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 agosto 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 la Nro. FE47627 expedida el **20 de septiembre de 2023,** por valor de **$1.775.081.763** (MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES OCHENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación parcial del número de los servicios prestados durante el mes de agosto 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. FE47627 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de agosto de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 1/09/2023, 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. Certificaciones de los Coordinadores o Jefes de área correspondiente a los agilizadores áreas misionales solicitados.

5. Informes de gestión del mes de agosto de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos en almacenamiento OneDrive del contarto

6. Acta de comité de Apoyo a la supervisión con sus respectivos informes de soporte para el mes de agosto 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47627 correspondiente a la prestación del servicio en el mes de agosto de 2023 por un valor de **$1.775.081.763** (MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES OCHENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 20 días del mes de septiembre de 2023.

Firmado digitalmente por LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.09.20 23:44:45 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 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 agosto 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. FE47627 expedida el 20 **de septiembre de 2023,** por valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación del anticipo de los servicios prestados durante el mes de agosto 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 del anticipo a través de la presente Acta:

1. Factura No. FE47627 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de agosto de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 1/09/2023, 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, según anticipo.

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

5. Acta de Comité de Apoyo a la Supervisión con sus respectivos informes de soporte para el mes de agosto 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47627 correspondiente al reconocimiento anticipo de la prestación del servicio en el mes de agosto de 2023 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 20 días del mes de septiembre de 2023.



Firmado digitalmente por LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.09.20 23:43:55 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME		01		08		23	**A**	31		08	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		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		x	
3	Mantener durante la vigencia del contrato los valores unitarios de la propuesta económica que presente al ICETEX.	x		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		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		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		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		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		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		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		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.	x		x	
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		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		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.	x		x	
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		x	
16	Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad.	x		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		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		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		x	
20	Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.	x		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		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		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		x	
24	Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.	x		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		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.	x		x	
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**.**	N/A		N/A	
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		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		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		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		x	
32		x		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
	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		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		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		x	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.	x		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		x	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.		x		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		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		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		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		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		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		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		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		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 requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de “sujetos de especial	x		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
	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		x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

Durante el mes de Marzo de 2024, se realiza el pago de servicios prestados en los canales de atención, FTES del mes de marzo 2024, cruzando los valores reales y proyectados de gestión pendientes que están a favor del ICETEX, según autorización de la Supervisión de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato 2022-0770.
Obligación N°1. Esta obligación se cumplió durante la etapa de implementación del año 2023.
Obligación No 26: No aplica dado que corresponde a la finalización de contrato.
Obligación No 27 Se encuentra en proceso de implementación a nivel nacional.
Obligación N°38: Durante el periodo informado no se cumplieron los siguientes indicadores:

Escalonamiento Ventana Digital
Escalonamiento Notificación correo electrónico
Escalonamiento IES
Escalonamiento Escrita
Indisponibilidad Infraestructura

Para el mes de agosto de 2023 se aplicó un descuento por penalizaciones de $ $ 111.946.303 correspondiente a :
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Ventana Digital
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Notificación correo electrónico
Penalizaciones Precisión Escalonamiento IES
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Escrita
Indisponibilidad Infraestructura

Para el periodo del 1 de agosto al 31 de agosto, La supervisión alerto sobre:
1. En referencia a la alerta donde se identificaron asesores de CEP apoyando la gestión del BackOffice sin la respectiva certificación del canal, les solicito presentar el PDA.
2. Se realizaron reuniones de control y seguimiento al cierre de pagos de los desembolsos por concepto de anticipos , quedando en 0% los pendientes a desembolsar por la Fiduciaria Popular.
3. incumplimiento evidenciado en el proceso de cliente incognito de acuerdo con el anexo de calidad y experiencia.
4. Alerta, sobre la calidad y profundidad de los informes e insumos que continuamos recibiendo del proceso de Satisfacción y Experiencia.
5. Alerta sobre los soportes de entrega de dotación de los ceps para el año 2023.
6. Los demás incumplimientos de los ANS contractuales de los canales se encuentran documentados en las actas de seguimientos de los lideres y apoyos de la supervisión.

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.	x	
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.		N/A
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.		N/A
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	
23	Informe de medición satisfacción del cliente – NPS.	x	
24	Informe de cumplimiento de los agilizadores en áreas misionales.	x	
25	Informe de entrega de grabaciones.		N/A
26	Informe de actualización de equipos de propiedad del Proveedor		N/A
27	Backup de la información que no se generen en los aplicativos del **ICETEX**, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al **ICETEX**.		N/A
28	Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice **EL PROVEEDOR** (con la estructura definida previamente entre el **ICETEX** y **PROVEEDOR**), mientras **ICETEX** no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos.		N/A
29	Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención.		N/A
30	Entrega en DVD, CD, memoria USB, Disco Duro, y/o nube de las bases de facturación e informes del proceso. Así mismo, esta información deberá ser radicada en físicos por **EL** PROVEEDOR.	x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

Se realiza la revisión, sobre los informes entregados

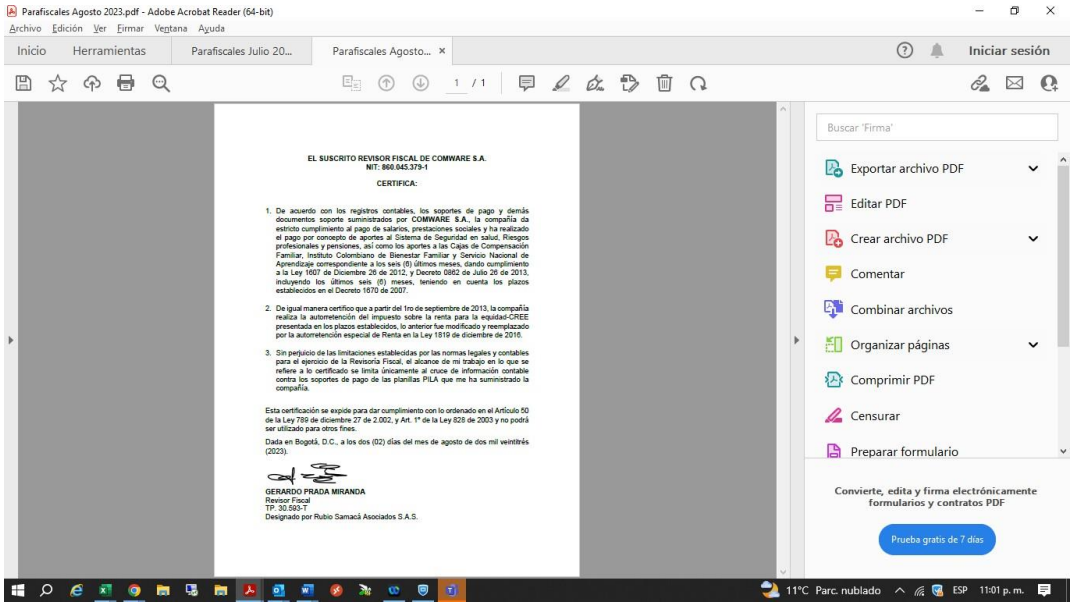
25: Informe de entrega de grabaciones. El proceso de entrega de grabaciones de los canales telefónico, online y cep , se encuentra dentro del proceso de implementación por la capacidad de servidores de la entidad
27. Backup de la información que no se generen en los aplicativos del **ICETEX**, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX **se encuentra en proceso de definición de la entidad**.
28. Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice **EL PROVEEDOR** (con la estructura definida previamente entre el **ICETEX** y **PROVEEDOR**), mientras **ICETEX** no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos. **No ha sido requerido por la entidad**
29. Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención. **No ha sido requerido por la entidad**

¿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)



8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI			NO			NO APLICA		
	X							

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA 2023
VALOR DEL CONTRATO	35.582.822.620
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	3.837.310.811
VALOR EJECUTADO (Incluye Anticipo)	22.143.733.317
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	13.439.089.303

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.	
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	
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.	
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	
REEVALUACIÓN GENERAL		**(Promedio de los puntajes)**
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

FECHA DE ELABORACIÓN: 24/08/2023

LibiaFonseca

FIRMA DEL SUPERVISOR



ComWare

Es ganador del programa
Mejores Empresas Colombianas 2021

Informe Proyecto ICETEX
Agosto 2023



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
AGOSTO 2023

Agenda

- ✓ Organigrama de Operaciones
- ✓ Canal telefónico
- ✓ Canal Digital
- ✓ Canal Comercial
- ✓ Canal BackOffice
- ✓ Canal Centro de Experiencia Presencial
- ✓ Resultados Formación
- ✓ Resultados Calidad
- ✓ Resultados Experiencia
- ✓ Gestión Humana

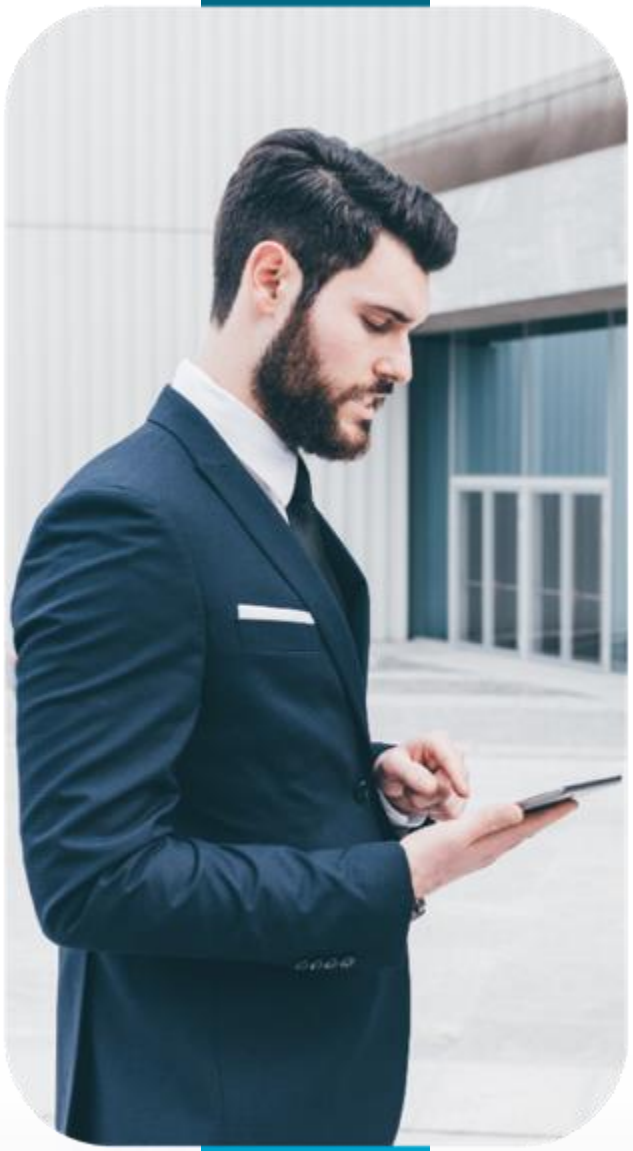




Organigrama

ORGANIGRAMA PROYECTO ICETEX

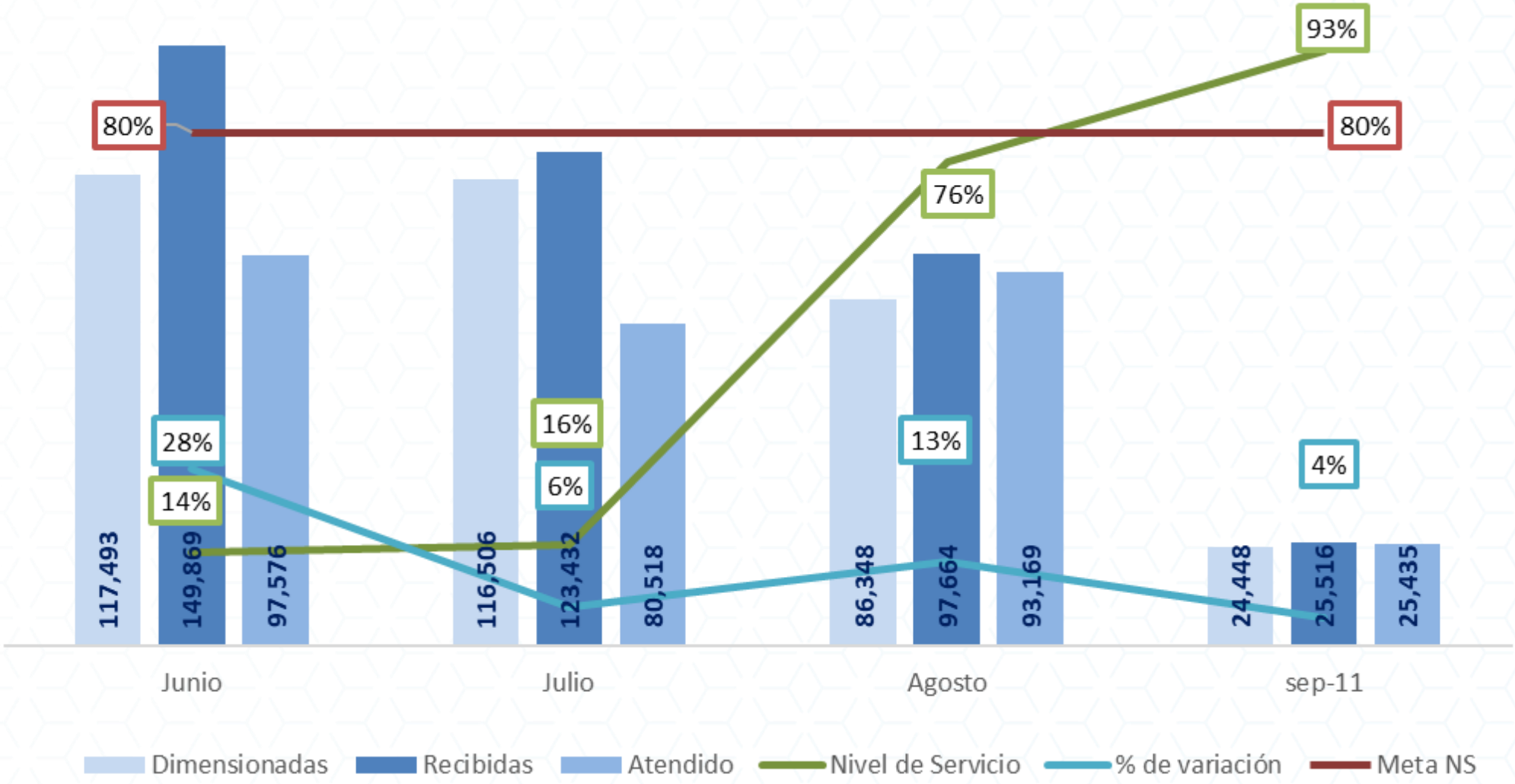




CANAL TELEFONICO

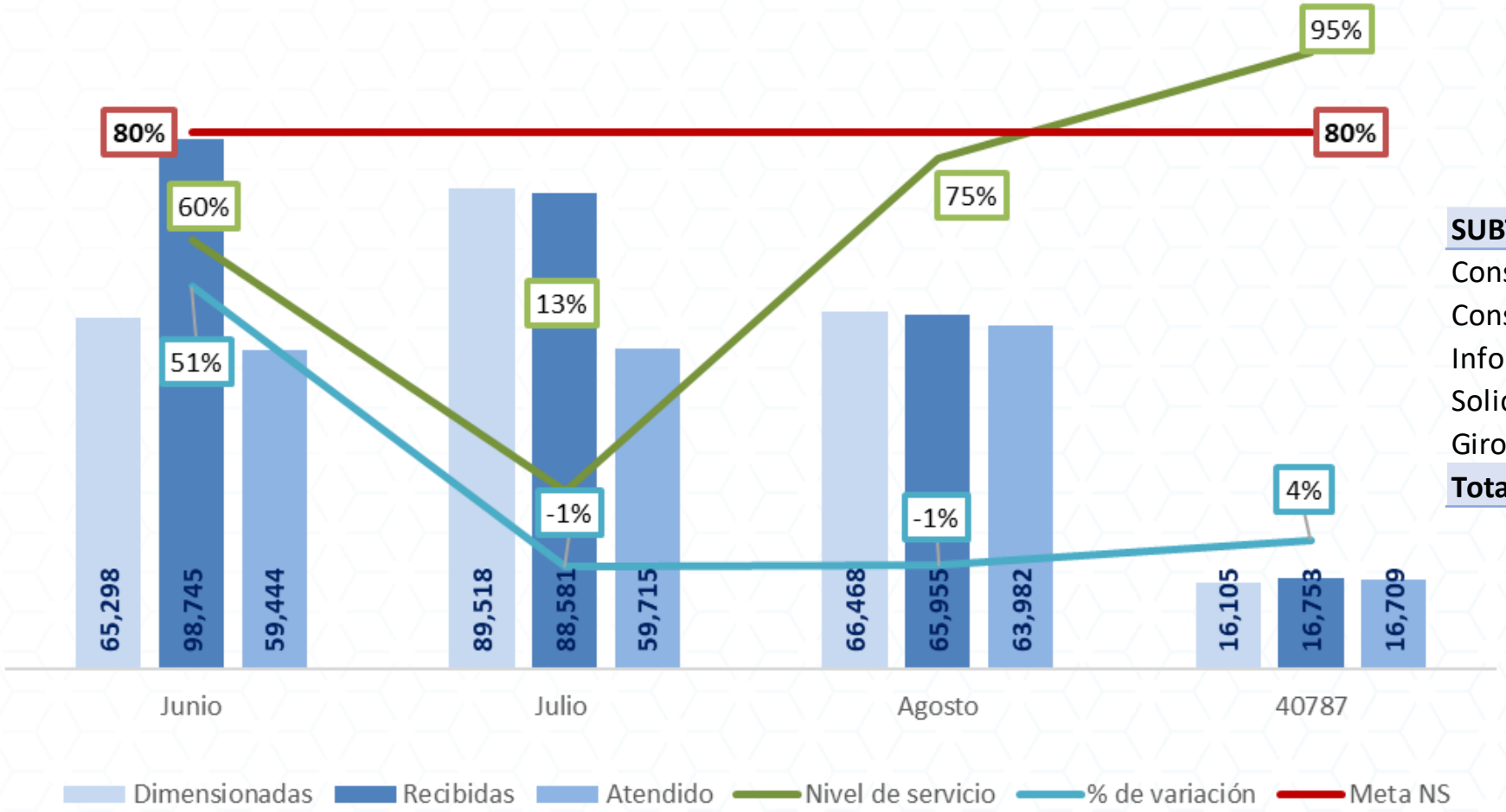
Canal Telefónico

Comportamiento de ingreso de llamadas



Canal Telefónico

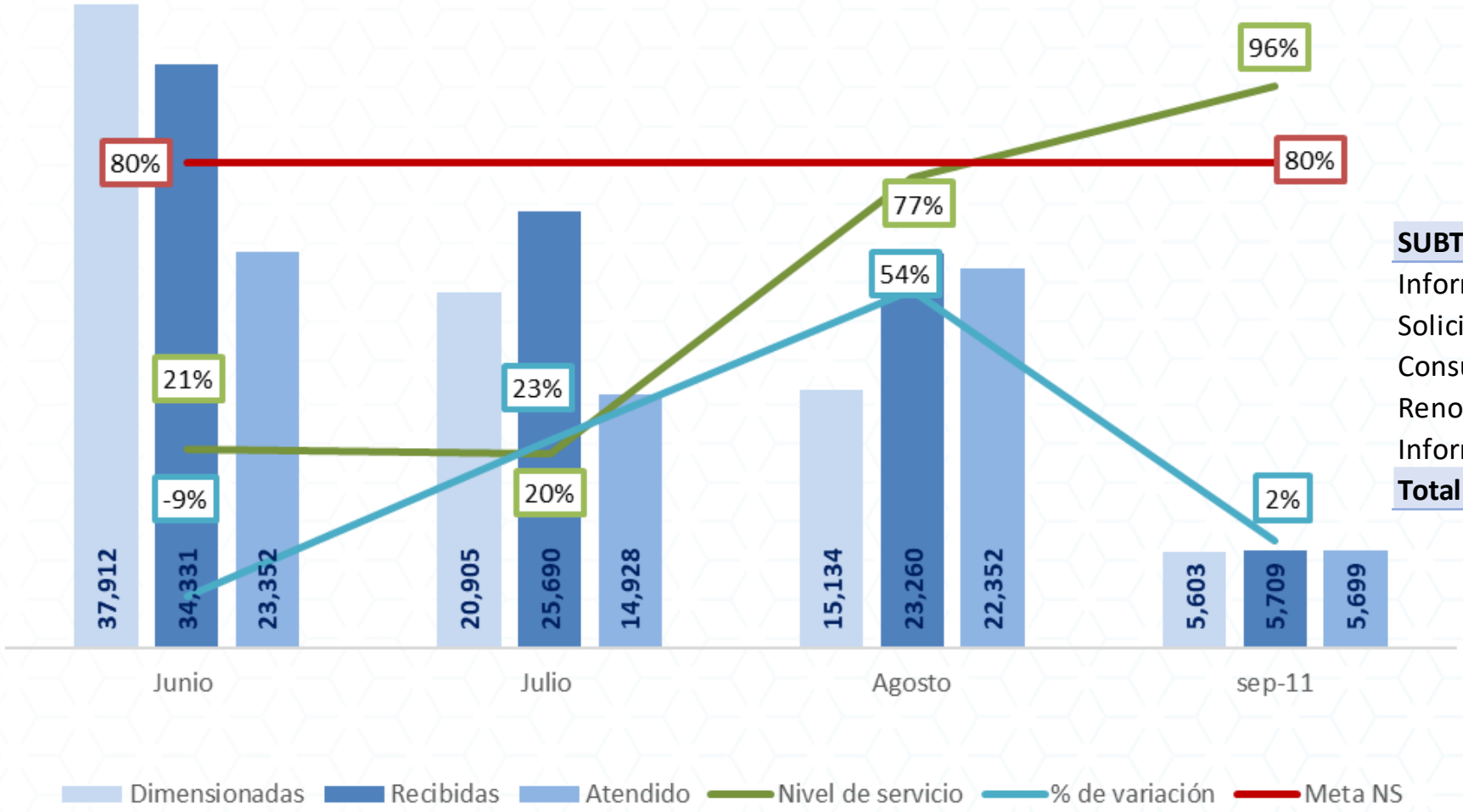
Comportamiento de ingreso de llamadas Propios



SUBTIPIFICACION	Total
Consulta de saldo a la fecha	6072
Consulta del estado del giro	5586
Información producto Créditos propios	4288
Solicitud de Condonación Crédito ORI	3382
Giro pendiente por realizar sostenimiento	3073
Total General	**22401**

Canal Telefónico

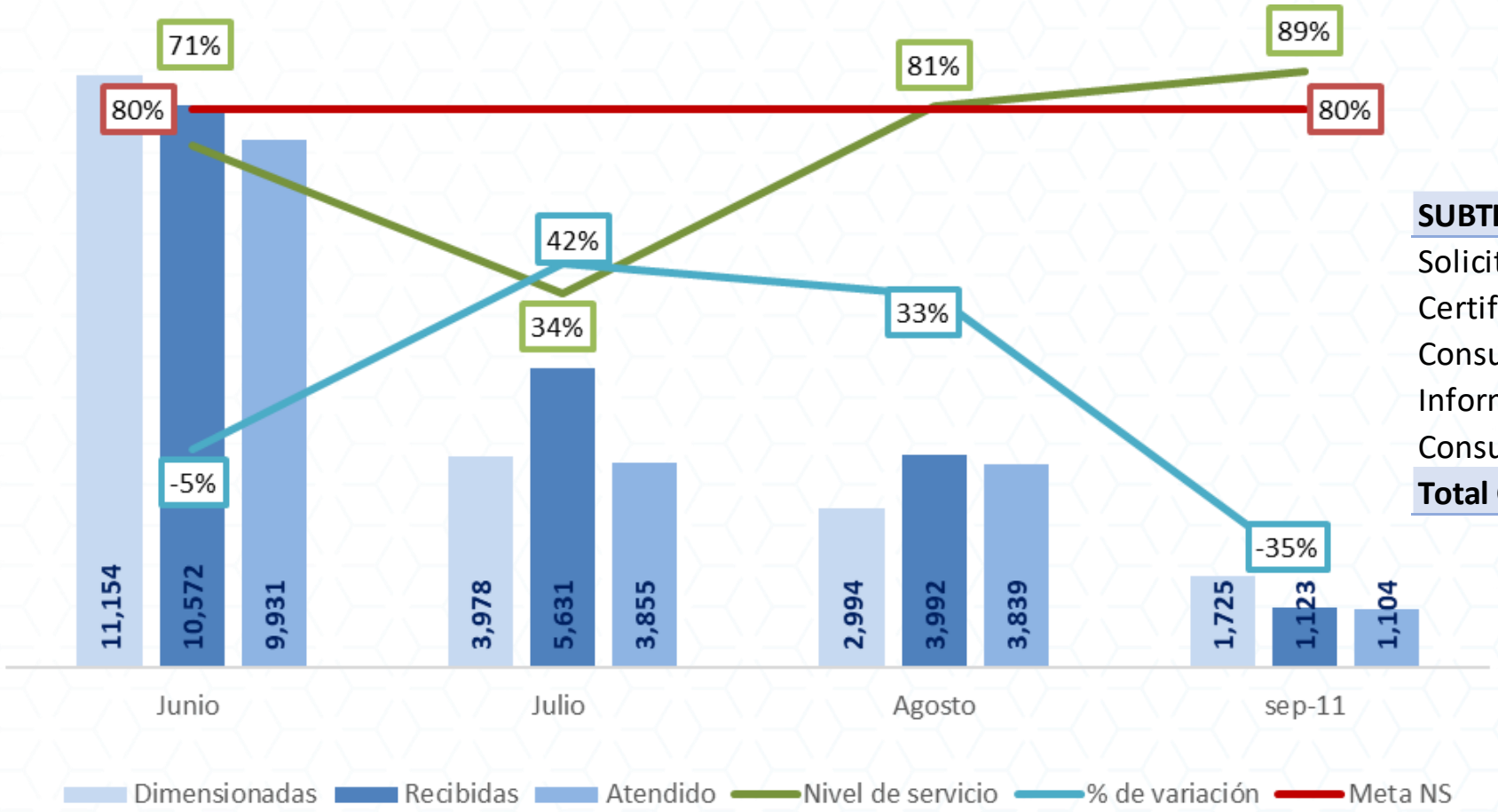
Comportamiento de ingreso de llamadas Fondos



SUBTIPIFICACION	Total
Información producto Fondos en Administración	2222
Solicitud de Condonación Crédito ORI	1702
Consulta del estado del giro	1332
Renovación	1330
Información de producto-Fondos	1296
Total General	**7882**

Canal Telefónico

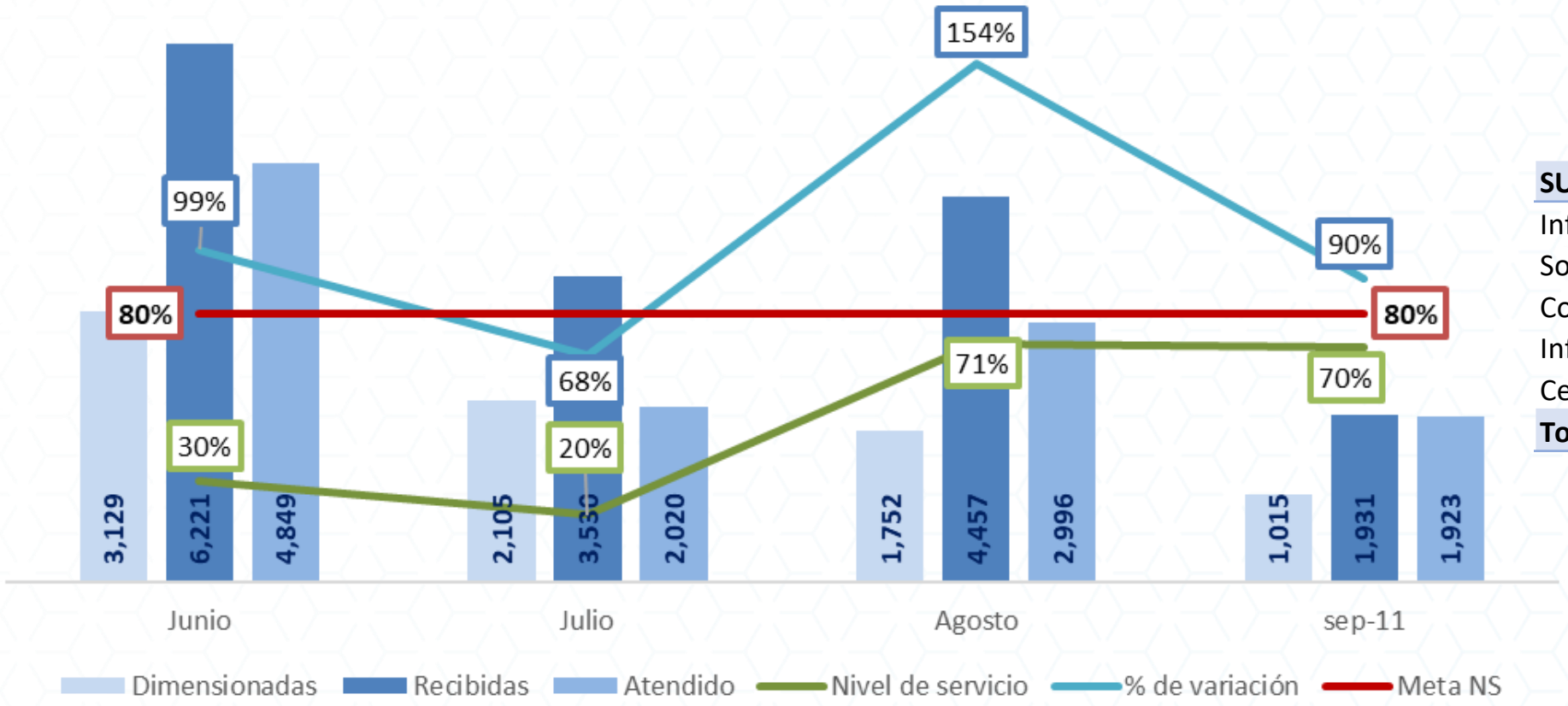
Comportamiento de ingreso de llamadas
Alianzas



SUBTIPIFICACION	Total
Solicitud de Condonación Crédito ORI	427
Certificado paz y salvo	241
Consulta de saldo a la fecha	210
Información proceso de solicitud	169
Consulta del estado del giro	156
Total General	**1203**

Canal Telefónico

Comportamiento de ingreso de llamadas Información General

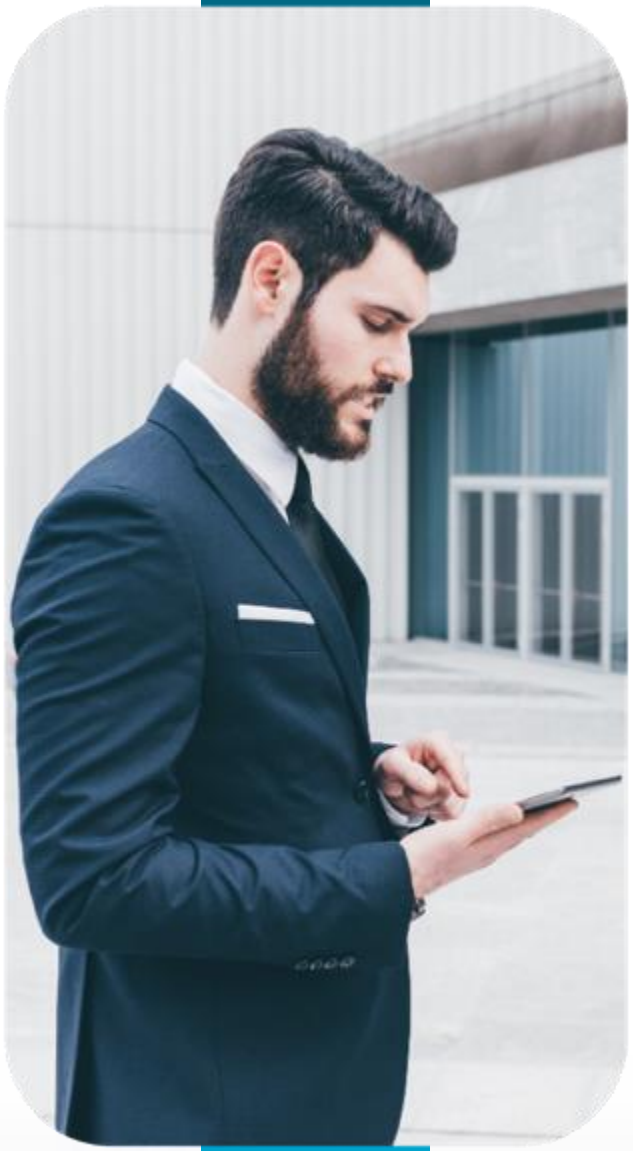


SUBTIPIFICACION	Total
Información de producto-Fondos	898
Solicitud de Condonación Crédito ORI	408
Consulta de saldo a la fecha	206
Información producto Créditos propios	196
Certificado paz y salvo	194
Total General	**1902**

Canal Telefonico

PDA Agosto

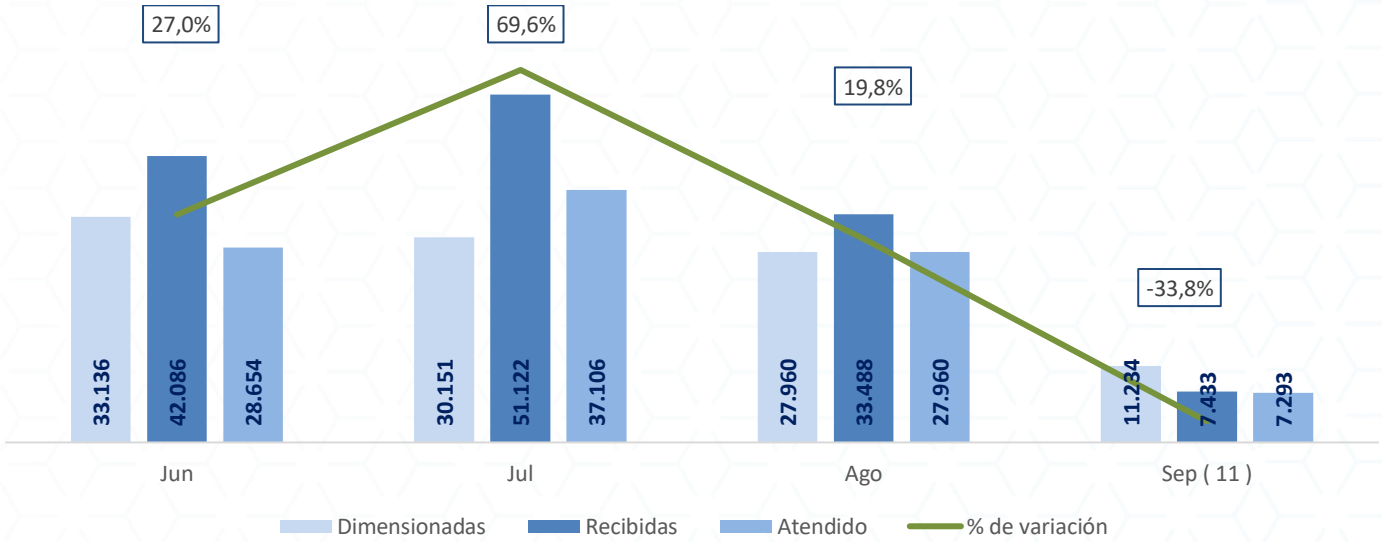
Area	Objetivo	Acción	Julio	Agosto	Responsable
* Canal Telefónico	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el canal de Telefonico.	Redistribucion en la asignacion de turnos		Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
		Refuerzo de 50 asesores a la linea de operación	En Ejecución	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento



CANAL DIGITAL

Digital - Chat

Comportamiento de ingreso agosto



Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep (11)
Dimensionadas	33.136	30.151	27.960	11.234
Recibidas	42.086	51.122	33.488	7.433
Atendido	28.654	37.106	27.960	7.293
% de variación	27,0%	69,6%	19,8%	-33,8%
ASA	00:13:27	00:14:04	00:04:46	00:00:32

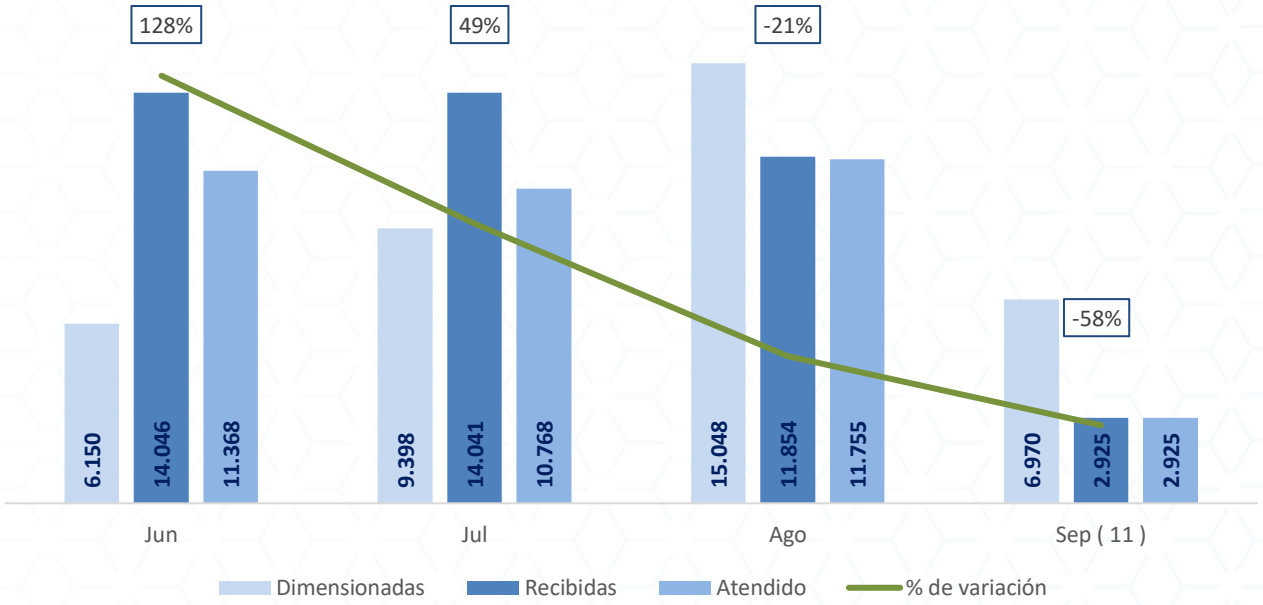
Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep (11)
Nivel de servicio	16%	17%	45%	96%
Nivel de atención	68%	73%	88%	98%

Acciones

- Para el mes de agosto se atiende un 19% de tráfico positivo según el dimensionamiento.
- Se mejora en los indicadores de nivel de atención, nivel de servicio y productividad en **28%**
- Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.

Digital – WhatsApp

Comportamiento de ingreso agosto



Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep (11)
Dimensionadas	6.150	9.398	15.048	6.970
Recibidas	14.046	14.041	11.854	2.925
Atendido	11.368	10.768	11.755	2.925
% de variación	128%	49%	-21%	-58%
ASA	0:53:25	1:14:28	0:14:09	0:00:23

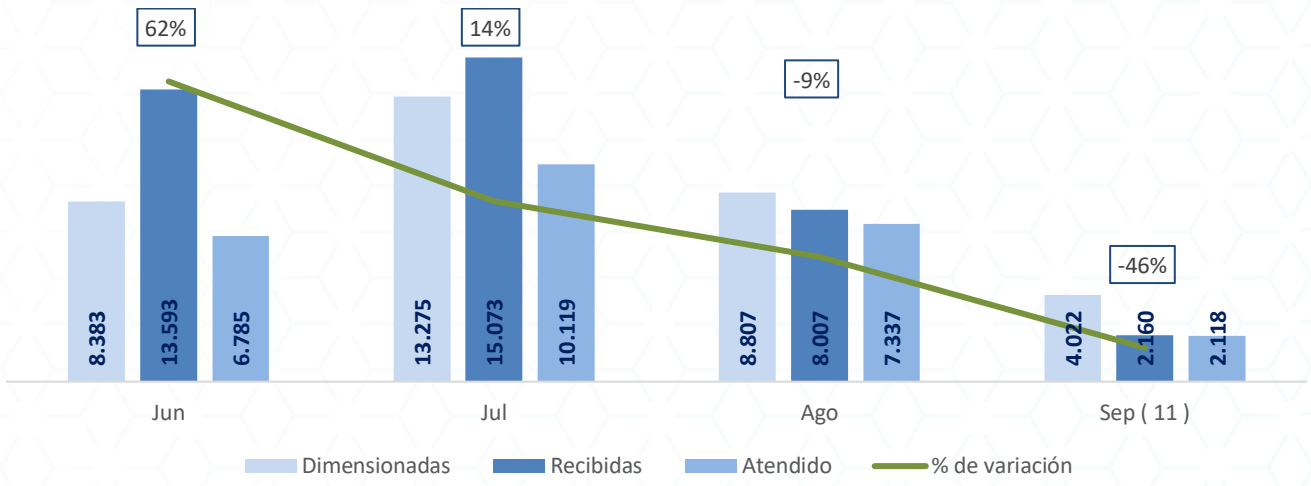
Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep (11)
Nivel de servicio	16%	4%	51%	98%
Nivel de atención	81%	77%	99%	100%

Análisis

- Se realizar el dimensionamiento de WhatsApp cubriendo las horas pico para el mes de septiembre.
- Ingreso de 11 personas para el mes de agosto.
- Revisión a diario con el cierre de productividad por día y auditoria de los casos críticos.
- Auditoria diaria con las personas con porcentaje de adherencia más bajo de la operación.

Digital – Video atención

Comportamiento de ingreso agosto



Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep (11)
Dimensionadas	8.383	13.275	8.807	4.022
Recibidas	13.593	15.073	8.007	2.160
Atendido	6.785	10.119	7.337	2.118
% de variación	62%	14%	-9%	-46%
ASA	00:02:48	00:02:24	00:00:34	00:00:23

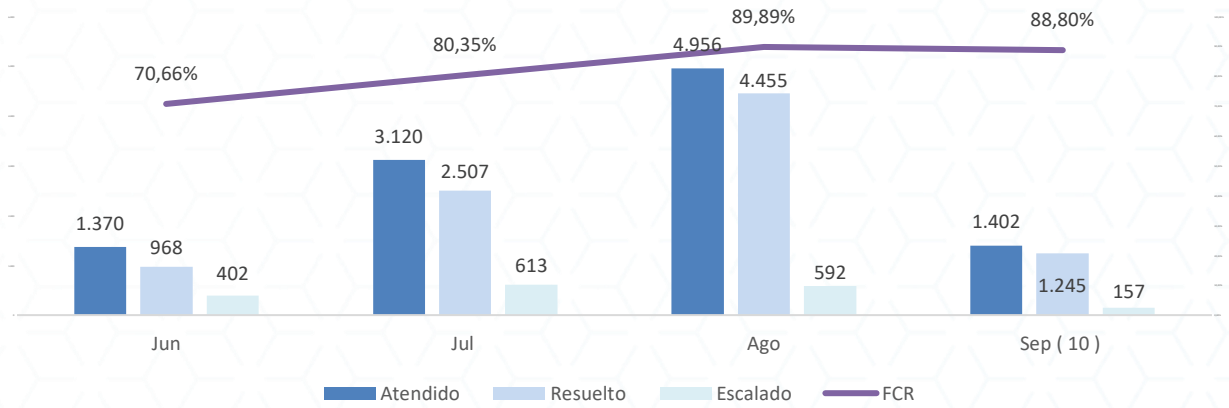
Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep (11)
Nivel de servicio	23%	35%	78%	96%
Nivel de atención	50%	67%	92%	98%

Análisis

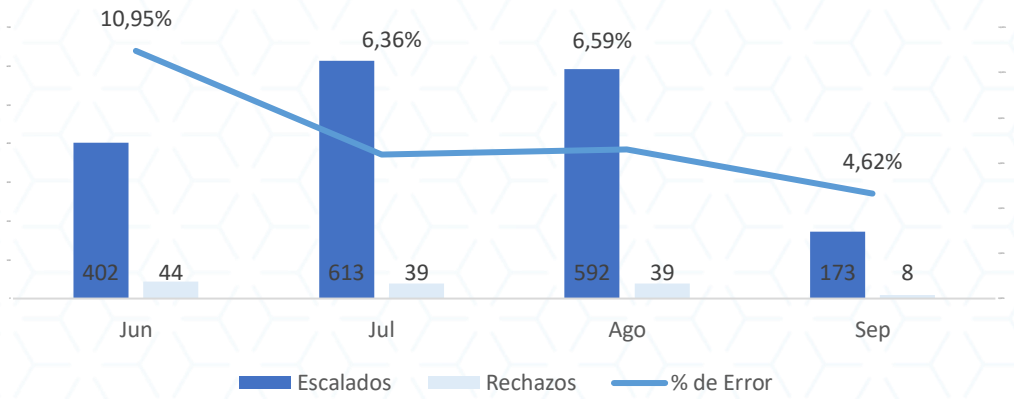
- Revisión a diario con el cierre de productividad por día y auditoria de los casos críticos.
- Auditoria diaria con las personas con porcentaje de adherencia más bajo de la operación.

Digital Modo On

Comportamiento de ingreso agosto



Porcentaje de error escalamientos



FCR por sala

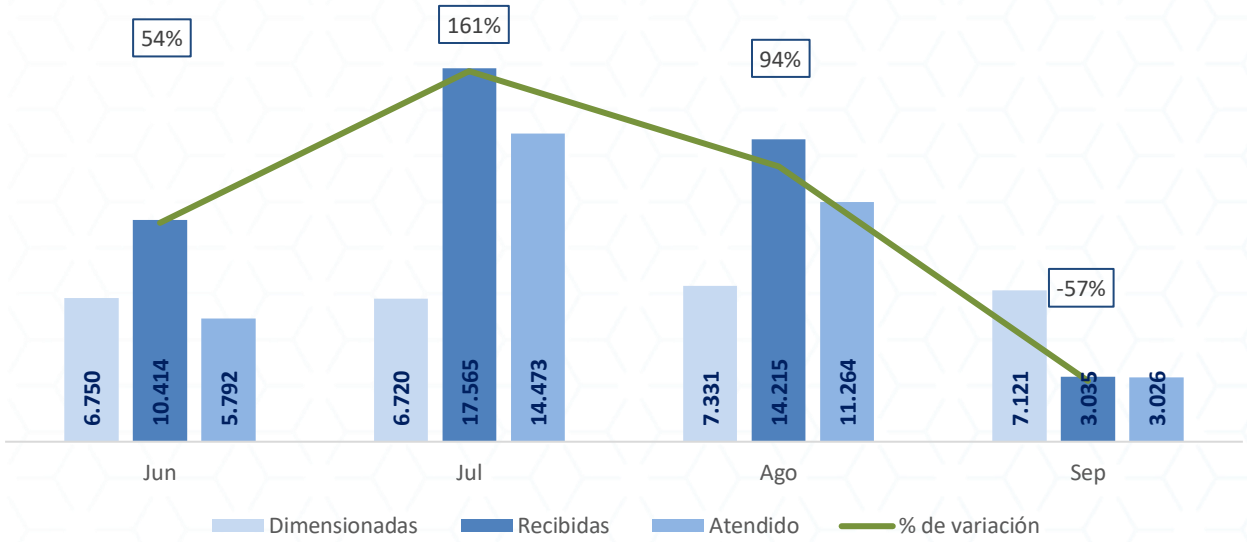
Detalle	Créditos	Fondos	Comunidades	Crédito exterior	Víctimas	indígenas	Alianzas y becas	Total
Atendido	360	267	368	109	196	102	0	1.402
Resuelto	325	252	330	100	196	93	0	1.296
Escalado	35	15	38	9	0	9	0	106
FCR	90%	94%	90%	92%	100%	91%		92%

Análisis

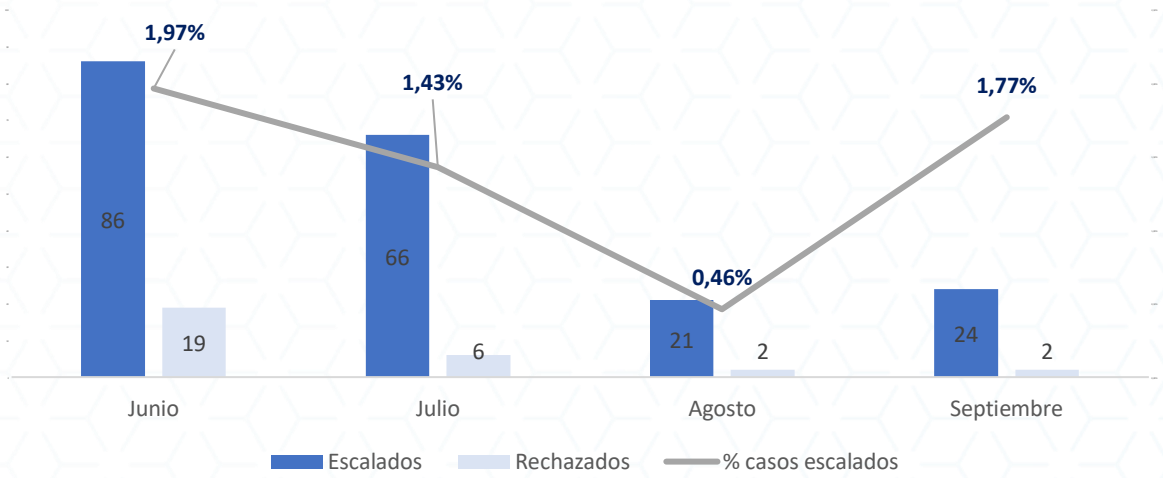
- Aumento de 59% en las atenciones de agosto frente al mes de julio.
- Para el indicador de rechazos se evidencia que el 38% de los casos correspondiente a 15 casos, se escalaron antes del plan de trabajo con Feed Back individuales.
- El aumento de 8% en el FCR de todas las salas.
- En total se atendieron 171 de estudiantes de la llenaton.

Digital Redes Sociales

Comportamiento de ingreso agosto



Porcentaje de error escalamientos



Fechas y pendientes de Red

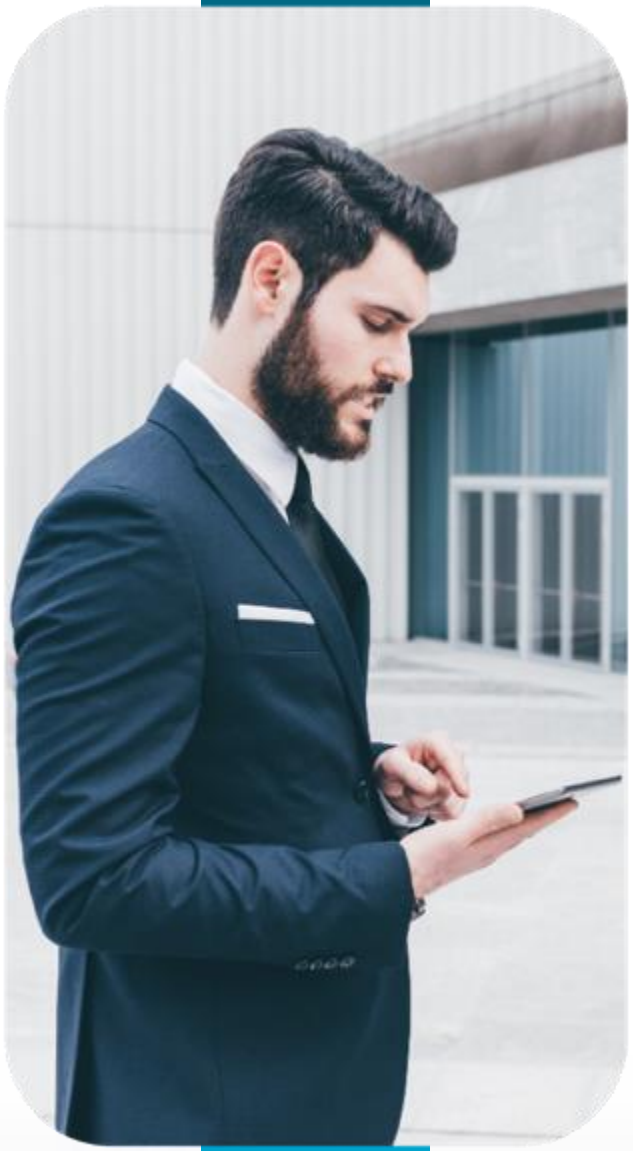
Facebook	
Interno	Al día
Externo	Al día
Twitter	
Interno	Al día
Externo	Al día
Instagram	
Interno	Al día
Externo	Al día
YouTube	Al día

Logros Obtenidos

Gestión de redes al día.

PDA canales digitales

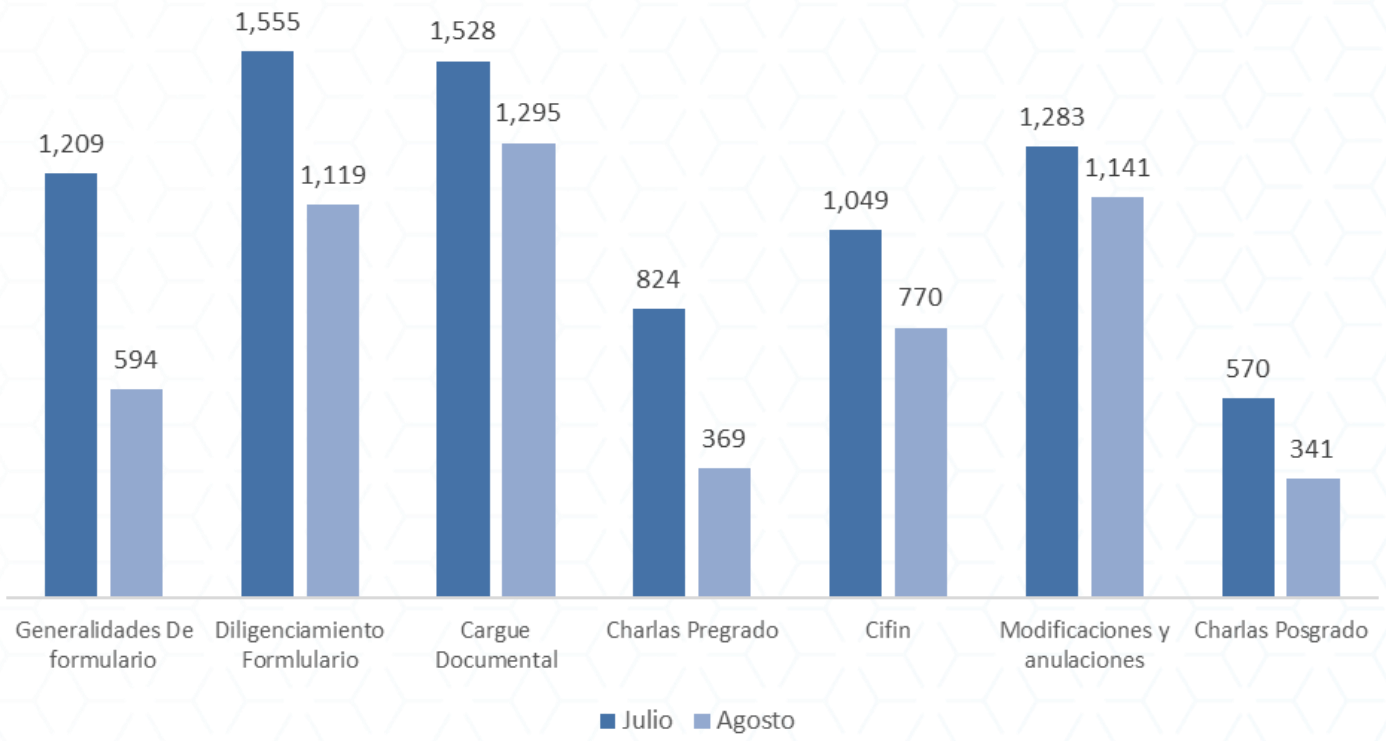
Area	Area	Objetivo	Acción	Meses Año 2023			Responsable
				Junio	Julio	Agosto	
Indicadores Operativos	Canal Chat	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el canal de Chat.	Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.		Planeado	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
			Revisión a diario con el cierre de productividad por día y auditoria de los casos críticos.		Planeado	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
			Refuerzo de 20 asesores, para el canal.		Planeado	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Gestion Humana
	WhatsApp	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el WhatsApp.	Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.	Planeado	En Ejecución	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
			Redimensionamiento y ampliacion de de 11 personas para el canal		Planeado	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
	VideoAtención	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el VideoAtención.	Control y gestion operativa para optimizar tiempos y movimientos de los asesores			Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
			Refuerzo de 10 asesores, para el canal.			Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
			Plan de reconocimiento a los asesores con mejores indicadores		Ejecutado	Ejecutado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento



CANAL COMERCIAL

Canal Comercial

Comportamiento de ingreso de Interacciones Sala Modo On Comercial



Factores importantes Julio - Agosto

- La convocatoria 2023-2 va llegando a su recta final, por tal motivo va bajando considerablemente la proporción de usuarios interesados en tomar los créditos y por tal motivo tambien los asistentes a las salas

Principales acciones realizadas:

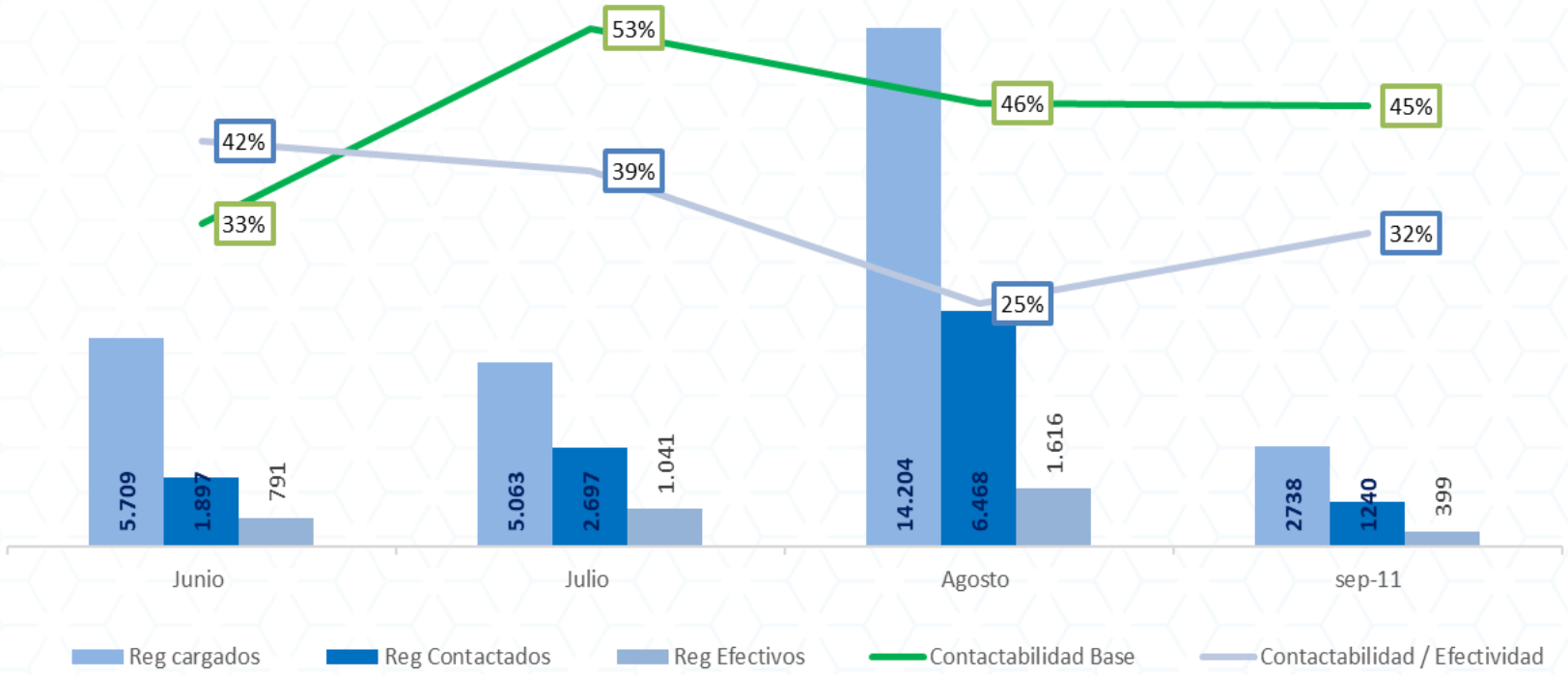
- Capacitación Comercial para énfasis en cierre.
- Se realizaron capacitaciones con el cliente en temas de ajustes de procesos y clínicas de servicio.

Canal Comercial

Comportamiento de ingreso de Interacciones Outbound Comercial

Análisis

- Aumentan los registros de cargue documental y subsanación que tienen un peso del 80% de la base con una efectividad entre el 17% y el 25%.
- Se tuvo un 58% de registros no localizados en general de toda la base.

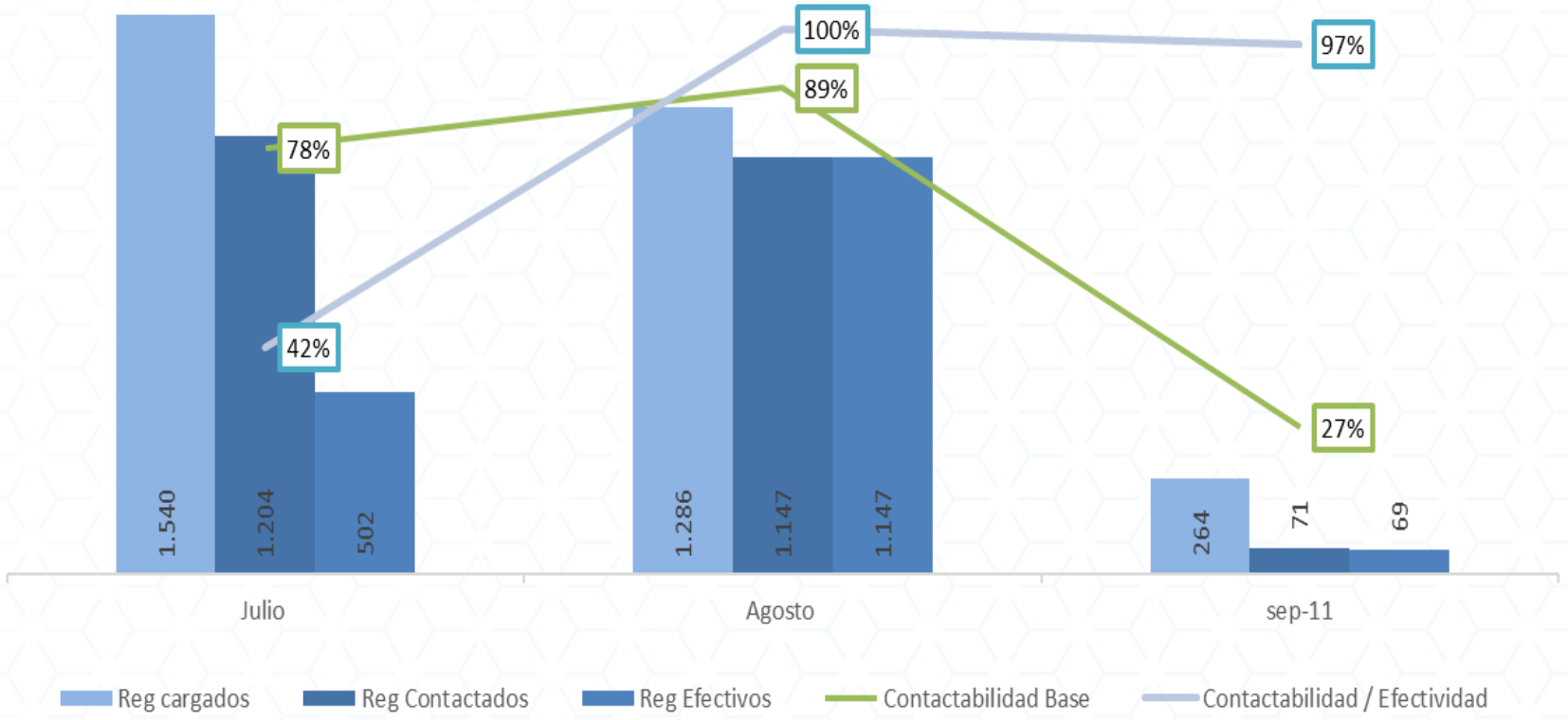


Canal Comercial

Comportamiento de ingreso de Interacciones Recuperación de Experiencia

Análisis

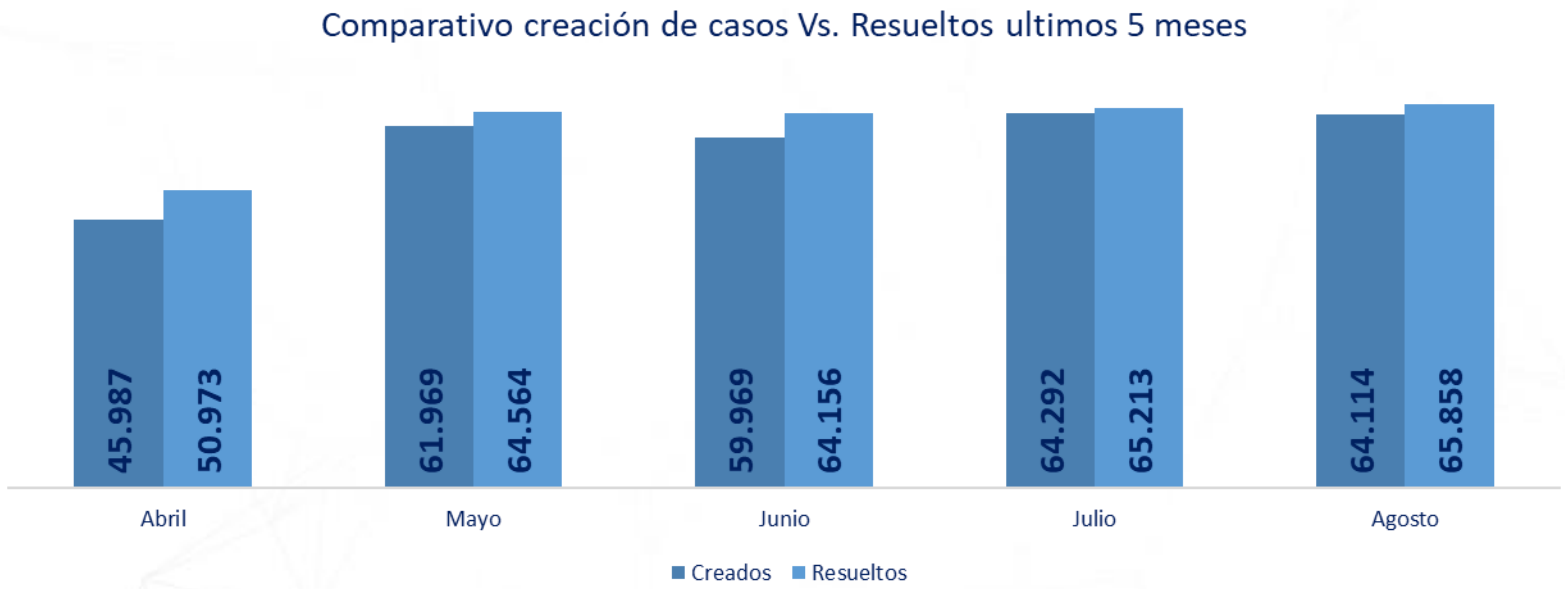
- Se cambió el modo de gestión manual.
- A partir de septiembre se realiza cambio de base de recuperación a CEP tomando como base informe de digiturnos.





BACKOFFICE

RESUMEN GENERAL BACK OFFICE: CASOS CREADOS POR MES

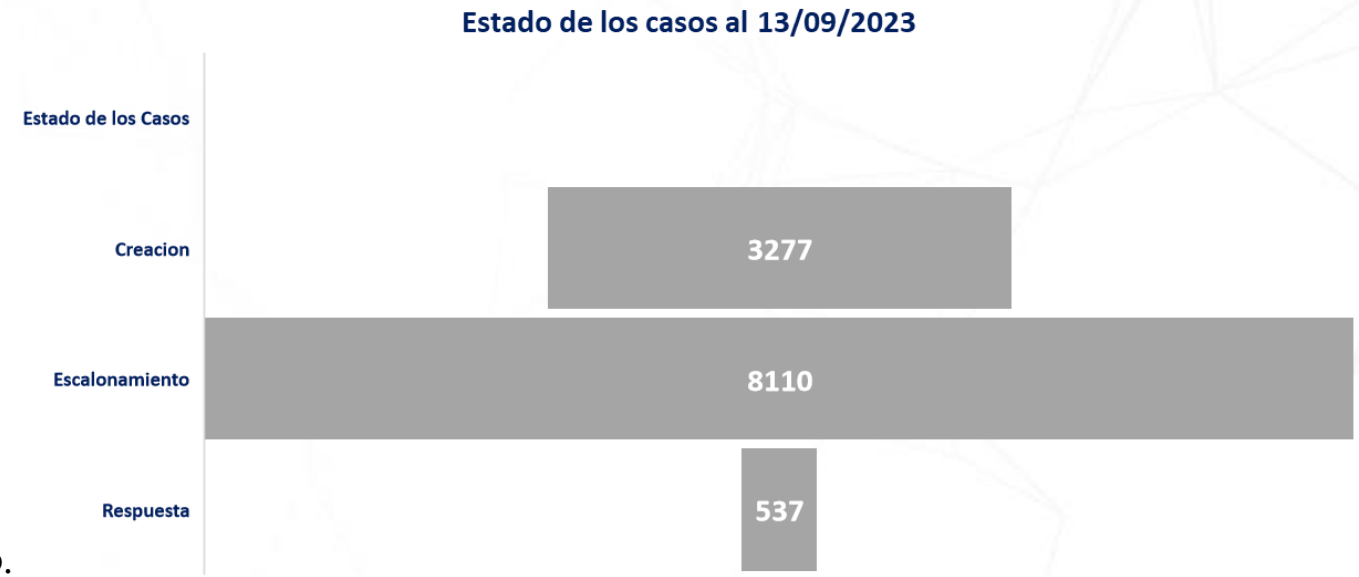


Se mantiene el mismo volumen de casos creados que en el mes inmediatamente anterior, así mismo, la resolución de los casos se sitúa sobre los 65.000 caso al igual como en el mes de Julio.

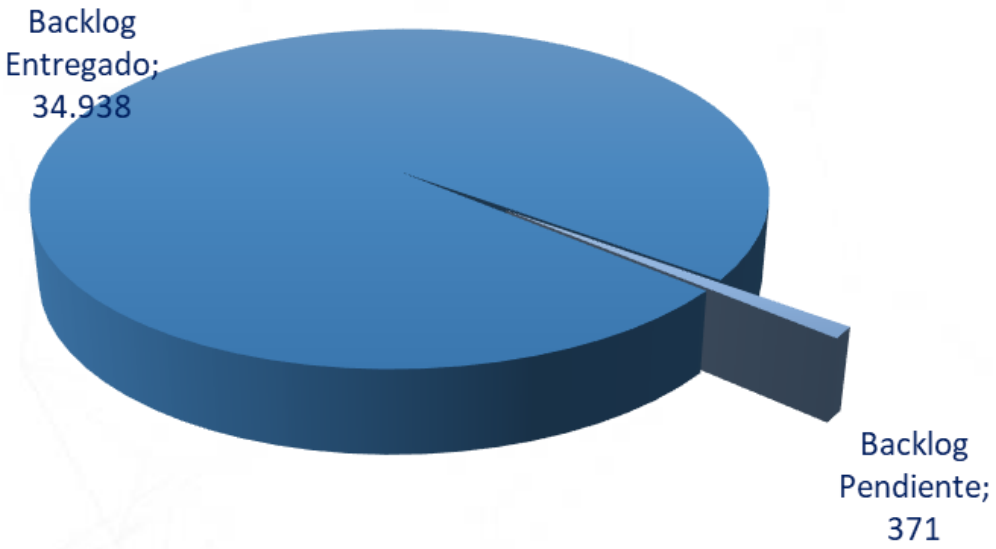
12.328 Casos

Casos Activos al 13/09/2023

** 18.689 casos activos a finalizar el mes de Julio.*



BACKLOG ANTERIOR PROVEEDOR



35.309 Casos

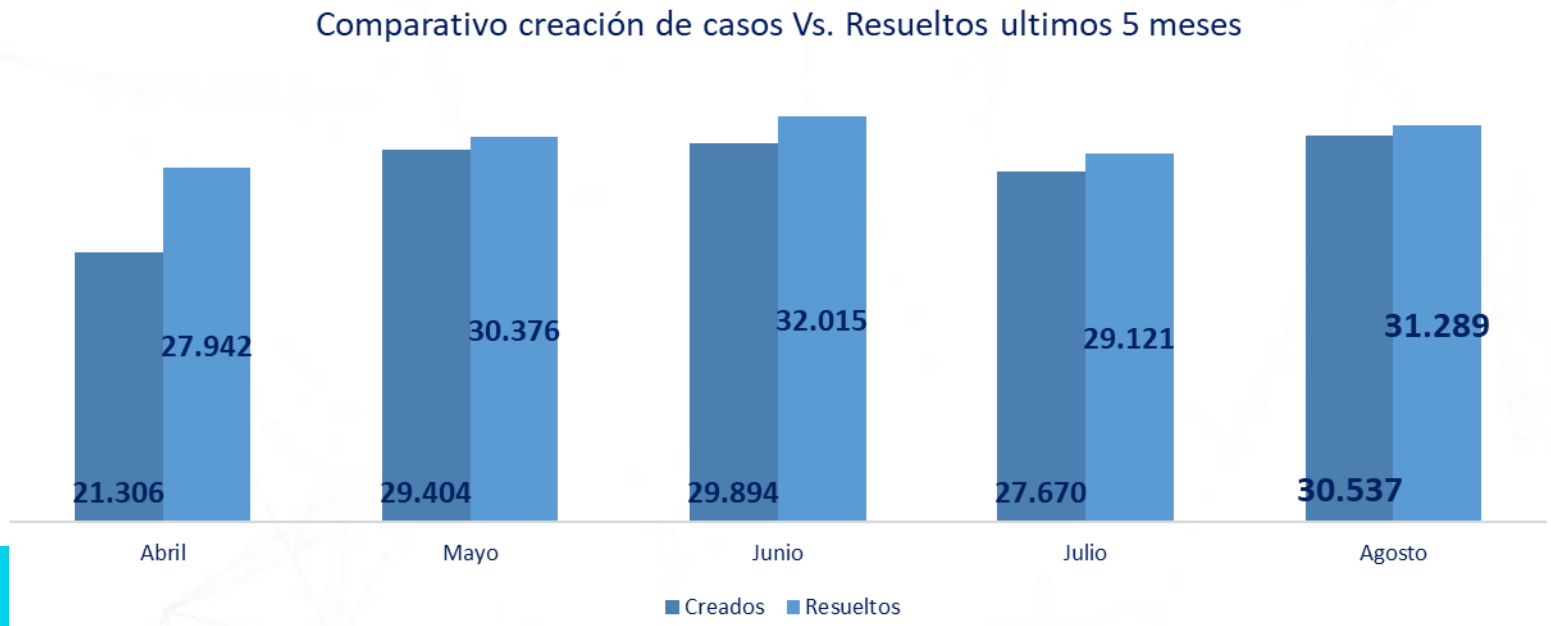
Total Backlog entregado



Los 371 casos activos que se tienen se encuentran en el área de la vicepresidencia de administración de fondos.

Estos casos se encuentran escalado.

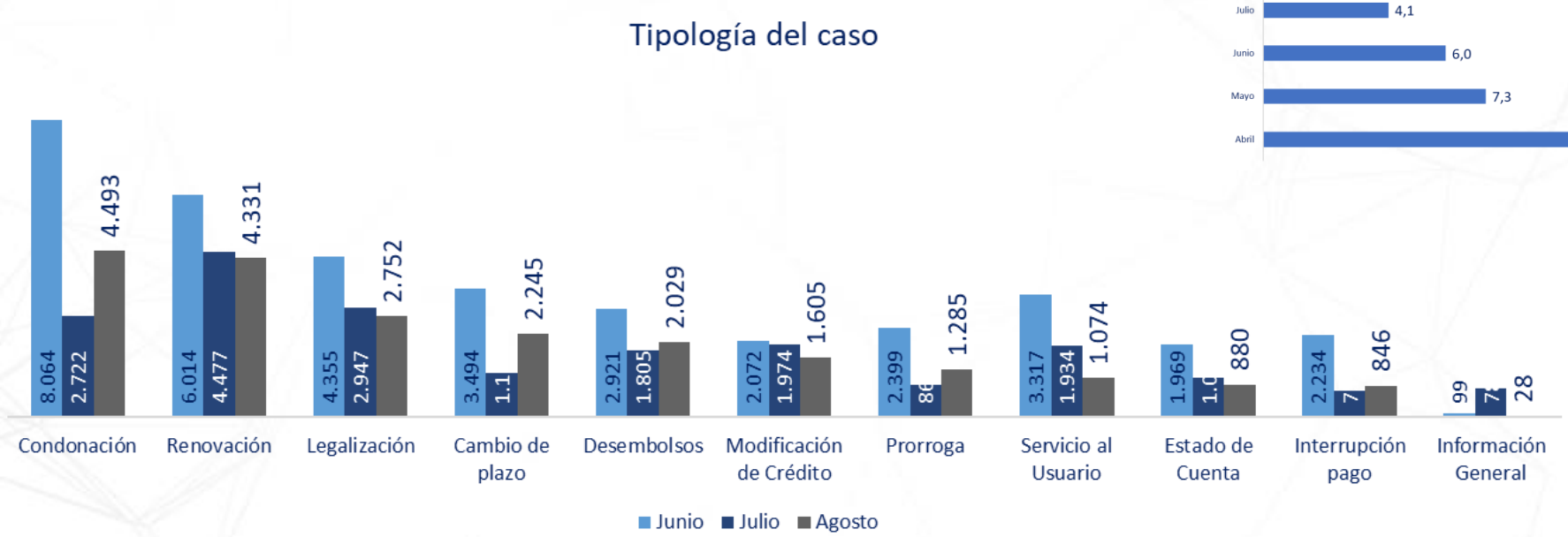
VENTANA DIGITAL



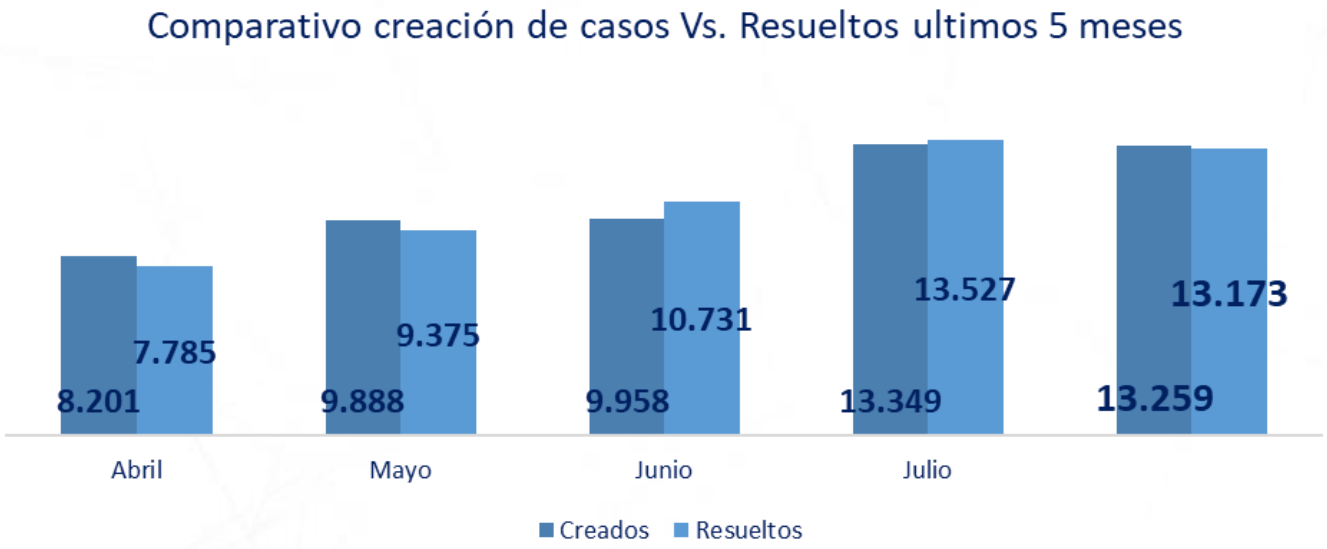
5,10 Días

Promedio de resolución en días



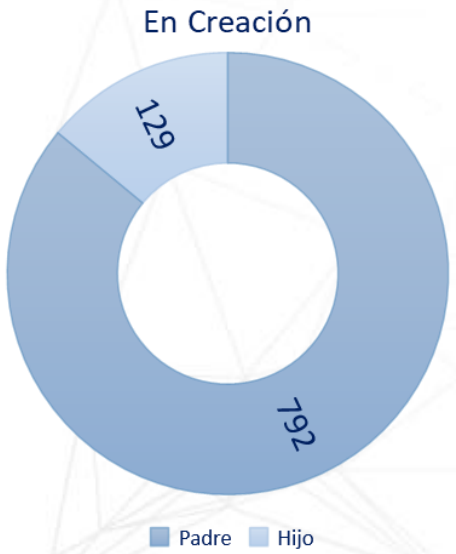


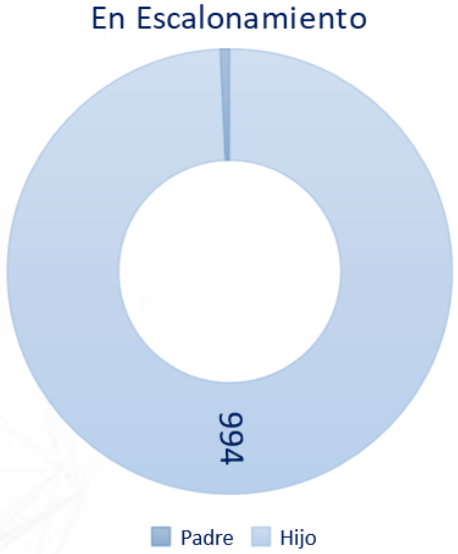
IES



2,97 Días

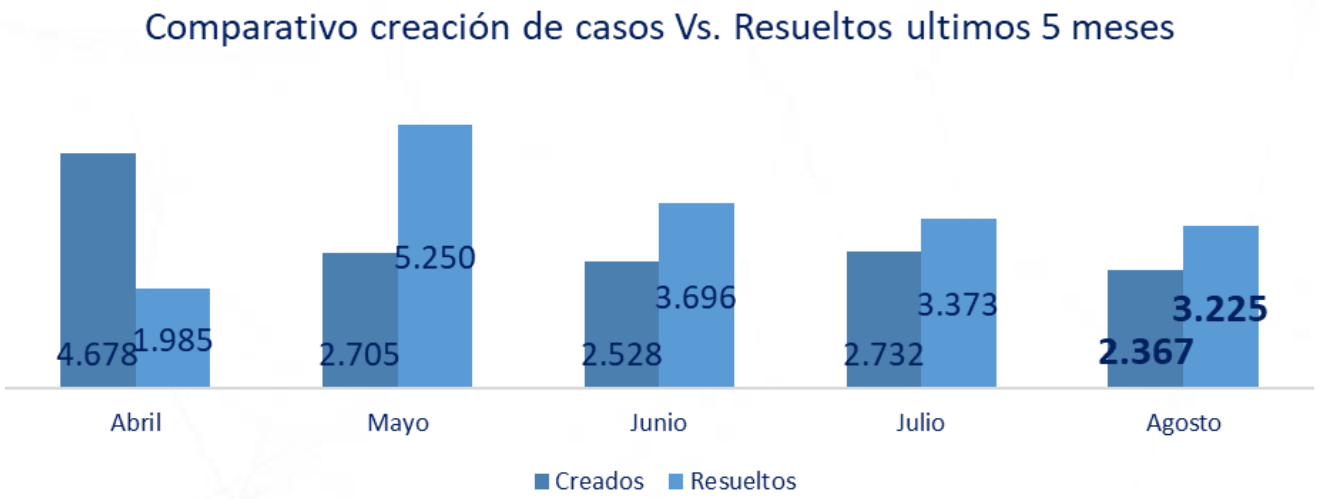
Promedio de resolución en días





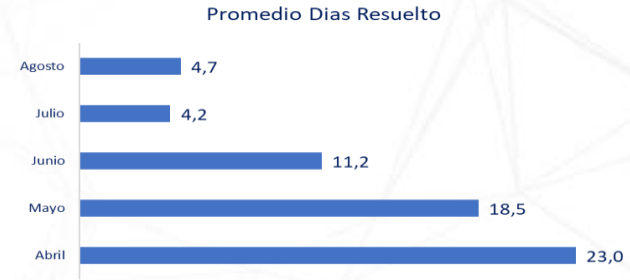
	may	jun	jul	ago	sep
HIJO	2	1	3	353	757
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera					329
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Crédito	1		2	195	130
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos.			1	60	179
Vicepresidencia de Fondos en Administración	1	1		98	112
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Cobranza					6
Vicepresidencia Financiera					1
PADRE					8
Vicepresidencia Financiera					6
Vicepresidencia de Fondos en Administración					1
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera					1
Total general	**2**	**1**	**3**	**353**	**765**

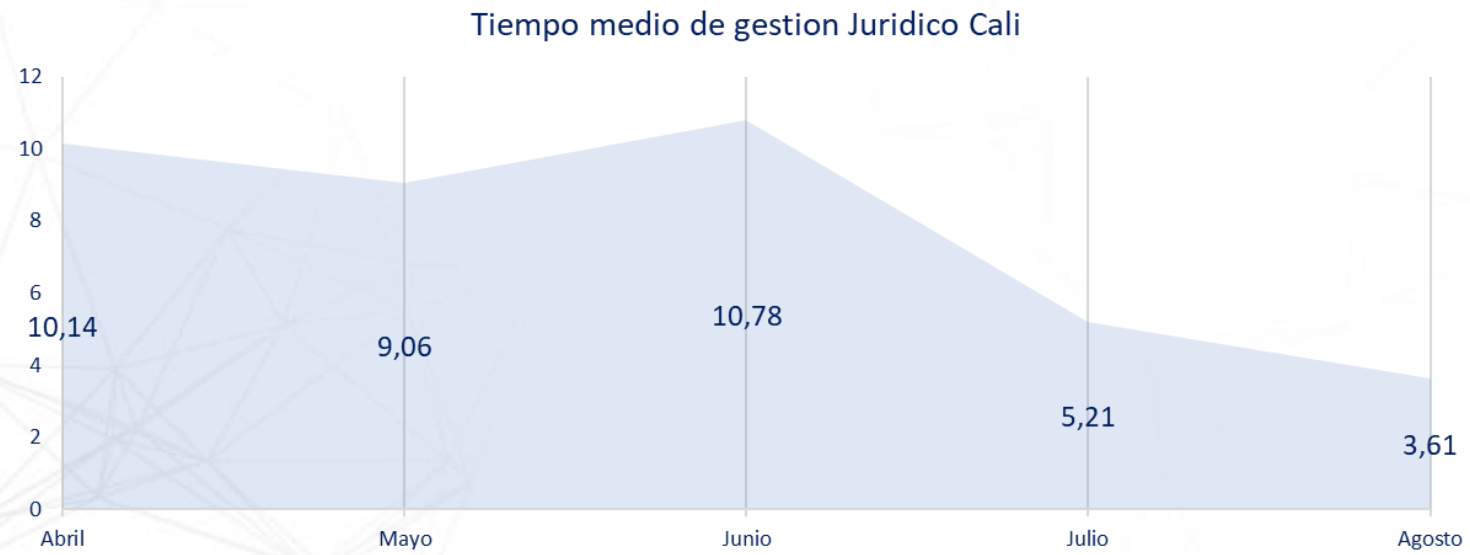
PROCESO ESPECIALES



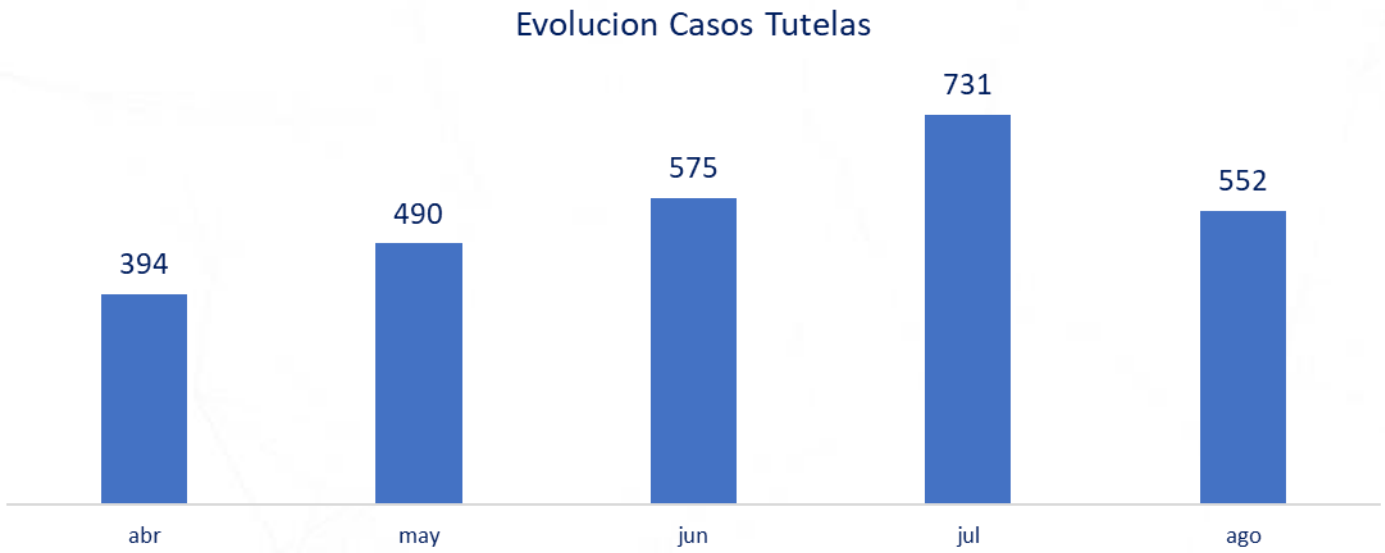
4,70 Días

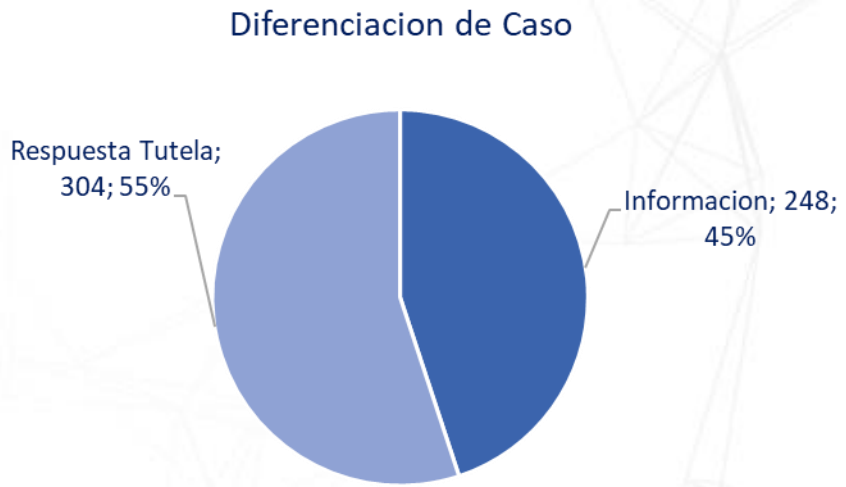
Promedio de resolución en días

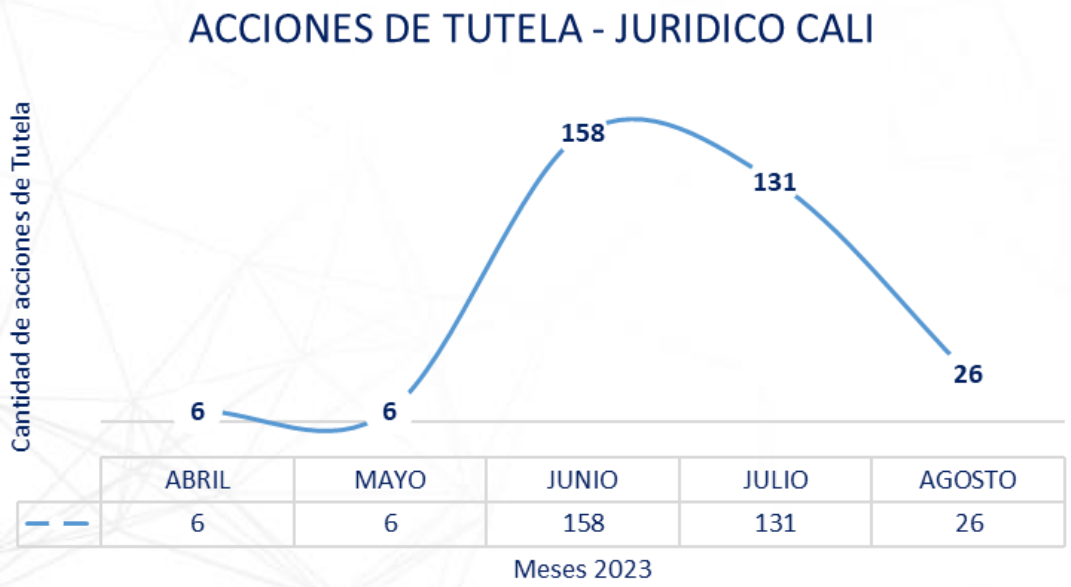


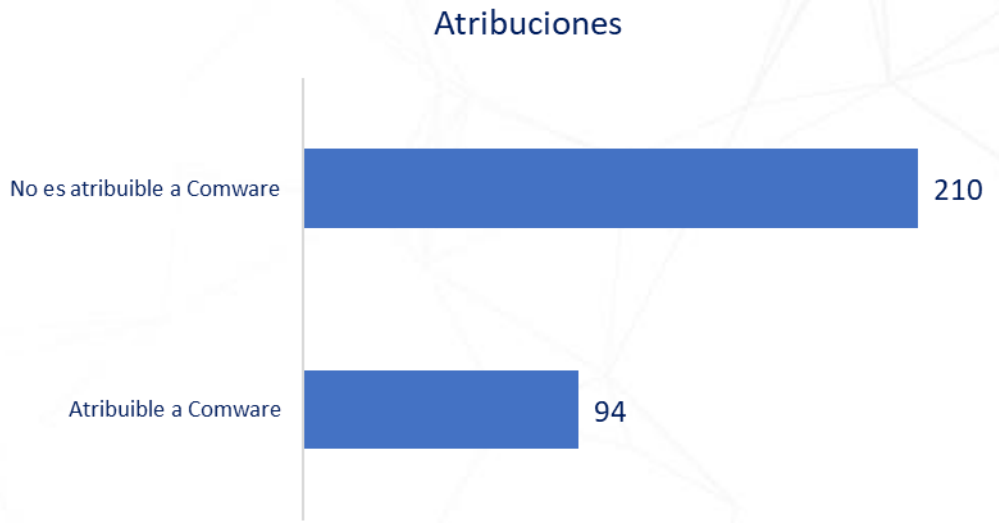


TUTELAS

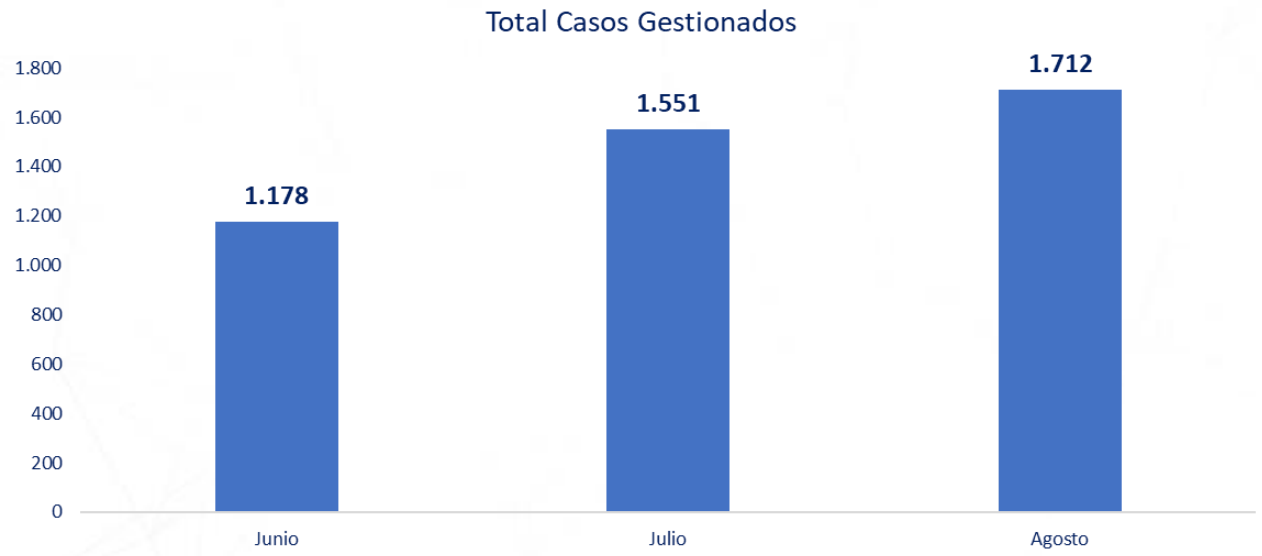

Evolucion Casos Tutelas
394
490
575
731
552
abr
may
jun
jul
ago


Diferenciacion de Caso
Respuesta Tutela; 304; 55%
Informacion; 248; 45%


ACCIONES DE TUTELA - JURIDICO CALI
Cantidad de acciones de Tutela
6
6
158
131
26
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
6
6
158
131
26
Meses 2023

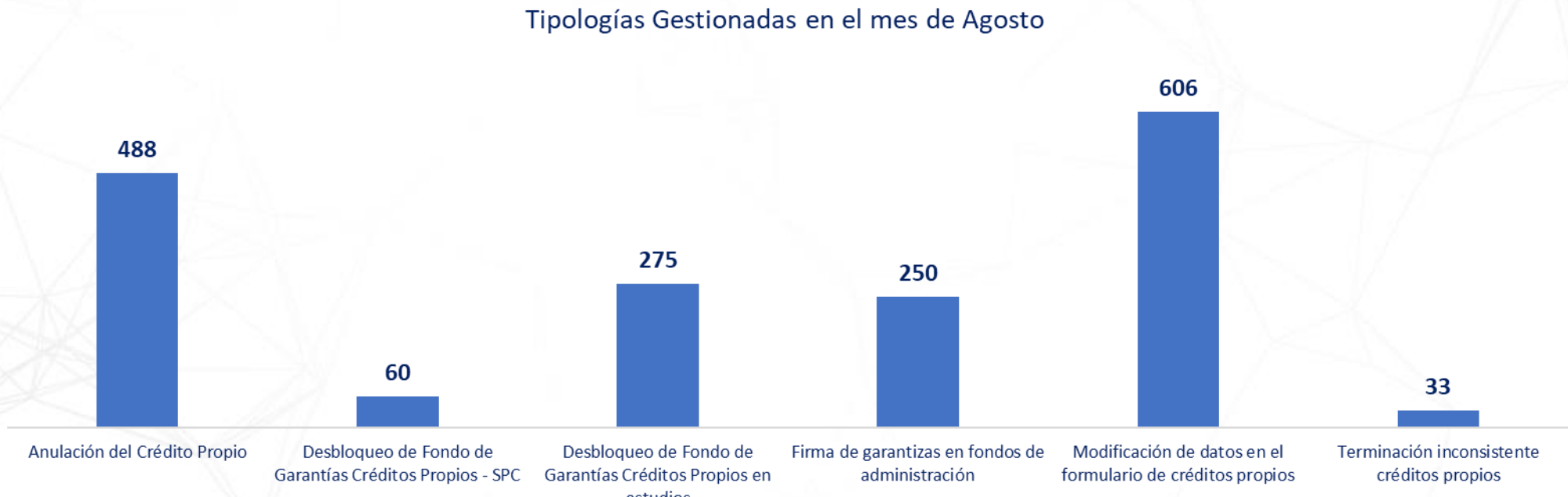

Atribuciones
No es atribuible a Comware
210
Atribuible a Comware
94

SPC

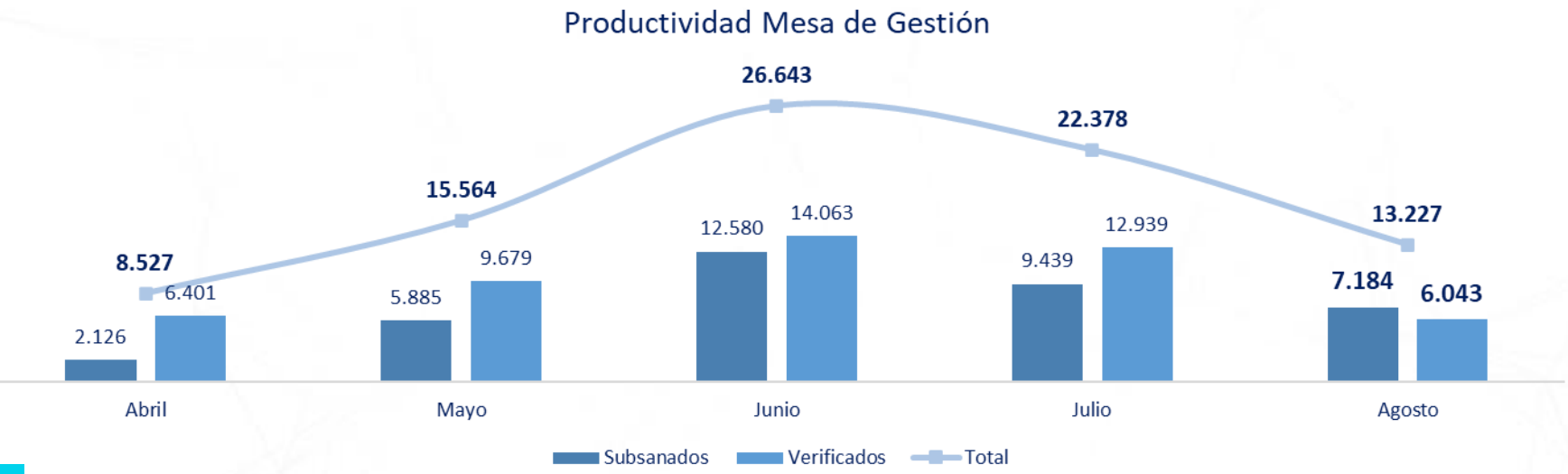


200 Casos

Total Casos Activos

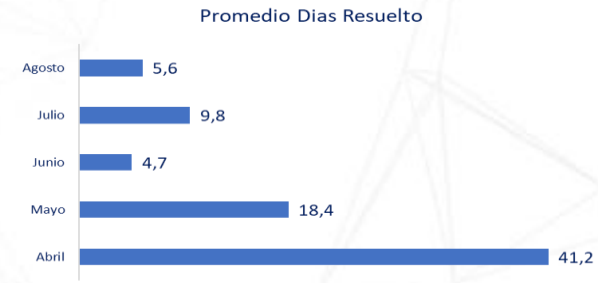


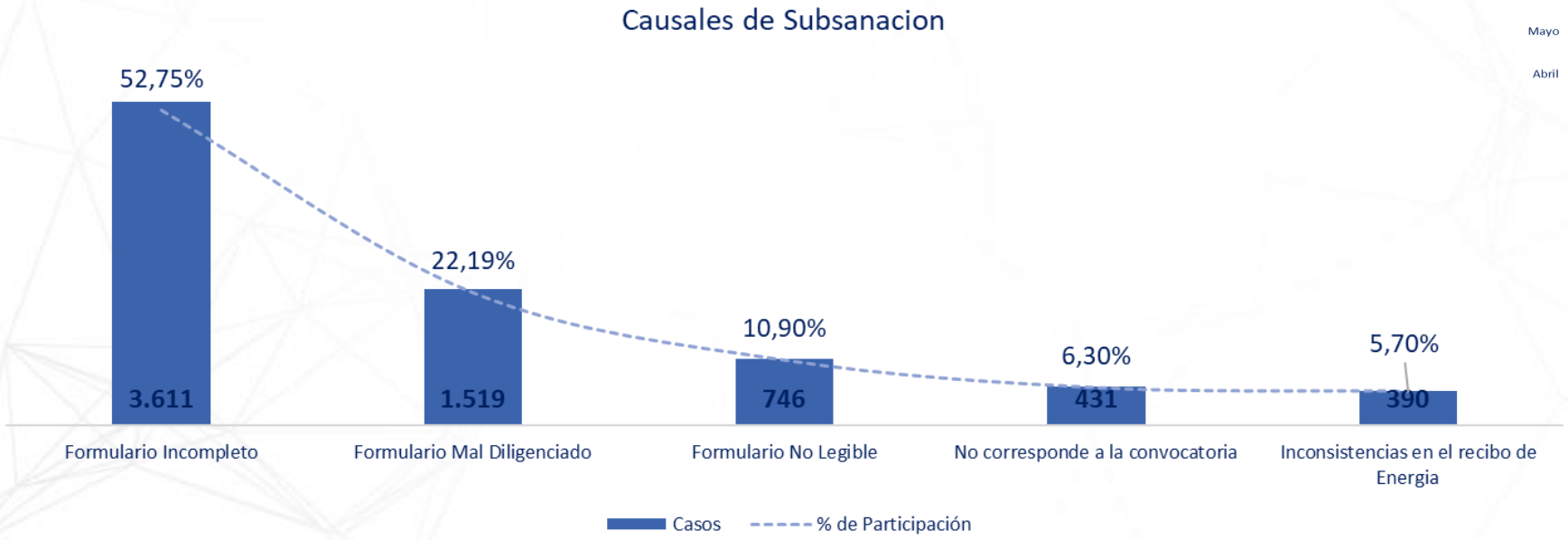
MESA DE GESTION DOCUMENTAL



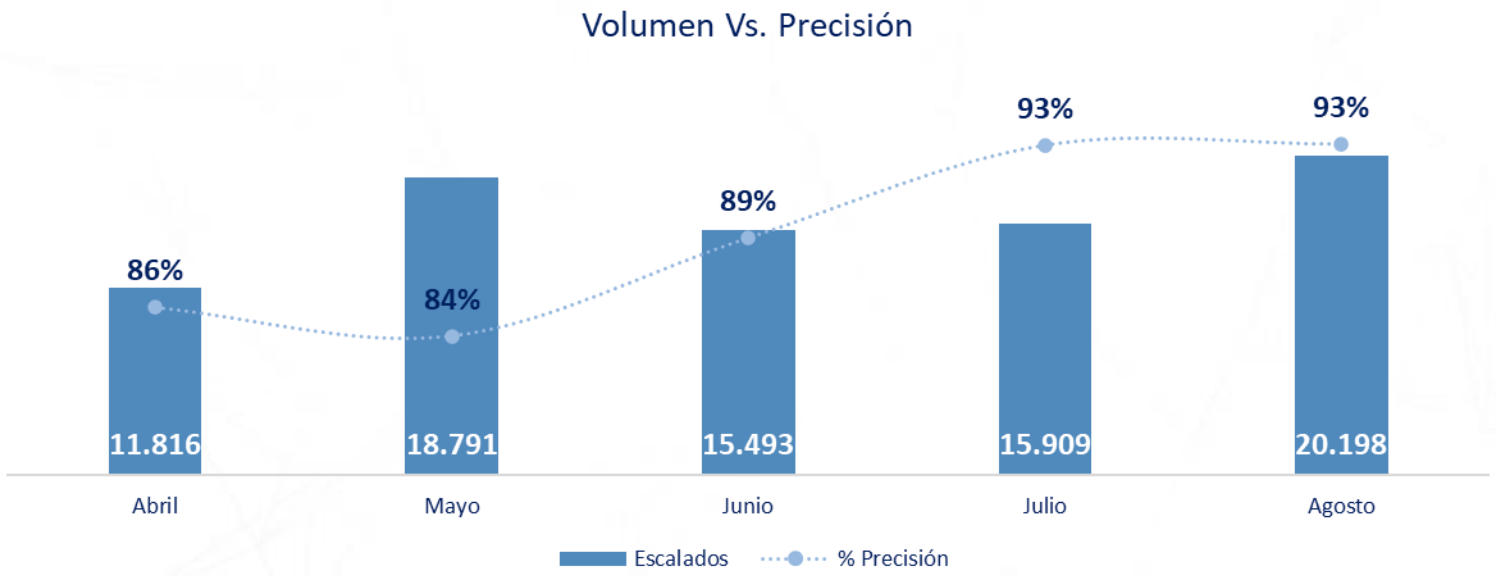
5,59 Días

Promedio de resolución en días





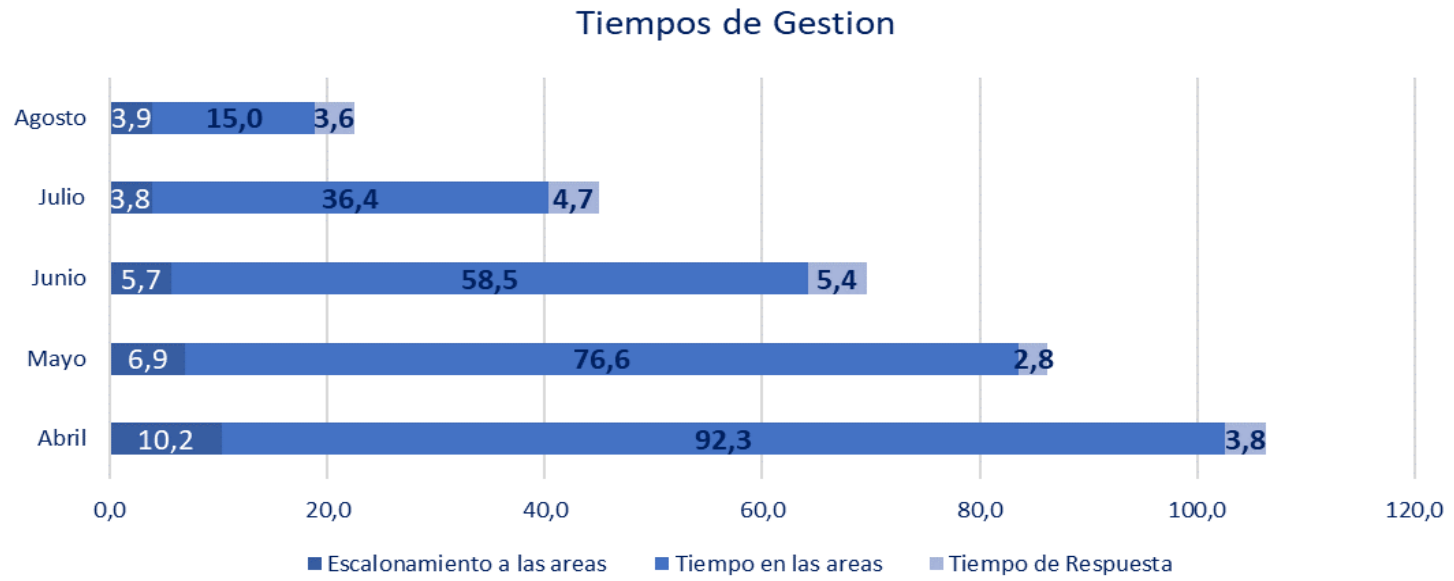
ESCALONAMIENTOS



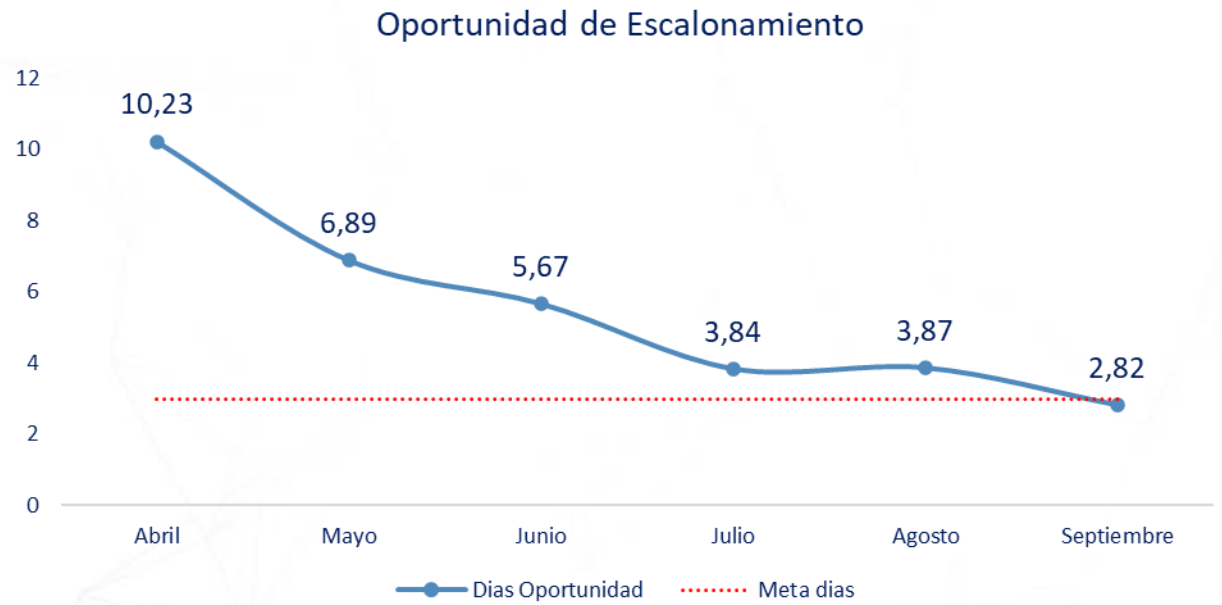
96,80%

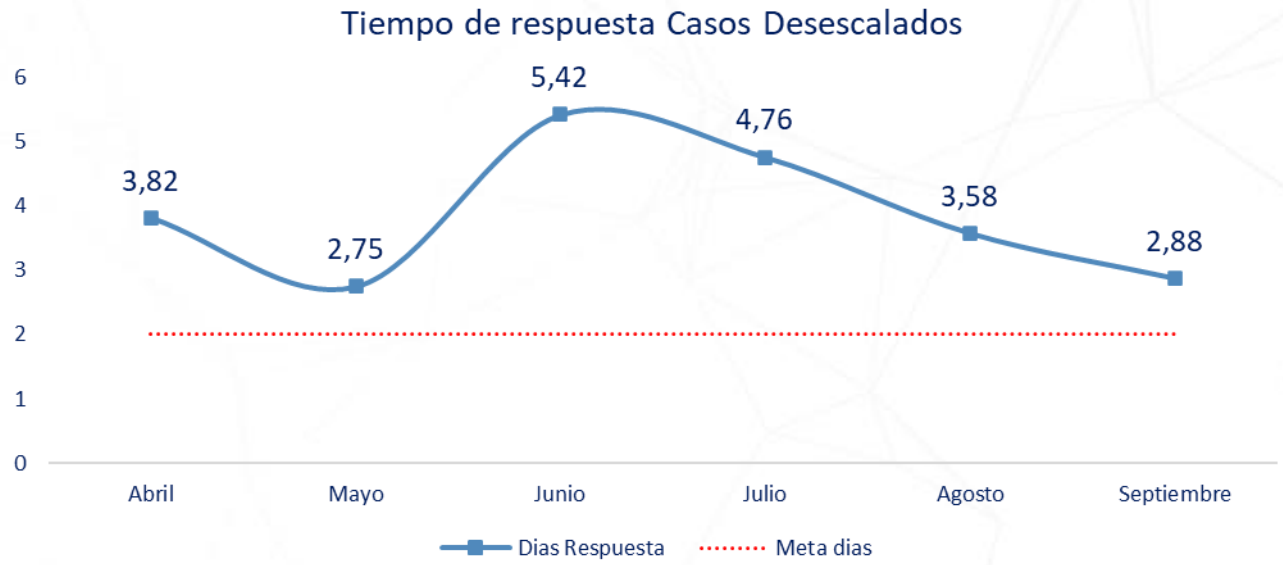
% de Precisión Actual

Se rechazaron por las áreas 1.404 casos de los cuales el 19% no aplicaba el rechazo. Sin estos rechazos el indicador hubiera terminado en 94,4%.



EVOLUCION TIEMPOS DE ESCALONAMIENTO

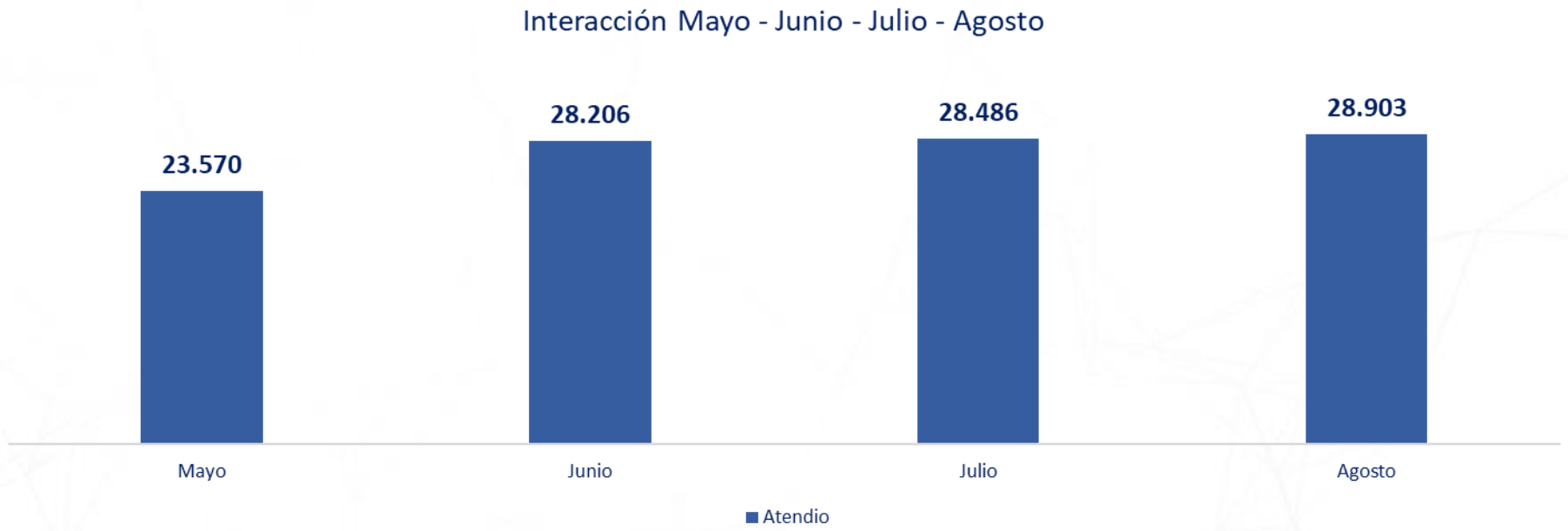






Centro de Experiencia Presencial

INDICADORES DE OPERACIÓN CEP (Interacciones)

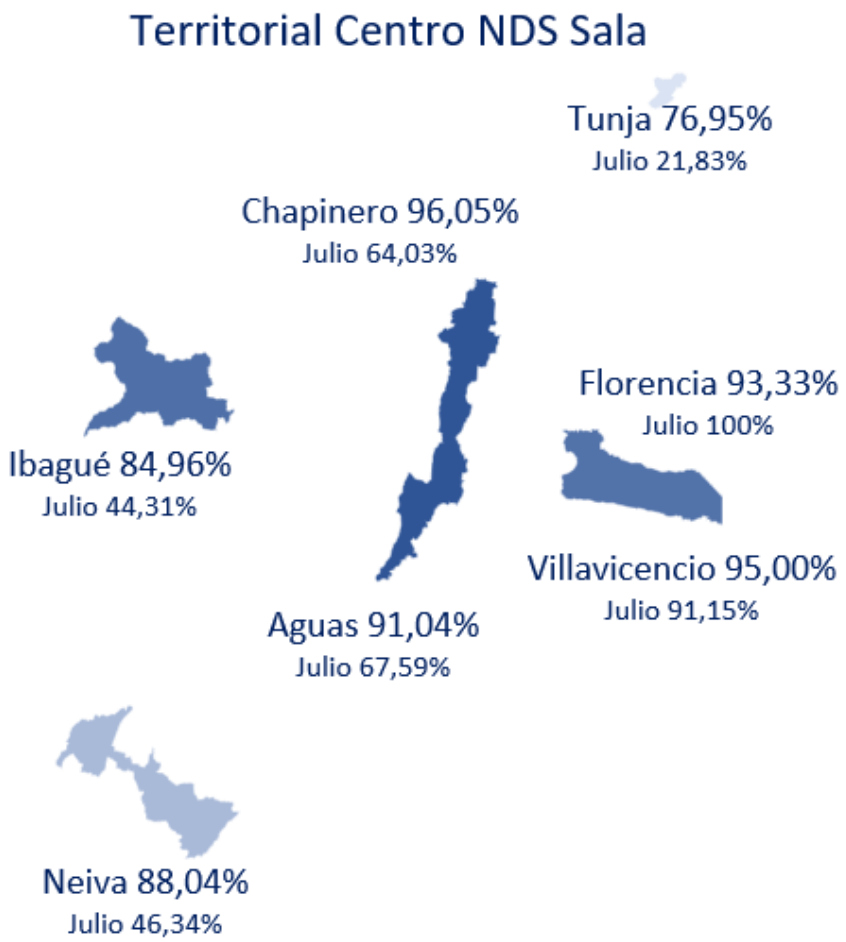


Presentamos una mejora de 23,57 puntos porcentuales en el NDS general en sala, debido al seguimiento continuo realizado a los CEP.

Evolución de NDS en sala

- Mayo
  - 40,52%
- Junio
  - 39,72%
- Julio
  - 65,91%
- Agosto
  - 89,48%

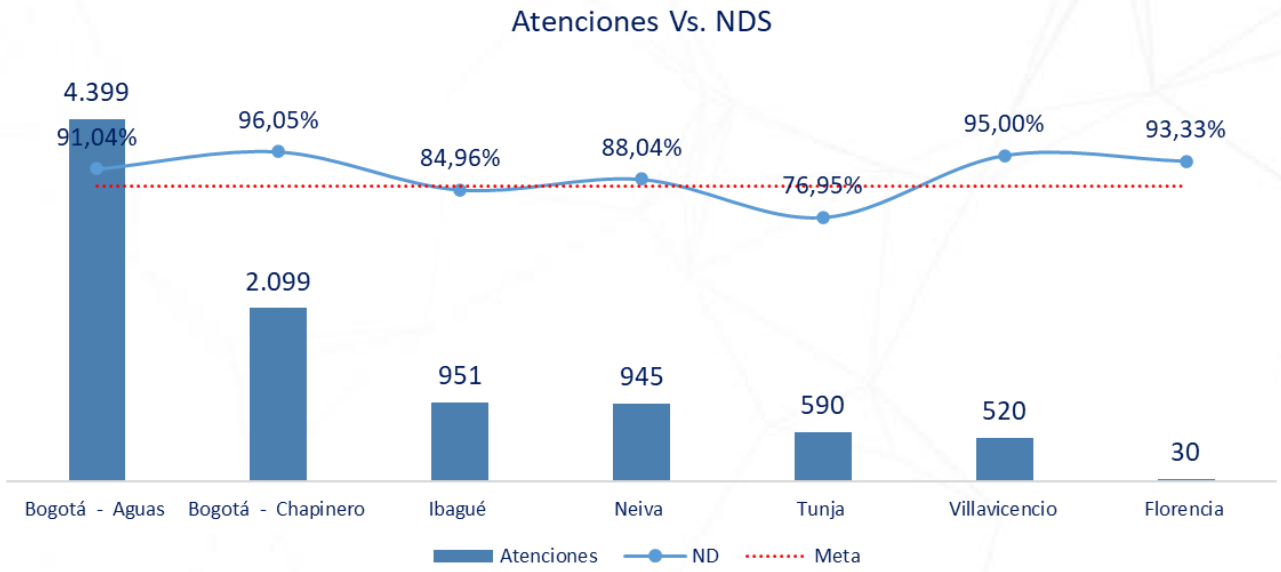
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL CENTRO



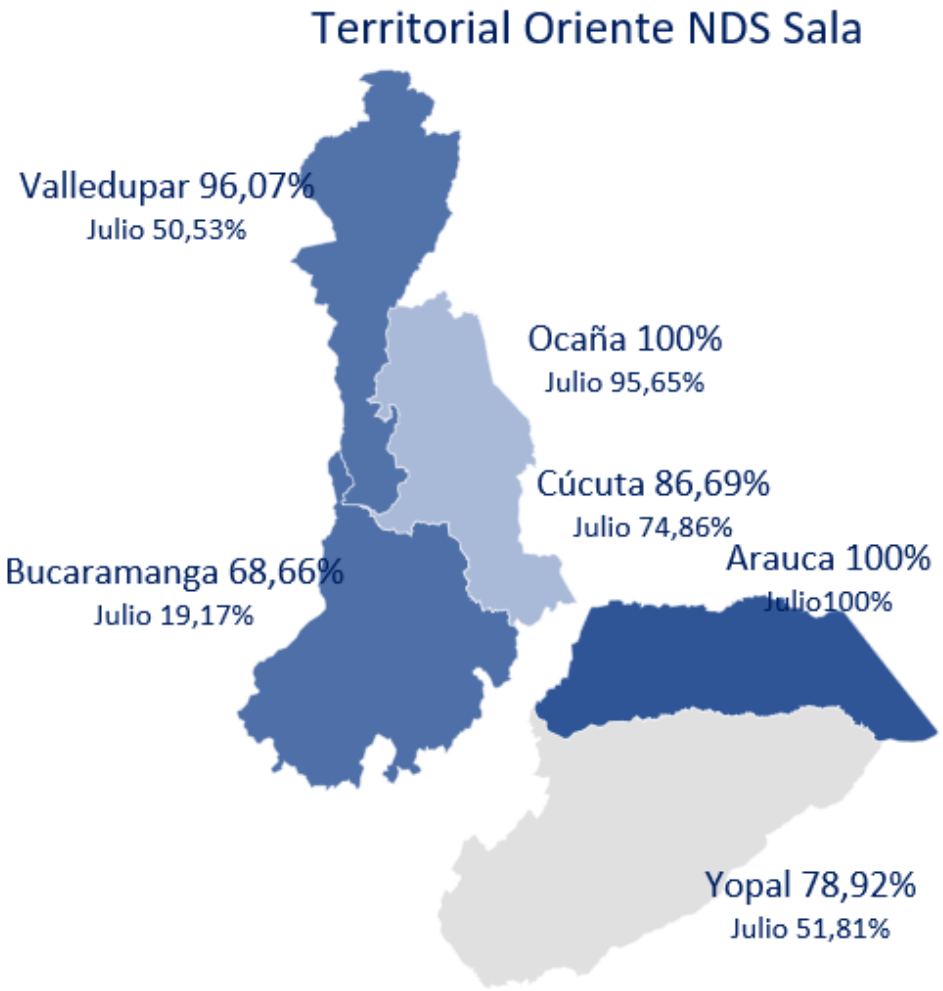
9.534

Total Atenciones Agosto

** 7.477 atenciones en el mes de Julio.*



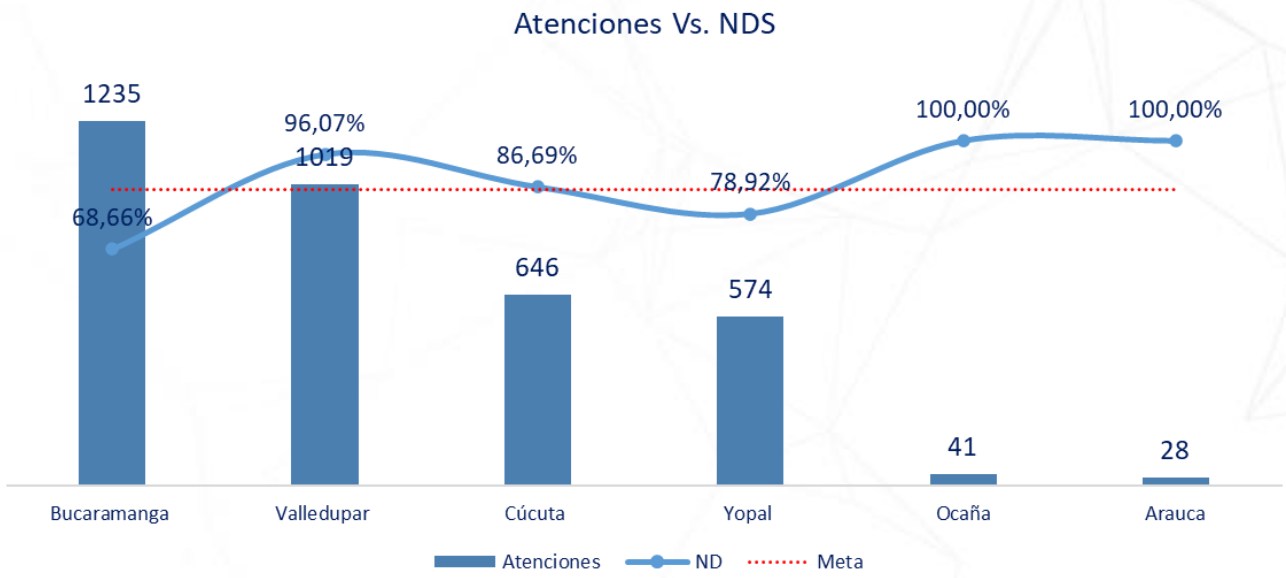
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL ORIENTE



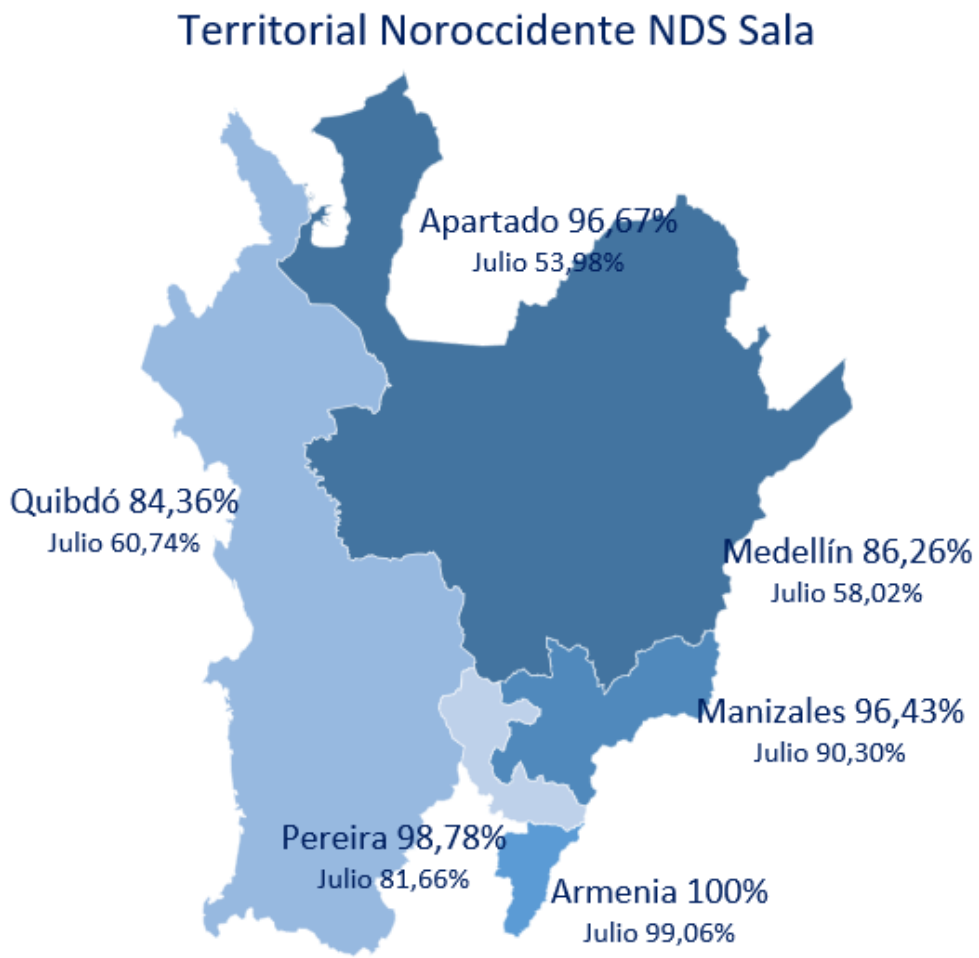
3.543

Total Atenciones

** 4.132 atenciones en el mes de Julio.*



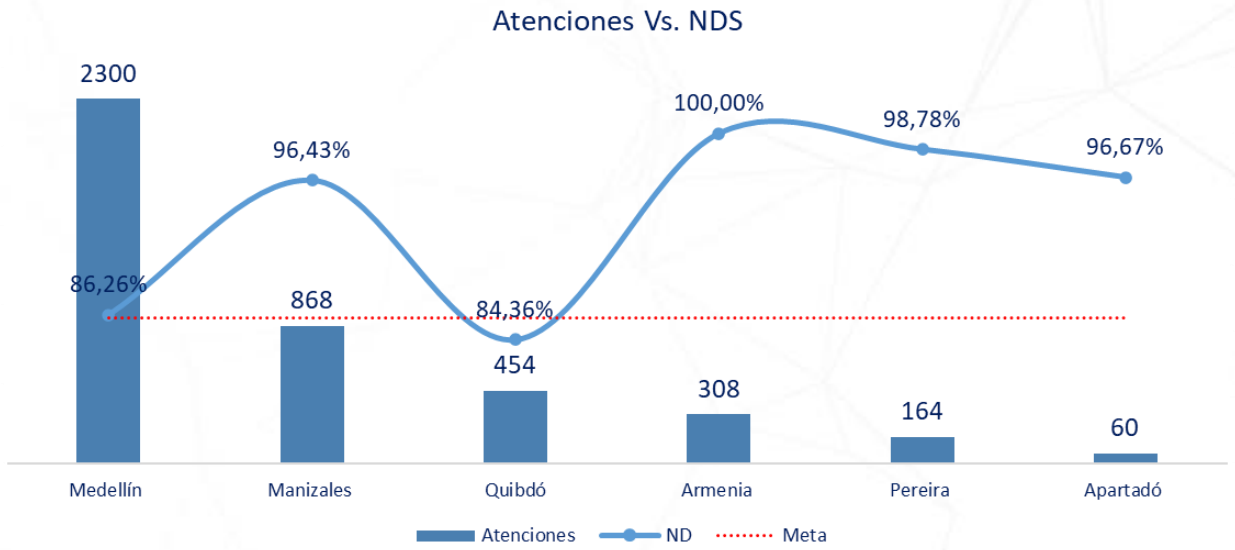
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE



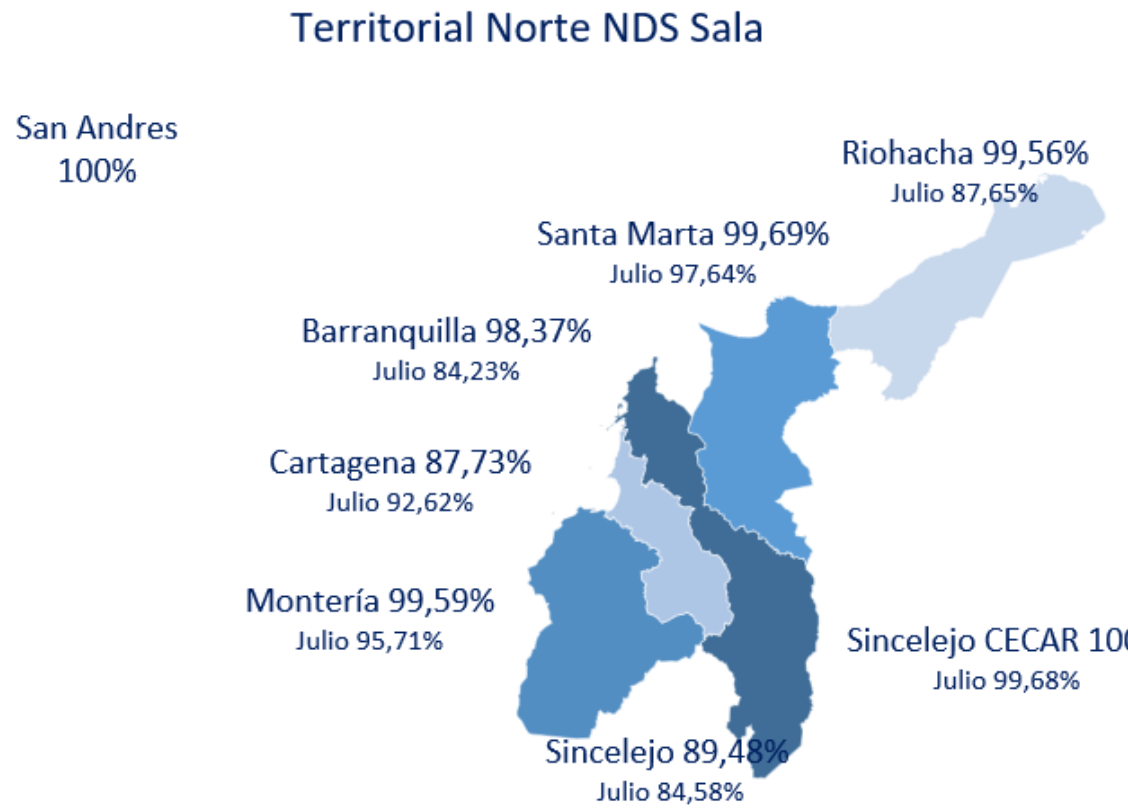
4.154

Total Atenciones

** 3.782 atenciones en el mes de Julio.*



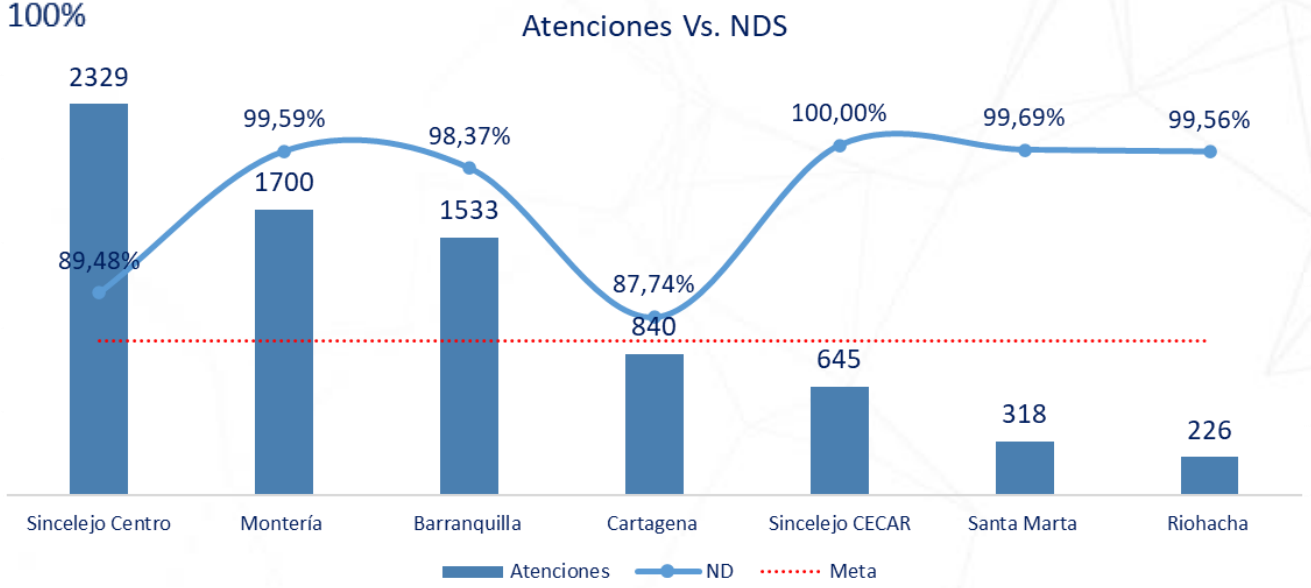
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NORTE



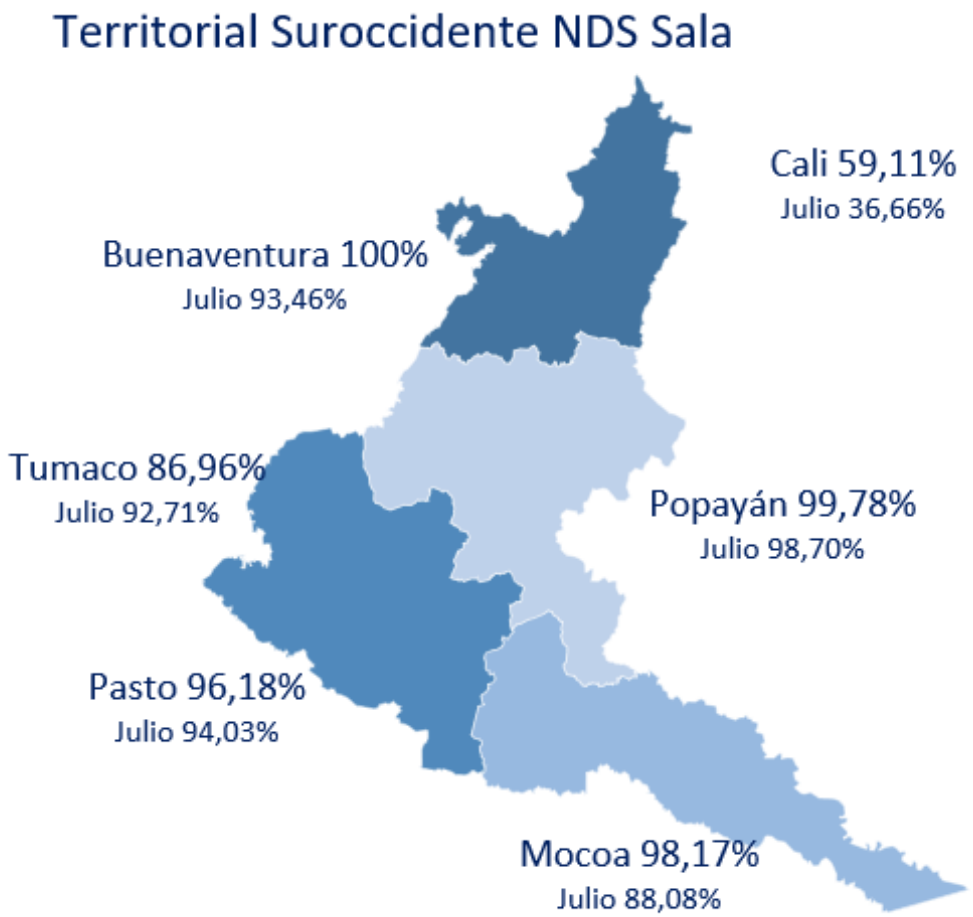
7.591

Total Atenciones

** 5.990 atenciones en el mes de Julio.*



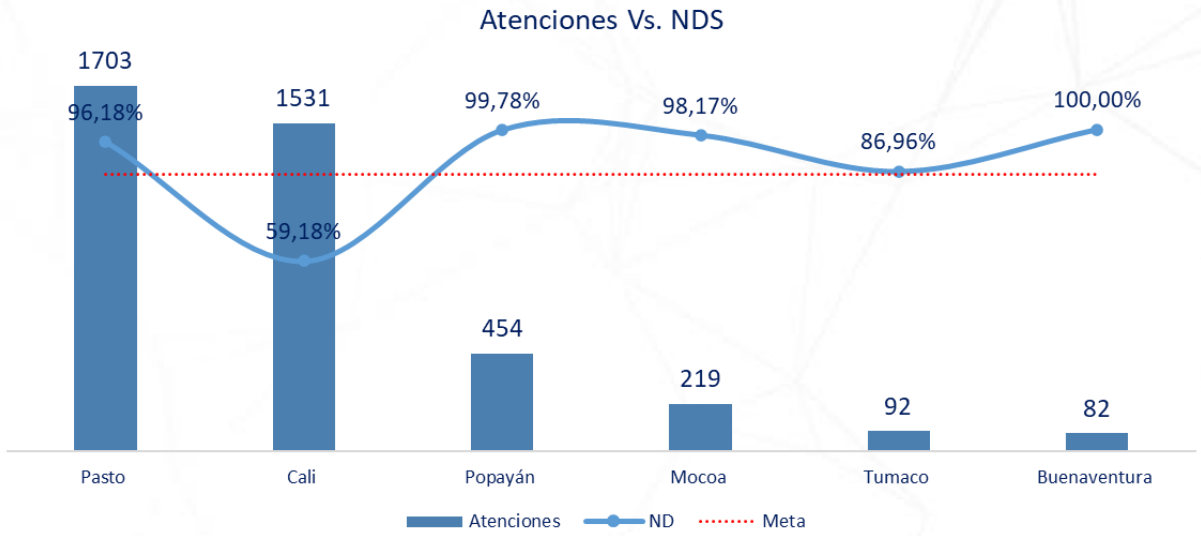
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE



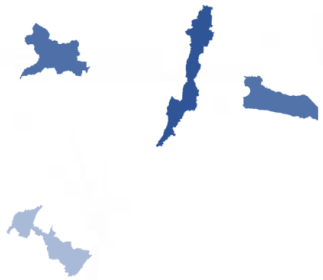
4.081

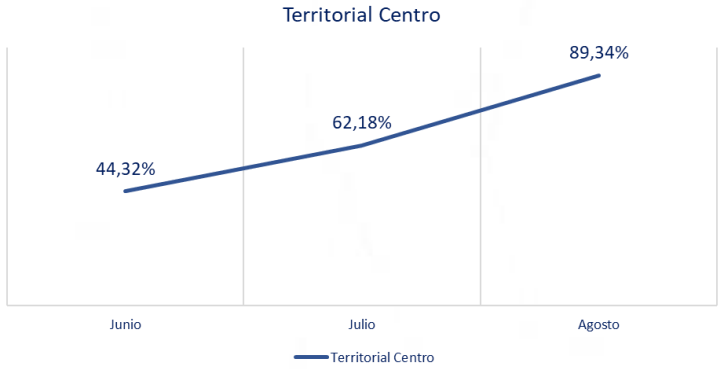
Total Atenciones

** 3.977 atenciones en el mes de Julio.*

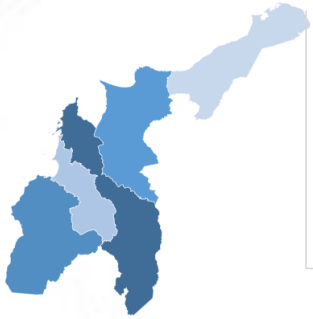


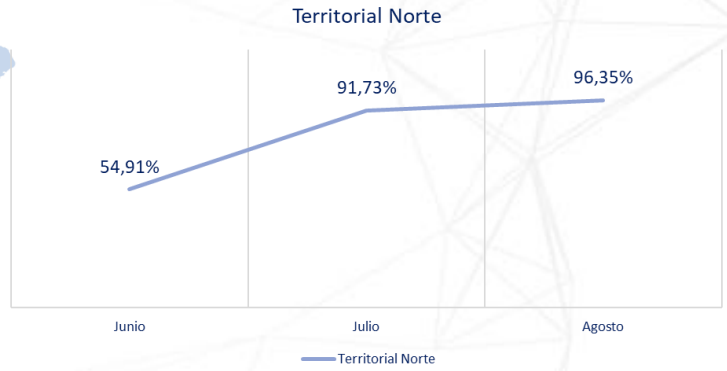
Territorial Centro NDS Sala



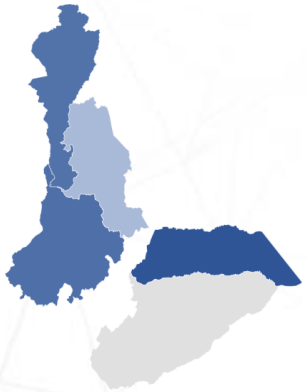


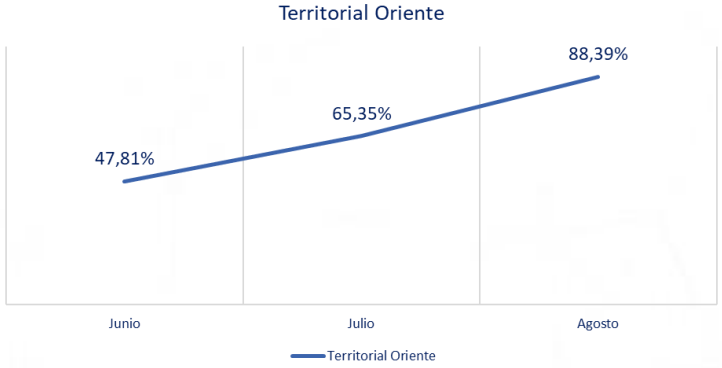
Territorial Norte NDS Sala



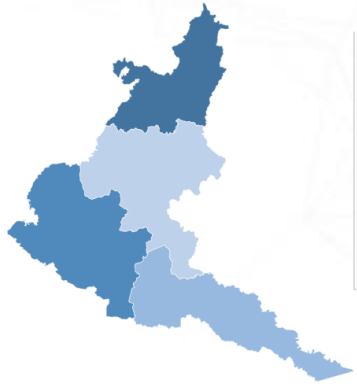


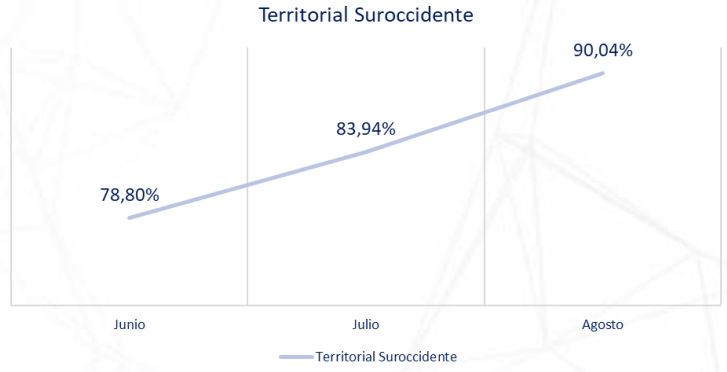
Territorial Oriente NDS Sala





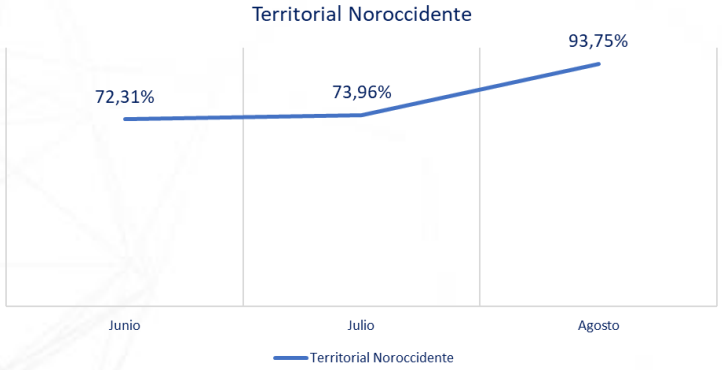
Territorial Suroccidente NDS Sala



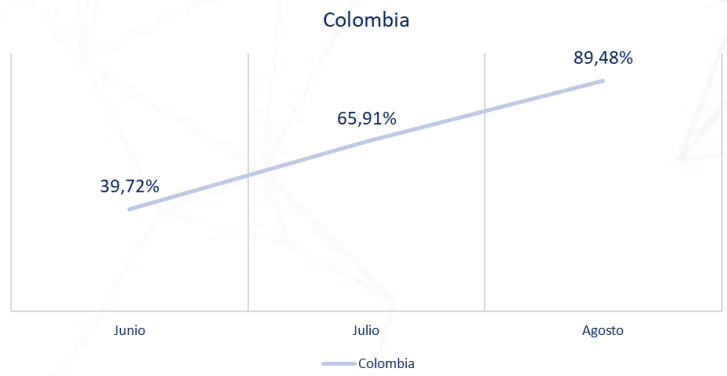


Territorial Noroccidente NDS Sala

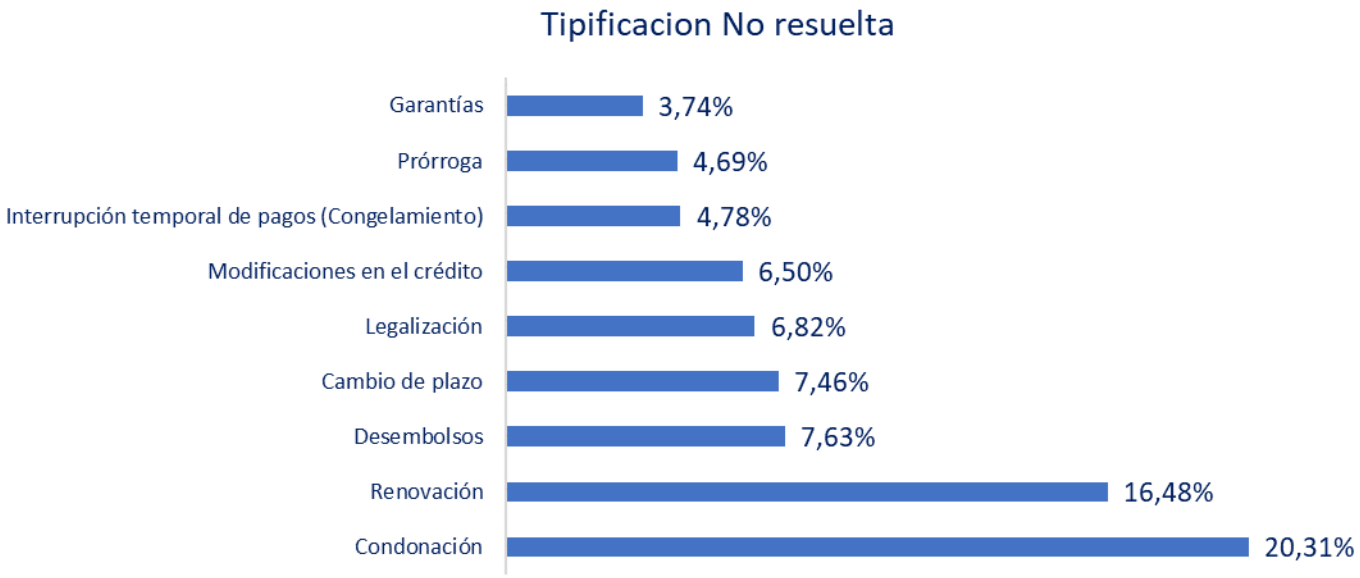








FIRST CONTACT RESOLUTION



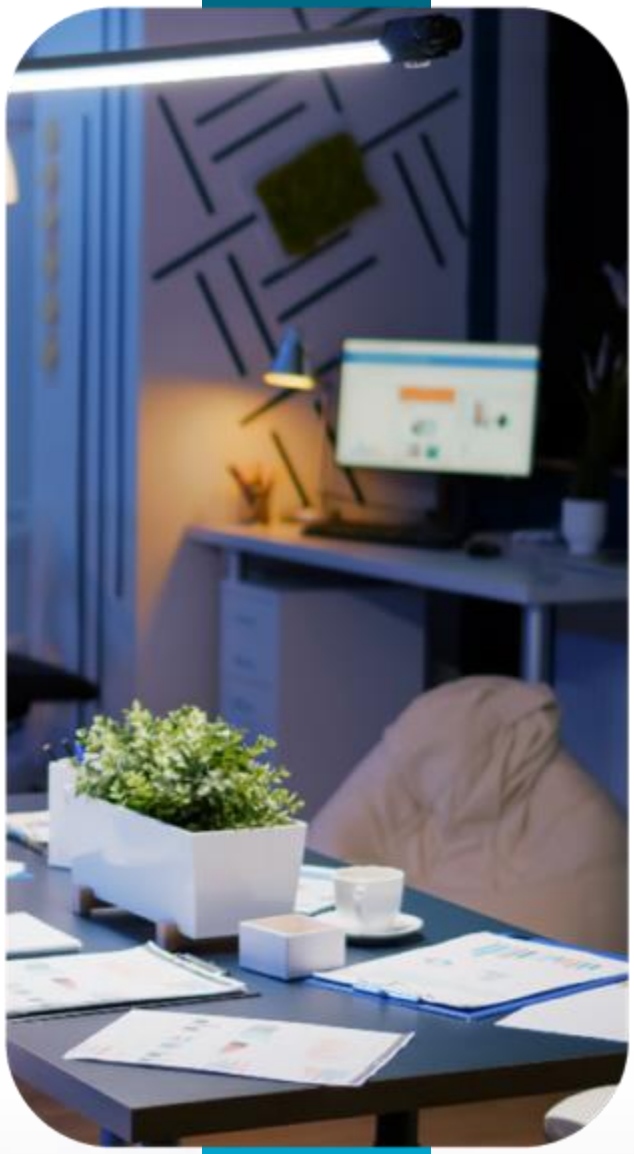
78,71%

FCR Agosto

** 80,72% FCR en el mes de Septiembre.*

Acciones para Mejorar el FCR:

1. Realización de calibraciones entre BO y CEP.
2. Colocación de filtro de verificación desde el CEP para escalar al BO lo que aplica.
3. Análisis del proceso de gestión del CEP entre Comware e Icetex, para la generación de mayor resolutividad en el CEP. (se envía por parte del BO las proformas que se manejan al CEP para su estudio y análisis de cuales se podrían utilizar en los CEP)



Formación

PROCESO DE FORMACIÓN INICIAL

GRUPO	FECHA DE INGRESO	FECHA FINALIZACION	NUMERO DE PERSONAS	CANAL	PROMEDIO DE CALIFICACION	%ROTACION EN SALA	MODALIDAD
26	16/08/2023	2/09/2023	10	CEP- STAFF	91%	10%	MIXTA

Tabla 1. Archivo interno matriz grupo 26 formación ComWare

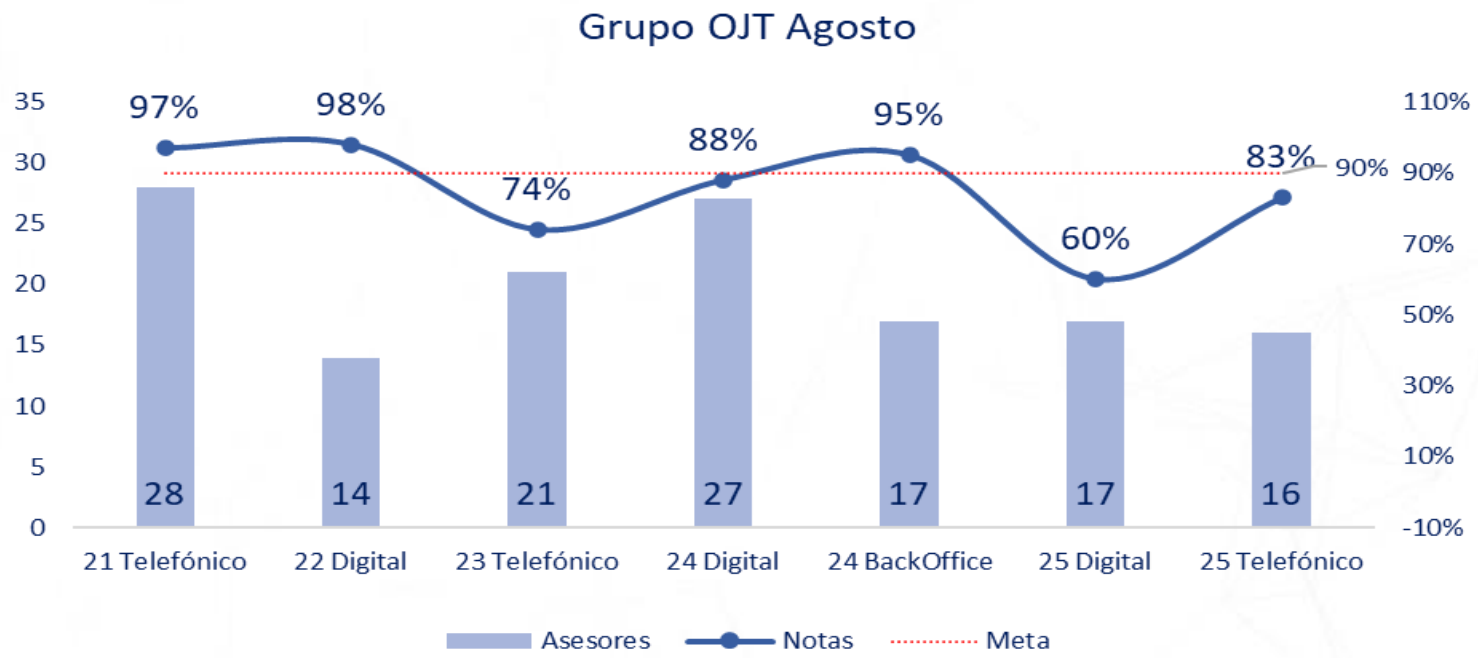
El 16 de agosto recibimos 1 grupo nuevo para capacitación inicial enumerado como grupo 26.

El promedio final del grupo respecto a su calificación es de 91% y el porcentaje de rotación del 10%

Las personas del grupo 26 se capacitaron con el cronograma transversal y se profundizó en la atención presencial para el canal CEP con 7 asesores, las 3 personas restantes pertenecen al área de calidad y se entregaron para su respectiva gestión.

Formación

PROCESO OJT



Aspectos clave:

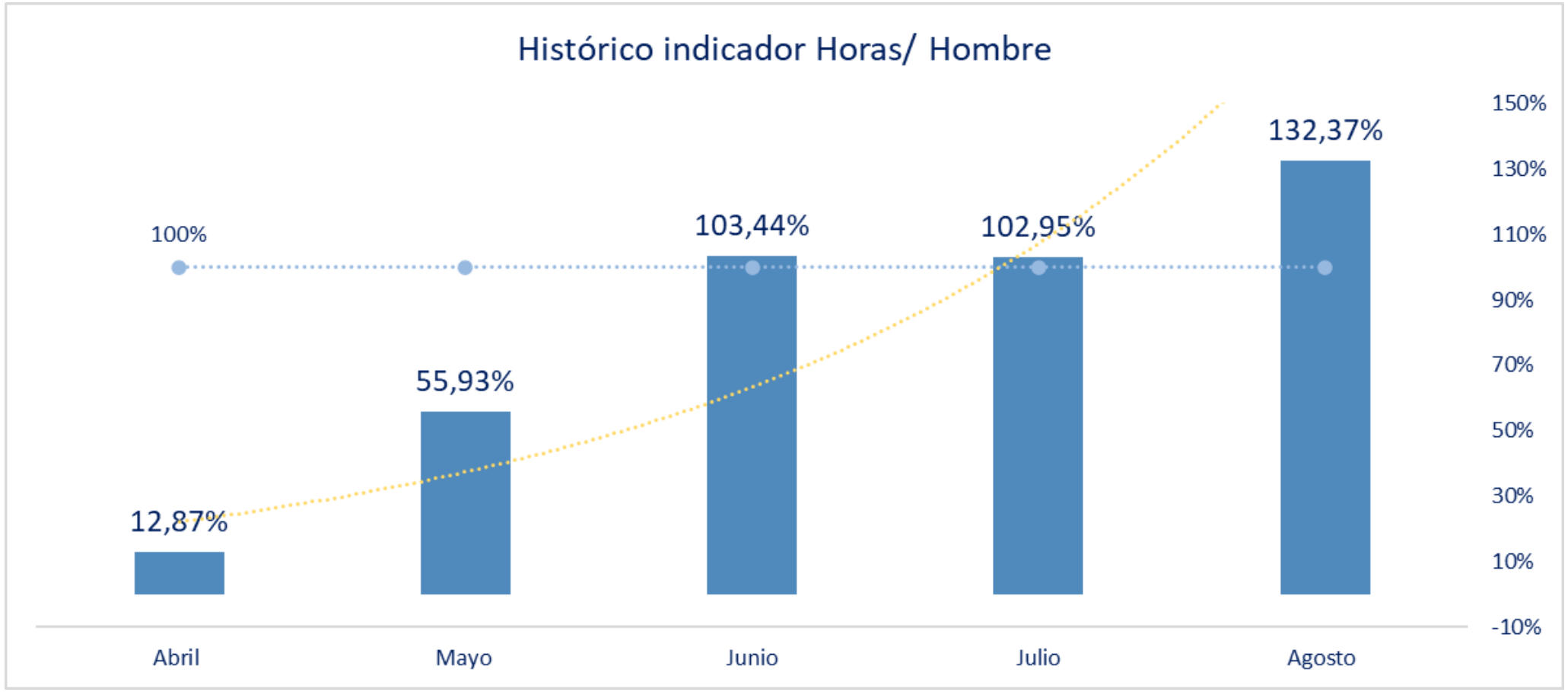
Desarrollamos en los asesores las habilidades necesarias para, atender adecuadamente el servicio en un ambiente de producción real.

Durante el acompañamiento en piso, los formadores toman notas de las consultas desarrolladas por los asesores, una vez son notificadas se refuerzan en los temas con mayor número de dudas y/o generalizados en el grupo.

Actualmente se encuentran en periodo de OJT 140 agentes.

Formación

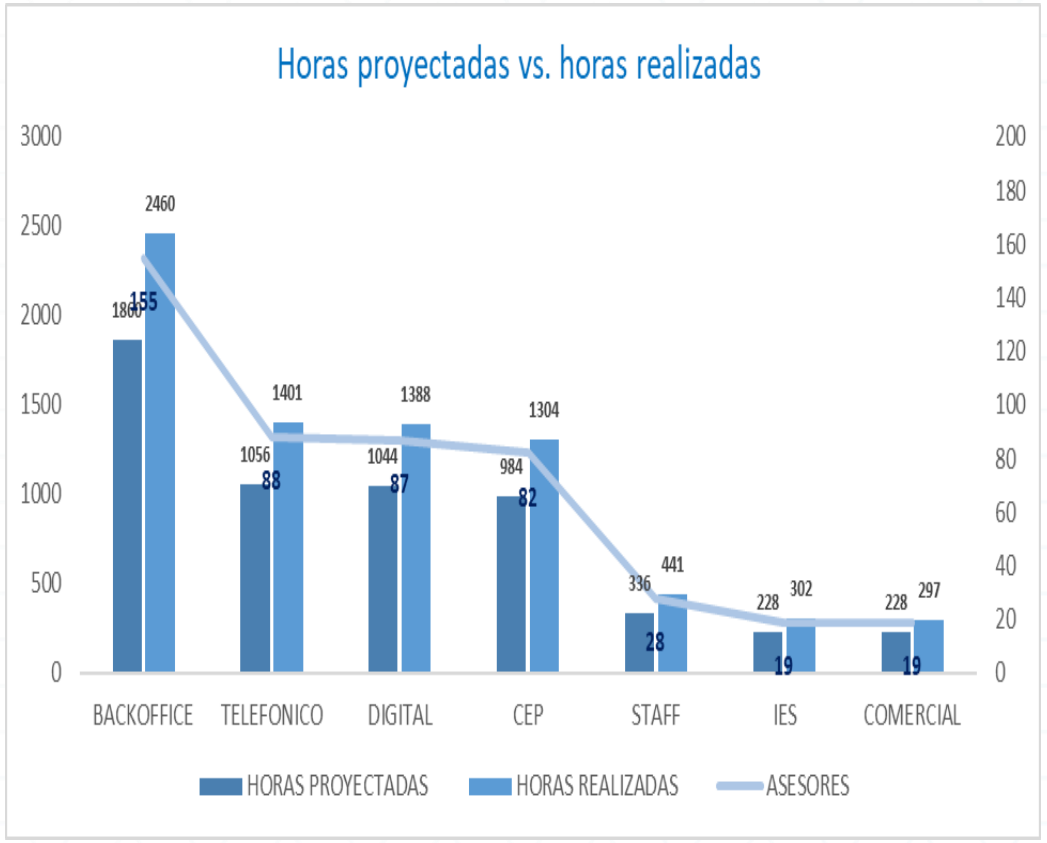
HISTORICO CUMPLIMIENTO INDICADOR HORAS/HOMBRE



En este indicador destacamos la estabilización del cumplimiento durante los últimos meses, se resalta el seguimiento y la reprogramacion de las personas con novedades en la asistencia.

Formación

PROCESO DE FORMACIÓN CONTINUA



PROMEDIO PERSONAS MES

478

HORAS PROYECTADAS MES

5736

HORAS REALIZADAS

7593



Acciones enfocadas en el cumplimiento del indicador:

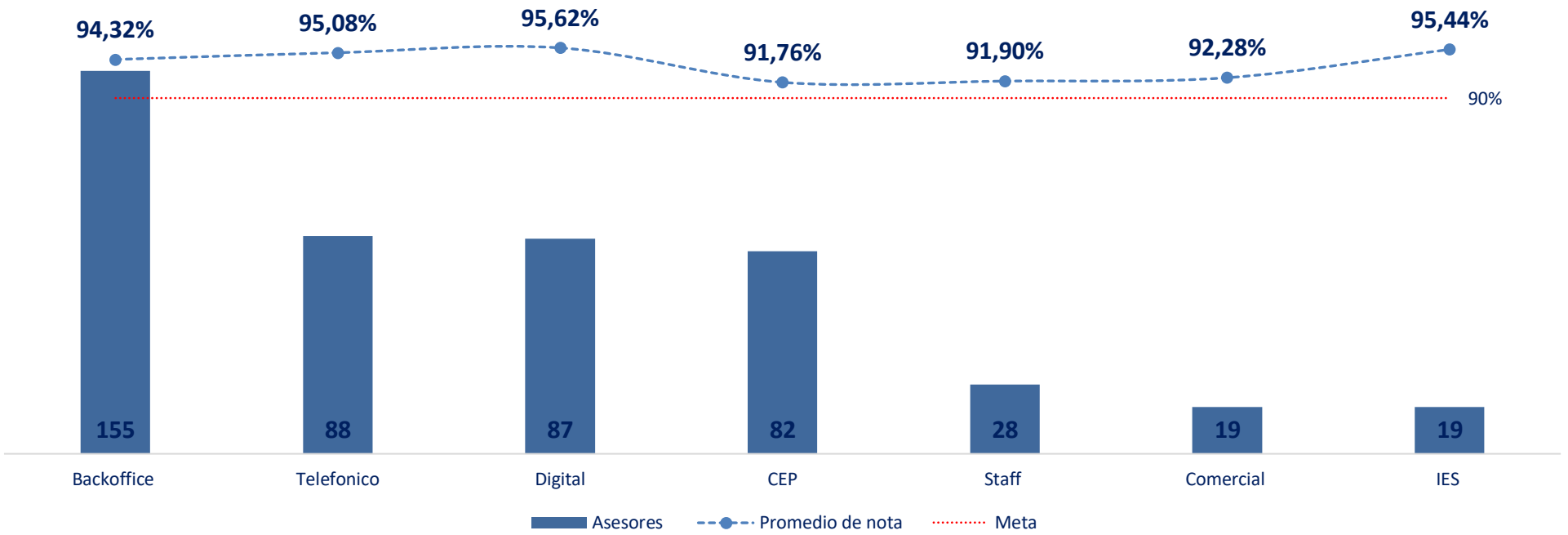
✓Envió de alertas tempranas.

✓Seguimiento a las personas con novedades de asistencia.

✓ Reprogramación de los eventos formativos para dar mayor cobertura.

Formación

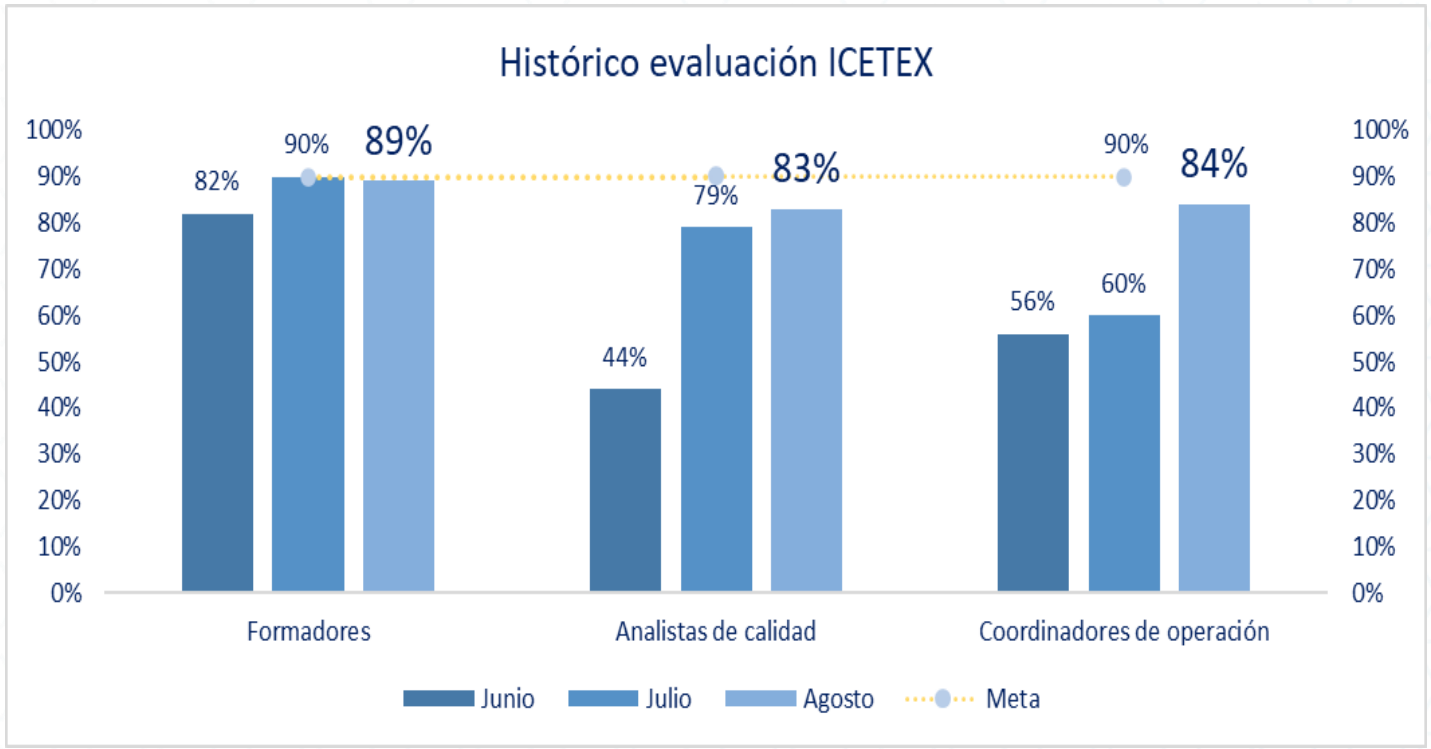
NIVEL DE CONOCIMIENTO



El indicador de nivel de conocimiento cerró al 94.08%, cumpliendo así con el promedio de calificación mínima requerida en todos los canales.

Formación

EVALUACION DE CONOCIMIENTO ICETEX



La desviación del indicador de agosto se enfoco en 5 coordinadores, 3 formadores, 1 analista de calidad, los temas con el índice de mayor falla son: Créditos en el exterior, alternativas de pago y condonación.

Para el mes de septiembre se propone como plan de acción, desarrollar una capacitación focalizada con el equipo staff con los temas mencionados.

Formación

INDICADOR EQUIPO STAFF FORMACION CONTINUA

Con respecto a las capacitaciones continuas que componen el indicador de formación (horas/hombre) los equipos de coordinación y analistas de calidad cumplieron con 441 horas a nivel general, se presenta un incremento de 45% en la participación con respecto al mes de julio.



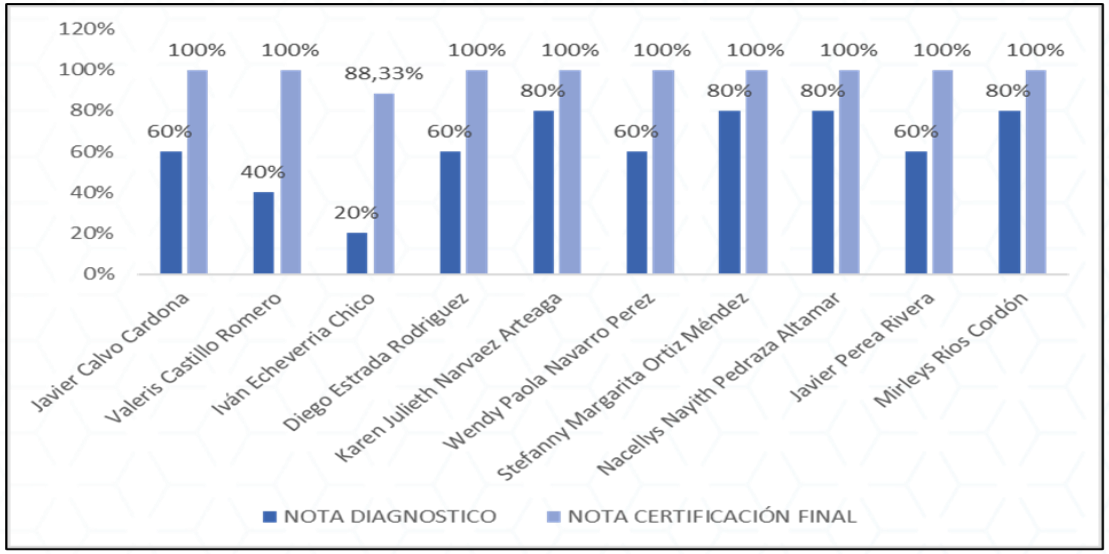


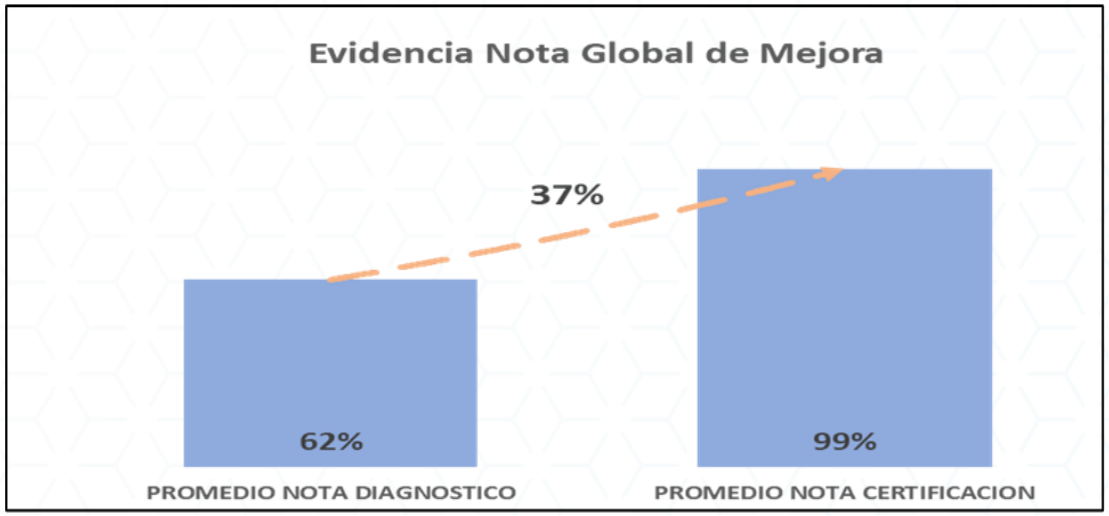




Formación

DESPLAZAMIENTOS POR FORMACION





Previo al desplazamiento se desarrolló una evaluación diagnóstica con los temas propuestos por la jefatura del canal(desembolsos, condonación, renovación) para determinar el estatus en que se encontraban los asesores.

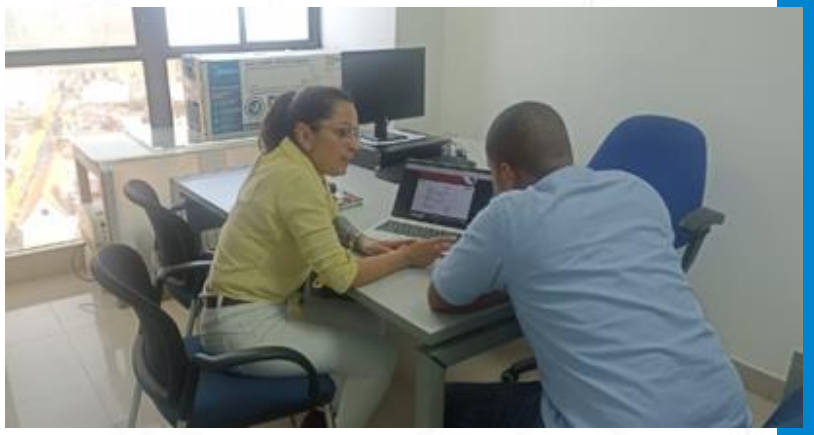
El público objetivo de estas capacitaciones fueron 2 asesores de Cartagena, 8 asesores de Barranquilla y2 de Riohacha. Durante los días 28, 29 y 31 de agosto se realizan las visitas a las ciudades de Cartagena, Barranquilla y Riohacha, otorgando a los asesores la respectiva retroalimentación y capacitación frente a los temas propuestos.

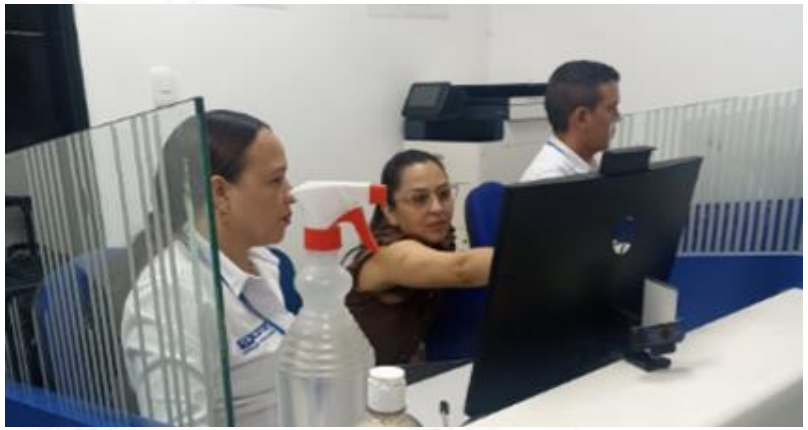












Cartagena, Barranquilla, Ríohacha Agosto 2023

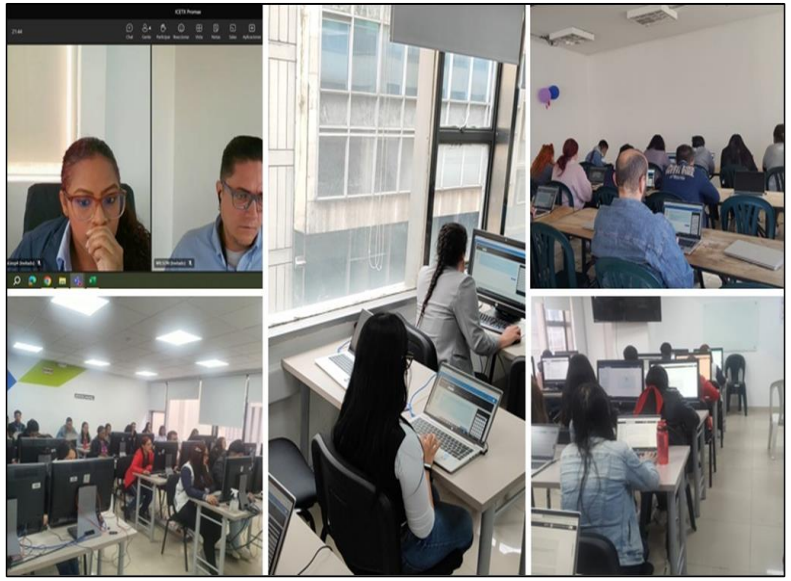
Formación

OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS DE AGOSTO

- Participación convención de formación fondos.
- Participación plan de acción Formación, Calidad ICETEX-COMWARE.
- Aplicación ICETEX PRO.







Formación

PLANES DE ACCION SEPTIEMBRE

•Socialización con los lideres de la operación de la proyección de horas/ hombre a cumplir por canal en el mes de septiembre.

•Envió de estatus semanal a los lideres de área, para garantizar el cumplimiento de las horas/ hombre.

•Programación de sesiones de formación continua adicionales para capacitar a los asesores que presentan inasistencias.

•Seguimiento a los asesores con calificaciones menores al 90% con el objetivo de reevaluar y garantizar una mejora en su calificación y la comprensión del conocimiento.

•Cumplimiento de los compromisos de calibración para formación.

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1.Mostar a la operación la nota de evaluaciones, rendimientos, indicadores, metas, entre otros.

Se envían semanalmente los correos a los lideres de canal con el seguimiento de las horas de formacion continua pendientes por realizar, el promedio de calificaciones y el promedio por canal.

2.Validar las capacitaciones que se están ejecutando en CEP Manizales.

En el mes de agosto se capacitaron los 3 asesores del CEP de Manizales en 16 temas conciliados con un promedio de 15 horas/hombre y un porcentaje de calificación del 91,76%

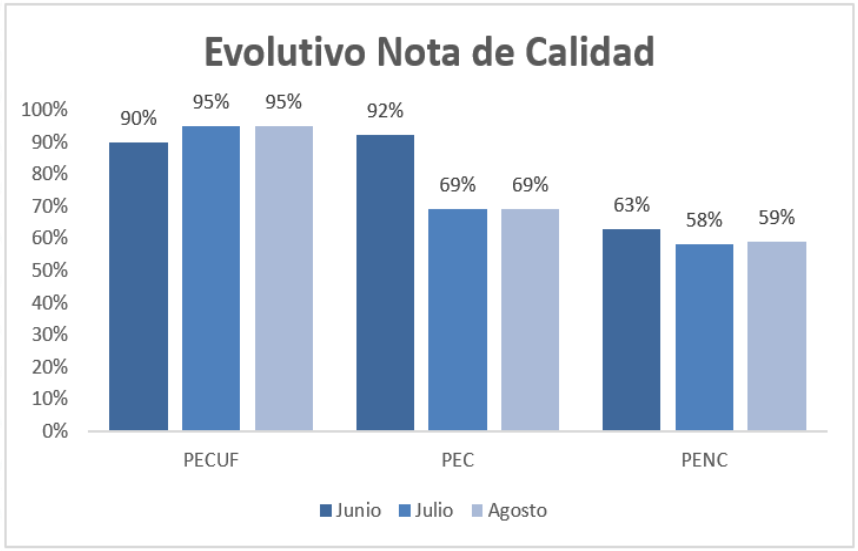
3.Realizar validaciones de tipificaciones erradas, generación de respuestas en back office, para generar plan de acción en formación.

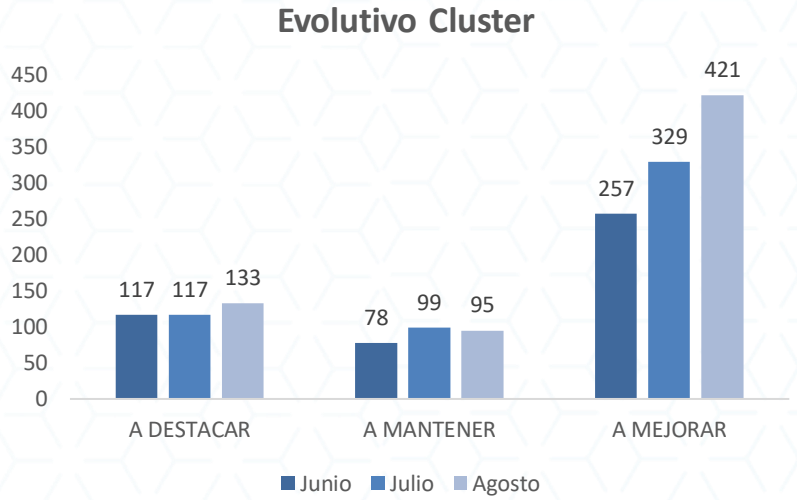
En la segunda semana de septiembre se tiene planeado el desarrollo de un plan de accion para reforzar la tipificacion correcta utilizando como insumo la casuistica evidencia en las PQRSD y casos rechazados.

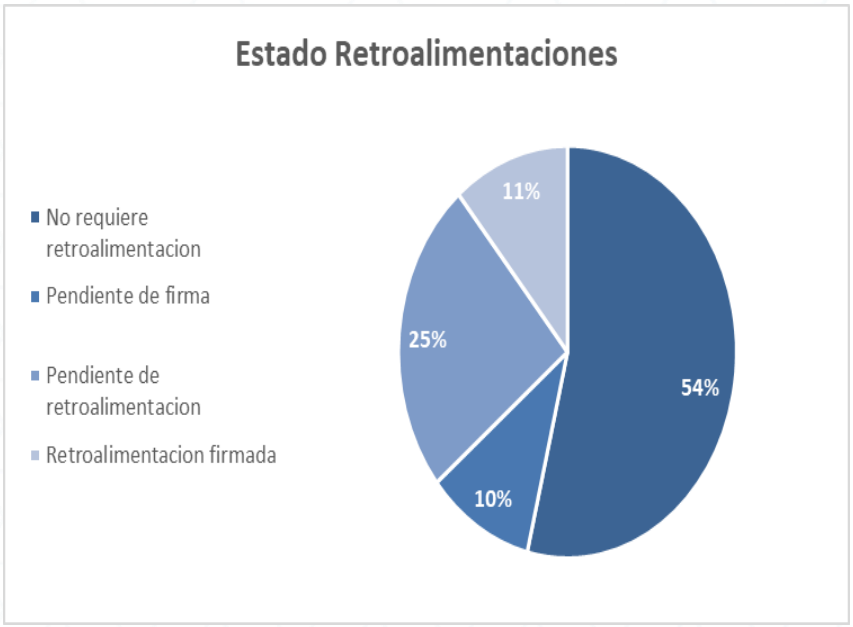


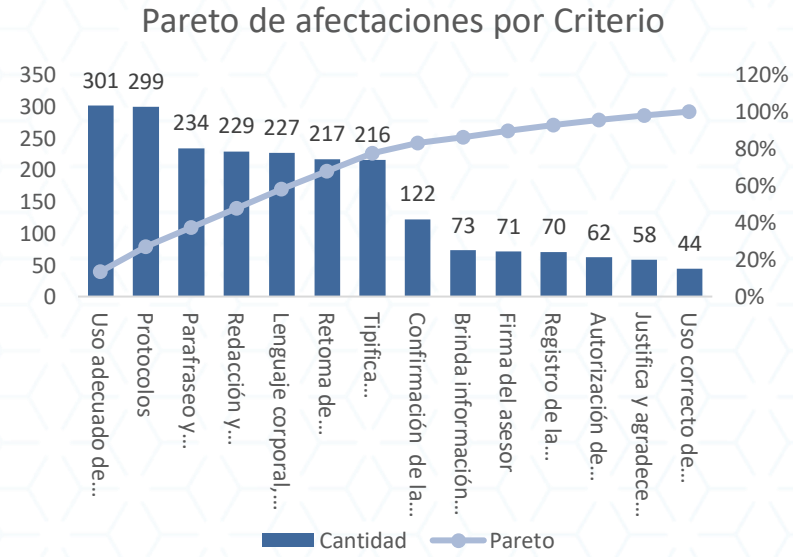
Calidad

Indicadores generales









Cumplimiento en PECUF de 95.5%

La calificación obtenida refleja las actividades, refuerzos y retroalimentaciones llevadas a cabo por el equipo de calidad en colaboración formación y operaciones.

Estas actividades comprenden tomas operativas, dinámicas formativas, asistencia en el operaciones, sesiones de retroalimentación uno a uno, entre otras. Todas ellas diseñadas específicamente para elevar el desempeño de los asesores en clúster.

Adicionalmente, se trabaja de manera proactiva en la identificación y comunicación de hallazgos significativos a la operación, con el objetivo de facilitar mejoras oportunas en los procesos.

Dentro de los hallazgos detectados en las evaluaciones encontramos temas importantes de información y conocimiento como los son:

- Estado de cuenta (plan de pagos).
- Consulta del estado de giro (Desembolsos).
- Información producto créditos propios y fondos (Información de producto).

Se refuerza la operación con talleres, monitoreos lado a lado y actividades lúdicas enfocadas a la correcta redacción y manejo de ortografía, uso correcto de los signos de puntuación, predominando en los canales de atención escritos, ya que esto frente a nuestros grupos de interés afecta la imagen.

Dimensionamiento de monitoreos

EVALUADOR	PROYECTADOS	REALIZADOS	CUMPLIMIENTOS
Analista de calidad	2803	2824	101%
Coorddinadores	924	855	93%
Bot	400	385	93%
Total	**4127**	**4064**	**98%**

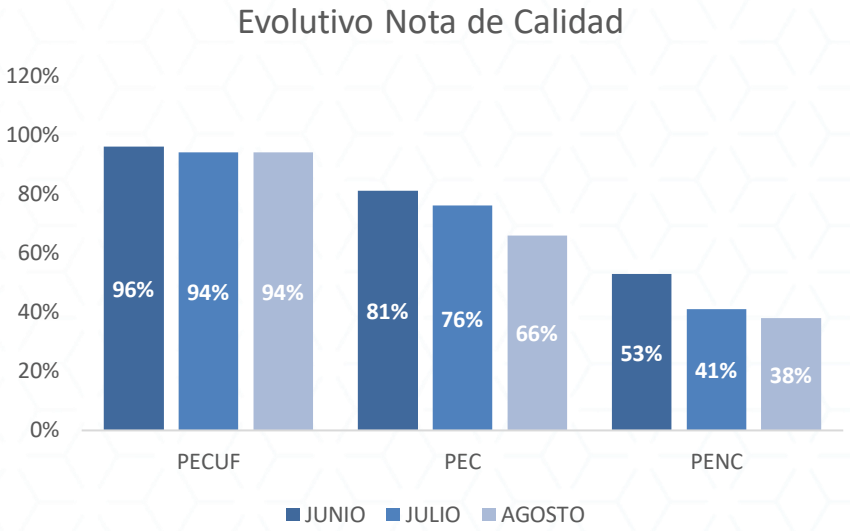
Novedad	Asesores	Observaciòn
Incapacidad	88	Asesores tuvieron incapacidad prolongada.
Injustificados	46	Asesores no justificaron la inasistencia.
Terminaciòn de contrato y retiros	24	Asesores que se retiraron en el mes, adicional asesores que se les finalizo el contrato.
Sin gestiòn	1	Asesor no realiza proceso de gestiòn auditable.

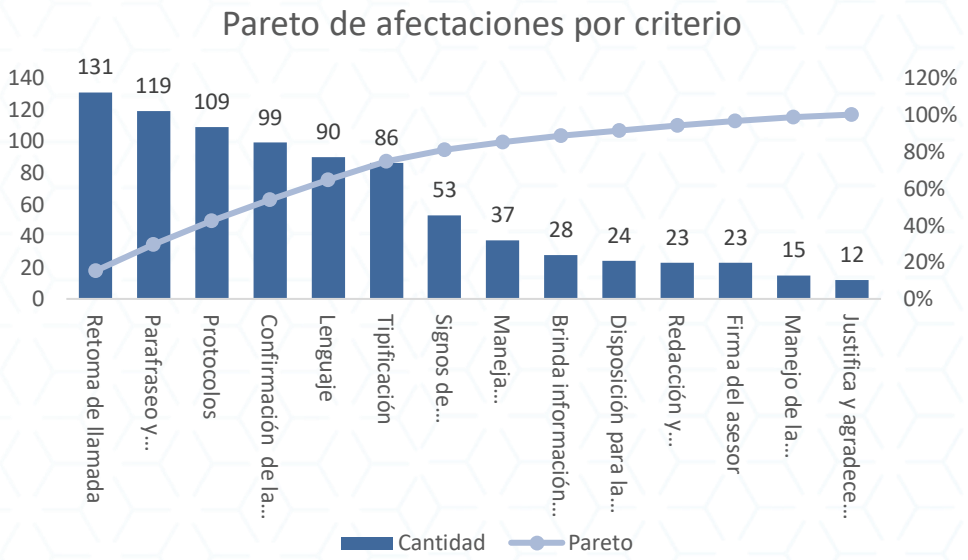
Para el cumplimiento de la proyección de monitoreos se trabajó en conjunto con el equipo de analistas para dar alcance a la proyección, en donde se tenía en cuenta muestras proyectadas, muestras realizadas, cumplimiento y pendientes para el cumplimiento.

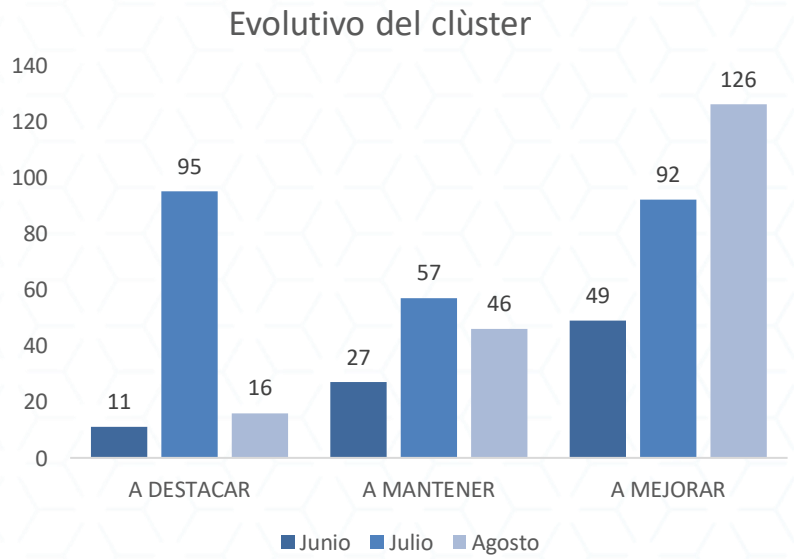
Dentro de las novedades presentadas se establece un faltante solo de un 1% de no cumplimiento, debido a que se realizaron descuentos por capacitaciones, retiros e incapacidades de los asesores y analistas de calidad.

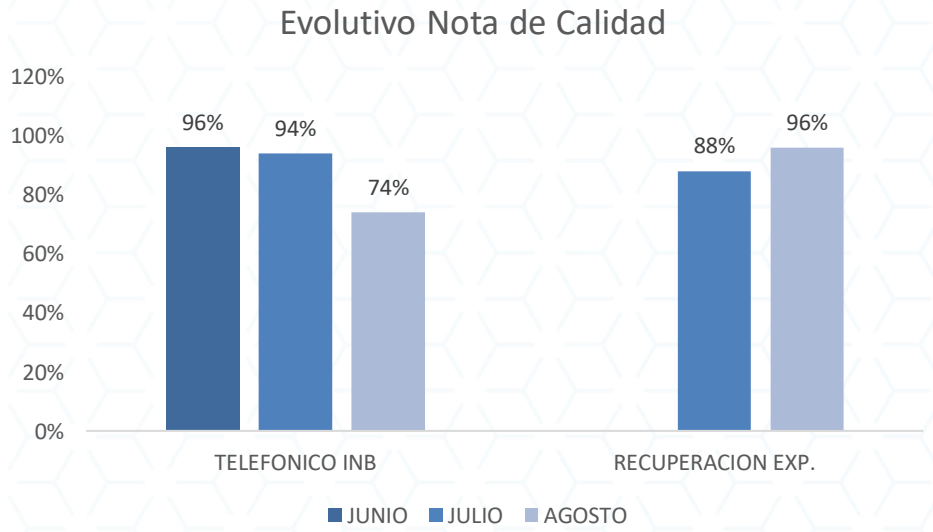
Tenemos en cuenta que los reportes anteriormente detallados, son por parte de los analistas y los coordinadores a través del archivo de novedades. Igualmente se resalta, que se realizó un ejercicio importante sobre la planta activa y cruce de bases con respecto a lo reportado desde el área de gestión humana.

Telefónico







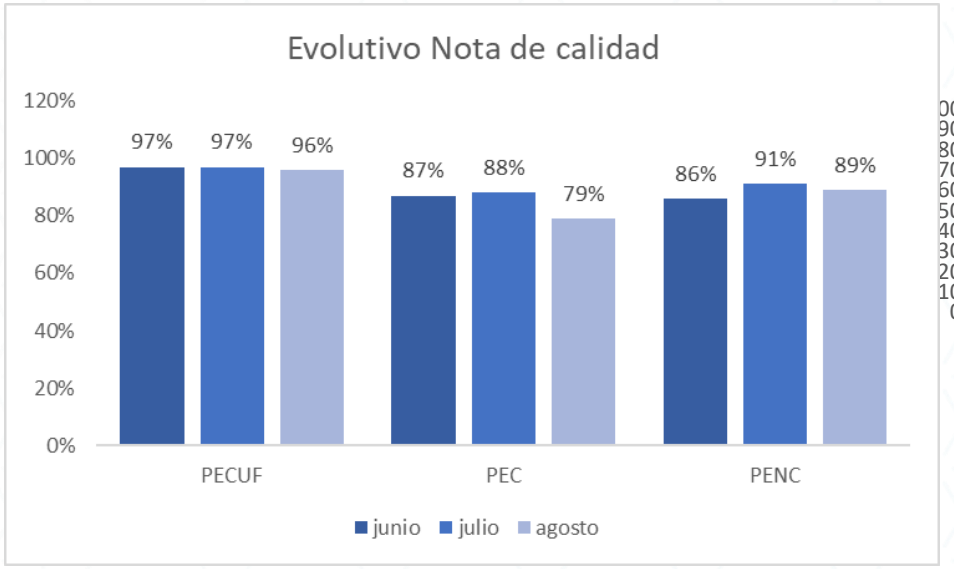


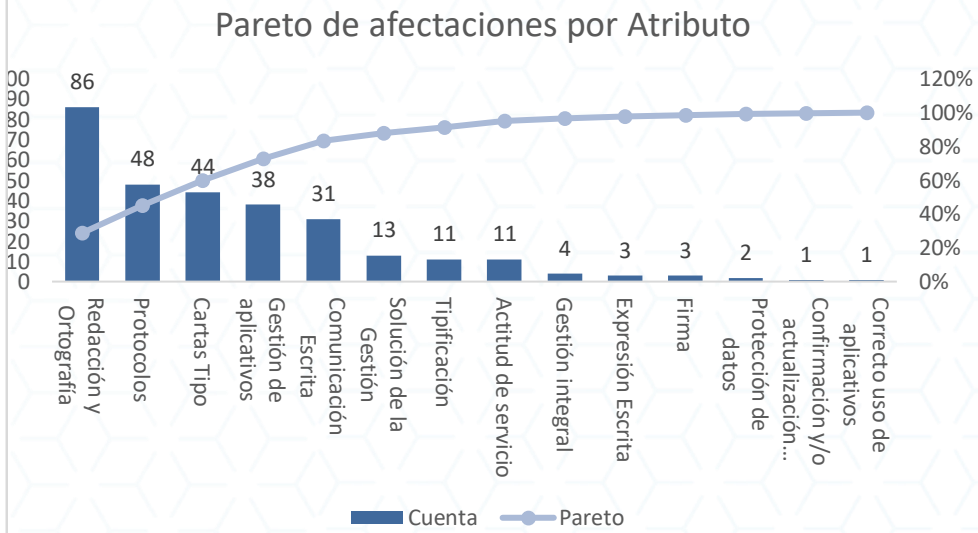
Para el segmento del Canal Telefónico, se realizaron 1.142 monitoreos distribuidos de los cuales 35 enfocados a Recuperación de Experiencia y el restante, para Inbound.

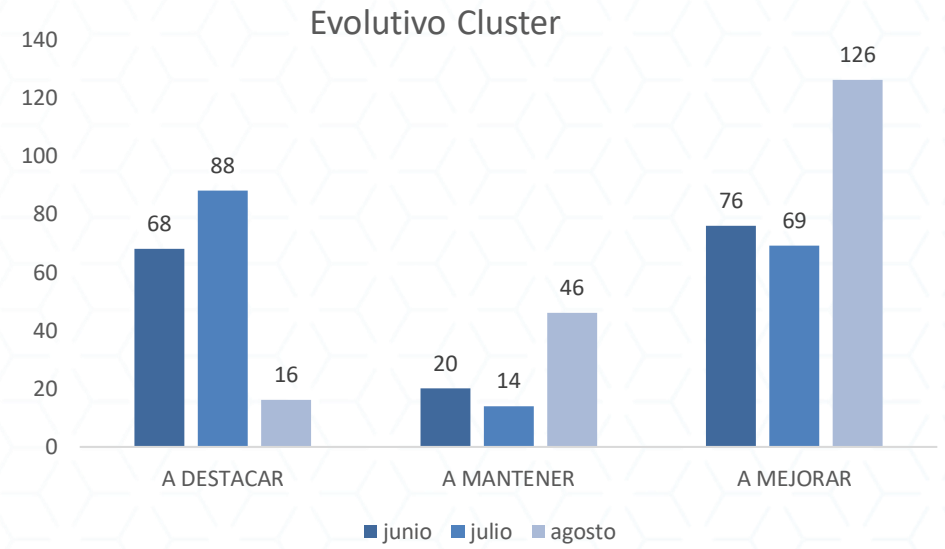
En lo concerniente a los Errores Críticos de Cumplimiento, se presentaron afectaciones en 99 atenciones por la “confirmación de la titularidad del usuario y actualización de los datos”

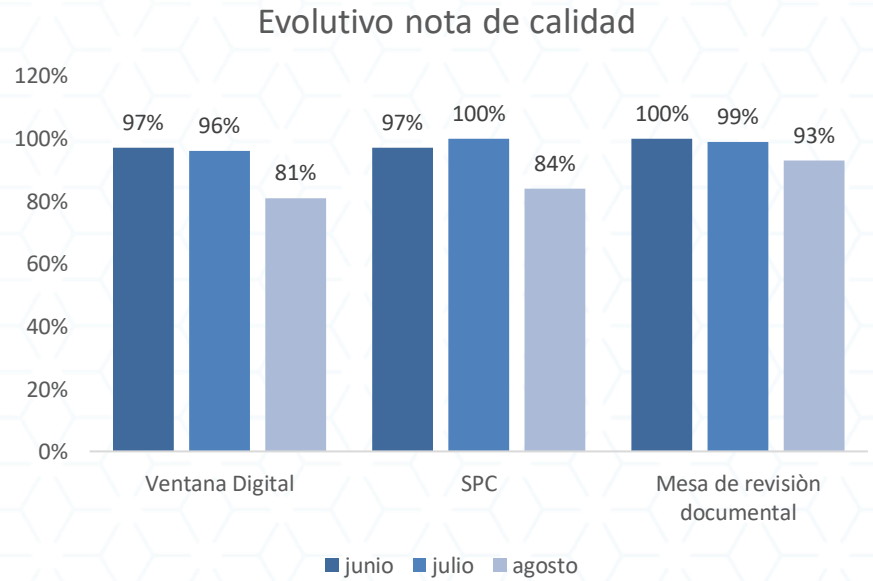
Por otra parte, en los Errores Críticos de Negocio se presentaron afectaciones constantes en lo relacionado a la tipificación de las atenciones debido a que los asesores escogieron equivocadamente la tipificación con base en la solicitud del beneficiario/ciudadano.

BackOffice









Para el canal BackOffice se realizaron durante el mes de agosto 802 evaluaciones correspondientes a los asesores de los diferentes segmentos.

En conjunto con el área de formación se está trabajando talleres de redacción para mitigar estas faltas.

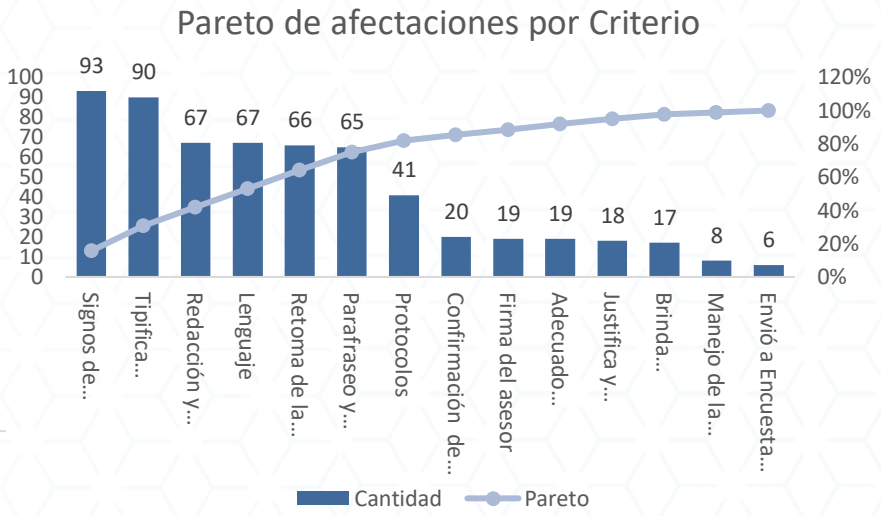
Dentro de las afectaciones de conocimiento encontramos oportunidades de mejora en los siguientes

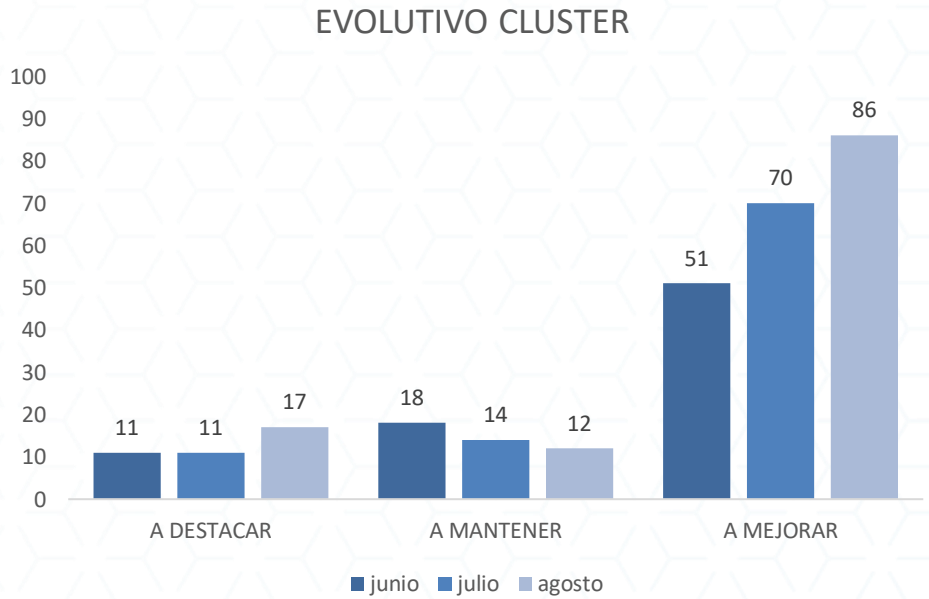
- Desembolsos
- Inconvenientes con la renovación en el sistema (Fondos y Propios)

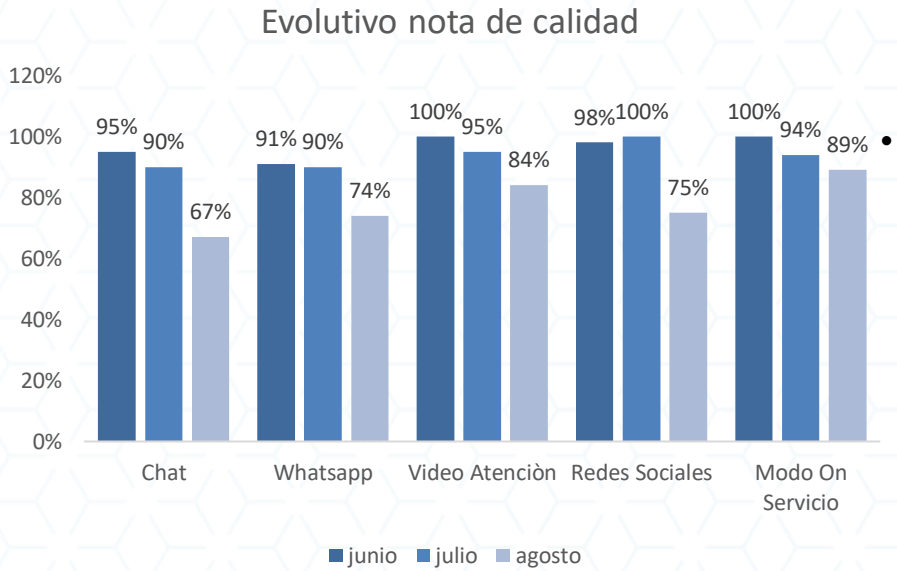
se realizaron pre calibraciones en el segmento de Procesos Especiales en los que se socializaron los hallazgos con el equipo de asesores.

Digital:





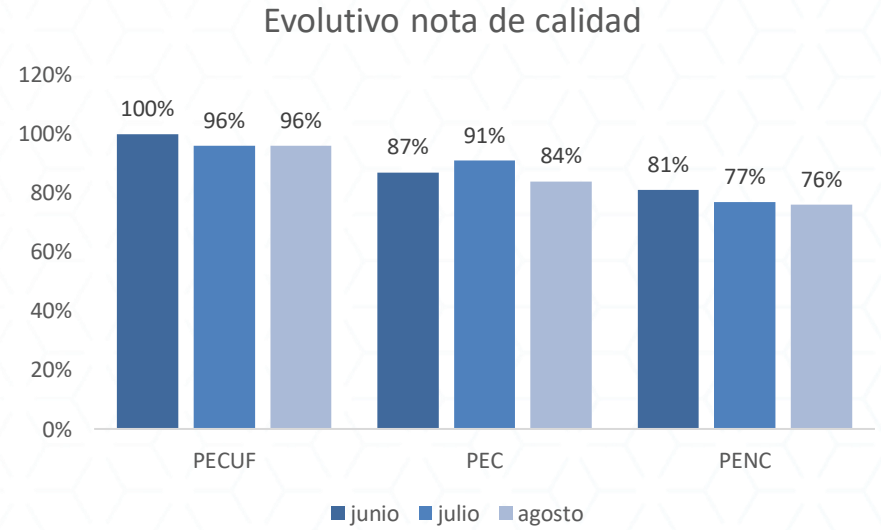


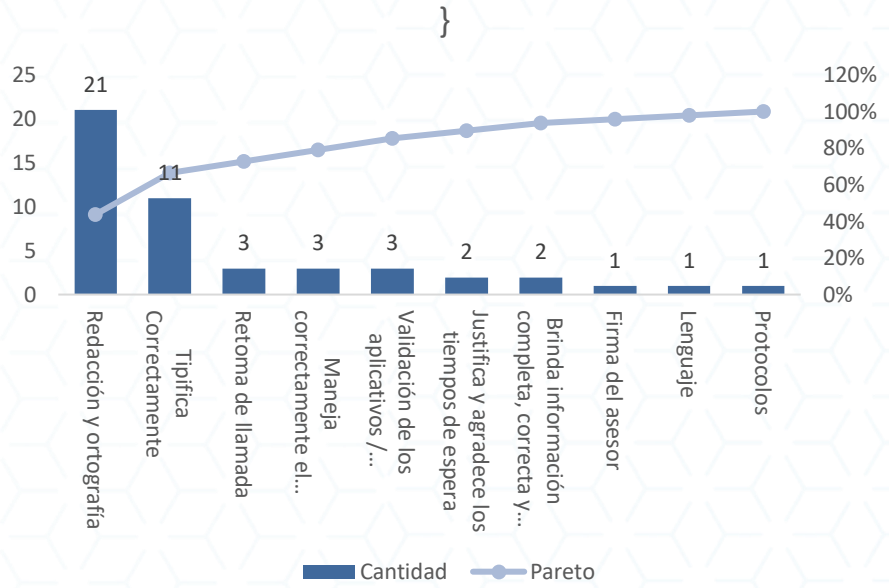


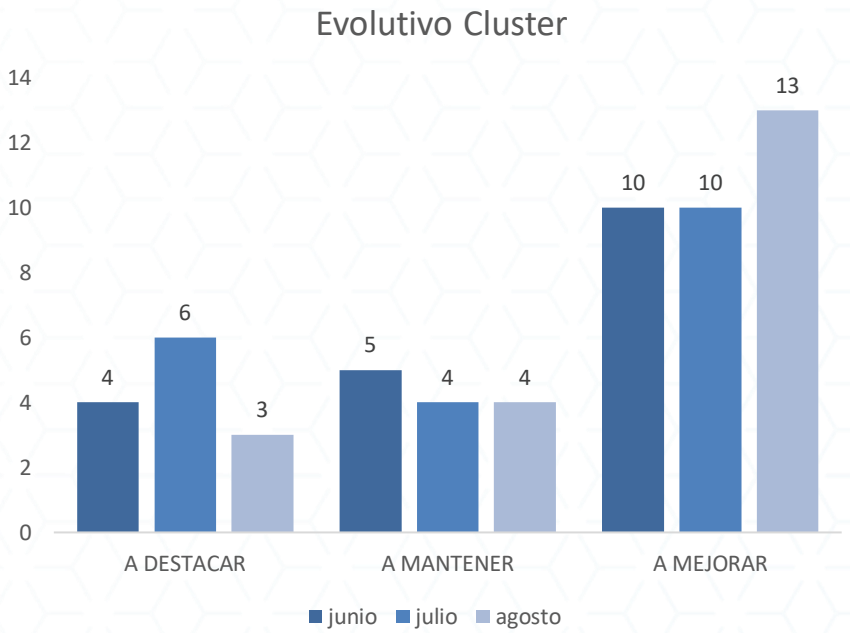
Para el canal en mención se realizaron 418 evaluaciones.

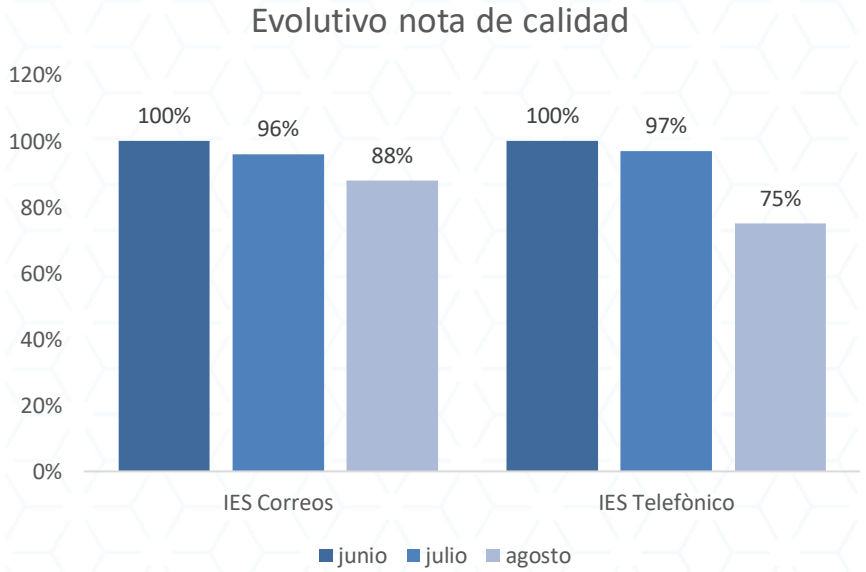
- Respecto a los Errores Críticos de Usuario Final, el ítem con mayor afectación corresponde a “Brinda la Información Completa, Correcta y Actualizada”.
- En cuanto a los Errores Críticos de Negocio, los indicadores de mayor afectación corresponden a “Tipifica correctamente” y “Redacción y ortografía”.
- Respecto a los Errores Críticos de Cumplimiento, la mayor cantidad de afectaciones corresponde al ítem de “Confirmación de la titularidad del usuario y actualización de los datos”.

IES









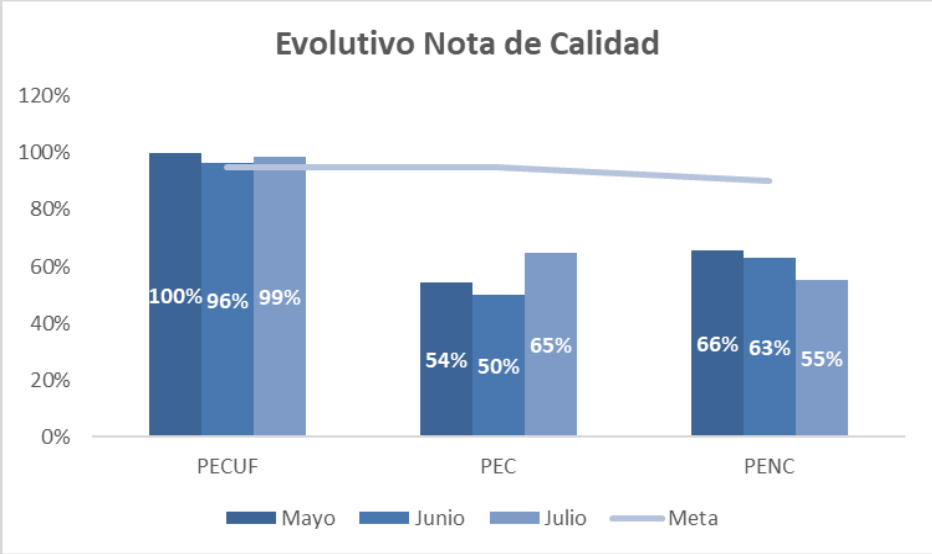
Se destaca de la operación el resultado obtenido en los Errores Críticos de Cumplimiento en el que alcanzaron una nota de precisión del 100%, gracias a que los asesores cumplen con solicitar la información de seguridad y datos de la IES haciendo uso de la confidencialidad.

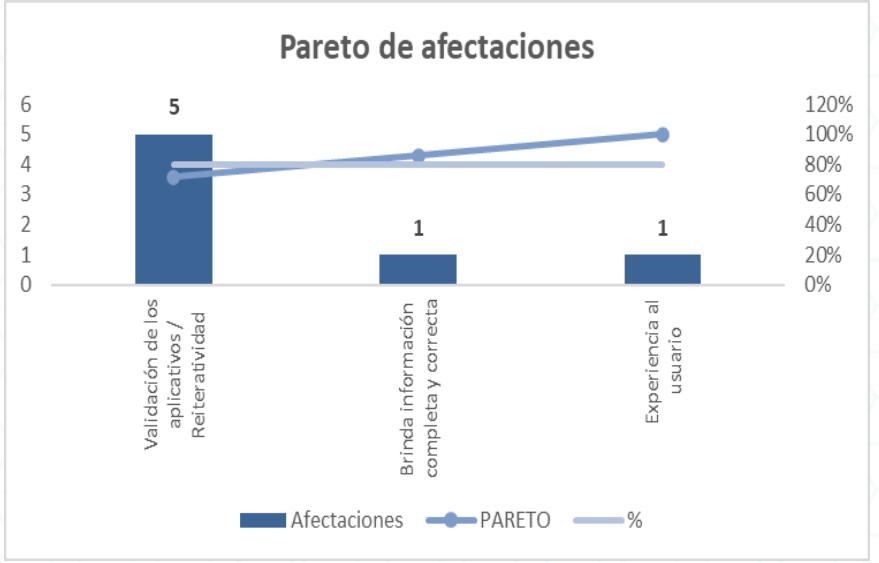
En cuanto a los Errores Críticos de Usuario Final, se presentan ciertas afectaciones porque la información se envía equivocada en las plantillas de respuesta a las IES (requiere modificación y no se hace) (correo).

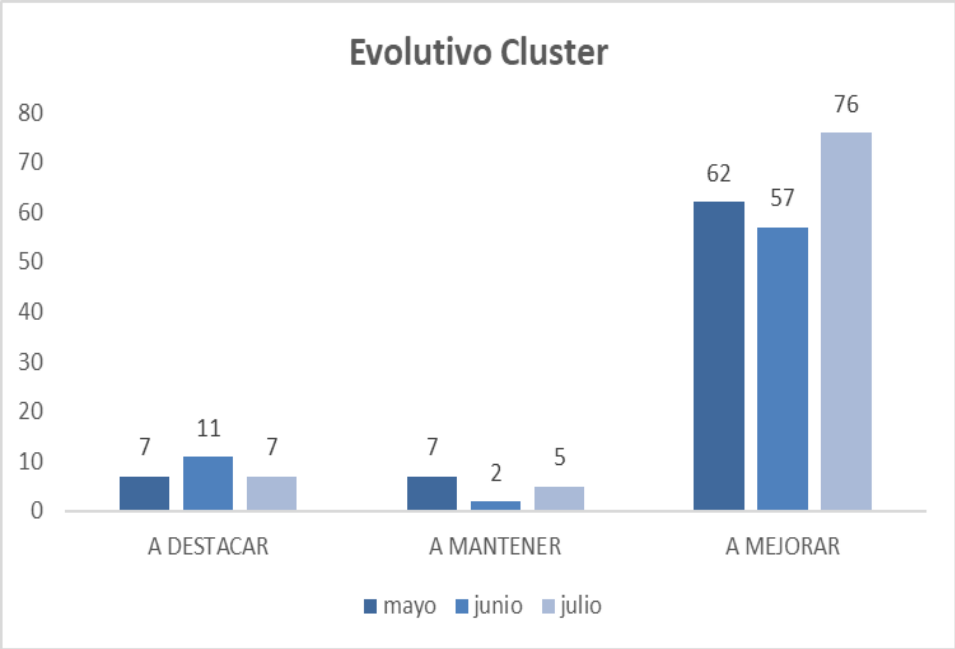
En cuanto a los Errores Críticos de Negocio, la principal causa de afectación corresponde a la selección equivocada con base en las líneas de contacto del canal.

Respecto a las acciones dirigida a mejorar los indicadores de la operación, se destacan las retroalimentaciones focalizadas, el contacto directo con el Staff para socializar las oportunidades de mejora.

CEP



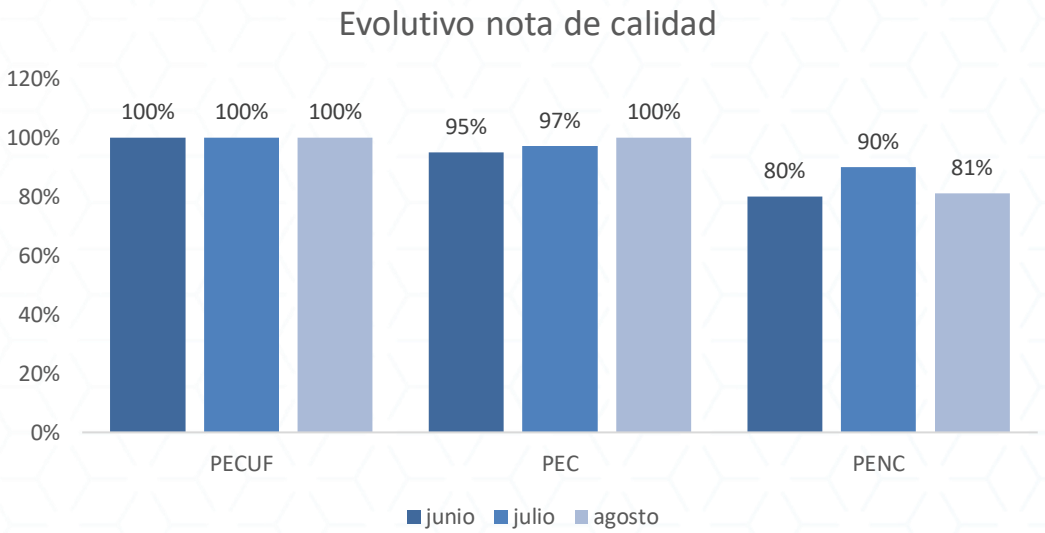


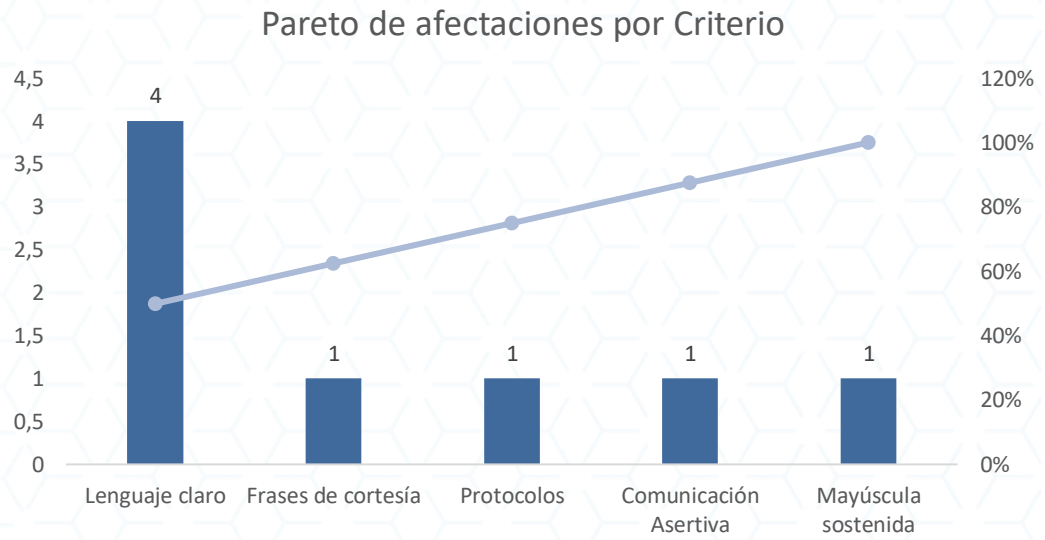


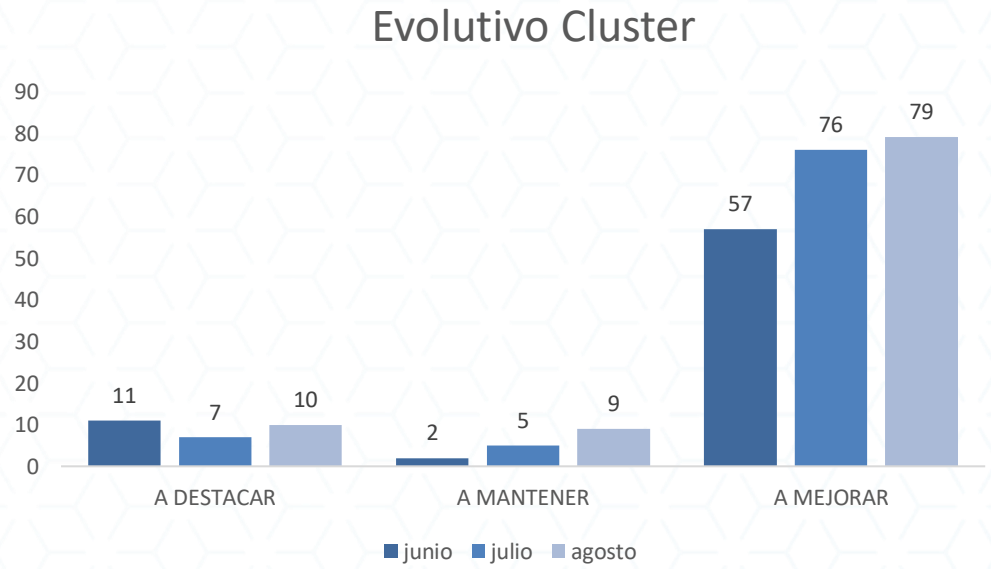
Se mantiene la nota dentro de la precisión de error crítico de usuario final. Sin embargo, frente a las afectaciones por error crítico tenemos principalmente oportunidades sobre lenguaje corporal, postura y presentación personal, si bien no está dentro del Pareto, es una afectación de principal atención.

Dentro de los planes de trabajo en conjunto con el área de operaciones se tiene un grupo de interacción, en donde se reportan inmediatamente inconvenientes tecnológicos para darle solución al primer contacto o escalar con el área de tecnología en caso de que aplique.

Apoyos Misionales



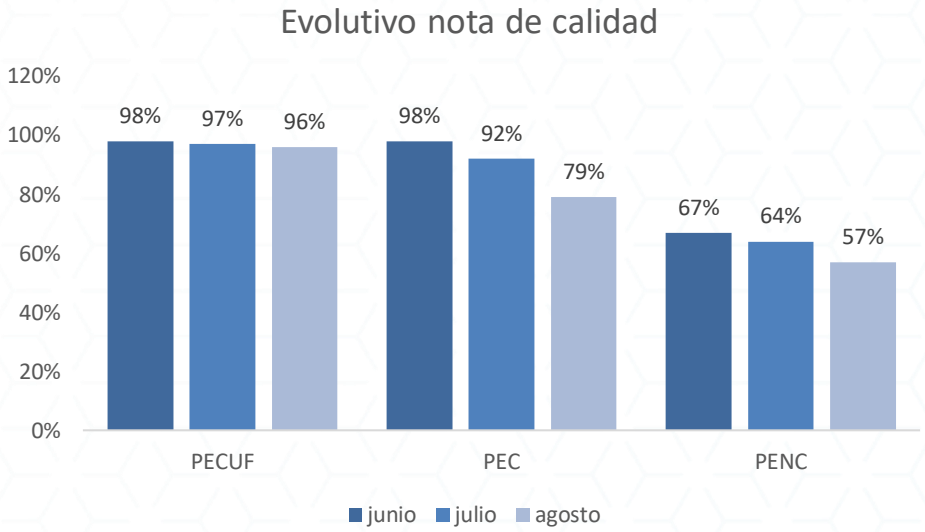


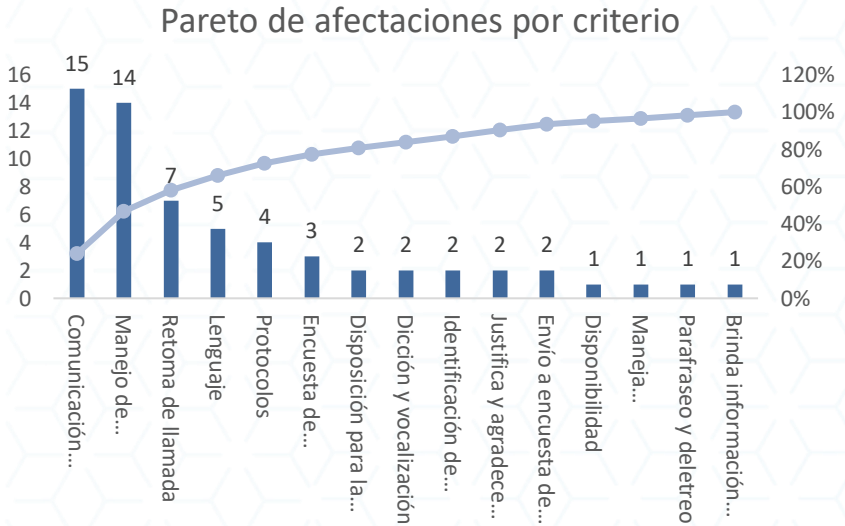


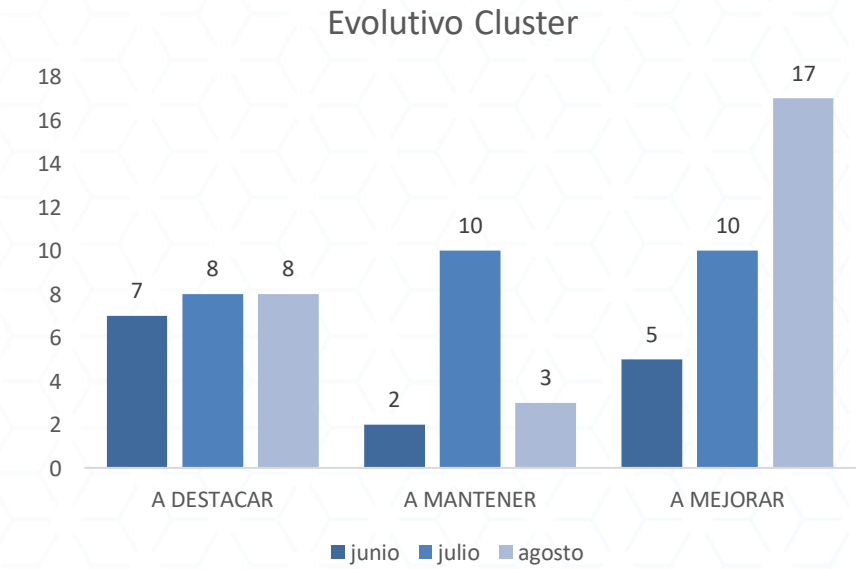
Respecto a la gestión que efectúa el canal de Apoyos Misionales, se destacan los resultados de la operación en los Errores Críticos, en aquellos de Usuario Final, de Negocio y de Cumplimiento alcanzan la nota más alta.

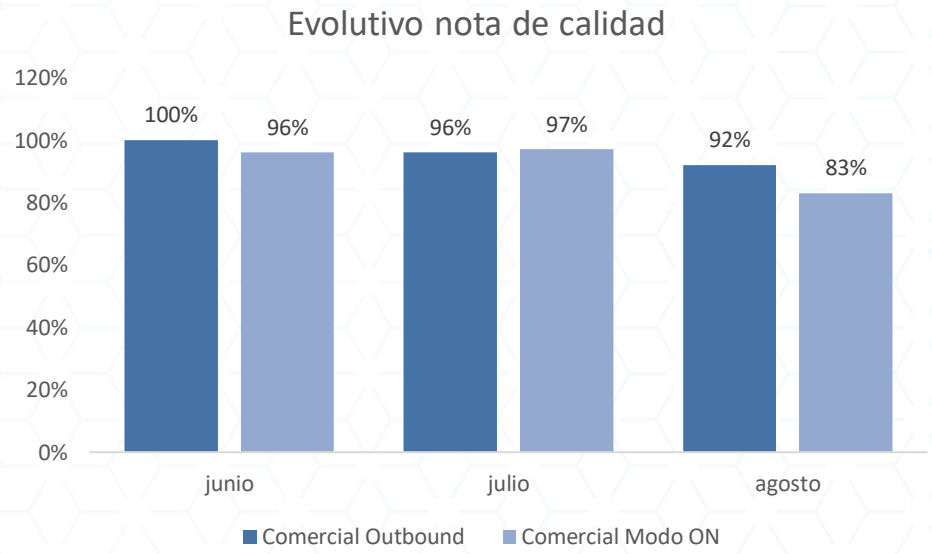
Para este segmento se realizaron 37 evaluaciones, incrementando el indicador de muestra dentro del canal al momento de desarrollar las validaciones del proceso. Cabe reconocer que, es un grupo con amplios conocimientos de los diferentes procesos; adicional, se enfocan en la solución y a garantizar el proceso correcto.

Comerciales







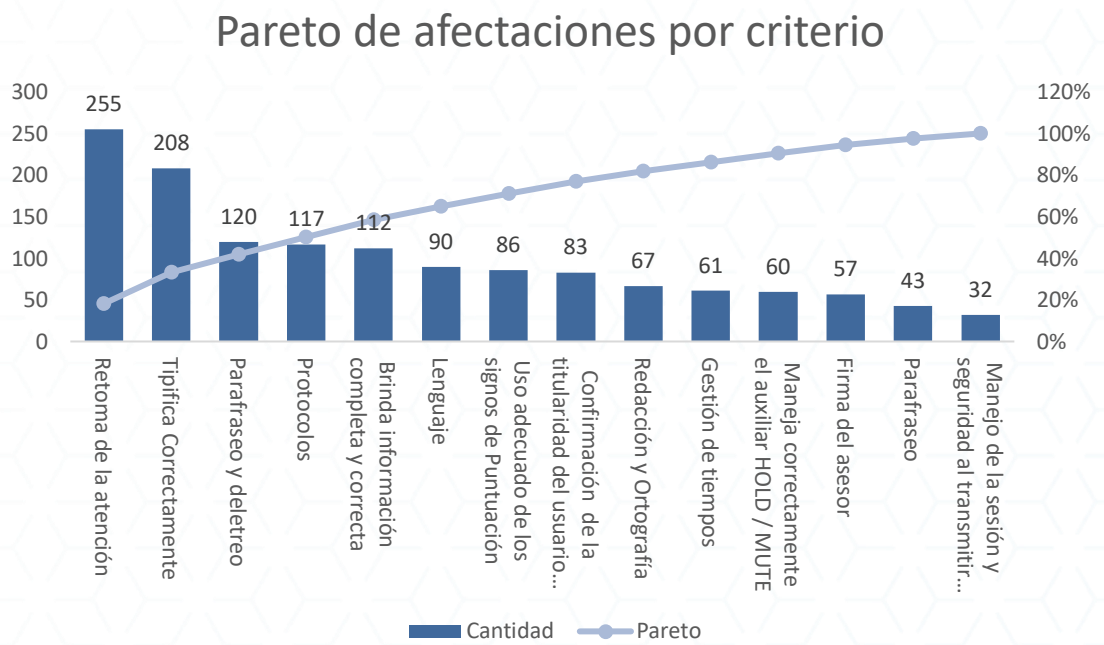


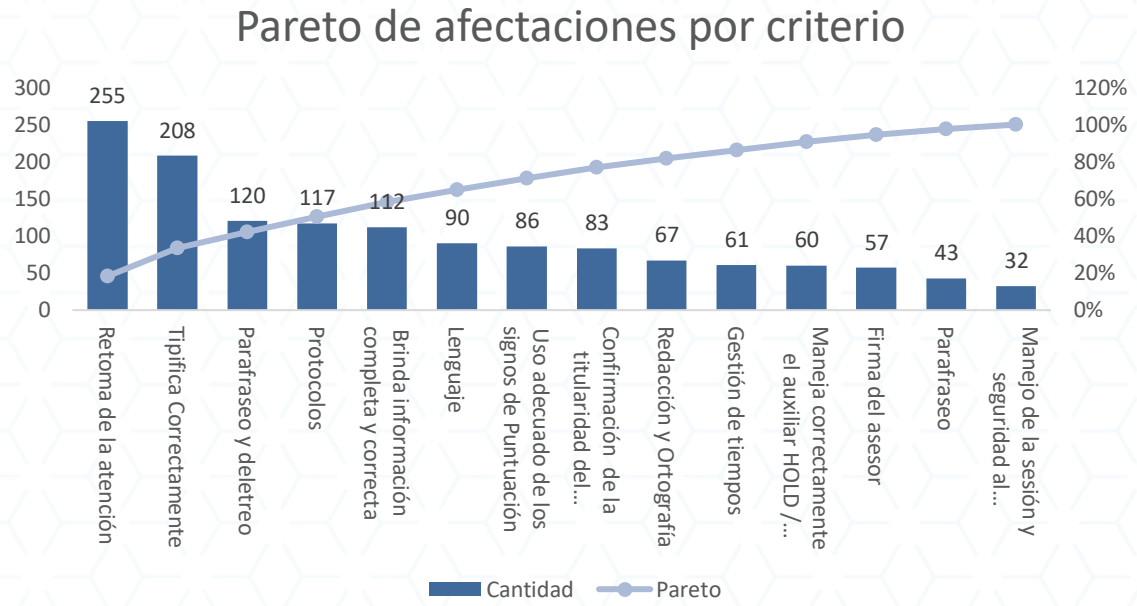
Se evidencia en el proceso desarrollado del canal en el mes de agosto de 2023, se destacan los resultados obtenidos en el canal para el Error Crítico de Cumplimiento, donde los agentes obtuvieron un resultado del 100% en la precisión de error gracias a comportamientos apropiados respecto a la utilización de los aplicativos y la prevalencia de la seguridad de la información.

Respecto a las oportunidades de mejora relacionadas al Error Crítico de Usuario Final, las afectaciones más marcadas se sitúan en el ítem de “Disposición para la atención”

Respecto a las actividades que se han enfocado con la intención de mejorar los indicadores del canal, se realizaron retroalimentaciones focalizadas para dar a conocer las oportunidades de mejora a través de talleres de escucha.

OJT



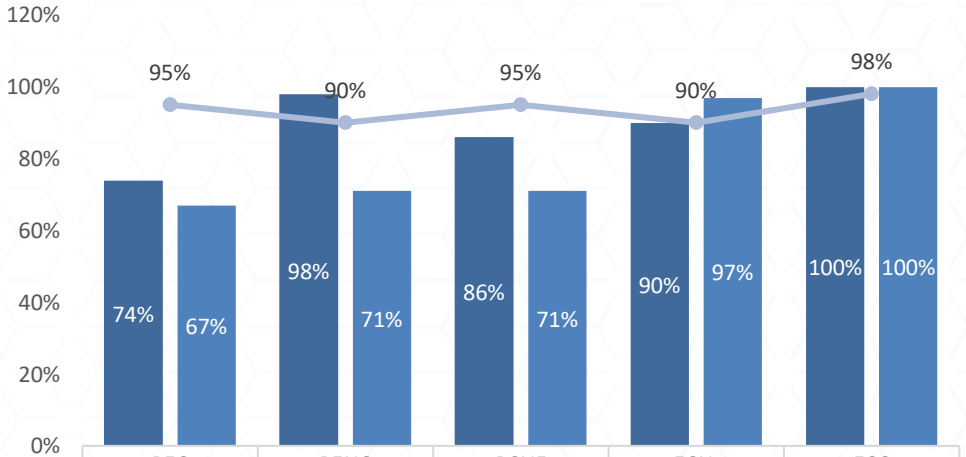


Se realizaron 873 evaluaciones a los asesores en OJT, con un cumplimiento del 84.4%, este resultado refleja el proceso normal del aprendizaje de la curva para personal de OJT.

Dentro de los refuerzos de conocimiento que se realizaron tenemos temas importantes frente a las tipificaciones: actualización de estado para renovación, comunidad ICETEX, giro pendiente por realizar matricula e información de producto.

Dentro de las actividades programadas para la mejora se realizaron talleres de escucha, refuerzo de la matriz y los protocolos de calidad y socialización de la medición de calidad dentro del proceso. Estas sesiones se programan 1 hora a la semana en donde se tiene la posibilidad del focus con los diferentes equipos de OJT.

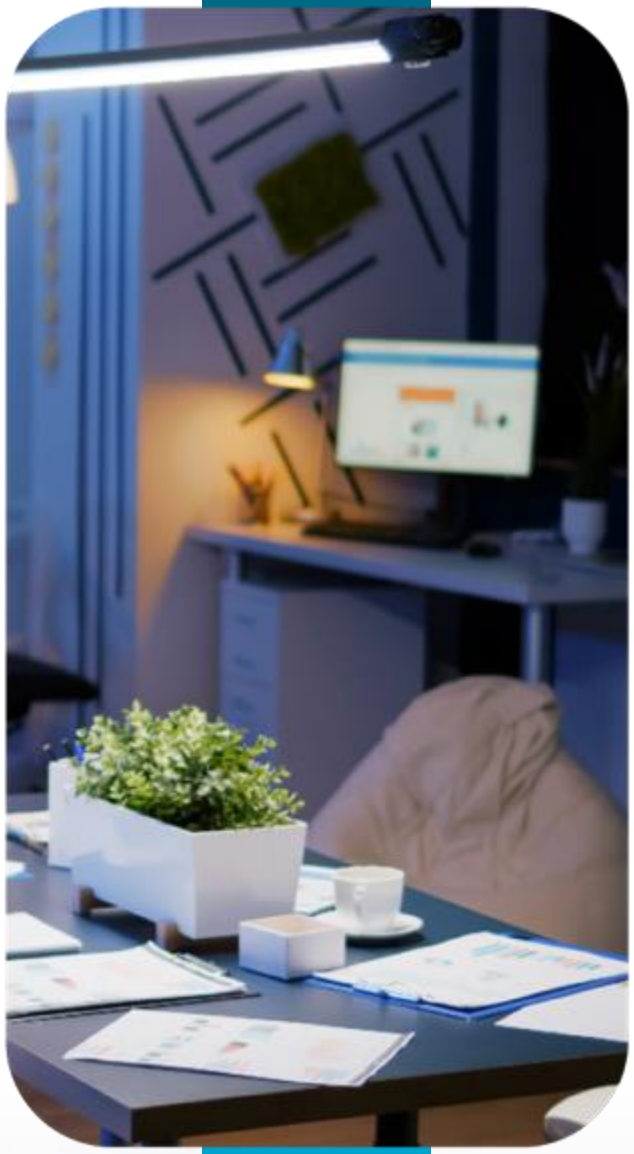
CHAT BOT



	PEC	PENC	PCUF	ECN	ECC
julio	74%	98%	86%	90%	100%
agosto	67%	71%	71%	97%	100%
Meta	95%	90%	95%	90%	98%

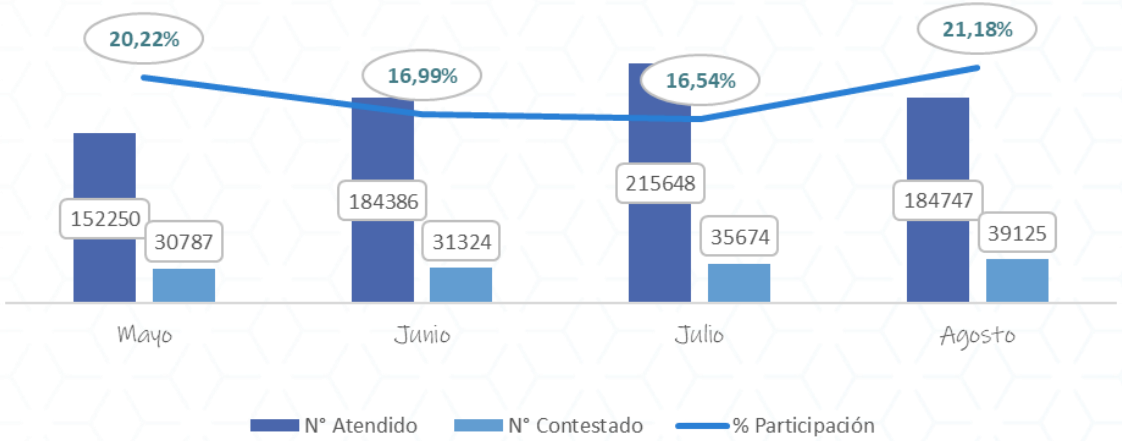


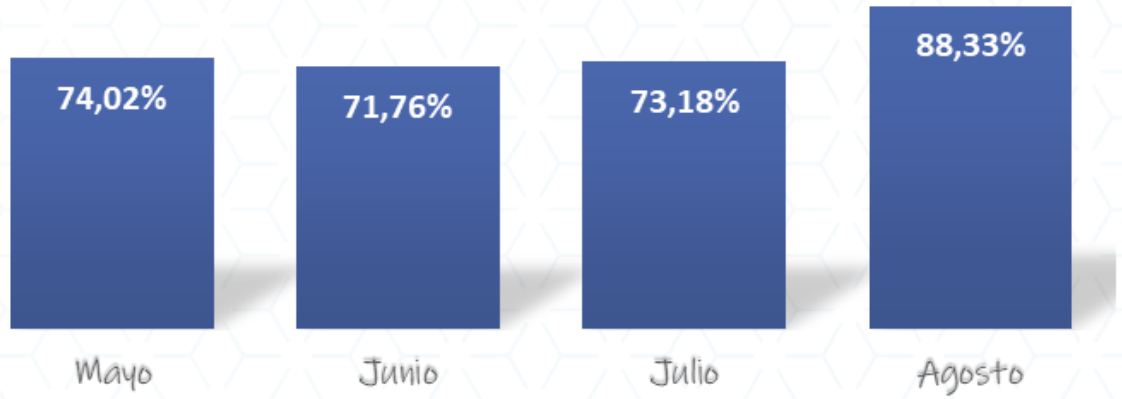
En el mes de de agosto se evidencia una disminusion en los indicadores de presion, esto porque el BOT esta presentando incositencias al momento de brindar la información o de seleccionar las opciones. Como accion correctiva para el mes de septiembre se esta generando un informe de hallazgos que sera escalado con el area encargada.

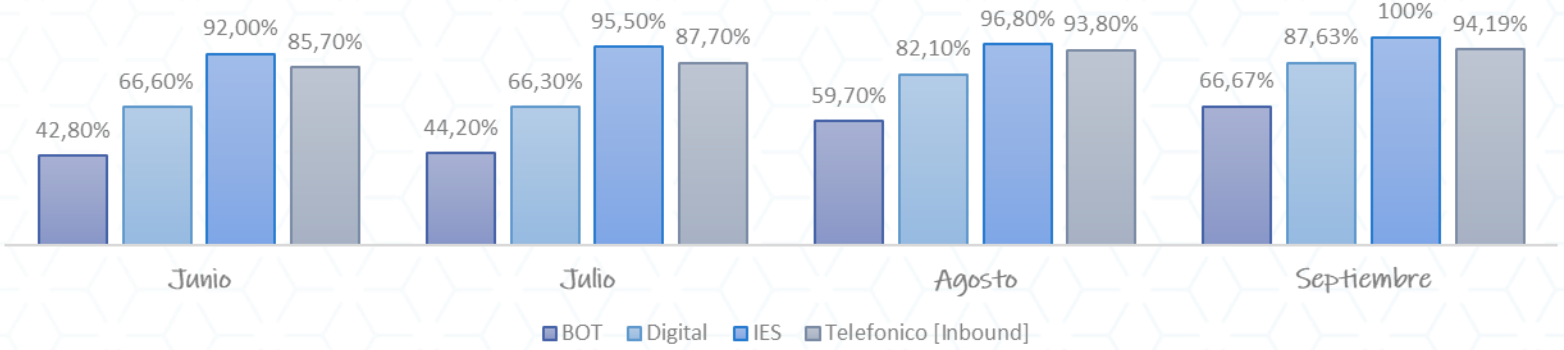


Experiencia

Indicador de satisfacción evolutivo mes a mes







Indicador de satisfacción canal vs skill



Canal	Skill	1. Muy Satisfecho		2. Satisfecho		3. Medio Satisfecho		4. Insatisfechos		Total #
		#	%	#	%	#	%	#	%	
BOT	Chat_Bot	140	39,00%	74	20,61%	44	12,26%	101	28,13%	359
	IVR_Bot	59	78,67%	14	18,67%		0,00%	2	2,67%	75
	Whatsapp_Bot	590	31,77%	491	26,44%	308	16,59%	468	25,20%	1857
Total BOT		**789**	**34,44%**	**579**	**25,27%**	**352**	**15,36%**	**571**	**24,92%**	**2291**
Digital	Chat	5037	60,58%	1719	20,68%	345	4,15%	1213	14,59%	8314
	Video Atención	11	52,38%	2	9,52%		0,00%	8	38,10%	21
	Whatsapp	2170	62,00%	775	22,14%	170	4,86%	385	11,00%	3500
Total Digital		**7218**	**60,99%**	**2496**	**21,09%**	**515**	**4,35%**	**1606**	**13,57%**	**11835**
IES	IES Plus	228	86,69%	29	11,03%	5	1,90%	1	0,38%	263
	IES Prime	36	73,47%	9	18,37%	4	8,16%		0,00%	49
Total IES		**264**	**84,62%**	**38**	**12,18%**	**9**	**2,88%**	**1**	**0,32%**	**312**
Telefónico [Inbound]	Alianzas - Becas	374	72,20%	97	18,73%	30	5,79%	17	3,28%	518
	Fondos	4861	74,41%	1257	19,24%	254	3,89%	161	2,46%	6533
	Información General	33	58,93%	8	14,29%	5	8,93%	10	17,86%	56
	Propios	13642	75,88%	3256	18,11%	607	3,38%	474	2,64%	17979
Total Telefónico [Inbound]		**18910**	**75,38%**	**4618**	**18,41%**	**896**	**3,57%**	**662**	**2,64%**	**25086**
Total general		**27181**	**68,77%**	**7731**	**19,56%**	**1772**	**4,48%**	**2840**	**7,19%**	**39524**

Cierre Agosto

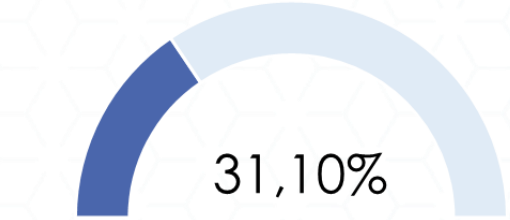
Observaciones generales

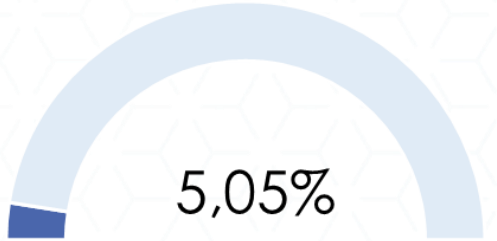
Oportunidades de mejora:

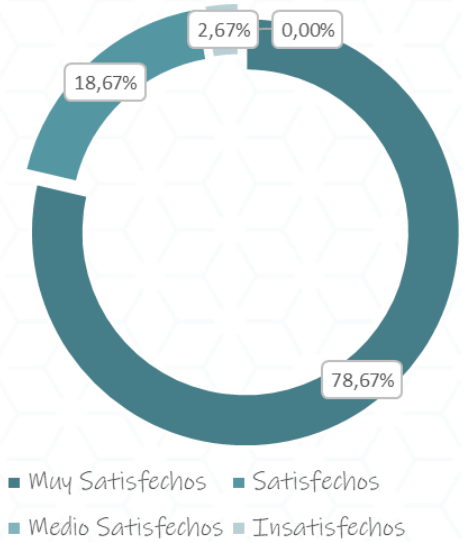
1. Sobre nuestro indicador de satisfacción tenemos un aumento significativo de 4.36 puntos entre el mes de agosto y el mes de julio. Si lo vemos en el comparativo del mes presentado y el mes más crítico nos encontramos con una diferencia de 5,78 puntos porcentuales. En conclusión, en cuanto al cumplimiento indicado estamos a **8,33** puntos de la meta del **80%.**

2. Podemos identificar que los canales con mayor afectación en la satisfacción son aquellos que son gestionados a través del BOT (chat y WhatsApp) por lo que en nuestros planes de acción las actividades a realizar estarán enfocadas en estos, junto con información general del canal telefónico. Lo anterior sin descuidar los canales que ya tiene mayor % de cumplimiento.

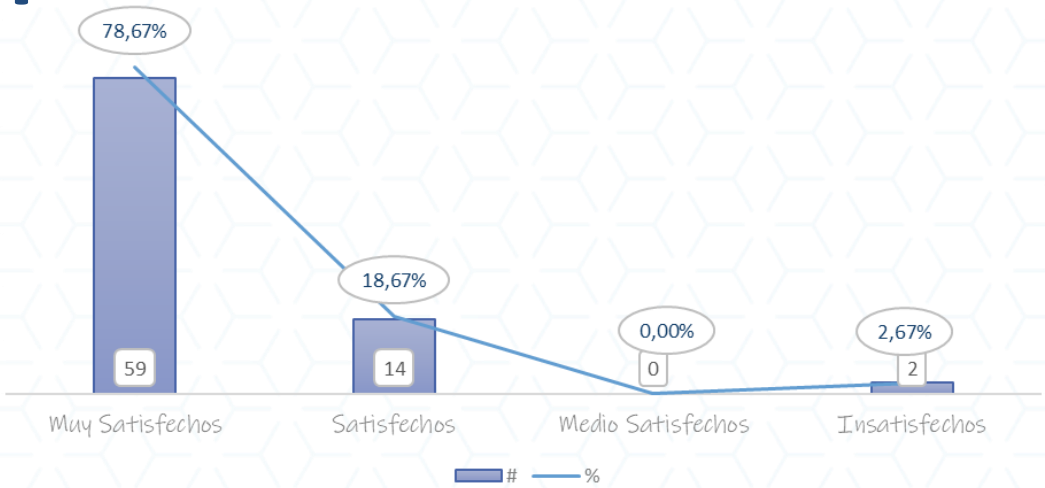
Gestión de recuperación







Asignados	4775
Contactados	1485
Encuestados	75



Oportunidades de Mejora:

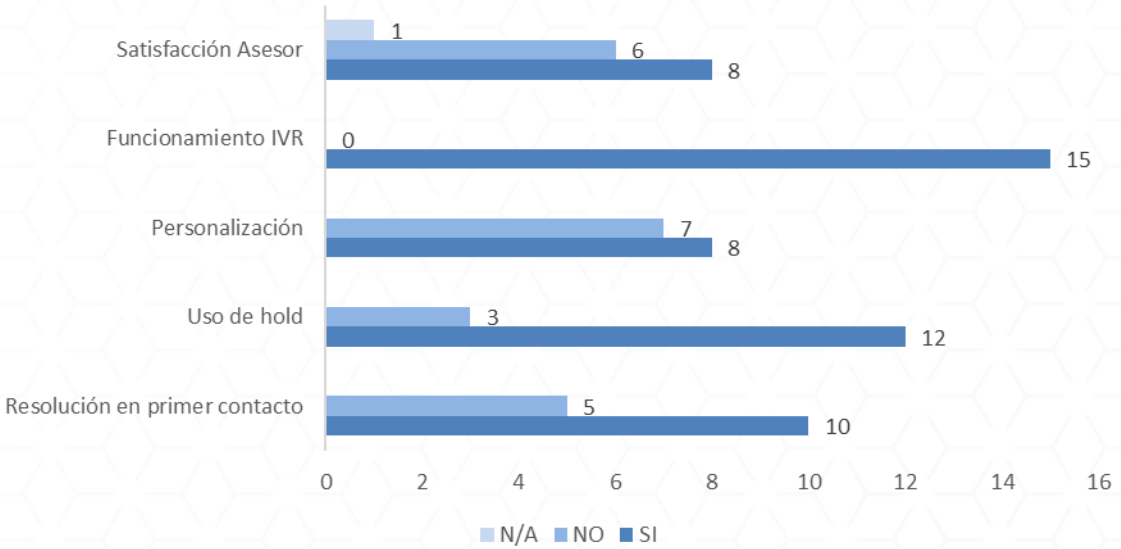
En recuperación es importante referirse por nombre al usuario, (personalizar) contextualizar al usuario sobre su solicitud asociada a la encuesta negativa, no debemos mencionar que la llamada es por la insatisfacción, calificación negativa o similares para no predisponer al cliente a sabiendas que la calificación es anónima. Fundamental que al final de la interacción se invite de forma personal, dando la importancia que merece la calificación a la nueva encuesta, evitar al máximo, evitar al máximo tiempos de espera.

- Se habla a un ritmo demasiado rápido, lo cual dificulta la comunicación, el usuario debe solicitar al asesor que repita la información se extienda la comunicación.

- El tono de voz utilizado en algunas interacciones es fuerte, dando una sensación de regaño o enfado en la comunicación, lo cual hace que el usuario se lleve una percepción negativa.

Total gestión agosto

Cliente incógnito



En desarrollo del proceso se evidencia los siguientes hallazgos:

- Un buen funcionamiento en el IVR, toda vez que la herramienta reconoce la opción digitada por el usuario, las opciones brindadas son de fácil entendimiento lo que con lleva en un buen direccionamiento a los diferentes canales
- Del cumplimiento del 100% de uso en hold y acompañamiento en tiempos de espera, presentamos un 75%, dado a que los asesores solicitan y agradecen los tiempos de espera, si bien no solicitan tiempos reales la comunicación se retoma sobre los 60 segundos brindando un acompañamiento al usuario.
- Del 100% de las interacciones se observa un 58% de personalización en las comunicaciones, al nombrar a los usuarios por su nombre se genera un ambiente de cercanía al usuario con la entidad y hace más amena la interacción.

Oportunidades de mejora:

Se presentan en la seguridad y claridad al momento de brindar la información, toda vez, que se observa que el asesor tiene el conocimiento; sin embargo, utiliza expresiones dubitativas (pues, umm, creo, debe ser así) que le resta credibilidad a la gestión.

Por lo anterior, se obtiene un 63% de solución y asesoramiento, ya que el usuario finaliza la interacción con la sensación que no se le dio la información de manera clara por lo cual buscara una nueva comunicación corroborando esta información o con mas inquietudes de las que se tenia en la primera intención de comunicación.

Total: 15 casos

Customer Journey Map – Canales Telefónico y Digital

FASES	APERTURA - INTRODUCCIÓN	ANALISIS - CONTEXTUALIZACIÓN	COMPRENSIÓN – SOLUCIÓN	CIERRE - EXPERIENCIA
PUNTOS DE CONTACTO	IVR – Menú de opciones Saludo Bienvenida	Identificar necesidades Confirmación de datos Parafrasear solicitud del usuario	Respuesta a PQRS Escalamientos Confirmación de respuesta o solución	Preguntas de cierre controlado Despedida Invitación a la encuesta
VOZ DEL CLIENTE	Difícil comunicación Empatía del agente	No escuchan el requerimiento y ya realizan preguntas Tiempos de espera muy largos e innecesarios	No me dieron solución a mi solicitud No me dieron solución a mi solicitud Cierre de la interacción sin respuesta Prefiero comunicarme con un asesor	Me dejaron en espera Gracias por su respuesta
EMOCIONES SENTIMIENTOS	• Expectante • Confundido • Enojado	• Expectante • Enojado	• Impaciente • Frustrado • Emocionado	• Sorprendido • Enojado • Alegre
HALLAZGOS OPORTUNIDADES DE MEJORA	Bienvenida empática, saludo cordial personalizando la gestión	Identificar la necesidad del usuario, retomar gestiones pasadas	Entender y manejar los sentimientos de frustración y enojo del usuario. Manejo de la información ya que esto lleva a que el cliente no perciba una solución o que la información recibida es errada.	Brindar un speech que realmente invite a nuestros usuarios a participar de la encuesta. Cierre controlado de la gestión

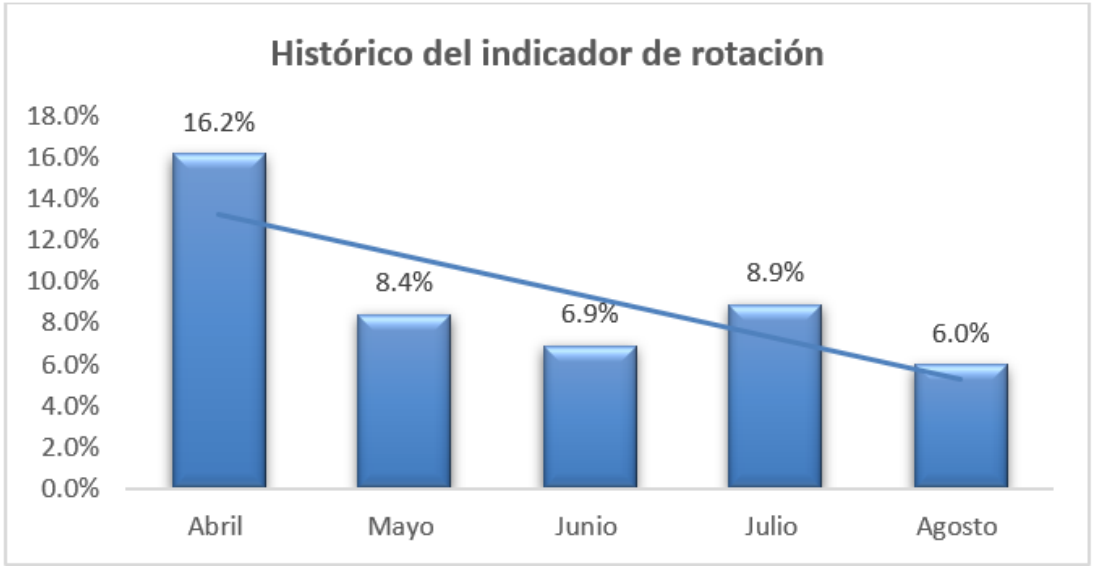


Gestión Humana

Informe de Rotación de personal

6%

Indicador de rotación



Fuente: Elaboración propia con base al indicador de rotación de personal del proyecto ICETEX.

Durante el mes se presentaron 44 retiros, se puede evidenciar que la rotación de personal se redujo el 3% con respecto al resultado del mes anterior.

Se evidencia que desde el inicio de la operación en el mes de abril, el indicador ha disminuido progresivamente. se evidencia que desde el inicio de la operación en el mes de abril, el indicador ha disminuido progresivamente.

La mejora en el resultado obedece a que el proyecto se encuentra en una etapa más madura que ha permitido organizar procesos internos tanto operativos como administrativos, así mismo se han llevado a cabo estrategias y planes de acción, generando en los colaboradores mayor sentido de pertenencia, compromiso y motivación.

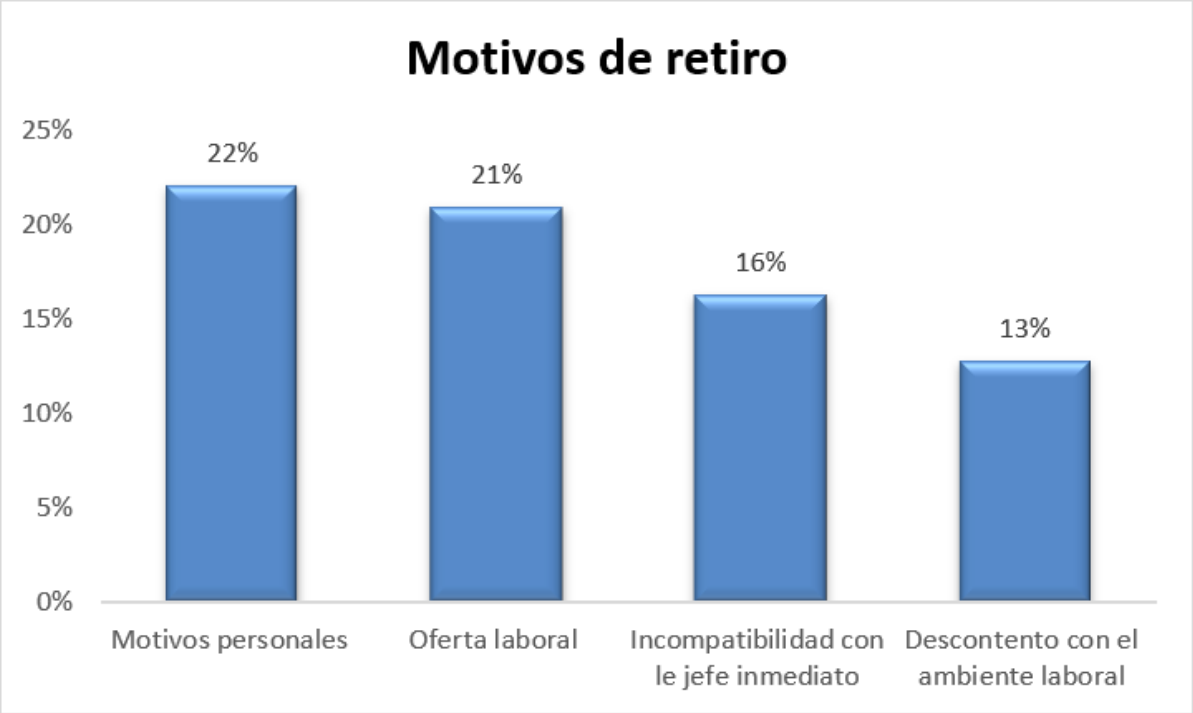
- Se ha realizado el análisis de las causas de retiro, obtenidas de la encuesta de retiro de personal de Comware.

- Desarrollo del plan de bienestar enfocado las actividades en mejorar la experiencia del cliente interno, clima y cultura organizacional.

- Programa de formación continua en habilidades bandas para toda la operación. enfocando las actividades en mejorar la experiencia del cliente interno, clima y cultura organizacional.

- Planes de acción desde todas las áreas, con el finde mejorar procesos internos y la relación entre áreas.

Informe de Rotación de personal



Fuente: encuesta de retiro Comware S.A. – proyecto Icetex

Se puede evidenciar que las razones más comunes de retiro voluntario corresponden al 43% de los colaboradores que respondieron la encuesta y son:

Motivos personales que obedecen a viajes o cambios de residencia, emprendimientos, dificultades familiares que requieren la presencia del colaborador, motivos de salud propia o de algún familiar, estudios, entre otros.

Oferta laboral sobre todo por oportunidades en modalidad remota o híbrida o porque de acuerdo con perfil y proyección profesional, encuentran empleo en una línea de negocio diferente.



Gracias

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