



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.

159724

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 17.05.2023 14:25:01 VENCIMIENTO 16/06/2023 FECHA PEDIDO
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido MÉTODO DE PAGO: Crédito		PEDIDO No SENA SERVICIOS

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
6001777	1. SOCIAL MEDIA	17884.000	94	4,969.35	88,871,855.00
6005480	2. REDES SOCIALES	3749.000	94	4,969.35	18,630,093.00
6001770	3. CORREO ELECTRONICO	6205.065	94	6.91	42,877.00
6001768	4. BOTS	9873.000	94	1,352.46	13,352,838.00
6005430	5. VIDEO LLAMADA	102.000	94	4,969.35	506,874.00
6001771	6. INBOUND CONMUTADOR NACIONAL	58199949.00	94	1.00	58,199,949.00
		0			
6001773	7. OUTBOUND	292685.000	94	1.00	292,685.00
6001769	8. CHAT	6580.000	94	4,969.35	32,698,323.00
6001772	9. INBOUND EMPRESARIOS Y CIUDADANOS	246817450.0	94	1.00	246,817,450.00
		00			
Total Nro Líneas: 9					

MONEDA COP	SUBTOTAL 459,412,944.00	IMPUESTO IVA (19.00%) 87,288,459.00	TOTAL FACTURA 546,701,403.00
----------------------	-----------------------------------	---	--

VALOR EN LETRAS QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS UN MIL CUATROCIENTOS TRES 00 COP

OBSERVACIONES

#\$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#\$SERVICIOS ABRIL 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 : 1d0f3bbff9db538a7af904c16e24a64cde5491111c3cde6dd809571297f6d1e5506ab4c829b272390a56c691b58828b0



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.**

8191

Representación Gráfica De Nota Crédito De La Factura Electrónica De Venta

FACTURAR A: 899.999.034 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE CL 57 8 69 Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340 BOGOTÁ~ D.C. - Bogotá D.C. - COLOMBIA Correo: pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co;	ENVIAR A: 899.999.034 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE CL 57 8 69 Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340 BOGOTÁ~ D.C. - COLOMBIA Correo: pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@m inhacienda.gov.co;	FECHA GENERACIÓN 17.05.2023 14:25:12 VENCIMIENTO 16/06/2023 FECHA PEDIDO
---	---	---

PEDIDO No
DESCUENTOS POR SERVICIO

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
	1. DESCUENTOS POR SERVICIOS	1764581.400	94	1.00	1,764,581.00
Total Nro Líneas: 1					

MONEDA COP	SUBTOTAL 1,764,581.00	IMPUESTO IVA (19.00%) 335,270.00	TOTAL FACTURA 2,099,851.00
----------------------	---------------------------------	--	--------------------------------------

VALOR EN LETRAS DOS MILLONES NOVENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN 00 COP

OBSERVACIONES

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

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

CUDE : 8dea3f5d3ab006bcfceed9d9f20f871e6387947f1077389b34618b87a24e676dfd3dd3b23fa110d3fe6a9fcc1daa268c

Fecha Validación DIAN: 2023-05-17 12:25:35-05:00

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 MULTIENTLACE S.A.S. - KONECTA	CÓDIGO: SCC7231-M04-F10
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 01/03/2020

Fecha de Verificación	18 de mayo del 2023
Periodo facturado	1 al 30 de abril de 2023
Corte del Informe de Gestión	abril del 2023
Comunicado de Aprobación del Informe de Gestión	SCC-CCC-MULTI-522-2023

Factura electrónica de venta No.	159724	\$ 546.701.403
Nota crédito de la Factura electrónica de venta No.	8191	\$ 2.099.851
Valor total de la Facturación abril 2023 \$ 544.601.552		

VERIFICACION REQUISITOS DE LA FACTURA Y TRAMITE DE PAGO	
Requisito	Cumple
Informe de Gestión 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 área técnica 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 electrónica según lo establecido en el Decreto 2242 del 24 de noviembre de 2015	Si

CONSOLIDADO DE FACTURACION ABRIL 2023					
Soporte	No.	Concepto	Valor (\$)	IVA (\$)	Total (\$)
Factura	159724	Total Servicios	459.412.944	87.288.459	546.701.403
Nota Credito	8191	Total Descuentos por Servicios*	1.764.581	335.270	2.099.851
Total Factura menos ajuste de Nota Credito			457.648.363	86.953.189	544.601.552

* 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	212.881.489			-	-	-	-	212.881.489
EMPRESARIOS	32.257.417			-	-	-	-	32.257.417
PQRSDAF	1.678.544	26.190	23.412					1.628.942
CONMUTADOR	58.199.949	390.150	-					57.809.799
OUTBOUND VOZ	292.685			-	-	-	-	292.685
CHAT	32.698.323	380.652	-	-	-	-	-	32.317.671
WHATSAPP	88.871.855	919.330	-	-	-	-	-	87.952.525
VIDEOLLAMADA	506.874	19.877	4.969	-	-	-	-	482.027
REDES SOCIALES	18.630.093			-	-	-	-	18.630.093
BOT REDES SOCIALES	4.476.643							4.476.643
CHAT BOT	8.876.195							8.876.195
CORREO	42.877			-	-	-	-	42.877
Subtotal	459.412.944	1.736.200	28.382	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	457.648.363

OBSERVACIONES


 CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
 Directora de Interventoría



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 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 041 PERIODO DE ABRIL 2023**

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

MAYO DE 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	4
1.1 GENERAL	4
2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS	4
3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN	7
3.1. TRAFICO DIMENSIONADO	7
4. INDICADORES DE SERVICIO	13
5. FACTURACIÓN	15
6. BALANCE PRESUPUESTAL	17
7. CALIDAD DEL SERVICIO	18
8. EVALUACION MENSUAL	20
9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA	21
10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	21
11. SATISFACCION – ENCUESTA	22
12. TIPIFICACIÓN MENSUAL	29
13. FORMACION MENSUAL	57
14. CONCLUSIONES	60



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 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 abril de 2023. Este documento contiene la información correspondiente a la operación del período en revisión.

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

OTROSÍ No. 1 ADICIÓN No. 1 del 06 de noviembre de 2020	Mediante modificación No. 1 del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, se adicionó el valor de QUINIENTOS DIECISIETE MILLONES TRECIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$517.362.239,00), incluido IVA
OTROSÍ No. 2 REDUCCIÓN por liberación de recursos no ejecutados del año 2019, realizado el 28 de diciembre de 2020	Mediante modificación No. 2, se realizó la reducción del valor del contrato en DOSCIENTOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS (\$200.866.379) M/CTE, amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 22619 del 30 abril de 2019, expedido por el Grupo de Presupuesto con cargo al rubro de inversión C-3603-1300- 14-0-3603024-02 y las vigencias futuras que respaldan el presente proceso, aprobada mediante radicado 2-2019- 025619 del 16 de Julio de 2019 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El valor total del presupuesto incluye el 10% proyectado como crecimiento.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023

OTROSÍ No. 3 REDUCCIÓN por liberación de recursos no ejecutados del año 2020 y ADICIÓN No. 2, realizado el 10 de septiembre de 2021	Mediante modificación No. 3 se realizaron las siguientes acciones: • Liberar los recursos no ejecutados durante la vigencia 2020 a la Dirección Administrativa y Financiera, correspondientes a QUINIENTOS VEINTIOCHO MILLONES SETENTA MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS (\$528.070.938) M/CTE, derivados del Certificado de Registro Presupuestal No. 1120 del 08 de enero de 2020. • Adicionar al valor del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, la suma de MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.200.000.000,00) M/CTE, los cuales se encuentran respaldados mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 821 del 08 de enero de 2021, para un valor total del contrato de VEINTE MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS VEINTICUATRO MIL NOVECIENTOS VEINTIDÓS PESOS (\$20.053.424.922,00) M/CTE, incluido IVA.
OTROSÍ No. 4 REDUCCIÓN por liberación de recursos no ejecutados del año 2021 ADICIÓN No. 3 Y PRORROGA No. 1, realizado el 29 de julio de 2022	Mediante modificación No. 4 se realizaron las siguientes acciones: • Liberar los recursos no ejecutados durante la vigencia 2021 a la Dirección Administrativa y Financiera, correspondientes a MIL CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS (\$1.135.276.483,00) M/CTE, derivados del Certificado de Registro Presupuestal No. 721 del 08 de enero del 2021. • Adicionar al valor del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, la suma de DOS MIL SETECIENTOS TRECE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (\$2.713.441.367,00) M/CTE, los cuales se encuentran respaldados mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 722 del 05 de enero del 2022, para un valor total del contrato de VEINTIUN MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SEIS PESOS (\$21.631.589.806,00) M/CTE, incluido IVA. • Prorrogar el contrato por 120 días es decir que se termina el 30 de noviembre de 2022
OTROSÍ No. 5 REDUCCIÓN por liberación de recursos no ejecutados del año 2022 y PRORROGA No. 2, realizado el 28 de noviembre de 2022	Mediante modificación No. 5 se realizaron las siguientes acciones: • 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 Certificado de Registro Presupuestal No. 722 del 05 de enero del 2022 • Prorrogar el contrato por un mes es decir que se termina el 31 de diciembre de 2022.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023

OTROSÍ No. 6 ADICIÓN No. 4, MODIFICACIÓN FORMA DE PAGO y PRORROGA No. 3, realizado el 30 de diciembre de 2022	Mediante modificación No. 6 se realizaron las siguientes acciones: • 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. • 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. • 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. 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. • 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. • Prorroga: Prorrogar la ejecución del contrato hasta el 30
INFORME DE MODIFICACIÓN No. 7 CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 Cliente: Sena	MULTIENLACE S.A.S – KONECTA por medio del comunicado número SCC-MULT-SENA008-2023, presentó a la interventoría la estimación presupuestal de la Prórroga del Contrato No. CO1.PCCNTR. 1188323 para el periodo de mayo a septiembre de 2023 por valor de TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$3.750.000.000) incluido el IVA



3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

3.1 TRAFICO DIMENSIONADO

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

- Periodo del 1 al 30 de abril de 2023.

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

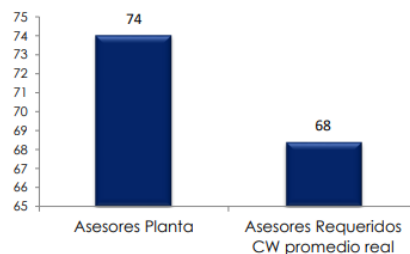
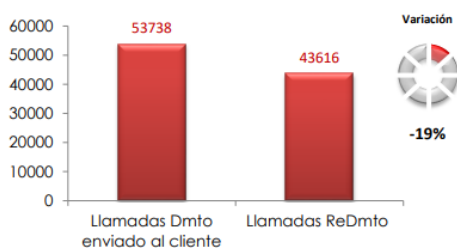
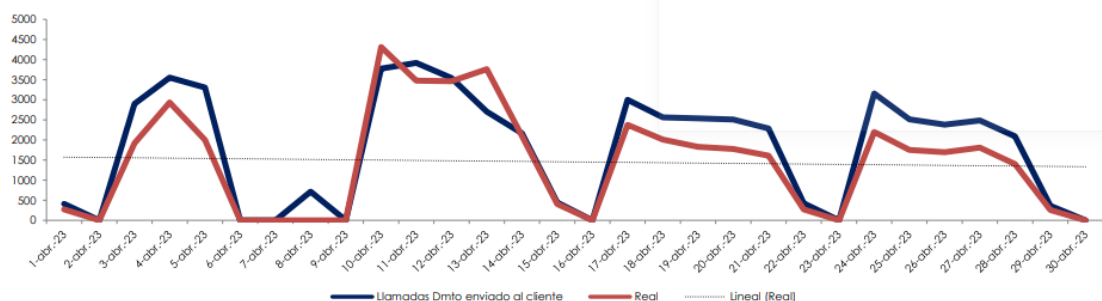
En abril se presentó una variación del -19% en las llamadas recibidas (Dimensionado Vs. Real); motivo por el cual desde Multienlace S.A.S. Konecta se generaron las siguientes acciones en tiempo real:

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

SENA CIUDADANOS Y EMPRESARIOS



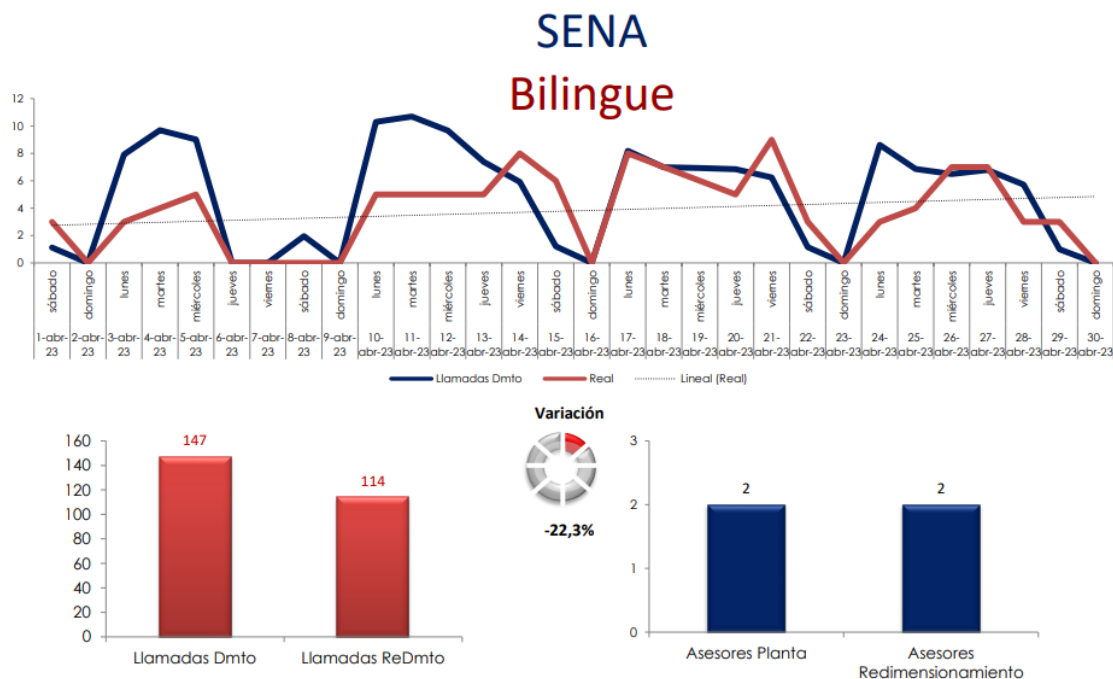
LINEA SENA BILINGÜE

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

Relacionamos el detalle del comportamiento del tráfico Real Vs el Dimensionado por Konecta, el cual presentó una disminución en el tráfico, según lo proyectado de un -22.3%.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023



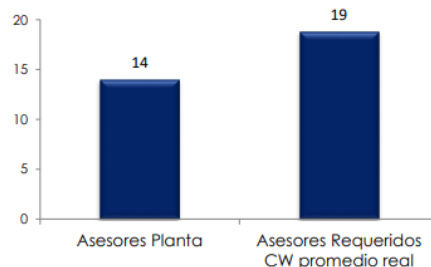
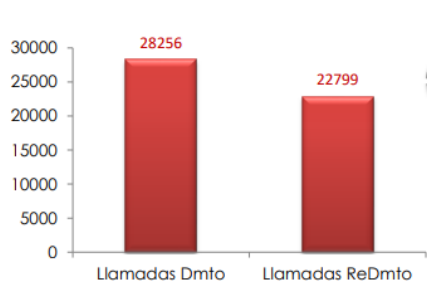
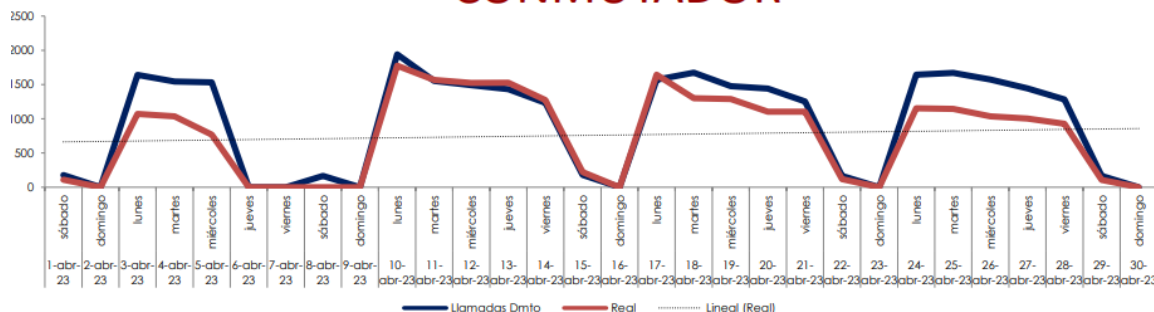
LINEA SENA CONMUTADOR

En abril se presentó una disminución en las llamadas entrantes que generan una variación del -19% (Dimensionado Vs. Real); generando acompañamiento, refuerzos en tiempo real de bajo flujo de llamadas con acompañamiento en piso (Consultas en CRM) junto a las áreas de apoyo y líderes en turno.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

SENA CONMUTADOR

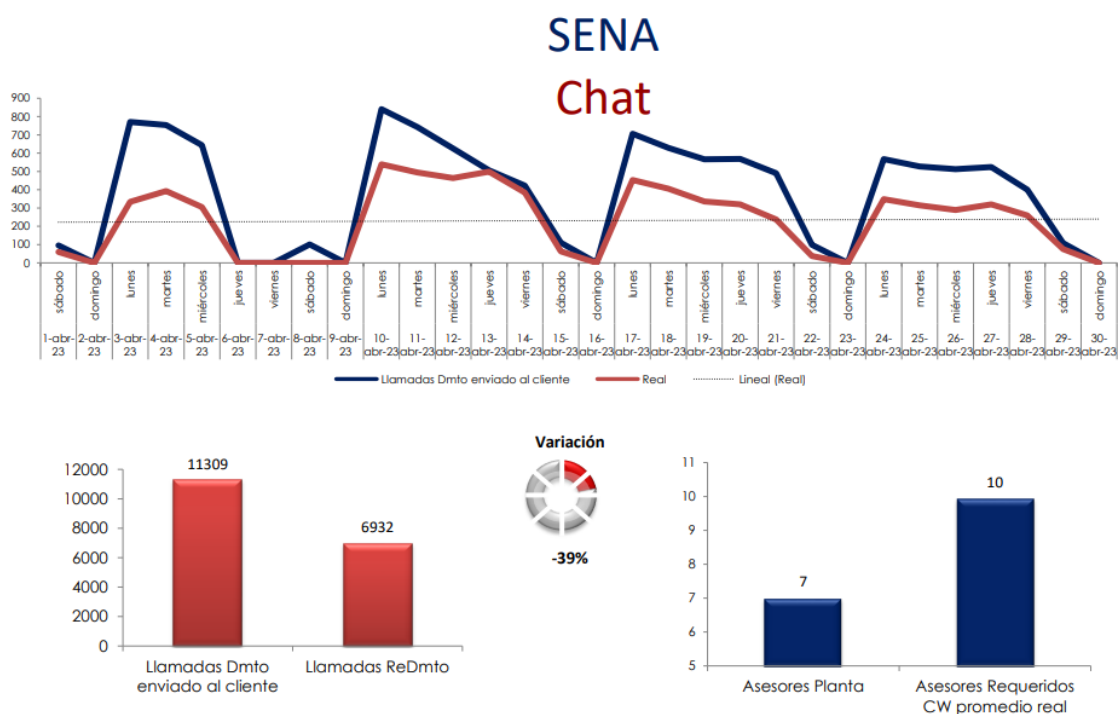


CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presenta una disminución en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de abril un -39% de ingreso de sesiones.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023



CANAL WHATSAPP SENA

En el WhatsApp del SENA se presenta una disminución en las sesiones reales, observándose para este mes de abril un -14% de ingreso de sesiones menos de lo dimensionado.

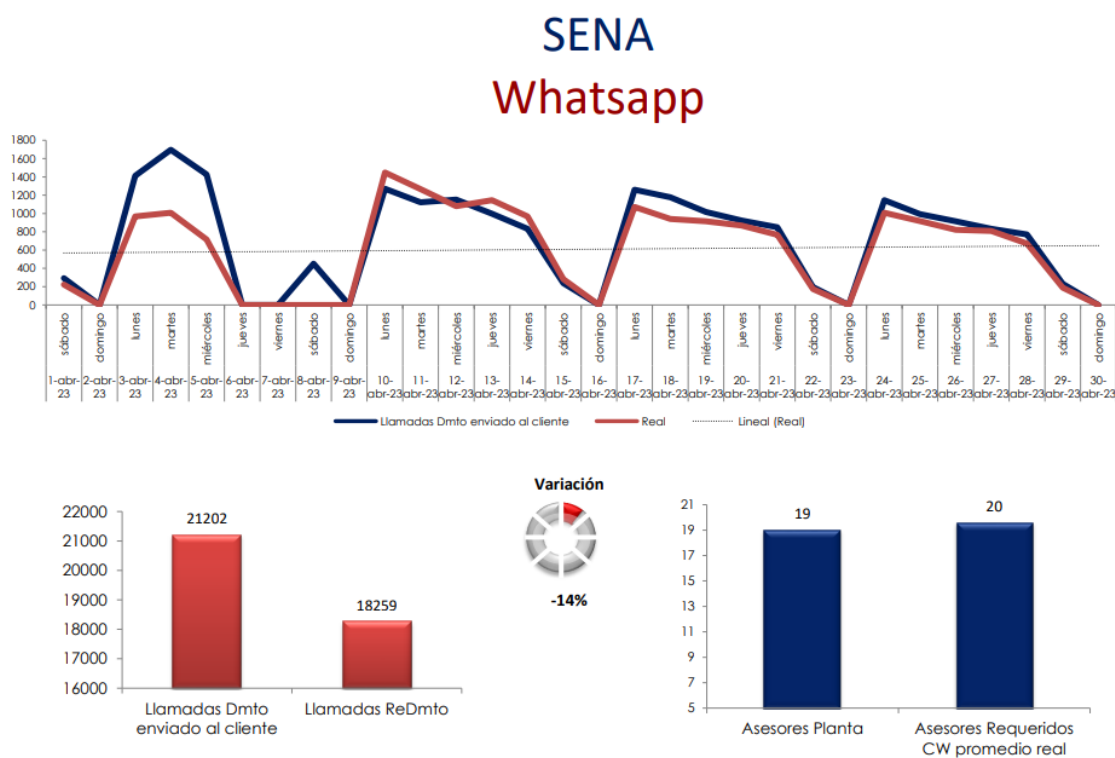
MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA siempre ha estado presente ejecutando estrategias y planes de acción para mitigar los impactos en los niveles de servicio o cuando el flujo de sesiones no está dentro de lo dimensionado:

- Ajuste de las mallas de turno en tiempo real, de acuerdo al comportamiento diario y seguimiento que se hace con el GTR (Gestión Tiempo Real) y control de gestión.
- Programación de horas contrato al personal.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

- Gestión de tiempos de conversación (AHT).
- Manejo de Multiskill entre servicios para apalancar los demás Skill.

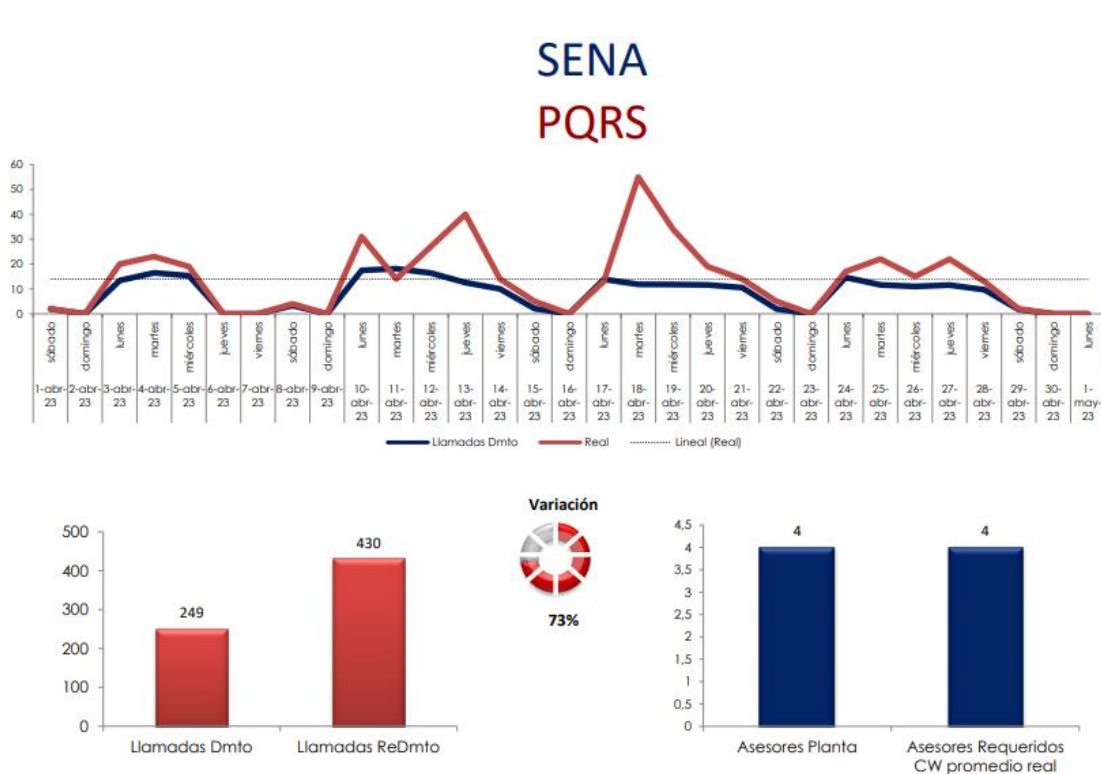


CANAL PQRSD SENA

En el mes de abril se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 73% (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 041 PERIODO DE ABRIL 2023



4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

El NS que presentó afectación fue en los servicios de Ciudadanos para el período de abril.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Servicio Final	_Y	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
Atención Ciudadano		56.496	53.647	45.670	85%	95%
Empresario		8.164	8.129	7.911	97%	100%
Conmutador		22.860	22.734	21.504	95%	99%
PQRSD		426	423	411	97%	99%
origen	_Y	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat		6.580	6.580	6.509	99%	100%
Campaña2	_Y	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS_	NA_
Sena Whatsapp		17.884	17.884	17.184	96,0%	100,0%
Campaña	_Y	Suma de Entrante	Suma de Contestadas	Suma de Umbral	NA_	NS_
Sena Video Llamada		103	102	100	99%	98,00%
Servicio2	_Y	_Sesión	-	-	-	-
Sesiones ChatBot		6563				
Campaña	_Y	_Entrantes	_Contestadas	_Umbral	_NS	Suma de NA2
Sena Redes Sociales		3749	3749	3703	99%	100%
Total general		3749	3749	3703	99%	100%
Campaña_	_Y	_Sesion	-	-	-	-
Sesiones Bot RRSS		3310				
Total general		3310				

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de abril de 2023, se gestionó una (1) solicitud, para un total de 34 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	ABRIL	01/04/2023	GESTIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS CHATBOT ABRIL	01/04/2023	29/04/2023	01/04/2023	29/04/2023	85	51	34	34	34	29
				TMO PERIODO SEGUNDOS		TMO PERIODO MINUTOS		NC TOTAL		NE TOTAL			
				189,9		3,2		100		85,0			



ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

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

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de abril de 2023, se gestionó una (1) solicitud, para un total de 6.205 registros contactados, con los siguientes niveles de servicio.

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
6205	6205	6205	6205	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

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

5. FACTURACIÓN

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Servicio	Valor a Facturar Sin Penalizacion
Atencion al Ciudadano	\$ 212.881.489
Empresario	\$ 32.257.417
Conmutador Nacional	\$ 58.199.949
Chat	\$ 32.698.323
Whatsapp	\$ 88.871.855
Voz Outbound	\$ 292.685
SMS Interactivo	-
SMS Outbound	-
Email Outbound	\$ 42.877
Video Llamada	\$ 506.874
Chat Bot	\$ 8.876.195
Redes Sociales	\$ 18.630.093
Bot Redes Sociales	\$ 4.476.643
PQRSD	\$ 1.678.544
Total	\$ 459.412.944

5.1 DETALLE INBOUND Y OUTBOUND CON POSIBLE PENALIZACIÓN

SERVICIO	LLAMADAS ATENDIDAS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD INFRAESTRUCTURA	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INDICADOR EVALUACION	TOTAL DESCUENTO
INBOUND	53.647	331	5,5	\$ 3.969,19	\$ 212.881.489	\$ 18.499.702	\$ 13.931.918	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
EMPRESARIOS	8.129				\$ 32.257.417	\$ 746.417	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PQRSDAF	423				\$ 1.678.544	\$ 26.190	\$ 23.412	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CONMUTADOR	22.734	201	3,3	\$ 2.560,04	\$ 58.199.949	\$ 4.166.465	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

SERVICIO	NUMEROS CONTACTADOS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE CONTACTABILIDAD	DESCUENTO NIVEL EFECTIVIDAD	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
OUTBOUND VOZ	34	190	3,2	\$ 8.608,38	\$ 292.685	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

SERVICIO	SESIONES ATENDIDAS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INDICADOR EVALUACION STAFF	TOTAL DESCUENTO
CHAT	6.580	\$ 4.969,35	\$ 32.698.323	\$ 380.652,2	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 380.652
WHATSAPP	17.884	\$ 4.969,35	\$ 88.871.855	\$ 4.100.210,7	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.100.211
VIDEO LLAMADA	102	\$ 4.969,35	\$ 506.874	\$ 19.877,4	\$ 4.969,4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 24.847
REDES SOCIALES	3.743	\$ 4.969,35	\$ 18.630.093	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
BOT REDES SOCIALES	3.310	\$ 1.352,46	\$ 4.476.643	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CHAT BOT	6.563	\$ 1.352,46	\$ 8.876.195	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

SERVICIO	MENSAJES ENVIADOS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
ENVIO SMS	0	\$ 9,67	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ENVIO CORREOS	6.205	\$ 6,91	\$ 42.877	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ENVIO USSD	0	\$ 46,66	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	\$ 459.412.944
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	\$ 1.764.581
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	\$ 457.648.363

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-343-2023)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de abril se ejecutó \$ 544.601.552 con IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2023 \$3.516.566.868

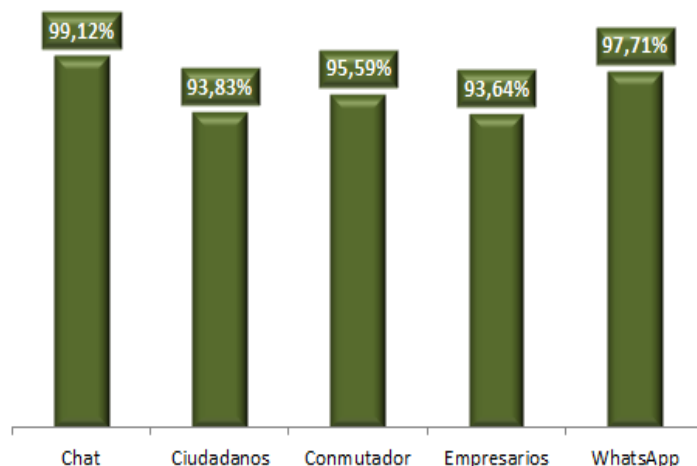
Mes	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total Factura (\$) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) IVA Incluido	Adición presupuesto 2023 Enero hasta Abril 2023/ Mayo a Septiembre
Recursos Vigencia 2023 con IVA 19%						6.300.800.000	6.300.800.000
enero	570.839.767	5932787	564.906.980	107.332.326	672.239.306	5.628.560.694	
febrero	683.910.007	48654470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	4.872.606.605	
marzo	704.838.985	22958158	681.880.827	129.557.357	811.438.184	4.061.168.420	
abril	459.412.944	1764581	457.648.363	86.953.189	544.601.552	3.516.566.868	
mayo	630.252.101		630.252.101	119.747.899	750.000.000	2.766.566.868	
junio	630.252.101		630.252.101	119.747.899	750.000.000	2.016.566.868	
julio	630.252.101		630.252.101	119.747.899	750.000.000	1.266.566.868	
agosto	630.252.101		630.252.101	119.747.899	750.000.000	516.566.868	
septiembre	630.252.101		630.252.101	119.747.899	750.000.000	-233.433.133	
Total	5.570.262.208	79.309.996	5.490.952.212	1.043.280.920	6.534.233.133	-233.433.133	

7. CALIDAD DEL SERVICIO

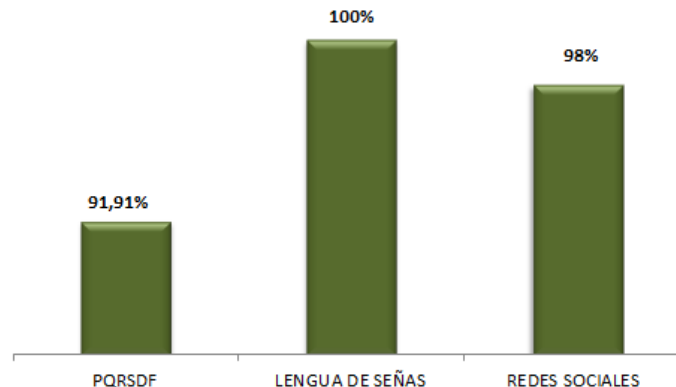
En el mes de abril se cumple el ANS de calidad con un promedio del 95% en todos los servicios de la campaña, este se logra dado los refuerzos y acompañamiento del Staff a través de las diferentes herramientas que se tienen activas en la contingencia, en estas actividades participó todo el equipo de Líderes,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

SERVICIO	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	42	99%
Ciudadanos	69	94%
Conmutador	52	96%
Empresarios	31	94%
WhatsApp	97	98%
Lengua de Señas	8	100%
Redes Sociales	7	98%
PQRSD	9	93%

Resultado por cada servicio



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023



Nota de cierre sin aproximaciones.

[Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 \(Acta de cierre Calidad- SCC-RT-341 -2023.\)](#)

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 abril 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.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

- Se realiza por parte de formación **Taller diagnóstico** con el fin de identificar oportunidades de mejora y generar refuerzos asertivos, desarrollo de habilidades.

Konecta

					01-abr	02-abr	03-abr	04-abr	05-abr	06-abr	07-abr	08-abr	09-abr	10-abr	11-abr	12-abr	13-abr	14-abr	15-abr	16-abr	17-abr	18-abr	19-abr	20-abr	21-abr	22-abr	23-abr	24-abr	25-abr	26-abr	27-abr	28-abr	29-abr	30-abr
Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final																														
Taller Diagnóstico sobre herramientas de NIK	Didactic	Formación	01/04/2023	05/04/2023																														
Refuerzo capacitación CRM	NIK, socialización agendas y talleres	Formación	17/04/2023	20/04/2023																														
Taller diagnóstico PSA CRM Online (novedades evaluación correcta)	Didactic	Formación	03/05/2023	31/05/2023																														

Actividades	Fechas	Seguimiento
Taller Diagnóstico sobre herramientas de NIK		Realizado
Taller por turno		Realizado
Taller diagnóstico PSA CRM Online (novedades evaluación correcta)		Realizado
		OK

- Para el mes de de Abril 2023, partiendo con referencia el dato de **85,8%** 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 hay evolución en la nota quedando en **90,4 %** 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	28	63,6%	90,4

8. EVALUACION MENSUAL

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

AGENTES			
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL	% APROBACIÓN
CHAT	8	93,75	✓ 93,8%
CIUDADANO	50	96,20	✓ 96,2%
CONMUTADOR	14	99,29	✓ 99,3%
EMPRESARIO	5	98,00	✓ 98,0%
WHATSAPP	8	96,25	✓ 96,3%
LENGUA DE SEÑAS	2	100,00	✓ 100,0%
REDES SOCIALES	2	95,00	✓ 95,0%
PQRS	3	95,00	✓ 95,0%

STAFF		
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL
CALIDAD	2	100
SUPERVISOR	6	98
FORMADOR	2	99

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 \(Acta de Evaluación- SCC-RT-336-2023.\)](#)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de abril de 2023 no se generaron quejas.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de abril de 2023 no se presentaron eventos que afectaran la disponibilidad de los servicios del SENA Centro de Contacto:

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSsw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDA D	DESCUENTO DISPONIBILIDAD (%)
INBOUND-CIUDADANO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
INBOUND-PQRSDF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
VIDEO LLAMADA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
BOT REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
CHATBOT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	236	236,0	100,0	0

[Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 \(Acta de Conciliación - SCC-RT-343-2023\)](#)

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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



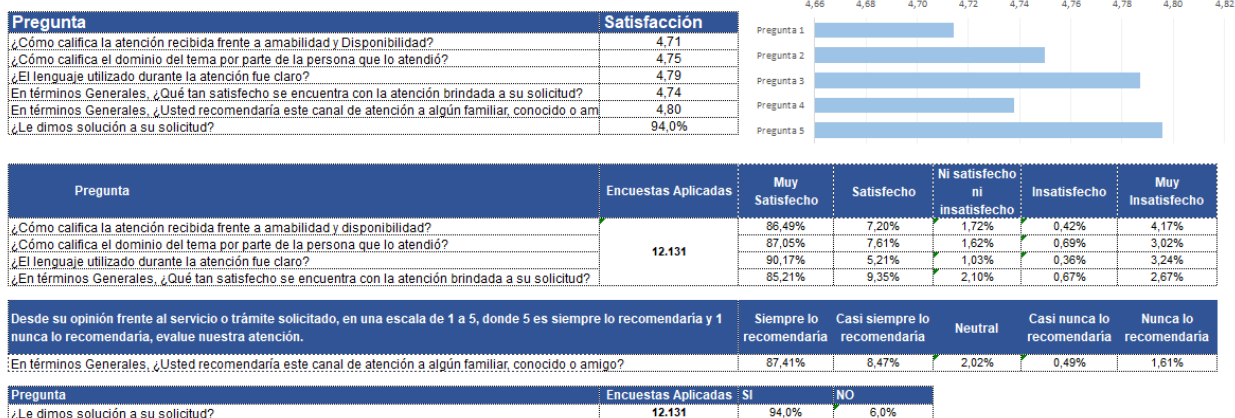
CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,76, 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 94% y en la respuesta NO el 6%.

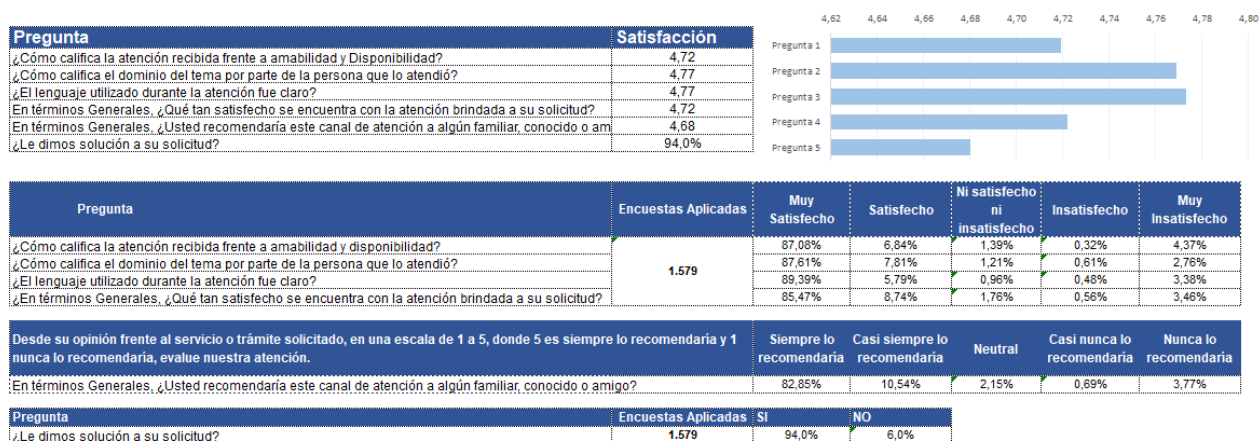


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023



Empresarios

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 en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 94% y en la respuesta NO 6%.





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,39 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 79.6% y en la respuesta NO 20.4%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,42
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,38
¿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?	4,29
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,37
¿Le dimos solución a su solicitud?	79,6%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	1.442	72,68%	13,45%	4,44%	2,29%	7,14%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		71,22%	14,08%	4,37%	2,64%	7,70%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		75,52%	12,55%	4,30%	1,66%	5,96%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		67,96%	14,22%	6,31%	2,36%	9,15%
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?		70,87%	14,22%	4,58%	1,60%	8,74%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	1.442	79,6%	20,4%

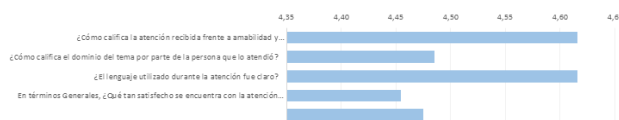
Empresarios

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 82.8% y en la respuesta NO el 17.2%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,62
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,48
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,62
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?	4,47
¿Le dimos solución a su solicitud?	82,8%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	99	79,80%	11,11%	4,04%	1,01%	4,04%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		77,78%	8,08%	6,06%	1,01%	7,07%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		80,81%	8,08%	7,07%	0,00%	4,04%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		73,74%	11,11%	8,08%	1,01%	6,06%
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?		74,75%	11,11%	7,07%	1,01%	6,06%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	99	82,8%	17,2%

ChatBot

Se presentó un nivel de satisfacción de las 6 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,59 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 54,8% y en la respuesta NO el 45,2%.

Pregunta	Satisfacción
Pregunta 1 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	3,36
Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	54,80%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	3,52
Pregunta 4 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	3,90

Encuestas aplicadas
346

Pregunta	_5- Muy Satisfecho	_4- Satisfecho	_3- Ni satisfecho ni insatisfecho	_2- Insatisfecho	_1- Muy Insatisfecho
Pregunta 1 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	30,3%	24,3%	16,2%	9,0%	20,2%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	35,3%	27,2%	9,5%	9,9%	18,1%

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 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	50,0%	17,4%	16,9%	3,5%	12,2%

Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	Si	No
	54,8%	45,2%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,57; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 85.3% y en la respuesta NO el 14.7%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,61
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,53
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,64
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,49
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,57
¿Le dimos solución a su solicitud?	85,3%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	3.033	80,91%	9,97%	3,07%	1,06%	4,99%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		76,54%	12,38%	4,14%	1,56%	5,39%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		82,52%	8,91%	2,78%	1,16%	4,64%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		75,16%	12,85%	3,81%	1,92%	6,26%

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?	78,93%	10,78%	3,92%	1,29%	5,08%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	3.033	85,3%	14,7%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,55; 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 83.9% y en la respuesta NO el 16.1%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,62
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,50
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,64
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,49
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,53
¿Le dimos solución a su solicitud?	83,9%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	124	81,30%	11,38%	0,81%	0,81%	5,69%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		77,05%	11,48%	2,46%	2,46%	6,56%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		82,26%	10,48%	1,81%	2,46%	5,65%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		77,05%	11,48%	2,46%	2,46%	9,02%

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?	76,61%	15,32%		0,81%	7,26%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	124	83,9%	16,1%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,77; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

identifica en la pregunta, si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 93.5% y en la respuesta NO el 6.5%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4.84
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4.81
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4.84
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?	4.65
¿Le dimos solución a su solicitud?	94%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	31	90,32%	6,45%	0,00%	3,23%	0,00%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		90,32%	3,23%	3,23%	3,23%	0,00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		90,32%	6,45%	0,00%	3,23%	0,00%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		87,10%	6,45%	3,23%	0,00%	3,23%

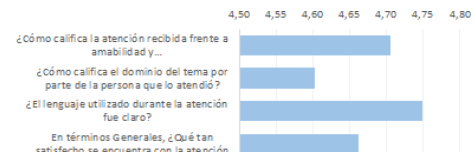
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	87,10%	3,23%	3,23%	0,00%	6,45%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	31	93,5%	6,5%

REDES SOCIALES

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,57; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 91.2% y en la respuesta NO el 8.8%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4.71
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4.60
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4.75
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4.66
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4.13
¿Le dimos solución a su solicitud?	91%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	136	85,29%	7,35%	3,68%	3,68%	0,00%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		77,94%	13,24%	2,94%	2,94%	2,94%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		88,24%	5,88%	1,47%	2,94%	0,00%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		84,56%	6,62%	2,94%	2,21%	3,68%

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?	71,32%	6,62%	3,68%	0,74%	17,65%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	136	91,2%	8,8%



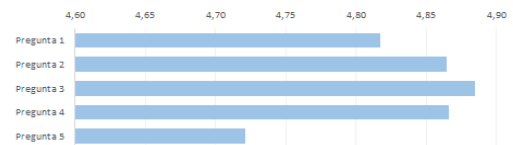
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

PQRSD

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,83; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 90.5% y en la respuesta NO el 9.5%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4.82
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4.86
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4.88
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4.87
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4.72
¿Le dimos solución a su solicitud?	90,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	137	91,97%	3,65%	1,46%	0,00%	2,92%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		90,98%	7,52%	0,00%	0,00%	1,50%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		93,08%	5,38%	0,00%	0,00%	1,54%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		90,55%	6,30%	2,36%	0,79%	0,00%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	85,25%	9,02%	1,64%	0,82%	3,28%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	137	90,5%	9,5%

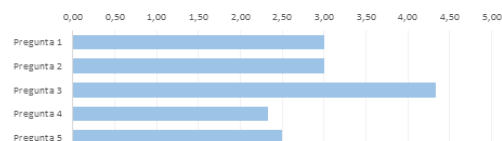
Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,03; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 90.5% y en la respuesta NO el 9.5%.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	3,00
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	3,00
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,33
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	2,33
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	2,50
¿Le dimos solución a su solicitud?	90,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	3	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		0,00%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%
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.		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?		0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO			
¿Le dimos solución a su solicitud?	3	90,5%	9,5%			

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

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de abril 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 32.655 llamadas atendidas se tipifican 32.626 con un % de Tipificación de 99.9%, de tipificación en la línea.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	32.626	100,00%	457,4

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	9.096	27,88%	272,0
Formación Titulada	6.450	19,77%	533,2
Sofia Plus	5.284	16,20%	536,3
Formación Complementaria	4.898	15,01%	499,4
Formación Titulada Virtual	2.061	6,32%	552,3
Ape	1.601	4,91%	537,3
Información	1.015	3,11%	597,8
Oferta Educativa	1.012	3,10%	525,7
Información Sedes	553	1,69%	443,2
Fondo Emprender	302	0,93%	543,4
Bienestar	107	0,33%	487,4
Error De Páginas	95	0,29%	498,8
Información Pqrs	83	0,25%	494,1
Radicación Pqrs	69	0,21%	634,4
Total general	32.626	100,00%	457,4



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Agencia pública de empleo	Restablecimiento De Claves	844	524,25	2,59%
	Consulta De Vacantes	291	542,73	0,89%
	Datos Oficina Ape	280	530,48	0,86%
	Registro En La Página	133	592,97	0,41%
	Orientación Convocatoria Especial	53	613,11	0,16%
Total Agencia pública de empleo		1601	537,35	4,91%
Certificación por competencia		278	617,75	0,85%
Total Certificación por competencia		278	617,75	0,85%
Contrato de aprendizaje		717	588,98	2,20%
Total Contrato de aprendizaje		717	588,98	2,20%
Emprendimiento		302	543,39	0,93%
Total Emprendimiento		302	543,39	0,93%
Error	Error De Página Sofia Plus	55	530,51	0,17%
	Error Página Territorium	31	463,77	0,10%
	Error Otras Páginas Sena	5	423,60	0,02%
	Error Página Observatorio Laboral	2	538,50	0,01%
	Error De Página Ape	1	390,00	0,00%
	Error Página Fondo Empezar	1	244,00	0,00%
Total Error		95	498,78	0,29%
Formación	Información	4898	499,37	15,01%
	Restablecimiento De Clave	4510	527,82	13,82%
	Inscripciones	4389	538,28	13,45%
	Pruebas Y Matrículas	1565	522,68	4,80%
	Otros	1331	532,17	4,08%
	Certificaciones	905	561,39	2,77%
	Orientación Registro Sofia Plus	775	585,15	2,38%
	Información General	702	530,51	2,15%
	Matricula	271	545,64	0,83%
	Jornada Y Horarios	261	513,77	0,80%
	(en blanco)	108	488,12	0,33%
	Cargue Documentos	47	637,32	0,14%
	Reprogramación De Pruebas	41	505,39	0,13%
	Oferta Agro	9	750,89	0,03%
Total Formación		19812	527,02	60,72%
Información general		553	443,17	1,69%
Total Información general		553	443,17	1,69%
No Pertinente	Llamada Caída	3327	296,11	10,20%
	Transferencia A Conmutador	2881	426,05	8,83%
	Transferencia A Línea Empresarial	1643	95,89	5,04%
	Llamada Equivocada	1107	187,15	3,39%
	Llamada Impertinente	100	172,93	0,31%
	Llamada De Prueba	38	73,03	0,12%
Total No Pertinente		9096	271,95	27,88%
Observatorio laboral		20	637,55	0,06%
Total Observatorio laboral		20	637,55	0,06%
PQRS		152	557,79	0,47%
Total PQRS		152	557,79	0,47%
Total general		32626	457,41	100,00%

Empresarios

De las 8.130 llamadas atendidas se tipifican 7.836 con un % de Tipificación de 96,4%, se toma la información de Nivel 1 y 2 para la medición del indicador.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	7.836	100,00%	446,6



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
RE-Conmutador Nacional	1.571	20,05%	456,0
Re-Linea De Atencion Ciudadano	1.189	15,17%	76,1
GE-Llamada Caída	1.030	13,14%	291,0
GE-Llamada Equivocada	476	6,07%	136,6
INFCA-Registro de contrato	449	5,73%	674,1
INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	443	5,65%	492,4
INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	192	2,45%	706,2
FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	184	2,35%	421,4
INFCA-Solicitud de Regulacion	181	2,31%	868,3
INFAP-Aportes Parafiscales	178	2,27%	646,2
FO-Formacion Presencial complementaria	127	1,62%	934,1
INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	122	1,56%	631,5
INF-FIC-Certificacion Aportes FIC	104	1,33%	674,3
INFAP-Publicacion de vacantes	102	1,30%	634,2
INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	86	1,10%	672,5
INF-Formacion Virtual Complementaria	85	1,08%	666,2
INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	81	1,03%	682,5
INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	72	0,92%	799,3
INFAP-Registro en la pagina	67	0,86%	703,0
APE-Activacion registro suspendido APE	64	0,82%	498,0
FO-Formacion Presencial Titulada	61	0,78%	519,5
INFCA-Normatividad Cuota Regulada	61	0,78%	691,5
AP-Aportes Parafiscales	55	0,70%	697,1
FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	54	0,69%	836,6
INF-FIC-Normatividad y certificacion FIC	53	0,68%	722,4
INFAP-Restablecimiento de claves	50	0,64%	653,3
INFCA-Matriz planta de personal	48	0,61%	701,8
INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	47	0,60%	638,0
FIC-Certificacion Aportes FIC	46	0,59%	670,0
CA-Solicitud carta de fechas	46	0,59%	554,1
CA-Suspension de contrato	42	0,54%	770,4
INFCA-Restablecimiento clave SGVA	38	0,48%	714,7
GE-Llamada impertinente	35	0,45%	166,7
INFCA-Modificacion de la cuota	33	0,42%	858,2
INF-Formacion Virtual Titulada	31	0,40%	461,4
APE-Activacion vacantes APE	30	0,38%	566,8
FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	29	0,37%	804,9
INFAP-Datos oficina APE	27	0,34%	652,9
INFTRI-Certificaciones Tributarias	23	0,29%	571,3
INFCA-Causales de terminacion de contrato	22	0,28%	687,7
INF-Informacion Competencia Laboral	21	0,27%	772,1
INFCA-Registros de perfiles requeridos	20	0,26%	717,4
INFCA-Orientacion suspension contrato	17	0,22%	832,1
FO-Certificacion por Competencia Laboral	17	0,22%	831,0
INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	17	0,22%	620,1
FE-Emprendimiento y Empresarismo	16	0,20%	643,6
FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	14	0,18%	617,1
Error pagina SGVA	13	0,17%	489,1
FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	10	0,13%	864,8
INFCA-Modalidades de contrato	9	0,11%	519,7
FE-Fortalecimiento Empresarial	9	0,11%	723,4
INFCA-Causales de suspension de contrato	6	0,08%	729,3
INF-Curso trabajo en alturas	5	0,06%	783,2
Error de pagina Sofia Plus	5	0,06%	389,8
Error pagina Pagos en linea	5	0,06%	705,6
INFCA-Eliminacion contrato otras instituciones	4	0,05%	991,3
INFCA-Incumplimiento de la cuota	3	0,04%	563,0
Error otras paginas SENA	3	0,04%	843,0
Error pagina de Certificados	2	0,03%	640,0
FE-Incubadora de Empresas	2	0,03%	597,0
INF-mesas sectoriales	2	0,03%	1.339,5
INF-Informacion Homologacion de estados	1	0,01%	331,0
Error pagina www.sena.edu.co	1	0,01%	651,0
Total general	7.836	100,00%	446,6



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
APE - intermediación laboral	INFAPE-Publicacion de vacantes	102	634,20	1,30%
	INFAPE-Registro en la pagina	67	702,97	0,86%
	APE-Activacion registro suspendido APE	64	498,02	0,82%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	50	653,28	0,64%
	APE-Activacion vacantes APE	30	566,83	0,38%
	INFAPE-Datos oficina APE	27	652,93	0,34%
Total APE - intermediación laboral		340	620,46	4,34%
Certificación de competencias	INF-Informacion Competencia Laboral	21	772,14	0,27%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	17	831,00	0,22%
	INF-Curso trabajo en alturas	5	783,20	0,06%
	INF-mesas sectoriales	2	1339,50	0,03%
Total Certificación de competencias		45	820,82	0,57%
Contrato de aprendizaje	INFCA-Registro de contrato	449	674,14	5,73%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	192	706,22	2,45%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	181	868,34	2,31%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	122	631,47	1,56%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	86	672,51	1,10%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	81	682,52	1,03%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	61	691,46	0,78%
	INFCA-Matriz planta de personal	48	701,79	0,61%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	47	637,96	0,60%
	CA-Solicitud carta de fechas	46	554,11	0,59%
	CA-Suspension de contrato	42	770,43	0,54%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	38	714,74	0,48%
	INFCA-Modificacion de la cuota	33	858,18	0,42%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	22	687,68	0,28%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	20	717,40	0,26%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	17	832,06	0,22%
	INFCA-Modalidades de contrato	9	519,67	0,11%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	6	729,33	0,08%
	INFCA-Eliminacion contrato otras instituciones	4	991,25	0,05%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	3	563,00	0,04%
Total Contrato de aprendizaje		1507	705,45	19,23%
Error de pagina	Error pagina SGVA	13	489,08	0,17%
	Error de pagina Sofia Plus	5	389,80	0,06%
	Error pagina Pagos en linea	5	705,60	0,06%
	Error otras paginas SENA	3	843,00	0,04%
	Error pagina de Certificados	2	640,00	0,03%
	Error pagina www.sena.edu.co	1	651,00	0,01%
Total Error de pagina		29	561,90	0,37%
Fondo emprender	FE-Emprendimiento y Empresarismo	16	643,56	0,20%
	FE-Fortalecimiento Empresarial	9	723,44	0,11%
	FE-Incubadora de Empresas	2	597,00	0,03%
Total Fondo emprender		27	666,74	0,34%
Formación	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	443	492,41	5,65%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	184	421,43	2,35%
	FO-Formacion Presencial complementaria	127	934,06	1,62%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	85	666,20	1,08%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	72	799,29	0,92%
	FO-Formacion Presencial Titulada	61	519,52	0,78%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	54	836,56	0,69%
	INF-Formacion Virtual Titulada	31	461,39	0,40%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	29	804,86	0,37%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	14	617,07	0,18%
Total Formación	FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	10	864,80	0,13%
	INF-Informacion Homologacion de estados	1	331,00	0,01%
General	GE-Llamada Caida	1030	290,95	13,14%
	GE-Llamada Equivocada	476	136,55	6,07%
	GE-Llamada impertinente	35	166,74	0,45%
Total General		1541	240,44	19,67%
Otras certificaciones	INFAP-Aportes Parafiscales	178	646,19	2,27%
	INFVIC-Certificacion Aportes FIC	104	674,33	1,33%
	AP-Aportes Parafiscales	55	697,11	0,70%
	INFVIC-Normatividad y certificacion FIC	53	722,38	0,68%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	46	670,02	0,59%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	23	571,35	0,29%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	17	620,06	0,22%
Total Otras certificaciones		476	664,46	6,07%
Redireccionamiento	RE-Conmutador Nacional	1571	455,96	20,05%
	Re-Linea De Atencion Ciudadano	1189	76,12	15,17%
Total Redireccionamiento		2760	292,32	35,22%
Total general		7836	446,60	100,00%



Conmutador

De las 22.734 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 22.831, lo que representa un 100% de tipificación en la línea. Se genera tickets: 2023050885028924, para validar el motivo de las tipificaciones adicionales que se encuentran, sigue en seguimiento el tickets.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	22.831	100,00%	202,6



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

NIVEL 1	Total	%	AHT
Transferencia A La Línea Ciudadano	8.846	38,75%	144,46
Llamada Transferida A Ip	6.102	26,73%	252,87
No Contestan En La Ip Informada	2.395	10,49%	352,54
Transferencia A La Línea Empresario	2.338	10,24%	157,64
Llamada Colgada	1.581	6,92%	144,19
Información Conmutador Regional	324	1,42%	187,68
Transferencia A La Línea Ciudadano	260	1,14%	251,65
Información Sedes	224	0,98%	208,64
Extensión Sin Respuesta	190	0,83%	338,80
Llamada Impertinente	158	0,69%	155,98
Llamada Caída	109	0,48%	271,88
Nombres Y Cargo De Directores	82	0,36%	263,06
Reportan Problemas Con Ip	70	0,31%	369,74
Transferencia A La Línea Empresario	41	0,18%	251,51
Equivocadas	39	0,17%	129,10
Prueba	36	0,14%	79,16
Informacion Conmutador Regional	27	0,12%	217,19
Informacion Sedes	9	0,04%	167,11
Total general	22.831	100,00%	202,6

ANALISIS DE LAS IP SIN CONTACTO EFECTIVO

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

Desde el reporte de tipificación es posible identificar:

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023

EXT	FUNCIONARIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL
14332	Carlos Eduardo Hernandez	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8
15002	Fredy Canon	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	3
44355	Patricia De Las Florez Gomez	Córdoba	Purísima	3
52219	Susana Guerra	Atlántico	Barranquilla	3
53406	Alba Lucia Lengua Galeano	Córdoba	Montería	3
13506	Ligia Eugenia Vargas Ramire	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2
14520	Ricardo Bernal	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2
14701	Andrea Catalina Romero Sanchez	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2
15590	Ana Zulena Ospina Londoño	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2
16058	Estefania Sandoval Cru	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2
18013	Andrea Del Pilar Rodriguez Salamanca	Soacha	Soacha	2
19098	Ana Adelina Mora Romero	Cundinamarca	Zipaquirá	2
22235	Cristina De Angeli Ordoñez Plaza	Cauca	Popayán	2
23267	Najhua Sabrina Escobar Cubillos	Valle Del Cauca	Guadalajara De Buga	2
23515	Miguel Eduardo Caro Marin	Valle Del Cauca	Jamundí	2
42018	Richard Alexander Lopez Carlosama	Antioquia	Medellín	2
42506	Blanca Patricia Macias Toro	Antioquia	Sabaneta	2
52050	Pamela Rosa Sanchez Mojica	Atlántico	Barranquilla	2
52693	Almudena Duran Valdelamar	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2
74148	Cecilia Andrea Chavarro Suarez	Santander	Velez	2
84367	Camila Andrea Gonzalez Castillo	Tolima	Ibagué	2
86051	Aura Maria Castro Nieto	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	2

CANAL CHAT

Ciudadanos

De las 5.397 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 5.327, lo que representa un 98,70% de tipificación en la línea.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023



Servicio	Contestadas	Tipificadas	% Tipificacion
Ciudadanos	5397	5327	98,70%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Informacion	82	699	1,52%
	Sesion Caída	28	437	0,52%
	Sesion de Prueba	10	134	0,19%
	Certificaciones	6	460	0,11%
	Inscripciones	5	695	0,09%
	Restablecimiento de clave	5	878	0,09%
	Sesion impertinente	4	280	0,07%
	Orientacion Registro Sofia Plus	2	722	0,04%
	Error de pagina	1	355	0,02%
	GE-Sesion caída	1	978	0,02%
	Informacion de Sedes	1	865	0,02%
	Jornada y Horarios	1	718	0,02%
	Sin Tipificación	1	467	0,02%
Total Bilinguismo		147	595	2,72%
Certificación de Competencias	Certificaciones	144	699	2,67%
	Sesion Caída	65	450	1,20%
	Informacion	60	735	1,11%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	54	694	1,00%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	40	646	0,74%
	Otros	20	810	0,37%
	Sesion impertinente	16	285	0,30%
	Informacion General	9	832	0,17%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	5	787	0,09%
	Orientacion Registro Sofia Plus	4	857	0,07%
	Sin Tipificación	4	825	0,07%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	3	506	0,06%
	INF-Formacion Virtual Titulada	3	908	0,06%
	Registro en la Pagina	3	657	0,06%
	Consulta de Vacantes	2	691	0,04%
	Datos Asesor Corporativo	2	704	0,04%
	Error de pagina	2	552	0,04%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	2	816	0,04%
	GE-Sesion caída	2	491	0,04%
	INF-Informacion Competencia Laboral	2	805	0,04%
	INFORMACION PQRS	2	820	0,04%
	Restablecimiento de claves	2	918	0,04%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	421	0,02%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	571	0,02%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	279	0,02%
	Informacion de Sedes	1	387	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	615	0,02%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	784	0,02%
Total Certificación de Competencias		452	657	8,38%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Contrato de Aprendizaje	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	103	536	1,91%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	88	727	1,63%
	Sesion Caída	67	426	1,24%
	Otros	23	721	0,43%
	Datos Asesor Corporativo	22	754	0,41%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	22	691	0,41%
	Sesion impertinente	18	290	0,33%
	INFCA-Registro de contrato	16	1023	0,30%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	15	848	0,28%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	15	892	0,28%
	GE-Sesion caída	12	801	0,22%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	9	968	0,17%
	Inscripciones	9	540	0,17%
	Sin Tipificación	9	515	0,17%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	8	493	0,15%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	7	1174	0,13%
	Informacion General	7	674	0,13%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	5	740	0,09%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	5	548	0,09%
	Restablecimiento de clave	4	791	0,07%
	BIENESTAR	3	824	0,06%
	Certificaciones	3	1151	0,06%
	GE-Sesion impertinente	3	303	0,06%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	1026	0,06%
	Informacion	3	661	0,06%
	Jornada y Horarios	3	523	0,06%
	Orientacion Registro Sofia Plus	3	571	0,06%
	Sesion de Prueba	3	186	0,06%
	CA-Suspension de contrato	2	897	0,04%
	INFCA-Matriz planta de personal	2	1093	0,04%
	INFCA-Modificacion de la cuota	2	1015	0,04%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	2	515	0,04%
	Informacion de Sedes	2	523	0,04%
	RE-Conmutador Nacional	2	697	0,04%
	AP-Aportes Parafiscales	1	425	0,02%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	832	0,02%
	INFAP-Registro en la pagina	1	568	0,02%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	353	0,02%
	Matricula	1	962	0,02%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	811	0,02%
	Restablecimiento de claves	1	634	0,02%
Total Contrato de Aprendizaje		507	647	9,39%
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Restablecimiento de claves	98	704	1,82%
	Sesion Caída	26	453	0,48%
	Consulta de Vacantes	24	642	0,44%
	Datos Oficina APE	24	715	0,44%
	Registro en la Pagina	22	722	0,41%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	10	481	0,19%
	INFAP-Publicacion de vacantes	6	672	0,11%
	APE-Activacion registro suspendido APE	4	734	0,07%
	INFAP-Datos oficina APE	4	626	0,07%
	INFAP-Registro en la pagina	4	1064	0,07%
	INFAP-Restablecimiento de claves	4	1154	0,07%
	Orientacion Convocatoria Especial	3	863	0,06%
	Sin Tipificación	3	400	0,06%
	Datos Asesor Corporativo	2	988	0,04%
	GE-Sesion caída	2	313	0,04%
	Informacion	2	496	0,04%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	2	660	0,04%
	Otros	2	886	0,04%
	Restablecimiento de clave	2	394	0,04%
	Certificaciones	1	669	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	263	0,02%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	952	0,02%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	1041	0,02%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	551	0,02%
	INFCA-Registro de contrato	1	827	0,02%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	876	0,02%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	609	0,02%
	INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	1	844	0,02%
	Jornada y Horarios	1	704	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	533	0,02%
	Sesion equivocada	1	228	0,02%
	Sesion impertinente	1	349	0,02%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		257	670	4,76%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Emprendimiento	Fondo Emprender	15	650	0,28%
	Sesion de Prueba	4	216	0,07%
	Sesion Caída	3	403	0,06%
	Sesion impertinente	2	269	0,04%
	Datos Asesor Corporativo	1	892	0,02%
	FE-Emprendimiento y Empresarismo	1	466	0,02%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	646	0,02%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	573	0,02%
	Informacion	1	949	0,02%
	Inscripciones	1	891	0,02%
	Sin Tipificación	1	292	0,02%
Total Emprendimiento		31	551	0,57%
Formación	Sesion Caída	390	479	7,23%
	Inscripciones	321	746	5,95%
	Informacion	262	686	4,85%
	Otros	184	717	3,41%
	Informacion General	177	731	3,28%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	138	566	2,56%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	57	706	1,06%
	Sesion impertinente	52	330	0,96%
	Certificaciones	42	733	0,78%
	Jornada y Horarios	41	595	0,76%
	Orientacion Registro Sofia Plus	37	680	0,69%
	Matricula	33	752	0,61%
	Restablecimiento de clave	31	844	0,57%
	Sin Tipificación	30	676	0,56%
	Sesion de Prueba	24	210	0,44%
	INF-Formacion Virtual Titulada	19	582	0,35%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	13	734	0,24%
	Reprogramacion de pruebas	13	714	0,24%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	12	632	0,22%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	12	830	0,22%
	BIENESTAR	11	786	0,20%
	FO-Formacion Presencial complementaria	11	748	0,20%
	Error de pagina	10	521	0,19%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	10	735	0,19%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	9	477	0,17%
	Informacion de Sedes	9	691	0,17%
	GE-Sesion caída	8	364	0,15%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	5	864	0,09%
	Datos Asesor Corporativo	4	583	0,07%
	INFORMACION PQRS	4	884	0,07%
	Restablecimiento de claves	4	622	0,07%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	3	543	0,06%
	Oferta Agro Incripciones	3	1267	0,06%
	RADICACION PQRS	3	911	0,06%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	2	332	0,04%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	2	1045	0,04%
	FO-Formacion Presencial Titulada	2	656	0,04%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	2	559	0,04%
	Consulta de Vacantes	1	1198	0,02%
	Datos Oficina APE	1	610	0,02%
	Fondo Emprender	1	468	0,02%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	1	825	0,02%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	1	1542	0,02%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	307	0,02%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	1	621	0,02%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	776	0,02%
	INFCA-Registro de contrato	1	1461	0,02%
	INF-Curso trabajo en alturas	1	508	0,02%
	INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	1	1050	0,02%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	677	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	1231	0,02%
Total Formación		2003	643	37,11%



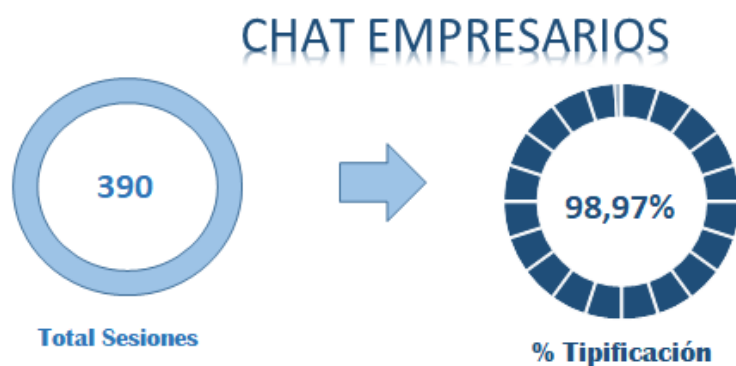
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Innovación	Sesion de Prueba	3	142	0,06%
	Sesion Caída	2	357	0,04%
	Informacion	1	403	0,02%
Total Innovación		6	257	0,11%
Mesas Sectoriales	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	592	0,02%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	1	900	0,02%
	Otros	1	470	0,02%
Total Mesas Sectoriales		3	654	0,06%
Otros servicios	Sesion Caída	335	449	6,21%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	325	570	6,02%
	Otros	159	742	2,95%
	Informacion	143	737	2,65%
	Certificaciones	111	704	2,06%
	Inscripciones	90	776	1,67%
	Restablecimiento de clave	82	663	1,52%
	Orientacion Registro Sofia Plus	80	605	1,48%
	Informacion General	79	791	1,46%
	Sesion impertinente	63	291	1,17%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	34	613	0,63%
	Informacion de Sedes	33	546	0,61%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	31	767	0,57%
	INFC-A-Busqueda de aprendices por perfil	29	460	0,54%
	Restablecimiento de claves	29	678	0,54%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	28	812	0,52%
	INF-Formacion Virtual Titulada	25	587	0,46%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	22	644	0,41%
	Sin Tipificación	22	558	0,41%
	BIENESTAR	20	645	0,37%
	Datos Asesor Corporativo	18	722	0,33%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	16	679	0,30%
	Consulta de Vacantes	15	698	0,28%
	GE-Sesion caída	14	459	0,26%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	14	789	0,26%
	Matricula	14	915	0,26%
	INFAP-Aportes Parafiscales	13	921	0,24%
	Jornada y Horarios	13	617	0,24%
	Re direccionamiento a Conmutador	13	716	0,24%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	9	801	0,17%
	INFC-A-Monetizacion Cuota Regulada	8	876	0,15%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	7	688	0,13%
	Registro en la Pagina	7	567	0,13%
	Orientacion Convocatoria Especial	6	559	0,11%
	GE-Sesion impertinente	5	298	0,09%
	INFC-A-Solicitud de Regulacion	5	848	0,09%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	5	695	0,09%
	AP-Aportes Parafiscales	4	499	0,07%
	Error de pagina	4	557	0,07%
	INFC-A-Normatividad Cuota Regulada	4	577	0,07%
	INFC-A-Registro de contrato	4	852	0,07%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	4	966	0,07%
	INFORMACION PQRS	4	597	0,07%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	4	627	0,07%
	Reprogramacion de pruebas	4	666	0,07%
	Datos Oficina APE	3	522	0,06%
	INFC-A-Matriz planta de personal	3	1231	0,06%
	RADICACION PQRS	3	932	0,06%
	CA-Solicitud carta de fechas	2	1166	0,04%
	FO-Formacion Presencial complementaria	2	359	0,04%
	INFAPE-Registro en la pagina	2	645	0,04%
	INFC-A-Datos lideres contrato de aprendizaje	2	357	0,04%
	INFC-A-Modificacion de la cuota	2	1134	0,04%
	Oferta Agro Incripciones	2	929	0,04%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	2	459	0,04%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	385	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	579	0,02%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	1	776	0,02%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	384	0,02%
	Fondo Emprender	1	753	0,02%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	650	0,02%
	INFC-A-Causales de terminacion de contrato	1	464	0,02%
	INFC-A-Consulta estado de la cuota regulada	1	973	0,02%
	INFC-A-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	1426	0,02%
	INFC-A-Restablecimiento clave SGVA	1	659	0,02%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	1175	0,02%
	INF-Informacion Competencia Laboral	1	1392	0,02%
	RE-Conmutador Nacional	1	830	0,02%
	RE-PQRS	1	991	0,02%
Total Otros servicios		1991	625	36,89%
Total general		5397	637	100,00%



Empresarios

De las 390 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 386, lo que representa un 98.97% de tipificación en la línea.



Servicio	Contestadas	Tipificadas	% Tipificacion
Empresarios	390	386	98,97%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Sesion de Prueba	4	183	1,03%
	Informacion de Sedes	1	212	0,26%
	Sesion Caída	1	265	0,26%
Total Bilinguismo		6	202	1,54%
Certificación de Competencias	FO-Formacion Presencial complementaria	1	392	0,26%
	Sesion de Prueba	1	164	0,26%
Total Certificación de Competencias		2	278	0,51%
Contrato de Aprendizaje	INFCa-Registro de contrato	42	1001	10,77%
	Datos Asesor Corporativo	31	795	7,95%
	GE-Sesion caída	26	449	6,67%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	22	864	5,64%
	INFCa-Datos líderes contrato de aprendizaje	20	754	5,13%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	19	920	4,87%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	11	912	2,82%
	CA-Solicitud carta de fechas	9	749	2,31%
	INFCa-Modificacion de la cuota	9	767	2,31%
	Sesion Caída	9	563	2,31%
	INFCa-Consulta estado de la cuota regulada	8	690	2,05%
	Sesion de Prueba	8	183	2,05%
	GE-Sesion impertinente	7	269	1,79%
	CA-Suspension de contrato	6	950	1,54%
	INFCa-Matriz planta de personal	6	912	1,54%
	INFCa-Solicitud de Regulacion	6	901	1,54%
	INFAP-Aportes Parafiscales	5	977	1,28%
	Sin Tipificación	3	460	0,77%
	INFCa-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	823	0,51%
	INFCa-Incumplimiento de la cuota	2	1171	0,51%
	INFCa-Causales de suspension de contrato	2	434	0,51%
	AP-Aportes Parafiscales	1	429	0,26%
	INFCa-Causales de terminacion de contrato	1	405	0,26%
	INFCa-Registros de perfiles requeridos	1	1113	0,26%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	376	0,26%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	917	0,26%
	RE-Conmutador Nacional	1	981	0,26%
	Sesion impertinente	1	295	0,26%
	INFCa-Eliminacion contrato otras instituciones	1	587	0,26%
Total Contrato de Aprendizaje		261	767	66,92%
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Datos Asesor Corporativo	1	1541	0,26%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	1437	0,26%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	1632	0,26%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	1	2670	0,26%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		4	1820	1,03%
Emprendimiento	Sesion de Prueba	3	160	0,77%
Total Emprendimiento		3	160	0,77%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

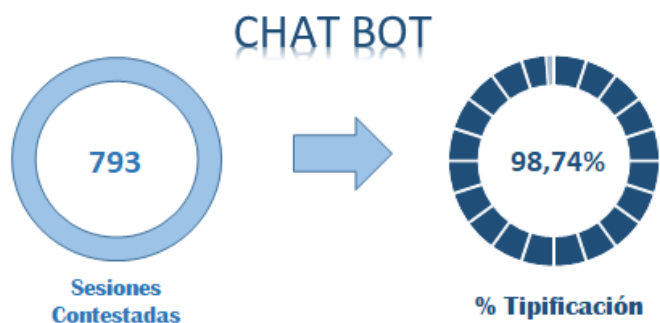
Formación	Sesion de Prueba	23	190	5,90%
	Sesion Caída	7	398	1,79%
	FO-Formacion Presencial complementaria	3	455	0,77%
	GE-Sesion caída	3	409	0,77%
	Informacion	2	582	0,51%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	717	0,26%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	306	0,26%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	1	1243	0,26%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	751	0,26%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	1	243	0,26%
Total Formación		43	330	11,03%
Innovación	Sesion de Prueba	3	132	0,77%
Total Innovación		3	132	0,77%
Otros servicios	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	14	565	3,59%
	INFCA-Matriz planta de personal	9	836	2,31%
	Datos Asesor Corporativo	8	808	2,05%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	6	671	1,54%
	GE-Sesion caída	5	1139	1,28%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	4	549	1,03%
	AP-Aportes Parafiscales	3	671	0,77%
	CA-Solicitud carta de fechas	3	806	0,77%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	3	725	0,77%
	INFCA-Datos líderes contrato de aprendizaje	2	696	0,51%
	INFCA-Modificacion de la cuota	2	503	0,51%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	539	0,26%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	1154	0,26%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	858	0,26%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	594	0,26%
	INFCA-Registro de contrato	1	572	0,26%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	619	0,26%
	RE-Conmutador Nacional	1	639	0,26%
	Sin Tipificación	1	520	0,26%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	1	468	0,26%
Total Otros servicios		68	717	17,44%
Total general		390	700	100,00%

ChatBot paso a Asesor

De las 793 sesiones atendidas en el canal ChatBot se tipificaron 783, lo que representa un 98,74% de tipificación en la línea.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023



Servicio	Contestadas	Tipificadas	% Tipificacion
ChatBot	793	783	98,74%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Informacion	18	713	2,27%
	Sesion Caída	5	387	0,63%
	Certificaciones	1	626	0,13%
	Informacion de Sedes	1	315	0,13%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	791	0,13%
	Sesion impertinente	1	301	0,13%
Total Bilinguismo		27	622	3,40%
Certificación de Competencias	Sesion Caída	11	365	1,39%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	4	692	0,50%
	Certificaciones	3	888	0,38%
	Sin Tipificación	3	399	0,38%
	INF-Informacion Competencia Laboral	2	1046	0,25%
	Sesion impertinente	2	299	0,25%
	Informacion General	1	729	0,13%
	Otros	1	473	0,13%
Total Certificación de Competencias		27	538	3,40%
Contrato de Aprendizaje	Sesion Caída	32	383	4,04%
	Datos Asesor Corporativo	12	701	1,51%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	8	910	1,01%
	Otros	7	670	0,88%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	5	689	0,63%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	5	634	0,63%
	INFCA-Registro de contrato	5	1011	0,63%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	4	677	0,50%
	Sesion impertinente	4	276	0,50%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	3	944	0,38%
	Informacion	3	566	0,38%
	Informacion General	3	585	0,38%
	BIENESTAR	2	758	0,25%
	Certificaciones	2	783	0,25%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	803	0,25%
	Informacion de Sedes	2	842	0,25%
	Inscripciones	2	1143	0,25%
	RADICACION PQRS	2	476	0,25%
	Re direccionamiento a Conmutador	2	826	0,25%
	RE-Conmutador Nacional	2	467	0,25%
	Restablecimiento de claves	2	835	0,25%
	AP-Aportes Parafiscales	1	803	0,13%
	Datos Oficina APE	1	519	0,13%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	1	866	0,13%
	GE-Sesion impertinente	1	257	0,13%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	995	0,13%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	779	0,13%
	Sin Tipificación	1	201	0,13%
Total Contrato de Aprendizaje		116	627	14,63%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Emprendimiento	Fondo Emprender	9	745	1,13%
	Sesion Caída	9	435	1,13%
	FE-Emprendimiento y Empresarismo	2	847	0,25%
	Informacion	2	918	0,25%
	FE-Fortalecimiento Empresarial	2	1032	0,25%
	BIENESTAR	1	990	0,13%
	GE-Sesion impertinente	1	271	0,13%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	770	0,13%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	479	0,13%
	Informacion de Sedes	1	606	0,13%
	Inscripciones	1	494	0,13%
	Oferta Agro Inscripciones	1	503	0,13%
	Sesion impertinente	1	261	0,13%
Total Emprendimiento		32	643	4,04%
Formación	Sesion Caída	77	463	9,71%
	Inscripciones	44	623	5,55%
	Otros	33	805	4,16%
	Informacion General	25	663	3,15%
	Informacion	17	764	2,14%
	Sesion impertinente	10	306	1,26%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	7	577	0,88%
	Certificaciones	6	679	0,76%
	BIENESTAR	5	551	0,63%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	5	839	0,63%
	Reprogramacion de pruebas	5	844	0,63%
	Restablecimiento de clave	5	739	0,63%
	Matricula	4	596	0,50%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	4	691	0,50%
	Sin Tipificación	4	387	0,50%
	Informacion de Sedes	3	430	0,38%
	Jornada y Horarios	3	519	0,38%
	Orientacion Registro Sofia Plus	2	867	0,25%
	RADICACION PQRS	2	509	0,25%
	Sesion de Prueba	2	810	0,25%
	Consulta de Vacantes	1	1312	0,13%
	Error de pagina	1	421	0,13%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	396	0,13%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	583	0,13%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	1	533	0,13%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	682	0,13%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	730	0,13%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	795	0,13%
	Restablecimiento de claves	1	620	0,13%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	1	665	0,13%
	Re direccionamiento a DPS	1	460	0,13%
	Pruebas y matriculas Pruebas offline	1	915	0,13%
Total Formación		275	608	34,68%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Innovación	RADICACION PQRS	1	362	0,13%
Total Innovación		1	362	0,13%
Mesas Sectoriales	Sesion Caída	3	420	0,38%
	AP-Aportes Parafiscales	1	1013	0,13%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	841	0,13%
		1	841	0,13%
Total Mesas Sectoriales		5	623	0,63%
Otros servicios	Sesion Caída	16	376	2,02%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	11	649	1,39%
	Datos Asesor Corporativo	3	544	0,38%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	3	834	0,38%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	3	1293	0,38%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	3	587	0,38%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	3	671	0,38%
	Inscripciones	3	512	0,38%
	Sesion de Prueba	3	179	0,38%
	AP-Aportes Parafiscales	2	570	0,25%
	INFAP-Aportes Parafiscales	2	861	0,25%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	2	1052	0,25%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	2	754	0,25%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	2	478	0,25%
	Informacion	2	982	0,25%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	2	1253	0,25%
	Otros	2	635	0,25%
	RE-Conmutador Nacional	2	797	0,25%
	Certificaciones	1	893	0,13%
	Datos Oficina APE	1	786	0,13%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	474	0,13%
	GE-Sesion caída	1	374	0,13%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	996	0,13%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	1	985	0,13%
	INFCA-Modificacion de la cuota	1	1762	0,13%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	338	0,13%
	INF-Formacion Presencial Formacion Complementaria	1	466	0,13%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	823	0,13%
	Informacion General	1	763	0,13%
	INFORMACION PQRS	1	442	0,13%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	1	677	0,13%
	Restablecimiento de clave	1	1175	0,13%
	Restablecimiento de claves	1	1679	0,13%
Total Otros servicios		81	672	10,21%
Orientación_Vocacional	Informacion	3	773	0,38%
	Otros	3	639	0,38%
	Sesion Caída	2	294	0,25%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	475	0,13%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	1	1155	0,13%
Total Orientación_Vocacional		10	645	1,26%
Agencia Pública de Empleo	Restablecimiento de claves	141	641	17,78%
	Sesion Caída	46	491	5,80%
	Sesion impertinente	7	270	0,88%
	Consulta de Vacantes	6	910	0,76%
	INFAPE-Registro en la pagina	2	616	0,25%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	2	834	0,25%
	Otros	2	656	0,25%
	Restablecimiento de clave	2	1158	0,25%
	Sin Tipificación	2	425	0,25%
	Datos Asesor Corporativo	1	1257	0,13%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	1103	0,13%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	750	0,13%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	480	0,13%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	497	0,13%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	587	0,13%
	Registro en la Pagina	1	578	0,13%
	Sesion de Prueba	1	404	0,13%
	Sesion equivocada	1	1552	0,13%
Total Agencia Pública de Empleo		219	616	27,62%
Total general		793	619	100,00%

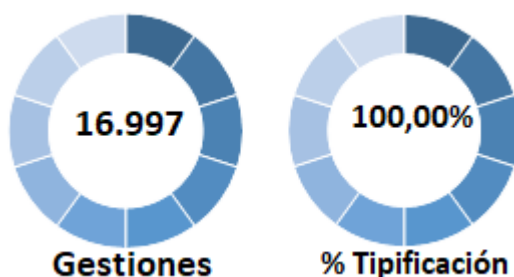


(Ver detalle de resultados el repositorio de Konecta: [SENA_ Chat_ Reporte Chat](#))

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

De las 16.997 sesiones atendidas en el canal WhatsApp se tipificaron 16.997 lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



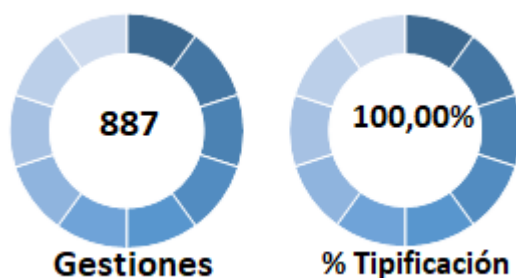
NIVEL 1	Entrantes	Gestionadas	AHT	% Tipificación
Total general	16.997	16.997	554,1	100%

NIVEL 1	Total	%	AHT
Formación	9914	58,33%	656
No pertinente	5828	34,29%	355
Agencia pública de empleo	571	3,36%	648
Contrato de Aprendizaje	295	1,74%	730
Certificación por competencia	188	1,11%	692
Emprendimiento	116	0,68%	669
PQRS	77	0,45%	632
Observatorio laboral	8	0,05%	332
Total general	16997		



Empresarios

De las 887 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 887, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Entrantes	Gestionadas	AHT	% Tipificación
Total general	887	887	729,95	100%

NIVEL 1	Total	%	AHT
Contrato de Aprendizaje	243	27,40%	898
General	241	27,17%	415
Formación	183	20,63%	670
Otras Certificaciones	96	10,82%	866
APE - Intermediación Laboral	40	4,51%	772
Certificación de Competencias	25	2,82%	662
Datos Asesor Corporativo	19	2,14%	822
Redireccionamiento	17	1,92%	864
GE-Llamada Caída	15	1,69%	1920
Fondo Emprender	8	0,90%	864
Total general	887	100,00%	729,0

CANAL LENGUA DE SEÑAS

De las 103 sesiones atendidas en el canal Lengua de Señas se tipificaron 103, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	103	100,00%	290,0



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
APE	Consulta de Vacantes	1	239	0,98%
	Datos Oficina APE	1	786	0,98%
	Registro en la Pagina	1	1427	0,98%
Total APE		3	817	2,94%
FORMACION COMPLEMENTARIA	Informacion	7	956	6,86%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		7	956	6,86%
FORMACION TITULADA	Certificaciones	1	568	0,98%
	Inscripciones	10	655	9,80%
	Otros	2	957	1,96%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	2	976	1,96%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	3	753	2,94%
Total FORMACION TITULADA		18	736	17,65%
FORMACION TITULADA VIRTUAL	Cargue Documentos	1	1258	0,98%
	Informacion General	3	466	2,94%
	Inscripciones	1	878	0,98%
Total FORMACION TITULADA VIRTUAL		5	707	4,90%
NO PERTINENTE	Re direccionamiento a Conmutador	1	137	0,98%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	145	0,98%
	VideoCall Caída	18	49	17,65%
	VideoCall de Prueba	47	48	46,08%
	VideoCall impertinente	1	91	0,98%
Total NO PERTINENTE		68	52	66,67%
SOFIA PLUS	Restablecimiento de clave	1	630	0,98%
Total SOFIA PLUS		1	630	0,98%
Total general		102	295	100,00%

REDES SOCIALES

De las 3.749 sesiones atendidas en el canal Redes Sociales se tipificaron 3.721, lo que representa un 99.25% de tipificación en la línea.





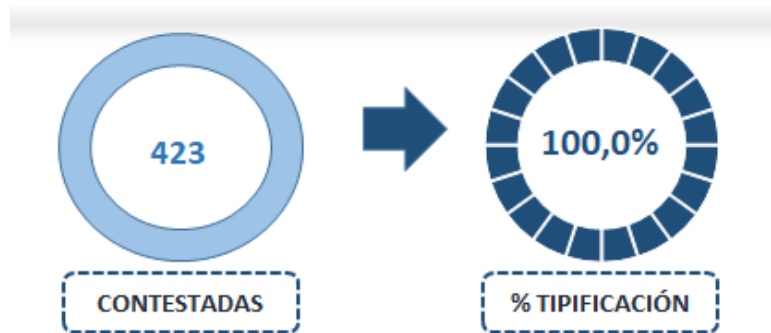
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Tipificación	Tema	Cantidad	Duración	%
Agencia publica de empleo	APE	51	10373	1,37%
Total Agencia publica de empleo		51	10373	1,37%
APE - Intermediación Laboral	INFAPE-Publicación de vacantes	1	3629	0,03%
Total APE - Intermediación Laboral		1	3629	0,03%
Certificación por competencia	INFORMACIÓN	16	15173	0,43%
Total Certificación por competencia		16	15173	0,43%
Contrato de Aprendizaje	INFORMACIÓN	3	12851	0,08%
	INFCA-Modificación de la cuota	1	12024	0,03%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	11113	0,03%
Total Contrato de Aprendizaje		5	12338	0,13%
Emprendimiento	Fondo Emprender	93	10492	2,50%
Total Emprendimiento		93	10492	2,50%
Error	Error de páginas	2	327	0,05%
Total Error		2	327	0,05%
Formación	OFERTA EDUCATIVA	446	8882	11,99%
	FORMACION TITULADA	347	10468	9,33%
	FORMACION COMPLEMENTARIA	208	11705	5,59%
	FORMACION TITULADA VIRTUAL	69	7054	1,85%
	SOFIA PLUS	48	19596	1,29%
	BIENESTAR	20	8497	0,54%
	INF-Información Presencial Formación Complementaria	1	554	0,03%
Total Formación		1139	10207	30,61%
Información general	Información sedes	56	7820	1,50%
Total Información general		56	7820	1,50%
No pertinente	No pertinente	2351	1487	63,18%
Total No pertinente		2351	1487	63,18%
PQRS	Información PQRS	4	12341	0,11%
	Radicación PQRS	3	11893	0,08%
Total PQRS		7	12149	0,19%
Total general		3721	4692	100,00%

PQRSD

De las 423 llamadas atendidas en el canal PQRSD se tipificaron 423, lo que representa un 100% de tipificación en la línea. Se genera tickets: 2023050885028924, para validar el motivo de las tipificaciones adicionales que se encuentran, sigue en seguimiento el tickets.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023



Ciudadanos

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	198	44,59%	210,6
Petición	84	18,92%	925,5
Formación Titulada	34	7,66%	822,5
Oferta Educativa	29	6,53%	735,7
Sofia Plus	23	5,18%	594,8
Información Sedes	19	4,28%	368,1
Queja	17	3,83%	1193,6
Reclamo	12	2,70%	924,1
Información	8	1,80%	918,4
Formación Titulada Virtual	6	1,35%	685,5
Formación Complementaria	6	1,35%	633,5
Denuncias	4	0,90%	1311,8
Bienestar	2	0,45%	944,0
Sugerencia	1	0,23%	2012,0
Fondo Emprender	1	0,23%	1043,0
Total general	444	100,00%	554,6



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041
PERIODO DE ABRIL 2023

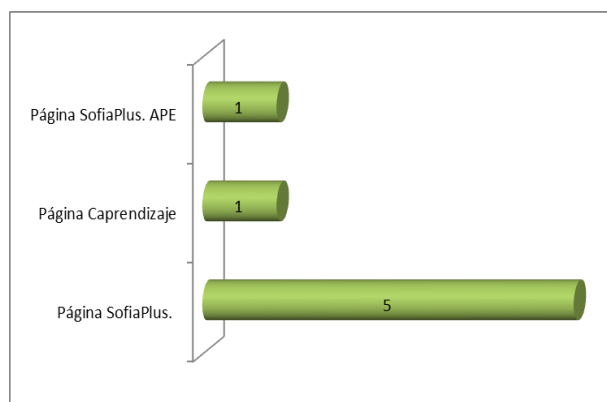
Empresarios

NIVEL 1	Cantidad_	%	AHT
Redireccionamiento	38	69,09%	160,3
General	8	14,55%	575,5
PQRSDAF	7	12,73%	1.213,0
Otras Certificaciones	1	1,82%	939,0
Formación	1	1,82%	987,0
Total general	55	100,00%	383,8

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

EVENTOS SENA PRESENTADOS EN ABRIL

TIPO DE EVENTO	TOTAL
Página SofiaPlus.	5
Página Caprendizaje	1
Página SofiaPlus. APE	1
Total general	7





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Mes	Día	Servicio al que se le aplica la excepción del descuento	Justificación	Tipo de evento
Abril	3/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Falla página SENA: Se reporta caída en la página de Caprendizaje se realizan pruebas en la página y no carga para el ingreso como empresa y consultas con el roll funcionario, se confirma que la novedad se presenta de manera interna y externa. https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseño/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Abril	10/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Evento SENA: Se reporta la consulta que están generando algunos aprendices o ciudadanos frente a el estado de su matrícula de la primera oferta vital 2023 la cual tenía como fecha de inicio de formación el 27 de marzo de 2023: es un evento que se está presentando, causando confusión y así mismo comunicación por parte de los usuarios y el cual también coincide con las fechas de oferta educativa, ya con esta información la replicaremos a la operación. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Abril	11/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Falla página SENA: En e Agencia Pública de Empleo y Sofia Plus, se realiza validación interna y externa. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/ https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/inicio.aspx	Página SofiaPlus. APE
Abril	11/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Falla página SENA: En página Senasofiaplus, error al ingresar a las páginas de www.sena.edu.co y Sofia Plus, se realiza validación interna y externa. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Abril	14/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Evento SENA: Se reporta, Incidencia - seguimiento novedad de ocurrencia referente a la consulta que están generando algunos aprendices o ciudadanos que se comunican a la Línea Ciudadanos frente a el estado de su matrícula de la primera oferta virtual 2023 la cual tenía como fecha de inicio de formación el 27 de marzo de 2023 y se encuentran en estado convocado o seleccionado, y no recibieron comunicación e en el transcurso de la semana correo para finalizar el proceso de matrícula por parte de todos y cada uno de los centros pendientes. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Abril	15/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Evento SENA: Se reporta, Incidencia - seguimiento novedad de ocurrencia referente a la consulta que están generando algunos aprendices o ciudadanos que se comunican a la Línea Ciudadanos frente a el estado de su matrícula de la primera oferta virtual 2023 la cual tenía como fecha de inicio de formación el 27 de marzo de 2023 y se encuentran en estado convocado o seleccionado, y no recibieron comunicación e en el transcurso de la semana correo para finalizar el proceso de matrícula por parte de todos y cada uno de los centros pendientes. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Abril	17/04/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Evento SENA: Se reporta, Incidencia - seguimiento novedad de ocurrencia referente a la consulta que están generando algunos aprendices o ciudadanos que se comunican a la Línea Ciudadanos frente a el estado de su matrícula de la primera oferta virtual 2023 la cual tenía como fecha de inicio de formación el 27 de marzo de 2023 y se encuentran en estado convocado o seleccionado, y no recibieron comunicación e en el transcurso de la semana correo para finalizar el proceso de matrícula por parte de todos y cada uno de los centros pendientes. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de abril 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: 222130 Programa: CIUDADANOS Fecha de Conexión: 2023-04-10			
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos	Nota Certificación Empresarios
RODRIGUEZ MELO MARIANA	1019124934	100	91
AZUERO SANCHEZ CAROLINA	1031125460	100	100
RODRIGUEZ MANTILLA LUIS ALEJANDRO	1000933244	93	100
FERNANDEZ ALVARADO YEISON ESNEIDER	1013637254	100	90
BERNAL DIAZ JOHAN ESTEVEN	1024544137	100	100
MAYORGA TORRES DIEGO	80795674	100	100
MELO BEJARANO MARYORI	1018459459	100	100
MONTESDEOCA HERNANDEZ JENNY PAOLA	1018497176	100	100
CASTRO BARRERA KAREN LORENA	1016019451	100	100
MORENO HURTADO JULIAN ESTEBAN	1014292932	100	90
GACHARNA CARRILLO SERGIO DAVID	1032796126	100	100
CASTRO ZAMBRANO LUISA FERNANDA	1002059682	100	100
VELANDIA RODRIGUEZ DANILO RICARDO	1024555090	100	90
OSORIO DIAZ EDSON JAVIER	1013663119	100	100

Numero de Solicitud: 222130 Programa: CIUDADANOS Fecha de Conexión: 2023-04-10			
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos	Nota Certificación Empresarios
BOHORQUEZ LOZANO MICHAEL STEVEN	1020787135	96	100
CALDERON ROMERO JHOANA CATERING	1013680097	100	100
MENDOZA MENDOZA JENNY CATALINA	1013637346	90	90
MESA MESA EVELIN	1022978668	100	90

Bitacora NIK

ID	TITULO	CATEGORIA	DOCUMENTO	USUARIOS	% de Lectulabilidad
27856	Banco de instructores sena	General	39676124	Carolina Linares Moreno	100%
9416	Plataforma Territorium	Inbound	39676124	Carolina Linares Moreno	62%
33307	¿Quieres ganar puntos joys?	General	39676124	Carolina Linares Moreno	91%
34550	Actualización documento de identidad Sofia Plus	Inbound	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	80%
34539	Novedades de eventos o fallas de páginas SENA	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	86%
31952	Suspensión de contrato	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	62%
34184	Actualizar tipo de documento en sgva	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	41%
27818	Resolución 2012 del 2022	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	86%
25658	Acceso a crm_online y tipificación	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9351	Compilado Empresarios y Ciudadanos	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
33950	Registro de contrato SGVA	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	50%
33947	Solicitud de aprendices para empresas voluntarias	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
28790	Radicación cuota regulada primera vez	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
28791	Actualización cuota regulada sgva	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morale	100%
25144	Cuenta @soy.SENA	Inbound	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	62%
23063	Cursos English Does Works	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%
32000	Infografías whatsapp	Inbound	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	41%
33142	Novedad Seleccionado I oferta virtual 2023	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	80%



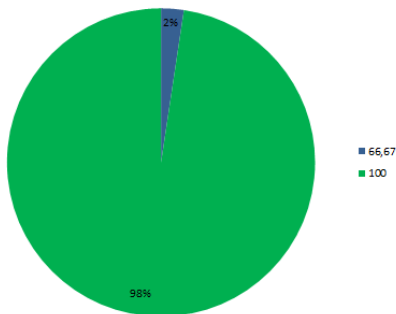
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 041 PERIODO DE ABRIL 2023

Cuestionario Novedades NIK



Konecta

Notas Obtenidas



NOMBRE DEL LÍDER	CANTIDAD DE ASESORES ABRIL	REALIZAN CUESTIONARIO AGENTES	% PARTICIPACIÓN LÍDER
ANDERSSON RICARDO PORRAS ZAPATA	18	18	100%
FERMIN RUBIO GOMEZ	21	21	100%
CAROLINA LINARES	23	23	100%
MARIA ALEJANDRA AVENDAÑO	26	23	88%
ANDREA CATALINA ARIAS	21	21	100%
CLAUDIA YOLANDA AVILA	11	11	100%

Se realiza envío del taller realizado a los segmentos de ciudadano, empresarios, conmutador, chat, redes sociales, whatsapp, lengua de señas y PQRSO, lo cual nos permitió validar los conocimientos sobre CRM y las novedades que se presentaron durante el mes de Febrero y Marzo incluyendo contractuales. De lo anterior podemos evidenciar que el 98% de la operación tiene clara información en cuanto a la tipificación en CRM y de segundo nivel en empresas, adicional se validó la lecturabilidad y comprensión de las últimas novedades publicadas en NIK, Infografías, Territorium, Regulación empresas, directorio CRM, CampeSENA, grupo valor interés, y datos genéricos.

Se solicita la colaboración de los líderes asignados a los agentes Ana Zipa - Ciudadanos, Jose Garzón, Leydi Holguin - Chat, para validar si presentan dudas en cuanto las novedades publicadas en NIK y de ser necesario realizar refuerzo en conjunto con el área de formación ya que presentaron oportunidades de mejora.

Refuerzo CRM

Refuerzo

Se realiza refuerzo sobre las oportunidades de mejora que presentaron durante el mes de Abril con énfasis en CRM empresarios, tipificación KCRM y CRM, solicitudes de segundo nivel, requerimientos de primer nivel. Al finalizar el refuerzo se ejecuto un taller por medio de la herramienta de Didactik, donde se puso a prueba el conocimiento con preguntas casuísticas obteniendo nota de 100, confirmando claridad del proceso.

LÍDER	CEDULA ASESOR	ASESOR	Nota Refuerzo
ANDERSSON RICARDO PORRAS ZAPATA	80852733	LADINO RAMIREZ ROBERTH STID	100,00
ANDERSSON RICARDO PORRAS ZAPATA	1019056256	NARANJO CABALLERO JONH ALEXANDER	100,00
ANDERSSON RICARDO PORRAS ZAPATA	1075680152	MARTÍNEZ YEIMY PATRICIA	100,00
ANDREA CATALINA ARIAS AGUAS	1033783031	MARY JULLIETH BONELL AMAYA	100,00
ANDREA CATALINA ARIAS AGUAS	1016109187	LAURA CAMILA MORENO RAMIREZ	100,00

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



14. CONCLUSIONES

- Para el mes de abril 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 abril:

- 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.

16. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Conciliación. (SCC-RT-343-2023)

Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-341-2023)

Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-336-2023)

Anexo 4: Informe formación abril.

Reporte 1: Encuestas SATU ubicadas en repositorio.

Reporte 2: Detalle de Tipificación mensual ubicadas en el repositorio.



**Informe Mensual de Interventoría
Abril 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
ABRIL 2023
SCC**

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 12 de mayo de 2023



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS	4
2.1. DEL CONTRATISTA	4
2.2. DE LA INTERVENTORÍA	5
3. OBJETIVO DEL INFORME	6
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
4. OPERACIÓN	6
4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN	6
5.1. NIVELES DE SERVICIO	9
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO	12
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS	12
6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENTLACE S.A.S. -KONECTA	16
6.1.1 INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO No. 1188323 DE 2019	17
6.1.2. BALANCE FINANCIERO	17
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019	18
6.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020	18
6.1.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021	19
6.1.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022	20
6.1.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023	21
6.1.8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES.	22
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER	22
6.2.2. INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019	22
6.2.3. BALANCE FINANCIERO	23
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019	24
6.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020	24
6.2.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021	24
6.2.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022	25
6.2.8. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023	26
6.2.9. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES	26
7. SEGUIMIENTO JURÍDICO	27
7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA	27
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER	27
8. LOGROS	28
9. GLOSARIO	28
10. ANEXOS	30



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio.....	10
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio	12
Tabla 3. Información General Presupuesto Contrato No. 1188323 de 2019	17
Tabla 4. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA.....	17
Tabla 5. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.....	18
Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta	19
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	20
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2022 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	20
Tabla 9. Ejecución presupuestal vigencia 2023 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	21
Tabla 10. Información General Presupuesto Contrato No. CO1.1237231 de 2019.....	22
Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center	23
Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center.....	24
Tabla 13. Facturación Interventoría en el año 2021.....	25
Tabla 14. Facturación Interventoría en el año 2022.....	26
Tabla 15. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA	27
Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center	28



Informe Mensual de Interventoría Abril 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 abril 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 45 meses, contados a partir del 2 de diciembre de 2019, hasta el 30 de septiembre 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:** \$2.565.400.989,15 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, No. 5 y No.7.
 - **Adiciones asignadas al Contrato:** \$10.731.603.606,00, Corresponde al total de las adiciones asignadas a las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 mediante Otrosíes No. 1, No. 3, No. 4, No. 6 y No. 7.



Informe Mensual de Interventoría Abril 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 \$27.231.202.616,85.**

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 46 meses contados a partir de la firma del 3 de enero hasta el 31 de octubre 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: \$1.276.356.575,** corresponde al total de las adiciones realizadas en las vigencias 2022 y 2023 mediante los Otrosíes No. 5, No. 6 y No. 7.
 - **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 \$3.487.675.031.**



Informe Mensual de Interventoría Abril 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 abril de 2023:

- Durante el mes de abril 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 abril 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-506-2023, radicó las observaciones a la primera versión del informe de Notificación del Incidente en la línea Ciudadano ocurrido el pasado 02 de marzo de 2023.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-507-2023, 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 11 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de Operación Nivel II	11	0
TOTAL (11)	11	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-508-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de Notificación del Incidente en la línea Ciudadano ocurrido el pasado 02 de marzo de 2023. no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-509-2023, 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
Agente Base de Operación Nivel II	1	0
TOTAL (1)	1	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-510-2023, informó que luego de revisar la primera versión del Informe de Oferta Educativa de marzo 2023. no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT- 511-2023 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de marzo de 2023.

Mes	Cantidad de personal	Novedades	% de Rotación	Concepto
marzo-23	181	9 retiros	4.9%	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-512-2023, radicó las observaciones a la primera versión del informe de gestión mensual del mes de marzo 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-513-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del Informe de gestión mensual del mes de marzo 2023. no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-514-2023, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral



Informe Mensual de Interventoría Abril 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
Formador	1	0
TOTAL (1)	1	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-515-2023, 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 el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL583-2023, genera los siguientes conceptos:

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-516-2023, 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
Analista de Calidad	1	0
TOTAL (1)	1	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-517-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del Informe de comportamiento de niveles de servicio del Centro de Contacto. no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-212-2023, informó al SENA el cambio de dirección de radicación de correspondencia física que regirá a partir del lunes 17 de abril de 2023, cuando esta no se realice de manera virtual la cual es: Carrera 18 # 32-84.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-213-2023, radicó al SENA la Ejecución presupuestal de la vigencia 2023 del contrato No. C01.PCCNTR. 1188323 de 2019 de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-214-2023, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de marzo de 2023 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-215-2023, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 39 del periodo del 1 al 31 de marzo de 2023.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-216-2023, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de marzo de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-217-2023, radicó al SENA el aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de marzo de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-218-2023, radicó al SENA el concepto de adición y prórroga para la vigencia 2023 de mayo a septiembre - Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 V2.0.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-219-2023, radicó al SENA el concepto de adición y prórroga para la vigencia 2023 de mayo a septiembre - Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 V3.0.

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 30 de abril de 2023.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de abril de 2023, corresponde a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, MULTIENTLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría se encuentran conciliando los consumos y descuentos por el incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

A continuación, se resumen las condiciones de operación en las que terminaron los servicios para el mes en revisión:

Servicio	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas Atendidas < 20 segundos	Llamadas Abandonadas	% NS	% NA	TMO
Inbound ciudadano	59.496	53.647	45.670	2.849	85%	95%	5,1
Inbound Empresarial	8.164	8.129	7.911	35	97%	100%	7,7
Inbound PQRS	426	423	411	3	97%	99%	11,6
Conmutador	22.860	22.734	21.504	126	95%	99%	3,3



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas	TMO
Chat	6.580	6.580	6.509	99%	100%	0	10,7
WhatsApp	17.884	17.884	17.184	96%	100%	0	9,4
Videollamada	103	102	100	98%	99%	1	4,9

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	6.205	6.205	6.205	100%	100%
SMS	0	0	0	N/A	N/A
USSD	0	0	0	N/A	N/A

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
REDES SOCIALES	3.749	3.749	3.703	99%	100%	0

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	85	51	34	34	29	100%	85%

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 85% y 95% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).
- Servicio de Inbound empresarial: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).
- Servicio de Inbound PQRS: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%). 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 95% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 100% 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 96% 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 98% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).
- Servicio de correo electrónico: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 100% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>98% y =>99%).
- Servicio de SMS: Durante este periodo el SENA no hizo uso de este servicio.
- 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 85% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de contactabilidad y el cumplimiento en el nivel de efectividad (=>75% y =>65%).

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

Adicional también se aplicó las exoneraciones acordadas entre las partes MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, SENA e Interventoría en 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”.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO

A continuación, se presenta la disponibilidad obtenida en el mes de abril 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 abril del 2023, no se presentó indisponibilidad en las líneas de servicio.

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

Servicio	Transacciones	ANS Infraestructura
CHAT BOT	6.563	100%
BOT REDES SOCIALES	3.310	100%

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 24/04/2023

Resultado de pruebas 18/04/2023 = Exitosas)

Pendientes Konecta:



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

1. Modificar el color en ambiente de Chat al corporativo - Fecha estimada de entrega 26/04/2023.
2. De acuerdo al comité de seguimiento contractual del 20/04/2023, se define con el cliente SENA que para todos los servicios virtuales no se va a dejar activo el botón de recepción de documentos (de cara al usuario), dado que no se tiene un procedimiento autorizado de manejo de dichos documentos y política protección de datos. Se hace escalamiento al área de desarrollo, pendiente fecha estimada de desactivación del botón de cara al usuario.
3. 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).
4. Definir entre las partes la salida a producción

Pendiente SENA

Escalar con Tecnología interna del SENA para la autorización de almacenamiento y cargue de las infografías en dominio SENA.

Nuevo alcance Guion Inclusivo: De acuerdo al comité de seguimiento contractual del 20/04/2023, se define que esta solicitud se atiende para una segunda fase y no afectar la salida de los embebidos, motivo por el cual KONECTA compartirá los guiones actuales de los servicios del centro de contacto para que a su vez SENA con el área de comunicaciones gestione las modificaciones correspondientes.

- Chat Bot Ciudadano y empresario

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

Observaciones KONECTA 24/04/2023

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

De acuerdo a la reunión de seguimiento contractual, la mesa de trabajo para gestionar las pruebas con el cliente se programa para el 18/04/2023.

De acuerdo a los requerimientos gestionados con el equipo de BOT TRAINER y proveedor de CHATBOT, se tiene programada sesión para el 25/04/2023 para realizar prueba de paso a asesor desde el embebido, CHAT EMBEDIDO ya validado y aprobado por el Cliente.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

- Tipificación

Observaciones KONECTA 24/04/2023

1. Se realiza seguimiento JIRA 1792 donde se tiene estimada mesa de trabajo en la semana del 24 al 28 de abril, con el área de telefonía, KCRM e IVR, para con casos puntuales validar Campos tratamiento de datos, motivo de migrar información como N/A.
2. De acuerdo a mesa de trabajo realizada el 18/04/2023, se mostró casos y causas de tipificación específicos de CRM, se programa nueva mesa de trabajo para seguimiento 05/05/2023, donde se mostrarán avances.

- Encuesta de Satisfacción

Solicitud Clasificación de tipo grupo de valor de interés desde la tipificación en Chat - Videollamada

Observaciones KONECTA 24/04/2023

Resultado de pruebas 18/04/2023 = Exitosas - Salida a producción con embebidos (Chat y videollamada, tener en cuenta, se dará una vez se tengan los Chats en embebidos).

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

Observaciones KONECTA 24/04/2023

Resultado de pruebas 18/04/2023 = Exitosas)

Pendientes Konecta:

1. Modificar el color en ambiente de Chat al corporativo - Fecha estimada de entrega 26/04/2023
2. De acuerdo al comité de seguimiento contractual del 20/04/202, se define con el cliente SENA que para todos los servicios virtuales no se va a dejar activo el botón de recepción de documentos (de cara al usuario), dado que no se tiene un procedimiento autorizado de manejo de dichos documentos y política protección de datos. Se hace escalamiento al área de desarrollo, pendiente fecha estimada de desactivación del botón de cara al usuario.
3. 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).
4. Definir entre las partes la salida a producción.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

Pendiente SENA

Escalar con Tecnología interna del SENA para la autorización de almacenamiento y cargue de las infografías en dominio SENA.

Nuevo alcance Guion Inclusivo: De acuerdo al comité de seguimiento contractual del 20/04/2023, se define que esta solicitud se atiende para una segunda fase y no afectar la salida de los embebidos, motivo por el cual KONECTA compartirá los guiones actuales de los servicios del centro de contacto para que a su vez SENA con el área de comunicaciones gestione las modificaciones correspondientes.

- Grabaciones

Observaciones KONECTA 24/04/2023

1. Enero de 2023 - Proceso de revisión de Etiqueta - Fecha Estimado de Entrega 03/05/2023
2. Febrero de 2023 - Fecha Estimado de Entrega 03/05/2023.
3. Marzo de 2023 - Proceso de descarga

- Protección de datos

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

Observaciones KONECTA 24/04/2023

Actualización, texto, preguntas, encuesta SATU

1. PQRS: Las pruebas internas (Konecta) 19/04/2023 fueron exitosas, se solicitará al desarrollador la habilitación de nuevo del VDN para realizar pruebas con operación, interventoría y la Entidad, fecha estimada para esta prueba 26/04/2023.
2. CHAT: Las fechas pruebas internas (Konecta) 25/04/2023, de acuerdo al resultado, estás definen las pruebas con interventoría y cliente y así mismo la salida a producción.
3. WhatsApp: Se asigna desarrollador - Pendiente entrega fechas de pruebas estimadas.

Nota: Las Modificaciones no alcanza a salir para el 01/05/2023.

- Integración #577

Observaciones KONECTA 24/04/2023

1. Proceso de solicitud de objetos de telefonía - Están listos para la configuración.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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 Infografías (Chat, Bot, Whats App)

Observaciones KONECTA 24/04/2023

Chat: Servicio que sale con el embebido

Chat Bot: Pendiente SENA, Escalar con Tecnología interna del SENA para la autorización de almacenamiento y cargue de las infografías en dominio SENA

De acuerdo al comité de seguimiento contractual del 20/04/202, se define con el cliente SENA que para todos los servicios virtuales no se va a dejar activo el botón de recepción de documentos (de cara al usuario), dado que no se tiene un procedimiento autorizado de manejo de dichos documentos y política protección de datos. Se hace escalamiento al area de desarrollo, pendiente fecha estimada de desactivación del botón de cara al usuario.

- Entrega Back Up de Información Contrato

Observaciones KONECTA 24/04/2023

Actualmente, se está gestionando el cruce de la información con lista de chequeo de acuerdo a lo que solicita la ficha técnica.

En reunión 14/04/2023, Se realizó mesa de trabajo el día 14 de abril donde se punteó los pendientes, del backup, se agenda de nuevo espacio para el 28 de abril para hacer nuevo punteo y entrega de la información.

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.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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	701.187.189,15	6.353.976.577,85
2023	0	6.300.800.000,00	-	6.300.800.000,00
Total	19.065.000.000,00	10.731.603.606,00	2.565.400.989,15	27.231.202.616,85

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 septiembre de 2023.
- \$19.065.000.000,00** fue el valor inicialmente asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- \$10.731.603.606,00** Corresponde al total de las adiciones asignadas a las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 mediante Otrosíes No. 1, No. 3, No. 4, No. 6 y No. 7.
- \$2.565.400.989,15** 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, No. 5. y No. 7.
- 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 \$27.231.202.616,85.**

6.1.2. Balance Financiero

Al 30 de abril 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	6.353.976.577,85	6.353.976.577,85	-	100%
2023	6.300.800.000,00	2.784.233.131,00	3.516.566.869,00	44%
Total	27.231.202.616,85	23.714.635.747,85	3.516.566.869,00	87%

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



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

Precisiones:

- **\$27.231.202.616,85:** Presupuesto actual del Contrato No. 1188323 de 2019.
- **\$23.714.635.747,85:** Ejecución presupuestal de diciembre 2019 hasta abril de 2023.
- **\$3.516.566.869,00:** Saldo del contrato al finalizar abril de 2023, con los cuales se pagará los servicios que se presten de mayo a septiembre de 2023.
- Al corte de abril de 2023 se ha ejecutado el 87% 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**, el cual fue debidamente liberado mediante Otrosí No. 2.

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 o de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (Consumos - ANS+ IVA 19%) (\$)	Saldo de la vigencia Iva Incluido (\$)	Fecha de Pago
<i>Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%</i>							7.149.375.000	
<i>Adición a la Vigencia 2020</i>							517.362.239	
<i>Total, presupuesto Vigencia 2020</i>							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	564.366.506	1.952.473	562.414.033	106.858.666	669.272.699	1.876.895.878	30/10/2020



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

Año 2020	No. Factura	Valor consumos (\$) SIN IVA	Descuento por incumplimiento o de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (Consumos - ANS+ IVA 19%) (\$)	Saldo de la vigencia Iva Incluido (\$)	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%							7.149.375.000	
Adición a la Vigencia 2020							517.362.239	
Total, presupuesto Vigencia 2020							7.666.737.239	
	y N. Crédito 5939							
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 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta

Precisiones:

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

6.1.5. Ejecución presupuestal vigencia 2021

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

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



Informe Mensual de Interventoría Abril 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	
diciembre	150500 y N. Crédito 7043	499.513.683	14.285.939	485.227.744	92.193.271	577.421.015	1.135.276.484	22/02/2022
Total		6.355.801.603	293.533.941	6.062.267.662	1.151.830.854	7.214.098.516	1.135.276.484	

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

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2021:** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al cierre de la vigencia de 2021, quedó un saldo sin ejecución por valor de **\$1.135.276.484** el cual fue liberado por el SENA mediante Otrosí No. 5 al Contrato No. 1188323 de 2019.

6.1.6. Ejecución presupuestal vigencia 2022

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

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



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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**, el cual fue liberado por el SENA mediante Otrosí No. 7 al Contrato No. 1188323 de 2019.

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							6.300.800.000	
enero	157954 y N. Crédito 7954	570.839.767	5.932.787	564.906.980	107.332.326	672.239.306	5.628.560.694	16/02/2023
febrero	158511 y N. Crédito 8026	683.910.007	48.654.470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	4.872.606.605	31/03/2023
marzo	159126 y N. Crédito 8101	704.838.985	22.958.158	681.880.827	129.557.357	811.438.184	4.061.168.421	28/04/2023
abril	-	459.412.944	1.764.581	457.648.363	86.953.189	544.601.552	3.516.566.869	-
mayo	-	591.019.642	-	591.019.642	112.293.732	703.313.374	2.813.253.495	-
junio	-	591.019.642	-	591.019.642	112.293.732	703.313.374	2.109.940.121	-
julio	-	591.019.642	-	591.019.642	112.293.732	703.313.374	1.406.626.747	-
agosto	-	591.019.642	-	591.019.642	112.293.732	703.313.374	703.313.373	-
septiembre	-	591.019.642	-	591.019.642	112.293.732	703.313.373	-	-
Total		5.374.099.913	79.309.996	5.294.789.917	1.006.010.084	6.300.800.000	-	

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

Precisiones:

- **Facturación de enero a marzo de 2023:** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- **Facturación de abril de 2023 por valor de \$544.601.552**, corresponde al valor conciliado, la factura se encuentra en proceso de radicación por parte de Multientlace S.A.S Konecta.
- **Al corte de abril de 2023**, el saldo corresponde a **\$3.516.566.869**, presupuesto disponible para el pago de los servicios de mayo a septiembre de 2023.
- Teniendo en cuenta el saldo de la vigencia al corte de abril de 2023, se estima tope mensual de mayo a septiembre de 2023 por valor de **\$703.313.374**.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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 marzo del 2023**, respecto a los certificados del mes de **abril 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
2023	-	882,419,360	-	882,419,360
Total	2,258,476,376	1,276,356,575	- 47,157,920	3,487,675,031

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 prorrogas de agosto 2022 a noviembre de 2022 por valor de **\$315.149.772**, la



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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.
- La Interventoría con el comunicado No. SCC-CCC-SENA-209-2022, emitió la propuesta de adición y prórroga de mayo octubre de 2023 por valor de **\$441.209.680**, la cual fue aceptada por el SENA, por lo tanto, se suscribió el Otrosí No. 7 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 \$3.487.675.031.**

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 30 de abril de 2023:

Cifras incluido IVA 19%

Vigencia	Presupuesto asignado a la vigencia con IVA (\$)	Valor ejecutado en la vigencia (\$)	Saldo por ejecutar (\$)	% Presupuesto ejecutado
2020	842,223,473	842,223,473	-	100%
2021	846,928,632	846,928,632	-	100%
2022	916,103,566	916,103,566	-	100%
2023	882,419,360	352,967,744	529,451,616	40%
Total	<u>3.487.675.031</u>	<u>2.958.223.415</u>	<u>529.451.616</u>	85%

Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El periodo de ejecución del presupuesto asignado al contrato es de enero de 2020 hasta 30 de abril de 2023.
- **\$3.487.675.031**, es el presupuesto actual del Contrato de Interventoría.
- **\$2.958.223.415**: Ejecución presupuestal al corte de abril de 2023.
- **\$529.451.616**: Es el saldo por ejecutar de mayo a octubre del 2023.
- Al cierre del 30 de abril de 2023, se ha ejecutado el 85% del presupuesto asignado al Contrato No. CO1.PCCNTR. 1237231 de 2019.



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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
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:



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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:

Mes	No. Factura	Total Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
<i>Recursos Iniciales - enero a julio de 2022</i>			522,166,351	
<i>Adición 1 - agosto a noviembre de 2022</i>			315,149,772	
<i>Adición 2 - diciembre de 2022</i>			78,787,443	
Total Vigencia 2022			916,103,566	
enero	CCEN20	74,595,193	841,508,373	3/03/2022
febrero	CCEN21	74,595,193	766,913,180	30/03/2022
marzo	CCEN22	74,595,193	692,317,987	28/04/2022
abril	CCEN23	74,595,193	617,722,794	2/06/2022
mayo	CCEN24	74,595,193	543,127,601	29/06/2022
junio	CCEN25	74,595,193	468,532,408	29/07/2022
julio	CCEN26	74,595,193	393,937,215	31/08/2022
agosto	CCEN27	78,787,443	315,149,772	18/10/2022
septiembre	CCEN28	78,787,443	236,362,329	28/10/2022
octubre	CCEN29	78,787,443	157,574,886	30/11/2022
noviembre	CCEN30	78,787,443	78,787,443	28/12/2022
diciembre	CCEN31	78,787,443	-	



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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 al contrato de la Interventoría para el año 2023:

Mes	No. Factura	Total Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Adición 1 Vigencia 2023 - enero a abril de 2023			441,209,680	
Adición 2 Vigencia 2023 - mayo a octubre de 2023			441,209,680	
Total Vigencia 2023			882,419,360	
enero	CCEN32	88,241,936	794,177,424	28/02/2023
febrero	CCEN33	88,241,936	705,935,488	31/03/2023
marzo	CCEN34	88,241,936	617,693,552	4/05/2023
abril	CCEN35	88,241,936	529,451,616	-
mayo	-	88,241,936	441,209,680	-
junio	-	88,241,936	352,967,744	-
julio	-	88,241,936	264,725,808	-
agosto	-	88,241,936	176,483,872	-
septiembre	-	88,241,936	88,241,936	-
octubre	-	88,241,936	-	-
Total		882,419,360	-	-

Precisiones:

- Las facturas de enero a marzo de 2023 han sido debidamente pagadas por el SENA.
- Una vez sea radicado el presente Informe, la Interventoría procederá con la radicación de la factura de abril de 2023 por valor de \$88.241.936.
- Al corte de abril de 2023 el saldo corresponde a \$529,451,616 para el pago de los servicios de mayo a octubre 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



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO

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

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

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

Suramericana - Número de Póliza 2511450-1					
Amparo	Plazo	%	Valor (\$)	Desde	Hasta
Cumplimiento	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	7.112.432.000,06	30/12/2022	30/10/2023
Calidad del servicio	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	7.112.432.000,06	30/12/2022	30/10/2023
Pago de salarios	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	2.370.810.666,69	30/12/2022	30/04/2026
Total, asegurado			16.595.674.666,80		

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

Al cierre de este Informe Konecta se encuentra en la respectiva actualización de pólizas debido a la firma del Otrosí No. 7.

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:



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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

Al cierre de este Informe Konecta se encuentra en la respectiva actualización de pólizas debido a la firma del Otrosí No. 7.

8. LOGROS

- El 28 de abril de 2023 se firmó el OTROSI # 7 de adición y prórroga para el periodo de mayo a septiembre de 2023 para el contrato de MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA.

9. GLOSARIO

ANS: Son los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el contrato

Centro de Contacto: Es el lugar donde se centralizan las llamadas de los usuarios para brindar atención de primer y segundo nivel.

TMO: Tiempo medio de operación, tiempo en segundos que el agente utiliza en brindar información desde el momento que inicia la atención al usuario hasta el momento que finaliza la llamada.

IVR: (Interactive Voice Responding): Sistema de audio respuesta, que de acuerdo con su programación facilita al Centro de Contacto responder y transferir las llamadas, de acuerdo con el requerimiento del usuario. Permite interactuar, dejar mensajes o responder a requerimientos.

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

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



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Informe Mensual de Interventoría Abril 2023



VERSIÓN: 1.0

10. ANEXOS

- Matriz de riesgos #036

	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 30 de abril de 2023. Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 18 días del mes de mayo de 2023.		
Firma por parte de la Interventoría:  CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ Directora Interventoría		



SCC-CCC-SENA-223-2023

Bogotá D.C., 18 de mayo 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 abril 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 **abril de 2023** Por Valor Total De **\$544.601.552 Pesos Moneda Corriente incluido el IVA del 19%**, de acuerdo con los soportes entregados mediante los oficios No. SCC-MULT-CCC-P-GCL593-2023 y No. SCC-MULT-CCC-P-GCL594-2023.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA remitió la Factura electrónica No. 159724 y la nota de crédito No. 8191, por lo tanto, al verificar la información de cada soporte se tiene el siguiente resultado:

Consolidado De Facturación Abril 2023					
Soporte	No.	Concepto	Valor (\$)	IVA (\$)	Total (\$)
Factura	159724	Total, Servicios	459.412.944	87.288.459	546.701.403
Nota Credito	8191	Total, Descuentos por Servicios*	1.764.581	335.270	2.099.851
Total, Factura menos ajuste de Nota Credito			457.648.363	86.953.189	544.601.552

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

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

- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA No. 159724
- Nota de crédito de la factura electrónica de venta No. 8191.



SCC-CCC-SENA-223-2023

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

De igual manera la Interventoría indica que MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL591-2023, presentó la segunda versión del informe de operación del periodo de abril de 2023; como resultado de la revisión, se emitió aprobación mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULTI-522-2023.

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:

- 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.
- 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.
- 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 abril de 2023 al 30 de abril de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte, del período noviembre 2022 a abril 2023 contra las planillas PILA del mismo corte.
 - Verificación que el pago de las planillas PILA relacionadas en el punto 1 de la certificación, se realizó de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007.

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

- 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 noviembre 2022 a abril 2023 mediante las siguientes planillas integradas de liquidación de aportes (PILA):

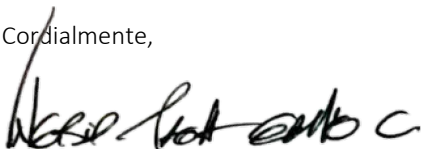
Número de Planilla Integrada de liquidación de Aportes (PILA)	Mes	Valor pagado
1050804903-1050581654-1050581640-7861711406	Noviembre 2022	\$ 7.782.648.300
1051611227-1051249988-1051465181-7865583224	Diciembre 2022	\$ 7.962.171.500
1052385990-1052159744-1052159745-7869401066 1052389424	Enero 2023	\$ 8.438.073.600
1053124187-1052905650-1052903752-7873198471-1053127233	Febrero 2023	\$ 9.253.978.600
1053901765-1053684969-1053684966-7877078411-1053893627	Marzo 2023	\$ 9.140.041.400
1054572760-1054348218-1054348205-7880573154-1054567678	Abril 2023	\$ 9.653.272.500

2. De acuerdo con los registros de contabilidad y los soportes suministrados por la administración, la compañía por el mes de abril de 2023 realizó el pago de nómina de los salarios registrados en la cuenta 2505 "Cuentas por pagar nómina", por un valor de \$ 35.300.691.954 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 quince (15) días del mes de mayo 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.