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.
163142

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
23.10.2023 13:52:29
VENCIMIENTO
22/11/2023
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	7581.000	94	1,352.46	10,252,999.00
6001769	2. CHAT	7361.000	94	4,969.35	36,579,385.00
6001770	3. CORREO ELECTRONICO	11957.000	94	6.91	82,623.00
6001771	4. INBOUND CONMUTADOR NACIONAL	61796806.000	94	1.00	61,796,806.00
6001772	5. INBOUND EMPRESARIOS Y CIUDADANOS	229714551.000	94	1.00	229,714,551.00
6001773	6. OUTBOUND	955530.000	94	1.00	955,530.00
6001774	7. SMS	3872274.000	94	9.67	37,444,890.00
6001777	8. SOCIAL MEDIA	18984.000	94	4,969.35	94,338,140.00
6005430	9. VIDEO LLAMADA	106.000	94	4,969.35	526,751.00
6005480	10. REDES SOCIALES	2191.000	94	4,969.35	10,887,846.00

Total Nro Líneas: 10

MONEDA	SUBTOTAL	IMPUESTO IVA	TOTAL FACTURA
COP	482,579,521.00	(19.00%) 91,690,109.00	574,269,630.00

VALOR EN LETRAS QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS TREINTA 00 COP

OBSERVACIONES

#$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#$ SERVICIOS SEPTIEMBRE 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 : f019c36b0bbf4ca8bb69e138a95598470db8128777e806dad05f06b75e4dd24e99d2ae4352997d46c794ba537698cda3

Fecha Validación DIAN: 2023-10-23 11:52:47-05:00

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.
8627

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
23.10.2023 13:53:56
VENCIMIENTO
22/11/2023
FECHA PEDIDO

PEDIDO No
DESCUENTOS POR SERVICIO

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
	1. DESCUENTOS POR SERVICIOS	7283874.000	94	1.00	7,283,874.00

Total Nro Líneas: 1

MONEDA	SUBTOTAL	IMPUESTO IVA	TOTAL FACTURA
COP	7,283,874.00	(19.00%) 1,383,936.00	8,667,810.00

VALOR EN LETRAS OCHO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS DIEZ 00 COP

OBSERVACIONES
#$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#$ APLICA A LA FACTURA 163142

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

CUDE : cfbee8977c2e335c02e730ea7fbc8427dd4c4cca44f2c19a43b0d0388485f49083b4a9d8731c018269f109044f00bcd1

Fecha Validación DIAN: 2023-10-23 11:54:04-05:00

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 25 de octubre del 2023
Periodo facturado 1 al 30 de septiembre de 2023

Corte del Informe de Gestion septiembre del 2023
Comunicado de Aprobacion del Informe de Gestion SCC-CCC-MULTI-584-2023

Factura electrónica de venta No.163142 **$ 574.269.630**
Nota crédito de la Factura eletrónica de venta No. 8627 **$ 8.667.810**

Valor total de la Facturación septiembre 2023 **$ 565.601.820**

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	482.579.521	91.690.109	574.269.630
Nota Credito		Total Descuentos por Servicios*	7.283.874	1.383.936	8.667.810
		Total Factura menos ajuste de Nota Credito	**475.295.647**	**90.306.173**	**565.601.820**

** 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	194.270.678	1.532.118	1.532.118	-	-	-	-	191.206.441
EMPRESARIOS	32.253.448	311.900	311.900	-	-	-	-	31.629.648
PQRSDAF	3.190.425	21.031,40	29.365					3.140.029
CONMUTADOR	61.796.806	638.218	638.218					60.520.370
OUTBOUND VOZ	955.530			-	-	-	-	955.530
CHAT	36.579.385	630.610,50		-	-	-	-	35.948.775
WHATSAPP	94.338.140	1.483.351		-	-	-	-	92.854.789
VIDEOLLAMADA	526.751	16.398,90	34.289	-	-	-	-	476.063
REDES SOCIALES	10.887.846	104.357		-	-	-	-	10.783.490
BOT REDES SOCIALES	440.902							440.902
CHAT BOT	9.812.097							9.812.097
CORREO	82.623			-	-	-	-	82.623
SMS	37.444.890							37.444.890
Subtotal	**482.579.521**	**4.737.984**	**2.545.890**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ 475.295.647**

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 046 PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

OCTUBRE DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS 4

1.1 **GENERAL** 4

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 4

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 6

3.1. TRAFICO DIMENSIONADO 7

4. INDICADORES DE SERVICIO 13

5. FACTURACIÓN 16

6. BALANCE PRESUPUESTAL 18

7. CALIDAD DEL SERVICIO 18

8. EVALUACION MENSUAL 22

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA 22

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 23

11. SATISFACCION – ENCUESTA 24

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL 30

13. FORMACION MENSUAL 59

14. CONCLUSIONES 60

15. ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19 61

16. ANEXOS 61

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

En este documento se reportan las actividades desarrolladas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA durante la etapa de Operación del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante el mes de septiembre de 2023. Este documento contiene la información correspondiente a la operación del período en revisión.

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

OTROSI No. 1 ADICION 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.
OTROSI No. 2 REDUCCION 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.

OTROSI No. 3 REDUCCION 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.
OTROSI No. 4 REDUCCION 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.
OTROSI No. 5 REDUCCION 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.
OTROSI No. 6 ADICION 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 de abril de 2023.
OTROSI No. 7 ADICION No. 5, y PRORROGA No. 4, realizado el 28 de marzo de 2023	Mediante modificación No. 7 se realizaron las siguientes acciones: • Adicionar el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 por valor de TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($3.750.000.000) incluido el IVA, • Liberar los recursos no ejecutados durante la vigencia 2022 a la Dirección Administrativa y Financiera, correspondientes a DOSCIENTOS VEINTISEIS MILLONES NOVECIENTOS CUATRO MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($226.904.050), derivados del Certificado de Registro Presupuestal No. 722 de 2022. • El nuevo valor del contrato ascenderá a la suma VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS DIECISEIS PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS ($27.231.202.616,85) incluido el IVA. • 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 septiembre de 2023.

PRORROGA No. 8 CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019	Prorróguese el plazo de ejecución del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 hasta el 30 de noviembre de 2023, inclusive. •. Teniendo en cuenta que los pagos del contrato se realizan por servicios efectivamente prestados, el mismo cuenta con recursos propios no ejecutados que serán utilizados por valor de SETECIENTOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($700.745.268). •. Adicionar el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 por valor de SETECIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE
	($729.942.145) los cuales se encuentran respaldados mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1123 del 05 de enero del 2023. • El nuevo valor del contrato ascenderá a la suma de VEINTISIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN MILLONES CIENTO CUARENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SESENTA Y UN CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS MCTE ($27.961.144.761,85). • La modificación No.8 del Contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, que se justifica mediante este documento, se encuentra dentro del marco permitido por el parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el cual dispone: "PARÁGRAFO. En los contratos que celebren las entidades estatales se podrá pactar el pago anticipado y la entrega de anticipos, pero su monto no podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) del valor del respectivo contrato". 3.6. El contratista se obliga a actualizar las garantías con la Compañía Aseguradora Suramericana según lo dispuesto en el contrato y de acuerdo con la presente modificación. 3.7. Las demás condiciones del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 no modificadas mediante el presente otrosí, continúan vigentes.

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

3.1 TRAFICO DIMENSIONADO

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

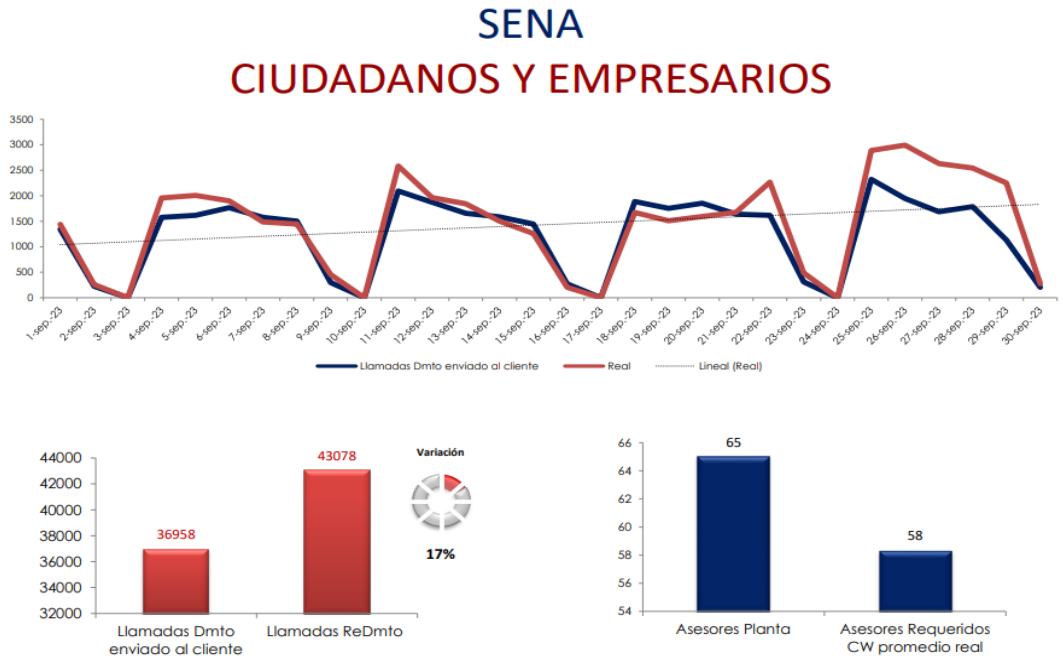
- Periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

En septiembre se presentó una variación del 17% en las llamadas recibidas (Dimensionado Vs. Real); motivo por el cual desde Multienlace S.A.S. Konecta se generaron las siguientes acciones en tiempo real:

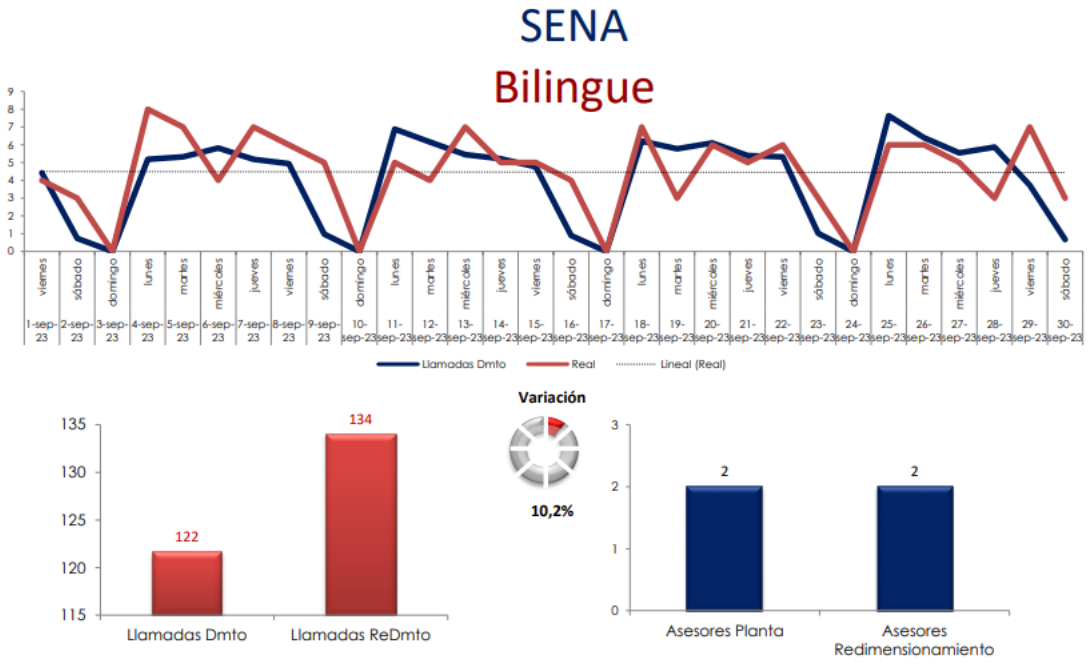
1. Control de tiempos de gestión (AHT).
2. Retroalimentación oportuna con el acompañamiento en piso con los líderes de equipo de acuerdo a los tiempos.
3. Ajuste de malla de turnos en tiempo real, contemplando el cubrimiento de apertura y cierre de la línea de acuerdo al flujo de llamadas.
4. Se juntaron esfuerzos por la premura de la Oferta Educativa publicada en el mes de septiembre, en conjunto con las áreas de atracción de talento, técnica y operación, reclutando personal, se procedió en tiempo record para minimizar los impactos de la misma.



LINEA SENA BILINGÜE

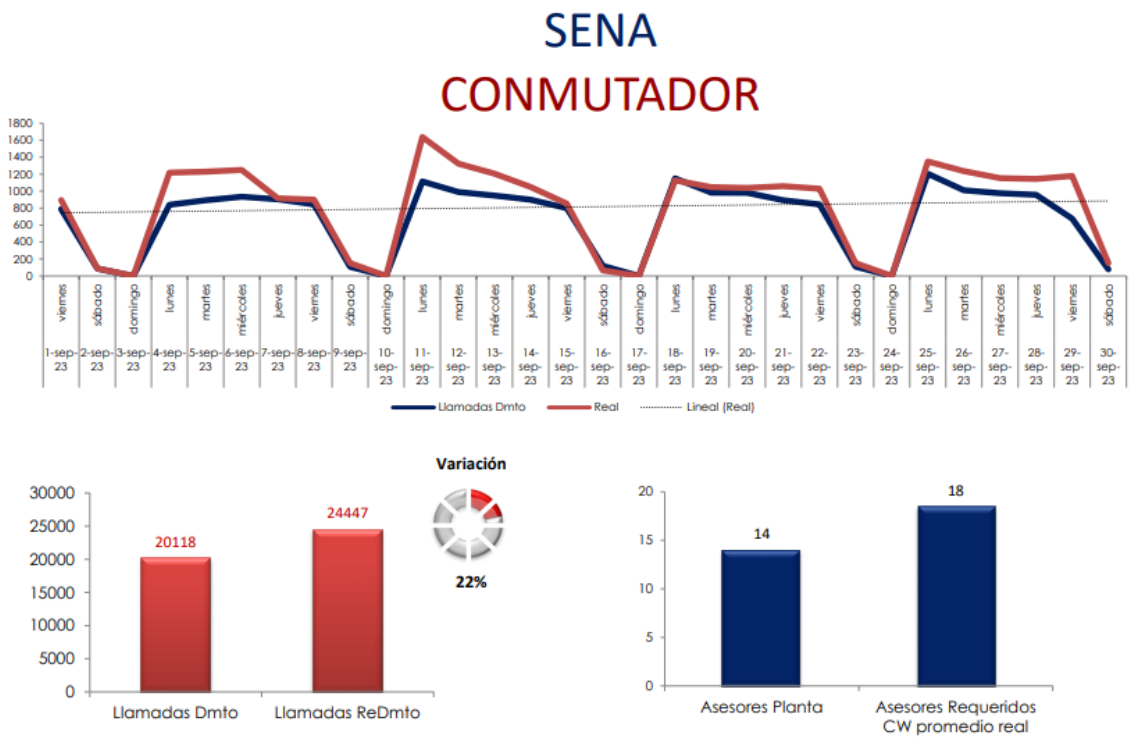
Este servicio cuenta con 2 asesores Bilingües asignados a este Skill de (Ciudadanos, Empresas y Conmutador), teniendo en cuenta que al interior de la operación se maneja Multiskill, en momentos de bajo tráfico se genera un apoyo a la línea WhatsApp.

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 10.2%.



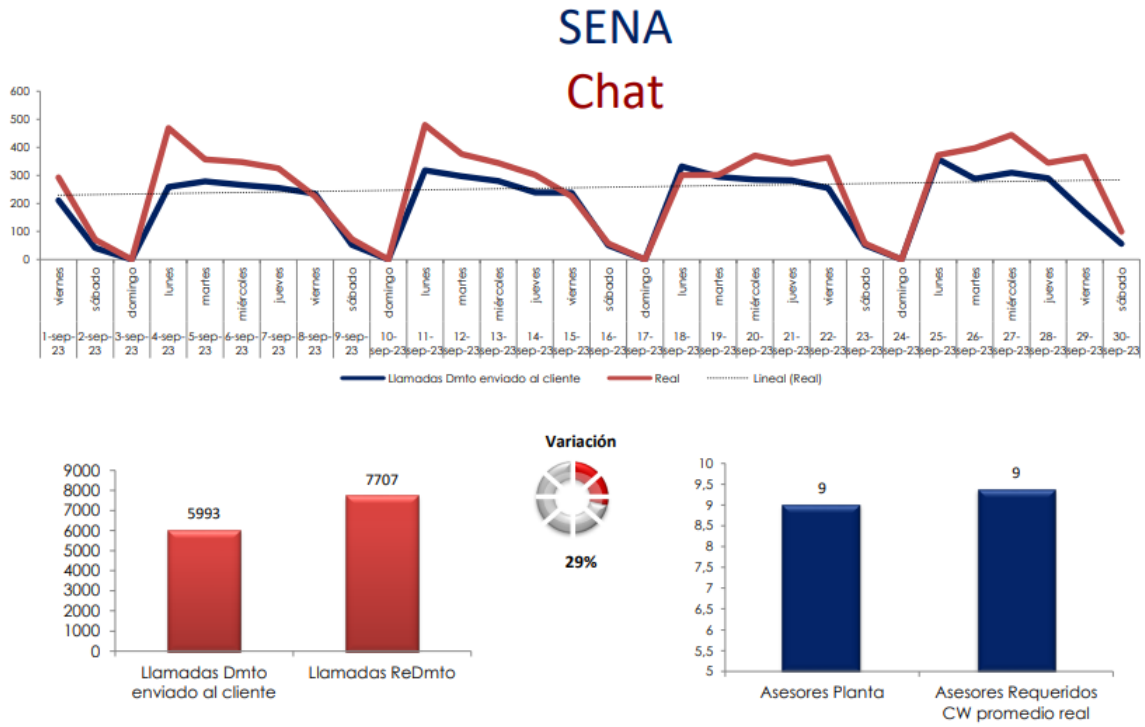
LINEA SENA CONMUTADOR

En septiembre se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 22% (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 se presentó variación en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de septiembre un 29% en la variación de ingreso de sesiones.



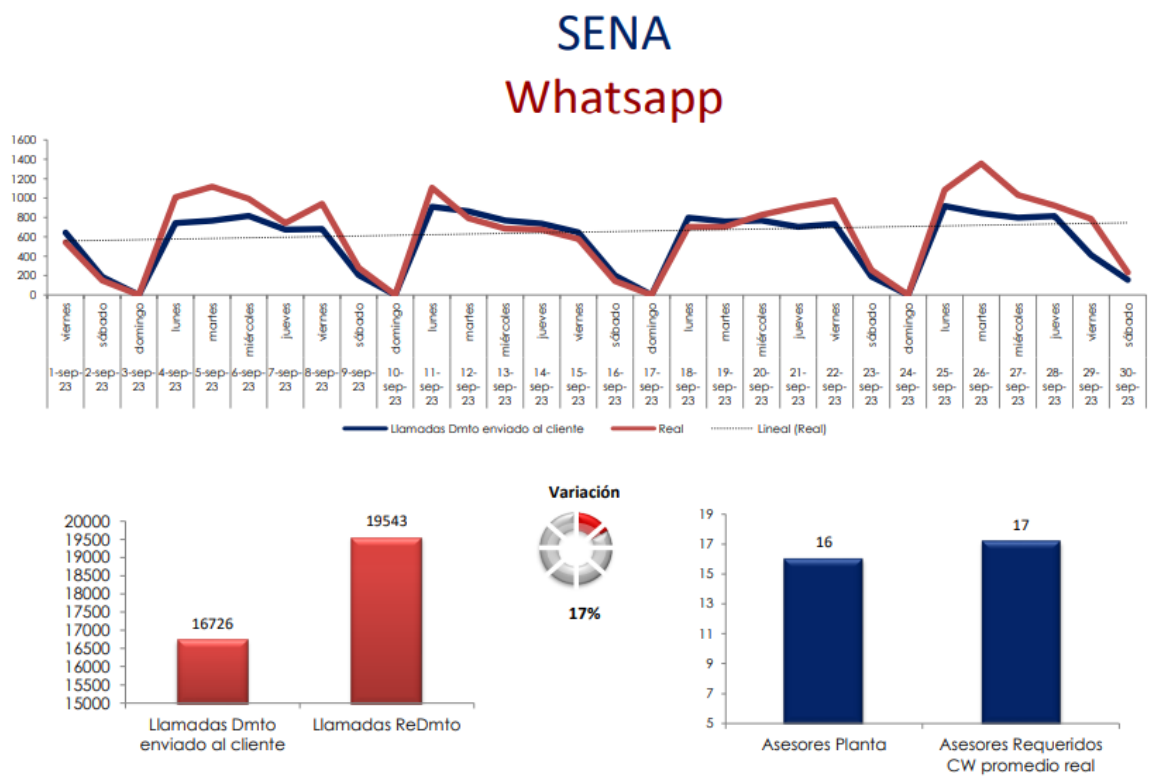
CANAL WHATSAPP SENA

En el WhatsApp del SENA se presenta una disminución en las sesiones reales, observándose para este mes de septiembre un 17% 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.
- Gestión de tiempos de conversación (AHT).
- Manejo de Multiskill entre servicios para apalancar los demás Skill.

- Ampliación de turnos o programación de horas extras para aumentar la cobertura por jornada.

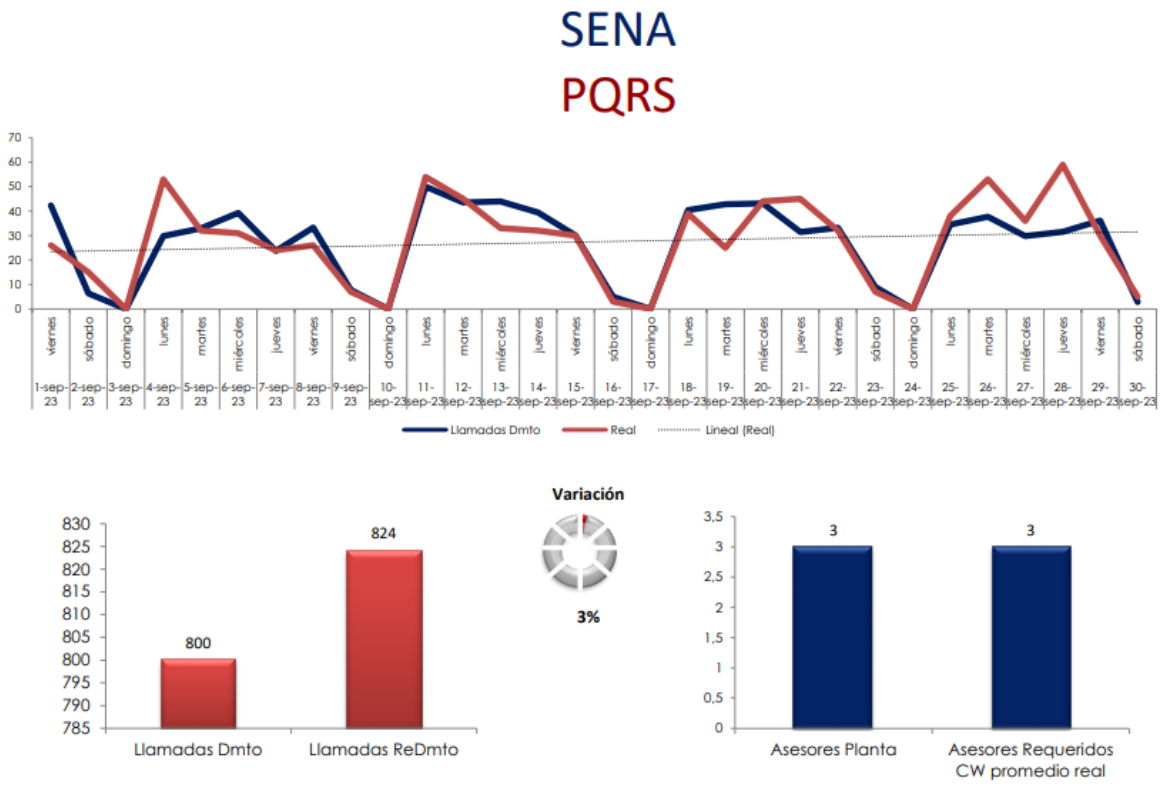


CANAL PQRSD SENA

En el mes de septiembre se presentó una disminución en las llamadas entrantes que generan una variación del 3% (Dimensionado Vs. Real); generando controles en tiempo real de duración de conversación y acompañamiento en piso, de áreas de apoyo y líderes en turno.

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).



4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Para el mes de septiembre 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	53.492	48.957	39.756	81%	92%
Empresario	8.220	8.128	7.876	97%	99%
Conmutador	24.520	24.139	23.378	97%	98%
PQRSD	824	804	794	99%	98%

origen	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat	7.390	7.361	7.101	96%	100%

Campaña2	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS_	NA_
Sena Whatsapp	18.990	18.984	17.778	94,0%	100,0%

Campaña	Suma de Entrante	Suma de Contestadas	Suma de Umbral	NA_	NS_
Sena Video Llamada	118	106	103	90%	97,00%

Servicio2	_Sesión	_	_	_	_
Sesiones ChatBot	7255				

Campaña	_ Entrantes	_Contestadas	_Umbral	_NS	Suma de NA2
Sena Redes Sociales	2191	2191	2081	95%	100%
Total general	**2191**	**2191**	**2081**	**95%**	**100%**

Campaña_	_Sesion	_	_	_	_
Sesiones Bot RRSS	326				
Total general	**326**				

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de septiembre 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	SEPTIEMBRE	1/09/2023	GESTIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS CHATBOT SEPTIEMBRE	1/09/2023	30/09/2023	1/09/2023	30/09/2023	171	60	111	111	111	108

TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	NC TOTAL	NE TOTAL
226,9	3,8	100	97,0

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

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

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el Servicio de envío de correos durante el periodo de septiembre de 2023, se realizaron dos (2) solicitudes, para un total de 11.957 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
12140	11958	11957	11957	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el Servicio de envío de SMS durante el periodo de septiembre de 2023, se realizó cinco (5) solicitudes, para un total de 3.872.274 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
3873967	3872296	3872274	3872274	100%	100%

5. FACTURACIÓN

Para el mes de septiembre 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	$ 194.270.678
Empresario	$ 32.253.448
Conmutador Nacional	$ 61.796.806
Chat	$ 36.579.385
Whatsapp	$ 94.338.140
Voz Outbound	$ 955.530
SMS Interactivo	-
SMS Outbound	$ 37.444.890
Email Outbound	$ 82.623
Video Llamada	$ 526.751
Chat Bot	$ 9.812.097
Redes Sociales	$ 10.887.846
Bot Redes Sociales	$ 440.902
PQRSD	$ 3.190.425
Total	$ 482.579.521

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	48.957	302	5,0	$ 3.968,19	$ 194.270.678	$ 27.610.269	$ 16.240.215	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 43.850.484
EMPRESARIOS	8.128				$ 32.253.448	$ 503.166	$ 371.900	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 875.066
PQRSDAF	804				$ 3.190.425	$ 21.031	$ 29.365	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 50.396
CONMUTADOR	24.139	156	3,3	$ 2.560,04	$ 61.796.806	$ 638.218	$ 638.218	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 1.276.436

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	111	227	3,8	$ 8.608,38	$ 955.530	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

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	7.361	$ 4.969,35	$ 36.573.385	$ 1.834.187	$ 99.884	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 1.934.071
WHATSAPP	10.504	$ 4.969,35	$ 94.338.140	$ 5.843.459	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 5.843.459
VIDEO LLAMADA	106	$ 4.969,35	$ 526.751	$ 16.398,9	$ 34.288,8	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 50.687,7
REDES SOCIALES	2.191	$ 4.969,35	$ 10.887.846	$ 726.022	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 726.022
BOT REDES SOCIALES	326	$ 1.352,46	$ 440.902	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
CHAT BOT	7.255	$ 1.352,46	$ 9.812.037	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

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	3.872.274	$ 9,67	$ 37.444.890	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO CORREOS	11.957	$ 6,91	$ 82.623	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO USSD	0	$ 48,66	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	$ 482.579.521
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	$ 7.283.874
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	$ 475.295.647

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-387-2023)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de septiembre se ejecutó **$ 565.601.820** con IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2023 **$729.844.852**

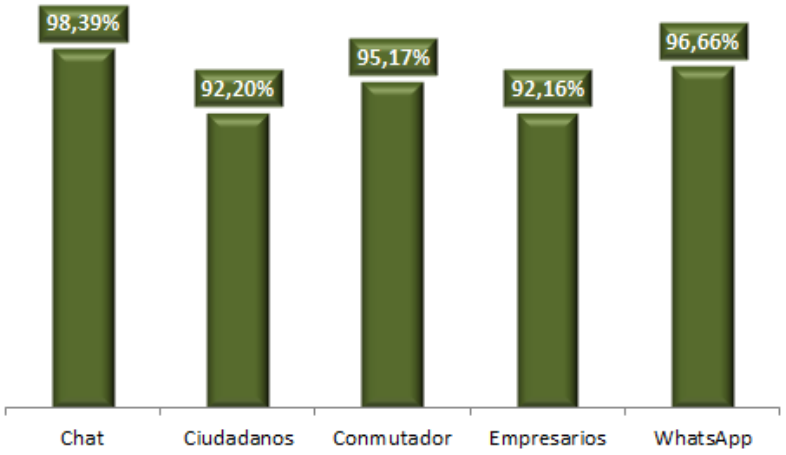
Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido	Adición presupuesto 2023 Enero hasta Abril 2023/Mayo a Septiembre
Recursos Vigencia 2023 con IVA 19%						6.300.800.000	6.300.800.000
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	
septiembre	482.579.521	7283873,7	**475.295.647**	90.306.173	565.601.820	729.844.852	
Total	**4.782.986.702**	**101.511.788**	**4.681.474.915**	889.480.234	5.570.955.148	729.844.852	

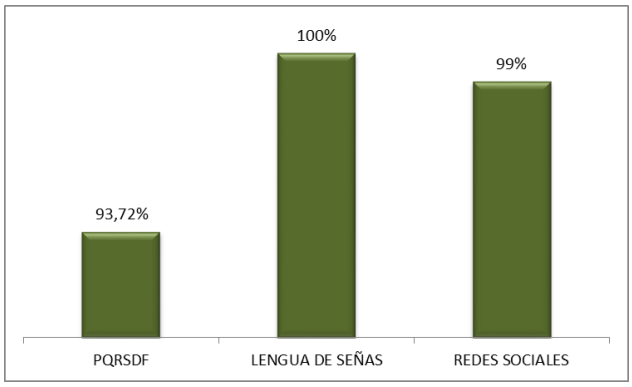
7. CALIDAD DEL SERVICIO

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

SERVICIO	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	36	98%
Ciudadanos	117	92%
Conmutador	70	95%
Empresarios	32	92%
WhatsApp	70	97%
Lengua de Señas	1	100%
Redes Sociales	21	99%
PQRSD	13	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-384-2023.)

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 septiembre se define:

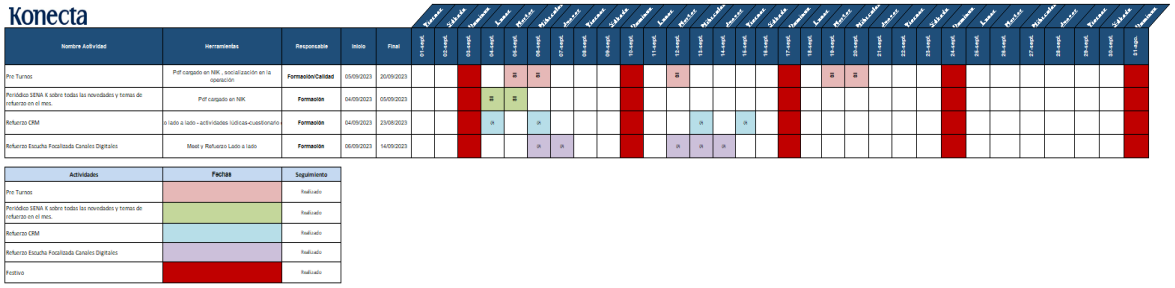
Objetivo: lograr la participación de todos los asesores que tengan afectaciones detectadas en el proceso de valoración de llamadas, para lograr fortalecimiento de habilidades blandas que nos lleven a garantizar:

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. Escucha focalizada encuestas detractoras para los servicios de Chat y WhatsApp.
4. Refuerzo a personal antiguo.
5. Periódico SENA K.



Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final
Pre Turnos	Pdf cargado en NIK , socialización en la operación	Formación/Calidad	05/09/2023	20/09/2023
Periódico SENA K sobre todas las novedades y temas de refuerzo en el mes.	Pdf cargado en NIK	Formación	04/09/2023	05/09/2023
Refuerzo CRM	A lado a lado - actividades lúdicas-cuestionario	Formación	04/09/2023	23/09/2023
Refuerzo Escucha Focalizada Canales Digitales	Meet y Refuerzo Lado a lado	Formación	06/09/2023	14/09/2023

Actividades	Fichas	Seguimiento
Pre Turnos		Realizado
Periódico SENA K sobre todas las novedades y temas de refuerzo en el mes.		Realizado
Refuerzo CRM		Realizado
Refuerzo Escucha Focalizada Canales Digitales		Realizado
Festivo		Realizado

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

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	47	60,3%	**85,5**

8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de septiembre 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	10	98,00	98,0%
CIUDADANO	45	99,11	99,1%
CONMUTADOR	14	100,00	100,0%
EMPRESARIO	6	100,00	100,0%
WHATSAPP	15	99,33	99,3%
LENGUA DE SEÑAS	1	100,00	100,0%
REDES SOCIALES	2	100,00	100,0%
PQRSD	3	100,00	100,0%

STAFF		
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL
CALIDAD	3	100
SUPERVISOR	5	98
FORMADOR	2	100

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

Ver detalle de resultados de evaluación en el ANEXO 3 (Acta de Evaluación- SCC-RT-382-2023.)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de septiembre de 2023, se generaron tres (03) quejas por parte de los usuarios de los servicios del Centro de Contacto.

FECHA OCURRENCIA	CANTIDAD QR	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	INDICADOR QR
8/09/2023	1	Inbound - Ciudadanos	48957	100,00
18/09/2023	1	Inbound - Ciudadanos	48957	100,00
22/09/2023	1	Inbound - Conmutador	24139	100,00

Actividades realizadas:

1. Curso de relacionamiento y BE HUMÁN, realizado por la operación y equipo de STAFF.
2. FEEDBACK de parte del Coordinador de Operaciones, sensibilizando a la operación, dando a conocer las PQRSD interpuestas, puntos de vista de la Entidad e Interventoría y la necesidad de generar experiencias extraordinarias en el buen servicio.
3. 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 las Matrices de Conocimiento y novedades publicadas en NIK.
4. Escucha focalizada encuestas detractoras para los servicios de Chat y WhatsApp.
5. Refuerzo a personal antiguo.
6. Periódico SENA K.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de septiembre 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	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
INBOUND-PQRSDAF	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
VIDEO LLAMADA	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	3,9	277	273,1	98,6	0
BOT REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	277	277,0	100,0	0
CHATBOT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	277	277,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	277	277,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	277	277,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	277	277,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	277	277,0	100,0	0

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-387-2023)

1. El día 27 de septiembre de 2023, se presentó una falla en los servicios telefónicos y virtuales, a causa de un incendio en una de las recamaras de Codensa por donde pasan las fibras del sector en donde está ubicado el Centro de Contacto en la ciudad de Bogotá. Este evento generó una indisponibilidad de 235 minutos, (desde la 01:30 p.m. hasta las 5:25 p.m.) en los servicios de Inbound Ciudadano, Empresario, Conmutador, PQRSDAF, Chat, WhatsApp, Lengua de Señas y Redes Sociales. Esta indisponibilidad no genera incumplimiento en el ANS de Disponibilidad de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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

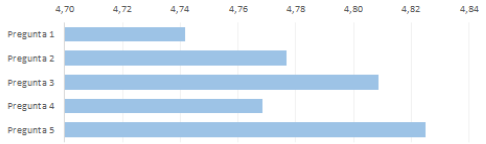


CANAL DE VOZ

<u>Ciudadanos</u>

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,78, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica que en la respuesta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 94.5% y en la respuesta NO el 5.5%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,74
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,78
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,81
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,77
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o am	4,82
¿Le dimos solución a su solicitud?	94,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	11.601	87,70%	6,67%	1,38%	0,60%	3,65%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		88,39%	6,83%	1,52%	0,58%	2,67%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		91,43%	4,40%	0,81%	0,36%	3,01%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		86,92%	8,31%	1,76%	0,71%	2,30%

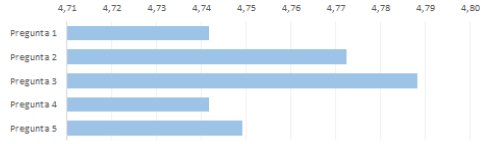
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	89,04%	7,62%	1,54%	0,39%	1,41%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	11.601	94,5%	5,5%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,76, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 94.5% y en la respuesta NO el 5.5%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,74
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,77
¿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?	4,74
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o am	4,75
¿Le dimos solución a su solicitud?	94,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	1.571	87,71%	6,17%	2,16%	0,45%	3,50%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		87,53%	7,66%	1,83%	0,47%	2,51%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		90,42%	4,65%	1,39%	0,42%	3,12%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		85,51%	8,90%	2,51%	0,43%	2,65%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, 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?	85,42%	9,51%	2,10%	0,47%	2,49%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	1.571	94,5%	5,5%

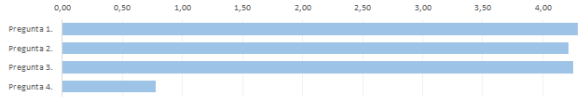
CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,25 con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se

identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud, indicaron. Si el 77.8% y en la respuesta NO 22.2%

Pregunta	Satisfacción
1 ¿Cómo califica el dominio del tema de la persona que lo atendió?	4,29
2 ¿Qué tan satisfecho/a se siente con el servicio recibido?	4,21
3 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?¿Qué tan satisfe	4,25
4 ¿Resolvimos su solicitud?	77,8%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	1.929	68,79%	14,31%	4,77%	1,81%	10,32%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		66,10%	14,57%	5,29%	2,49%	11,56%

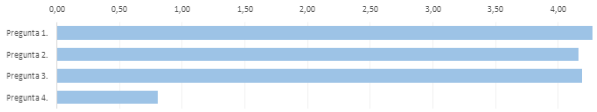
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	68,38%	13,37%	4,51%	2,49%	11,25%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	1.929	77,8%	22,2%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,21; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 80.2% y en la respuesta NO el 19.8%

Pregunta	Satisfacción
1 ¿Cómo califica el dominio del tema de la persona que lo atendió?	4,27
2 ¿Qué tan satisfecho/a se siente con el servicio recibido?	4,16
3 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?¿Qué tan satisfe	4,19
4 ¿Resolvimos su solicitud?	80,2%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	182	66,48%	16,48%	4,95%	2,20%	9,89%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		63,19%	17,03%	4,95%	2,75%	12,09%

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?	61,54%	18,13%	8,24%	2,20%	9,89%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	182	80,2%	19,8%

ChatBot

Se presentó un nivel de satisfacción de las 4 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,77 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 55,18% y en la respuesta NO el 44,82%.

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?	55,18%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	3,69
Pregunta 4 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,21

Encuestas aplicadas
392

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?	31,4%	24,5%	14,0%	12,5%	17,6%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	40,2%	25,9%	11,2%	8,4%	14,3%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, 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?	60,8%	18,0%	9,5%	4,8%	6,9%

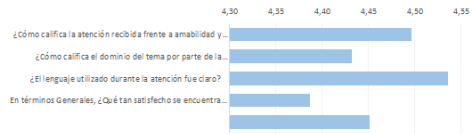
	Si	No
Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	55,18%	44,82%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,46; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 82.6% y en la respuesta NO el 17.4%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,50
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,43
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,54
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,39
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,45
¿Le dimos solución a su solicitud?	82,6%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	3.044	76,91%	11,20%	3,16%	2,14%	6,59%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		73,42%	12,78%	4,52%	2,11%	7,16%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		78,89%	9,71%	3,44%	2,08%	5,88%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		72,82%	12,27%	4,27%	2,08%	8,56%

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?	74,80%	11,83%	4,27%	1,87%	7,23%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	3.044	82,6%	17,4%

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,48; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 85.4% y en la respuesta NO el 14.6%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,54
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,45
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,59
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,36
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,45
¿Le dimos solución a su solicitud?	85,4%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	123	76,23%	13,93%	3,28%	0,82%	5,74%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		77,05%	10,66%	1,64%	1,64%	9,02%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		79,17%	13,33%	0,83%	0,83%	5,83%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		71,31%	13,93%	4,10%	0,82%	9,84%

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?	74,80%	12,20%	3,25%	2,44%	7,32%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	123	85,4%	14,6%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,89; 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 96% y en la respuesta NO el 4%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,90
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,92
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,86
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,88
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,90
¿Le dimos solución a su solicitud?	96%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	50	96,00%	2,00%	0,00%	0,00%	2,00%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		96,00%	2,00%	0,00%	2,00%	0,00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		96,00%	0,00%	0,00%	2,00%	2,00%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		96,00%	0,00%	2,00%	0,00%	2,00%

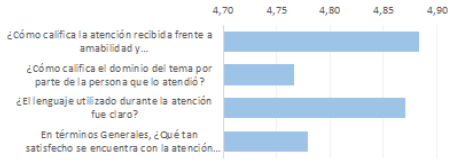
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	96,00%	2,00%	0,00%	0,00%	2,00%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	50	96,0%	4,0%

REDES SOCIALES

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,66; 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 96% y en la respuesta NO el 3.9%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,88
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,77
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,87
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su s	4,78
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, coi	4,00
¿Le dimos solución a su solicitud?	96%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	77	93,51%	3,90%	1,30%		1,30%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		85,71%	10,39%		2,60%	1,30%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		90,91%	7,79%			1,30%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		87,01%	9,09%	1,30%		2,60%

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?	68,83%	6,49%	1,30%	2,60%	20,78%

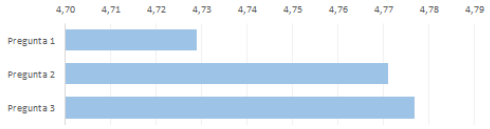
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	77	96,1%	3,9%

PQRSD

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,76; 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	4,73
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?	4,77
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted	4,78



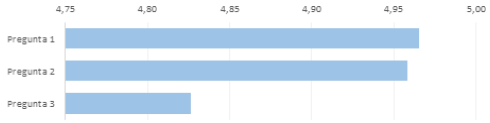
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y amabilidad en la entrega de la información de	295	88,14%	5,76%	1,02%	1,02%	4,07%
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?		89,31%	4,96%	2,29%	0,38%	3,05%

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	87,25%	7,97%	1,99%	0,80%	1,99%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4.92; 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	4,97
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?	4,96
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted	4,83



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	29	96,55%	3,45%	0,00%	0,00%	0,00%
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?		95,83%	4,17%	0,00%	0,00%	0,00%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, 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	86,96%	8,70%	4,35%	0,00%	0,00%

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

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de septiembre 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.

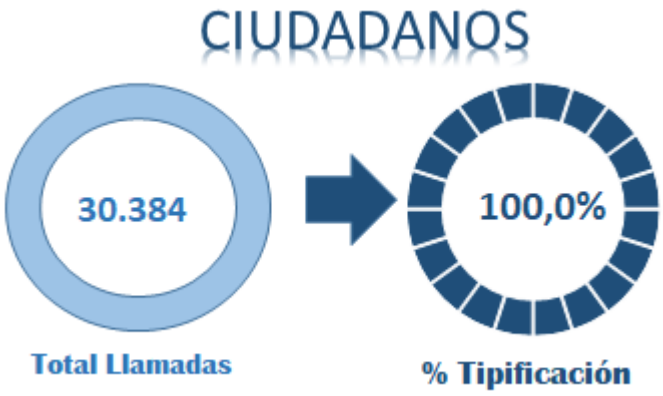
CANAL DE VOZ

Ciudadanos:

De las 30.384 llamadas atendidas se tipifican 30.410 con un % de Tipificación de 100%, de tipificación en la línea.

Tickets: 2023101885009765 (Llamadas tipificadas superior a las contestadas).

Nota: En la factura se descuentan las llamadas fuera de horario, por este motivo en la tipificación se relacionan el dato neto real de llamadas contestadas.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	30.410	100,00%	444,0

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Formación Titulada	8.127	26,72%	504,4
No Pertinente	7.603	25,00%	259,1
Sofia Plus	3.912	12,86%	524,0
Formación Complementaria	3.828	12,59%	485,1
Formación Titulada Virtual	1.894	6,23%	504,5
Ape	1.565	5,15%	517,0
Información	960	3,16%	573,4
Oferta Educativa	958	3,15%	507,1
Fondo Emprender	685	2,25%	478,2
Información Sedes	481	1,58%	435,9
Error De Páginas	198	0,65%	442,9
Bienestar	87	0,29%	506,4
Información Pqrs	58	0,19%	430,1
Radicación Pqrs	54	0,18%	558,9
Total general	**30.410**	**100,00%**	**444,0**

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

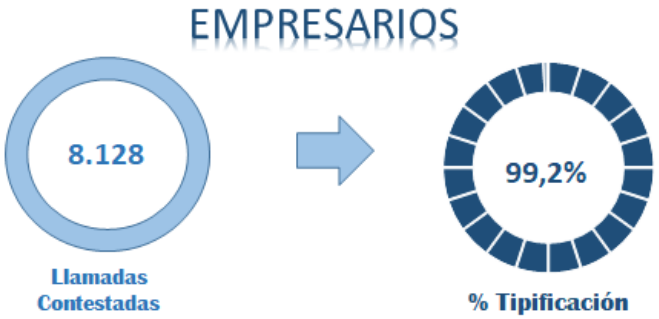
TEMAS	NIVEL 2	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Agencia Pública De Empleo	Restablecimiento De Claves	1017	519	3,34%
	Consulta De Vacantes	239	486	0,79%
	Datos Oficina Ape	144	537	0,47%
	Registro En La Página	143	527	0,47%
	Orientación Convocatoria Especial	22	563	0,07%
Total Agencia Pública De Empleo		**1565**	**517**	**5,15%**
Certificación Por Competencia		257	622	0,85%
Total Certificación Por Competencia		**257**	**622**	**0,85%**
Contrato De Aprendizaje		688	553	2,26%
Total Contrato De Aprendizaje		**688**	**553**	**2,26%**
Emprendimiento		685	478	2,25%
Total Emprendimiento		**685**	**478**	**2,25%**
Error	Error De Página Sofia Plus	68	531	0,22%
	Error Página Territorium	66	381	0,22%
	Error Página Fondo Emprender	59	397	0,19%
	Error Página Certificación Com. Laboral	2	607	0,01%
	Error De Página Ape	1	729	0,00%
	Error Otras Páginas Sena	1	515	0,00%
	Error Página De Certificados	1	590	0,00%
Total Error		**198**	**443**	**0,65%**
Formación	Información	3828	485	12,59%
	Inscripciones	3441	525	11,32%
	Restablecimiento De Clave	3117	521	10,25%
	Pruebas Y Matrículas	2858	472	9,40%
	Otros	1970	518	6,48%
	Información General	954	505	3,14%
	Certificaciones	877	521	2,88%
	Orientación Registro Sofia Plus	803	535	2,64%
	Matricula	546	483	1,80%
	Jornada Y Horarios	259	480	0,85%
	(en blanco)	87	506	0,29%
	Cargue Documentos	64	548	0,21%
	Oferta Agro	2	66	0,01%
Total Formación		**18806**	**505**	**61,84%**
Información General		481	436	1,58%
Total Información General		**481**	**436**	**1,58%**
No Pertinente	Transferencia A Conmutador	2889	446	9,50%
	Llamada Caída	2198	193	7,23%
	Transferencia A Línea Empresarial	1601	87	5,26%
	Llamada Equivocada	779	123	2,56%
	Llamada Impertinente	87	208	0,29%
	Llamada De Prueba	49	66	0,16%
Total No Pertinente		**7603**	**259**	**25,00%**
Observatorio Laboral		15	662	0,05%
Total Observatorio Laboral		**15**	**662**	**0,05%**
Pqrs		112	492	0,37%
Total Pqrs		**112**	**492**	**0,37%**
Total general		**30410**	**444**	**100,00%**

Empresarios

De las 8.128 llamadas atendidas se tipifican 8.060 con un % de Tipificación de 99,2%, se toma la información de Nivel 1 y 2 para la medición del indicador.

Tickets: 2023101885009765 (Llamadas tipificadas superior a las contestadas).

Nota: En la factura se descuentan las llamadas fuera de horario, por este motivo en la tipificación se relacionan el dato neto real de llamadas contestadas.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	8.060	100,00%	453,4

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

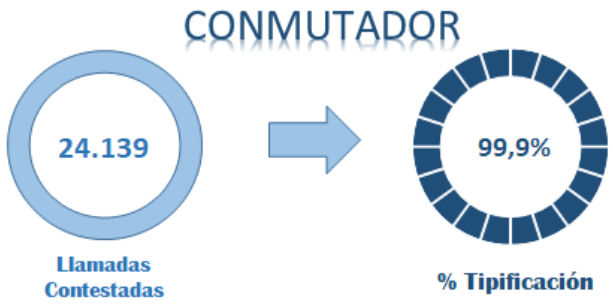
NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
RE-Conmutador Nacional	1.640	20,35%	488,9
Re-Linea De Atencion Ciudadano	1.190	14,76%	67,1
Ge-Llamada Caída	679	8,42%	192,4
Infca-Registro De Contrato	504	6,25%	635,8
Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	488	6,05%	479,4
Ge-Llamada Equivocada	341	4,23%	144,7
Infca-Matriz Planta De Personal	305	3,78%	636,3
Infca-Busqueda De Aprendices Por Perfil	248	3,08%	664,9
Infca-Solicitud De Regulacion	191	2,37%	785,4
Infca-Normatividad Cuota Regulada	165	2,05%	615,1
Infape-Publicacion De Vacantes	152	1,89%	595,1
Inffic-Certificacion Aportes Fic	145	1,80%	585,3
Datos Asesor Corporativo	134	1,66%	528,4
Infap-Aportes Parafiscales	126	1,56%	635,5
Fo-Formacion Presencial Complementaria	121	1,50%	915,7
Inffic-Normatividad Y Certificacion Fic	121	1,50%	650,2
Infca-Consulta Estado De La Cuota Voluntaria	118	1,46%	702,9
Infca-Monetizacion Cuota Regulada	105	1,30%	635,6
Infca-Modificacion De La Cuota	95	1,18%	533,7
Infca-Datos Lideres Contrato De Aprendizaje	91	1,13%	546,9
Infca-Restablecimiento Clave Sgva	75	0,93%	699,9
Fic-Certificacion Aportes Fic	72	0,89%	570,4
Ape-Activacion Registro Suspendido Ape	66	0,82%	479,2
Inf-Informacion Presencial Formacion Complementaria	64	0,79%	682,4
Inf-Formacion Virtual Complementaria	61	0,76%	614,7
Infape-Registro En La Pagina	59	0,73%	558,5
Infca-Consulta Estado De La Cuota Regulada	55	0,68%	680,9
Infape-Restablecimiento De Claves	52	0,65%	549,7
Fe-Emprendimiento Y Empresarismo	50	0,62%	636,3
Ap-Aportes Parafiscales	50	0,62%	702,2
Ge-Llamada Impertinente	41	0,51%	138,4
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Titulada	40	0,50%	343,0
Ape-Activacion Vacantes Ape	35	0,43%	586,8
Fo-Formacion Presencial Titulada	30	0,37%	413,9
Ca-Suspension De Contrato	30	0,37%	587,0
Inf-Informacion Competencia Laboral	28	0,35%	737,7
Infca-Causales De Terminacion De Contrato	25	0,31%	748,4
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Complementaria	25	0,31%	834,3
Ca-Solicitud Carta De Fechas	23	0,29%	619,4
Infca-Incumplimiento De La Cuota	23	0,29%	904,7
Ge-Llamada Caida	22	0,27%	409,5
Infape-Datos Oficina Ape	22	0,27%	520,8
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Complementaria	19	0,24%	907,2
Infca-Registros De Perfiles Requeridos	18	0,22%	651,9
Inf-Formacion Virtual Titulada	18	0,22%	469,2
Fo-Certificacion Por Competencia Laboral	17	0,21%	872,4
Infca-Causales De Suspension De Contrato	15	0,19%	646,1
Error pagina Pagos en linea	15	0,19%	547,8
Infpel-Orientacion Restablecimiento Pagos En Linea	12	0,15%	610,4
Fe-Fortalecimiento Empresarial	9	0,11%	900,7
Inftri-Certificaciones Tributarias	7	0,09%	600,4
Inf-Curso Trabajo En Alturas	4	0,05%	475,5
Infca-Orientacion Suspension Contrato	4	0,05%	596,8
Infca-Modalidades De Contrato	4	0,05%	437,3
Error Pagina Fondo Emprender	3	0,04%	623,7
Error Pagina Sgva	3	0,04%	570,7
Inf-Mesas Sectoriales	2	0,02%	930,0
Fe-Incubadora De Empresas	1	0,01%	281,0
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Titulada	1	0,01%	1.818,0
Error De Pagina Sofia Plus	1	0,01%	445,0
Total general	**8.060**	**100,00%**	**453,4**

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

TEMA	NIVEL 1	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Ape - Intermediacion Laboral	Infape-Publicacion De Vacantes	13	678	0,16%
Total Ape - Intermediacion Laboral		**13**	**678**	**0,16%**
Ape - Intermediación Laboral	Infape-Publicacion De Vacantes	139	587	1,72%
	Ape-Activacion Registro Suspendido Ape	66	479	0,82%
	Infape-Registro En La Pagina	59	559	0,73%
	Infape-Restablecimiento De Claves	52	550	0,65%
	Ape-Activacion Vacantes Ape	35	587	0,43%
	Infape-Datos Oficina Ape	22	521	0,27%
Total Ape - Intermediación Laboral		**373**	**554**	**4,63%**
Certificación De Competencias	Inf-Informacion Competencia Laboral	28	738	0,35%
	Fo-Certificacion Por Competencia Laboral	17	872	0,21%
	Inf-Curso Trabajo En Alturas	4	476	0,05%
	Inf-Mesas Sectoriales	2	930	0,02%
Total Certificación De Competencias		**51**	**770**	**0,63%**
Contrato De Aprendizaje	Infca-Registro De Contrato	504	636	6,25%
	Infca-Matriz Planta De Personal	305	636	3,78%
	Infca-Busqueda De Aprendices Por Perfil	248	665	3,08%
	Infca-Solicitud De Regulacion	191	785	2,37%
	Infca-Normatividad Cuota Regulada	165	615	2,05%
	Infca-Consulta Estado De La Cuota Voluntaria	118	703	1,46%
	Infca-Monetizacion Cuota Regulada	105	636	1,30%
	Infca-Modificacion De La Cuota	95	534	1,18%
	Infca-Datos Lideres Contrato De Aprendizaje	91	547	1,13%
	Infca-Restablecimiento Clave Sgva	75	700	0,93%
	Infca-Consulta Estado De La Cuota Regulada	55	681	0,68%
	Ca-Suspension De Contrato	30	587	0,37%
	Infca-Causales De Terminacion De Contrato	25	748	0,31%
	Ca-Solicitud Carta De Fechas	23	619	0,29%
	Infca-Incumplimiento De La Cuota	23	905	0,29%
	Infca-Registros De Perfiles Requeridos	18	652	0,22%
	Infca-Causales De Suspension De Contrato	15	646	0,19%
	Infca-Modalidades De Contrato	4	437	0,05%
	Infca-Orientacion Suspension Contrato	4	597	0,05%
Total Contrato De Aprendizaje		**2094**	**653**	**25,98%**
Datos Asesor Corporativo	Datos Asesor Corporativo	134	528	1,66%
Total Datos Asesor Corporativo		**134**	**528**	**1,66%**
Error de pagina	Error pagina Pagos en linea	15	548	0,19%
	Error Pagina Fondo Emprender	3	624	0,04%
	Error Pagina Sgva	3	571	0,04%
	Error De Pagina Sofia Plus	1	445	0,01%
Total Error de pagina		**22**	**557**	**0,27%**
Fondo Emprender	Fe-Emprendimiento Y Empresarismo	50	636	0,62%
	Fe-Fortalecimiento Empresarial	9	901	0,11%
	Fe-Incubadora De Empresas	1	281	0,01%
Total Fondo Emprender		**60**	**670**	**0,74%**
Formacion	Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	88	446	1,09%
Total Formacion		**88**	**446**	**1,09%**
Formación	Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	400	487	4,96%
	Fo-Formacion Presencial Complementaria	121	916	1,50%
	Inf-Informacion Presencial Formacion Complementaria	64	682	0,79%
	Inf-Formacion Virtual Complementaria	61	615	0,76%
	Fo-Certificacion De Formacion Presencial Titulada	40	343	0,50%
	Fo-Formacion Presencial Titulada	30	414	0,37%
	Fo-Certificacion De Formacion Presencial Complementaria	25	834	0,31%
	Fo-Certificacion De Formacion Virtual Complementaria	19	907	0,24%
	Inf-Formacion Virtual Titulada	18	469	0,22%
	Fo-Certificacion De Formacion Virtual Titulada	1	1818	0,01%
Total Formación		**779**	**592**	**9,67%**
Ge-Llamada Impertinente	Ge-Llamada Caida	6	1	0,07%
Total Ge-Llamada Impertinente		**6**	**1**	**0,07%**
General	Ge-Llamada Caída	695	378	8,62%
	Ge-Llamada Equivocada	341	145	4,23%
	Ge-Llamada Impertinente	41	138	0,51%
Total General		**1077**	**181**	**13,36%**
Otras Certificaciones	Inffic-Certificacion Aportes Fic	145	585	1,80%
	Infap-Aportes Parafiscales	126	635	1,56%
	Inffic-Normatividad Y Certificacion Fic	121	650	1,50%
	Fic-Certificacion Aportes Fic	72	570	0,89%
	Ap-Aportes Parafiscales	50	702	0,62%
	Infpel-Orientacion Restablecimiento Pagos En Linea	12	610	0,15%
	Inftri-Certificaciones Tributarias	7	600	0,09%
Total Otras Certificaciones		**533**	**622**	**6,61%**
Redireccionamiento	RE-Conmutador Nacional	1640	489	20,35%
	Re-Linea De Atencion Ciudadano	1190	67	14,76%
Total Redireccionamiento		**2830**	**312**	**35,11%**
Total general		**8060**	**453**	**100,00%**

Conmutador

De las 24.139 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 24.126, lo que representa un 99.9% de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	**24.126**	**100,00%**	**208,0**

NIVEL 1	Total	%	AHT
Transferencia A La Linea Ciudadano	8.620	35,73%	153,98
Llamada Transferida A Ip	6.019	24,95%	251,36
Transferencia A La Linea Empresario	2.390	9,91%	153,97
Llamada Colgada	2.357	9,77%	137,48
No Contestan En La Ip Informada	2.345	9,72%	327,86
Extensión Sin Respuesta	820	3,40%	319,44
Información Conmutador Regional	575	2,38%	206,61
Reportan Problemas Con Ip	297	1,23%	316,04
Transferencia A La Línea Ciudadano	170	0,70%	257,36
Información Sedes	128	0,53%	216,67
Llamada Impertinente	123	0,51%	131,60
Llamada Caída	85	0,35%	1409,28
Nombres Y Cargo De Directores	77	0,32%	222,30
Equivocadas	51	0,21%	177,61
Prueba	49	0,20%	72,98
Transferencia A La Línea Empresario	20	0,08%	278,10
Total general	**24.126**	**100,00%**	**208,01**

ANALISIS DE LAS IP SIN CONTACTO EFECTIVO

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

Desde el reporte de tipificación es posible identificar:

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

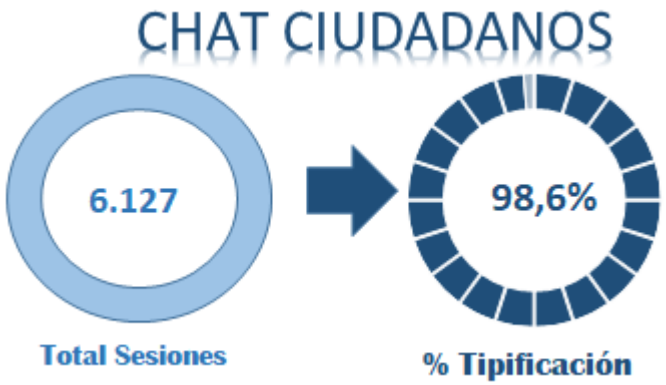
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

EXT	FUNCIONARIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL
15502	WOLFANG ALBERTO LATORRE MARTINEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	35
42390	CATALINA HERNANDEZ PALACIO	Antiqouia	Medellin	15
14444	LUZ MAGOLA PINZON SAAVEDRA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	12
42069	DAVID ALEJANDROORTIZ ECHEVERRI	Antiqouia	Medellin	10
14544	LIGIA ISABELRODRIGUEZ CORRECHA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	9
14570	CRISTIAN YAIR LOPEZ USME	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	9
12355	LUIS ANTONIO MOLINA YARA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8
12452	JAIRO SALGUERO AVILA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8
16058	ESTEFANIA SANDOVAL CRUZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8
17963	FRANCISCO CASTELLI VARGAS	Cundinamarca	Mosquera	8
14548	ANGELICA MARIA LOPEZ OTALORA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	7
13009	CONSUELO GOMEZ MONSALVE	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	7
14424	MARIA ALEJANDRA SILVA GOMEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
14789	LUISA FERNANDA ARROYO LEAL	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
16057	NATALIA PINILLA PEÑA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	6
23850	ANGELA PATRICIAIBARRA QUIROGA	Valle del Cauca	Cali	6
44206	MARIA ALEJANDRASANCHEZ MUÑOZ	Antiqouia	Medellin	6
44290	AURENCIO LOZANO JUNCAR	Antiqouia	Medellin	6
14593	JUAN CAMILO PULGARIN VANEGAS	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	5
22853	PATRICIA VELEZGARCIA	Valle del Cauca	Cali	5
23428	GLADYS EMIR CORTÉS SINISTERRA	Valle Del Cauca	Buenaventura	5
42156	OSCAR GERMAN OROZCO VARGAS	Antiqouia	Medellin	5
42209	HELBER JOELMOSQUERA ABADIA	Cundinamarca	Mosquera	5
14593	JUAN CAMILOPULGARIN VANEGAS	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14914	MARIO ANDRES RODRIGUEZ LOPEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
13504	JENIFFERS OLAVE GARCIA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14054	MARTHA PATRICIA GARCIA VILLARRAGA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14348	MARIA CARMENZA MORENO CASTRO	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14519	FABIO NIETO LOMBANA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14548	ANGELICA MARIA LOPEZ OTALORA	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14599	ANYI MARCELA RODRIGUEZ RAMOS	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14602	ANADELINA TORIFIO SANCHEZ	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
14930	JANETH CECILIARODRIGUEZ CARREÑO	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
15854	LUIS MIGUELMANCILLA OLARTE	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4
22515	CLAUDIA PATRICIA YANDAR LEDESMA	Valle del Cauca	Cali	4
23275	MARIA CLAUDIA RAMIREZ MARTINEZ	Valle del Cauca	Cali	4
23409	CLARISARUIZ MANYOMA	Valle del Cauca	Cali	4
42672	ALDY SARAYJARAMILLO ORTIZ	Antiqouia	Medellin	4
43310	BIBIANA PATRICIAREYES MOLINA	Antiqouia	Medellin	4
52087	NORIS DEL CARMENSTAVE MENDOZA	Atlántico	Barranquilla	4
52812	YENISHERRERA CATALAN	Bolívar	Cartagena	4
82480	JAVIER RODRIGO BERNAL APONTE	Boyacá	Sogamoso	4
88400	HILMER ISAAC FIQUIARE MCLEAN	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	4

CANAL CHAT

Ciudadanos

De las 6.127 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 6.044, lo que representa un 98.6% de tipificación en la línea.



SERVICIO	CONTESTADA	TIPIFICADAS	%
Ciudadanos	6.127	6.044	98,65%

TEMA	NIVEL I	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Informacion	52	630	0,86%
	Sesion Caida	21	440	0,35%
	Sesion de Prueba	15	221	0,25%
	Inscripciones	7	808	0,12%
	Certificaciones	6	482	0,10%
	Restablecimiento de clave	6	732	0,10%
	Sesion impertinente	4	284	0,07%
	Otros	3	756	0,05%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	409	0,02%
	Informacion General	1	242	0,02%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	1095	0,02%
	RADICACION PQRS	1	716	0,02%
Total Bilinguismo		**118**	**543**	**1,95%**

Certificación de Competencias	Certificaciones	133	641	2,20%
	Sesion Caida	62	465	1,03%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	56	532	0,93%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	47	576	0,78%
	Informacion	35	674	0,58%
	Otros	27	687	0,45%
	Informacion General	9	937	0,15%
	Restablecimiento de clave	8	684	0,13%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	7	708	0,12%
	Sesion impertinente	6	246	0,10%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	3	571	0,05%
	Inscripciones	3	795	0,05%
	Datos Oficina APE	2	548	0,03%
	FO-Formacion Presencial complementaria	2	482	0,03%
	GE-Sesion caida	2	562	0,03%
	INF-Formacion Virtual Titulada	2	589	0,03%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	2	606	0,03%
	INF-Informacion Competencia Laboral	2	487	0,03%
	Informacion de Sedes	2	618	0,03%
	Registro en la Pagina	2	381	0,03%
	Datos Asesor Corporativo	1	837	0,02%
	Fondo Emprender	1	438	0,02%
	GE-Sesion impertinente	1	264	0,02%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	542	0,02%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	564	0,02%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	1015	0,02%
	INFORMACION PQRS	1	613	0,02%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	652	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	457	0,02%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	332	0,02%
	Sesion equivocada	1	1039	0,02%
Total Certificación de Competencias		**423**	**598**	**7,00%**
Contrato de Aprendizaje	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	171	441	2,83%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	92	789	1,52%
	Sesion Caida	78	463	1,29%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	51	549	0,84%
	Otros	28	731	0,46%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	27	800	0,45%
	INFCA-Registro de contrato	25	681	0,41%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	24	688	0,40%
	GE-Sesion caida	19	503	0,31%
	INFCA-Matriz planta de personal	17	561	0,28%
	Informacion General	11	675	0,18%
	Datos Asesor Corporativo	9	757	0,15%
	Sesion impertinente	9	485	0,15%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	8	803	0,13%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	8	1004	0,13%
	INFCA-Modificacion de la cuota	7	825	0,12%
	Certificaciones	6	518	0,10%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	6	1160	0,10%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	6	1193	0,10%
	Inscripciones	6	841	0,10%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	5	1018	0,08%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	5	837	0,08%
	CA-Solicitud carta de fechas	4	807	0,07%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	3	860	0,05%
	Restablecimiento de claves	3	819	0,05%
	BIENESTAR	2	511	0,03%
	Informacion de Sedes	2	557	0,03%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	2	686	0,03%
	INFCA-Eliminacion contrato otras instituciones	1	491	0,02%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	1	609	0,02%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	1	552	0,02%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	761	0,02%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	731	0,02%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	722	0,02%
	Informacion	1	292	0,02%
	INFORMACION PQRS	1	981	0,02%
	Matricula	1	611	0,02%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	478	0,02%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	722	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	632	0,02%
	RE-Conmutador Nacional	1	870	0,02%
	Sesion de Prueba	1	115	0,02%
Total Contrato de Aprendizaje		**648**	**614**	**10,72%**

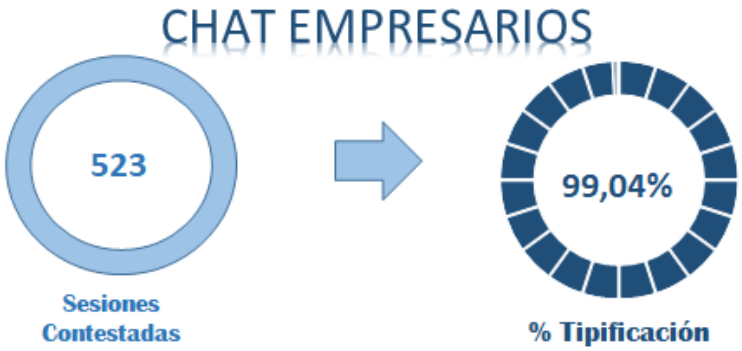
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Restablecimiento de claves	236	665	3,90%
	Sesion Caida	75	459	1,24%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	36	533	0,60%
	Registro en la Pagina	36	583	0,60%
	Consulta de Vacantes	27	803	0,45%
	Datos Oficina APE	16	564	0,26%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	11	675	0,18%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	9	588	0,15%
	Sesion impertinente	6	286	0,10%
	APE-Activacion registro suspendido APE	5	589	0,08%
	INFAPE-Registro en la pagina	5	827	0,08%
	Otros	4	783	0,07%
	APE-Activacion vacantes APE	3	722	0,05%
	GE-Sesion caida	3	592	0,05%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	3	562	0,05%
	INF-Formacion Virtual Titulada	3	471	0,05%
	Orientacion Convocatoria Especial	3	917	0,05%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	2	799	0,03%
	Caida Pagina APE	1	466	0,02%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	419	0,02%
	Fondo Emprender	1	438	0,02%
	GE-Sesion impertinente	1	239	0,02%
	INFAPE-Datos oficina APE	1	796	0,02%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	1048	0,02%
	Informacion	1	588	0,02%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	783	0,02%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	896	0,02%
	Re direccionamiento a DPS	1	323	0,02%
	RE-Conmutador Nacional	1	529	0,02%
	Restablecimiento de clave	1	1174	0,02%
	Sesion de Prueba	1	105	0,02%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		**496**	**617**	**8,21%**
Emprendimiento	Fondo Emprender	116	632	1,92%
	Sesion Caida	24	428	0,40%
	Informacion	6	586	0,10%
	Informacion General	2	589	0,03%
	Inscripciones	2	808	0,03%
	Sesion impertinente	2	315	0,03%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	499	0,02%
	INFCA-Registro de contrato	1	1268	0,02%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	186	0,02%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	535	0,02%
	Informacion de Sedes	1	830	0,02%
	Restablecimiento de clave	1	1148	0,02%
	Sesion de Prueba	1	79	0,02%
Total Emprendimiento		**159**	**598**	**2,63%**

Formación	Sesion Caida	359	451	5,94%
	Inscripciones	262	630	4,33%
	Otros	229	675	3,79%
	Informacion	212	639	3,51%
	Informacion General	160	663	2,65%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	147	537	2,43%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	131	670	2,17%
	Matricula	97	774	1,60%
	Sesion impertinente	49	303	0,81%
	Sesion de Prueba	47	176	0,78%
	Orientacion Registro Sofia Plus	44	593	0,73%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	44	657	0,73%
	Certificaciones	36	683	0,60%
	Jornada y Horarios	32	712	0,53%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	32	666	0,53%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	28	598	0,46%
	Restablecimiento de clave	28	843	0,46%
	Restablecimiento de claves	28	673	0,46%
	Informacion de Sedes	18	533	0,30%
	BIENESTAR	13	617	0,22%
	Registro en la Pagina	10	630	0,17%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	9	606	0,15%
	INF-Formacion Virtual Titulada	9	427	0,15%
	GE-Sesion caida	8	582	0,13%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	7	716	0,12%
	Datos Asesor Corporativo	5	547	0,08%
	GE-Sesion impertinente	4	296	0,07%
	INFORMACION PQRS	4	683	0,07%
	FO-Formacion Presencial complementaria	3	341	0,05%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	3	510	0,05%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	3	492	0,05%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	3	392	0,05%
	RADICACION PQRS	3	681	0,05%
	Datos Oficina APE	2	768	0,03%
	Fondo Emprender	2	422	0,03%
	INF-Curso trabajo en alturas	2	603	0,03%
	Orientacion Convocatoria Especial	2	285	0,03%
	Cargue Documentos	1	469	0,02%
	Consulta de Vacantes	1	428	0,02%
	Error de pagina	1	819	0,02%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	988	0,02%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	1084	0,02%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	575	0,02%
	INF-Informacion Competencia Laboral	1	594	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	559	0,02%
	Re direccionamiento a DPS	1	349	0,02%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	507	0,02%
	Sesion equivocada	1	633	0,02%
Total Formación		**2086**	**594**	**34,51%**
Innovación	Fondo Emprender	1	421	0,02%
Total Innovación		**1**	**421**	**0,02%**
Mesas Sectoriales	Certificaciones	1	903	0,02%
	Sesion Caida	1	761	0,02%
Total Mesas Sectoriales		**2**	**832**	**0,03%**

Otros servicios	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	349	522	5,77%
	Sesion Caida	348	477	5,76%
	Otros	201	677	3,33%
	Informacion	106	648	1,75%
	Certificaciones	101	685	1,67%
	Orientacion Registro Sofia Plus	88	623	1,46%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	78	624	1,29%
	Informacion General	76	690	1,26%
	Inscripciones	67	643	1,11%
	Restablecimiento de clave	65	791	1,08%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	50	756	0,83%
	Restablecimiento de claves	45	672	0,74%
	Informacion de Sedes	42	567	0,69%
	Matricula	36	657	0,60%
	Sesion impertinente	29	282	0,48%
	BIENESTAR	27	708	0,45%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	27	726	0,45%
	GE-Sesion caida	25	523	0,41%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	24	748	0,40%
	Datos Asesor Corporativo	23	791	0,38%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	22	727	0,36%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	21	646	0,35%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	19	611	0,31%
	INFCA-Matriz planta de personal	18	700	0,30%
	INFORMACION PQRS	17	737	0,28%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	16	905	0,26%
	INF-Formacion Virtual Titulada	14	660	0,23%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	13	677	0,22%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	11	924	0,18%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	11	732	0,18%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	11	683	0,18%
	INFCA-Registro de contrato	10	950	0,17%
	Jornada y Horarios	10	589	0,17%
	INFAP-Aportes Parafiscales	8	1195	0,13%
	Re direccionamiento a Conmutador	8	610	0,13%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	7	593	0,12%
	Registro en la Pagina	7	460	0,12%
	RADICACION PQRS	6	671	0,10%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	5	690	0,08%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	5	701	0,08%
	AP-Aportes Parafiscales	4	584	0,07%
	Cargue Documentos	4	856	0,07%
	Consulta de Vacantes	4	620	0,07%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	4	642	0,07%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	4	526	0,07%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	4	840	0,07%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	4	598	0,07%
	Sesion de Prueba	4	235	0,07%
	FO-Formacion Presencial Titulada	3	957	0,05%
	Fondo Emprender	3	408	0,05%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	3	1159	0,05%
	Datos Oficina APE	2	467	0,03%
	Error de pagina	2	479	0,03%
	FO-Formacion Presencial complementaria	2	972	0,03%
	INFAPE-Registro en la pagina	2	939	0,03%
	INFCA-Modificacion de la cuota	2	1446	0,03%
	RE-Conmutador Nacional	2	598	0,03%
	APE-Activacion vacantes APE	1	981	0,02%
	GE-Sesion Equivocada	1	442	0,02%
	GE-Sesion impertinente	1	286	0,02%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	899	0,02%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	613	0,02%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	1	577	0,02%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	270	0,02%
	INF-Informacion Competencia Laboral	1	530	0,02%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	1	665	0,02%
	Oferta Agro Matricula	1	1064	0,02%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	746	0,02%
	Pruebas y matriculas Prueba inactiva	1	345	0,02%
Total Otros servicios		**2111**	**616**	**34,93%**
Total general		**6044**	**605**	**100,00%**

Empresarios

De las 523 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 518, lo que representa un 99.04% de tipificación en la línea.



Servicio	Contestadas	Tipificadas	%
EMPRESAS	523	518	99,04%

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

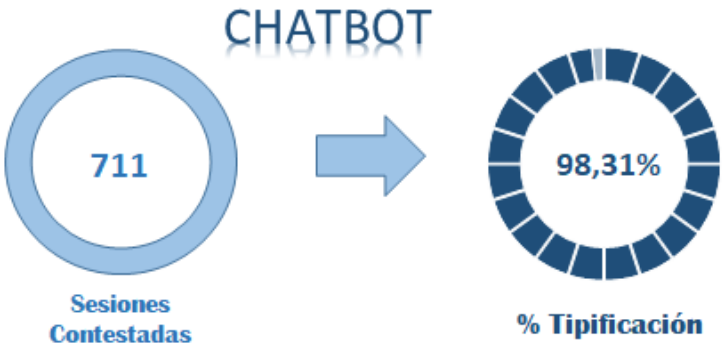
NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
RE-Conmutador Nacional	1.640	20,35%	488,9
Re-Linea De Atencion Ciudadano	1.190	14,76%	67,1
Ge-Llamada Caída	679	8,42%	192,4
Infca-Registro De Contrato	504	6,25%	635,8
Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	488	6,05%	479,4
Ge-Llamada Equivocada	341	4,23%	144,7
Infca-Matriz Planta De Personal	305	3,78%	636,3
Infca-Busqueda De Aprendices Por Perfil	248	3,08%	664,9
Infca-Solicitud De Regulacion	191	2,37%	785,4
Infca-Normatividad Cuota Regulada	165	2,05%	615,1
Infape-Publicacion De Vacantes	152	1,89%	595,1
Inffic-Certificacion Aportes Fic	145	1,80%	585,3
Datos Asesor Corporativo	134	1,66%	528,4
Infap-Aportes Parafiscales	126	1,56%	635,5
Fo-Formacion Presencial Complementaria	121	1,50%	915,7
Inffic-Normatividad Y Certificacion Fic	121	1,50%	650,2
Infca-Consulta Estado De La Cuota Voluntaria	118	1,46%	702,9
Infca-Monetizacion Cuota Regulada	105	1,30%	635,6
Infca-Modificacion De La Cuota	95	1,18%	533,7
Infca-Datos Lideres Contrato De Aprendizaje	91	1,13%	546,9
Infca-Restablecimiento Clave Sgva	75	0,93%	699,9
Fic-Certificacion Aportes Fic	72	0,89%	570,4
Ape-Activacion Registro Suspendido Ape	66	0,82%	479,2
Inf-Informacion Presencial Formacion Complementaria	64	0,79%	682,4
Inf-Formacion Virtual Complementaria	61	0,76%	614,7
Infape-Registro En La Pagina	59	0,73%	558,5
Infca-Consulta Estado De La Cuota Regulada	55	0,68%	680,9
Infape-Restablecimiento De Claves	52	0,65%	549,7
Fe-Emprendimiento Y Empresarismo	50	0,62%	636,3
Ap-Aportes Parafiscales	50	0,62%	702,2
Ge-Llamada Impertinente	41	0,51%	138,4
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Titulada	40	0,50%	343,0
Ape-Activacion Vacantes Ape	35	0,43%	586,8
Fo-Formacion Presencial Titulada	30	0,37%	413,9
Ca-Suspension De Contrato	30	0,37%	587,0
Inf-Informacion Competencia Laboral	28	0,35%	737,7
Infca-Causales De Terminacion De Contrato	25	0,31%	748,4
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Complementaria	25	0,31%	834,3
Ca-Solicitud Carta De Fechas	23	0,29%	619,4
Infca-Incumplimiento De La Cuota	23	0,29%	904,7
Ge-Llamada Caida	22	0,27%	409,5
Infape-Datos Oficina Ape	22	0,27%	520,8
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Complementaria	19	0,24%	907,2
Infca-Registros De Perfiles Requeridos	18	0,22%	651,9
Inf-Formacion Virtual Titulada	18	0,22%	469,2
Fo-Certificacion Por Competencia Laboral	17	0,21%	872,4
Infca-Causales De Suspension De Contrato	15	0,19%	646,1
Error pagina Pagos en linea	15	0,19%	547,8
Infpel-Orientacion Restablecimiento Pagos En Linea	12	0,15%	610,4
Fe-Fortalecimiento Empresarial	9	0,11%	900,7
Inftri-Certificaciones Tributarias	7	0,09%	600,4
Inf-Curso Trabajo En Alturas	4	0,05%	475,5
Infca-Orientacion Suspension Contrato	4	0,05%	596,8
Infca-Modalidades De Contrato	4	0,05%	437,3
Error Pagina Fondo Emprender	3	0,04%	623,7
Error Pagina Sgva	3	0,04%	570,7
Inf-Mesas Sectoriales	2	0,02%	930,0
Fe-Incubadora De Empresas	1	0,01%	281,0
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Titulada	1	0,01%	1.818,0
Error De Pagina Sofia Plus	1	0,01%	445,0
Total general	**8.060**	**100,00%**	**453,4**

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

TEMA	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Bilinguismo	Sesion de Prueba	11	185	2,12%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	403	0,19%
	GE-Sesion caida	1	409	0,19%
	Sesion Caida	1	369	0,19%
Total Bilinguismo		**14**	**230**	**2,70%**
Certificación de Competencias	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	421	0,19%
	INF-Informacion Competencia Laboral	1	1880	0,19%
Total Certificación de Competencias		**2**	**1151**	**0,39%**
Contrato de Aprendizaje	INFCA-Registro de contrato	56	792	10,81%
	GE-Sesion caida	43	460	8,30%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	29	856	5,60%
	Datos Asesor Corporativo	26	744	5,02%
	INFCA-Matriz planta de personal	12	785	2,32%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	11	800	2,12%
	INFCA-Modificacion de la cuota	11	624	2,12%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	10	778	1,93%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	10	753	1,93%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	10	687	1,93%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	10	708	1,93%
	Sesion Caida	6	416	1,16%
	Sesion de Prueba	6	150	1,16%
	CA-Suspension de contrato	5	887	0,97%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	5	694	0,97%
	CA-Solicitud carta de fechas	4	782	0,77%
	INFAP-Aportes Parafiscales	4	1190	0,77%
	GE-Sesion impertinente	2	354	0,39%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	2	850	0,39%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	1229	0,39%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	2	750	0,39%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	2	826	0,39%
	RE-Conmutador Nacional	2	452	0,39%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	1	1129	0,19%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	875	0,19%
	INFORMACION PQRS	1	751	0,19%
	Sesion impertinente	1	569	0,19%
Total Contrato de Aprendizaje		**274**	**708**	**52,90%**
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	INFAPE-Publicacion de vacantes	2	660	0,39%
	Datos Asesor Corporativo	1	970	0,19%
	GE-Sesion caida	1	1067	0,19%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	875	0,19%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	482	0,19%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		**6**	**786**	**1,16%**
Formación	Sesion de Prueba	31	179	5,98%
	Sesion Caida	8	339	1,54%
	GE-Sesion caida	7	447	1,35%
	FO-Formacion Presencial complementaria	6	606	1,16%
	GE-Sesion impertinente	2	245	0,39%
	INFCA-Registro de contrato	2	739	0,39%
	Informacion	2	511	0,39%
	Sesion impertinente	2	268	0,39%
	Datos Asesor Corporativo	1	397	0,19%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1		0,19%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	555	0,19%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	700	0,19%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	439	0,19%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	1	1227	0,19%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	653	0,19%
	Informacion de Sedes	1	667	0,19%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	344	0,19%
Total Formación		**69**	**346**	**13,32%**
Innovación	Sesion de Prueba	1	99	0,19%
Total Innovación		**1**	**99**	**0,19%**
Otros servicios	INFCA-Matriz planta de personal	46	718	8,88%
	INFCA-Modificacion de la cuota	24	763	4,63%
	GE-Sesion caida	19	506	3,67%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	12	343	2,32%
	Datos Asesor Corporativo	9	858	1,74%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	7	805	1,35%
	INFCA-Registro de contrato	6	733	1,16%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	4	830	0,77%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	4	1186	0,77%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	4	771	0,77%
	Sesion Caida	4	634	0,77%
	Sesion de Prueba	3	199	0,58%
	RE-PQRS	2	829	0,39%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	407	0,19%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	1004	0,19%
	GE-Sesion impertinente	1	361	0,19%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	979	0,19%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	1	700	0,19%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	1	418	0,19%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	1013	0,19%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	1	937	0,19%
Total Otros servicios		**152**	**687**	**29,34%**
Total general		**518**	**643**	**100,00%**

ChatBot paso a Asesor

De las 711 sesiones atendidas en el canal ChatBot se tipificaron 699, lo que representa un 98,31% de tipificación en la línea.



Servicio	Contestadas	Tipificadas	%
ChatBot	711	699	98,31%

TEMA	TIPIFICACIÓN	CANTDIAD	DURACIÓN	%
Agencia Pública de Empleo	Restablecimiento de claves	163	649	23,32%
	Sesion Caida	62	441	8,87%
	Sesion impertinente	10	372	1,43%
	Registro en la Pagina	7	807	1,00%
	Consulta de Vacantes	2	592	0,29%
	INFAPE-Datos oficina APE	2	593	0,29%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	2	707	0,29%
	Restablecimiento de clave	2	1046	0,29%
	Certificaciones	1	778	0,14%
	GE-Sesion caida	1	358	0,14%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	930	0,14%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	1	984	0,14%
	Inscripciones	1	758	0,14%
	Otros	1	586	0,14%
Total Agencia Pública de Empleo		**256**	**597**	**36,62%**
Bilinguismo	Sesion Caida	5	353	0,72%
	Informacion	2	1268	0,29%
	Restablecimiento de clave	1	829	0,14%
Total Bilinguismo		**8**	**641**	**1,14%**

Certificación de Competencias	Certificaciones	1	583	0,14%
	Informacion	1	680	0,14%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	1	963	0,14%
	Sesion Caida	1	747	0,14%
	Sesion impertinente	1	251	0,14%
Total Certificación de Competencias		**5**	**645**	**0,72%**
Contrato de Aprendizaje	Sesion Caida	19	384	2,72%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	7	898	1,00%
	Inscripciones	7	763	1,00%
	Otros	6	646	0,86%
	Datos Asesor Corporativo	5	599	0,72%
	INFCA-Matriz planta de personal	5	808	0,72%
	Restablecimiento de claves	4	525	0,57%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	3	666	0,43%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	3	547	0,43%
	INFCA-Registro de contrato	3	731	0,43%
	Informacion	3	776	0,43%
	Sesion impertinente	3	277	0,43%
	Certificaciones	2	395	0,29%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	2	939	0,29%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	2	822	0,29%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	2	1063	0,29%
	GE-Sesion caida	1	307	0,14%
	GE-Sesion impertinente	1	249	0,14%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	758	0,14%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	1	1322	0,14%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	1	638	0,14%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	885	0,14%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	1	995	0,14%
	INFCA-Modificacion de la cuota	1	677	0,14%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	1	529	0,14%
	Informacion de Sedes	1	1182	0,14%
	Informacion General	1	324	0,14%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en lir	1	863	0,14%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	1	744	0,14%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	1	569	0,14%
Total Contrato de Aprendizaje		**90**	**638**	**12,88%**
Emprendimiento	Fondo Emprender	36	612	5,15%
	Sesion Caida	8	402	1,14%
	Informacion de Sedes	2	587	0,29%
	Sesion impertinente	2	251	0,29%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	474	0,14%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	570	0,14%
	Informacion	1	440	0,14%
	Re direccionamiento a DPS	1	299	0,14%
Total Emprendimiento		**52**	**552**	**7,44%**

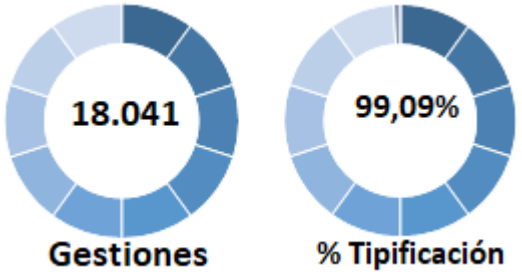
Formación	Sesion Caida	64	397	9,16%
	Otros	48	618	6,87%
	Inscripciones	20	956	2,86%
	Informacion	16	637	2,29%
	Informacion General	13	650	1,86%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	7	507	1,00%
	Matricula	6	789	0,86%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	6	657	0,86%
	Sesion de Prueba	6	265	0,86%
	Sesion impertinente	6	456	0,86%
	Certificaciones	5	734	0,72%
	Orientacion Registro Sofia Plus	5	532	0,72%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	4	600	0,57%
	BIENESTAR	3	657	0,43%
	Datos Asesor Corporativo	3	559	0,43%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	3	674	0,43%
	Jornada y Horarios	3	1020	0,43%
	FO-Formacion Presencial complementaria	2	458	0,29%
	Re direccionamiento a Conmutador	2	237	0,29%
	Restablecimiento de clave	2	1180	0,29%
	Consulta de Vacantes	1	566	0,14%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Comple	1	519	0,14%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	709	0,14%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complem	1	496	0,14%
	Informacion de Sedes	1	393	0,14%
Total Formación		**229**	**582**	**32,76%**
Innovación	Informacion de Sedes	1	629	0,14%
Total Innovación		**1**	**629**	**0,14%**
Orientación_Vocacional	Informacion	1	1093	0,14%
	Inscripciones	1	266	0,14%
	Otros	1	439	0,14%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	1	1209	0,14%
	Sesion Caida	1	369	0,14%
Total Orientación_Vocacional		**5**	**675**	**0,72%**
Otros servicios	Sesion Caida	13	424	1,86%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	4	1005	0,57%
	GE-Sesion caida	3	406	0,43%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	1047	0,43%
	Restablecimiento de claves	3	744	0,43%
	Datos Asesor Corporativo	2	473	0,29%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	2	843	0,29%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	2	545	0,29%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	2	764	0,29%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complem	2	824	0,29%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	2	445	0,29%
	INFORMACION PQRS	2	796	0,29%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en lir	2	646	0,29%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	1	676	0,14%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Comple	1	703	0,14%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	860	0,14%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	418	0,14%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	1	812	0,14%
	Informacion	1	510	0,14%
	Informacion de Sedes	1	153	0,14%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	1134	0,14%
	RE-Conmutador Nacional	1	598	0,14%
	RE-PQRS	1	432	0,14%
	Sesion impertinente	1	256	0,14%
Total Otros servicios		**53**	**629**	**7,58%**
Total general		**699**	**598**	**100,00%**

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

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

De las 18.041 sesiones atendidas en el canal WhatsApp se tipificaron 17.877 lo que representa un 99.09% de tipificación en la línea.

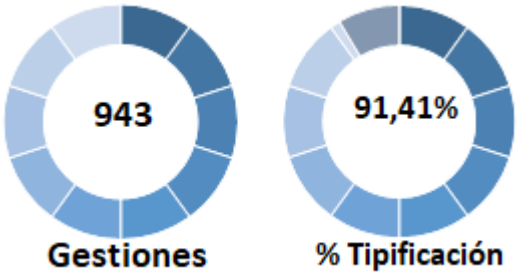


NIVEL I	GESTIONADAS	AHT	%
TOTAL GENERAL	18.041	652	99,09%

TEMAS	CANTIDAD	DURACIÓN	%
Formación	9371	658	51,94%
No pertinente	6533	642	36,21%
Emprendimiento	819	517	4,54%
Agencia pública de empleo	648	798	3,59%
Contrato de aprendizaje	239	683	1,32%
Certificación por competencia	170	683	0,94%
-	164	473	0,91%
PQRS	91	880	0,50%
Observatorio laboral	6	1089	0,03%
Total general	**18041**	**651**	**100,00%**

Empresarios

De las 943 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 862, lo que representa un 91.41% de tipificación en la línea.

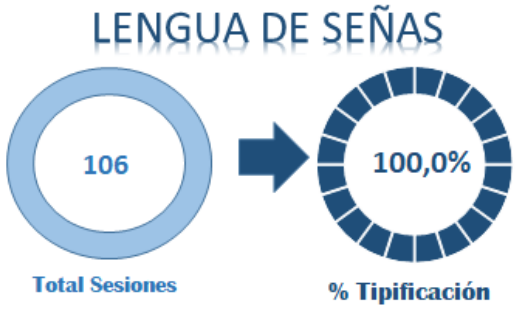


NIVEL I	GESTIONADAS	AHT	%
TOTAL GENERAL	943	652	91,41%

TEMAS	CANTIDAD	DURACION	%
General	229	343	24,28%
Formación	225	610	23,86%
Contrato de aprendizaje	197	761	20,89%
-	81	596	8,59%
Otras certificaciones	65	807	6,89%
Fondo emprender	35	715	3,71%
APE - intermediación laboral	31	710	3,29%
Datos asesor corporativo	25	699	2,65%
GE-Llamada Caída	19	3781	2,01%
Certificación de competencias	18	603	1,91%
Redireccionamiento	18	579	1,91%
Total general	**943**	**662**	**100,00%**

CANAL LENGUA DE SEÑAS

De las 106 sesiones atendidas en el canal Lengua de Señas se tipificaron 106, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.

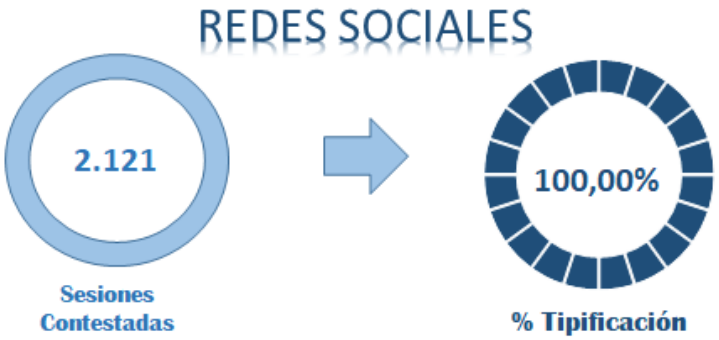


NIVEL I	GESTIONADAS	AHT	%
TOTAL GENERAL	106	137	100,00%

TEMA	TIPIFICACION	CANTIDAD	DURACIÓN	%
FORMACION TITULADA	Otros	6	445,5	0,56%
	Inscripciones	4	465,3	0,37%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	2	790,0	0,19%
Total FORMACION TITULADA		**12**	**509,5**	**1,12%**
NO PERTINENTE	VideoCall de Prueba	64	51,8	5,99%
	VideoCall Caida	26	150,5	2,43%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	2	127,0	0,19%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	143,0	0,09%
Total NO PERTINENTE		**93**	**82,0**	**8,70%**
SOFIA PLUS	Restablecimiento de clave	1	847,0	0,09%
Total SOFIA PLUS		**1**	**847,0**	**0,09%**
Total general		**106**	**137,6**	**9,92%**

REDES SOCIALES

De las 2.191 sesiones atendidas en el canal Redes Sociales se tipificaron 2.191 lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



NIVEL I	GESTIONADAS	AHT	%
TOTAL GENERAL	2191	4326	100,00%

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

TEMA	NIVEL	CANTIDAD	DURACIÓN	%
APE	Orientación Convocatoria Especial	14	6224	0,64%
	Registro en la Página	12	12263	0,55%
	Consulta de Vacantes	10	5566	0,46%
	Datos Oficina APE	3	4113	0,14%
	Restablecimiento de claves	1	294	0,05%
Total APE		**40**	**7565**	**1,83%**
BIENESTAR		5	3367	0,23%
Total BIENESTAR		**5**	**3367**	**0,23%**
Error de páginas	Error página Fondo Emprender	8	503	0,37%
	Error de página Sofiaplus	1	320	0,05%
Total Error de páginas		**9**	**483**	**0,41%**
Fondo Emprender		197	5429	8,99%
Total Fondo Emprender		**197**	**5429**	**8,99%**
FORMACION COMPLEMENTARIA	Información	53	14533	2,42%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		**53**	**14533**	**2,42%**
FORMACION TITULADA	Otros	147	7620	6,71%
	Inscripciones	127	6786	5,80%
	Pruebas y matrículas	45	4671	2,05%
	Jornada y Horarios	7	11823	0,32%
	Certificaciones	3	20766	0,14%
Total FORMACION TITULADA		**329**	**7104**	**15,02%**
FORMACION TITULADA VIRTUAL	Información General	19	11901	0,87%
	Inscripciones	14	2802	0,64%
	Matricula	6	5623	0,27%
	Cargue Documentos	1	1532	0,05%
Total FORMACION TITULADA VIRTUAL		**40**	**7516**	**1,83%**
INFAPE-Publicación de vacantes		1	11689	0,05%
Total INFAPE-Publicación de vacantes		**1**	**11689**	**0,05%**
INFAPE-Registro en la página		1	1096	0,05%
Total INFAPE-Registro en la página		**1**	**1096**	**0,05%**
INFCA-Matriz planta de personal		1	884	0,05%
Total INFCA-Matriz planta de personal		**1**	**884**	**0,05%**
INFORMACIÓN		11	4349	0,50%
Total INFORMACIÓN		**11**	**4349**	**0,50%**
Información PQRS		5	3220	0,23%
Total Información PQRS		**5**	**3220**	**0,23%**
Información sedes		52	4814	2,37%
Total Información sedes		**52**	**4814**	**2,37%**
No pertinente	Caso Impertinente	1367	2947	62,39%
	Caso de Prueba	2	526	0,09%
	Caso Equivocado	2	650	0,09%
	Sesion No Establecida	1	129	0,05%
Total No pertinente		**1372**	**2938**	**62,62%**
OFERTA EDUCATIVA	Inscripciones	55	2526	2,51%
	Pruebas y matrículas	4	10574	0,18%
	Jornadas y horarios	1	650	0,05%
Total OFERTA EDUCATIVA		**60**	**3032**	**2,74%**
RE-Linea de atención Ciudadano		1	806	0,05%
Total RE-Linea de atención Ciudadano		**1**	**806**	**0,05%**
SOFIA PLUS	Orientación Registro Sofia Plus	6	11459	0,27%
	Restablecimiento de clave	6	11064	0,27%
Total SOFIA PLUS		**12**	**11261**	**0,55%**
(en blanco)		2	273	0,09%
Total (en blanco)		**2**	**273**	**0,09%**
Total general		**2191**	**4326**	**100,00%**

PQRSD

De las 804 llamadas atendidas en el canal PQRSD se tipificaron 797, lo que representa un 99.1% 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 797, al sumar ciudadanos 716 + empresas 81= total 797



Ciudadanos

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Petición	242	33,80%	881
No Pertinente	215	30,03%	226
Formación Titulada	54	7,54%	655
Información Sedes	47	6,56%	681
Queja	44	6,15%	1076
Sofia Plus	27	3,77%	562
Ape	19	2,65%	508
Formación Titulada Virtual	19	2,65%	640
Formación Complementaria	12	1,68%	528
Información	12	1,68%	661
Reclamo	12	1,68%	996
Oferta Educativa	5	0,70%	434
Bienestar	3	0,42%	545
Fondo Emprender	2	0,28%	556
Denuncias	2	0,28%	1355
Error De Páginas	1	0,14%	423
Total general	**716**	**100%**	**625**

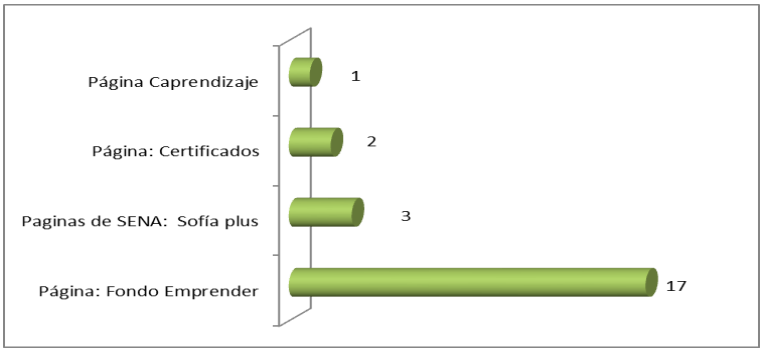
Empresarios

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
PQRSDAF	28	34,57%	887
General	23	28,40%	682
Contrato de Aprendizaje	9	11,11%	976
Redireccionamiento	16	19,75%	496
Otras Certificaciones	2	2,47%	615
Formación	1	1,23%	786
APE - Intermediación Laboral	1	1,23%	602
Error de página	1	1,23%	1231
Total general	**81**	**100%**	**754**

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

EVENTOS SENA PRESENTADOS EN SEPTIEMBRE

TIPO DE EVENTO	CANTIDAD
Página: Fondo Emprender	17
Paginas de SENA: Sofía plus	3
Página: Certificados	2
Página Caprendizaje	1
Total general	**23**



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 046
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2023

Mes	Dia	Servicio al que se le aplica la excepción del descuento	Justificación	Tipo de evento
Septiembre	1/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat	Falla página SENA: El día de hoy la página www.fondoemprender.com presenta error cundo se intenta acceder, esta información es suministrada por usuario y sé válida desde el centro de contacto, adicional en Facebook se realizó publicación "Emprendedora, así pides asesoría y crédito condonable para crear tu negocio" información que se debe validar desde la esta página. https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Septiembre	1/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: El día de hoy la página www.fondoemprender.com presenta error cundo se intenta acceder, esta información es suministrada por usuario y sé válida desde el centro de contacto, adicional en Facebook se realizó publicación "Emprendedora, así pides asesoría y crédito condonable para crear tu negocio" información que se debe validar desde la esta página.	Página: Fondo Emprender
Septiembre	2/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Certificados SENA arroja error al llenar los datos y darle buscar con la cédula no carga y arroja error: Estado HTTP 500 – Internal Server Error https://certificados.sena.edu.co/CertificadoDigital/com.sena.consultacer	Página: Certificados
Septiembre	2/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	4/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Desde el sábado 2 de Septiembre presentamos caída de la Pagina Fondo Emprender: https://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	5/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Continuamos con caída de la Pagina Fondo Emprender: https://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	6/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Continuamos con caída de la Pagina Fondo Emprender: https://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	7/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Continuamos con caída de la Pagina Fondo Emprender: https://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	8/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	9/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	11/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	11/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Evento:Reportamos: Anulación de Matricula en págian sofia Plus https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/registro.html	Paginas de SENA: Sofía plus
Septiembre	12/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	12/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Evento:Reportamos: Anulación de Matricula en págian sofia Plus https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/registro.html	Paginas de SENA: Sofía plus
Septiembre	13/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	14/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	15/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	16/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	18/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	19/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No se puede acceder a este sitio web: http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	23/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Certificados SENA arroja error arroja error: Estado HTTP 500 – Internal Server Error https://certificados.sena.edu.co/CertificadoDigital/com.sena.consultacer	Página: Certificados
Septiembre	26/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Falla de Fondo Emprender arroja error: No no carga información http://www.fondoemprender.com/SitePages/Home.aspx	Página: Fondo Emprender
Septiembre	27/09/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Evento " Los usuarios reportan que reciben correo de citación a matrícula, pero al revisarlo indica "hacer caso omiso "y después de esto no se les ha notificado la entrega de documentos, en la imagen (1) se evidencia el estado "convocado a matrícula" y en la opción dos el mensaje que evidencia en la citación. https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/registro.html	Paginas de SENA: Sofía plus

13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de septiembre se presenta apoyo constante de los tutores en piso y en los grupos de Rocketchat (Herramienta chat Konecta) para atender las dudas en línea, acompañamiento al plan de acción de calidad;

Capacitación Grupo Nuevo

Numero de Solicitud: 225059 Programa: Oferta Fecha de Conexión: 2023-09-22		
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos
PARRA ARBOLEDA DALLAN MICHEL	1000019598	100
MARTIN ESPITIA JHONATAN DAVID	1000623133	100
CLAVIJO PACHON LILIANA	52726712	100
SALAZAR BETTIN ANDREA LORENA	1233692825	100
CRUZ DIEGO ALEJANDRO	1030689978	100
HIDALGO SILVA PAULA FERNANDA	1014282045	100
GONZALEZ ARANGUREN JEANETH ROCIO	1030597325	100
TALERO OYOLA HEMNA FERNANDA	1001058184	100
SANCHEZ UNEME JUAN CARLOS	1000830440	100
DIAZ CUERVO CINDY PAOLA	1033801522	100
RUBIO OLAYA OLGA VIVIANA	1012416737	100
MANCERA ORTIZ KAREN JULIETH	1000329951	100
DIAZ VANEGAS BRAYAN FELIPE	1013680979	90

Numero de Solicitud: 225181 Programa: Oferta Fecha de Conexión:2023-09-29		
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos
RAMIREZ CARVAJAL YULI XIOMARA	1014301199	100
ESPINOSA DUARTE KATHERINE LIZETH	1018449916	100
RAMIREZ PERDOMO ADOLFO	1084578645	100
ESTEBAN GOMEZ BRAYAN	1000514629	90
VESGA MENESES JESSICA PAOLA	1010219750	100

Numero de Solicitud: 224644 Programa: Oferta Fecha de Conexión:2023-09-16			
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos	Nota Certificación Empresarios
SANABRIA GUALDRON SILVIA SUSANA	1100893003	100	90

Bitacora NIK

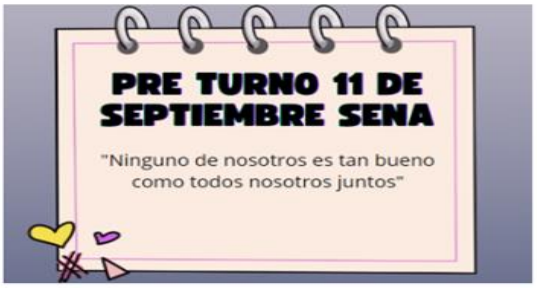
ID	TITULO	CATEGORIA	DOCUMENTO	USUARIOS	% de Lectulabilidad
17995	Plataforma Epiron	Redes Sociales	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
11098	Trabajo Seguro en Alturas	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%
42926	Pre turnos septiembre 2023	Pre turnos	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%
10003	FIC- Fondo De La Industria y La Construcción	Empresarios	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	63%
34539	Novedades de eventos o fallas de páginas SENA	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
43456	LLEGO EL MOMENTO DE REGRESAR	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
43233	Conoce tu nivel de ingles	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
37159	CUADRO DE HONOR AGOSTO	Cuadro de honor y premios	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
43092	El kartero konecta	Cuadro de honor y premios	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
9958	Linkedin Contraseña	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	32%
11493	Insripción LinkedIn	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
10741	¿Cómo activar la licencia de LinkedIn?	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
32612	Usuarios CRM	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
42937	Charlas informativas	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
42799	Fondo emprender en mantenimiento	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
42717	Compromiso y Ficha de Matrícula del aprendiz	General	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
14194	Guiones WhatsApp	WhatsApp	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%
22695	Apostillaje	Inbound	1030638741	Luisa Fernanda Rodriguez Peñaloza	100%

Preturnos

Pre turnos

Durante el mes de septiembre 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 11 de Septiembre



Pre Turno 19 de Septiembre



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

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de septiembre 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 apliquen

15. ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19

Se continúan con algunas medidas para el mes septiembre:

- 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-387-2023)
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-384-2023)
Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-382-2023)
Anexo 4: Informe formación septiembre.
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
SEPTIEMBRE 2023
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 12 de octubre 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 9
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO 12
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 12
6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 18
6.1.1 INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO NO. 1188323 DE 2019 19
6.1.2. BALANCE FINANCIERO 19
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 20
6.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 20
6.1.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021 21
6.1.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022 22
6.1.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023 23
6.1.8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES. 23
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 24
6.2.2. INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO NO. CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 24
6.2.3. BALANCE FINANCIERO 25
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 26
6.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 26
6.2.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021 26
6.2.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022 27
6.2.8. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023 28
6.2.9. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 28

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO 29

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 29
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 29

8. LOGROS 30

9. GLOSARIO 30

10. ANEXOS 31

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio 10
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio 12
Tabla 3. Información General Presupuesto Contrato No. 1188323 de 2019 19
Tabla 4. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA 19
Tabla 5. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 20
Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 21
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 22
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2022 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 22
Tabla 9. Ejecución presupuestal vigencia 2023 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 23
Tabla 10. Información General Presupuesto Contrato No. CO1.1237231 de 2019 24
Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center 25
Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center 26
Tabla 13. Facturación Interventoría en el año 2021 27
Tabla 14. Facturación Interventoría en el año 2022 27
Tabla 15. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA 29
Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center 30

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 septiembre 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 47 meses, contados a partir del 2 de diciembre de 2019, hasta el 30 de noviembre 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: $3.266.146.257,15** es el total del presupuesto no ejecutado en las vigencias de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, por lo tanto, estos recursos fueron liberados por el SENA mediante los Otrosíes No. 2, No.3, No. 4, No. 5 , No.7 y No 8.
  - **Adiciones asignadas al Contrato: $11.461.545.751 ,** 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,. 7 y No 8.

- **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 $27.961.144.761,85.**

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 48 meses contados a partir de la firma del 3 de enero hasta el 31 de diciembre 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: $1.452.840.447**, corresponde al total de las adiciones realizadas en las vigencias 2022 y 2023 mediante los Otrosíes No. 5, No. 6 No. 7 y No 8.
  - **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 $3.664.158.903.**

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 septiembre 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 septiembre 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- 563-2023 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de agosto de 2023.

Mes	Cantidad de personal	Novedades	% de Rotación	Concepto
agosto-23	149	7 retiros	4.7%	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-564-2023, informó que luego de revisar la primera versión del cronograma de PCN del semestre II de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-565-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe de Incidente en los servicios de Chat (ciudadano y empresario) y Lengua de señas ocurrido el 28 de agosto de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-566-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de falla en el servicio de Chat y LSC, ocurrido el 28 de agosto de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-567-2023, informó que luego de revisar la primera versión del Informe de Oferta Educativa realizada en agosto 2023, como resultado de la revisión realizada por la interventoría, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-568-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe de gestión mensual del mes de agosto 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-569-2023, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de agosto del 2023, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL645-2023 y SCC-MULT-CCC-P-GCL646-2023, genera los siguientes conceptos:

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-570-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de operación del periodo de agosto de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-571-2023, 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 14 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Básico - Oferta Educativa	14	0

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
TOTAL (14)	**14**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-572-2023, 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 5 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Básico - Oferta Educativa	5	0
TOTAL (5)	**5**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-573-2023, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral 8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 1 hoja de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de Operación Nivel II	1	0
TOTAL (1)	**1**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-574-2023, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral 8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 16 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-239-2023, radicó al SENA los acuerdos y funcionalidad de los Registros en las herramientas CRM-KCRM.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-240-2023, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de agosto de 2023 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-241-2023, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 44 del periodo del 1 al 31 de agosto de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-242-2023, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de agosto de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-243-2023, radicó al SENA el Concepto Adición, prórroga para la vigencia 2023 de octubre a noviembre - Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 V2.0.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-244-2023, radicó al SENA el aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de agosto de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-245-2023, radicó al SENA el Concepto Adición, prórroga para la vigencia 2023 de octubre a noviembre - Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 V2.0.

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO

A continuación, se presentan los indicadores de los niveles de servicio del centro de contacto y la disponibilidad de las líneas de atención, las transacciones entrantes y salientes gestionadas en el presente mes, los aspectos relevantes y recomendaciones de tipo operativo para el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2023.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de septiembre 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	53.492	48.957	39.756	4.535	81%	92%	5,0
Inbound Empresarial	8.220	8.128	7.876	92	97%	99%	7,8
Inbound PQRSD	824	804	794	20	99%	98%	11,2
Conmutador	24,520	24.139	23.378	381	97%	98%	3,3

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas	TMO
Chat	7.390	7.361	7.101	96%	100%	29	11,0
WhatsApp	18.990	18.984	17.778	94%	100%	6	8,5

Videollamada	118	106	103	97%	90%	12	1,7

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	11.957	11.957	11.957	99,9%	99,9%
SMS	3.872.274	3.872.274	3.872.274	100%	100%
USSD	0	0	0	NA	NA

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
REDES SOCIALES	2.191	2.191	2.081	95%	100%	0

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	171	60	111	111	108	100%	97%

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 81% y 92% 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 97% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound PQRSD: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 98% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%). Esta línea se encuentra en la etapa de estabilización de dos meses.

- Servicio de conmutador: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% y 98% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 96% 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 94% y 100% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

- Servicio de Videollamada: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% y 90% 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 95% 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 97% 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 septiembre 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 septiembre del 2023, no se presentó indisponibilidad en las líneas de servicio.

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

Servicio	Transacciones	ANS Infraestructura
CHAT BOT	7255	100%
BOT REDES SOCIALES	326	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 25/09/2023

  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. 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.

3. Definir entre las partes la salida a producción, (Tener en cuenta que Konecta entrega en producción las URLS y los Scrip y es SENA quien lo desplegó 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 técnicamente explicar la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.
02/09/2023 Konecta comparte el minuto grama solicitado por la Entidad para dar paso a la programación de RFC. Pendiente SENA por confirmar fecha RFC.
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).

De acuerdo a lo validado con con la Entidad se define que las pruebas del RFC quedan para el martes a las 3:00 pm

- Chat Bot Ciudadano y empresario

<u>Requerimiento: Migración de los servicios, Chat Empresas e integración chatbot al embebido</u>

Observaciones KONECTA 25/09/2023

4. 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.
5. 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.

6. Definir entre las partes la salida a producción, (Tener en cuenta que Konecta entrega en producción las URLS y los Scrip y es SENA quien lo desplegó 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 técnicamente explicar la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.
02/09/2023 Konecta comparte el minuto grama solicitado por la Entidad para dar paso a la programación de RFC. Pendiente SENA por confirmar fecha RFC.
Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

5. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).
6. 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.
7. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.
8. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

De acuerdo a lo validado con con la Entidad se define que las pruebas del RFC quedan para el martes a las 3:00 pm

- Tipificación

Observaciones KONECTA 25/09/2023

Reuniones Cíclicas: Se agenda mesa de trabajo 04/10/2023, para revisar casos y causas de tipificación específicos de CRM y KCRM, el objetivo validar los avances y novedades.
Validación árbol de tipificación: De acuerdo a la mesa de trabajo para el 19/09/2023, se envía correo el 22/09/2023, brindando alcance a los pendientes (árbol de tipificación, guiones de solicitud de datos).

Pendiente SENA: Entrega Base de Tipificación CRM del 01 al 15 de Sept.

- Encuesta de Satisfacción

<u>Solicitud Clasificación de tipo grupo de valor de interés desde la tipificación en Chat - Videollamada</u>

Observaciones KONECTA 25/09/2023

7. 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.
8. 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.

9. Definir entre las partes la salida a producción, (Tener en cuenta que Konecta entrega en producción las URLS y los Scrip y es SENA quien lo desplegó 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 técnicamente explicar la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.
02/09/2023 Konecta comparte el minuto grama solicitado por la Entidad para dar paso a la programación de RFC. Pendiente SENA por confirmar fecha RFC.
Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

9. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).
10. 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.
11. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.
12. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

De acuerdo a lo validado con con la Entidad se define que las pruebas del RFC quedan para el martes a las 3:00 pm

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

Observaciones KONECTA 25/09/2023

10. 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.
11. 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.

12. Definir entre las partes la salida a producción, (Tener en cuenta que Konecta entrega en producción las URLS y los Scrip y es SENA quien lo desplegó 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 técnicamente explicar la urgencia y necesidad de generar las pruebas y posterior el RFC de la migración, en espera de confirmación de la Entidad.
02/09/2023 Konecta comparte el minuto grama solicitado por la Entidad para dar paso a la programación de RFC. Pendiente SENA por confirmar fecha RFC.

Validando con SENA frente al pendiente del RFC:

13. Su contrato de servicios TIC está en proceso de licitación (fecha estimada a finales de septiembre).
14. 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.
15. Es necesario tener toda la documentación lista, formato RFC con los accesos requeridos.
16. Una vez finalice el contrato, se podría hacer la solicitud (esto lo confirma la Entidad en su momento).

De acuerdo a lo validado con con la Entidad se define que las pruebas del RFC quedan para el martes a las 3:00 pm

- Grabaciones

Observaciones KONECTA 25/09/2023
1. mayo y junio 2023: Se encuentra en TERA - Listo para entrega a INT.
2. julio de 2023: Validación de Etiqueta
3. agosto de 2023: Proceso de Descarga

- Protección de datos

Requerimiento: Actualización, texto, preguntas, encuesta SATU

Observaciones KONECTA 25/09/2023

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 encuentra en proceso de certificación desde el área de seguridad, fecha estimada de respuesta: Oct.04 de 2023.

- Implementación infografías (Chat, Bot, WhatsApp)

Observaciones KONECTA 25/09/2023

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.

PENDIENTE KONECTA: De acuerdo al seguimiento se define los siguientes
1. Entrega del desarrollo por el área de Estrategia Digital (Oct 05/2023)
2. Pruebas con Cliente e Interventorías (06/10/2023)
3. Salida a Producción lunes 09/10/2023
Del éxito de la validación del desarrollo entregado por el área de Estrategia Digital se dará cumplimiento a las presentes pruebas

- Entrega Back Up de Información Contrato

  Observaciones KONECTA 25/09/2023

  2019, 2020, 2021 y 2022: De acuerdo a la validación y revisión con la dirección de INT el 22/09/2023, se define la entrega de la Tera con la información consolidada.
  2023: Se encuentra en proceso de descargue y consolidación.

  Konecta: tiene pendiente la entrega de la certificación para ceder las líneas, está escalado con el área Jurídica.

- Propuesta Cambio Visual y orden Respuestas de SATU Chat BOT

  Observaciones KONECTA 25/09/2023

  Se entrega al equipo de Bot trainner (14/09/2023) las observaciones enviadas por la Entidad, pendiente que el área de estrategia digital entregue el alcance frente a las observaciones del SENA - fecha estimada 27/09/2023.

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	7.030.742.145,00	-	7.030.742.145,00
Total	**19.065.000.000,00**	**11.461.545.751,00**	**- 2.565.400.989,15**	**27.961.144.761,85**

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.
- **$11.461.545.751,00** 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 , No. 7 y No 8.
- **$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 $27.961.144.761,85.**

6.1.2. Balance Financiero

Al 30 de septiembre 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	7.030.742.145,00	5.570.955.149,29	1,459.786.995,71	79%
Total	**27.961.144.761,85**	**$26.501.357.766,14**	**$1,459.786.995,71**	**94%**

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

Precisiones:

- **$27.961.144.761,85:** Presupuesto actual del Contrato No. 1188323 de 2019.
- **$26.501.357.766,14:** Ejecución presupuestal de diciembre 2019 hasta agosto de 2023.
- **$1.459.786.995,71**: Saldo del contrato al finalizar septiembre de 2023, con los cuales se pagará los servicios que se presten de octubre a noviembre de 2023.
- Al corte de septiembre de 2023 se ha ejecutado el 79**%** 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

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**	
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
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

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**	
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
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	**7.030.742.145**	
enero	157954 y N. Crédito 7954	570.839.767	5.932.787	564.906.980	107.332.326	672.239.306	6.358.502.839	16/02/2023
febrero	158511 y N. Crédito 8026	683.910.007	48.654.470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	5.602.548.750	31/03/2023
marzo	159126 y N. Crédito 8101	704.838.985	22.958.158	681.880.827	129.557.357	811.438.184	4.791.110.566	28/042023
abril	159724 y N. Crédito 8191	459.412.944	1.764.581	457.648.363	86.953.189	544.601.552	4.246.509.014	02/06/2023
mayo	160356 y N. Crédito 8249	**537.408.891**	**2.913.063**	**534.495.828**	**101.554.207**	**636.050.035**	3.610.458.979	29/06/2023
junio	161153 y N. Crédito 8375-	407.799.225	2.680.029	405.119.197	76.972.647	485.251.510	3.125.207.469	-
julio	16172 y N. Crédito 8430-	379.608.404	5.169.069	374.439.335	71.143.474	445.582.809	2.679.624.660	-
agosto	-	556.588.958	18.002.412	549.778.020	104.457.824	654.235.844	2.025.388.816	-
septiembre	-	482.579.521		475.295.647	90.306.172	565.601.820	1.459.786.996	-
	Total	**4.782.986.702**	**108.074.569**	**4.678.819.734**	**888.975.748**	**5.570.955.149**	**-**	-

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 a agosto presentada por el contratista**
- Al **corte de septiembre de 2023** el saldo corresponde a $**1.459.786.996** presupuesto para octubre y noviembre de 2023

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

MULTIENLACE S.A.S – KONECTA ha presentado en la Interventoría los soportes que evidencian el cumplimiento de obligaciones laborales, parafiscales, tributarias y ambientales de

enero de 2020 hasta agosto del 2023, respecto a los certificados del mes de **septiembre 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	-	1.058.903.232		1.058.903.232
Total	**2,258,476,376**	**1.452.840.447**	**- 47,157,920**	**3.664.158.903**

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.
- La Interventoría con el comunicado No. SCC-CCC-SENA-xxx-2022, emitió la propuesta de adición y prorroga de noviembre y diciembre de 2023 por valor de **$176.483.872,** la cual fue aceptada por el SENA, por lo tanto, se suscribió el Otrosí No. 8 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 $3.664.158.903.**

6.2.3. Balance Financiero

Teniendo en cuenta las liberaciones y adiciones de recursos que se han realizado al Contrato No. CO1.PCCNTR. 1237231 de 2019, según lo expuesto en el numeral anterior, se presenta el estado del balance financiero al corte del 30 de septiembre 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	1.058.903.232	705.935.488	176.483.872.	**80%**
Total	**3.664.158.903**	**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 agosto de 2023.
- **$3.664.158.903,** 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 30 de septiembre 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	28/09/2023
agosto	-	88,241,936	176,483,872	29/09/2023
septiembre	-	88,241,936	88,241,936	-
octubre	-	88,241,936	-	-
Total		**882,419,360**	-	-

Precisiones:

- Las facturas de enero agosto de 2023 han sido debidamente pagadas por el SENA.
- Una vez sea radicado el presente Informe, la Interventoría procederá con la radicación de la factura de septiembre 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 **septiembre 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. 8**, mediante el cual se adicionó recursos a la vigencia 2023 y se amplió el plazo de ejecución al 30 de noviembtre de 2023, quedando el valor actual del contrato en **$27.961.144.761,85** 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%	8.388.343.428,56	30/09/2023	30/05/2024
Calidad del servicio	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	8.388.343.428,56	30/09/2023	30/05/2024
Pago de salarios	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	2.796.114.476,19	30/09/2023	30/11/2026
		Total, asegurado	**19.572.801.333,81**		

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

Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 7					
Amparo	**Plazo**	**%**	**Valor**	**Desde**	**Hasta**
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 30 de septiembre de 2023 fue exitosa la prueba de la nueva encuesta del servicio de WhatsApp para la salida a producción el 2 de octubre de 2023.

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 #041

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 30 de septiembre de 2023.

Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 25 días del mes de octubre de 2023.

Firma por parte de la Interventoría:



CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora Interventoría

SCC-CCC-SENA-252-2023

Bogotá D.C.,25 de octubre 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 septiembre 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 **septiembre de 2023** Por Valor Total De **$565.601.820 Pesos Moneda Corriente incluido el IVA del 19%**, de acuerdo con los soportes entregados mediante los oficios No. SCC-MULT-CCC-P-GCL662-2023 y No. SCC-MULT-CCC-P-GCL664-2023.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA remitió la Factura electrónica No. 163142 y la nota de crédito No. 8627, por lo tanto, al verificar la información de cada soporte se tiene el siguiente resultado:

Consolidado De Facturación septiembre 2023					
Soporte	**No.**	**Concepto**	**Valor ($)**	**IVA ($)**	**Total ($)**
Factura	163142	Total, Servicios	482.579.521	91.690.109	574.269.630
Nota Crédito	8627	Total, Descuentos por Servicios*	7.283.874	1.383.936	8.667.810
Total, Factura menos ajuste de Nota crédito			**475.295.647**	**90.306.173**	**565.601.820**

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

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

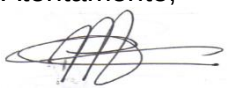
- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA N0 163142
- Nota de crédito de la factura electrónica de venta No. 8627

SCC-CCC-SENA-252-2023

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

De igual manera la Interventoría indica que MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL663-2023, presentó la segunda versión del informe de operación del periodo de septiembre de 2023; como resultado de la revisión, se emitió aprobación mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULTI-584-2023.

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. 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 septiembre de 2023 al 30 de septiembre de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte, del período abril 2023 a septiembre 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 abril 2023 a septiembre 2023 mediante las siguientes planillas integradas de liquidación de aportes (PILA):

Número de Planilla Integrada de liquidación de Aportes (PILA)	Mes	Valor pagado
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
1058042783-1057820777-1057820775-7899360623	Septiembre 2023	$ 8.532.624.800

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 septiembre de 2023 realizó el pago de nómina de los salarios registrados en la cuenta 2505 “Cuentas por pagar nómina”, por un valor de $30.896.121.610 pesos colombianos.

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

Se expide en Medellín a los diecisiete (17) días del mes de octubre 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.