CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DEL CONTRATO 2022 - 0770

CERTIFICA:

Que la empresa COMWARE S.A. identificada con NIT 860.045.379-1 se encuentra cumpliendo con el Contrato 2022 - 0770 cuyo objeto es "**Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad"** de conformidad con el Contrato 2022-0770 del 27 de diciembre de 2022 **,** para el ICETEX, durante el mes de abril de 2023 de acuerdo con los informes presentados y demás actos que regulan el proceso de Supervisión del Contrato.

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la factura # FE 47231 por concepto de Servicios prestados de atención al usuario a través de los canales de atención por el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2023; servicios prestados a nivel nacional. por valor de **$ 1,099,356,444.46.00** (mil noventa y nueve millones trescientos cincuenta y seis mil cuatrocientos cuarenta y cuatro pesos, con cuarenta y seis centavos).

A continuación, se relacionan los entregables recibidos por parte del contratista, así como los informes por los que se autoriza el pago a través de la presente Acta:

1. Factura No. FE47231 por concepto de servicios prestados de atención al usuario a través de los canales de atención por el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2023. Servicios prestados a nivel nacional.
2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 02/06/2023, suscrito por el Revisor Fiscal de COMWARE S.A. por medio de la cual se acredita el pago de los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar. los soportes físicos serán cargados en el expediente del Contrato.
3. Detalle de facturación de servicios prestados por Ciudad.
4. Informes de gestión del mes de abril de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo electrónico.
5. Acta de reunión sobre la aclaración de pagos de productos y servicios del mes del mes de Abril de 2023 .

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE 47231 por concepto de servicios prestados de atención al usuario a través de los canales de atención por el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2023;

servicios prestados a nivel nacional. por valor de **$ 1.099.356.444.46** (mil noventa y nueve millones trescientos cincuenta y seis mil cuatrocientos cuarenta y cuatro pesos, con cuarenta y seis centavos) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 13 días del mes de junio de 2023.

FONSECA MARIN LIBIA ESPERANZA

Firmado digitalmente por FONSECA MARIN LIBIA ESPERANZA
Fecha: 2023.06.13 14:08:15 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato Oficina Comercial y de Mercadeo 2022 _0770

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DEL CONTRATO 2022 - 0770

CERTIFICA:

Que la empresa COMWARE S.A. identificada con NIT 860.045.379-1 se encuentra cumpliendo con el Contrato 2022 - 0770 cuyo objeto es "**Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad" de conformidad con el Contrato 2022-0770 del 27 de diciembre de 2022,** para el ICETEX, durante el mes de abril de 2023 de acuerdo con los informes presentados y demás actos que regulan el proceso de Supervisión del Contrato.

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la factura correspondiente al pago de anticipo Nro. FE47230 expedida el 5 de junio de 2023, por valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación parcial del número de los servicios prestados durante el mes de abril de 2023, de acuerdo con los documentos adjuntos.

A continuación, se relacionan los entregables recibidos por parte del contratista, así como los informes por los que se autoriza el pago a través de la presente Acta:

1. Factura No. FE47230 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de abril de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 2/06/2023, suscrito por el Revisor Fiscal de COMWARE S.A. por medio de la cual se acredita el pago de los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar. los soportes físicos serán cargados en el expediente del Contrato.

3. Detalle de facturación de servicios prestados por Ciudad.

4. Informes de gestión del mes de abril de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo electrónico.

5. Acta de seguimiento a la facturación para el mes de abril de 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47230 correspondiente a la prestación del servicio en el mes de abril de2023 por un valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 13 días del mes de junio de 2023.

Libia e Fonseca M

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	04	23	**A**	30	04	23

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	Libia Fonseca Marin –
DEPENDENCIA	Oficina Comercial y de Mercadeo, Oficinas Territoriales
CARGO	Supervisión Contrato

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO: GESTIONAR SERVICIOS CON ATENCIÓN ÁGIL, FLEXIBLE Y ENFOQUE DIFERENCIAL PARA ATENDER A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL ICETEX POR DIVERSOS CANALES, EN ARAS DE TENER UNA INTERACCIÓN CONTINUA Y CONSTRUCTIVA EN EL MARCO DE LA TRANSFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.	
NÚMERO DE CONTRATO	2022-0770
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	27-12-2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	17/01/2023
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	860.045.379-1
VALOR (incluido IVA)	$101.760.124.202
PLAZO	El plazo total del contrato será de treinta y seis (36) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato. El plazo de ejecución incluye periodo preoperativo y empalme.
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	
PRÓRROGA (SI APLICA)	
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1	Cumplir con el objeto del contrato conforme el estudio previo, el pliego de condiciones, la propuesta, las aclaraciones entregadas a los oferentes a través de los archivos de preguntas y repuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en los Anexos Técnicos y demás documentos contractuales que hagan parte integral del Contrato.			x	
2	Garantizar la prestación del servicio de acuerdo con las características técnicas mínimas definidas en los anexos técnicos, propuesta técnica del contratista y demás documentos contractuales que hagan parte integral del contrato.			x	
3	Mantener durante la vigencia del contrato los valores unitarios de la propuesta económica que presente al ICETEX.			x	
4	Proponer e implementar para todos los canales front y back, según requerimiento y aprobación del ICETEX, estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, de acuerdo con las condiciones y características de la entidad.			x	
5	Suscribir con el personal que prestará el servicio objeto del contrato, un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca ICETEX que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato.			x	
6	Garantizar los recursos para el correcto funcionamiento de la operación, tales como hardware, software, aplicativos, licenciamientos, y demás que sean necesarios y dispuestos para la óptima operación en todos los canales de servicio. Estos deben ser considerados por el PROVEEDOR para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.			x	
7	Garantizar y vigilar el correcto uso de los recursos técnicos y tecnológicos dispuestos por el ICETEX para el normal desarrollo de la operación de atención al usuario.			x	
8	Contar con soporte técnico y los esquemas de contingencia y continuidad del negocio necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del proveedor, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del contrato.			x	
9	Proponer, por iniciativa propia o por solicitud del ICETEX, así como ejecutar, previa aprobación por parte de la supervisión o interventoría del contrato, tanto acciones correctivas como planes			x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	de mejoramiento tendientes al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y el mejoramiento de los procesos y procedimientos aplicados en el marco del portafolio de servicios del ICETEX.				
10	Realizar, diseñar y dibujar el levantamiento de los procesos a ejecutar para garantizar la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.			x	
11	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio.				N/A
12	Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el ICETEX.			x	
13	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales.			x	
14	Aplicar en las facturas que el PROVEEDOR entregue a la Entidad, los respectivos descuentos al valor de los servicios en el caso que no haya dado cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio u otros conceptos que generen descuentos y que se encuentran contemplados en el contrato en los documentos y/o anexos que hacen parte integral del mismo.				N/A
15	Revisar y corregir y/o adicionar y/o modificar datos erróneos de las bases de datos arrojados por el CRM de la Entidad y/o demás aplicativos empleados en el registro de información. Para efectos de facturación, se suprimirán o eliminarán casos.			x	
16	Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad.			x	
17	Cumplir con los lineamientos de la Circular No. 042 de 2012 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los procesos tercerizados.			x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
18	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciber seguridad dictaminada por la Superintendencia Financiera en su Circular 007 de 2018 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen.			x	
19	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos.			x	
20	Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.			x	
21	Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.			x	
22	Asumir, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación laboral vigente en cada momento al patrono o empresario,			x	
23	Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones.			x	
24	Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.			x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
25	Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo.			x	
26	Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del ICETEX empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al PROVEEDOR.				N/A
27	Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad a nivel nacional.			x	
28	Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional.			x	
29	Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional.			x	
30	Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el ICETEX. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el ICETEX y el PROVEEDOR de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.			x	
31	Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el ICETEX.			x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
32	Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario.				
33	Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.			x	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.			x	
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.			x	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.			x	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.			x	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.				x
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.			x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
40	Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo.			x	
41	Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en			x	
42	Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.			x	
43	Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.			x	
44	Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.			x	
45	Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.			x	
46	Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.			x	
47	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se			x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de "sujetos de especial protección constitucional" establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal.				
48	Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.			x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)
Durante *el mes de abril de 2023, no se realizó ningún pago de servicios , por el no cumplimiento del cronograma de facturación de la Entidad.*
Obligación 11 N/A , dado que este proceso se realizó en la etapa de implementación. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio.
Obligación 14 N/A Durante el periodo mencionado , no se realizó ninguna penalización , por ser el primer mes de operación
Obligación 26 N/A. El contrato se encuentra en vigencia .
Obligación 38 No . Durante el periodo informado , no se cumplieron los ANS del canal telefónico, online y CEP

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe de facturación que indique, al cierre de cada mes, los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS.	X	
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.		N/A
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	x	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance del mismo.	x	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).	x	

6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalonamientos.	x	
7	Informe de Monitoreo de Calidad.	x	
8	Informe de perfiles: presenta para cada tipo de perfil los funcionarios del contratista que lo tiene asignado y si está activo o debe ser retirado.	x	
9	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal.	x	
10	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos, incluyendo el tiempo fuera de servicio.	x	
11	Reporte periódico, por lo menos quincenal, de seguimiento de la operación y análisis de los ANS. Este documento debe incluir los planes de acción, indicadores y resultados para los ANS que no se estén cumpliendo.	x	
12	Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo dos (2) días. De esta formación se debe realizar una evaluación que debe ser incluida en el reporte de capacitación mensual y que debe asegurar que la persona tenga el conocimiento mínimo para desenvolverse satisfactoriamente en su nuevo rol. Para que el asesor pueda ser incluido en el nuevo canal debe contar con el aval de la supervisión, según la nota de la evaluación y el perfil expuesto en la hoja de vida. El candidato debe contar con un mínimo de dos (2) meses en la operación.	x	
13	Informe sobre capacitación: generar reporte de participantes en la capacitación, con las calificaciones a nivel individual y grupal. Así mismo, debe contener el número y listado de asistentes a las charlas de atención personalizada en Bogotá.	x	
14	Informe de perfiles y claves: presenta los tipos de perfil y los accesos que tienen asignados a los sistemas de información de ICETEX; este informe acompaña el informe de rotación de personal para conocer los perfiles y accesos que deben ser retirados.	x	
15	Informe de Indicadores de Gestión.	x	
16	Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.	x	
17	Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.	x	
18	Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores.	x	
19	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel.	x	
20	Informe de recurrencia	x	
21	Informe de medición satisfacción cliente	x	
22	Los demás informes que la supervisión solicite.	x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI X	**NO**

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO

7

RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)

N/A

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI	X	**NO**		**NO APLICA**	

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2023)*
VALOR DEL CONTRATO	35.582.822.620
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	0
VALOR EJECUTADO (Anticipo)	15.300.000.000
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	20.282.822.620

10

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ **NO** _____

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	3 REGULAR	4 ACEPTABLE	5 EXCELENTE

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	5
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	4
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	3
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	2
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	5
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	1
REEVALUACIÓN GENERAL		(Promedio de los puntajes)
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

FECHA DE ELABORACIÓN: 5/05/2023

LibiaFonseca

FIRMA DEL SUPERVISOR



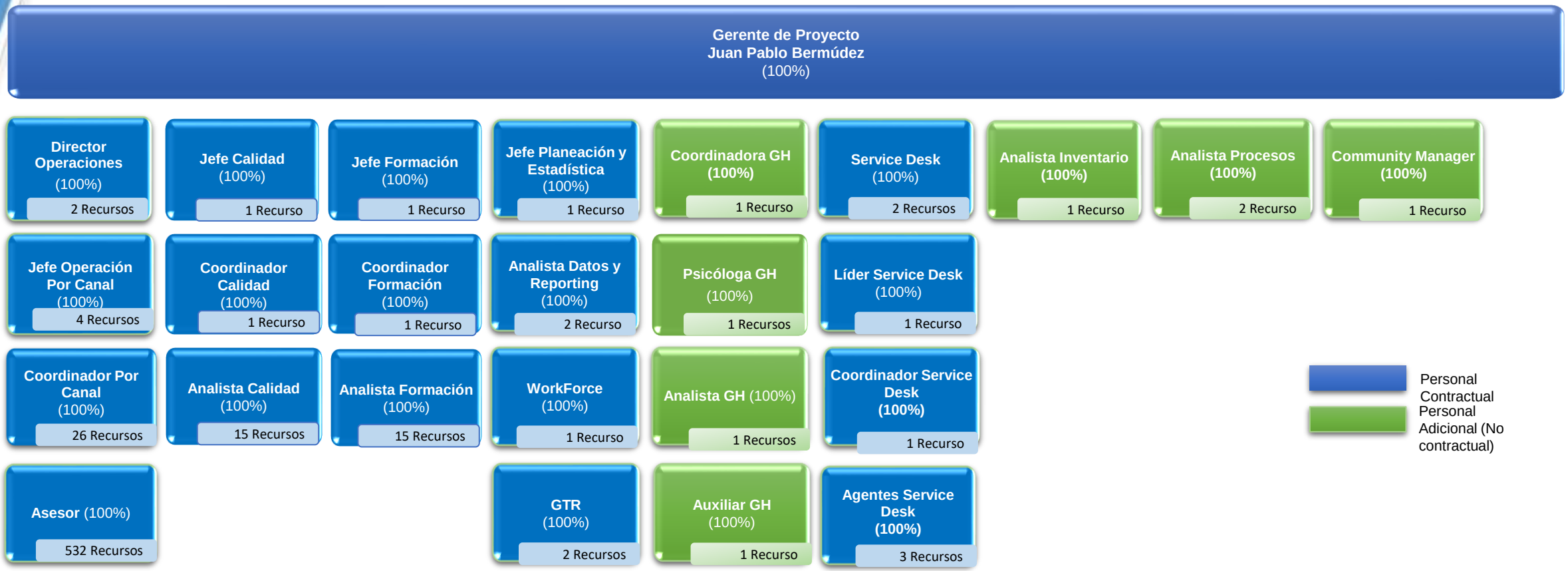
INFORME RESULTADOS ABRIL 2023 PROYECTO ICETEX

ComWare

Es ganador del programa
Mejores Empresas Colombianas 2021

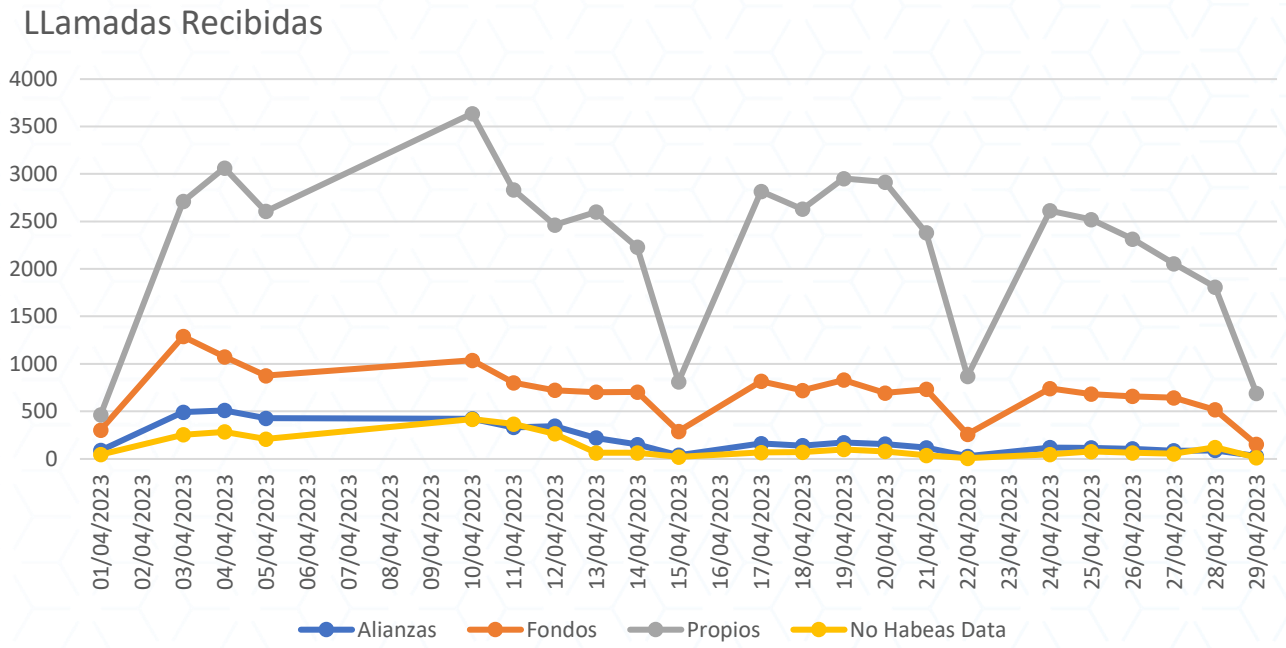
Informe Proyecto ICETEX
Abril 2023

ORGANIGRAMA PROYECTO ICETEX



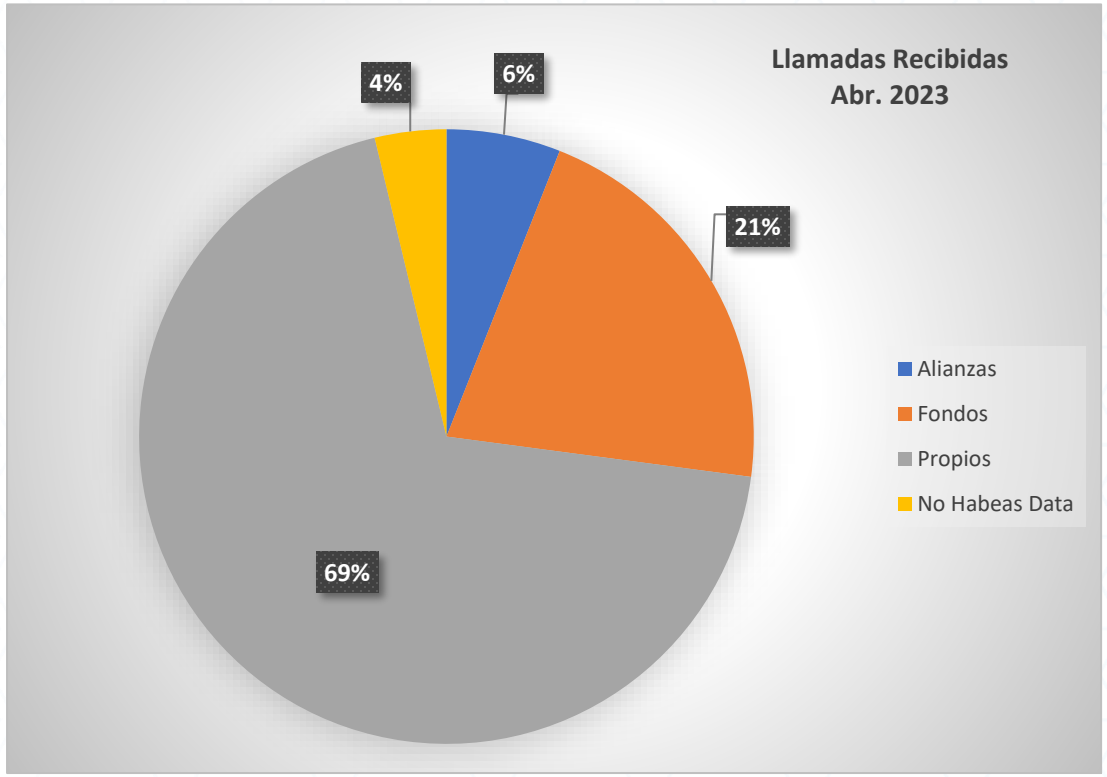
INFORME CANAL TELEFONICO Y CANAL DIGITAL

ATENCIONES DIARIOS CANAL TELEFÓNICO ABRIL 2023



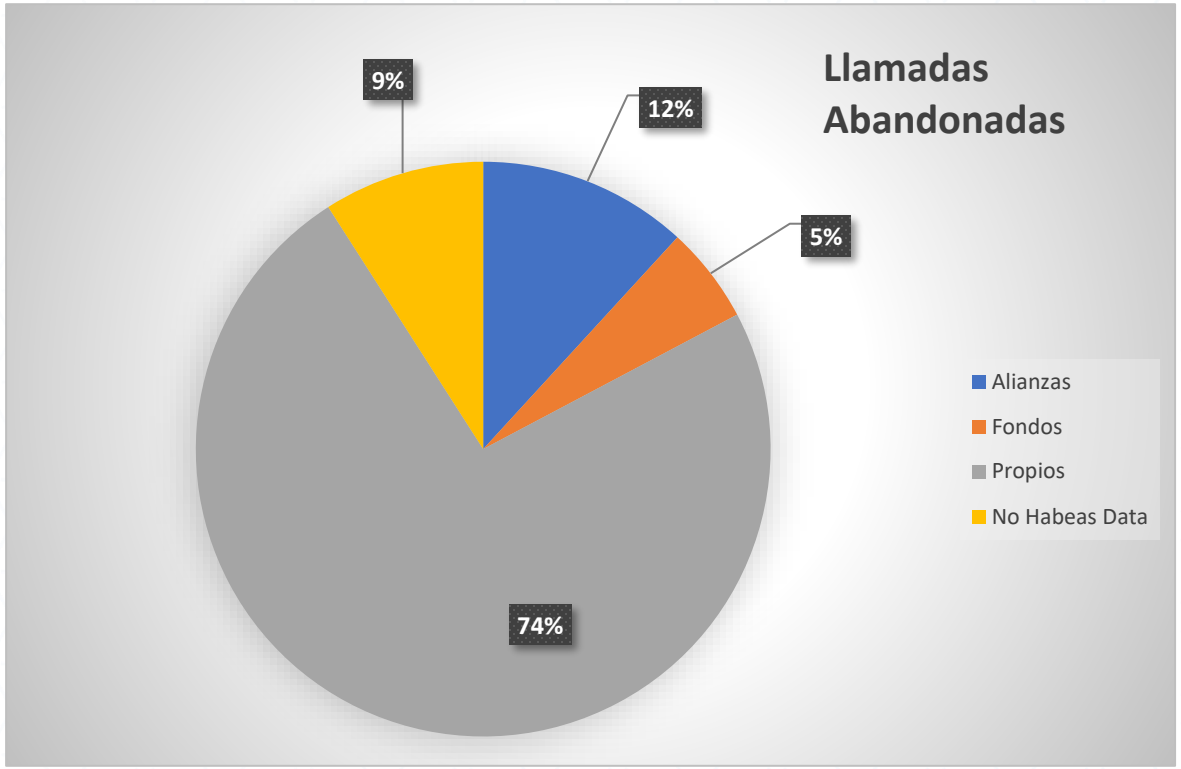
Durante el mes de abril de 2023 se evidencia un promedio de gestiones de 3,285 llamadas por día, teniendo como pico más alto de ingresos de llamadas el 10 de abril. Esto se debe al inicio de convocatorias y al regreso posterior a Semana Santa.

GESTIONES POR SKILL CANAL TELEFÓNICO ABRIL 2023



En cuanto a las tipificaciones por Skill, durante abril se observa que del 100% de las llamadas atendidas, el 69% corresponden al canal propios. Es importante aclarar que, a pesar de haber capacitado a un grupo de 13 personas de otros productos en propios para contar con apoyo en este Skill, no se logró tener la capacidad requerida para la atención del Skill de propios, ya que este es de mayor participación

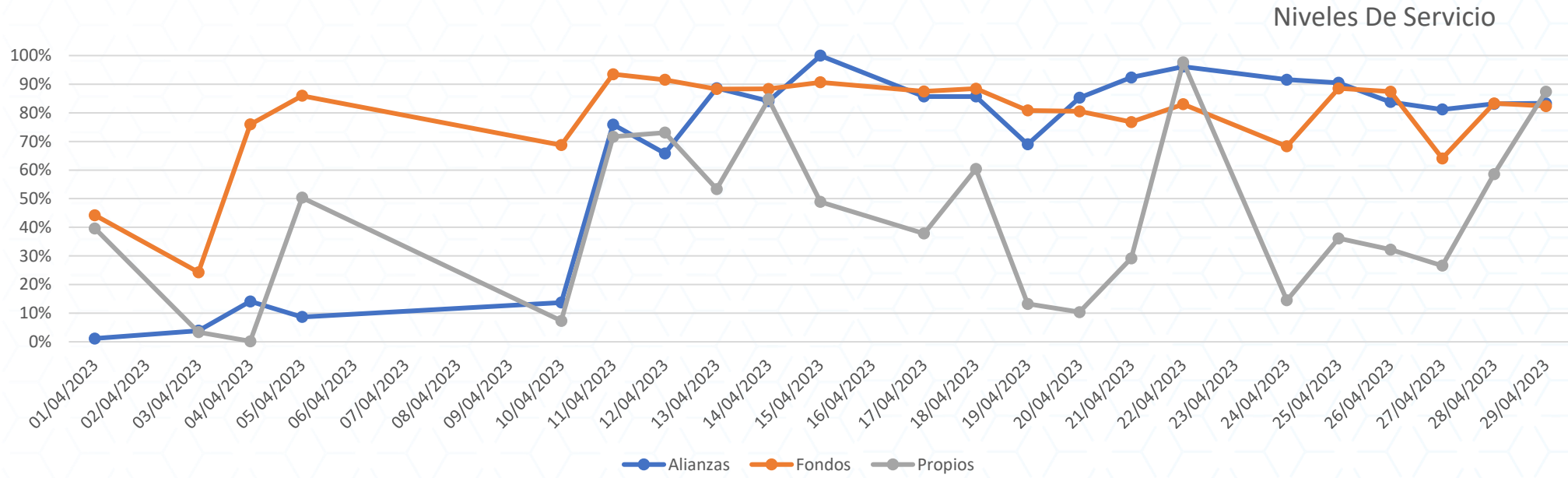
LLAMADAS ABANDONADAS ABRIL 2023



En cuanto a las llamadas abandonadas, se puede apreciar que el 74% de todas las llamadas abandonadas en el mes de abril corresponden al canal propios. Estas llamadas fueron afectadas por la capacidad mencionada anteriormente.
Sin embargo, el canal de alianzas también se vio afectado al inicio de la operación, ya que los usuarios optaban por este canal para las atenciones de otros Skills mientras se ajustaban al nuevo IVR.

Adicional se evidencia que los usuarios no identifican de manera correcta el segmento al cual pertenece

NIVELES DE SERVICIO CANAL TELEFÓNICO ABRIL 2023



Los niveles de servicio del mes de abril se vieron afectados por la capacidad en el canal de propios, ya que no se contaba con suficiente personal para equilibrar la operación en este Skill debido que el personal estaba capacitado únicamente para un Skill específico por solicitud del área de formación de ICETEX.
Como medida de contingencia, se utilizaron asesores de retoma (que tenían conocimientos en todos los canales) y se capacitó a 13 asesores de los canales de fondos y alianzas para reforzar la operación en propios. Sin embargo, esto resultó en un perjuicio de los niveles de atención en algunos tramos de operación en los Skills de Fondos y Alianzas.

El dimensionamiento entregado al proyecto fue del 52% para el Skill de Fondos, el 40% para el Skill de Propios y el 8% para el Skill de Alianzas. Esto significa que se asignó una mayor proporción de recursos y personal al Skill de Fondos, seguido por Propios y Alianzas en menor medida.

TIPIFICACIONES CANAL TELEFÓNICO ABR.2023

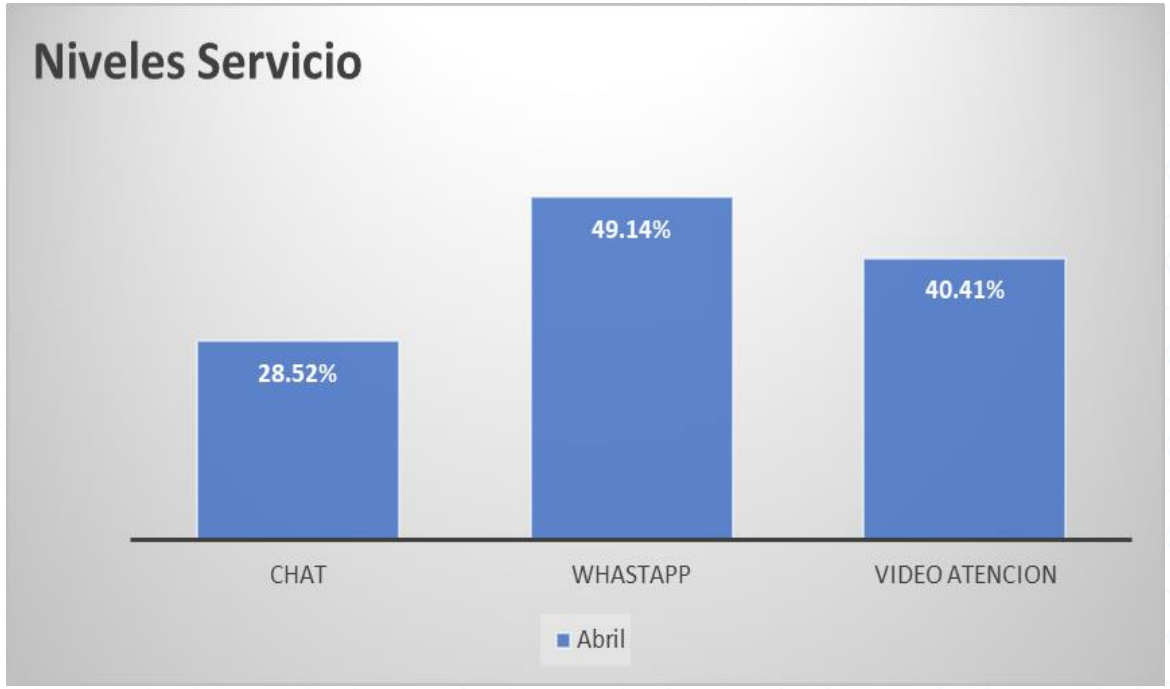
Tipificación

ATENDIDO: 42749

Tipificación	Cant.
Totales	**42,749**
Asesoría General||Información general	9,274
Asesoría General||Información producto	7,613
Administración de la Cartera||Estado de cuenta	6,644
	4,821
Etapa de estudios||Renovación	1,489
Etapa de estudios||Desembolsos	1,481
Administración de la Cartera||Recibo de pago	1,404
Otorgamiento de producto||Solicitud de producto	1,310
Etapa de amortización||Condonación	1,232
Otorgamiento de producto||Legalización	1,116
Asesoría General||Servicio al usuario	711
Etapa de amortización||Cambio de plazo	602
Contacto no efectivo ||Contacto no efectivo	507
Administración de la Cartera||Aplicación pago	483
Etapa de amortización||Prórroga	440
Asesoría General||Certificaciones relacionadas con los créditos	437

En el mes de abril se gestionaron un total de 42,749 casos, de los cuales 16,887 corresponden a consultas o solicitudes de información general sobre el servicio o producto.

RESUMEN GENERAL - CANAL DIGITAL: CHAT, WHATSAPP Y VIDEO LLAMADA



ATENDIDO: 13606

Tipificación	Cant.
Totales	**13,606**
	3,150
Contacto no efectivo ||Contacto no efectivo	1,665
Asesoría General||Información general	1,640
Asesoría General||Información producto	1,324
Contacto no efectivo ||No contacto con el Usuario	1,019
Administración de la Cartera||Estado de cuenta	835
Etapa de estudios||Renovación	701
Etapa de estudios||Desembolsos	457
Etapa de amortización||Condonación	404
Administración de la Cartera||Recibo de pago	336
Asesoría General||Servicio al usuario	228

Los canales digitales alternos fueron implementados en la tercera y cuarta semana del mes de abril, previa aprobación de la OCM. Debido a esta implementación, no se cuenta con un registro completo de las interacciones realizadas a través de estos canales durante todo el mes de abril. Anexamos los datos registrados durante la fecha establecida en el mes de abril del 2023.

RESUMEN GENERAL - CANAL DIGITAL: CHAT, WHATSAPP Y VIDEO LLAMADA

CHAT

Recibido
7,201

Atendido [Total]
5,075

Atendido [sin RS]
5,075

Atendido [RS]
3,653

Dentro del Umbral
1,738

Abandonado
2,126

WHATSAPP

Recibido
3,146

Atendido [Total]
3,120

Atendido [sin RS]
3,120

Atendido [RS]
3,653

Dentro del Umbral
77

Abandonado
26

VIDEO LLAMADA

Recibido
2,633

Atendido [Total]
1,645

Atendido [sin RS]
1,645

Atendido [RS]
3,653

Dentro del Umbral
1,548

Abandonado
988

RESUMEN GENERAL - CANAL DIGITAL: CHAT, WHATSAPP Y VIDEO LLAMADA

478
Renovación

397
Estado de Cuenta

399
Desembolsos

681
Info de producto

389
No Contacto con el usuario

323
Atencion Culminada

Se atendieron un total de 5,910 interacciones durante el mes de abril. A continuación, se muestra el TOP 6 de los canales o tipos de interacciones más frecuentes.

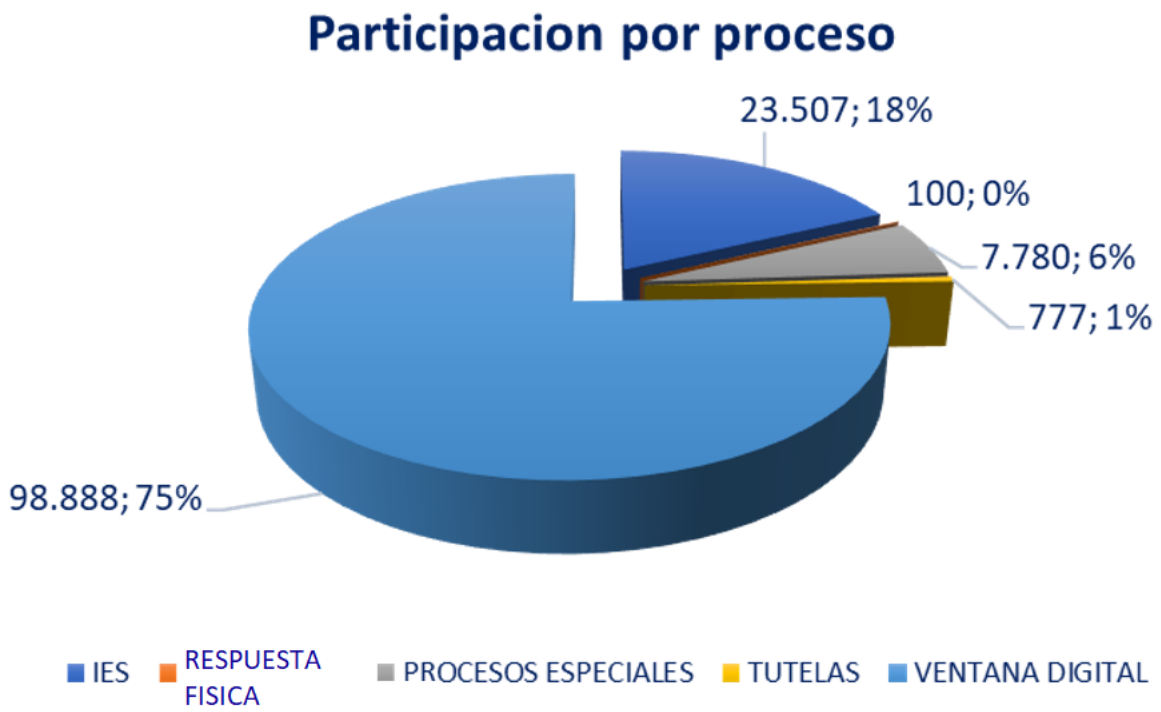
CANAL BACKOFFICE Y CANAL CEP

RESUMEN GENERAL – CANAL BACK OFFICE

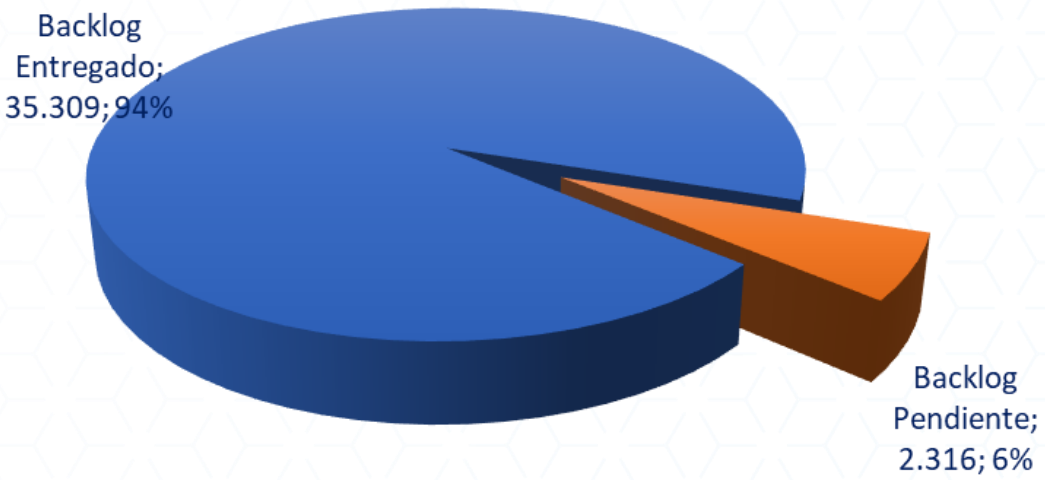


En el mes de Abril se gestionaron un total de 61.687 casos.

El 75% de los casos gestionados en el mes de abril corresponden a la Ventana Digital, mientras que el 18% se relaciona con el canal IES



CANAL BACK OFFICE - BACKLOG



De los 2,316 casos de backlog que se encuentran pendientes por gestionar, el 97% de ellos se encuentran en estado de escalonamiento.



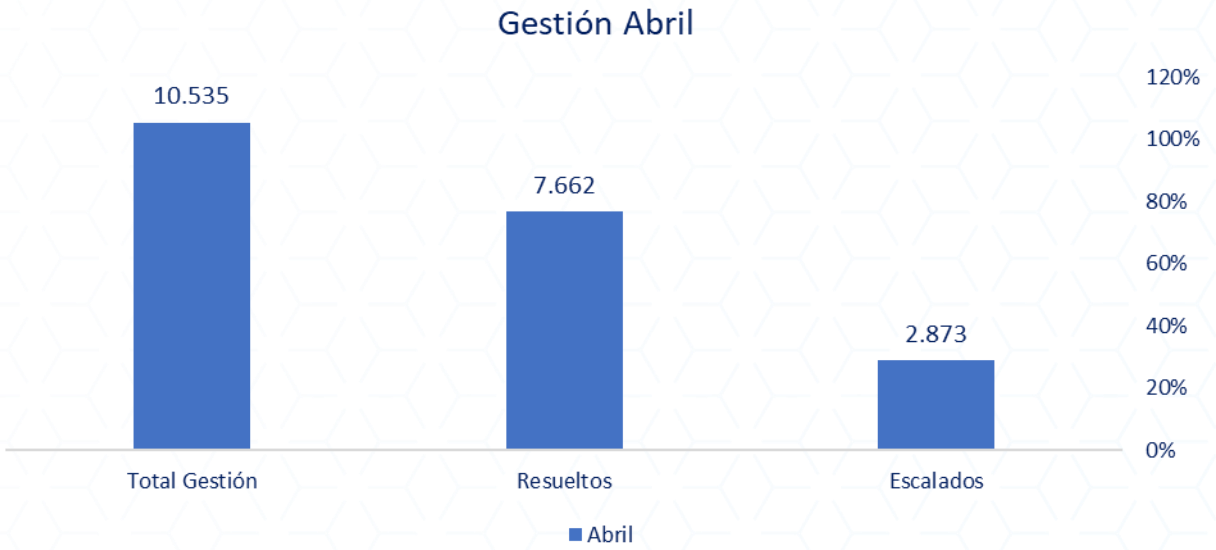
CANAL BACK OFFICE – VENTANA DIGITAL



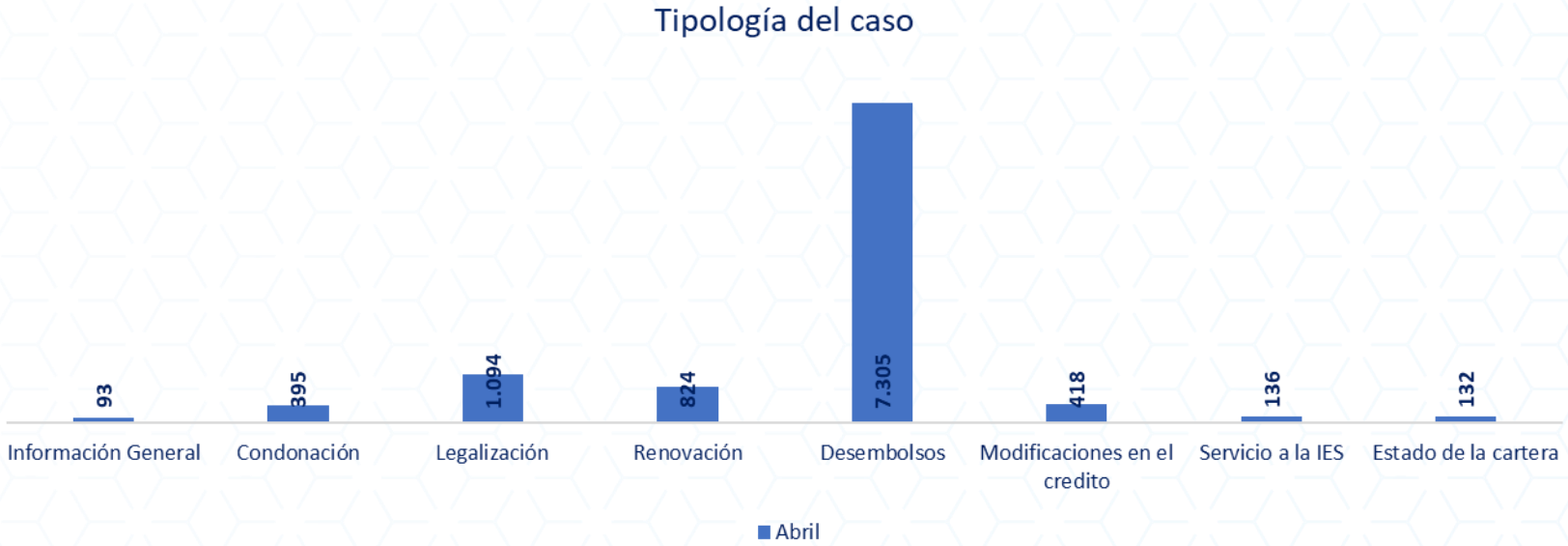
En el mes de abril, el 82% de los casos fueron resueltos y el 18% se enviaron a escalamiento.



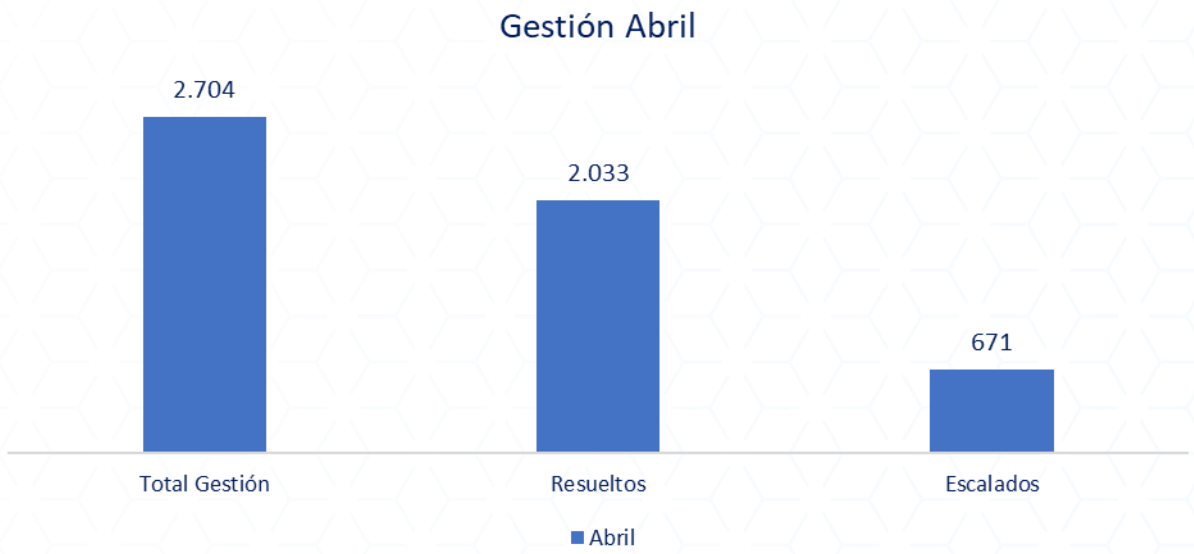
CANAL BACK OFFICE - IES



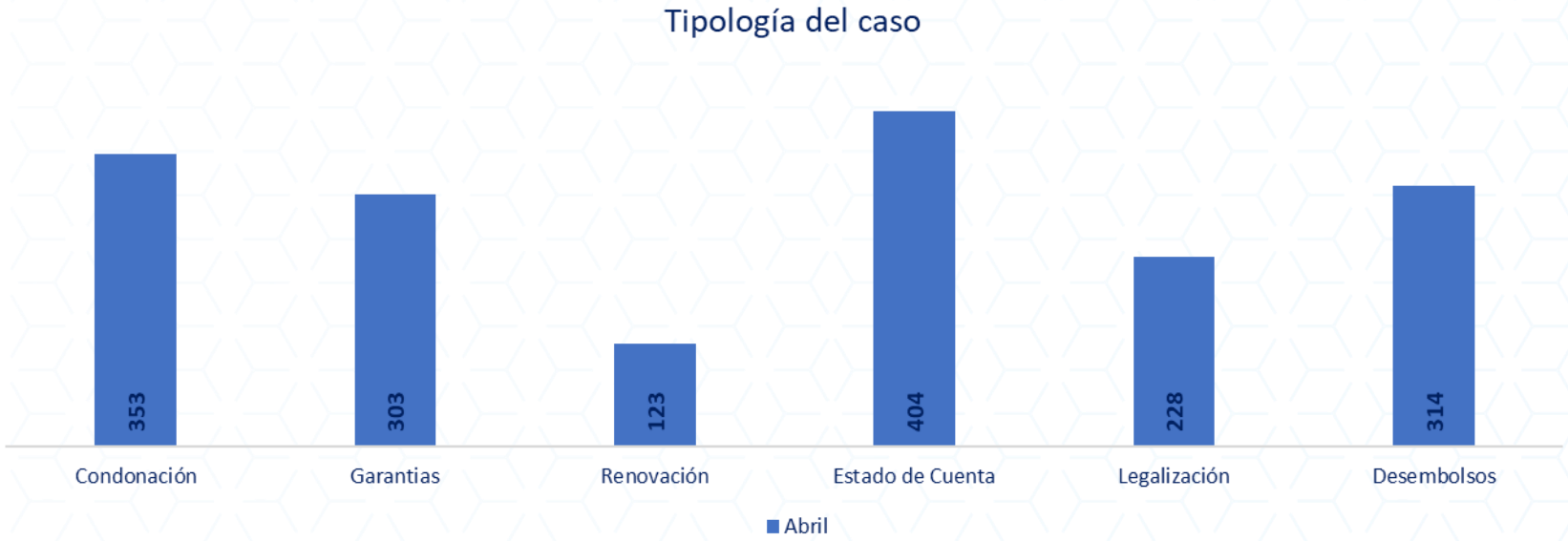
Para el mes de abril se gestionaron 10.535 casos.



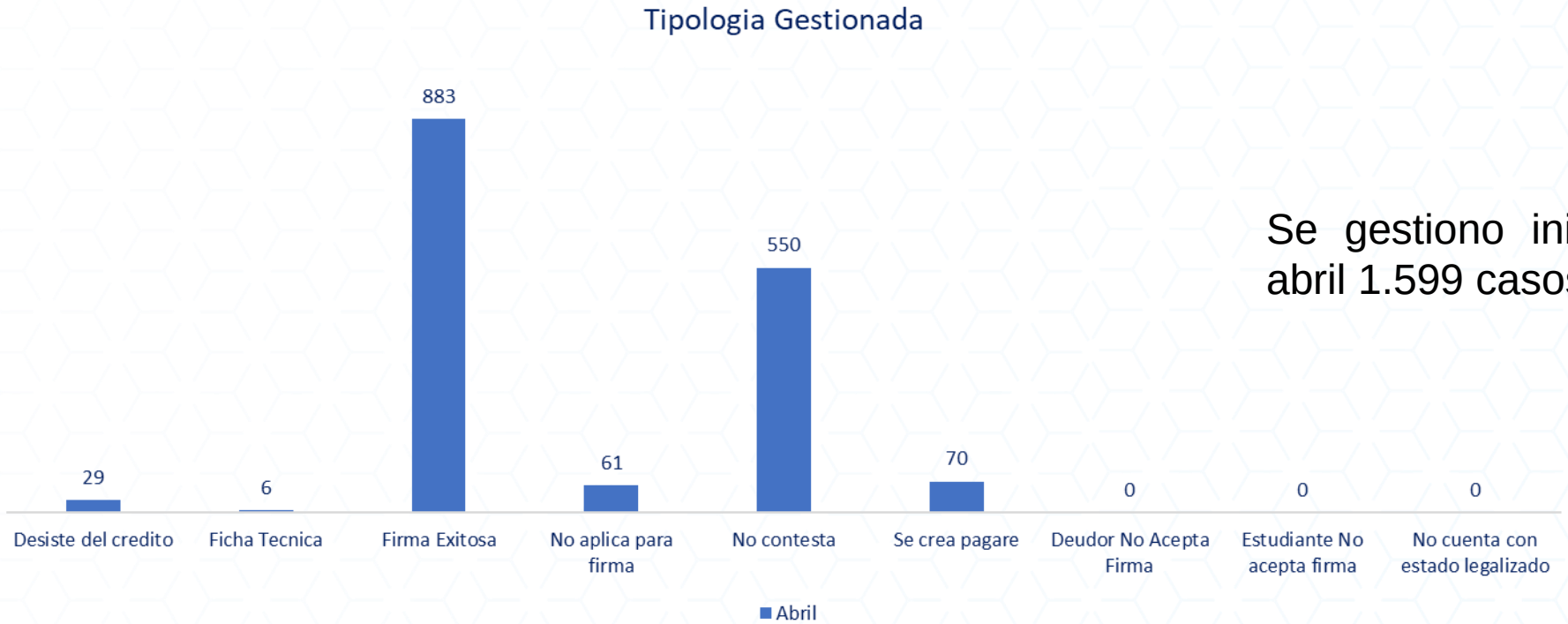
PROCESO ESPECIALES



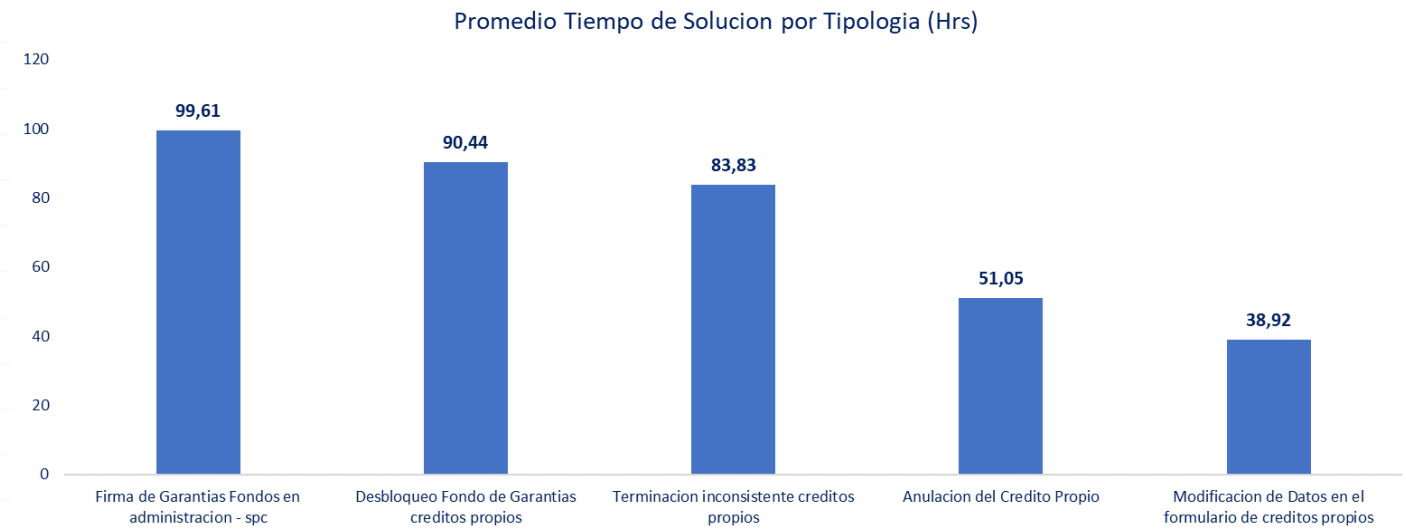
En abril se inició con una gestión de 2.704 casos de los cuales el 75% fueron resuelto.



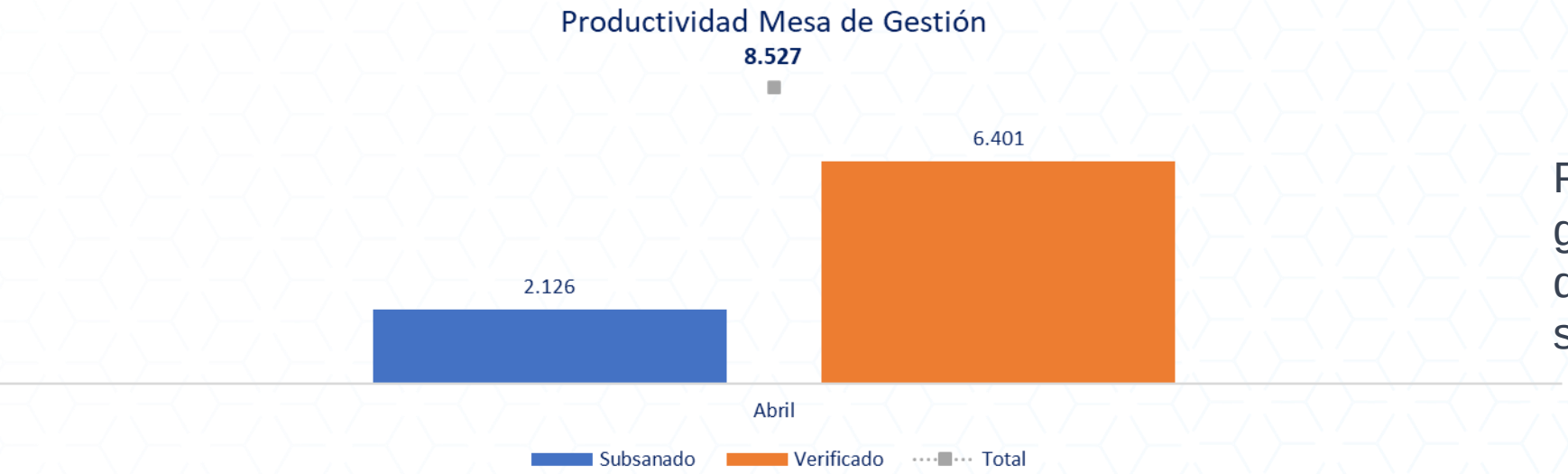
PROCESO SPC



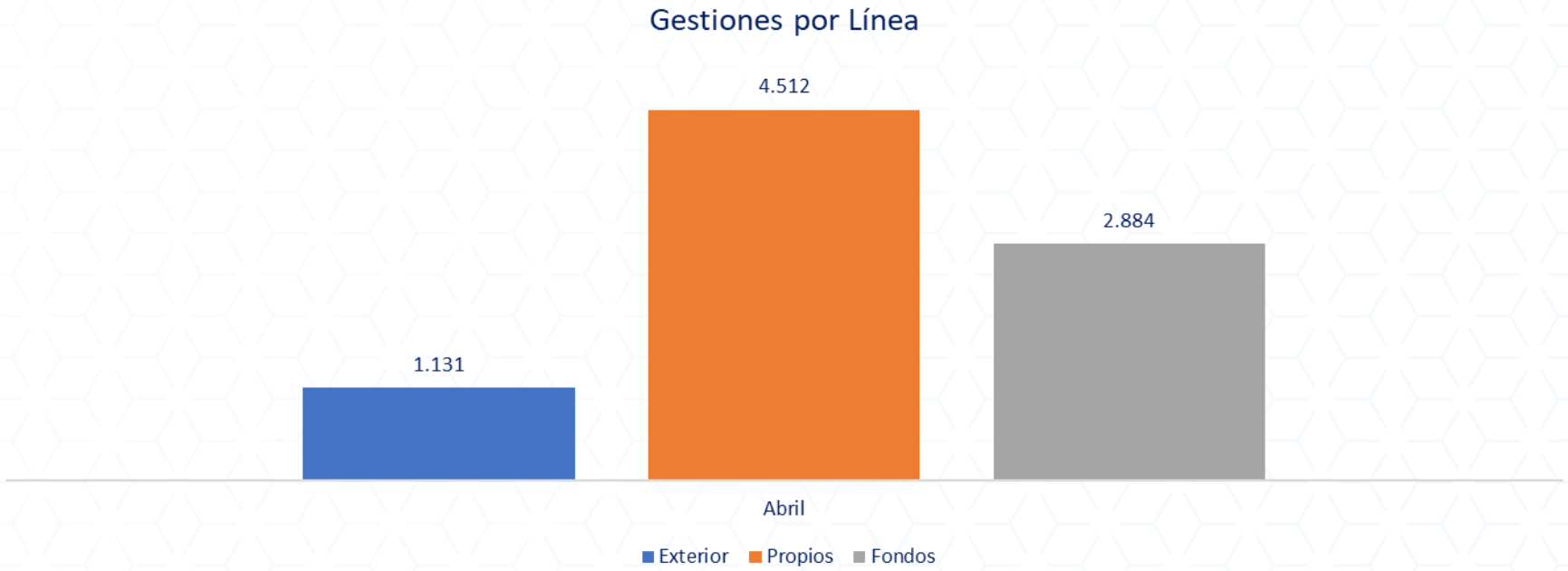
Se gestiono inicialmente en el mes de abril 1.599 casos.



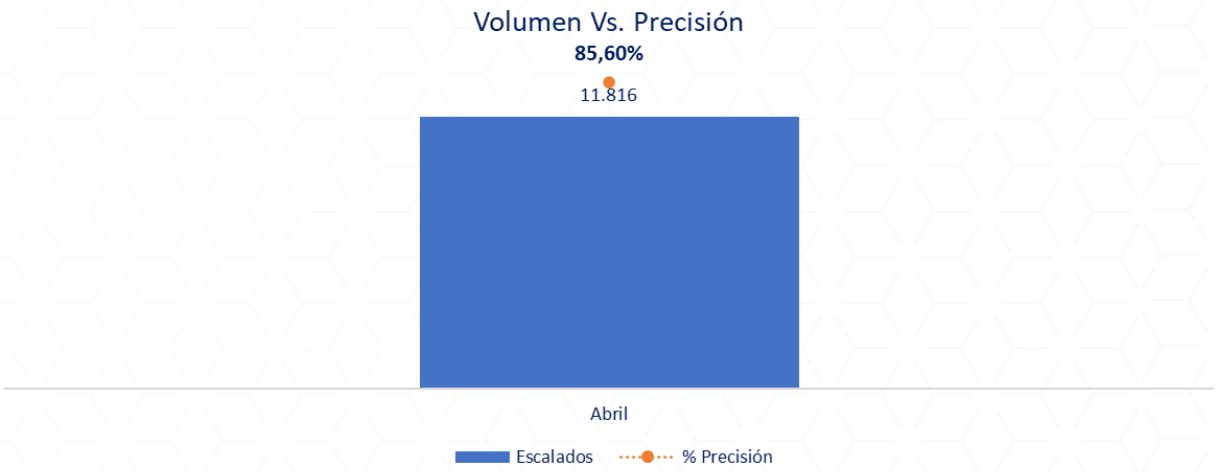
MESA DE GESTION DOCUMENTAL



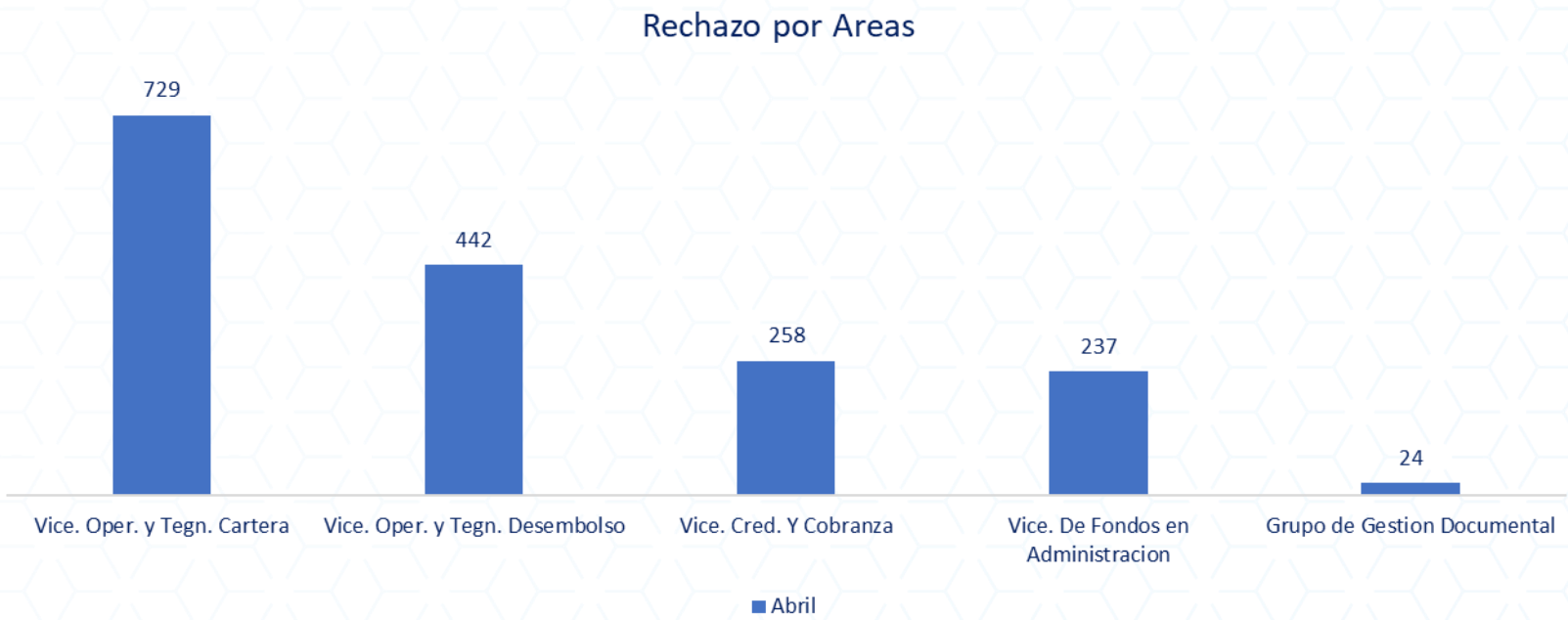
Para el mes de abril, la mesa gestionó un total de 8,527 casos, de los cuales se enviaron a subsanar el 25% de estos casos.



ESCALONAMIENTOS

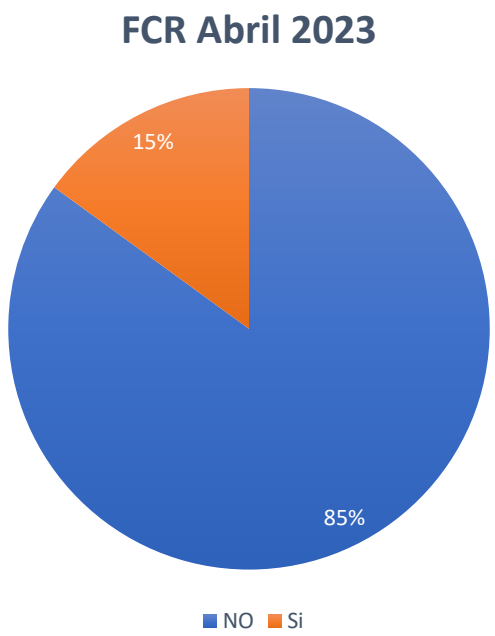


La precisión de escalamiento en el mes de abril se estableció en 85.6%.



INDICADORES DE OPERACIÓN (FCR)

Relacionado a la cantidad de gestiones resueltas desde el CEP, se inició con 85% de efectividad en la respuesta brindada en primer contacto.



FORMACIÓN

PROCESO DE FORMACIÓN INICIAL

GRUPO	FECHA DE INGRESO	NUMERO DE PERSONAS	CANAL	PROMEDIO DE CALIFICACION	%ROTACION EN SALA
11	13/04/2023	1	CEP	91%	0%
12	24/04/2023	5	DIGITA/ STAFF	96%	1%

En el mes de abril se recibieron 2 grupos nuevos para formación inicial, etiquetados como grupo 11 y grupo 12, respectivamente.

Las personas del grupo 11 recibieron capacitación durante 15 días, de lunes a sábado. En ese grupo, se contaba con un asesor que se formó específicamente para desempeñarse como asesor del CEP en la ciudad de Barranquilla.

En el grupo 12 se contaba con un asesor que se capacitó para desempeñarse como asesor especializado en atención en lenguaje de señas. Además, las 4 personas restantes se formaron para desempeñarse en cargos estratégicos dentro del equipo Staff.

Para los grupos nuevos, se generó un promedio de calificación del 93.5%. Además, se registró una rotación del 0.5%, lo que indica una baja tasa de rotación dentro de esos grupos.

PROCESO DE FORMACIÓN CONTINUA

CANAL	NUMERO DE PERSONAS	HORAS PROYECTADAS	HORAS EJECUTADAS	% DESVIACION
CEP	80	960	61	94%
TELEFONICO	130	1560	238	85%
IES	20	240	24	90%
DIGITAL	101	1212	197	84%
BACKOFFICE	176	2112	291	86%

En el mes de abril se llevaron a cabo un total de 811 horas de formación continua para los asesores de los 5 canales de la operación, con un promedio general de ejecución del 12%. Aunque no se cumplió con el porcentaje mínimo requerido de cumplimiento, se implementaron acciones para mejorar la cobertura en todos los canales. Es importante destacar que las capacitaciones continuas se iniciaron el 13 de abril, teniendo en cuenta que las dos primeras semanas del mes el equipo de formación estaba enfocado en el acompañamiento en piso para el arranque de la operación

CEP: Se solicitó la programación de las capacitaciones por malla de turnos en el espacio de 7 am a 8 am los días miércoles, jueves y viernes para dar cumplimiento a las horas de formación mensual.

TELEFONICO: Se solicitó la programación de las capacitaciones por malla de turnos, distribuidas durante la jornada horaria de 7 am a 5 pm los días, miércoles, jueves, viernes y sábados para mejorar la cobertura y no afectar los niveles de servicio, se informó al equipo staff del canal la importancia de cumplir las horas contractuales de formación.

IES: En este canal inicialmente no se tenían programadas horas de formación, se generó la alerta al ICETEX quien autoriza las horas de formación en conjunto con los temas a tratar, con el fin de tener en la última semana de abril el inició al proceso de formación sin interferir en el horario de gestión para el equipo encargado.

DIGITAL: Se han venido enviado las alertas de participación al equipo de coordinadores para dar alcance a la programación y se incremente el porcentaje de participación.

BACKOFFICE: Se crearon módulos de formación en la plataforma E learnig para dar cubrimiento a los asesores programados en el horario de la noche.

Para los todos los canales se creó una Bitácora donde se registra diariamente las novedades que se presentan con las horas de formación, esto con el objetivo de tener un control del cumplimiento de las horas programadas.

NIVEL DE CONOCIMIENTO

A continuación, se relaciona el promedio de calificación grupal obtenido por los diferentes canales en el mes de abril.

CANAL	CALIFICACION
CEP	88, 91%
TELEFONICO	44, 94%
IES	94,75%
DIGITAL	88,00%
BACKOFFICE	47,33%

El canal IES logró cumplir la meta de nivel de conocimiento para el mes de abril. Los canales de CEP y Digital se acercaron al indicador, pero no lo alcanzaron por completo. En el mes de mayo, se proyecta realizar un mayor seguimiento y refuerzo a los canales que no cumplieron con el objetivo, con el fin de mejorar su nivel de conocimiento. Esta acción se llevará a cabo con la intención de fortalecer las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad en dichos canales.

CALIDAD

CALIDAD ABRIL

PECUF



Meta: 95%

Alcance: 81.1%

Cumplimiento: 85.36%

PROYECCIÓN



Meta: 2174

Alcance: 540

Cumplimiento: 24.83%

Proyección a monitorear en el mes de abril

% CALIDAD



Meta: 1118

Alcance: 512

Cumplimiento: 45.79%

Monitoreos dispuestos por calidad

% OPERACIONES



Meta: 1056

Alcance: 28

Cumplimiento: 2.65%

Los coordinadores realizaron monitoreos durante el mes de abril para evaluar el desempeño

NIVEL DE CONOCIMIENTO

A continuación, se relaciona el promedio de calificación grupal obtenido por los diferentes canales en el mes de abril.

CANAL	CALIFICACION
CEP	88, 91%
TELEFONICO	44, 94%
IES	94,75%
DIGITAL	88,00%
BACKOFFICE	47,33%

El canal IES logró cumplir la meta establecida de nivel de conocimiento para el mes de abril. Sin embargo, los canales de CEP y Digital estuvieron cerca de alcanzar el indicador, pero no lo lograron por completo. Como resultado, en el mes de mayo se planea realizar un seguimiento más exhaustivo y reforzar el entrenamiento en los canales que no cumplieron con el objetivo, con el propósito de mejorar su nivel de conocimiento. Estas acciones se llevarán a cabo con el objetivo de fortalecer las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad en dichos canales.

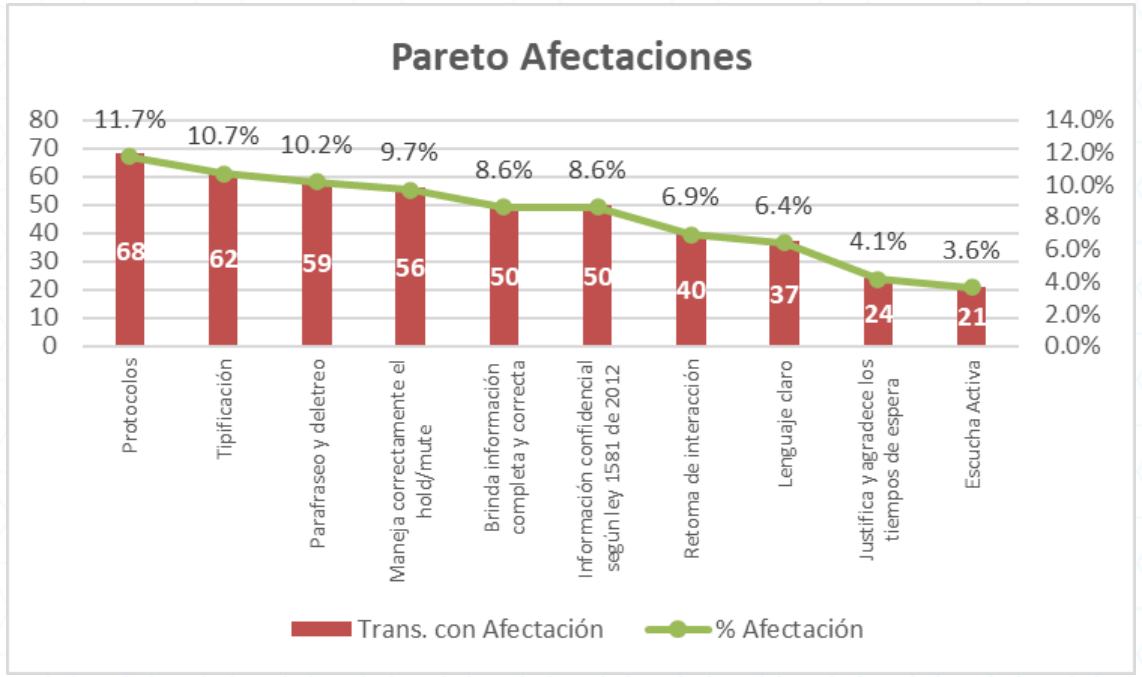
CALIDAD CANAL TELEFÓNICO

NOTAS:

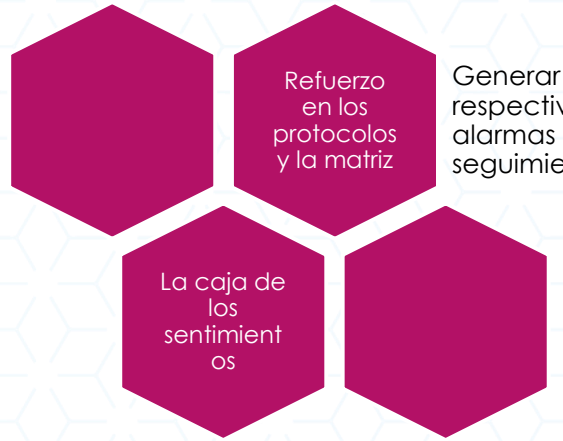
PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
11.4% 26 Trans. sin EC	25.9% 59 Trans. sin ENC	74.1% 169 Trans. sin ECUF	64.9% 148 Trans. sin ECN	75.9% 173 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

CUARTILES:

Asesores "A DESTACAR"	Asesores "A MANTENER"	Asesores "A MEJORAR"
6 5.1%	6 5.1%	105 89.7%
Prom. Nota Final =100	*Prom. Nota Final >=95 y <100*	*Prom. Nota Final <95*



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):



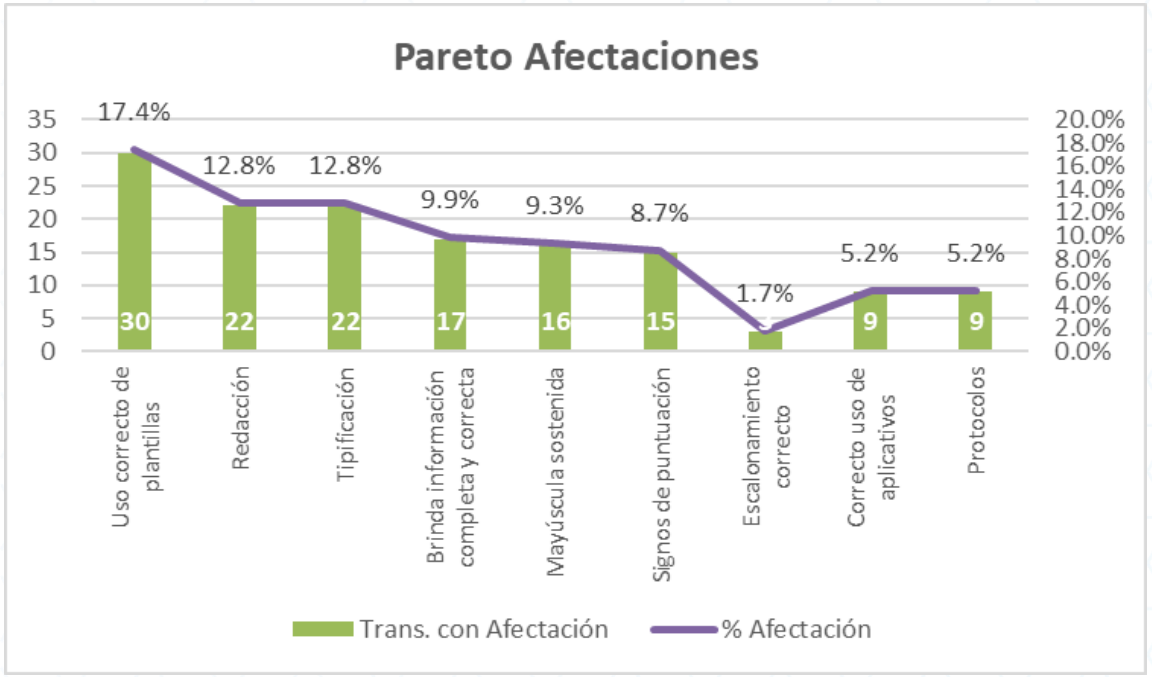
Generar las respectivas alarmas y seguimiento

CALIDAD CANAL BACK OFFICE

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
42.6% 72 Trans. sin EC	73.4% 124 Trans. sin ENC	86.4% 146 Trans. sin ECUF	58.6% 99 Trans. sin ECN	100.0% 169 Trans. sin ...
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Asesores "A DESTACAR"	Asesores "A MANTENER"	Asesores "A MEJORAR"
29 29.3%	0 0.0%	70 70.7%
Prom. Nota Final =100	*Prom. Nota Final >=95 y <100*	*Prom. Nota Final <95*



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):



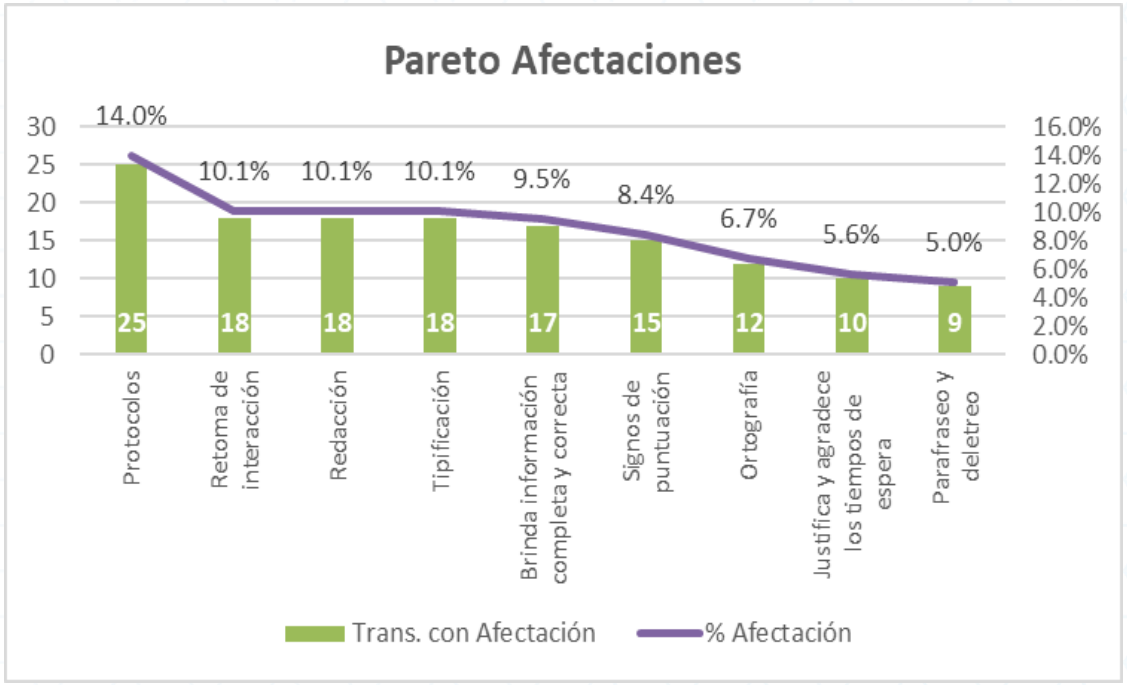
CALIDAD CANAL DIGITAL

NOTAS:

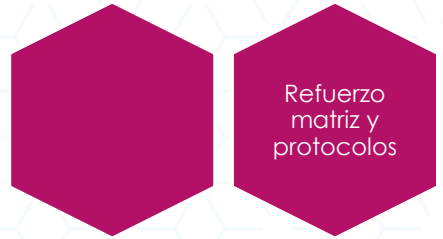
PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
20.5% 17 Trans. sin EC	36.1% 30 Trans. sin ENC	77.1% 64 Trans. sin ECUF	51.8% 43 Trans. sin ECN	92.8% 77 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

CUARTILES:

Asesores "A DESTACAR"	Asesores "A MANTENER"	Asesores "A MEJORAR"
6 11.3%	4 7.5%	43 81.1%
Prom. Nota Final =100	*Prom. Nota Final >=95 y <100*	*Prom. Nota Final <95*



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):



Actividad lúdica parafraseo

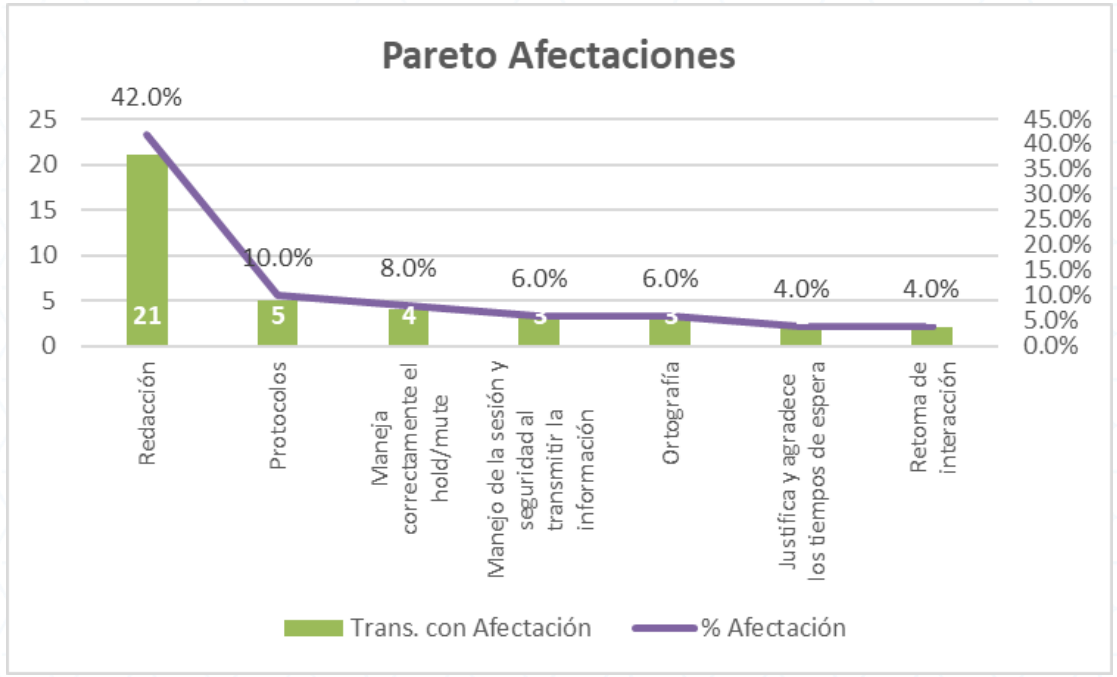
CALIDAD IES

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
45.0% 27 Trans. sin EC	46.7% 28 Trans. sin ENC	98.3% 59 Trans. sin ECUF	93.3% 56 Trans. sin ECN	100.0% 60 Trans. sin …
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

CUARTILES:

Asesores "A DESTACAR"	Asesores "A MANTENER"	Asesores "A MEJORAR"
3 15.0%	6 30.0%	11 55.0%
Prom. Nota Final =100	*Prom. Nota Final >=95 y <100*	*Prom. Nota Final <95*



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):



monitoreo en vivo en 3 momentos del día 9 de mayo para identificar adherencia al refuerzo

ROTACIÓN Y AUSENTISMO

ROTACIÓN Y AUSENTISMO

AUSENTISMO

Canal	AHT	Adherencia	Programado	Ausentes	% Ausentismo
Backoffice	625,08	40,3 %	2804	291	10,38 %
Telefonico	507,10	72,0 %	2281	406	17,80 %
Digital	1269,27	64,7 %	1118	130	11,63 %
Ventanilla	630,42	49,2 %	1023	181	17,69 %
Ies	448,02	66,7 %	359	10	2,79 %
Misionales	245,33	63,4 %	252	21	8,33 %
Anfitrion	-	52,7 %	60	7	11,67 %
Total	**672,39**	**55,8 %**	**7897**	**1046**	**13,25 %**

ROTACIÓN

Segmento	% Rot. Abril
ALIANZAS	20,00%
ANFITRION	0,00%
APOYO ADMINISTRATIVO	0,00%
BACKLOG	0,00%
CHAT	22,73%
FONDOS	30,95%
IES	0,00%
INFORMACION GENERAL	0,00%
LENGUAJE DE SEÑAS	50,00%
MESA DE REVISION DOCUMENTAL	0,00%
MISIONALES	14,29%
MODO ON	0,00%
MODO ON COMERCIAL	0,00%
OPERATIVOS	0,00%
OUTBOUND COMERCIAL	0,00%
PROCESOS ESPECIALES	7,69%
PROPIOS	30,68%
REDES SOCIALES	0,00%
SPC	0,00%
TUTELAS	0,00%
VENTANA DIGITAL	21,05%
VENTANILLA	5,33%
VIDEO ATENCIÓN	11,11%
WHATSAPP	0,00%
Total	16,14%

La rotación para el mes de abril fue de 13.25% en promedio de los canales establecidos.

Podemos observar en la imagen el ausentismo fragmentado por canales, junto con la adherencia presentada para el mismo periodo del mes de abril, equivalente a 55.8%

Se tiene una rotación para el mes de abril fue de 16.14%



Gracias

www.ComWare.com.co · e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 6382100
Copyright (c) 2022 ComWare