Konecta

NIT: 811.008.963-6
www.grupokonecta.com

MULTIENLACE SAS
CR 37A 8 43 ED.ROSE STREET PI 7 OF 701
Edificio Rose Street, Piso 7, Oficina 701
PBX: 574-510 57 00
Fax: + 57 (4) 352 24 64
COLOMBIA COLOMBIA Colombia

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.
162409

Representación Gráfica De Factura Electrónica De Venta

FACTURAR A: 899.999.034
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CL 57 8 69
Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340
BOGOTÁ~ D.C. - Bogotá D.C. - COLOMBIA
Correo:
pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co;

ENVIAR A: 899.999.034
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CL 57 8 69
Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340
- COLOMBIA
Correo:
pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co;

FECHA GENERACIÓN
20.09.2023 14:07:33
VENCIMIENTO
20/10/2023
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
6001768	1. BOTS	7305.000	94	1,352.46	9,879,720.00
6001769	2. CHAT	7378.000	94	4,969.35	36,663,864.00
6001770	3. CORREO ELECTRONICO	601143.000	94	6.91	4,153,898.00
6001771	4. INBOUND CONMUTADOR NACIONAL	60946872.000	94	1.00	60,946,872.00
6001772	5. INBOUND EMPRESARIOS Y CIUDADANOS	300480974.000	94	1.00	300,480,974.00
6001773	6. OUTBOUND	964139.000	94	1.00	964,139.00
6001774	7. SMS	3751892.000	94	9.67	36,280,796.00
6001777	8. SOCIAL MEDIA	19898.000	94	4,969.35	98,880,126.00
6005430	9. VIDEO LLAMADA	129.000	94	4,969.35	641,046.00
6005480	10. REDES SOCIALES	1549.000	94	4,969.35	7,697,523.00

Total Nro Líneas: 10

MONEDA	SUBTOTAL	IMPUESTO IVA	TOTAL FACTURA
COP	556,588,958.00	(19.00%) 105,751,902.00	662,340,860.00

VALOR EN LETRAS SEISCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS SESENTA 00 COP

OBSERVACIONES

#$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#$ SERVICIOS AGOSTO 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 : 0d80711d97a31d18f4fd017654f9de61dbd2e94368ddf8e2778d9beb03aa2bb006db0229683efe5a8388aac0f7a05fe4

Fecha Validación DIAN: 2023-09-20 12:08:26-05:00

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

Konecta

NIT: 811.008.963-6
www.grupokonecta.com

MULTIENLACE SAS
CR 37A 8 43 ED.ROSE STREET PI 7 OF 701
Edificio Rose Street, Piso 7, Oficina 701
PBX: 574-510 57 00
Fax: + 57 (4) 352 24 64
COLOMBIA COLOMBIA Colombia

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.
8502

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@minhacienda.gov.co;

FECHA GENERACIÓN
20.09.2023 14:08:16
VENCIMIENTO
20/10/2023
FECHA PEDIDO

PEDIDO No
DESCUENTOS POR SERVICIO

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
	1. DESCUENTOS POR SERVICIOS	6810939.000	94	1.00	6,810,939.00

Total Nro Líneas: 1

MONEDA	SUBTOTAL	IMPUESTO IVA	TOTAL FACTURA
COP	6,810,939.00	(19.00%) 1,294,078.00	8,105,017.00

VALOR EN LETRAS OCHO MILLONES CIENTO CINCO MIL DIECISIETE 00 COP

OBSERVACIONES
#$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#$ APLICA LA FACTURA 162409

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

CUDE : e0ffe30bc3600ed859595aa49e420da0c2651d56c80bb2af186283206884460fa90b4ba9f8020d4d65ae421ee47a35bf
Fecha Validación DIAN: 2023-09-20 12:08:47-05:00

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

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

Fecha de Verificacion 20 de septiembre del 2023
Periodo facturado 1 al 31 de agosto de 2023

Corte del Informe de Gestion agosto del 2023
Comunicado de Aprobacion del Informe de Gestion SCC-CCC-MULTI-570-2023

Factura electrónica de venta No. $ 662.340.860
Nota crédito de la Factura eletrónica de venta No. $ 8.105.017

Valor total de la Facturación julio 2023 $ 654.235.843

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

CONSOLIDADO DE FACTURACION ABRIL 2023					
Soporte	**No.**	**Concepto**	**Valor ($)**	**IVA ($)**	**Total ($)**
Factura		Total Servicios	556.588.958	105.751.902	662.340.860
Nota Credito		Total Descuentos por Servicios*	6.810.939	1.294.078	8.105.017
		Total Factura menos ajuste de Nota Credito	**549.778.019**	**104.457.824**	**654.235.843**

** Corresponde a descuentos por incuplimientos 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	260.193.941	6.001.524		-	-	-	-	254.192.417
EMPRESARIOS	36.564.014			-	-	-	-	36.564.014
PQRSDAF	3.723.019	64.509,80						3.658.509
CONMUTADOR	60.946.872							60.946.872
OUTBOUND VOZ	964.139			-	-	-	-	964.139
CHAT	36.663.864	624.150,40		-	-	-	-	36.039.714
WHATSAPP	98.880.126			-	-	-	-	98.880.126
VIDEOLLAMADA	641.046	120.755,00		-	-	-	-	520.291
REDES SOCIALES	7.697.523			-	-	-	-	7.697.523
BOT REDES SOCIALES	1.029.222							1.029.222
CHAT BOT	8.850.498							8.850.498
CORREO	4.153.898			-	-	-	-	4.153.898
SMS	36.280.796							36.280.796
Subtotal	**556.588.958**	**6.810.939**	**-**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ 549.778.019**

OBSERVACIONES

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora de Interventoría

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 045 PERIODO DE AGOSTO 2023

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

SEPTIEMBRE 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**	**14**
5.	**FACTURACIÓN**	**16**
6.	**BALANCE PRESUPUESTAL**	**18**
7.	**CALIDAD DEL SERVICIO**	**18**
8.	**EVALUACION MENSUAL**	**21**
9.	**PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA**	**22**
10.	**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**	**22**
11.	**SATISFACCION – ENCUESTA**	**23**
12.	**TIPIFICACIÓN MENSUAL**	**30**
13.	**FORMACION MENSUAL**	**59**
14.	**CONCLUSIONES**	**62**

15. ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19 62

16. ANEXOS 63

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 agosto 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.

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.

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

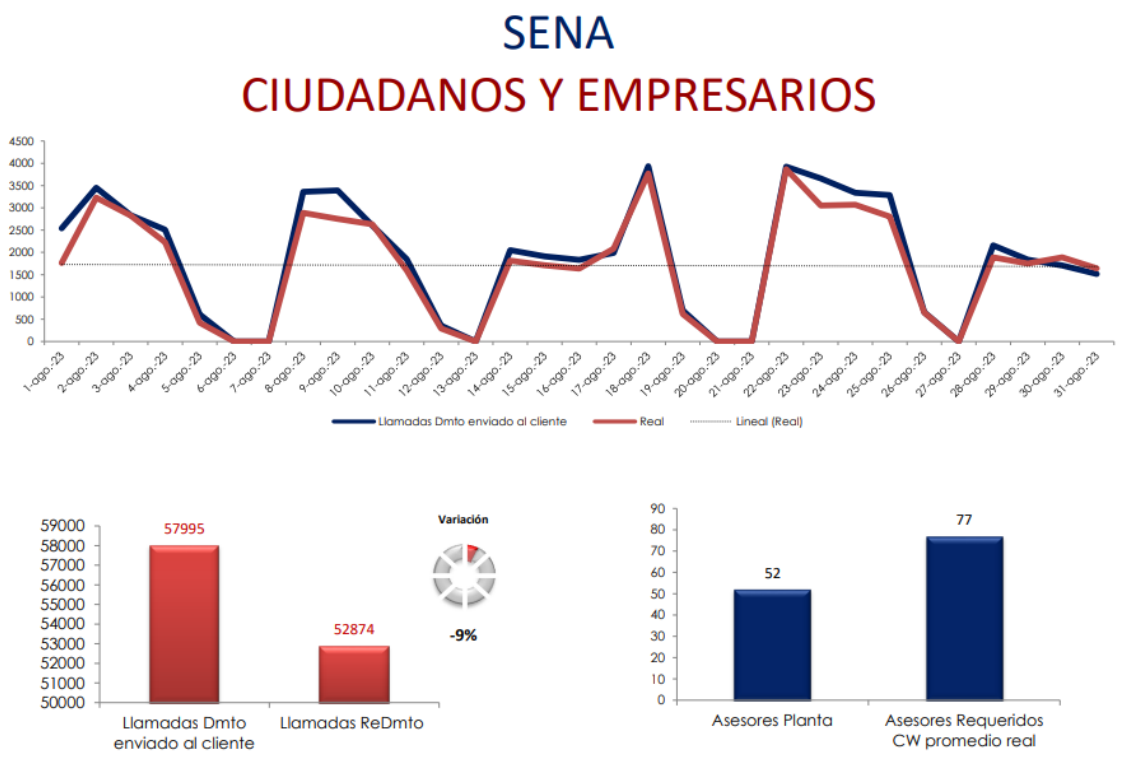
- Periodo del 1 al 31 de agosto de 2023.

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

En agosto se presentó una variación del -9% 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. Programación de horas contrato al personal.
2. Refuerzo con el acompañamiento de las áreas de ayuda y en piso con los líderes de equipo de acuerdo a los tiempos de bajo flujo.
3. 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.
4. Control de tiempos de gestión (AHT), buscando mejorar la productividad por asesor de acuerdo al comportamiento de la línea y en franjas de bajo tráfico.
5. Manejo de Multiskill entre servicios que de acuerdo al comportamiento poder apalancar los demás Skill.

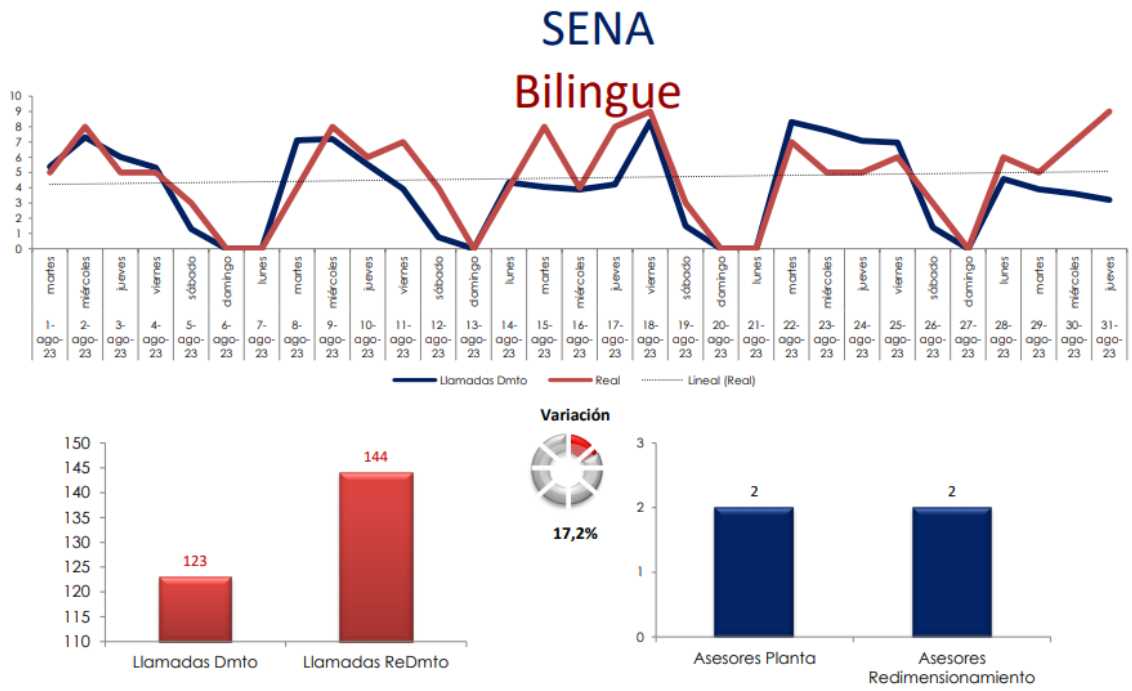
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023



LINEA SENA BILINGÜE

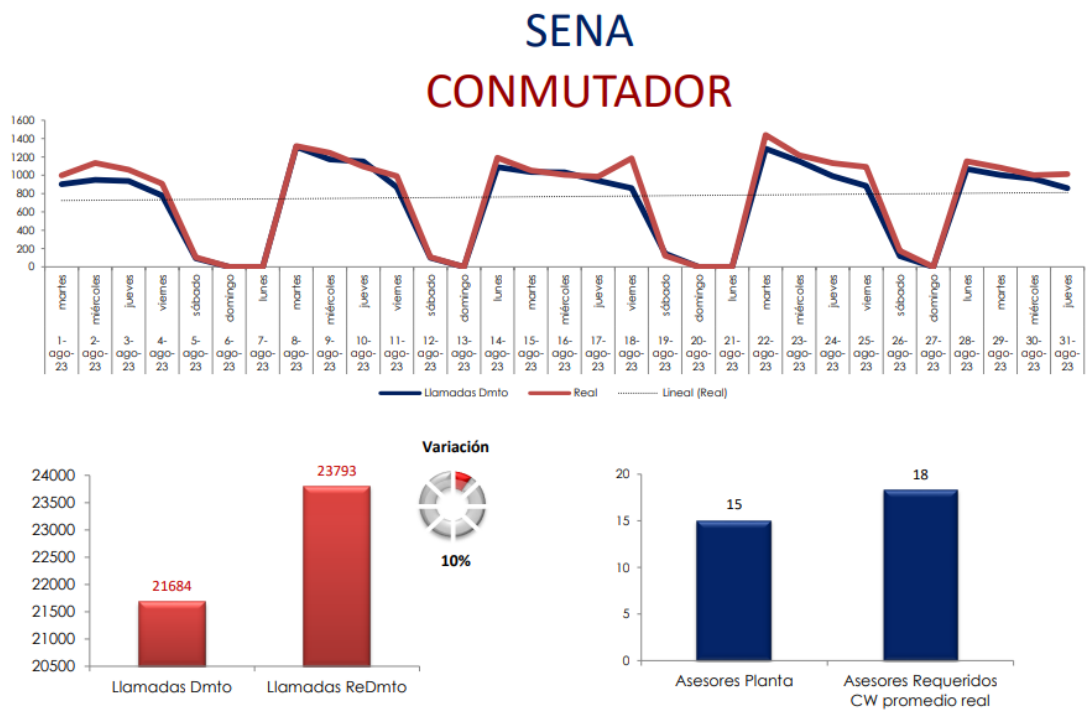
Este servicio cuenta con 2 asesores Bilingües asignados a este Skill de (Ciudadanos, Empresas y Conmutador), teniendo en cuenta que al interior de la operación se maneja Multiskill, en momentos de bajo tráfico se genera un apoyo a la línea WhatsApp.

Relacionamos el detalle del comportamiento del tráfico Real Vs el Dimensionado por Konecta, el cual presentó un aumento en el tráfico, según lo proyectado de un 17.2%.



LINEA SENA CONMUTADOR

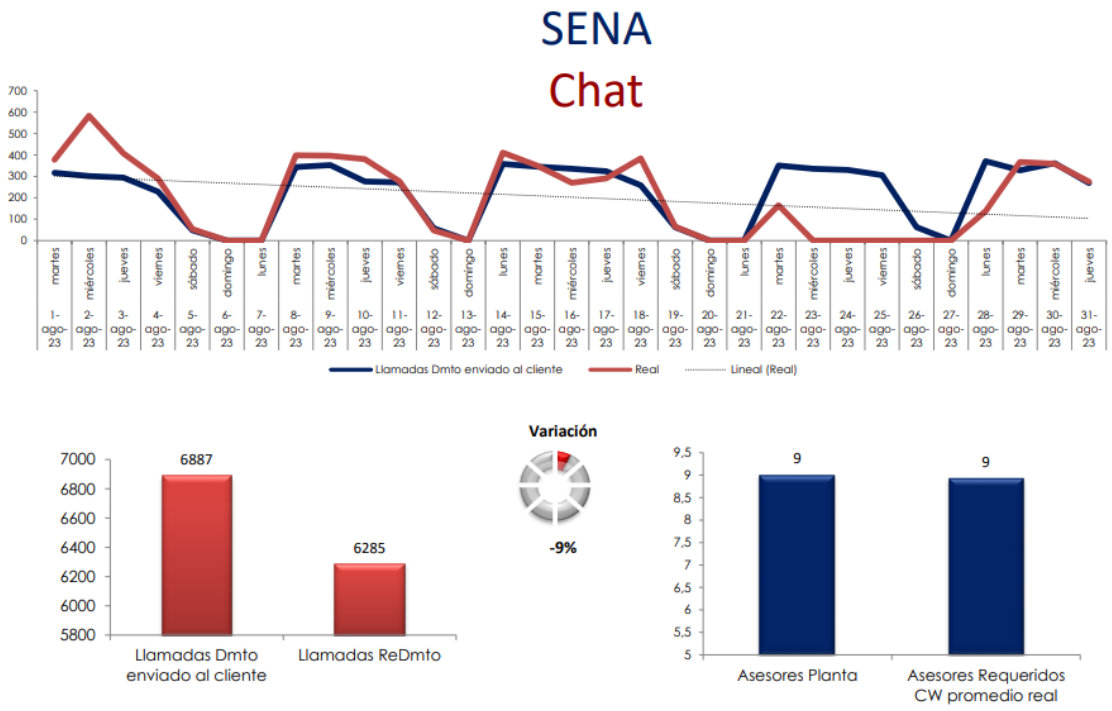
En agosto se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 10% (Dimensionado Vs. Real); generando acompañamiento, refuerzos en tiempo real de bajo flujo de llamadas con acompañamiento en piso (Consultas en CRM) junto a las áreas de apoyo y líderes en turno.



CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA no se presentó variación en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de agosto un -9% en la variación de ingreso de sesiones.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023



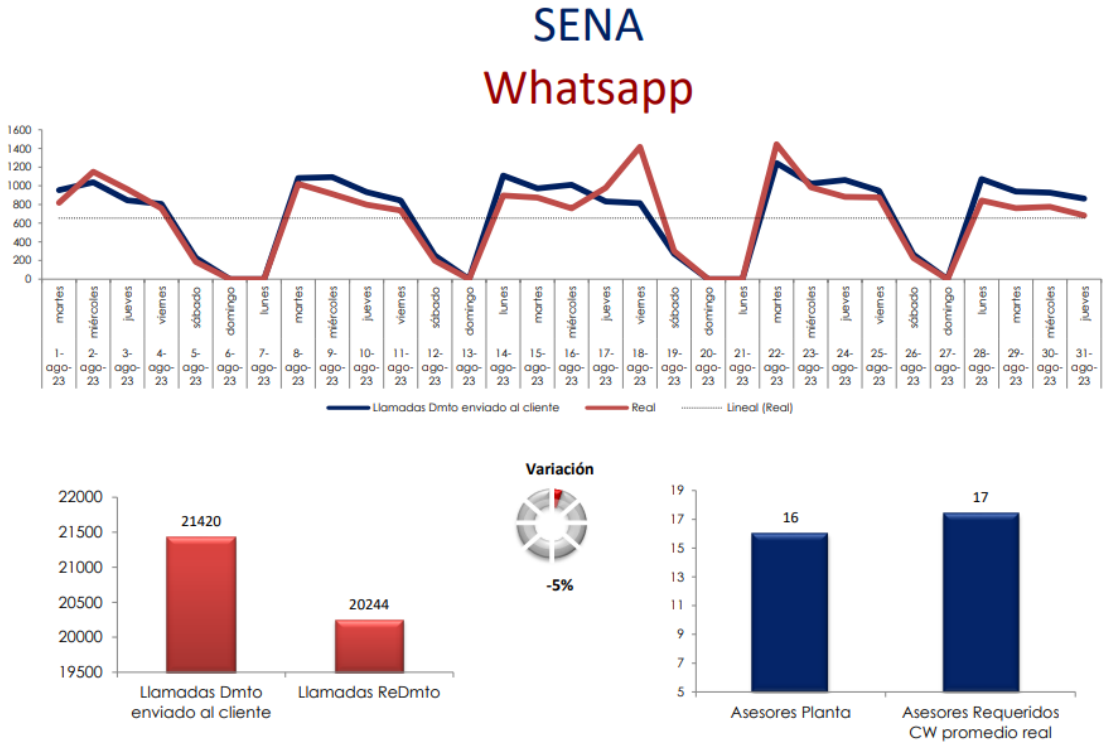
CANAL WHATSAPP SENA

En el WhatsApp del SENA se presenta una disminución en las sesiones reales, observándose para este mes de agosto un -5% de ingreso de sesiones más 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.
- Gestión de tiempos de conversación (AHT).

- Manejo de Multiskill entre servicios para apalancar los demás Skill.



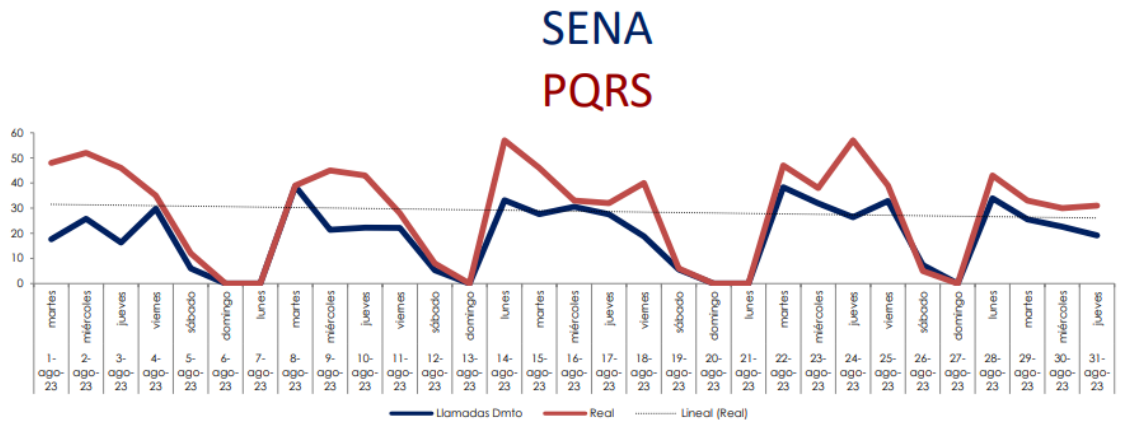
CANAL PQRSD SENA

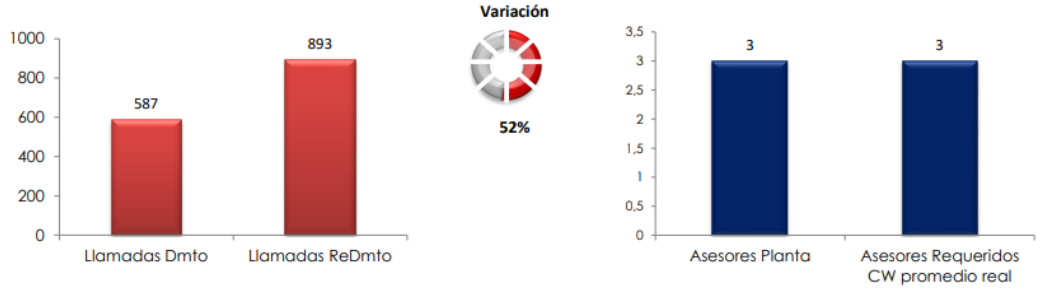
En el mes de agosto se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 52% (Dimensionado Vs. Real); generando controles en tiempo real de duración de conversación y acompañamiento en piso, de áreas de apoyo y líderes en turno

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

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.
- Gestión de tiempos de conversación (AHT) con apoyo de las áreas de ayuda.
- Cubrimiento y apoyo de personal con capacitación de Multiskill y profundizado en la línea de PQSRD en las franjas de alto tráfico, para poder apalancar el Skill.
- Ampliaciones de turno.
- Control de tiempos de gestión (AHT), buscando mejorar la productividad por asesor de acuerdo al comportamiento de la línea y en franjas de alto tráfico.





4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Para el mes de agosto se presentó afectación en los NS del centro de contacto, ciudadanos y lengua de señas

Servicio Final	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
Atención Ciudadano	63.007	61.711	54.484	88%	98%
Empresario	8.733	8.672	8.505	98%	99%
Conmutador	23.857	23.807	23.302	98%	100%
PQRSD	893	883	872	99%	99%

origen	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat	7.399	7.378	7.225	98%	100%

Campaña2	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS_	NA_
Sena Whatsapp	19.905	19.898	19.113	96,0%	100,0%

Campaña	Suma de Entrante	Suma de Contestadas	Suma de Umbral	NA_	NS_
Sena Video Llamada	139	129	125	93%	97,00%

Servicio2	_Sesión	_	_	_	_
Sesiones ChatBot	6544				

Campaña	_ Entrantes	_Contestadas	_Umbral	_NS	Suma de NA2
Sena Redes Sociales	1549	1549	1540	99%	100%
Total general	**1549**	**1549**	**1540**	**99%**	**100%**

Campaña_	_Sesion	_	_	_	_
Sesiones Bot RRSS	761				
Total general	**761**				

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de agosto de 2023, se gestionó una (1) solicitud, para un total de 112 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	AGOSTO	1/08/2023	GESTIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS CHATBOT AGOSTO	1/08/2023	31/08/2023	1/08/2023	31/08/2023	133	21	112	112	112	110

TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	NC TOTAL	NE TOTAL
196,5	3,3	100	98,0

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

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

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el Servicio de envío de correos durante el periodo de agosto de 2023, se realizaron cuatro (4) solicitudes, para un total de 601.143 registros enviados, a continuación, se presenta los niveles de servicio y atención:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
620422	601318	601143	601143	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el Servicio de envío de SMS durante el periodo de agosto de 2023, se realizó una (1) solicitud, para un total de 3’751.892 registros enviados, a continuación, se presenta los niveles de servicio y atención:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
3768574	3751892	3751892	3751892	100%	100%

5. FACTURACIÓN

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

Servicio	Valor a Facturar Sin Penalizacion
Atencion al Ciudadano	$ 260.193.941
Empresario	$ 36.564.014
Conmutador Nacional	$ 60.946.872
Chat	$ 36.663.864
Whatsapp	$ 98.880.126
Voz Outbound	$ 964.139
SMS Interactivo	-
SMS Outbound	$ 36.280.796
Email Outbound	$ 4.153.898
Video Llamada	$ 641.046
Chat Bot	$ 8.850.498
Redes Sociales	$ 7.697.523
Bot Redes Sociales	$ 1.029.222
PQRSD	$ 3.723.019
Total	$ 556.588.958

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 INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INIDCADOR EVALUACION	TOTAL DESCUENTO
INBOUND	61.711	373	6,2	$ 4.216,33	$ 260.193.941	$ 23.340.338	$ 8.840.379	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 32.180.717
EMPRESARIOS	8.672				$ 36.564.014	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
PQRSDAF	883				$ 3.723.019	$ -	$ 64.510	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 64.510
CONMUTADOR	23.807	192	3,2	$ 2.560,04	$ 60.946.872	$ 260.612	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 260.612

SERVICIO	NUMEROS CONTACTADOS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE CONTACTABILIDAD	DESCUENTO NIVEL EFECTIVIDAD	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
OUTBOUND VOZ	112	196	3,3	$ 8.608,38	$ 964.139	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

SERVICIO	SESIONES ATENDIDAS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INIDCADOR EVALUACION STAFF	TOTAL DESCUENTO
CHAT	7.378	$ 4.969,35	$ 36.663.864	$ 468.113	$ 156.038	$ 10.999.159	$ -	$ -	$ -	$ 11.623.310
VHATSAPP	19.898	$ 4.969,35	$ 98.880.126	$ 2.387.276	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 2.387.276
VIDEO LLAMADA	129	$ 4.969,35	$ 641.046	$ 35.779,4	$ 84.975,6	$ 192.313,8	$ -	$ -	$ -	$ 313.068,9
REDES SOCIALES	1.549	$ 4.969,35	$ 7.697.523	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
BOT REDES SOCIALES	761	$ 1.352,46	$ 1.029.222	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
CHAT BOT	6.544	$ 1.352,46	$ 8.850.498	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

SERVICIO	MENSAJES ENVIADOS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
ENVIO SMS	3.751.892	$ 9,67	$ 36.280.796	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO CORREOS	601.143	$ 6,91	$ 4.153.898	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO USSD	0	$ 46,66	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	$ 556.588.958
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	$ 6.810.939
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	$ 549.778.019

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-378-2023)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de agosto se ejecutó **$ 654.235.843** con IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2023 **$1.295.446.672**

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	537.408.891	2913063	**534.495.828**	101.554.207	636.050.035	2.880.516.833	
junio	407.799.225	24847	**407.774.378**	77.477.132	485.251.510	2.395.265.323	
julio	379.608.404	5169069	**374.439.335**	71.143.474	445.582.809	1.949.682.515	
agosto	556.588.958	6810939	**549.778.019**	104.457.824	654.235.843	1.295.446.672	
sepriembre	630.252.101		**630.252.101**	119.747.899	750.000.000	545.446.672	
Total	**4.930.659.282**	**94.227.914**	**4.836.431.368**	918.921.960	5.755.353.328	2.395.265.323	

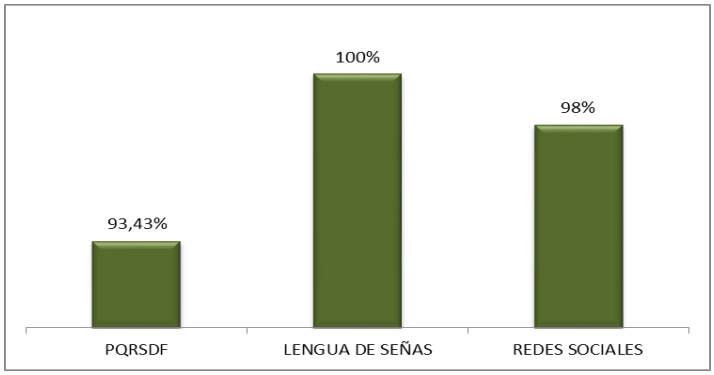
7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de agosto se cumple el ANS de calidad con un promedio del 96,12% a nivel general 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.

SERVICIOS	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	39	98%
Ciudadanos	149	94%
Conmutador	54	96%
Empresarios	25	92%
WhatsApp	72	98%
Lengua de señas	1	100%
Redes Sociales	21	98%
PQRSD	10	93%

Resultado por cada servicio





Nota de cierre sin aproximaciones.

Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad- SCC-RT-375-2023.)

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

Plan de Acción:

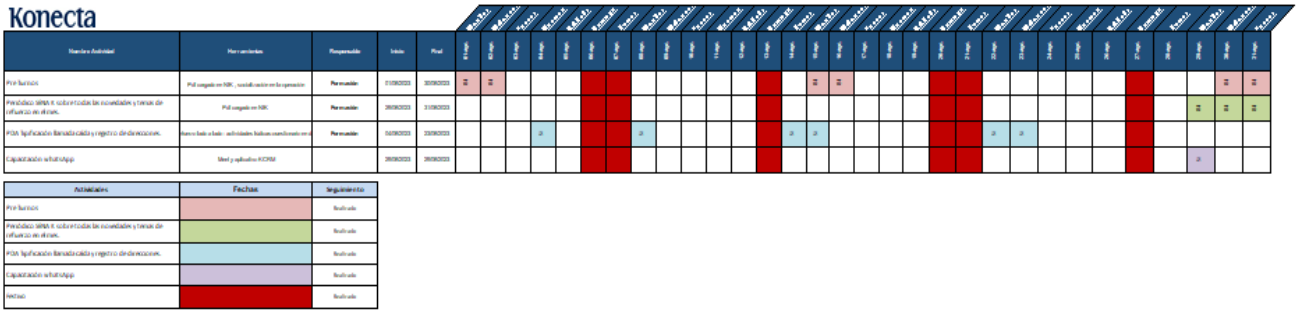
Dando continuidad a los seguimientos en la modalidad de trabajo en casa y presencial, desde el área de experiencia en el mes de agosto se define:

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 refuerzos en el proceso de tipificación en KCRM.
2. Se realiza por parte de formación y calidad, **Pre turnos** con el fin de identificar oportunidades de mejora y generar refuerzos asertivos, desarrollo de habilidades en temas de las últimas actualizaciones en cuanto a la Matrices de Conocimiento y novedades publicadas en NIK.
3. Capacitación WhatsApp
4. Periódico SENA K.



5. Para el mes de agosto 2023, partiendo con referencia el dato de **85,5%** correspondiente al mes de julio en el que venía participando como nota el ítem “Registra correctamente la información", para este mes tuvo mayor impacto quedando la nota quedando en **85,3 %.**

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	50	71,4%	**85,3**

8. EVALUACION MENSUAL

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

AGENTES			
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL	% APROBACIÓN
CHAT	13	97,69	97,7%
CIUDADANO	41	97,56	97,6%
CONMUTADOR	18	100,00	100,0%
EMPRESARIO	7	100,00	100,0%
WHATSAPP	11	99,09	99,1%
LENGUA DE SEÑAS	1	100,00	100,0%
REDES SOCIALES	2	95,00	95,0%
PQRSD	3	100,00	100,0%

STAFF		
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL
CALIDAD	4	100
SUPERVISOR	5	100
FORMADOR	3	100

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

Ver detalle de resultados de evaluación en el ANEXO 3 (Acta de Evaluación- SCC-RT-372-2023.)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de agosto de 2023, no se generaron quejas por parte de los usuarios de los servicios del Centro de Contacto.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de agosto de 2023 se presentaron los siguientes eventos que afectaron la disponibilidad de los servicios del SENA Centro de Contacto:

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSsw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDAD	DESCUENTO DISPONILIDAD (%)
INBOUND-CIUDADANO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
INBOUND-PQRSDAF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	9,0	0,0	9,0	284	275,0	96,8	30
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
VIDEO LLAMADA	0,0	0,0	0,0	9,0	0,0	9,0	284	275,0	96,8	30
REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
BOT REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CHATBOT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-378-2023)

1. El día 28 de agosto de 2023 se presentó una falla en el servicio de Chat (ciudadano – empresario) y Lengua de Señas, debido a un incendio por corto circuito en una recámara de la empresa Codensa por donde transitan gran número de cableado de varios operadores de conectividad en la Ciudad de Bogotá. Este evento generó una indisponibilidad de 540 minutos, (desde las 07:00 a.m. hasta las 3:00 p.m.) en los servicios de Lengua de Señas y Chat. Esta indisponibilidad genera incumplimiento en el ANS de Disponibilidad de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto para ambos servicios. Posterior a la entrega del respectivo informe por parte de Multienlace S.A.S – Konecta, la entidad SENA junto con la Interventoría validaron las evidencias presentadas por el operador para la falla del 28 de agosto de 2023, para las líneas de servicio chat y lengua de señas, las partes acuerdan proceder con la aplicación de la exoneración, dado que fue un evento ocasionado por factores externos.

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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

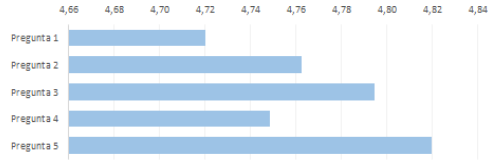


CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,77, 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 94.3% y en la respuesta NO el 5.7%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,72
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,76
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,79
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,75
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o ami	4,82
¿Le dimos solución a su solicitud?	94,3%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	17.256	87,22%	6,57%	1,40%	0,65%	4,17%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		87,83%	7,23%	1,29%	0,64%	3,01%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		90,57%	5,00%	0,87%	0,46%	3,10%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		86,26%	8,55%	1,72%	0,75%	2,72%

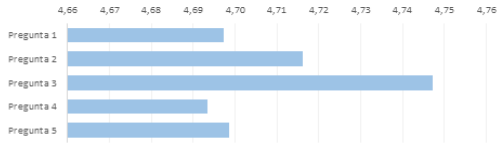
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	88,84%	7,65%	1,60%	0,46%	1,45%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	17.256	94,3%	5,7%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,71, 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 94.3% y en la respuesta NO el 5.7%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,70
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,72
¿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?	4,69
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o am	4,70
¿Le dimos solución a su solicitud?	94,3%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	1.718	86,61%	6,46%	1,75%	0,41%	4,77%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		85,07%	8,90%	1,87%	0,93%	3,24%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,30%	4,78%	1,34%	0,51%	4,08%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		83,42%	10,22%	2,29%	0,39%	3,67%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue 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?	83,62%	9,50%	3,12%	0,64%	3,12%

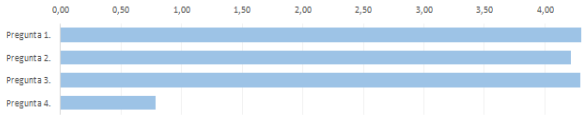
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	1.718	94,3%	5,7%

CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,27 con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud, indicaron. Si el 78.4% y en la respuesta NO 21.6%

Pregunta	Satisfacción
1 ¿Cómo califica el dominio del tema de la persona que lo atendió?	4,30
2 ¿Qué tan satisfecho/a se siente con el servicio recibido?	4,22
3 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?¿Qué tan satisfe	4,29
4 ¿Resolvimos su solicitud?	78,4%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	1.862	68,74%	14,23%	5,10%	1,72%	10,20%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		66,06%	14,02%	6,28%	2,74%	10,90%

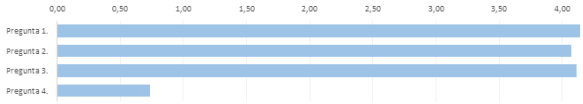
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	69,39%	13,05%	5,26%	2,09%	10,20%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	1.862	78,4%	21,6%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,11; 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 73.8% y en la respuesta NO el 26.2%

Pregunta	Satisfacción
1 ¿Cómo califica el dominio del tema de la persona que lo atendió?	4,14
2 ¿Qué tan satisfecho/a se siente con el servicio recibido?	4,07
3 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?¿Qué tan satisfe	4,11
4 ¿Resolvimos su solicitud?	73,8%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	164	63,41%	12,80%	10,37%	1,22%	12,20%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		62,20%	13,41%	7,93%	2,44%	14,02%

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, evalue 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?	64,02%	13,41%	6,71%	1,22%	14,63%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	164	73,8%	26,2%

ChatBot

Se presentó un nivel de satisfacción de las 4 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,78 con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta, si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 61,40% y en la respuesta NO el 38,60%.

Pregunta	Satisfacción
Pregunta 1 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	3,40
Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	61,40%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	3,78
Pregunta 4 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,15

Encuestas aplicadas
307

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?	29,6%	28,0%	13,4%	10,7%	18,2%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	39,3%	30,1%	11,2%	8,2%	11,2%

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, evalue 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?	52,9%	20,9%	19,6%	1,3%	5,2%

	Si	No
Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	61,40%	38,60%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,50; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 84.7% y en la respuesta NO el 15.3%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,53
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,48
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,56
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,44
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,49
¿Le dimos solución a su solicitud?	84,7%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	2.891	79,27%	9,57%	3,08%	1,25%	6,83%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		75,91%	11,32%	4,34%	1,67%	6,77%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		79,83%	9,39%	3,27%	1,63%	5,88%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		74,97%	10,76%	4,72%	2,22%	7,32%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue 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?	76,93%	10,93%	3,70%	1,59%	6,85%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	2.891	84,7%	15,3%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,38; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 81% y en la respuesta NO el 19%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,43
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,33
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,49
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,28
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,35
¿Le dimos solución a su solicitud?	81,0%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	121	72,50%	14,17%	5,00%	0,83%	7,50%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		70,83%	13,33%	4,17%	1,67%	10,00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		76,27%	11,86%	3,39%	1,69%	6,78%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		70,00%	10,83%	4,17%	6,67%	8,33%

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, evalue 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?	72,73%	10,74%	2,48%	6,61%	7,44%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	121	81,0%	19,0%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,84; 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 95% y en la respuesta NO el 5%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,80
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,88
¿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?	4,78
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,85
¿Le dimos solución a su solicitud?	95%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	40	90,00%	5,00%	2,50%	0,00%	2,50%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		95,00%	2,50%	0,00%	0,00%	2,50%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		92,50%	5,00%	0,00%	2,50%	0,00%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		90,00%	5,00%	0,00%	2,50%	2,50%

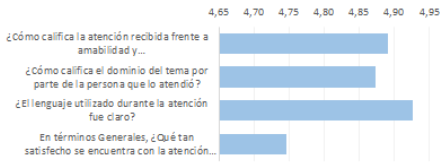
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	92,50%	5,00%	0,00%	0,00%	2,50%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	40	95,0%	5,0%

REDES SOCIALES

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,68; 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 92.7% y en la respuesta NO el 7.3%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,89
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,87
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,93
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su	4,75
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, co	3,96
¿Le dimos solución a su solicitud?	93%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	55	90,91%	7,27%	1,82%		
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		89,09%	9,09%	1,82%		
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		92,73%	7,27%			
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		80,00%	16,36%	1,82%	1,82%	

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, evalue 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?	70,91%	1,82%	1,82%	3,64%	21,82%

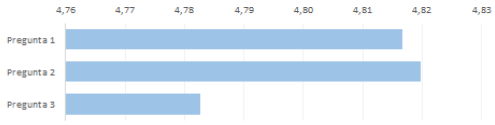
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	55	92,7%	7,3%

PQRSD

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,81; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas

Pregunta	Satisfacción
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y amabilidad en la entrega de la información de	4,82
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?	4,82
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted	4,78



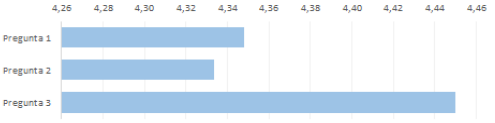
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y amabilidad en la entrega de la información de	322	90,68%	5,59%	0,93%	0,31%	2,48%
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?		89,80%	6,46%	1,36%	0,68%	1,70%

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, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted recomendaría la línea	88,41%	6,52%	1,81%	1,45%	1,81%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4.38; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas.

Pregunta	Satisfacción
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y amabilidad en la entrega de la información de	4,35
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?	4,33
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted	4,45



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y amabilidad en la entrega de la información de	23	73,91%	13,04%	0,00%	0,00%	13,04%
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?		76,19%	9,52%	0,00%	0,00%	14,29%

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, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted recomendaría la línea	75,00%	15,00%	0,00%	0,00%	10,00%

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

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de agosto 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 42.901 llamadas atendidas se tipifican 42.791 con un % de Tipificación de 99.7%, de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	42.791	100,00%	470,3

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

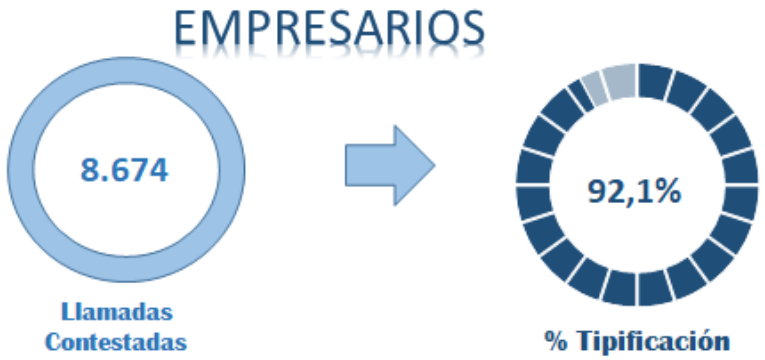
NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	9.505	22,21%	265,8
Formación Titulada	8.892	20,78%	528,3
Sofia Plus	8.156	19,06%	544,2
Formación Complementaria	5.565	13,01%	497,5
Formación Titulada Virtual	3.142	7,34%	537,8
Oferta Educativa	2.398	5,60%	529,2
Ape	1.827	4,27%	541,7
Información	1.315	3,07%	600,1
Fondo Emprender	1.021	2,39%	492,9
Información Sedes	550	1,29%	434,0
Error De Páginas	156	0,36%	470,0
Bienestar	97	0,23%	510,7
Radicación Pqrs	95	0,22%	583,7
Información Pqrs	72	0,17%	461,5
Total general	**42.791**	**100,00%**	**470,3**

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Agencia Pública De Empleo	Restablecimiento De Claves	1019	539	2,38%
	Consulta De Vacantes	328	558	0,77%
	Datos Oficina Ape	223	504	0,52%
	Registro En La Página	211	572	0,49%
	Orientación Convocatoria Especial	46	528	0,11%
Total Agencia Pública De Empleo		**1827**	**542**	**4,27%**
Certificación Por Competencia		311	624	0,73%
Total Certificación Por Competencia		**311**	**624**	**0,73%**
Contrato De Aprendizaje		986	595	2,30%
Total Contrato De Aprendizaje		**986**	**595**	**2,30%**
Emprendimiento		1021	493	2,39%
Total Emprendimiento		**1021**	**493**	**2,39%**
Error	Error De Página Sofia Plus	76	461	0,18%
	Error Página Territorium	73	475	0,17%
	Error Otras Páginas Sena	5	568	0,01%
	Error De Página Ape	1	258	0,00%
	Error Página Fondo Emprender	1	481	0,00%
Total Error		**156**	**470**	**0,36%**
Formación	Inscripciones	9106	530	21,28%
	Restablecimiento De Clave	6547	546	15,30%
	Información	5565	498	13,01%
	Otros	1781	544	4,16%
	Orientación Registro Sofia Plus	1634	540	3,82%
	Certificaciones	1177	542	2,75%
	Información General	897	550	2,10%
	Pruebas Y Matrículas	776	490	1,81%
	Matricula	375	432	0,88%
	Jornada Y Horarios	148	538	0,35%
	(en blanco)	97	511	0,23%
	Cargue Documentos	82	599	0,19%
	Reprogramación De Pruebas	47	508	0,11%
	Oferta Agro	18	713	0,04%
Total Formación		**28250**	**528**	**66,02%**
Información General		550	434	1,29%
Total Información General		**550**	**434**	**1,29%**
No Pertinente	Llamada Caída	3190	255	7,45%
	Transferencia A Conmutador	3049	448	7,13%
	Transferencia A Línea Empresarial	1957	94	4,57%
	Llamada Equivocada	1151	121	2,69%
	Llamada Impertinente	101	192	0,24%
	Llamada De Prueba	57	90	0,13%
Total No Pertinente		**9505**	**266**	**22,21%**
Observatorio Laboral		18	479	0,04%
Total Observatorio Laboral		**18**	**479**	**0,04%**
Pqrs		167	531	0,39%
Total Pqrs		**167**	**531**	**0,39%**
Total general		**42791**	**470**	**100,00%**

Empresarios

De las 8.674 llamadas atendidas se tipifican 7.991 con un % de Tipificación de 92,1%, se toma la información de Nivel 1 y 2 para la medición del indicador. Tickets: 2030090485018695, tipificación en blanco.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	7.991	100,00%	495,8

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
RE-Conmutador Nacional	1.745	21,84%	536,5
Re-Linea De Atencion Ciudadano	1.217	15,23%	75,3
Infca-Registro De Contrato	624	7,81%	717,7
Ge-Llamada Caída	542	6,78%	333,1
Ge-Llamada Equivocada	394	4,93%	139,3
Infca-Busqueda De Aprendices Por Perfil	359	4,49%	718,8
Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	287	3,59%	506,1
Ge-Llamada Caida	202	2,53%	416,6
Infca-Solicitud De Regulacion	180	2,25%	801,5
Infape-Publicacion De Vacantes	165	2,06%	665,6
Infca-Normatividad Cuota Regulada	135	1,69%	687,1
Inffic-Certificacion Aportes Fic	130	1,63%	629,8
Infca-Consulta Estado De La Cuota Voluntaria	124	1,55%	720,2
Infca-Monetizacion Cuota Regulada	111	1,39%	762,2
Infap-Aportes Parafiscales	105	1,31%	654,1
Infca-Datos Lideres Contrato De Aprendizaje	104	1,30%	618,0
Fo-Formacion Presencial Complementaria	87	1,09%	898,2
Infca-Matriz Planta De Personal	87	1,09%	644,7
Inffic-Normatividad Y Certificacion Fic	84	1,05%	790,9
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Titulada	80	1,00%	452,3
Inf-Informacion Presencial Formacion Complementaria	72	0,90%	684,1
Inf-Formacion Virtual Complementaria	71	0,89%	641,5
Infape-Registro En La Pagina	68	0,85%	631,6
Ape-Activacion Registro Suspendido Ape	68	0,85%	514,6
Fo-Formacion Presencial Titulada	66	0,83%	517,2
Infape-Restablecimiento De Claves	64	0,80%	663,7
Infca-Restablecimiento Clave Sgva	62	0,78%	668,7
Fic-Certificacion Aportes Fic	61	0,76%	647,0
Infca-Consulta Estado De La Cuota Regulada	50	0,63%	853,5
Infca-Modificacion De La Cuota	49	0,61%	723,5
Ge-Llamada Impertinente	42	0,53%	124,4
Ca-Solicitud Carta De Fechas	40	0,50%	697,9
Inf-Formacion Virtual Titulada	39	0,49%	577,3
Ap-Aportes Parafiscales	37	0,46%	639,7
Ca-Suspension De Contrato	36	0,45%	754,8
Infape-Datos Oficina Ape	36	0,45%	597,0
Ape-Activacion Vacantes Ape	34	0,43%	641,6
Inf-Informacion Competencia Laboral	33	0,41%	663,0
Infca-Causales De Terminacion De Contrato	29	0,36%	750,3
Infca-Registros De Perfiles Requeridos	27	0,34%	771,0
Fe-Emprendimiento Y Empresarismo	27	0,34%	759,3
Infca-Incumplimiento De La Cuota	25	0,31%	911,0
Error Pagina Sgva	24	0,30%	384,9
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Complementaria	22	0,28%	666,0
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Titulada	20	0,25%	547,2
Re-Pqrs	20	0,25%	486,6
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Complementaria	18	0,23%	758,5
Infpel-Orientacion Restablecimiento Pagos En Linea	14	0,18%	611,1
Fo-Certificacion Por Competencia Laboral	14	0,18%	899,3
Inftri-Certificaciones Tributarias	10	0,13%	607,7
Infca-Orientacion Suspension Contrato	9	0,11%	736,4
Infca-Modalidades De Contrato	8	0,10%	912,0
Fe-Fortalecimiento Empresarial	5	0,06%	996,8
Infca-Causales De Suspension De Contrato	5	0,06%	868,4
Infca-Eliminacion Contrato Otras Instituciones	5	0,06%	819,4
Inf-Curso Trabajo En Alturas	4	0,05%	533,0
Inf-Informacion Homologacion De Estados	4	0,05%	414,5
Error Pagina Pagos En Linea	4	0,05%	431,8
Inf-Mesas Sectoriales	2	0,03%	586,0
Fo-Formacion Virtual Titulada (Medida)	2	0,03%	1.177,0
Fe-Incubadora De Empresas	2	0,03%	549,0
Error De Pagina Sofia Plus	1	0,01%	1.950,0
Total general	**7.991**	**100,00%**	**495,8**

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

TEMA	NIVEL 1	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Ape - Intermediación Laboral	Infape-Publicacion De Vacantes	165	666	2,06%
	Ape-Activacion Registro Suspendido Ape	68	515	0,85%
	Infape-Registro En La Pagina	68	632	0,85%
	Infape-Restablecimiento De Claves	64	664	0,80%
	Infape-Datos Oficina Ape	36	597	0,45%
	Ape-Activacion Vacantes Ape	34	642	0,43%
Total Ape - Intermediación Laboral		**435**	**629**	**5,44%**
Certificación De Competencias	Inf-Informacion Competencia Laboral	33	663	0,41%
	Fo-Certificacion Por Competencia Laboral	14	899	0,18%
	Inf-Curso Trabajo En Alturas	4	533	0,05%
	Inf-Mesas Sectoriales	2	586	0,03%
Total Certificación De Competencias		**53**	**713**	**0,66%**
Contrato De Aprendizaje	Infca-Registro De Contrato	624	718	7,81%
	Infca-Busqueda De Aprendices Por Perfil	359	719	4,49%
	Infca-Solicitud De Regulacion	180	801	2,25%
	Infca-Normatividad Cuota Regulada	135	687	1,69%
	Infca-Consulta Estado De La Cuota Voluntaria	124	720	1,55%
	Infca-Monetizacion Cuota Regulada	111	762	1,39%
	Infca-Datos Lideres Contrato De Aprendizaje	104	618	1,30%
	Infca-Matriz Planta De Personal	87	645	1,09%
	Infca-Restablecimiento Clave Sgva	62	669	0,78%
	Infca-Consulta Estado De La Cuota Regulada	50	853	0,63%
	Infca-Modificacion De La Cuota	49	724	0,61%
	Ca-Solicitud Carta De Fechas	40	698	0,50%
	Ca-Suspension De Contrato	36	755	0,45%
	Infca-Causales De Terminacion De Contrato	29	750	0,36%
	Infca-Registros De Perfiles Requeridos	27	771	0,34%
	Infca-Incumplimiento De La Cuota	25	911	0,31%
	Infca-Orientacion Suspension Contrato	9	736	0,11%
	Infca-Modalidades De Contrato	8	912	0,10%
	Infca-Causales De Suspension De Contrato	5	868	0,06%
	Infca-Eliminacion Contrato Otras Instituciones	5	819	0,06%
Total Contrato De Aprendizaje		**2069**	**725**	**25,89%**
Datos Asesor Corporativo	Ge-Llamada Caida	123	540	1,54%
Total Datos Asesor Corporativo		**123**	**540**	**1,54%**
Error De Pagina	Error Pagina Sgva	24	385	0,30%
	Error Pagina Pagos En Linea	4	432	0,05%
	Error De Pagina Sofia Plus	1	1950	0,01%
Total Error De Pagina		**29**	**445**	**0,36%**
Fondo Emprender	Fe-Emprendimiento Y Empresarismo	27	759	0,34%
	Fe-Fortalecimiento Empresarial	5	997	0,06%
	Fe-Incubadora De Empresas	2	549	0,03%
Total Fondo Emprender		**34**	**782**	**0,43%**
Formación	Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	287	506	3,59%
	Fo-Formacion Presencial Complementaria	87	898	1,09%
	Fo-Certificacion De Formacion Presencial Titulada	80	452	1,00%
	Inf-Informacion Presencial Formacion Complementaria	72	684	0,90%
	Inf-Formacion Virtual Complementaria	71	642	0,89%
	Fo-Formacion Presencial Titulada	66	517	0,83%
	Inf-Formacion Virtual Titulada	39	577	0,49%
	Fo-Certificacion De Formacion Presencial Complementaria	22	666	0,28%
	Fo-Certificacion De Formacion Virtual Titulada	20	547	0,25%
	Fo-Certificacion De Formacion Virtual Complementaria	18	759	0,23%
	Inf-Informacion Homologacion De Estados	4	415	0,05%
	Fo-Formacion Virtual Titulada (Medida)	2	1177	0,03%
	Ge-Llamada Caida	1	0	0,01%
Total Formación		**769**	**591**	**9,62%**
Ge-Llamada Impertinente	Ge-Llamada Caida	2	27	0,03%
Total Ge-Llamada Impertinente		**2**	**27**	**0,03%**
General	Ge-Llamada Caída	542	333	6,78%
	Ge-Llamada Equivocada	394	139	4,93%
	Ge-Llamada Caida	76	232	0,95%
	Ge-Llamada Impertinente	42	124	0,53%
Total General		**1054**	**245**	**13,19%**
Otras Certificaciones	Inffic-Certificacion Aportes Fic	130	630	1,63%
	Infap-Aportes Parafiscales	105	654	1,31%
	Inffic-Normatividad Y Certificacion Fic	84	791	1,05%
	Fic-Certificacion Aportes Fic	61	647	0,76%
	Ap-Aportes Parafiscales	37	640	0,46%
	Infpel-Orientacion Restablecimiento Pagos En Linea	14	611	0,18%
	Inftri-Certificaciones Tributarias	10	608	0,13%
Total Otras Certificaciones		**441**	**668**	**5,52%**
Redireccionamiento	RE-Conmutador Nacional	1745	537	21,84%
	Re-Linea De Atencion Ciudadano	1217	75	15,23%
	Re-Pqrs	20	487	0,25%
Total Redireccionamiento		**2982**	**348**	**37,32%**
Total general		**7991**	**496**	**100,00%**

Conmutador

De las 23.816 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 23.974, lo que representa un 100% de tipificación en la línea. Se genera tickets: 2023090585024739, para validar el motivo de las tipificaciones adicionales.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	**23.974**	**100,00%**	**194,5**

NIVEL 1	Total	%	AHT
Transferencia A La Linea Ciudadano	8.874	37,02%	141,4
Llamada Transferida A Ip	5.962	24,87%	248,4
Transferencia A La Linea Empresario	2.625	10,95%	147,6
Llamada Colgada	2.249	9,38%	125,0
No Contestan En La Ip Informada	2.106	8,78%	328,5
Extensión Sin Respuesta	663	2,77%	324,2
Información Conmutador Regional	495	2,06%	192,0
Reportan Problemas Con Ip	217	0,91%	308,0
Transferencia A La Línea Ciudadano	180	0,75%	253,1
Información Sedes	153	0,64%	207,8
Llamada Impertinente	123	0,51%	112,5
Nombres Y Cargo De Directores	112	0,47%	245,6
Llamada Caída	77	0,32%	532,8
Prueba	52	0,22%	63,9
Equivocadas	44	0,18%	147,6
Transferencia A La Línea Empresario	42	0,18%	256,1
Total general	**23.974**	**100,00%**	**194,5**

ANALISIS DE LAS IP SIN CONTACTO EFECTIVO

Se evidencian las extensiones de los funcionarios donde no se obtuvo contactabildiad durante el mes de agosto.

Desde el reporte de tipificación es posible identificar:

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

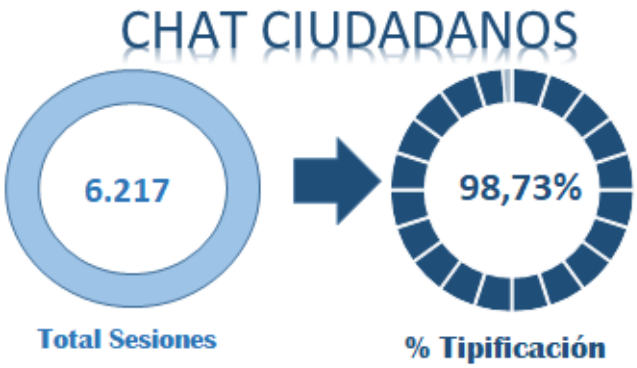
EXT	FUNCIONARIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL
15502	WOLFANG ALBERTO LATORRE MARTINEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	68
14570	CRISTIAN YAIR LOPEZ USME	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	22
14519	FABIO NIETO LOMBANA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	12
17152	FABIOLA CADENA DIAZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	11
42069	DAVID ALEJANDRO ORTIZ ECHEVERRI	Antioquia	Medellín	11
12452	JAIRO SALGUERO AVILA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	9
14444	LUZ MAGOLA PINZON SAAVEDRA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	9
42209	JOHNNY ESTEBAN RESTREPO ALZATE	Antioquia	Medellín	9
42796	JAQUELYN ARTEAGA DAVID	Antioquia	Medellín	9
23850	ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA /MARCELO ANTONIONI AGUILAR MONTERO	Valle del Cauca	Cali	8
42390	CATALINA HERNANDEZ PALACIO	Antioquia	Medellín	8
16058	ESTEFANIA SANDOVAL CRUZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	7
84679	ANGELICA SANCHEZ TROCHES	Tolima	Ibague	7
88400	HILMER ISAAC FIQUIARE MCLEAN	San Andres y Providencia	San Andres y Providencia	7
16010	VALENTINA CRUZ JIMÉNEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
16041	YENNI ESMERALDA ORTEGA VASQUEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
16938	OLGA YESSICA NEIRA DUQUE	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
14593	JUAN CAMILO PULGARIN VANEGA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
13506	LIGIA EUGENIA VARGAS RAMIRE	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
14060	NANCY CRISTINA FLOREZ BARRERO	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
14348	MARIA CARMENZA MORENO CASTRO	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
14424	MARIA ALEJANDRA SILVA GOMEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
14544	LIGIA ISABEL RODRIGUEZ CORRECHA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
14548	ANGELICA MARIA LOPEZ OTALORA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
14643	ANDRES HERNAN GALINDO MENDOZA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
16063	IAN SANTIAGO RIOS HERRERA/LAYONNEL SARMIENTO	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
19098	ANA ADELINA MORA ROMERO	Cundinamarca	Cundinamarca	5
42677	MELISA GARCIA GARCIA	Antioquia	Medellín	5
43259	BRENDA ISABEL ZAPATA OCAMPO	Antioquia	Medellín	5
43381	ANA MARIA ARTEAGA PATIÑO	Antioquia	Medellín	5

CANAL CHAT

Ciudadanos

De las 6.217 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 6.138, lo que representa un 98.73% de tipificación en la línea.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023



SERVICIO	CONTESTADA	TIPIFICADAS	%
Ciudadanos	6217	6138	99%

TEMA	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	DURACIÓN	%
APE	Empleo (Agencia Pública de Empleo)	2	894	14,57%
Total APE		**2**	**894**	**14,57%**
Bilinguismo	Informacion	65	779	12,69%
	Sesion Caida	22	426	6,93%
	Sesion de Prueba	13	166	2,70%
	Certificaciones	7	753	12,27%
	Inscripciones	5	652	10,63%
	Orientacion Registro Sofia Plus	4	707	11,52%
	Otros	4	863	14,05%
	Informacion de Sedes	3	567	9,24%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	558	9,09%
	Jornada y Horarios	1	956	15,58%
	Restablecimiento de clave	1	985	16,05%
	Sesion impertinente	1	246	4,01%
Total Bilinguismo		**127**	**606**	**9,87%**

Certificación de Competencias	Certificaciones	160	797	12,98%
	Sesion Caida	55	362	5,90%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	52	639	10,42%
	Informacion	42	871	14,19%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	28	521	8,49%
	Otros	15	862	14,04%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	11	593	9,66%
	Informacion General	10	539	8,78%
	Restablecimiento de claves	5	619	10,09%
	GE-Sesion caida	3	383	6,23%
	Informacion de Sedes	3	609	9,92%
	Sesion impertinente	3	457	7,44%
	FO-Formacion Presencial complementaria	2	876	14,27%
	Fondo Emprender	2	577	9,40%
	Orientacion Registro Sofia Plus	2	810	13,19%
	Registro en la Pagina	2	494	8,05%
	Datos Oficina APE	1	812	13,23%
	Error de pagina	1	944	15,38%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	1	486	7,92%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	461	7,51%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	475	7,74%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	641	10,44%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	499	8,13%
	INF-Informacion Competencia Laboral	1	826	13,46%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	1187	19,34%
	Inscripciones	1	507	8,26%
	Pruebas y matriculas Prueba inactiva	1	769	12,53%
	RADICACION PQRS	1	562	9,16%
	Sesion equivocada	1	358	5,83%
Total Certificación de Competencias		**408**	**645**	**10,51%**
Contrato de Aprendizaje	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	142	521	8,49%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	104	839	13,66%
	Sesion Caida	91	386	6,29%
	INFCA-Registro de contrato	63	799	13,01%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	35	663	10,80%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	31	561	9,14%
	Otros	30	758	12,35%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	25	732	11,92%
	Datos Asesor Corporativo	17	642	10,45%
	GE-Sesion caida	17	692	11,27%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	14	916	14,93%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	12	888	14,47%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	10	1182	19,25%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	10	903	14,71%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	9	1053	17,16%
	Inscripciones	9	873	14,23%
	Informacion General	8	635	10,34%
	Sesion impertinente	8	250	4,07%
	Restablecimiento de clave	7	633	10,31%
	Certificaciones	5	596	9,70%
	INFCA-Matriz planta de personal	5	555	9,05%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	4	510	8,30%
	Informacion	4	605	9,86%
	Matricula	4	628	10,23%
	AP-Aportes Parafiscales	3	936	15,25%
	BIENESTAR	2	495	8,06%
	CA-Solicitud carta de fechas	2	715	11,65%
	CA-Suspension de contrato	2	552	8,99%
	GE-Sesion impertinente	2	359	5,84%
	INFAP-Aportes Parafiscales	2	935	15,23%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	2	804	13,10%
	Informacion de Sedes	2	781	12,72%
	RE-Conmutador Nacional	2	420	6,84%
	Contrato de Aprendizaje	1	426	6,94%
	Datos Oficina APE	1	778	12,68%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	496	8,08%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	1561	25,43%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	628	10,23%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	870	14,17%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	660	10,75%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	1	530	8,63%
	Jornada y Horarios	1	826	13,46%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	449	7,32%
	Otros	1	922	15,02%
	RADICACION PQRS	1	801	13,05%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	724	11,80%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	786	12,81%
Total Contrato de Aprendizaje		**697**	**665**	**10,84%**

Datos Asesor Corporativo	Otros servicios	1	681	11,09%
Total Datos Asesor Corporativo		**1**	**681**	**11,09%**
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Restablecimiento de clave	162	701	11,42%
	Sesion Caida	62	390	6,35%
	Registro en la Pagina	42	556	9,06%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	34	576	9,39%
	Consulta de Vacantes	31	665	10,83%
	Datos Oficina APE	15	649	10,57%
	GE-Sesion caida	10	365	5,94%
	Orientacion Convocatoria Especial	10	690	11,25%
	APE-Activacion registro suspendido APE	8	694	11,31%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	8	699	11,38%
	APE-Activacion vacantes APE	5	517	8,43%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	5	981	15,99%
	INFAPE-Registro en la pagina	5	696	11,35%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	5	1043	17,00%
	INFAPE-Datos oficina APE	4	774	12,60%
	INF-Formacion Virtual Titulada	4	1055	17,18%
	Informacion	4	639	10,40%
	Sesion impertinente	4	266	4,33%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	3	402	6,55%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	3	938	15,29%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	1294	21,07%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	2	577	9,40%
	Orientacion Registro Sofia Plus	2	637	10,37%
	Datos Asesor Corporativo	1	597	9,73%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	1	211	3,44%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	833	13,57%
	INFCA-Modalidades de contrato	1	896	14,60%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	524	8,54%
	Informacion de Sedes	1	663	10,80%
	Informacion General	1	1430	23,30%
	Otros	1	1956	31,87%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	449	7,32%
	Sesion de Prueba	1	108	1,76%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		**440**	**619**	**10,08%**
Emprendimiento	Fondo Emprender	35	628	10,23%
	Informacion	7	713	11,62%
	Sesion Caida	6	398	6,49%
	Informacion de Sedes	2	972	15,84%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	826	13,46%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	790	12,87%
	Otros	1	275	4,48%
	Restablecimiento de claves	1	610	9,94%
	Sesion de Prueba	1	1339	21,81%
Total Emprendimiento		**55**	**639**	**10,41%**
FONDO EMPRENDER	Emprendimiento	1	336	5,47%
	Otros servicios	1	653	10,64%
Total FONDO EMPRENDER		**2**	**495**	**8,06%**
Formacion	Contrato de Aprendizaje	2	300	4,89%
	Otros servicios	2	518	8,43%
	Formación	1	781	12,72%
Total Formacion		**5**	**483**	**7,87%**

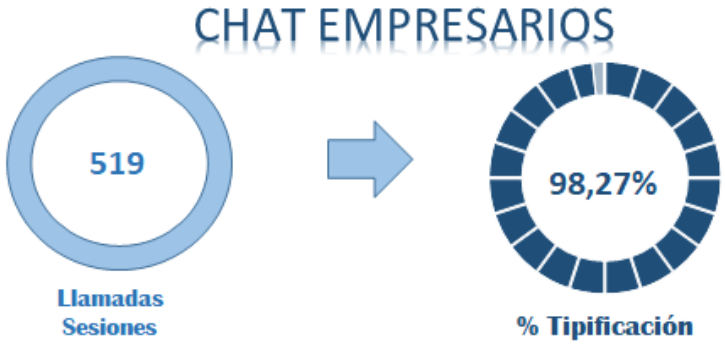
Formación	Inscripciones	557	732	11,93%
	Sesion Caida	302	447	7,28%
	Informacion	200	703	11,45%
	Otros	194	740	12,06%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	193	520	8,47%
	Informacion General	159	766	12,48%
	Orientacion Registro Sofia Plus	69	642	10,46%
	Matricula	56	567	9,24%
	Restablecimiento de clave	45	584	9,51%
	Sesion de Prueba	43	237	3,86%
	Certificaciones	41	725	11,81%
	Sesion impertinente	30	441	7,19%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	20	560	9,12%
	Reprogramacion de pruebas	20	711	11,58%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	17	693	11,30%
	INF-Formacion Virtual Titulada	16	558	9,08%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	16	557	9,07%
	GE-Sesion caida	10	559	9,11%
	Error de pagina	9	606	9,88%
	Jornada y Horarios	8	906	14,76%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	7	457	7,44%
	Informacion de Sedes	7	782	12,74%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	6	456	7,42%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	6	671	10,93%
	BIENESTAR	5	588	9,58%
	FO-Formacion Presencial complementaria	4	326	5,32%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	4	522	8,51%
	Re direccionamiento a Conmutador	4	665	10,83%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	4	935	15,24%
	Datos Asesor Corporativo	3	717	11,69%
	FO-Formacion Presencial Titulada	3	1198	19,52%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	3	471	7,67%
	Fondo Emprender	2	536	8,73%
	INFORMACION PQRS	2	557	9,07%
	Orientacion Convocatoria Especial	2	668	10,87%
	Sesion equivocada	2	604	9,84%
	Cargue Documentos	1	626	10,20%
	Datos Oficina APE	1	644	10,49%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	1	511	8,33%
	FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	1	987	16,08%
	GE-Sesion impertinente	1	234	3,81%
	INFCA-Registro de contrato	1	467	7,61%
	RADICACION PQRS	1	485	7,90%
	RE-Conmutador Nacional	1	427	6,96%
	Registro en la Pagina	1	727	11,84%
Total Formación		**2078**	**625**	**10,19%**
FORMACION COMPLEMENTARIA	Formación	1	832	13,55%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		**1**	**832**	**13,55%**
FORMACION TITULADA	Otros servicios	6	831	13,54%
	Certificación de Competencias	5	540	8,80%
	Formación	5	577	9,40%
	Otros	1	1112	18,12%
Total FORMACION TITULADA		**17**	**687**	**11,20%**
FORMACION TITULADA VIRTUAL	Formación	2	846	13,78%
	Otros servicios	1	243	3,96%
Total FORMACION TITULADA VIRTUAL		**3**	**645**	**10,51%**
INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	Otros servicios	1	431	7,02%
Total INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.		**1**	**431**	**7,02%**
INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	Contrato de Aprendizaje	2	480	7,81%
	Otros servicios	2	371	6,04%
Total INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE		**4**	**425**	**6,92%**

Innovación	Sesion Caida	4	497	8,10%
	Certificaciones	2	783	12,75%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	2	562	9,16%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	209	3,41%
	Fondo Emprender	1	594	9,68%
	Sesion impertinente	1	973	15,85%
Total Innovación		**11**	**587**	**9,56%**
Mesas Sectoriales	Certificaciones	1	772	12,58%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	856	13,95%
	Informacion de Sedes	1	866	14,11%
	Inscripciones	1	616	10,04%
	Otros	1	446	7,27%
Total Mesas Sectoriales		**5**	**711**	**11,59%**
NO PERTINENTE	Formación	5	312	5,08%
	Otros servicios	4	384	6,26%
	Certificación de Competencias	3	418	6,82%
Total NO PERTINENTE		**12**	**362**	**5,90%**
Otras Certificaciones	Otros servicios	2	483	7,86%
Total Otras Certificaciones		**2**	**483**	**7,86%**
Otros servicios	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	343	561	9,13%
	Sesion Caida	339	410	6,68%
	Otros	208	703	11,45%
	Orientacion Registro Sofia Plus	161	601	9,79%
	Inscripciones	145	673	10,96%
	Restablecimiento de clave	142	756	12,32%
	Informacion	135	792	12,90%
	Certificaciones	104	774	12,61%
	Informacion General	70	738	12,02%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	65	555	9,05%
	Informacion de Sedes	43	405	6,60%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	33	839	13,67%
	GE-Sesion caida	27	653	10,64%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	26	906	14,76%
	Sesion impertinente	25	339	5,52%
	Datos Asesor Corporativo	24	594	9,67%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	19	522	8,51%
	INF-Formacion Virtual Titulada	19	581	9,46%
	Matricula	18	468	7,62%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	15	645	10,50%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	15	667	10,86%
	BIENESTAR	14	607	9,90%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	14	576	9,38%
	INFCA-Registro de contrato	11	889	14,49%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	10	783	12,76%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	10	649	10,58%
	AP-Aportes Parafiscales	9	520	8,47%
	INFAP-Aportes Parafiscales	9	852	13,88%
	Datos Oficina APE	8	579	9,44%
	Registro en la Pagina	8	1047	17,06%
	Reprogramacion de pruebas	8	626	10,19%
	Re direccionamiento a Conmutador	7	613	9,99%
	INFCA-Matriz planta de personal	6	476	7,76%
	RADICACION PQRS	6	639	10,41%
	Consulta de Vacantes	5	651	10,61%
	FO-Formacion Presencial Titulada	5	998	16,27%
	GE-Sesion impertinente	5	267	4,34%
	INFAPE-Datos oficina APE	5	701	11,42%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	5	490	7,98%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	5	777	12,66%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	5	633	10,32%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	5	961	15,65%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	5	759	12,37%
	Jornada y Horarios	4	617	10,06%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	4	685	11,16%
	RE-Conmutador Nacional	4	705	11,49%
	FO-Formacion Presencial complementaria	3	939	15,29%
	Fondo Emprender	3	692	11,27%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	3	786	12,80%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	3	595	9,70%
	INFORMACION PQRS	3	691	11,26%
	INFAPE-Registro en la pagina	2	687	11,18%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	2	499	8,13%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	2	934	15,22%
	INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	2	946	15,41%
	Orientacion Convocatoria Especial	2	493	8,02%
	RE-PQRS	2	640	10,42%
	Sesion equivocada	2	340	5,53%
	APE-Activacion registro suspendido APE	1	684	11,14%
	APE-Activacion vacantes APE	1	294	4,79%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	875	14,26%
	Error de pagina	1	362	5,90%
	FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	1	1241	20,22%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	594	9,68%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	1188	19,35%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	791	12,89%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	1	357	5,82%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	565	9,20%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	1	741	12,07%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	811	13,21%
Total Otros servicios		**2194**	**633**	**10,32%**

SOFIA PLUS	Otros servicios	2	1034	16,84%
	Restablecimiento de clave	1	2025	32,99%
Total SOFIA PLUS		**3**	**1364**	**22,22%**
(en blanco)	Sesion Caida	33	605	9,86%
	(en blanco)	19	1025	16,70%
	Otros	10	542	8,83%
	Sesion de Prueba	5	252	4,11%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	4	613	9,99%
	GE-Sesion caida	2	840	13,68%
	Informacion	2	1081	17,60%
	Consulta de Vacantes	1	1596	26,00%
	INFCA-Registro de contrato	1	1057	17,22%
	RADICACION PQRS	1	1337	21,78%
Total (en blanco)		**79**	**403**	**6,57%**
Total general		**6138**	**631**	**10,29%**

Empresarios

De las 519 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 510, lo que representa un 98.27% de tipificación en la línea.



SERVICIO	CONTESTADA	TIPIFICADAS	%
Empresarios	519	510	98%

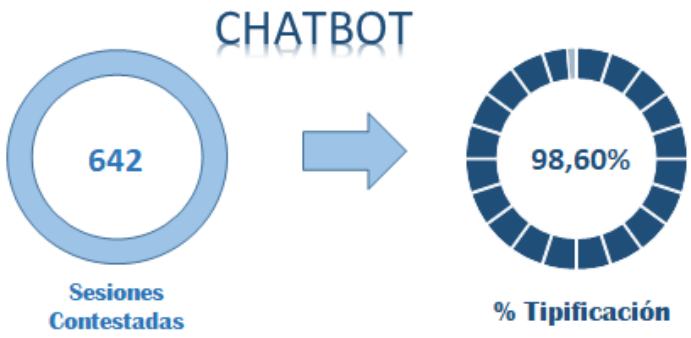
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

TEMA	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Sesion de Prueba	15	210	2,94%
	Sesion Caida	2	368	0,39%
	Informacion	1	370	0,20%
Total Bilinguismo		**18**	**236**	**3,52%**
Certificación de Competencias	GE-Sesion caida	1	338	0,20%
	Sesion Caida	1	349	0,20%
Total Certificación de Competencias		**2**	**344**	**0,39%**
Contrato de Aprendizaje	INFCA-Registro de contrato	77	906	15,07%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	42	772	8,22%
	GE-Sesion caida	30	699	5,87%
	Sesion Caida	21	670	4,11%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	17	855	3,33%
	Datos Asesor Corporativo	16	915	3,13%
	CA-Solicitud carta de fechas	11	786	2,15%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	11	646	2,15%
	INFCA-Matriz planta de personal	10	671	1,96%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	10	950	1,96%
	GE-Sesion impertinente	9	609	1,76%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	7	1281	1,37%
	Sesion de Prueba	7	735	1,37%
	CA-Suspension de contrato	6	1234	1,17%
	INFCA-Modificacion de la cuota	6	722	1,17%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	5	899	0,98%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	4	1140	0,78%
	Contrato de Aprendizaje	2	880	0,39%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	2	490	0,39%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	2	750	0,39%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	2	806	0,39%
	AP-Aportes Parafiscales	1	1370	0,20%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	1382	0,20%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	505	0,20%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	628	0,20%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	736	0,20%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	827	0,20%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	789	0,20%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	672	0,20%
	Informacion de Sedes	1	617	0,20%
	INFORMACION PQRS	1	2977	0,20%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	1	620	0,20%
	INFCA-Eliminacion contrato otras instituciones	1	624	0,20%
Total Contrato de Aprendizaje		**309**	**830**	**60,47%**
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	INFAPE-Publicacion de vacantes	4	756	0,78%
	GE-Sesion caida	2	479	0,39%
	INFAPE-Registro en la pagina	2	726	0,39%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	1513	0,20%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		**9**	**772**	**1,76%**
Emprendimiento	Sesion Caida	1	1351	0,20%
	Sesion de Prueba	1	223	0,20%
Total Emprendimiento		**2**	**787**	**0,39%**

Formacion	Otros servicios	1	391	0,20%
Total Formacion		**1**	**391**	**0,20%**
Formación	Sesion de Prueba	23	207	4,50%
	Sesion Caida	8	590	1,57%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	2	471	0,39%
	GE-Sesion caida	2	389	0,39%
	Informacion	2	688	0,39%
	Inscripciones	2	604	0,39%
	Datos Asesor Corporativo	1	416	0,20%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	422	0,20%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	465	0,20%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	623	0,20%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	564	0,20%
	INFCA-Registro de contrato	1	725	0,20%
Total Formación		**45**	**375**	**8,81%**
Innovación	GE-Sesion caida	1	474	0,20%
Total Innovación		**1**	**474**	**0,20%**
Mesas Sectoriales	GE-Sesion caida	1	636	0,20%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	255	0,20%
Total Mesas Sectoriales		**2**	**446**	**0,39%**
NO PERTINENTE	Formación	1	132	0,20%
Total NO PERTINENTE		**1**	**132**	**0,20%**
Otros servicios	INFCA-Matriz planta de personal	22	775	4,31%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	12	531	2,35%
	GE-Sesion caida	9	476	1,76%
	INFCA-Modificacion de la cuota	9	683	1,76%
	Datos Asesor Corporativo	8	539	1,57%
	Sesion Caida	7	439	1,37%
	INFCA-Registro de contrato	6	1013	1,17%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	5	735	0,98%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	5	988	0,98%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	4	709	0,78%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	4	829	0,78%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	4	1422	0,78%
	Sesion de Prueba	4	99	0,78%
	AP-Aportes Parafiscales	3	772	0,59%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	3	773	0,59%
	CA-Solicitud carta de fechas	2	1977	0,39%
	CA-Suspension de contrato	1	991	0,20%
	Certificaciones	1	833	0,20%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	1580	0,20%
	GE-Sesion impertinente	1	1235	0,20%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	1	472	0,20%
	INFORMACION PQRS	1	686	0,20%
	Registro en la Pagina	1	861	0,20%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	238	0,20%
Total Otros servicios		**115**	**728**	**22,50%**
(en blanco)	Sesion de Prueba	3	131	0,59%
	GE-Sesion caida	2	1638	0,39%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	794	0,20%
Total (en blanco)		**6**	**744**	**1,17%**
Total general		**511**	**737**	**100,00%**

ChatBot paso a Asesor

De las 642 sesiones atendidas en el canal ChatBot se tipificaron 633, lo que representa un 98,60% de tipificación en la línea.



SERVICIO	CONTESTADA	TIPIFICADAS	%
ChatBot	642	633	99%

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

TEMA	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Error de pagina	1	824	0,16%
	Informacion	7	701	1,11%
	Inscripciones	1	678	0,16%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	532	0,16%
	Otros	1	1044	0,16%
	Sesion Caida	2	346	0,32%
	Sesion de Prueba	1	194	0,16%
Total Bilinguismo		**14**	**685**	**2,21%**
Certificación de Competencias	Certificaciones	1	506	0,16%
	Datos Asesor Corporativo	1	398	0,16%
	Informacion	1	1415	0,16%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	3	565	0,47%
	Sesion Caida	3	421	0,47%
Total Certificación de Competencias		**9**	**586**	**1,42%**
Contrato de Aprendizaje	BIENESTAR	1	735	0,16%
	Datos Asesor Corporativo	4	858	0,63%
	GE-Sesion caida	1	808	0,16%
	GE-Sesion impertinente	1	648	0,16%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	5	780	0,79%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	1	626	0,16%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	1	608	0,16%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	3	919	0,47%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	2	1074	0,32%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	2	391	0,32%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	584	0,16%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	4	1482	0,63%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	7	787	1,11%
	INFCA-Registro de contrato	3	743	0,47%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	460	0,16%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	3	572	0,47%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	1	842	0,16%
	Informacion	1	393	0,16%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	10	704	1,58%
	Informacion General	3	643	0,47%
	Inscripciones	7	649	1,11%
	Otros	2	659	0,32%
	Sesion Caida	19	278	3,00%
	Sesion de Prueba	1	461	0,16%
	Sesion impertinente	3	374	0,47%
Total Contrato de Aprendizaje		**87**	**662**	**13,74%**
Emprendimiento	Datos Asesor Corporativo	1	819	0,16%
	Fondo Emprender	12	481	1,90%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	623	0,16%
	Otros	2	1039	0,32%
	Restablecimiento de clave	1	1277	0,16%
	Sesion Caida	6	229	0,95%
Total Emprendimiento		**23**	**538**	**3,63%**

Formación	BIENESTAR	1	1506	0,16%
	Certificaciones	12	772	1,90%
	Consulta de Vacantes	1	798	0,16%
	Error de pagina	1	928	0,16%
	Fondo Emprender	2	859	0,32%
	GE-Sesion caida	1	333	0,16%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	955	0,16%
	Informacion	23	718	3,63%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	3	671	0,47%
	Informacion de Sedes	3	966	0,47%
	Informacion General	19	698	3,00%
	INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	1	697	0,16%
	INFORMACION PQRS	1	915	0,16%
	Inscripciones	57	574	9,00%
	Jornada y Horarios	3	823	0,47%
	Matricula	2	413	0,32%
	Orientacion Registro Sofia Plus	4	641	0,63%
	Otros	34	710	5,37%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	459	0,16%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	919	0,16%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	323	0,16%
	Reprogramacion de pruebas	3	648	0,47%
	Restablecimiento de clave	11	700	1,74%
	Sesion Caida	70	539	11,06%
	Sesion de Prueba	3	144	0,47%
	Sesion impertinente	5	311	0,79%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	522	0,16%
Total Formación		**265**	**677**	**41,86%**
FORMACION COMPLEMENTARIA	Bilinguismo	1	249	0,16%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		**1**	**249**	**0,16%**
INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	Certificación de Competencias	1	208	0,16%
Total INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.		**1**	**208**	**0,16%**
Innovación	Sesion Caida	3	727	0,47%
Total Innovación		**3**	**727**	**0,47%**
Mesas Sectoriales	AP-Aportes Parafiscales	1	653	0,16%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	561	0,16%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	499	0,16%
	Sesion Caida	1	279	0,16%
	Sesion impertinente	1	1715	0,16%
Total Mesas Sectoriales		**5**	**741**	**0,79%**
Otros servicios	AP-Aportes Parafiscales	1	689	0,16%
	Datos Asesor Corporativo	4	649	0,63%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	3	775	0,47%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	306	0,16%
	GE-Sesion caida	1	501	0,16%
	GE-Sesion impertinente	1	248	0,16%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	470	0,47%
	INFAPE-Registro en la pagina	2	641	0,32%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	638	0,16%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	2	1064	0,32%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	942	0,16%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	1	1938	0,16%
	INFCA-Registro de contrato	2	1109	0,32%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	405	0,16%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	6	725	0,95%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	4	823	0,63%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	10	674	1,58%
	Informacion de Sedes	1	341	0,16%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	1	1118	0,16%
	Inscripciones	2	545	0,32%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	483	0,16%
	Sesion Caida	8	347	1,26%
	Sesion de Prueba	4	120	0,63%
	Sesion impertinente	1	292	0,16%
Total Otros servicios		**62**	**622**	**9,79%**

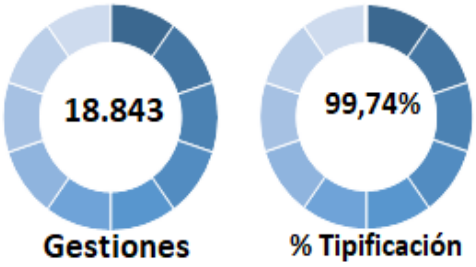
SOFIA PLUS	Orientación_Vocacional	1	642	0,16%
Total SOFIA PLUS		**1**	**642**	**0,16%**
(en blanco)	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	1582	0,16%
	Sesion Caida	2	357	0,32%
Total (en blanco)		**2**	**970**	**0,32%**
Agencia Pública de Empleo	APE-Activacion registro suspendido APE	1	582	0,16%
	Consulta de Vacantes	5	740	0,79%
	Datos Asesor Corporativo	1	627	0,16%
	Datos Oficina APE	1	510	0,16%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	2	702	0,32%
	Informacion General	1	729	0,16%
	Inscripciones	1	437	0,16%
	Otros	2	701	0,32%
	Registro en la Pagina	4	772	0,63%
	Restablecimiento de claves	103	645	16,27%
	Sesion Caida	31	369	4,90%
	Sesion impertinente	1	250	0,16%
Total Agencia Pública de Empleo		**153**	**580**	**24,17%**
Orientación_Vocacional	Certificaciones	1	957	0,16%
	Informacion	1	530	0,16%
	Inscripciones	1	726	0,16%
	Otros	1	708	0,16%
	Restablecimiento de clave	1	749	0,16%
Total Orientación_Vocacional		**5**	**734**	**0,79%**
RADICACION PQRS	RADICACION PQRS	1	1023	0,16%
Total RADICACION PQRS		**1**	**1023**	**0,16%**
Total general		**633**	**641**	**100,00%**

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

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

De las 18.843 sesiones atendidas en el canal WhatsApp se tipificaron 18.794 lo que representa un 99.74% de tipificación en la línea.

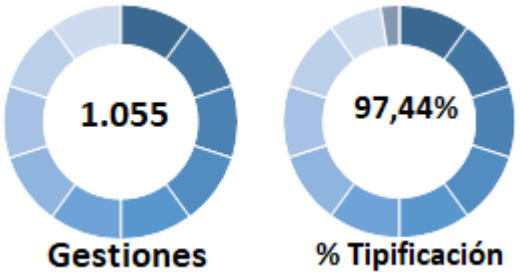


NIVEL 1	GESTIONADAS	AHT	%
Total general	**18794**	**504**	**99,74%**

TEMAS	CANTIDAD	AHT	%
Formación	10556	587	56,17%
No pertinente	6774	351	36,04%
Agencia pública de empleo	603	625	3,21%
Contrato de aprendizaje	310	680	1,65%
Emprendimiento	256	545	1,36%
Certificación por competencia	177	607	0,94%
PQRS	109	547	0,58%
Observatorio laboral	9	315	0,05%
Total general	**18794**	**504**	**100,00%**

Empresarios

De las 1055 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 1028, lo que representa un 97.44% de tipificación en la línea.

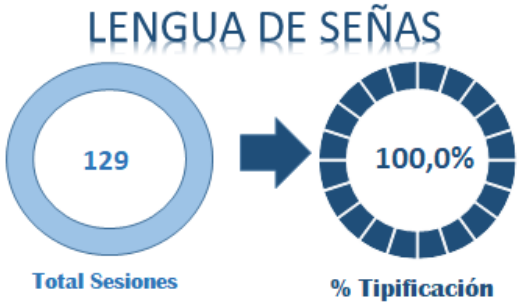


NIVEL 1	GESTIONADAS	AHT	%
Total general	1028	660	97,44%

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	AHT	%
General	283	365	27,53%
Formación	260	623	25,29%
Contrato de aprendizaje	237	795	23,05%
Otras certificaciones	100	769	9,73%
APE - Intermediación Laboral	57	728	5,54%
Datos asesor corporativo	26	754	2,53%
Redireccionamiento	26	617	2,53%
GE-Llamada Caída	18	3098	1,75%
Certificación de Competencias	11	749	1,07%
Fondo emprender	10	657	0,97%
Total general	1028	660	100,00%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

De las 129 sesiones atendidas en el canal Lengua de Señas se tipificaron 129, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.

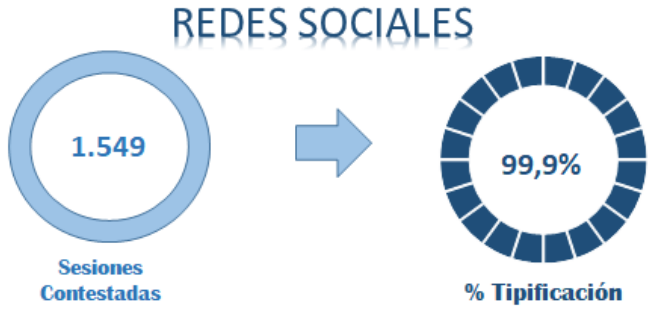


NIVEL 1	GESTIONADAS	AHT	%
Total general	129	94,7	100,00%

TEMA	NIVEL	CANTIDAD	AHT	%
FORMACION COMPLEMENTARIA	Informacion	1	826	0,78%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		**1**	**826**	**0,78%**
FORMACION TITULADA	Inscripciones	3	500	2,33%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	2	1034	1,55%
Total FORMACION TITULADA		**5**	**713**	**3,88%**
INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	1	147	0,78%
Total INFORMACION OBSERVATORIO GRAL		**1**	**147**	**0,78%**
NO PERTINENTE	VideoCall de Prueba	100	38	77,52%
	VideoCall Caida	16	103	12,40%
	Informacion de Sedes	2	412	1,55%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	149	0,78%
	VideoCall equivocada	1	127	0,78%
Total NO PERTINENTE		**120**	**54**	**93,02%**
SOFIA PLUS	Orientacion Registro Sofia Plus	1	942	0,78%
	Restablecimiento de clave	1	1472	0,78%
Total SOFIA PLUS		**2**	**1207**	**1,55%**
Total general		**129**	**94,70**	**100,00%**

REDES SOCIALES

De las 1.549 sesiones atendidas en el canal Redes Sociales se tipificaron 1.548, lo que representa un 99.9% de tipificación en la línea.



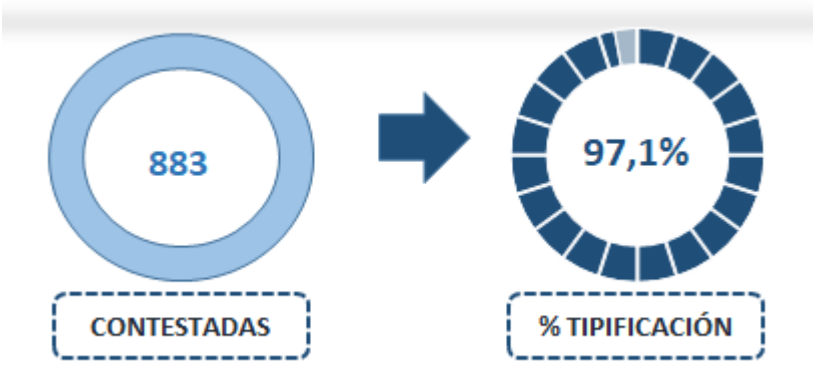
NIVEL 1	GESTIONADAS	AHT	%
Total general	**1548**	**5362,7**	**99,90%**

TEMA	NIVEL	CANTIDAD	AHT	%
Agencia publica de empleo	APE	18	6413	1,16%
Total Agencia publica de empleo		**18**	**6413**	**1,16%**
Certificación por competencia	INFORMACIÓN	19	2483	1,23%
Total Certificación por competencia		**19**	**2483**	**1,23%**
Contrato de aprendizaje	INFCA-Búsqueda de aprendices por perfil	1	11986	0,06%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	358	0,06%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	11379	0,06%
	INFORMACIÓN	3	4489	0,19%
Total Contrato de aprendizaje		**6**	**6198**	**0,39%**
Emprendimiento	Fondo Emprender	44	5112	2,84%
Total Emprendimiento		**44**	**5112**	**2,84%**
Formación	BIENESTAR	8	4567	0,52%
	FORMACION COMPLEMENTARIA	43	13362	2,78%
	FORMACION TITULADA	156	7874	10,08%
	FORMACION TITULADA VIRTUAL	51	5844	3,29%
	INF-Información Presencial Formación Complementaria	1	379	0,06%
	OFERTA EDUCATIVA	287	6878	18,54%
	SOFIA PLUS	20	15167	1,29%
Total Formación		**566**	**7801**	**36,56%**
Información general	Información sedes	26	4487	1,68%
Total Información general		**26**	**4487**	**1,68%**
No pertinente	No pertinente	867	3849	56,01%
Total No pertinente		**867**	**3849**	**56,01%**
PQRS	Información PQRS	1	653	0,06%
	Radicación PQRS	1	12112	0,06%
Total PQRS		**2**	**6383**	**0,13%**
Total general		**1548**	**5366**	**100,00%**

PQRSD

De las 883 llamadas atendidas en el canal PQRSD se tipificaron 857, lo que representa un 97.1% de tipificación en la línea.

Nota: En este ítem se suman los dos skill, empresas como ciudadanos ya que la imagen no se toma por separado por este motivo da un total de 857, al sumar ciudadanos 765 + empresas 92= total 857



Ciudadanos

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Petición	295	38,56%	896
No Pertinente	190	24,84%	236
Información Sedes	71	9,28%	572
Formación Titulada	51	6,67%	624
Sofia Plus	37	4,84%	673
Queja	35	4,58%	1683
Ape	26	3,40%	530
Oferta Educativa	15	1,96%	566
Información	14	1,83%	762
Formación Complementaria	12	1,57%	660
Formación Titulada Virtual	7	0,92%	485
Reclamo	7	0,92%	946
Fondo Emprender	3	0,39%	739
Denuncias	2	0,26%	759
Total general	**765**	**100,00%**	**680**

Empresarios

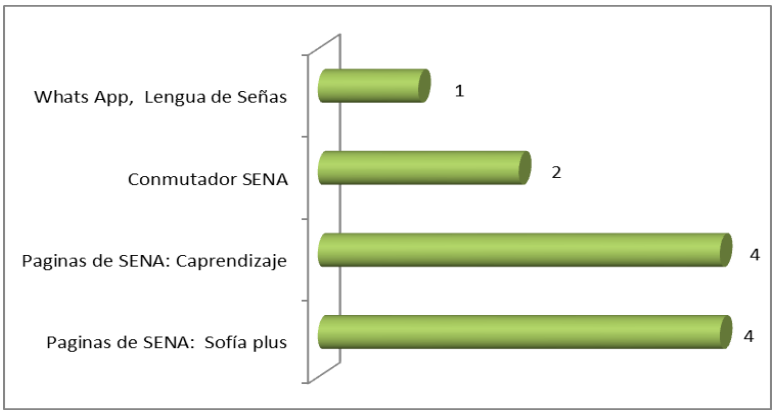
NIVEL 1	Cantidad_	%	AHT
PQRSDAF	35	38,04%	1010
Redireccionamiento	24	26,09%	777
General	14	15,22%	719
Contrato de Aprendizaje	13	14,13%	862
Formación	3	3,26%	745
APE - Intermediación Laboral	2	2,17%	899
Fondo Emprender	1	1,09%	713
Total general	**92**	**100,00%**	**870**

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

EVENTOS SENA PRESENTADOS EN AGOSTO

TIPO DE EVENTO	TOTAL
Paginas de SENA: Sofía plus	4
Paginas de SENA: Caprendizaje	4
Conmutador SENA	2
Whats App, Lengua de Señas	1
Total general	**11**

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023



Mes	Dia	Servicio al que se le aplica la excepción del descuento	Justificación	Tipo de evento
Agosto	2/08/2023	Chat: Empresario, Multiskill Empresas	Falla página SENA: Intermitencia para acceder al a página caprendizaje.sena.edu.co, no permite cargar contratos ni realizara búsqueda de aprendices. https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSenaEmpresarial/AdvancedChat/formchat.jsp	Paginas de SENA: Caprendizaje
Agosto	2/08/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Presentamos novedad en las inscripciones a los programas de información titulada virtual, cuando están realizando la encuesta de inscripción. https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/registro.html	Paginas de SENA: Sofía plus
Agosto	8/08/2023	Chat: Empresario, Multiskill Empresas	Falla página SENA: Intermitencia para acceder al a página caprendizaje.sena.edu.co, no permite cargar contratos ni realizara búsqueda de aprendices. https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSenaEmpresarial/AdvancedChat/formchat.jsp	Paginas de SENA: Caprendizaje
Agosto	9/08/2023	Chat: Empresario, Multiskill Empresas	Falla página SENA: durante todo el día hemos continuado con la intermitencia en la página Caprendizaje.sena.edu.co, evento que también nos informan los usuarios. https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSenaEmpresarial/AdvancedChat/formchat.jsp	Paginas de SENA: Caprendizaje
Agosto	17/08/2023	Whats App, Lengua de Señas	Evento SENA: Evento Evacuación por Emergencia Sismo 17/08/2023. https://api.whatsapp.com/send/?phone=573168760255&text&app_absent=0 https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/VideoCallSenas/VideoCall/form.jsp	Whats App, Lengua de Señas
Agosto	18/08/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Evento: Solicitamos validar con nuestro cliente corporativo SENA, la publicación del cronograma de charlas informativas, según cronograma de oferta educativa, deberían iniciar hoy (18 de agosto), usuarios están consultando por esta información. https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/registro.html	Paginas de SENA: Sofía plus
Agosto	22/08/2023	Chat: Empresario, Multiskill Empresas	Falla página SENA: Falla de Caprendizaje: https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx; Server error in '/ SVGA' Application https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSenaEmpresarial/AdvancedChat/formchat.jsp	Paginas de SENA: Caprendizaje
Agosto	22/08/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Evento:Reportamos: Solicitamos validar con nuestro cliente corporativo SENA, la publicación del cronograma de charlas informativas, según cronograma de oferta educativa, deberían iniciar el (18 de agosto), usuarios están consultando por esta información. https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/registro.html	Paginas de SENA: Sofía plus
Agosto	25/08/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Evento: Evento presentado el día de hoy con respecto a las marchas y paro de camioneros, esta novedad de orden publico, afecta en el centro de contacto a la movilización de los colaboradores, lo cual puede causar un impacto en el cubrimiento de las líneas. Líneas Conmutador: 5461500 y 5461600	Paginas de SENA: Sofía plus
Agosto	28/08/2023	Conmutador SENA	Evento SENA presentado el día de hoy con respecto a las marchas y paro de camioneros, esta novedad de orden publico, afecta en el centro de contacto a la movilización de los colaboradores, lo cual puede causar un impacto en el cubrimiento de las líneas.s funcionarios que no responden. Líneas 5461500 -5461600	Conmutador SENA
Agosto	31/08/2023	Conmutador SENA	Evento Conmutador SENA: Falla en transferencia extensiones Conmutador Nacional desde las líneas de comunicación Líneas 5461500 -5461600	Conmutador SENA

13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de agosto 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 y actividades de calidad.

1. Refuerzos en el proceso de tipificación en KCRM.
2. Realizar por parte de formación, **Pre turnos** con el fin de identificar oportunidades de mejora y generar refuerzos asertivos, desarrollo de habilidades en temas de las últimas actualizaciones en cuanto a la Matrices de Conocimiento y novedades publicadas en NIK.
3. Capacitación WhatsApp.
4. Periódico SENA K.
5. Acompañamiento y refuerzo a los asesores ubicados en la Isla de las Oportunidades.

Capacitación Grupo Nuevo

Programa: Oferta Fecha de Conexión: 2023-08-19		
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos
Naranjo Lesmes Catalina	1010000860	100
Camacho Ramos Natali Andrea	1033807168	100
Forero Lopez Charitt Lucia	1012403031	100
Bernal Rodriguez Alberto	1010042104	100
Torres Roja Leidy Viviana	1000603699	100
Romero Gutierrez Gabriela	1000786617	100
Reyes Montoya Eimy Julieth	1070972189	100
Gil Navarro Sharick Stephany	1019010610	100
Padilla Triana Lizeth Katherine	1024561078	100
Martinez Patiño Juan Diego	79095348	100
Primo Padilla Julieth Andrea	1033737065	100

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 045
PERIODO DE AGOSTO 2023

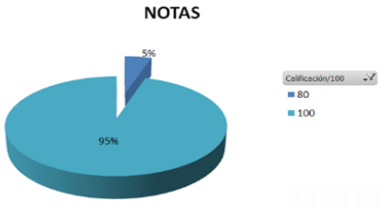
Bitacora NIK

ID	TITULO	CATEGORIA	DOCUMENTO	USUARIOS	% de Lectulabilidad
35040	Preguntas frecuentes PQRSD	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	25%
9417	SOLICITUDES DE SEGUNDO NIVEL CRM	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	71%
41812	Dia fit konecta	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	8%
41558	Reglamento del aprendiz	Inbound	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	36%
35621	Plantillas WhatsApp	WhatsApp	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	53%
14194	Guiones WhatsApp	WhatsApp	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	83%
40537	Pre turnos agosto 2023	Pre turnos	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
9351	Compilado Empresarios y Ciudadanos	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
40759	Premios mes de julio	Cuadro de honor y premios	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	29%
40191	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
40646	Error inscripción formación titulada virtual	Inbound	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	56%

Cuestionario Novedades NIK

Durante el mes de Agosto se realizo de manera semanal taller para validar lecturabilidad y comprensión de los pre turnos realizados por las áreas de CX y Formación respectivamente, de los agentes que presentaron oportunidad de mejora, se tomo de manera individual con el fin de realizar una retroalimentación de las oportunidades de mejora que se presentaron. Este cuestionario se ejecuto a todos los skill, ciudadanos, empresarios, conmutador, chat, whatsapp, señas, redes sociales.





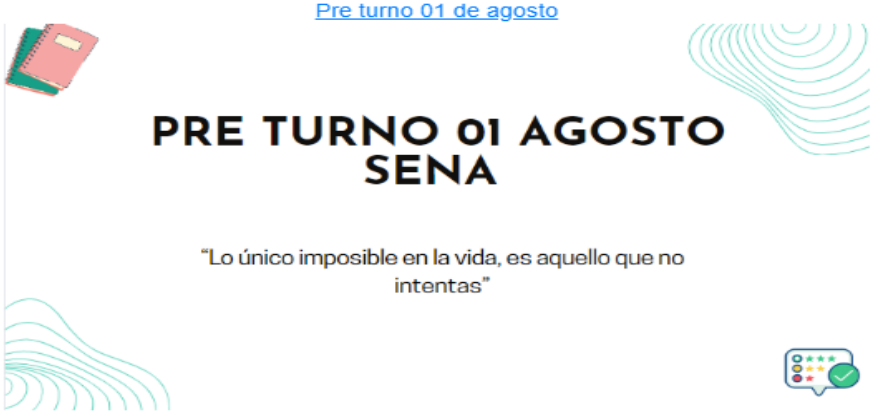
NOMBRE DEL LÍDER	CANTIDAD DE ASESORES AGOSTO	REALIZAN CUESTIONARIO AGENTES	% PARTICIPACIÓN LÍDER
ANDERSSON RICARDO PORRAS ZAPATA	17	17	100%
FERMIN RUBIO GOMEZ	15	15	100%
CAROLINA LINARES MORENO	21	21	100%
MARIA ALEJANDRA AVENDAÑO CASTILLO	18	18	100%
ANDREA CATALINA ARIAS AGUAS	17	17	100%
CLAUDIA YOLANDA AVILA ROA	16	16	100%

Preturnos

Pre turnos

Durante el mes de agosto se realiza preturnos para socializar las novedades que se presentan durante el mes, este preturno esta publicado en NIK para que los agentes puedan ingresar y visulaizarlo cuando lo necesite dentro de la gestión. Del mismo se realizó taller para validar lecturabilidad y comprensión del mismo.

Pre turno 01 de agosto



Pre turno 15 de agosto

Pre turno 15 de agosto





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

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de agosto 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 agosto:

- 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-378-2023)
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-375-2023)
Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-372-2023)
Anexo 4: Informe formación agosto.
Reporte 1: Encuestas SATU ubicadas en repositorio.
Reporte 2: Detalle de Tipificación mensual ubicadas en el repositorio.

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
AGOSTO 2023
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 14 de septiembre de 2023

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 5

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS 6

4. OPERACIÓN 6

4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 6
5.1. NIVELES DE SERVICIO 8
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO 11
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 11
6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 18
6.1.1 INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO NO. 1188323 DE 2019 18
6.1.2. BALANCE FINANCIERO 18
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 19
6.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 19
6.1.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021 20
6.1.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022 21
6.1.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023 22
6.1.8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES. 23
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 23
6.2.2. INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO NO. CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 23
6.2.3. BALANCE FINANCIERO 24
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 25
6.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 25
6.2.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021 25
6.2.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022 26
6.2.8. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023 27
6.2.9. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 27

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO 28

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 28
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 28

8. LOGROS 29

9. GLOSARIO 29

10. ANEXOS 30

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio 9
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio 11
Tabla 3. Información General Presupuesto Contrato No. 1188323 de 2019 18
Tabla 4. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA 19
Tabla 5. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 19
Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 20
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 21
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2022 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 22
Tabla 9. Ejecución presupuestal vigencia 2023 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 22
Tabla 10. Información General Presupuesto Contrato No. CO1.1237231 de 2019 23
Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center 24
Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center 25
Tabla 13. Facturación Interventoría en el año 2021 26
Tabla 14. Facturación Interventoría en el año 2022 27
Tabla 15. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA 28
Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center 29

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 agosto 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.
  - **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.**

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 agosto de 2023:

- Durante el mes de agosto 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 agosto 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-555-2023, informó que luego de revisar la primera versión del Informe Notificación de Incidente Error Encuestador ocurrido el 10 de julio de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-556-2023, informó que luego de revisar la primera versión del informe de falla en el servicio de Chat (ciudadano y empresario), ocurrido el 14 de julio de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT- 557-2023 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de julio de 2023.

Mes	Cantidad de personal	Novedades	% de Rotación	Concepto
julio-23	113	3 retiros	2.6%	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-558-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe de gestión mensual del mes de julio 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-559-2023, 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 presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de Operación Nivel II	1	0
Agente Básico - Oferta Educativa	10	0
TOTAL (11)	**11**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-560-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de operación del periodo de julio de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-561-2023, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de julio del 2023, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL632-2023 y SCC-MULT-CCC-P-GCL636-2023, genera los siguientes conceptos:

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-562-2023, 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-SENA-234-2023, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de julio de 2023 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-235-2023, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 43 del periodo del 1 al 31 de julio de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-236-2023, informó al SENA el Cambio del representante legal del Consorcio Contact Center.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-236A-2023, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de julio de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-237-2023, radicó al SENA el aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de julio de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-238-2023, radicó al SENA la ejecución presupuestal de la vigencia 2023 del contrato No. C01.PCCNTR. 1188323 de 2019 de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO

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

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de agosto de 2023, corresponde a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría se 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	63,007	61.711	54.484	1.296	88%	98%	5,8
Inbound Empresarial	8.733	8.672	8.505	61	98%	99%	8,5
Inbound PQRSD	893	883	872	10	99%	99%	11,8
Conmutador	23.857	23.807	23.302	50	98%	100%	3,2

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas	TMO
Chat	7.399	7.378	7.225	98%	100%	21	11,0
WhatsApp	19.905	19.898	19.113	96%	100%	7	8,5
Videollamada	139	129	125	97%	93%	10	1,7

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	620.422	601.143	601.143	99,9%	99,9%
SMS	3.768.574	3.751.892	3.751.892	100%	100%
USSD	0	0	0	NA	NA

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
REDES SOCIALES	1.549	1.549	1.540	99%	100%	0

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	133	112	112	112	110	100%	98%

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 88% y 98% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound empresarial: 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 (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound PQRSD: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%). Esta línea se encuentra en la etapa de estabilización de dos meses.

- Servicio de conmutador: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 98% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 98% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento 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 98% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento 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 97% y 93% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

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

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

- Servicio de USSD: Durante este periodo el SENA no hizo uso de este servicio.

- Servicio de Redes Sociales: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Outbound: el porcentaje de nivel de Contactabilidad y nivel de efectividad fue del 100% y 99% 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”.

5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO

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

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

Servicio	Transacciones	ANS Infraestructura
CHAT BOT	6.544	100%
BOT REDES SOCIALES	761	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 29/08/2023

1. 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 alcance el día 20/06/2023 con respecto a la solicitud y propuesta diseñada por la operación, para dar manejo del botón de adjuntos en los servicios virtuales.

   De acuerdo a lo anterior y al correo enviado por la Entidad él: miércoles, 21 de junio de 2023, se implementan los guiones a partir 26/06/2023.

2. Definir entre las partes la salida a producción, (Tener en cuenta que Konecta entrega en producción las URLS y los Script y es SENA quien lo desplegará en su página): Actividad programada para el 29/06/2023 en RFC con la Entidad.

Pendiente SENA

29/06/2023 se dio el RFC con la Entidad, el cual no fue exitoso por incompatibilidad en las librerías.

24/07/2023 se gestionan pruebas internas con los ajustes en scripts, las cuales fueron exitosas,

01/08/2023 se envía correo a la Entidad con el detalle y lo que se requiere para ejecutar las pruebas integrales en la página de preproducción del SENA y garantizar la migración antes del 30/08/2023.

15/08/2023 Konecta Solicita mesa de trabajo entre las partes para explicar técnicamente la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.

Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

1. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).
2. Se encuentra bajo la modalidad de Urgencia Manifiesta, pendiente establecer la mecánica para el proceso de cambios (solamente se realizan cambios estándar y de emergencia), el cambio requerido no se configura en ninguno de ellos.
3. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.

4. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

- Chat Bot Ciudadano y empresario

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

  Observaciones KONECTA 29/08/2023

  1. Otorgar los permisos de navegación a la página de producción de SENA, empresarios, para lograr probar el embebido del chat, paso agente desde el CHATBOT, información que se expuso en Mesa de trabajo del 02/06/2023 (Interventoría, SENA y Konecta). El 29/06/2023 se dio el RFC con la Entidad, el cual no fue exitoso por incompatibilidad en las librerías, Pendiente que el área de desarrollo entregue la fecha de modificación de los scripts, para notificar al SENA y validar la nueva fecha de RFC.

  2. Se dio inicio al proyecto (Integración Chatbot con Embebido). La Entidad debe confirmar los permisos a las URL´S que compartió Konecta 08/05/2023.

  Pendiente SENA

  29/06/2023 se dio el RFC con la Entidad, el cual no fue exitoso por incompatibilidad en las librerías.

  24/07/2023 se gestionan pruebas internas con los ajustes en scripts, las cuales fueron exitosas

  01/08/2023 se envía correo a la Entidad con el detalle y lo que se requiere para ejecutar las pruebas integrales en la página de preproducción del SENA y garantizar la migración antes del 30/08/2023.

  15/08/2023 Konecta Solicita mesa de trabajo entre las partes para explicar técnicamente la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.

  Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

  1. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).

  2. Se encuentra bajo la modalidad de Urgencia Manifiesta, pendiente establecer la mecánica para el proceso de cambios (solamente se realizan cambios estándar y de emergencia), el cambio requerido no se configura en ninguno de ellos.

3. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.

4. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

- Tipificación

  Observaciones KONECTA 29/08/2023

  Reuniones Cíclicas: Se agenda mesa de trabajo 06/09/2023 para revisar casos y causas de tipificación específicos de CRM y KCRM, el objetivo es validar los avances y novedades.

  En Sesión del 23/08/2023 SENA solicito un consolidado del 2023 con la tipificación por servicio y resultado de contacto - Fecha de entrega 29/08/2023

  Fecha de socialización 06/09/2023

- Encuesta de Satisfacción

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

  Observaciones KONECTA 29/08/2023

  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).

  Pendiente SENA

  Respuesta Correo "Compromiso paso CHATBOT a Agente - Chat embebido", el cual fue enviado el: lun, 8 may 2023 a las 17:14, alcance el viernes, 12 de mayo de 2023 4:22 p. m., Se refuerza martes 23/05/2023 9:16 a. m.

  Pendiente SENA

  29/06/2023 se dio el RFC con la Entidad, el cual no fue exitoso por incompatibilidad en las librerías.

  24/07/2023 se gestionan pruebas internas con los ajustes en scripts, las cuales fueron exitosas.

  01/08/2023 se envía correo a la Entidad con el detalle y lo que se requiere para ejecutar las pruebas integrales en la página de preproducción del SENA y garantizar la migración antes del 30/08/2023

15/08/2023 Konecta Solicita mesa de trabajo entre las partes para que explicar técnicamente la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.

Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

1. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).

2. Se encuentra bajo la modalidad de Urgencia Manifiesta, pendiente establecer la mecánica para el proceso de cambios (solamente se realizan cambios estándar y de emergencia), el cambio requerido no se configura en ninguno de ellos.

3. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.

4. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

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

Observaciones KONECTA 29/08/2023

1. 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 alcance el día 20/06/2023 con respecto a la solicitud y propuesta diseñada por la operación, para dar manejo del botón de adjuntos en los servicios virtuales.
2. Definir entre las partes la salida a producción, Tener en cuenta que Konecta entrega en producción las URLS y los script y es SENA quien lo desplegará en su página.

Embebidos.

1. Respuesta Correo "Compromiso paso CHATBOT a Agente - Chat embebido", el cual fue enviado el : lun, 8 may 2023 a las 17:14, alcance el viernes, 12 de mayo de 2023 4:22 p. m., Se refuerza martes 23/05/2023 9:16 a. m. Se refuerza el día 20/06/2023 según correo "Minutograma ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN URL EMBEBIDOS" para conocer avances y/o fechas tentativas de ventana. Se envió minutocgrama y Check List el 23/06/2023 a SENA e INT.

   Pendiente SENA

29/06/2023 se dio el RFC con la Entidad, el cual no fue exitoso por incompatibilidad en las librerías.

24/07/2023 se gestionan pruebas internas con los ajustes en scripts, las cuales fueron exitosas.

01/08/2023 se envía correo a la Entidad con el detalle y lo que se requiere para ejecutar las pruebas integrales en la página de preproducción del SENA y garantizar la migración antes del 30/08/2023.

15/08/2023 Konecta Solicita mesa de trabajo entre las partes para explicar técnicamente la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.

Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

1. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).
2. Se encuentra bajo la modalidad de Urgencia Manifiesta, pendiente establecer la mecánica para el proceso de cambios (solamente se realizan cambios estándar y de emergencia), el cambio requerido no se configura en ninguno de ellos.
3. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.
4. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

Otros

Nuevo alcance Guion Inclusivo: De acuerdo al comité de seguimiento contractual del 20/04/202, 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 qué a su vez SENA con el área de comunicaciones gestione las modificaciones correspondientes. Se hizo alcance jue, 11 may, 11:25 - Pendiente aprobación de la propuesta que hizo Konecta a la Entidad

- Grabaciones

Observaciones KONECTA 29/08/2023

1. Mayo 2023: Se encuentra en TERA
2. Junio de 2023 Proceso Validación de Etiqueta
3. Julio de 2023 Proceso de descarga

- Protección de datos

  Requerimiento: Actualización, texto, preguntas, encuesta SATU

  Observaciones KONECTA 29/08/2023

  Pendiente KONECTA

  WhatsApp: Pruebas exitosas de los ajustes solicitados desde seguridad con respecto a los códigos fuente, de acuerdo al resultado, se pasó a seguridad para certificación; sin embargo, fue devuelto a desarrollo porque se encontraron vulnerabilidades en el mismo que se debe ajustar.

  Se ejecutó el ajuste al desarrollo, se encuentra en proceso de certificación, pendiente confirmar fecha de salida a producción.

- Implementación infografías (Chat, Bot, WhatsApp)

  Observaciones KONECTA 29/08/2023

  Chat: Servicio que sale con el embebido - Se programa actividad programada para el 29/06/2023 en RFC con la Entidad.

  Chat Bot: Para las infografías del Chatbot se agenda mesa de trabajo para el día 15/08/2023, el objetivo mostrar la propuesta para el envío de las infografías en imagen, la cuales fueron aprobadas, se deben almacenar en sitio SENA para que el Bot pueda consumir y enviar.

  Konecta dejo en el repositorio (15/08/2023) el archivo completo con las infografías en imagen para que sean alojadas en el servidor del SENA y de esta forma puedan ser consumidas por el bot en el momento que lo requiere.

  Konecta tiene la propuesta del uso de la infografía de acuerdo a la necesidad del usuario y que va atada a la HIU

  SENA entrego los links el martes, 29 de agosto de 2023, 14:36, para revisión técnica de alojamiento para el consumo del chatbot

- Entrega Back Up de Información Contrato

  Observaciones KONECTA 29/08/2023

  Se tiene pendiente la entrega de la certificación para ceder las líneas, está escalado con el área Jurídica y en validación.

De acuerdo a mesa de trabajo realizada con interventoría 6/06/2023, está por definir visita de las partes Interventoría a Konecta, para puntear información en la TERA hasta el diciembre de 2023

2023 Proceso de consolidar 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.

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 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 31 de julio 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	4.992.035.476	1.308.764.524,00	77%
Total	**27.231.202.616,85**	**$25.922.438.092,85**	**$1.308.764.524,00**	**95%**

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

Precisiones:

- **$27.231.202.616,85:** Presupuesto actual del Contrato No. 1188323 de 2019.
- **$25.922.438.092,85:** Ejecución presupuestal de diciembre 2019 hasta agosto de 2023.
- **$1.308.764.524,00**: Saldo del contrato al finalizar agosto de 2023, con los cuales se pagará los servicios que se presten de septiembre de 2023.
- Al corte de agosto de 2023 se ha ejecutado el 95**%** 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
					Recursos Vigencia 2019 con IVA 19%	**424.527.600**	
Diciembre	187.950.611	-	187.950.611	35.710.616	223.661.227	200.866.373	25/04/2020
Total	**187.950.611**	**-**	**187.950.611**	**35.710.616**	**223.661.227**	**200.866.373**	

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

Precisiones:

- El presupuesto inicialmente asignado a la vigencia de 2019 fue por **$424.527.600**
- La facturación de diciembre de 2019 fue por $223.661.227, por lo tanto, quedó al cierre del año 2019 el saldo sin ejecutar por valor de $**200.866.373,** 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 ($) SIN IVA	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total, Factura (Consumos - ANS+ IVA 19%) ($)	Saldo de la vigencia Iva Incluido ($)	Fecha de Pago
						Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%	7.149.375.000	
						Adición a la Vigencia 2020	517.362.239	
						Total, presupuesto Vigencia 2020	**7.666.737.239**	
enero	125467	425.022.701	-	425.022.701	80.754.313	505.777.014	7.160.960.225	28/02/2020
febrero	126991	601.589.682	-	601.589.682	114.302.040	715.891.722	6.445.068.503	6/04/2020
marzo	128246	447.936.916	-	447.936.916	85.108.014	533.044.930	5.912.023.573	30/04/2020
abril	128777	431.352.056	-	431.352.056	81.956.891	513.308.947	5.398.714.626	29/05/2020
mayo	129389	752.128.026	-	752.128.026	142.904.325	895.032.351	4.503.682.275	30/06/2020
junio	130004	465.316.702	-	465.316.702	88.410.173	553.726.875	3.949.955.400	28/06/2020
julio	130908	690.046.554	-	690.046.554	131.108.845	821.155.399	3.128.800.001	31/08/2020
agosto	132057	489.606.239	-	489.606.239	93.025.185	582.631.424	2.546.168.577	28/09/2020
septiembre	133556 y N. Crédito 5939	564.366.506	1.952.473	562.414.033	106.858.666	669.272.699	1.876.895.878	30/10/2020
octubre	135274 y NC 5965	448.427.167	11.781.888	436.645.279	82.962.603	519.607.882	1.357.287.996	30/11/2020
noviembre	137534 y NC 6031	398.451.254	5.281.162	393.170.092	74.702.317	467.872.409	889.415.587	23/12/2020
diciembre	140063 y NC 6091	303.836.730	185.765	303.650.965	57.693.683	361.344.648	528.070.939	17/02/2021
	Total	**6.018.080.533**	**19.201.288**	**5.998.879.245**	**1.139.787.055**	**7.138.666.300**	**528.070.939**	-

Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – 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

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**	
mayo	146762 y N. Crédito 6518	439.929.328	15.667.717	424.261.611	80.609.706	504.871.317	5.022.320.863	25/06/2021
junio	147298 y N. Crédito 6577	504.838.280	12.289.224	492.549.056	93.584.320	586.133.376	4.436.187.487	6/08/2021
julio	147814 y N. Crédito 6640	503.404.084	16.697.166	486.706.918	92.474.314	579.181.232	3.857.006.255	27/08/2021
agosto	148345 y N. Crédito 6700	510.993.571	19.915.593	491.077.978	93.304.815	584.382.793	3.272.623.462	30/03/2021
septiembre	148938 y N. Crédito 6772	489.574.557	20.954.280	468.620.277	89.037.853	557.658.130	2.714.965.332	11/11/2021
octubre	149289 y N. Crédito 6818	435.745.812	16.644.018	419.101.794	79.629.341	498.731.135	2.216.234.197	29/11/2021
noviembre	149891 y N. Crédito 6891	460.118.925	36.978.843	423.140.082	80.396.616	503.536.698	1.712.697.499	22/02/2022
diciembre	150500 y N. Crédito 7043	499.513.683	14.285.939	485.227.744	92.193.271	577.421.015	1.135.276.484	22/02/2022
Total		**6.355.801.603**	**293.533.941**	**6.062.267.662**	**1.151.830.854**	**7.214.098.516**	**1.135.276.484**	

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

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2021**: Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al cierre de la vigencia de 2021, quedó un saldo sin ejecución por valor de **$1.135.276.484** 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

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**	
noviembre	156532 y N. Crédito 7788	424.376.517	8.566.385	415.810.132	79.003.925	494.814.057	785.972.526	28/12/2022
diciembre	157374 y N. Crédito 7871	472.816.044	3.010.602	469.805.442	89.263.034	559.068.476	226.904.050	16/02/2023
	Total	**5.554.693.550**	**215.217.435**	**5.339.476.115**	**1.014.500.463**	**6.353.976.578**	**226.904.050**	

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

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2022.** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al corte de diciembre de 2022 quedó un saldo sin ejecución por valor de **$226.904.050**, 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	28/042023
abril	159724 y N. Crédito 8191	459.412.944	1.764.581	457.648.363	86.953.189	544.601.552	3.516.566.869	02/06/2023
mayo	160356 y N. Crédito 8249	**537.408.891**	**2.913.063**	**534.495.828**	**101.554.207**	**636.050.035**	**2.880.516.834**	29/06/2023
junio	161153 y N. Crédito 8375-	407.799.225	2.680.029	405.119.197	76.972.647	485.251.510	**2.395.265.324**	-
julio	16172 y N. Crédito 8430-	379.608.404	5.169.069	374.439.335	71.143.474	445.582.809	1.949.682.515	-
agosto	-	556.588.958	18.002.412	538.586.547	102.331.444	640.917.991	1.308.764.524	-
septiembre	-	459.412.944		459.412.944	87.288.459	546.701.404	783.049.495	-
	Total	**4.759.820.125**	**108.074.569**	**4.651.745.558**	**883.831.655**	**5.538.736.880**	**-**	-

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

Precisiones:

- **Facturación de enero a mayo de 2023**: Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- **Facturación de junio de 2023 por valor de $485.251.510**, corresponde al valor radicado.

- **Al corte de julio de 2023,** el saldo corresponde a **$1.949.682.515,** presupuesto disponible para el pago de los servicios de agosto y septiembre de 2023.
- Al **corte de agosto de 2023** el saldo corresponde a $**1.308.764.524** presupuesto para septiembre

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 julio del 2023,** respecto a los certificados del mes de **agosto 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 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 prorroga de agosto 2022 a noviembre de 2022 por valor de **$315.149.772,** la cual fue aceptada por el SENA, por lo tanto, se suscribió el Otrosí No. 3 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- La Interventoría con el comunicado No. SCC-CCC-SENA-178-2022, emitió la propuesta de adición y prorroga 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 prorroga 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 prorroga 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 31 de julio 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	705.935.488	176.483.872.	**80%**
Total	**3.487.675.031**	**3.311.191.159**	**176.483.872**	**94%**

Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El periodo de ejecución del presupuesto asignado al contrato es de 03 de enero de 2020 hasta 31 de julio de 2023.
- **$3.487.675.031,** es el presupuesto actual del Contrato de Interventoría.

- **$3.311.191.159:** Ejecución presupuestal al corte de agosto de 2023.
- **$176.483.872:** Es el saldo por ejecutar de septiembre y octubre del 2023.
- Al cierre del 31 de agosto de 2023, se ha ejecutado el 94% del presupuesto asignado al Contrato No. CO1.PCCNTR. 1237231 de 2019.

6.2.4. Ejecución presupuestal vigencia 2019

El presupuesto asignado contractualmente a la vigencia de 2019 fue por **$42.452.761**, sin embargo, los servicios de Interventoría iniciaron el 3 de enero de 2020, de acuerdo con el acta de inicio, por lo cual no se ejecutó los recursos asignados al año 2019.

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

6.2.5. Ejecución presupuestal vigencia 2020

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

Año 2020	No. Factura	Valor Factura	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			**846.928.632**	
enero	1	65.872.227	781.056.405	10/03/2020
febrero	2	70.577.386	710.479.019	7/04/2020
marzo	3	70.577.386	639.901.633	15/05/2020
abril	4	70.577.386	569.324.247	29/05/2020
mayo	5	70.577.386	498.746.861	30/06/2020
junio	6	70.577.386	428.169.475	28/06/2020
julio	7	70.577.386	357.592.089	31/082020
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:

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
Recursos Iniciales - enero a julio de 2022			522,166,351	
Adición 1 - agosto a noviembre de 2022			315,149,772	
Adición 2 - diciembre de 2022			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	-	
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	CCEN36	88,241,936	441,209,680	29/06/2023
junio	CCEN37	88,241,936	**352,967,744**	31/07/2023-
julio	CCEN38-	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 mayo de 2023 han sido debidamente pagadas por el SENA.
- Se encuentra pendiente confirmar el pago de la factura de julio de 2023.
- Una vez sea radicado el presente Informe, la Interventoría procederá con la radicación de la factura de agosto de 2023 por valor de $88.241.936.
- Al corte de agosto de 2023 el saldo corresponde a $176.483.872 para el pago de los servicios de septiembre y 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 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 **julio 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. 7**, mediante el cual se adicionó recursos a la vigencia 2023 y se amplió el plazo de ejecución al 30 de septiembre de 2023, quedando el valor actual del contrato en **$27.231.202.616,85** 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%	8.169.360.785,06	25/04/2023	30/03/2024
Calidad del servicio	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	8.169.360.785,06	25/04/2023	30/03/2024
Pago de salarios	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	2.723.120.261,69	25/04/2023	30/09/2026
		Total, asegurado	**19.061.841.831,80**		

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

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

Se suscribió el **Otrosí No. 7** al contrato No. C01.PCCNTR.1237231 de 2019, mediante el cual se adicionó recursos y se amplió el plazo de ejecución del contrato al 31 de octubre de 2023, quedando el valor del Contrato en **$3.487.675.031,** por lo tanto, se presenta a continuación la actualización de los amparos:

Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 7					
Amparo	**Plazo**	**%**	**Valor**	**Desde**	**Hasta**
Cumplimiento	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	10%	348.767.503,10	23/05/2023	01/03/2024
Prestaciones sociales	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	348.767.503,10	23/05/2023	31/10/2026
Calidad del servicio	Vigencia igual a la duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	20%	697.535.006,20	23/05/2023	01/03/2024
		Total, asegurado	**1.395.070.012,40**		

Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center

8. LOGROS

- El 29 de agosto de 2023 quedé definido del link para el alojamiento del chatbot.

9. LOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Multiconsulta: Es la Intranet de MULTIENLACE S.A.S – KONECTA en la cual comparte todas las bases de conocimiento, 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.

10. ANEXOS

- Matriz de riesgos #040

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

CONTRATO No.	CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019
OBJETO:	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO, CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR ATENCIÓN DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL, Y DEMÁS SERVICIOS FUNCIONALES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD, SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTENIDAS EN LA FICHA TÉCNICA.
CONTRATISTA:	MULTIENLACE S.A.S – KONECTA
INTERVENTORÍA:	CONSORCIO CONTACT CENTER

El equipo de Interventoría da fe del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Contrato No.CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 para la prestación de servicios del Centro de Contacto por parte de Multienlace SAS Konecta y recibidos a satisfacción por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- en el período del 1 al 31 de agosto de 2023.

Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 21 días del mes de septiembre de 2023.

Firma por parte de la Interventoría:

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora Interventoría

SCC-CCC-SENA-244-2023

Bogotá D.C.,20 de septiembre de 2023

Ingeniero
PABLO FERNANDO ARCINIEGAS CHAMORRO
Supervisor del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019
Oficina de sistemas
SENA Torre central Piso 3ro
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 agosto 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. C01.PCCNTR.1237231 de 2019, emite **aval** a la facturación de los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA para el Periodo de **agosto de 2023** Por Valor Total De **$654.235.843 Pesos Moneda Corriente incluido el IVA del 19%**, de acuerdo con los soportes entregados mediante los oficios No. SCC-MULT-CCC-P-GCL646-2023 y No. SCC-MULT-CCC-P-GCL649-2023.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA remitió la Factura electrónica No. 162409 y la nota de crédito No. 8502, por lo tanto, al verificar la información de cada soporte se tiene el siguiente resultado:

Consolidado De Facturación Agosto 2023					
Soporte	**No.**	**Concepto**	**Valor ($)**	**IVA ($)**	**Total ($)**
Factura	162409	Total, Servicios	556.588.958	105.751.092	662.340.860
Nota Crédito	8502	Total, Descuentos por Servicios*	6.810.939	1.294.078	8.105.017
Total, Factura menos ajuste de Nota crédito			**549.778.019**	**104.457.824**	**654.235.843**

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

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

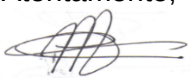
- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA N0 162409
- Nota de crédito de la factura electrónica de venta No. 8502

SCC-CCC-SENA-244-2023

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

De igual manera la Interventoría indica que MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL647-2023, presentó la segunda versión del informe de operación del periodo de agosto de 2023; como resultado de la revisión, se emitió aprobación mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULTI-570-2023.

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: RFandiño
Revisó: CCubillos

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

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

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

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la compañía.

2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la Compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

4. 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 agosto de 2023 al 31 de agosto de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte, del período marzo 2023 a agosto 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)

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

Número de Planilla Integrada de liquidación de Aportes (PILA)	Mes	Valor pagado
1053901765-1053684969-1053684966-7877078411-1053893627	Marzo 2023	$ 9.140.041.400
1054572760-1054348218-1054348205-7880573154-1054567678	Abril 2023	$ 9.653.272.500
1055265482-1055029039-1055029036-7884114618-1055259276	Mayo 2023	$ 9.081.405.600
1055965422-1055753762-1055753756-7888035161-1055959888	Junio 2023	$ 9.173.814.200
1056656514-1056389841-1056389833-7891652943	Julio 2023	$ 9.078.207.800
1057379419-1057113168-1057113174-7895558542	Agosto 2023	$ 9.042.772.800

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

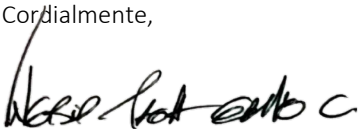
Deloitte.

2. De acuerdo con los registros de contabilidad y los soportes suministrados por la administración, la compañía por el mes de agosto de 2023 realizó el pago de nómina de los salarios registrados en la cuenta 2505 “Cuentas por pagar nómina”, por un valor de 32.903.811.128 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 dieciocho (18) días del mes de septiembre 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
Designada por Deloitte & Touche S.A.S.