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.
166071

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
21.02.2024 13:50:03
VENCIMIENTO
22/03/2024
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	3319.000	94	1,352.46	4,488,815.00
6001769	2. CHAT	3174.000	94	4,969.35	15,772,717.00
6001770	3. CORREO ELECTRONICO	2057076.000	94	6.91	14,214,395.00
6001771	4. INBOUND CONMUTADOR NACIONAL	23101801.000	94	1.00	23,101,801.00
6001772	5. INBOUND EMPRESARIOS Y CIUDADANOS	76205329.000	94	1.00	76,205,329.00
6001774	6. SMS	3750266.000	94	9.67	36,265,072.00
6001777	7. SOCIAL MEDIA	9459.000	94	4,969.35	47,005,082.00
6005430	8. VIDEO LLAMADA	59.000	94	4,969.36	293,192.00
6005480	9. REDES SOCIALES	697.000	94	4,969.35	3,463,637.00

Total Nro Líneas: 9

MONEDA	SUBTOTAL	IMPUESTO IVA	TOTAL FACTURA
COP	220,810,040.00	(19.00%) 41,953,908.00	262,763,948.00

VALOR EN LETRAS DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO 00 COP

OBSERVACIONES
#$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#$ SERVICIOS DICIEMBRE 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. 18764064877165 de 2024-02-02 al 2026-02-02 habilita desde 165645 hasta 200000

CUFE : 002f9d77d9fec9e2efff826b9826e673a08f6618b6c50eddcdce6b418119c59fca55a6de17cfe6f74fca7bd1919a303b

Fecha Validación DIAN: 2024-02-21 11:50:26-05:00

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	26 de febrero del 2024
Periodo facturado	1 al 31 de diciembre de 2023
Corte del Informe de Gestion	Diciembre del 2023
Comunicado de Aprobacion del Informe de Gestion	SCC-CCC-MULTI-604-2023

Factura electrónica de venta No.164990 **$ 262.763.948**

Nota crédito de la Factura eletrónica de venta No. 8853 **$ 0**

Valor total de la Facturación noviembre 2023 **$ 262.763.948**

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 OCTUBRE 2023

Soporte	No.	Concepto	Valor ($)	IVA ($)	Total ($)
Factura		Total Servicios	220.810.040	41.953.908	262.763.948
Nota Credito		Total Descuentos por Servicios*	-	-	-
		Total Factura menos ajuste de Nota Credito	**220.810.040**	**41.953.908**	**262.763.948**

** 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	63.464.310							63.464.310
EMPRESARIOS	11.709.079							11.709.079
PQRSDAF	1.031.940							1.031.940
CONMUTADOR	23.101.801							23.101.801
OUTBOUND VOZ								-
CHAT	15.772.717							15.772.717
WHATSAPP	47.005.082							47.005.082
VIDEOLLAMADA	293.192							293.192
REDES SOCIALES	3.463.637							3.463.637
BOT REDES SOCIALES	124.427							124.427
CHAT BOT	4.364.388							4.364.388
CORREO	14.214.395							14.214.395
SMS	36.265.072							36.265.072
Subtotal	**220.810.040**	**-**	**-**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ 220.810.040**

OBSERVACIONES

PEDRO ANTONIO LOPEZ
Representante Legal

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 049 PERIODO DE DICIEMBRE 2023

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

DICIEMBRE 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 8

4. INDICADORES DE SERVICIO 14

5. FACTURACIÓN 17

6. BALANCE PRESUPUESTAL 19

7. CALIDAD DEL SERVICIO 19

8. EVALUACION MENSUAL 22

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA 22

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 22

11. SATISFACCION – ENCUESTA 23

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL 29

13. FORMACION MENSUAL 40

14. CONCLUSIONES 40

15. ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19 41

16. ANEXOS 41

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 diciembre 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 VEINTITRÈS 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: "PARÀGRAFO. 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.
PRORROGA No. 9 CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019	**Teniendo en cuenta la prórroga a realizar, la entidad considera conveniente ampliar el plazo de ejecución del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 hasta el día 20 de diciembre de 2023.**
	Prorróguese el plazo de ejecución del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 hasta el 20 de diciembre de 2023, inclusive. **3.2. Teniendo en cuenta que los pagos del contrato se realizan por servicios efectivamente prestados, el mismo cuenta con recursos propios no ejecutados entre el periodo de octubre y noviembre de 2023 que serán utilizados por valor de TRESCIENTOS DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($310.000.000) durante la prórroga de la presente modificación es decir hasta el 20 de diciembre de 2023.**

	3.3. El valor total del contrato con base en la última adición y prorroga tramitada el 27 de septiembre de 2023 se mantiene por 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). **3.4. La modificación No.9 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: 19 GCCON-F-071 V.01 "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".** **3.5. 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.** **3.6. Las demás condiciones del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 no modificadas mediante el presente otrosí, continúan vigentes.**
ANEXO OTROSÍ MODIFICATORIO Y ACLARATORIO No. 10 AL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019	**Modificar y aclarar el otro sí No. 9 del contrato CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019, sobre la ejecución de los recursos para la vigencia 2023, sobre su valor a ejecutar en cada periodo de diciembre, así: De acuerdo con el OTROSÍ No. 9, realizado el 30 de octubre de 2023, mediante modificación No. 10 se realizarán las siguientes acciones: • Prorrogar el plazo de ejecución del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 hasta el 20 de diciembre de 2023. • 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 TRESCIENTOS DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($310.000.000).**

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

3.1 TRAFICO DIMENSIONADO

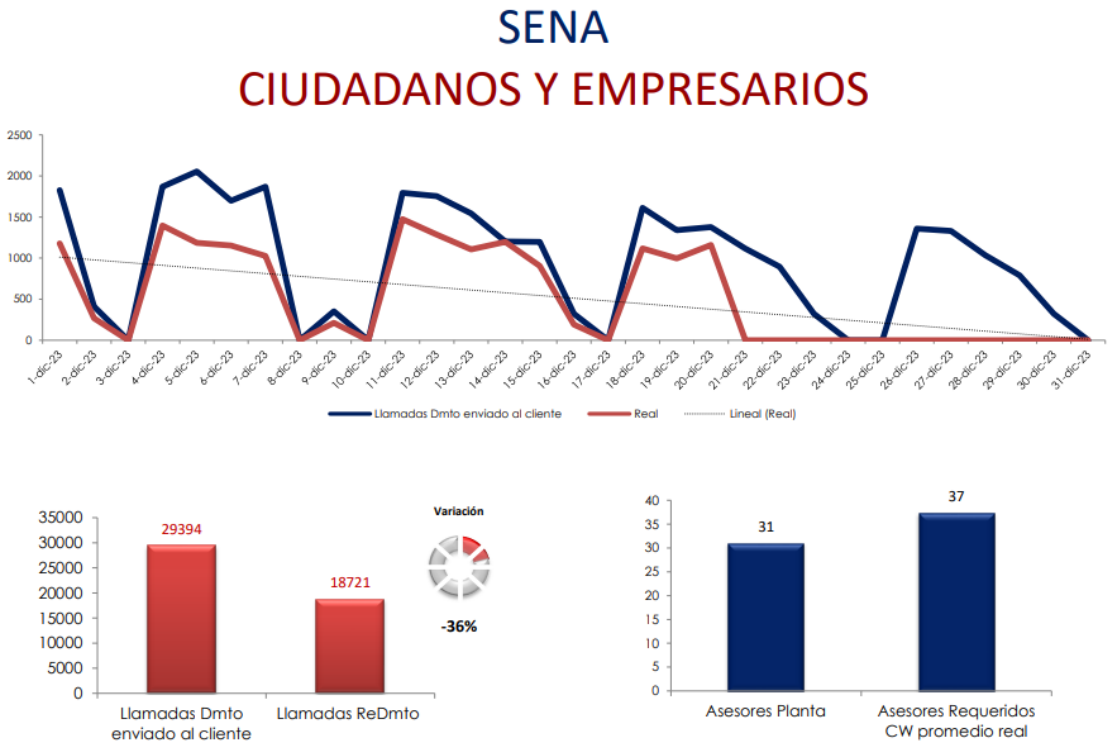
Para el mes de noviembre 2023 se realizó el dimensionamiento del mes de diciembre, de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses de Operación en Multienlace S.A.S. Konecta (diciembre de 2019 a noviembre de 2023).

- Periodo del 1 al 20 de diciembre de 2023.

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

En diciembre se presentó una variación del -36% 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 bajo flujo de llamadas.

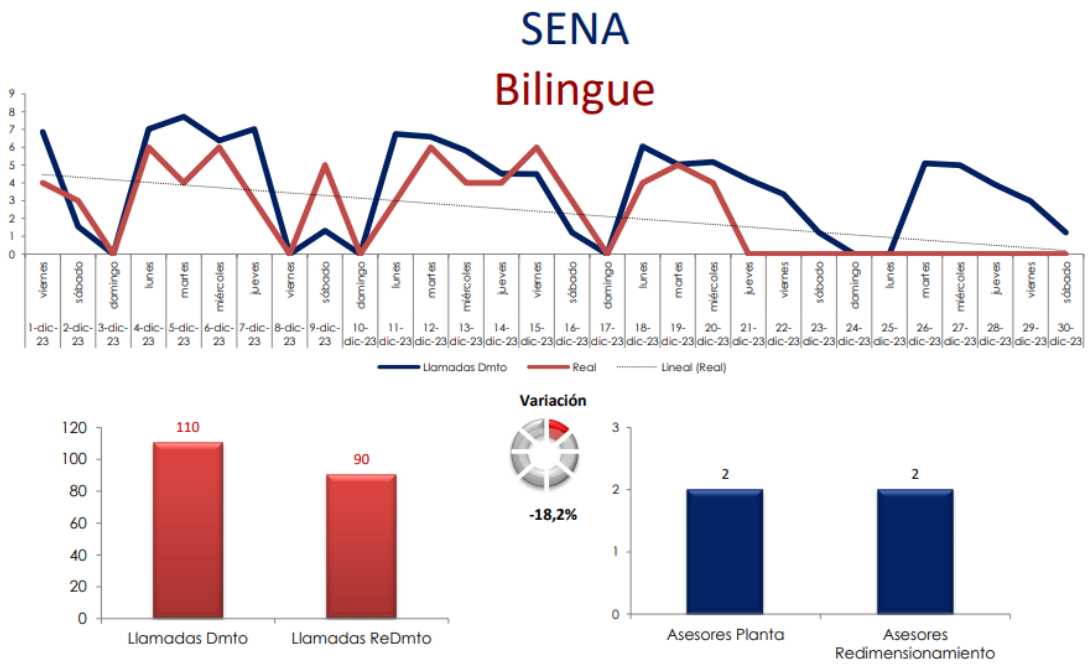


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 049
PERIODO DE DICIEMBRE 2023

LINEA SENA BILINGÜE

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

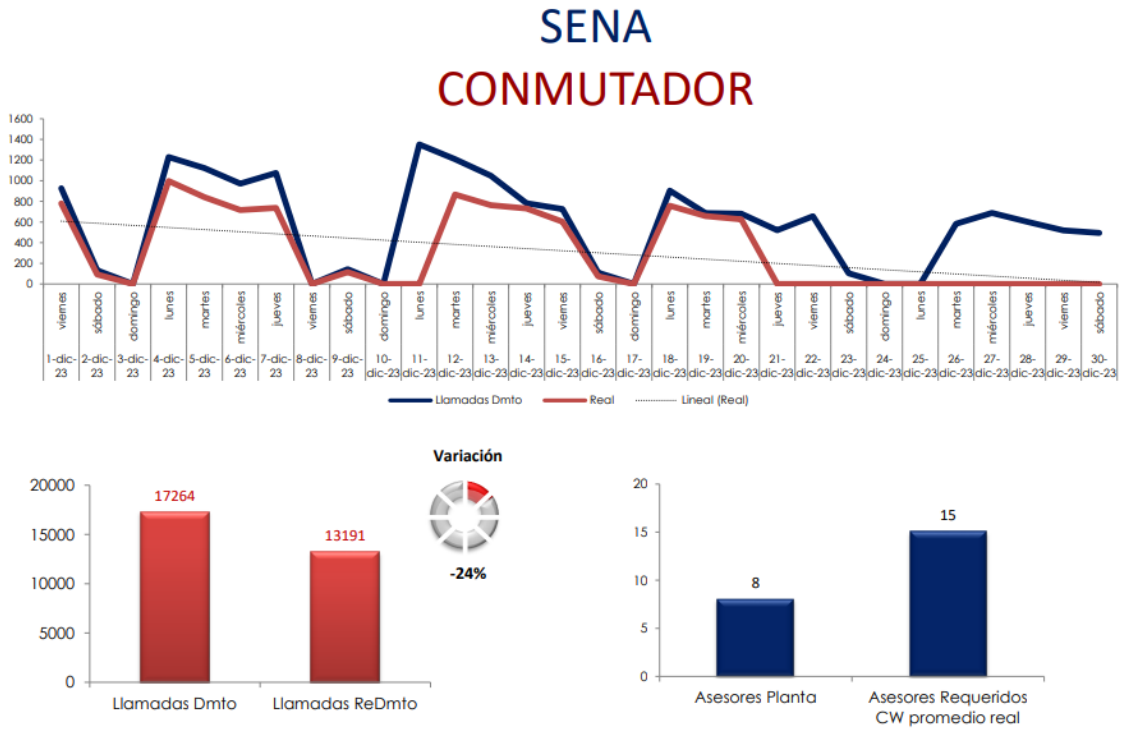
Relacionamos el detalle del comportamiento del tráfico Real Vs el Dimensionado por Konecta, el cual presentó una disminución en el tráfico, según lo proyectado de un -18.2%.



LINEA SENA CONMUTADOR

En diciembre se presentó una disminución en las llamadas entrantes generando una variación del -24% (Dimensionado Vs. Real); generando acompañamiento, refuerzos

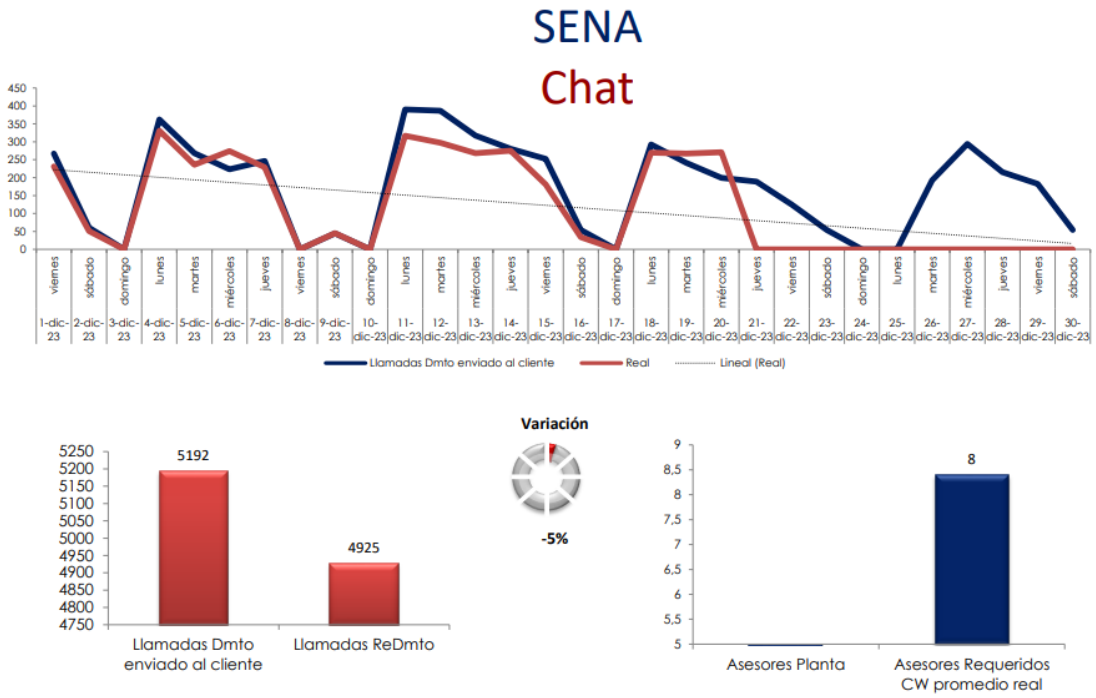
en tiempo real por el bajo flujo de llamadas, con acompañamiento en piso (Consultas en CRM) junto a las áreas de apoyo y líderes en turno.



CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presentó disminución en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de diciembre un -5% en la variación de ingreso de sesiones.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 049
PERIODO DE DICIEMBRE 2023



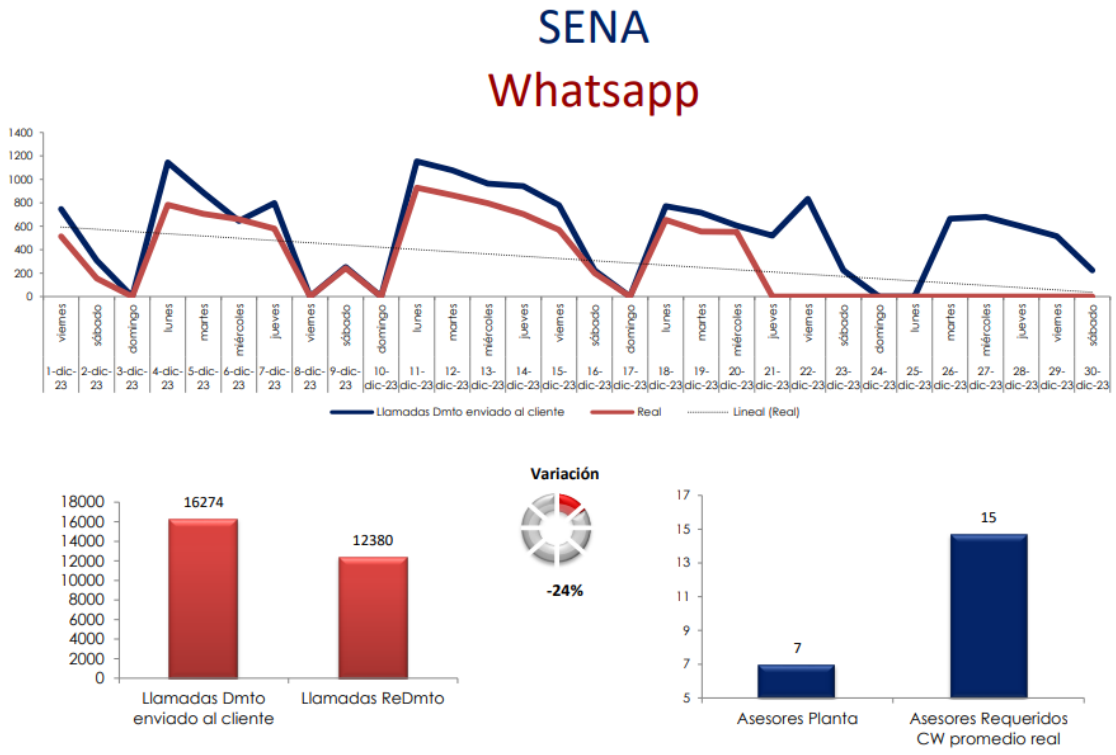
CANAL WHATSAPP SENA

En el WhatsApp del SENA se presenta una variación en las sesiones reales, observándose para este mes de diciembre un -24% de ingreso de sesiones.

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.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 049
PERIODO DE DICIEMBRE 2023

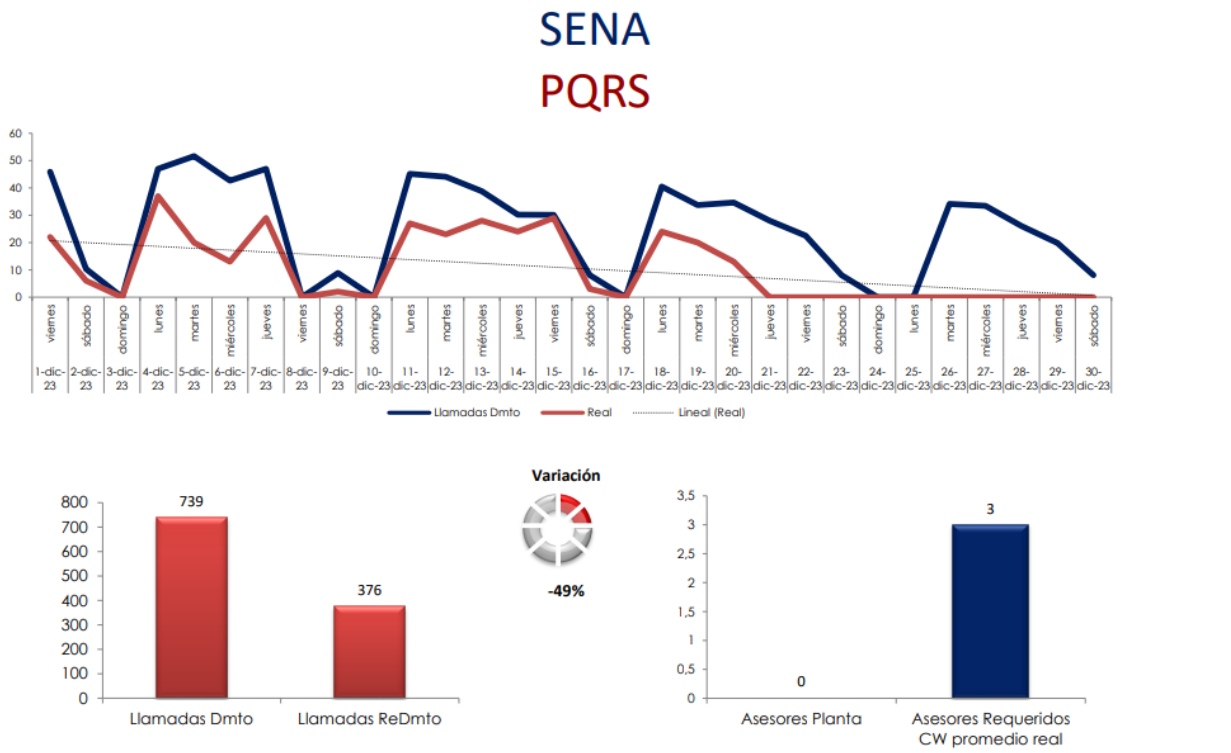


CANAL PQRSD SENA

En el mes de diciembre se presentó disminución en las llamadas entrantes que generan una variación del -49% (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 diciembre se presentó afectación en los NS del centro de contacto, ciudadanos.

Servicio Final	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
Atención Ciudadano	20.418	18.450	12.204	66%	90%
Empresario	3.929	3.404	1.855	54%	87%
Conmutador	10.432	9.024	4.984	55%	87%
PQRSD	320	300	256	85%	94%

origen	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat	3.332	3.174	2.524	80%	95%

Campaña2	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS_	NA_
Sena Whatsapp	9.462	9.459	5.522	58,0%	100,0%

Campaña	Suma de Entrante	Suma de Contestadas	Suma de Umbral	NA_	NS_
Sena Video Llamada	63	59	59	94%	100,00%

Servicio2	_Sesión	_	_	_	_
Sesiones ChatBot	3227				

Campaña	_ Entrantes	_Contestadas	_Umbral	_NS	Suma de NA2
Sena Redes Sociales	697	697	673	97%	100%
Total general	**697**	**697**	**673**	**97%**	**100%**

Campaña_	_Sesion	_	_	_	_
Sesiones Bot RRSS	92				
Total general	**92**				

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de diciembre de 2023, no se realizaron solicitudes de ejecución de campañas por parte de la Entidad.

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de diciembre 2023, se realizó una solicitud, para un total de 3’750,266 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
3752242	3750280	3750266	3750266	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el Servicio de envío de correos durante el periodo de diciembre de 2023, se realizaron dos (2) solicitudes, para un total de 2’057,076 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
2116055	2057076	2057076	2057076	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el Servicio de envío de SMS durante el periodo de noviembre de 2023, se realizaron cuatro (4) solicitud, para un total de 1.895.563 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
1899542	1895563	1895563	1895563	100%	100%

5. FACTURACIÓN

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

Servicio	Valor a Facturar Sin penalización
Atención Ciudadano	$ 63.464.310
Empresario	$ 11.709.079
PQRSD	$ 1.031.940
Conmutador Nacional	$ 23.101.801
Chat	$ 15.772.717
Voz Outbound	$ 0
SMS Interactivo	$ 0
SMS Outbound	$ 36.265.072
Email Outbound	$ 14.214.395
Sena Whatsapp	$ 47.005.082
Sena Video Llamada	$ 293.192
Sena Redes Sociales	$ 3.463.637
Sesiones Bot RRSS	$ 124.426
Sesiones ChatBot	$ 4.364.388
Total	**$ 220.810.039**

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	18.450	253	4,2	$ 3.439,80	$ 63.464.310	$ 18.477.229,7	$ 9.568.147,7	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 28.045.377
EMPRESARIOS	3.404				$ 11.709.079	$ 3.435.328,3	$ 2.239.997,8	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 5.675.326
PQRSDAF	300				$ 1.031.940	$ 219.803,2	$ 114.889,3	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 334.693
CONMUTADOR	9.024	188	3,1	$ 2.560,04	$ 23.101.801	$ 6.739.049,3	$ 5.929.052,6	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 12.668.102

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	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	$ 6.999,55	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

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	3.174	$ 4.969,35	$ 15.772.717	$ 3.769.749	$ 1.043.564	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 4.813.312
WHATSAPP	9.459	$ 4.969,35	$ 47.005.082	$ 13.105.667	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 13.105.667
VIDEO LLAMADA	59	$ 4.969,35	$ 293.192	$ -	$ 25.343,7	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 25.343,7
REDES SOCIALES	697	$ 4.969,35	$ 3.463.637	$ 150.074	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 150.074
BOT REDES SOCIALES	92	$ 1.352,46	$ 124.426	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
CHAT BOT	3.227	$ 1.352,46	$ 4.364.388	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

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	3.750.266	$ 9,67	$ 36.265.072	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO CORREOS	2.057.076	$ 6,91	$ 14.214.395	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO USSD	0	$ 46,66	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	$	220.810.039
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	$	-
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	$	220.810.039

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-402-2023)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de diciembre se ejecutó **$ 262.763.946** con IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2023 **$85.699.786.**

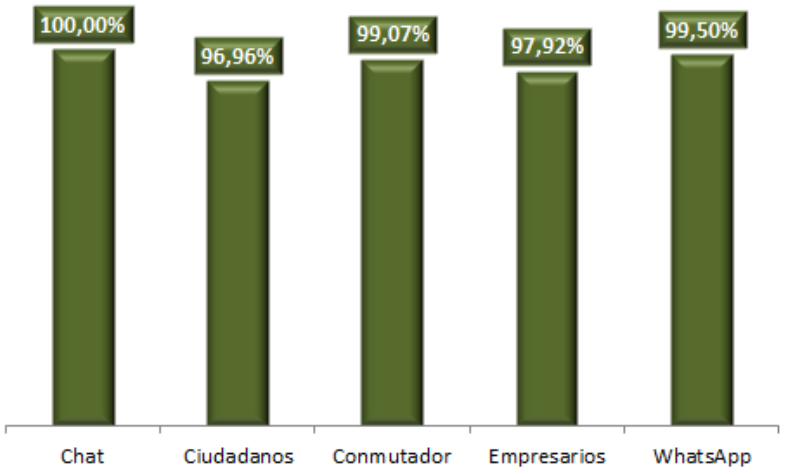
Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	Iva 19%	Total Factura ($) (Consumos-ANS+IVA19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido	Adicion presupuesto 2023 Enero hasta Abril 2023/Mayo a Septiembre	Adicion presupuesto 2023 Octubre y Noviembre
Recursos Vigencia 2023 con IVA 19%						6.300.800.000	**6.300.800.000**	**729.942.145**
enero	570.839.767	5.932.787	564.906.980	107.332.326	672.239.306	5.628.560.694		
febrero	683.910.007	48.654.470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	4.872.606.605		
marzo	704.838.986	22.958.158	681.880.828	129.557.357	811.438.185	4.061.168.420		
abril	459.412.944	1.764.581	457.648.363	86.953.189	544.601.552	3.516.566.868		
mayo	537.408.891	2.913.063	534.495.828	101.554.207	636.050.036	2.880.516.832		
junio	407.799.225	24.847	407.774.378	77.477.132	485.251.510	2.395.265.322		
julio	379.608.404	5.169.069	374.439.335	71.143.474	445.582.809	1.949.682.515		
agosto	556.588.958	6.810.939	549.778.019	104.457.824	654.235.843	1.295.446.672		
septiembre	482.579.521	7.283.874	475.295.647	90.306.173	565.601.820	1.459.786.997		
octubre	464.883.302	10.874.381	454.008.921	86.261.695	540.270.616	919.516.381		
noviembre	481.198.709	1.322.534	479.876.175	91.176.473	571.052.648	348.463.733		
diciembre	220.810.039	-	220.810.039	41.953.907	262.763.946	85.699.786		
Total	5.729.068.715	113.708.703	5.615.360.011	1.066.918.402	6.682.278.414	85.699.786		

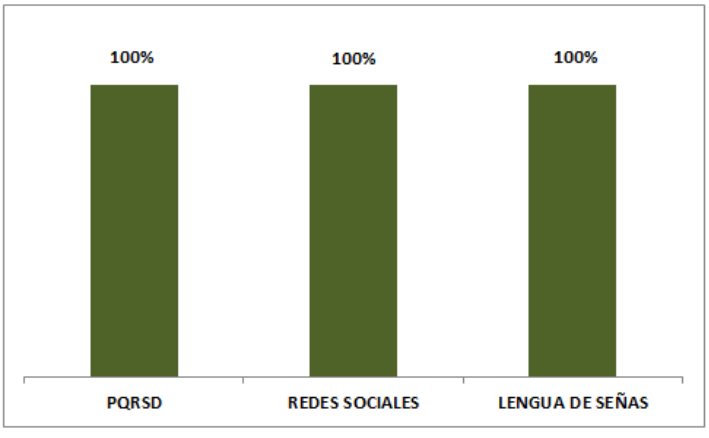
7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de diciembre 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.

SERVICIOS	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	12	100%
Ciudadanos	29	97%
Conmutador	15	99%
Empresarios	13	98%
WhatsApp	24	100%
Lengua de señas	2	100%
Redes Sociales	4	100%
PQRSD	3	100%

Resultado por cada servicio





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 049
PERIODO DE DICIEMBRE 2023

Nota de cierre sin aproximaciones.

Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad- SCC-RT-401-2023.)

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 diciembre 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. Durante el mes de diciembre se realizó a diario apoyo y acompañamiento en piso, de acuerdo a que la operación SENA tiene como fecha de finalización de contrato el 20 de diciembre del año en curso, por lo cual, para el personal activo durante este periodo, se reforzó lecturabilidad y comprensión de los pre turnos realizados por las áreas de CX y Formación en meses anteriores**.**

Konecta

Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final	viernes 01-dic.	sábado 02-dic.	domingo 03-dic.	lunes 04-dic.	martes 05-dic.	miércoles 06-dic.	jueves 07-dic.	viernes 08-dic.	sábado 09-dic.	domingo 10-dic.	lunes 11-dic.	martes 12-dic.	miércoles 13-dic.	jueves 14-dic.	viernes 15-dic.	sábado 16-dic.	domingo 17-dic.	lunes 18-dic.	martes 19-dic.	miércoles 20-dic.
Apoyo y acompañamiento en piso	Pdf cargado en NIK , socialización en la operación	Formación/Calidad	01/12/2023	20/12/2023	05	05		05	05	05	05		05		05	05	05	05	05	05		05	05	05

Actividades	Fechas	Seguimiento
Apoyo y acompañamiento en piso		Realizado
Festivo		Realizado

8. EVALUACION MENSUAL

Para el mes de diciembre de 2023 el indicador de evaluación de conocimiento de los agentes para los servicios del SENA Centro de Contacto no se evaluó ya que el periodo de operación fue de 20 días.

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de diciembre de 2023, se generaron 2 quejas por parte de los usuarios de los servicios del Centro de Contacto.

FECHA OCURRENCIA	CANTIDAD QR	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	INDICADOR QR
8/11/2023	1	Inbound Ciudadano	55607	100,00
11/11/2023	1	WhatsApp	19063	100,00

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de diciembre de 2023, no se presentaron los siguientes eventos que afectaron la disponibilidad de los servicios del SENA Centro de Contacto:

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSsw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDAD	DESCUENTO DISPONILIDAD (%)
INBOUND-CIUDADANO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
INBOUND-PQRSDAF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
VIDEO LLAMADA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
BOT REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
CHATBOT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	171	171,0	100,0	0

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT- 402-2023)

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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



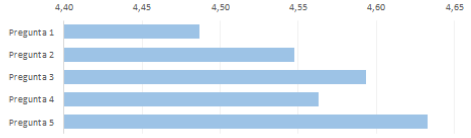
CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,56, 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 90.1% y en la respuesta NO el 9,9%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,49
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,55
¿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?	4,56
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o am	4,63
¿Le dimos solución a su solicitud?	90,1%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	3.193	79,33%	8,86%	1,94%	0,88%	8,99%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		81,51%	7,81%	2,26%	0,74%	7,68%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		84,93%	5,38%	1,30%	0,91%	7,48%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		80,69%	9,31%	2,28%	1,05%	6,67%

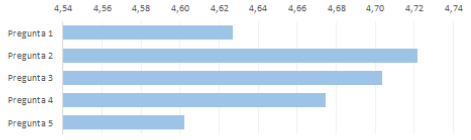
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	82,96%	8,84%	2,09%	0,75%	5,36%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	3.193	90,1%	9,9%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,67, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 92,7% y en la respuesta NO el 7,3%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,63
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,72
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,70
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,67
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o am	4,60
¿Le dimos solución a su solicitud?	92,7%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	726	83,47%	8,13%	1,52%	1,38%	5,51%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		87,32%	6,12%	1,75%	1,02%	3,79%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		88,30%	4,41%	1,22%	1,52%	4,56%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		83,72%	8,76%	2,50%	1,25%	3,76%

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?	81,65%	9,43%	1,89%	1,54%	5,49%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	726	92,7%	7,3%

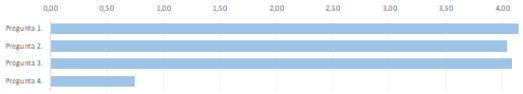
CANAL CHAT

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 049
PERIODO DE DICIEMBRE 2023

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,09 con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud, indicaron. Si el 74.5% y en la respuesta NO 25.5%

Pregunta	Satisfacción
1¿Cómo califica el dominio del tema de la persona que lo atendió?	4,14
2 ¿Qué tan satisfecho/a se siente con el servicio recibido?	4,04
mendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?¿Qué tan satisfecho/a se siente con el ser	4,09
4 ¿Resolvimos su solicitud?	74,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	801	65,92%	12,61%	5,12%	2,25%	14,11%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		63,42%	12,36%	4,74%	3,87%	15,61%

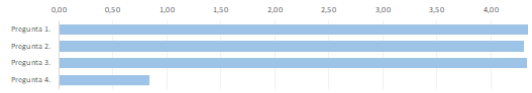
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	64,79%	12,61%	4,62%	2,37%	15,61%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	801	74,5%	25,5%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,32; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 83,5% y en la respuesta NO el 16,5%

Pregunta	Satisfacción
1¿Cómo califica el dominio del tema de la persona que lo atendió?	4,34
2 ¿Qué tan satisfecho/a se siente con el servicio recibido?	4,30
mendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?¿Qué tan satisfecho/a se siente con el ser	4,33
4 ¿Resolvimos su solicitud?	83,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	103	75,73%	7,77%	3,88%	0,00%	12,62%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		73,79%	7,77%	4,85%	1,94%	11,65%

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?	75,73%	5,83%	5,83%	0,97%	11,65%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	103	83,5%	16,5%

ChatBot

Se presentó un nivel de satisfacción de las 4 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,99 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 60,14% y en la respuesta NO el 39,86%.

Pregunta	Satisfacción
Pregunta 1 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	3,82
Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	60,14%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	3,95
Pregunta 4 ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,21

Encuestas aplicadas
172

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?	39,0%	29,7%	14,0%	9,3%	8,1%
Pregunta 3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención de nuestro canal?	40,4%	32,3%	15,2%	6,1%	6,1%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, 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?	60,3%	14,7%	17,6%	0,0%	7,4%

	Si	No
Pregunta 2 ¿Le dimos solución a su solicitud?	60,14%	39,86%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,32; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 81.4% y en la respuesta NO el 18.6%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo calificas el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,36
¿Qué tan satisfecho/a te sientes con el servicio recibido?	4,24
¿Recomendarías este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,35
¿Resolvimos tu solicitud?	81,4%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo calificas el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	920	70,33%	14,24%	4,46%	2,72%	8,26%
¿Qué tan satisfecho/a te sientes con el servicio recibido?		65,11%	15,87%	6,63%	2,50%	9,89%

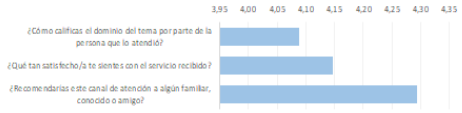
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
¿Recomendarías este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	72,07%	12,07%	4,57%	1,63%	9,67%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Resolvimos tu solicitud?	920	81,4%	18,6%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,18; 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 76.5% y en la respuesta NO el 23.5%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo calificas el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,09
¿Qué tan satisfecho/a te sientes con el servicio recibido?	4,15
¿Recomendarías este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,29
¿Resolvimos tu solicitud?	76,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo calificas el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	34	64,71%	11,76%	5,88%	2,94%	14,71%
¿Qué tan satisfecho/a te sientes con el servicio recibido?		67,65%	8,82%	8,82%		14,71%

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
¿Recomendarías este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	73,53%	8,82%	2,94%	2,94%	11,76%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Resolvimos tu solicitud?	34	76,5%	23,5%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

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 91,2% y en la respuesta NO el 8.8%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,79
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,76
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,76
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,74
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,76
¿Le dimos solución a su solicitud?	91%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	34	94,12%	0,00%	0,00%	2,94%	2,94%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		94,12%	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		94,12%	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		91,18%	2,94%	0,00%	0,00%	5,88%

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?	94,12%	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%

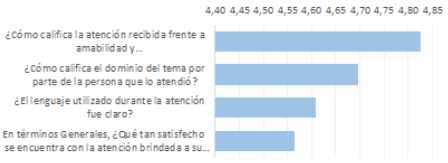
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	34	91,2%	8,8%

REDES SOCIALES

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,47; 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?	4,83
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,70
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,61
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su	4,57
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, co	3,65
¿Le dimos solución a su solicitud?	83%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	23	91,30%		8,70%		
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		86,96%		8,70%	4,35%	
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		78,26%	8,70%	8,70%	4,35%	
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		65,22%	26,09%	8,70%		

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalue nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	56,52%	4,35%	13,04%		26,09%

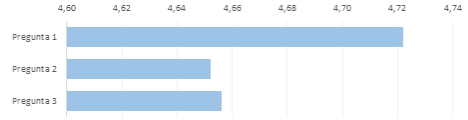
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	23	82,6%	17,4%

PQRSD

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,68; 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	4,72
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?	4,65
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted	4,66



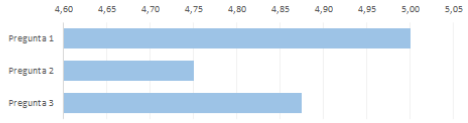
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y amabilidad en la entrega de la información de	72	88,89%	2,78%	2,78%	2,78%	2,78%
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?		82,61%	8,70%	4,35%	0,00%	4,35%

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	81,25%	10,94%	3,13%	1,56%	3,13%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 3 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4.88; 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	5,00
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?	4,75
En una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 es nunca lo recomendaría. ¿Usted	4,88



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	8	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención brindada para el registro de su PQRS?		75,00%	25,00%	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	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%

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

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

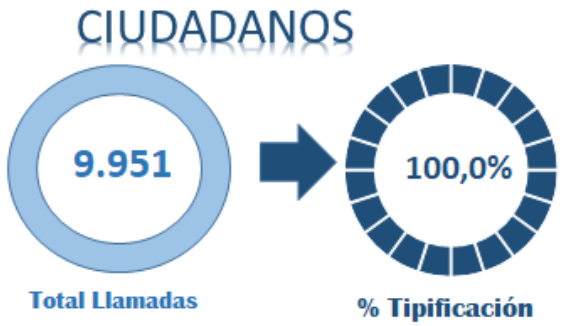
Durante el mes de diciembre se obtuvo el siguiente comportamiento de la tipificación en la campaña SENA frente al total de llamadas atendidas en cada servicio; el cual desde la gestión en trabajo en casa se ha visto afectada por algunas intermitencias en KCRM.

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 9.951 llamadas atendidas se tipifican 10.148 con un % de Tipificación de 100%, de tipificación en la línea. Tickets: 2023120285004251 (Llamadas tipificadas superior a las contestadas)



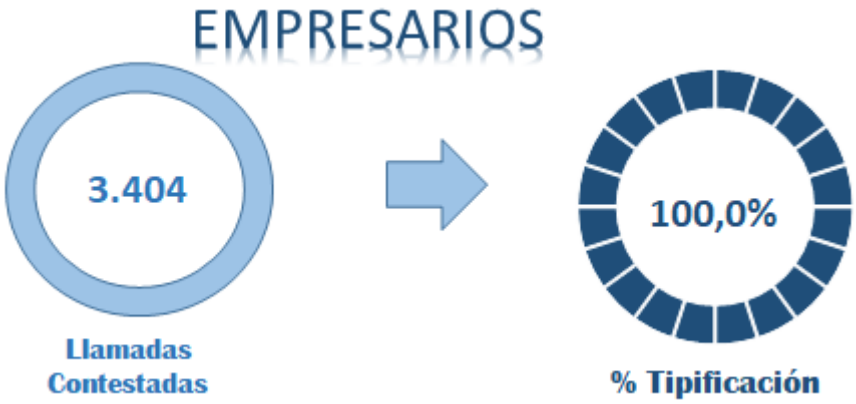
NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	**10.148**	**100,00%**	**346,2**

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	3.551	34,99%	175,5
Formación Titulada	2.678	26,39%	416,7
Sofia Plus	962	9,48%	466,1
Ape	871	8,58%	458,9
Formación Complementaria	691	6,81%	458,9
Información	540	5,32%	511,7
Oferta Educativa	253	2,49%	352,1
Información Sedes	242	2,38%	352,7
Formación Titulada Virtual	212	2,09%	484,7
Fondo Emprender	53	0,52%	405,7
Error De Páginas	30	0,30%	343,8
Información Pqrs	23	0,23%	356,7
Radicación Pqrs	23	0,23%	347,7
Bienestar	19	0,19%	409,1
Total general	**10.148**	**100,00%**	**346,2**

Empresarios

De las 3.404 llamadas atendidas se tipifican 3.404 con un % de Tipificación de 100%, se toma la información de Nivel 1para la medición del indicador.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 049
PERIODO DE DICIEMBRE 2023



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	**3.404**	**100,00%**	**415,2**

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Re-Linea De Atencion Ciudadano	463	13,60%	57,9
RE-Conmutador Nacional	431	12,66%	443,3
Ge-Llamada Caída	341	10,02%	141,9
Infca-Registro De Contrato	227	6,67%	581,7
Inf-Informacion Presencial Formacion Titulada	211	6,20%	437,1
Inffic-Certificacion Aportes Fic	158	4,64%	522,2
Infap-Aportes Parafiscales	153	4,49%	588,4
Ge-Llamada Equivocada	146	4,29%	88,4
Inffic-Normatividad Y Certificacion Fic	130	3,82%	610,2
Infca-Solicitud De Regulacion	94	2,76%	678,1
Infca-Monetizacion Cuota Regulada	91	2,67%	608,3
Infca-Busqueda De Aprendices Por Perfil	81	2,38%	699,3
Infca-Datos Lideres Contrato De Aprendizaje	62	1,82%	593,2
Datos Asesor Corporativo	61	1,79%	526,2
Fo-Formacion Presencial Titulada	48	1,41%	365,0
Infape-Publicacion De Vacantes	46	1,35%	646,8
Infca-Normatividad Cuota Regulada	41	1,20%	618,8

Infca-Consulta Estado De La Cuota Voluntaria	41	1,20%	611,0
Infca-Matriz Planta De Personal	41	1,20%	541,6
Fic-Certificacion Aportes Fic	38	1,12%	518,1
Ge-Llamada Impertinente	34	1,00%	88,4
Error Pagina Pagos En Linea	31	0,91%	539,7
Infca-Restablecimiento Clave Sgva	28	0,82%	635,6
Ap-Aportes Parafiscales	28	0,82%	615,3
Ca-Suspension De Contrato	27	0,79%	438,7
Ca-Solicitud Carta De Fechas	25	0,73%	547,8
Infca-Consulta Estado De La Cuota Regulada	24	0,71%	657,5
Infca-Causales De Terminacion De Contrato	24	0,71%	693,3
Infca-Modificacion De La Cuota	23	0,68%	549,2
Fo-Formacion Presencial Complementaria	22	0,65%	675,4
Ape-Activacion Registro Suspendido Ape	22	0,65%	463,8
Infca-Causales De Suspension De Contrato	21	0,62%	564,5
Inf-Informacion Presencial Formacion Complementaria	20	0,59%	633,5
Infape-Registro En La Pagina	18	0,53%	560,4
Infpel-Orientacion Restablecimiento Pagos En Linea	18	0,53%	598,3
Inf-Formacion Virtual Titulada	18	0,53%	382,7
Infape-Restablecimiento De Claves	14	0,41%	459,0
Inf-Informacion Competencia Laboral	13	0,38%	673,2
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Titulada	12	0,35%	415,0
Inf-Formacion Virtual Complementaria	11	0,32%	583,0
Ape-Activacion Vacantes Ape	11	0,32%	643,2
Infca-Incumplimiento De La Cuota	10	0,29%	685,7
Fe-Emprendimiento Y Empresarismo	8	0,24%	758,0
Inftri-Certificaciones Tributarias	6	0,18%	538,8
Error Pagina Sgva	6	0,18%	479,2
Fo-Certificacion Por Competencia Laboral	4	0,12%	540,5
Fo-Certificacion De Formacion Presencial Complementaria	4	0,12%	1.071,5
Infca-Orientacion Suspension Contrato	3	0,09%	644,3
Infca-Registros De Perfiles Requeridos	3	0,09%	621,7

Error Pagina De Certificados	2	0,06%	443,0
Inf-Informacion Homologacion De Estados	2	0,06%	346,0
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Complementaria	2	0,06%	1.060,0
Inf-Mesas Sectoriales	1	0,03%	729,0
Inf-Curso Trabajo En Alturas	1	0,03%	937,0
Infape-Datos Oficina Ape	1	0,03%	537,0
Infca-Modalidades De Contrato	1	0,03%	1.245,0
Fo-Certificacion De Formacion Virtual Titulada	1	0,03%	518,0
Ge-Llamada Caida	1	0,03%	559,0
Total general	**3404**	**1**	**415,2**

Conmutador

De las 9.024 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 8.846, lo que representa un 97,2% de tipificación en la línea.



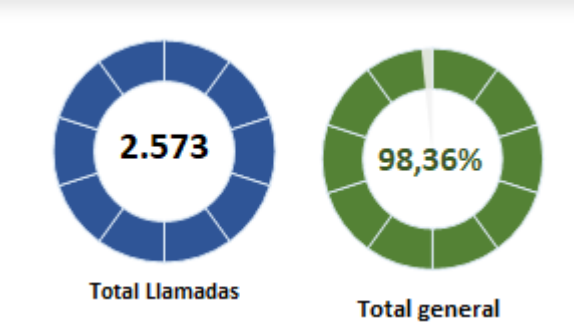
NIVEL 1	Total	%	AHT
Total general	**8.846**	**100,00%**	**256,14**

NIVEL 1	Total	%	AHT
Transferencia A La Linea Ciudadano	2.962	33,75%	198,0
Llamada Transferida A Ip	2.013	22,94%	291,1
No Contestan En La Ip Informada	1.115	12,71%	374,3
Llamada Colgada	948	10,80%	214,3
Transferencia A La Linea Empresario	887	10,11%	223,5
Extensión Sin Respuesta	248	2,83%	416,8
Transferencia A La Línea Ciudadano	133	1,52%	277,7
Información Sedes	127	1,45%	245,4
Información Conmutador Regional	97	1,11%	237,5
(en blanco)	71	0,00%	160,6
Nombres Y Cargo De Directores	68	0,77%	295,3
Llamada Caída	48	0,55%	392,6
Llamada Impertinente	32	0,36%	182,1
Prueba	30	0,34%	80,1
Reportan Problemas Con Ip	29	0,33%	465,6
Transferencia A La Línea Empresario	20	0,23%	276,4
Equivocadas	18	0,21%	144,4
Total general	**8846**	**1**	**256,1**

CANAL CHAT

Ciudadanos

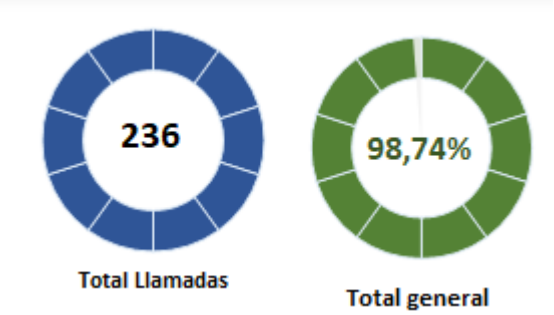
De las 2.616 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 2.573, lo que representa un 98.36% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestadas	_Tipificadas	% Tipificación
Ciudadanos	2.616	2.573	98,36%
Total general	**2.616**	**2.573**	**98,36%**

Empresarios

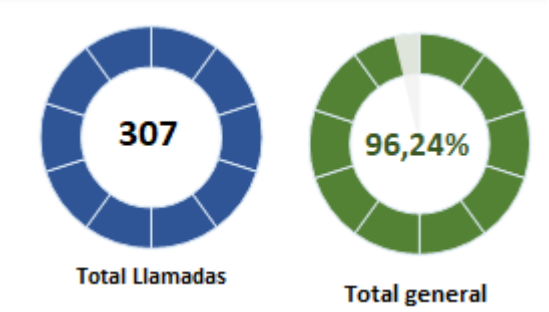
De las 239 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 236, lo que representa un 98.74% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestadas	_Tipificadas	% Tipificacion
Empresarios	239	236	98,74%
Total general	**239**	**236**	**98,74%**

ChatBot paso a Asesor

De las 319 sesiones atendidas en el canal ChatBot se tipificaron 307, lo que representa un 96,24% de tipificación en la línea.



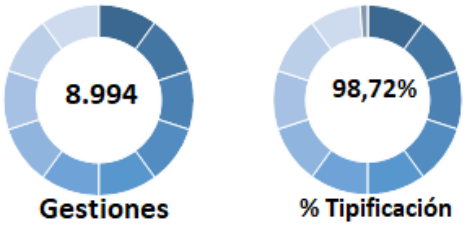
Servicio	_Contestadas	_Tipificadas	% Tipificación
Chat Bot	319	307	96,24%
Total general	**319**	**307**	**96,24%**

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

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

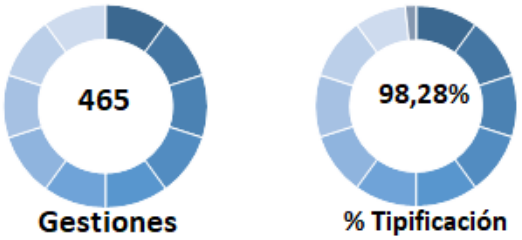
De las 8.997 sesiones atendidas en el canal WhatsApp se tipificaron 8.994 lo que representa un 98,72% de tipificación en la línea.



Fecha	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	% Tipificación
Total general	**8.997**	**8.994**	**98,72%**

Empresarios

De las 465 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 464, lo que representa un 98,28% de tipificación en la línea.



Fecha	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	% Tipificación
Total general	465	465	98,28%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

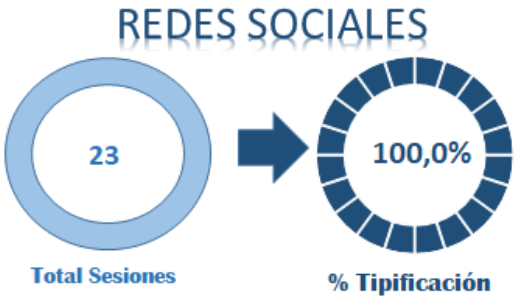
De las 61 sesiones atendidas en el canal Lengua de Señas se tipificaron 61, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



Servicio	Contestadas	Tipificadas	% Tipificación
Total general	61	61	100,00%

REDES SOCIALES

De las 23 sesiones atendidas en el canal Redes Sociales se tipificaron 23 lo que representa un 100% de tipificación en la línea.

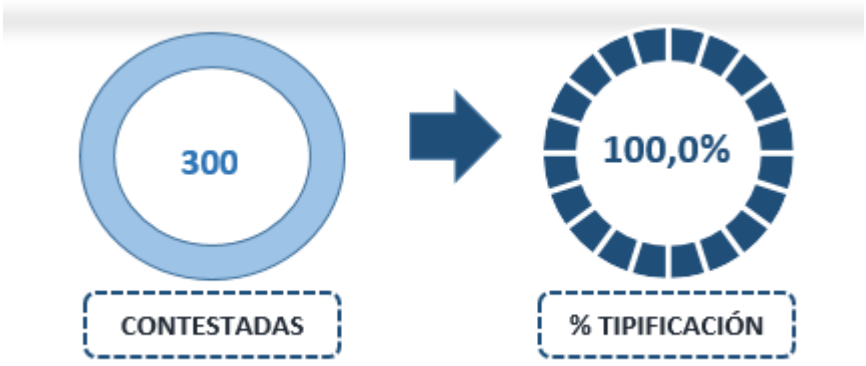


NIVEL 1	Cantidad	%
Total general	23	100,00%

PQRSD

De las 300 llamadas atendidas en el canal PQRSD se tipificaron 300, lo que representa un 100% 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 300, al sumar ciudadanos 272 + empresas 28 = total 300



Ciudadanos

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	122	45,45%	206,5
Formación Titulada	53	19,27%	719,1
Petición	25	9,09%	522,6
Información	24	8,73%	634,3
Ape	15	5,45%	457,3
Información Sedes	12	4,36%	449,9
Sofia Plus	9	3,27%	484,3
Formación Complementaria	3	1,09%	376,7
Fondo Emprender	2	0,73%	363,5
Formación Titulada Virtual	2	0,73%	369,5
Reclamo	2	0,73%	739,5
Queja	2	0,73%	1065,5
Oferta Educativa	1	0,36%	834,0
Total general	272	100,00%	421,3

Empresarios

NIVEL 1	Cantidad_	%	AHT
PQRSDAF	1	3,57%	486,0
General	10	35,71%	758,3
Redireccionamiento	9	32,14%	426,3
Contrato de Aprendizaje	6	21,43%	720,3
Formación	2	7,14%	646,0
Total general	28	100,00%	625,7

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

13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de diciembre se presenta apoyo constante de los tutores en piso y en los grupos de Rocketchat (Herramienta chat Konecta) para atender las dudas en línea.

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de diciembre 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 diciembre:

- 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-402-2023)
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-401-2023)
Anexo 3: Informe formación diciembre.
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
DCIIEMBRE 2023
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 26 de enero de 2024

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 4

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 4

2.1. DEL CONTRATISTA 4
2.2. DE LA INTERVENTORÍA 5

3. OBJETIVO DEL INFORME 5

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS 6

4. OPERACIÓN 6

4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 6
5.1. NIVELES DE SERVICIO 8
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO 10
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 11
6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S.-KONECTA 12
6.1.1 Información General Presupuesto del Contrato No. 1188323 de 2019 12
6.1.2. Balance Financiero 12
6.1.3. Ejecución presupuestal vigencia 2019 13
6.1.4. Ejecución presupuestal vigencia 2020 13
6.1.5. Ejecución presupuestal vigencia 2021 14
6.1.6. Ejecución presupuestal vigencia 2022 15
6.1.7. Ejecución presupuestal vigencia 2023 16
6.1.8. Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Parafiscales, Tributarias y ambientales. 17
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 17
6.2.2. Información General Presupuesto del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 17
6.2.3. Balance Financiero 18
6.2.4. Ejecución presupuestal vigencia 2019 19
6.2.5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 19
6.2.6. Ejecución presupuestal vigencia 2021 20
6.2.7. Ejecución presupuestal vigencia 2022 20
6.2.8. Ejecución presupuestal vigencia 2023 21
6.2.9. Cumplimiento de obligaciones parafiscales 22

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO 22

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 22
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 23

8. LOGROS 23

9. GLOSARIO 23

10. ANEXOS 25

INDICE DE TABLAS

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

1. INTRODUCCIÓN

En este documento se reportan las actividades desempeñadas por la Interventoría en la etapa de operación y transición del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante el periodo del 1 al 20 de diciembre 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 48 meses, contados a partir del 2 de diciembre de 2019, hasta el 20 de diciembre 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 diciembre de 2023:

- Durante el mes de diciembre 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 diciembre 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-599-2023, radicó las observaciones a las grabaciones del periodo de julio y agosto de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-600-2023, radicó las observaciones a los entregables del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, los cuales se definieron por parte de la entidad, operador e interventoría como plan de cierre de acuerdo a lo indicado en la ficha técnica v5.0. y quedaron en una lista de entregables desde el 11 de enero de 2022.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-601-2023, informó que luego de revisar la primera versión del Informe de Oferta Educativa realizada en noviembre 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-602-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe de gestión mensual del mes de noviembre 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT- 603-2023 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de noviembre de 2023.

Mes	Cantidad de personal	Novedades	% de Rotación	Concepto
noviembre-23	134	5 retiros voluntarios	3.7%	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-604-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de operación del periodo de noviembre de 2023, no se generaron observaciones para este documento.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-605-2023, radicó las observaciones a la versión 2.0 de los entregables del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-606-2023, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de noviembre del 2023, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL685-2023 y SCC-MULT-CCC-P-GCL689-2023, genera los siguientes conceptos:

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-260-2023, radicó al SENA la propuesta del periodo de validación de entregables del proyecto base 1 de enero al 31 de enero de 2024 - Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 Interventoría v2.0.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-261-2023, radicó al SENA los consumos y descuentos del periodo de noviembre de 2023.

- a Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-262-2023, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría del periodo del 1 al 30 de noviembre de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-263-2023, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de noviembre de 2023.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-264-2023, radicó al SENA el aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de noviembre de 2023.

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO

A continuación, se presentan los indicadores de los niveles de servicio del centro de contacto y la disponibilidad de las líneas de atención, las transacciones entrantes y salientes gestionadas en el presente mes, los aspectos relevantes y recomendaciones de tipo operativo para el periodo del 1 al 20 de diciembre de 2023.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de diciembre 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	20.418	18.450	12.204	1.968	66%	90%	3.6
Inbound Empresarial	3.929	3.404	1.855	525	54%	87%	7.1
Inbound PQRSD	320	300	256	20	85%	94%	7.7
Conmutador	10.432	9.024	4.984	1.408	55%	87%	3.1

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas	TMO
Chat	3.332	3.174	2.524	80%	95%	158	12.6
WhatsApp	9.462	9.459	5.522	58%	100%	3	8.0
Videollamada	63	59	59	100%	94%	4	1.8

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	2.057.076	2.057.076	2.057.076	100%	100%
SMS	3.752.226	3.750.280	3.750.266	100%	100%
USSD	0	0	0	NA	NA

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
REDES SOCIALES	697	697	673	97%	100%	0

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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 66% y 90% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound empresarial: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 54% y 84% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound PQRSD: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 85% y 94% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento 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 55% y 87% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 80% y 95% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

- Servicio de WhatsApp: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 59% 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 59% y 100% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

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

- Servicio de SMS: 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 97% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

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

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”.

Durante el periodo del 1 al 20 de diciembre de 2023 se inició la etapa de transición donde los ANS fueron pedagógicos.

5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO

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

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

Servicio	Transacciones	ANS Infraestructura
CHAT BOT	3.227	100%
BOT REDES SOCIALES	92	100%

5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS

Todas las actividades acordadas para el mejoramiento del servicio se cumplieron al cierre del contrato para:

- Lenguaje de Señas.
- Chat Bot Ciudadano y empresario
- Tipificación
- Protección de datos
- Implementación infografías (Chat, Bot, WhatsApp)
- Propuesta Cambio Visual y orden Respuestas de SATU Chat BOT

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 20 de diciembre 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

A diciembre 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	6.945.042.357,00	85.699.788	99%
Total	**27.961.144.761,85**	**$27.845.444.973,85**	**$85.699.788**	**99%**

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

Precisiones:

- **$27.961.144.761,85:** Presupuesto actual del Contrato No. 1188323 de 2019.
- **$27.845.444.973,85:** Ejecución presupuestal de diciembre 2019 hasta diciembre de 2023.
- **$85.699.788**: Saldo del contrato al finalizar diciembre de 2023.
- Al corte de diciembre de 2023 se ha ejecutado el 99**%** del presupuesto asignado al Contrato No. 1188323 de 2019.

6.1.3. Ejecución presupuestal vigencia 2019

Cifras incluido IVA 19%

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

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

Precisiones:

- El presupuesto inicialmente asignado a la vigencia de 2019 fue por **$424.527.600**
- La facturación de diciembre de 2019 fue por $223.661.227, por lo tanto, quedó al cierre del año 2019 el saldo sin ejecutar por valor de $**200.866.373,** el cual fue debidamente liberado mediante Otrosí No. 2.

6.1.4. Ejecución presupuestal vigencia 2020

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

Cifras incluido IVA 19%

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

Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta

Precisiones:

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

6.1.5. Ejecución presupuestal vigencia 2021

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

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

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

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

Precisiones:

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

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**	
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	31/07/2023
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	- 31/08/2023
agosto	162409 y N. Crédito 8502	556.588.958	6.810.939	549.778.019	104.457.824	654.235.843	2.025.388.817	- 28/09/2023
septiembre	163142 y N. Crédito 8627	482.579.521		475.295.647	90.306.172	565.601.820	1.459.786.997	
octubre	163797 y N. Crédito 8714	464.883.302	10.874.382	454.008.920	86.261.694	540.270.614	919.516.382	
noviembre	164990 y N. Crédito 8853	481.198.709	1.322.534	479.876.175	91.176.474	571.052.649	348.463.733	
	Total	**5.729.068.713**	**109.080.012**	**5.612.704.828**	**1.066.413.917**	**6.682.278.412**	**35.167.118.206**	-

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

Precisiones:

- **Facturación de enero a agosto de 2023**: Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- **Facturación de septiembre a noviembre presentada por el contratista**
- Al **corte de noviembre de 2023** el saldo corresponde a $**348.463.733** presupuesto para diciembre 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 noviembre del 2023,** respecto a los certificados del mes de **diciembre 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 noviembre 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	970.661.296	88.241.936.	**91%**
Total	**3.664.158.903**	**3.575.916.967**	**88.241.936**	**97%**

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 octubre de 2023.
- **$3.664.158.903,** es el presupuesto actual del Contrato de Interventoría.
- **$3.575.916.967:** Ejecución presupuestal al corte de noviembre de 2023.
- **$88.241.936:** Es el saldo por ejecutar de diciembre del 2023.
- Al cierre del 30 de noviembre de 2023, se ha ejecutado el 97% 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	
Adiciion 3 Vigencia 2023 noviembre y diciembre de 2023			176.483.872	
Total Vigencia 2023			**1.058.903.232**	
enero	CCEN32	88,241,936	970.661.296	28/02/2023
febrero	CCEN33	88,241,936	882.419.360	31/03/2023
marzo	CCEN34	88,241,936	794.177.424	4/05/2023
abril	CCEN35	88,241,936	705.935.488	-
mayo	CCEN36	88,241,936	617.693.552	29/06/2023
junio	CCEN37	88,241,936	529.451.616	31/07/2023-
julio	CCEN38-	88,241,936	441.209.680	28/09/2023
agosto	-CCEN39	88,241,936	352.967.744	29/09/2023
septiembre	CCEN 40	88,241,936	264.725.808	07/11/2023
octubre	CCEN 41	88,241,936	176.483.872	-
noviembre	CCEN 42	88.241.936	88.241.936	
Total		**1.147.145.168**	-	-

Precisiones:

- Las facturas de enero septiembre 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 diciembre de 2023 por valor de $88.241.936.
- Al corte de noviembre de 2023 el saldo corresponde a $88.241.936 para el pago de los servicios de diciembre 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 **noviembre 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
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 1 de diciembre salió a producción la actualización de las infografías.

9. GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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 #044.

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

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

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

Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 22 días del mes de febrero de 2024.

Firma por parte de la Interventoría:



PEDRO ANTONIO LOPEZ
Representante Legal

SCC-CCC-SENA-270-2023

Bogotá D.C., 26 de febrero de 2024

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 diciembre 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 **diciembre de 2023** por un valor total de **$262.763.948 pesos moneda corriente incluido el IVA del 19%**, de acuerdo con los soportes entregados mediante los oficios No. SCC-MULT-CCC-P-GCL608-2023 y No. SCC-MULT-CCC-P-GCL703-2024.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA remitió la factura electrónica No. 166071, por lo tanto, al verificar la información de cada soporte se tiene el siguiente resultado:

Consolidado de facturación diciembre 2023					
Soporte	**No.**	**Concepto**	**Valor ($)**	**IVA ($)**	**Total ($)**
Factura	166071	Total, Servicios	220.810.040	41.953.908	262.763.948
		Total Factura	220.810.040	41.953.908	262.763.948

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

- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA N0 166071
- Certificación de cumplimiento de obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales del periodo de diciembre de 2023.
- SCC7231-M04-F10 Verificación Facturación de Servicios de diciembre de 2023.
- SCC7231-M04-F11 Certificación Obligaciones Contratista de diciembre de 2023.

De igual manera la Interventoría indica que MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL694-2024, presentó la segunda versión del

SCC-CCC-SENA-270-2023
informe de operación del periodo de diciembre de 2023; como resultado de la revisión, se emitió aprobación mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULTI-610-2024.

La Interventoría se permite informar que MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA cumplió con los entregables solicitados en el OTROSI #9 presentando los siguientes documentos:

1. Informes de fallas, eventos y/o incidentes que se hayan presentado durante el periodo en revisión.
2. Información de operación mensual.
3. Acta de consumos y descuentos firmada del periodo a facturar.
4. Acta de ANS de calidad firmada del periodo.
5. Actas de ANS evaluaciones firmada del periodo.
6. Acta de comité de seguimiento contractual firmada del periodo.
7. Acta de comité de riesgos firmada del periodo a facturar.
8. Certificados de pagos de nómina y parafiscales del mes a facturar.
9. Certificado cumplimiento de obligaciones tributarias.
10. Certificación obligaciones ambientales.
11. Certificación ARL.
12. Certificado sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, Decreto ley 1562 de 2012.
13. Factura del operador del periodo de diciembre de 2023.
14. Comunicado de aval de la factura del periodo de diciembre por parte de la Interventoría.
15. Comunicado con la entrega final de los entregables del proyecto que esta previamente acordado y definido entre las partes SENA, Interventoría y Operador de acuerdo con la ficha técnica.
16. Informe de cierre del proyecto.

Los documentos mencionados fueron revisados por la Interventoría, quien radicó ante el SENA el respectivo concepto.

Atentamente,

PEDRO ANTONIO LOPEZ
Representante Legal

Anexos: Cinco (5) folios: CC7231-M04-F10 Verificación Facturación de Servicios diciembre de 2023, SCC7231-M04-F11 Certificación Obligaciones Contratista diciembre de 2023, Certificado pago de nómina y parafiscales diciembre, factura diciembre konecta.

Copia: Dra. Yudy Torres Pérez Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano - Dirección Nacional de Promoción y Relaciones Corporativas.
Sr. Rodrigo Silva, Gerente de Proyecto Centro de Contacto SENA, MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA.

Elaboró: RFandiño
Revisó: CCubillos/CAngarita

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

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

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

CONSIDERANDO QUE:

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

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

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

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

   - Cruce de los saldos de los auxiliares contables de las cuentas: 237005 Aportes a EPS, 237006 Riesgos profesionales, 23803001 Aportes fondos de pensiones, 237010 ICBF, SENA Y CAJAS del 1 de diciembre de 2023 al 31 de diciembre de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte, del período julio 2023 a diciembre 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 923 del 31 de mayo de 2017.

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 julio 2023 a diciembre 2023 mediante las siguientes planillas integradas de liquidación de aportes (PILA):

Número de Planilla Integrada de liquidación de Aportes (PILA)	Mes	Valor pagado
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
1058798613 – 1058693733 – 1058693703 - 7903447294	Octubre 2023	$ 8.414.178.300
1059574235 - 1059496042 - 1059496039 - 7907146728	Noviembre 2023	$ 8.508.339.900
1060006770 – 1060134972 – 1060308620 - 7910379555	Diciembre 2023	$ 8.536.925.300

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 diciembre de 2023 realizó el pago de nómina de los salarios registrados en la cuenta 2505 “Cuentas por pagar nómina”, por un valor de $ 48.220.016.406 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 dieciséis (16) días del mes de enero de 2024, 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.