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 Septiembre 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. **FE47740** expedida el 24 **de octubre de 2023,** por valor de **$1.154.498.041** (MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUARENTA Y UN PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación parcial del número de los servicios prestados durante el mes de Septiembre 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:

1. Factura No. FE47740 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de Septiembre de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 3/10/2023, 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 apoyos áreas misionales solicitados.

5. Informes de gestión del mes de Septiembre de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por ruta One drive del contrato.

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

7. Acta de seguimiento a la facturación para el mes de Septiembre de 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47740 correspondiente a la prestación del servicio en el mes de Septiembre de 2023 por un valor de **$1.154.498.041** (MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUARENTA Y UN PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 24 días del mes de octubre de 2023.



Firmado digitalmente
por LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.10.24
22:18:43 -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 septiembre 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 N°. FE 47738 expedida **el 24 de octubre 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 septiembre 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 N° FE47738 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de septiembre de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 3/10/2023, 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 septiembre de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por one drive del contrato,

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

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE 47738 correspondiente al reconocimiento anticipo de la prestación del servicio en el mes de septiembre 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 25 días del mes de Octubre de 2023.



Firmado digitalmente
por LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.10.26
23:55:59 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	09	23	A	30	09	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.		N/A		N/A
12	Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el ICETEX.	x		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 septiembre de 2023, se realiza el pago de servicios prestados en los canales de atención, FTES del mes de agosto 2023 de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato 2022-0770.*

Obligación No 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 lo siguientes indicadores:

NDS Telefónico
NDS Chat
Precisión Escalonamiento Ventana Digital
Escalonamiento IES

Para el mes de septiembre 2023 se aplicó un descuento por penalizaciones de $ 374.848.325 correspondiente a:

Penalizaciones NDS Telefónico
Penalizaciones NDS Chat
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Ventana Digital
Penalizaciones Precisión Escalonamiento IES

Para el periodo del 1 de septiembre al 30 de septiembre, 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		
22	Los demás informes que la supervisión solicite.		
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)

OBSERVACIONES

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**
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. **Se realizó la radicación en OneDrive del contrato Carpeta Contrato Comware N°2022-0770. No se requiere la radicación en físico**

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI X	**NO**
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

7

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

RELACIONE EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL APORTE:

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

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

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2023)*
VALOR DEL CONTRATO	35.582.822.620
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	2.200.081.763
VALOR EJECUTADO (Incluye Anticipo)	24.343.815.080
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	11.239.007.540

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: 21/09/2023

Libia e Fonseca M

_____

FIRMA DEL SUPERVISOR



ComWare

Es ganador del programa
Mejores Empresas Colombianas 2021

Informe Proyecto ICETEX
Septiembre 2023



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
SEPTIEMBRE 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

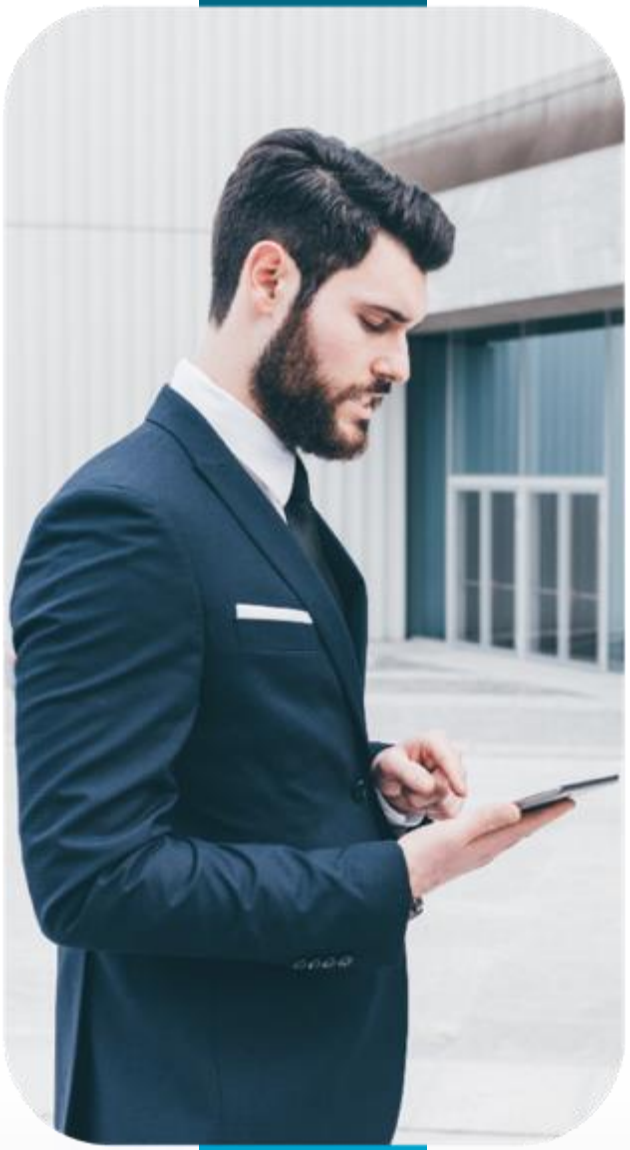
Gerente de Proyecto
Omayra del Pilar Espejo Londoño
(100%)

Director Operaciones por Canal 2 Recursos	Jefe de Calidad y Experiencia 1 Recursos	Jefe de Formación 1 Recursos	Jefe Planeación y Estadística 1 Recurso	Coordinador de Gestión Humana 1 Recurso	Coordinador Service Desk 1 Recurso	Analista Procesos 2 Recursos	Community Manager 1 Recurso	Auxiliar administrativo 1 Recurso
Jefe Operación por Canal 4 Recursos	Coordinador Calidad 1 Recurso	Coordinador Experiencia y Satisfacción Usuario 1 Recurso	Coordinador Formación 1 Recurso	Coordinador de Planeación y Estadística 1 Recurso	Psicólogo Gestión Humana 1 Recurso	Auxiliar Gestión Humana 1 Recurso	Agente Mesa Servicio 1 Recurso	Agente Soporte Sitio 1 Recurso	Gestor de Usuarios 1 Recurso
Coordinador por Canal 25 Recursos	Analista Calidad 10 Recursos	Analista experiencia satisfacción Usuario 11 Recursos	Analista Formación 15 Recursos	Analista Datos y Reporting 2 Recursos	Analista Worforce 1 Recurso				
Asesores 675 Recursos				Auxiliar Worforce 1 Recurso	Gestor en Tiempo Real GTR 2 Recursos				

Total de personas
761 Línea Base 5 Adicionales

Personal Contractual

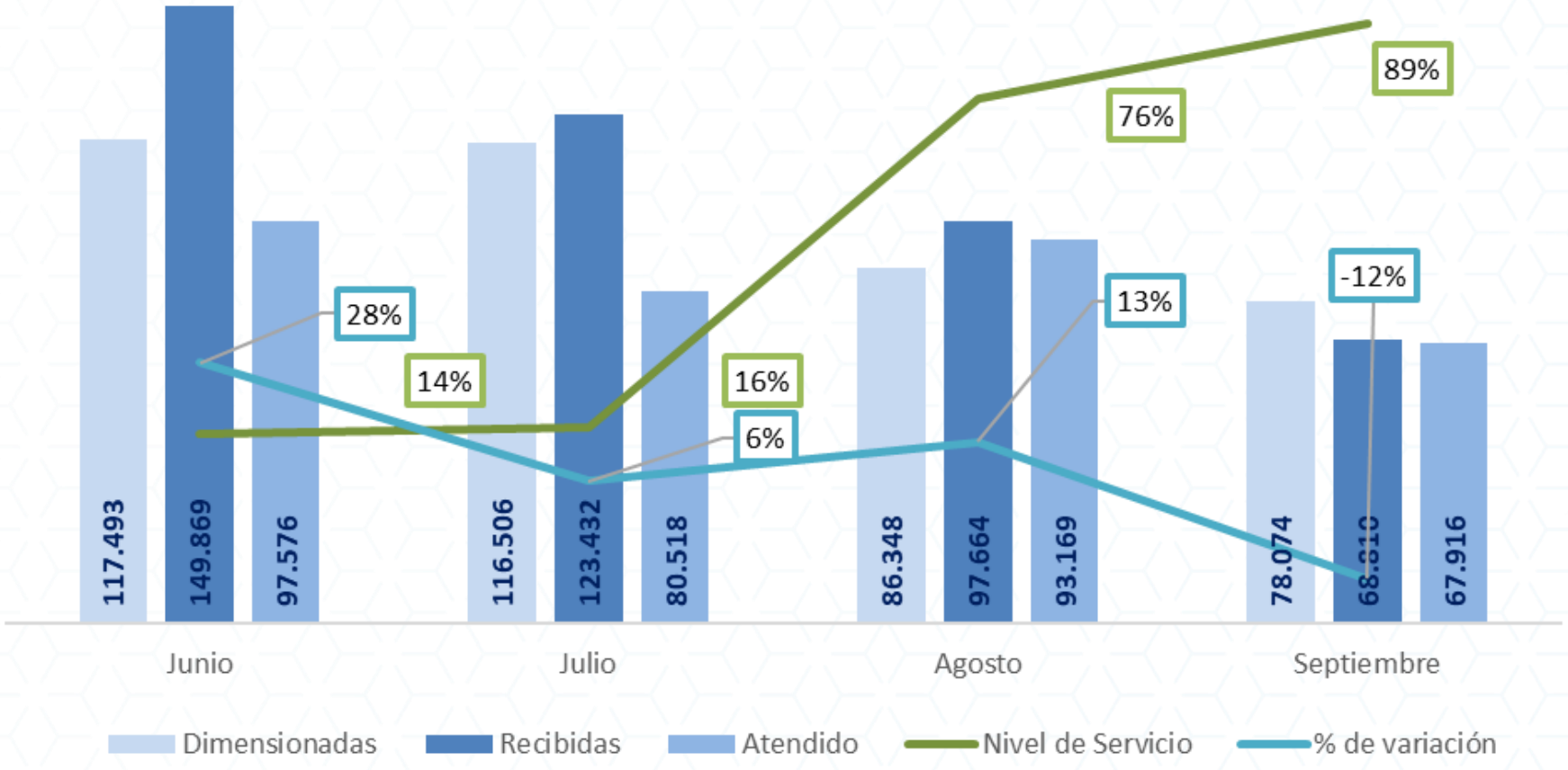
Personal Adicional (No contractual)



CANAL TELEFONICO

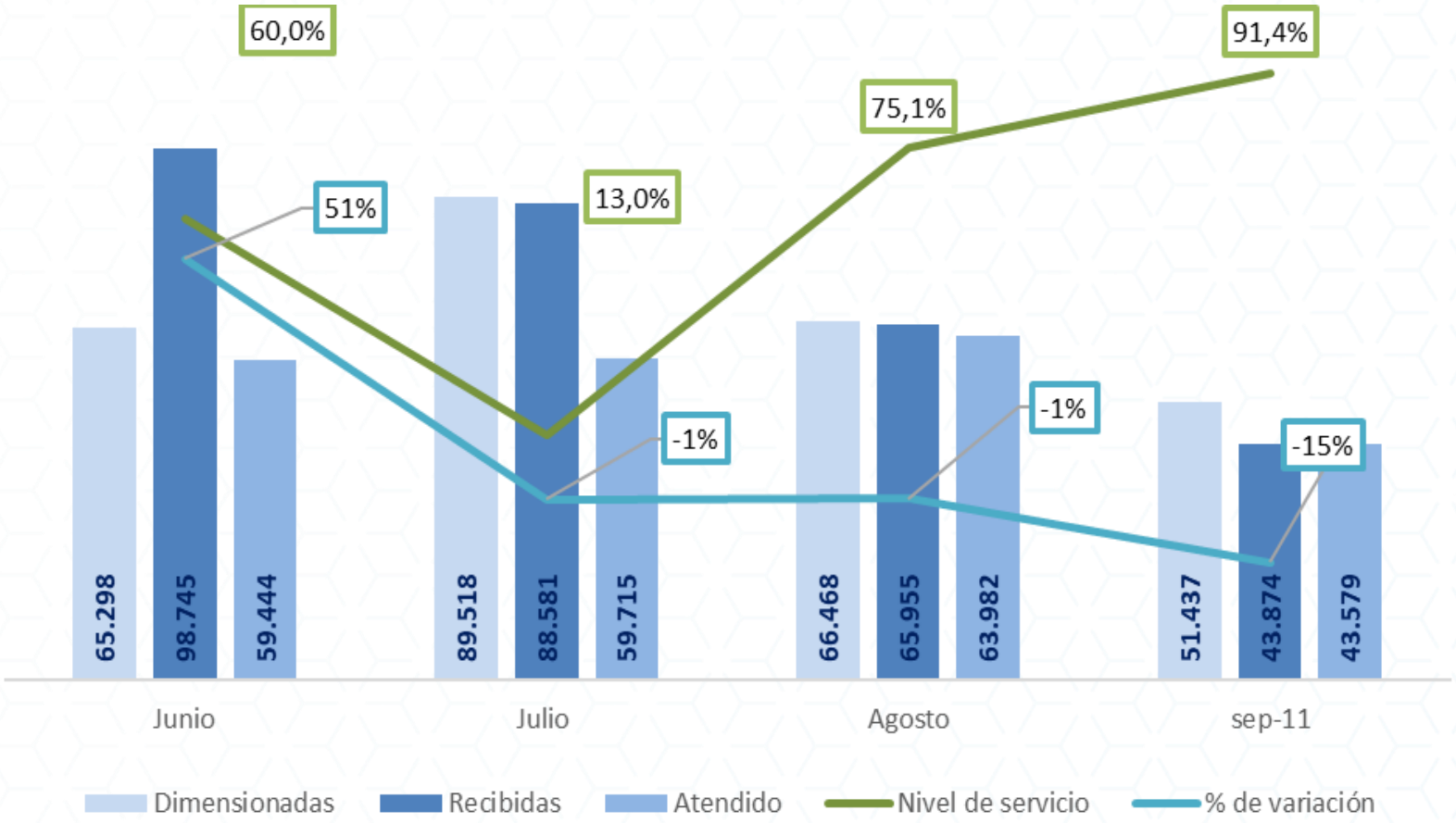
Canal Telefónico

Comportamiento de ingreso de llamadas
Total Telefónico
Sept. 2023



Canal Telefónico

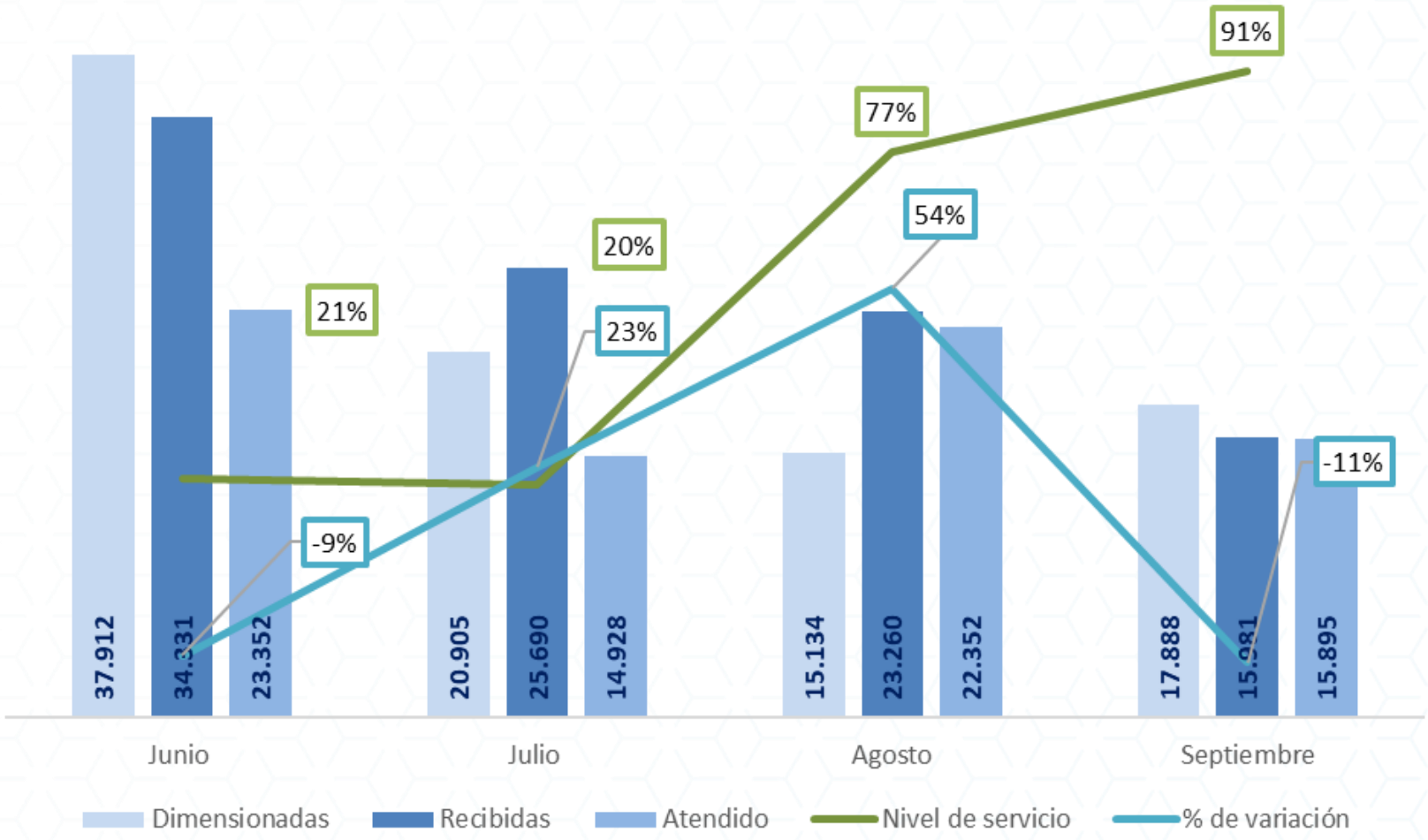
Comportamiento de ingreso de llamadas Propios



Tipificacion	Total
Consulta de saldo a la fecha	7.889
Consulta del estado del giro	5.029
Información producto Créditos propios	4.144
Aclaración del Plan de Pagos	2.987
Renovación	1.935
Total	21.984

Canal Telefónico

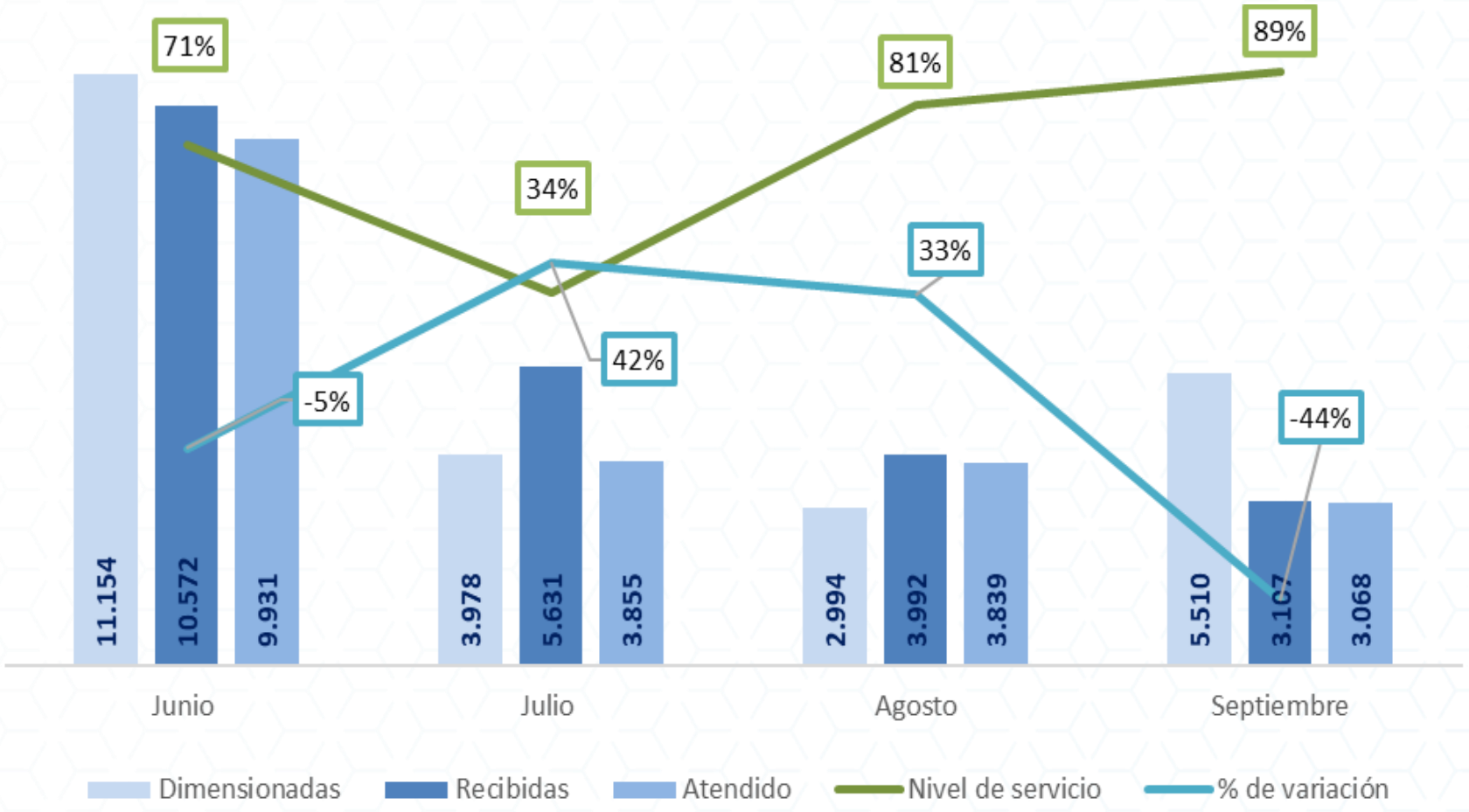
Comportamiento de ingreso de llamadas Fondos



Tipificacion	Total
Asesoría general proceso de legalización	2.013
Información producto Fondos en Administración	2.003
Consultas relacionadas con la viabilidad jurídica	1.164
Certificación DIAN	1.076
Total	6.256

Canal Telefónico

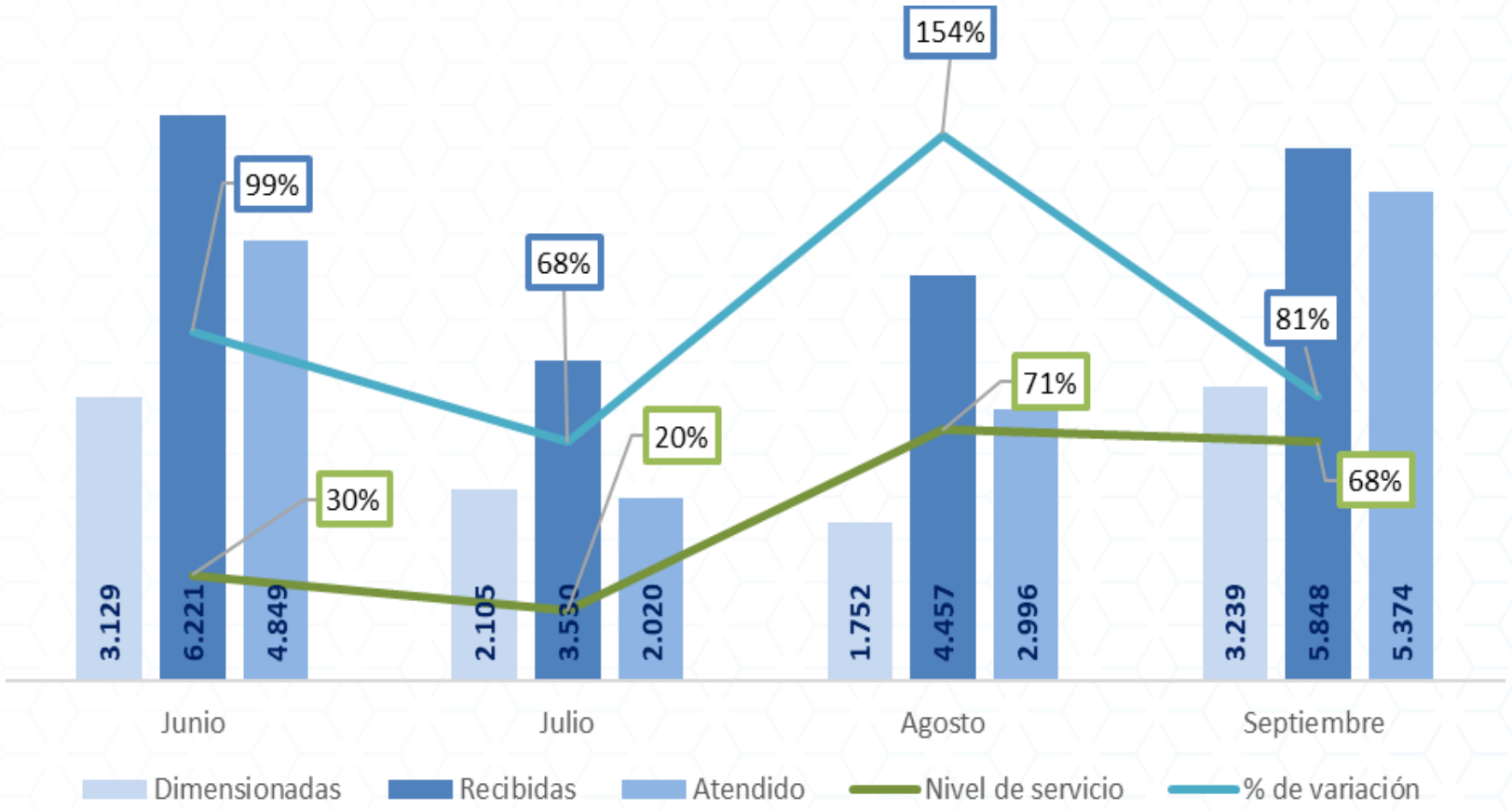
Comportamiento de ingreso de llamadas Alianzas



Tipificacion	Total
Consulta resultados solicitud de crédito	984
Comunidad ICETEX	911
Giro	410
Apoyo diligenciamiento formulario	409
Total	2.714

Canal Telefónico

Comportamiento de ingreso de llamadas Información General



Tipificacion	Total
Información acuerdo de pago	1.045
Certificado paz y salvo	1.023
Información prórroga	627
Total	2.695

Canal Telefónico

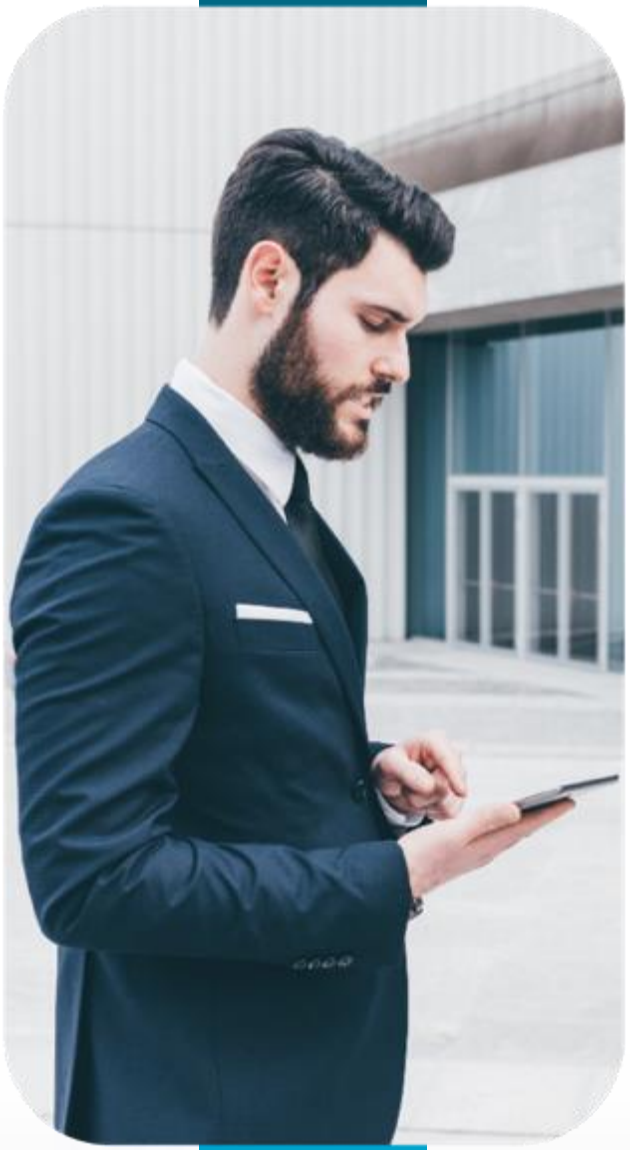
Gestión Outbound Telefónico

Base	Fecha entrega	Entregados	Contactos Efectivos	Contactos No efectivos	No contactados	pendientes por gestión
Fondo de Comunidades Negras	11/09/2023	5158	129	35	2430	2564
Fondo de Comunidades Negras	6/09/2023	1576	342	951	283	0
Fondo de Victimas	7/09/2023	1073	234	616	223	0
Subsidiadas	14/09/2023	1636	436	0	1200	0
Fondo de Comunidades Negras cagrue documental	28/09/2023	1394	1180	68	146	0
Fondo de domunidades Negras cargue documental - Segundo barrido	29/09/2023	390	74	160	156	0
Fondo de domunidades Negras Verificación contraseña	29/09/2023	4911	1456	2210	1245	0
Verificacion cargue documental - subsanacion documental	30/09/2023	4357	1380	2204	773	0
Totales	8	20495	5231	6244	6456	2564

Canal Telefónico

Planes de Acción Telefónico

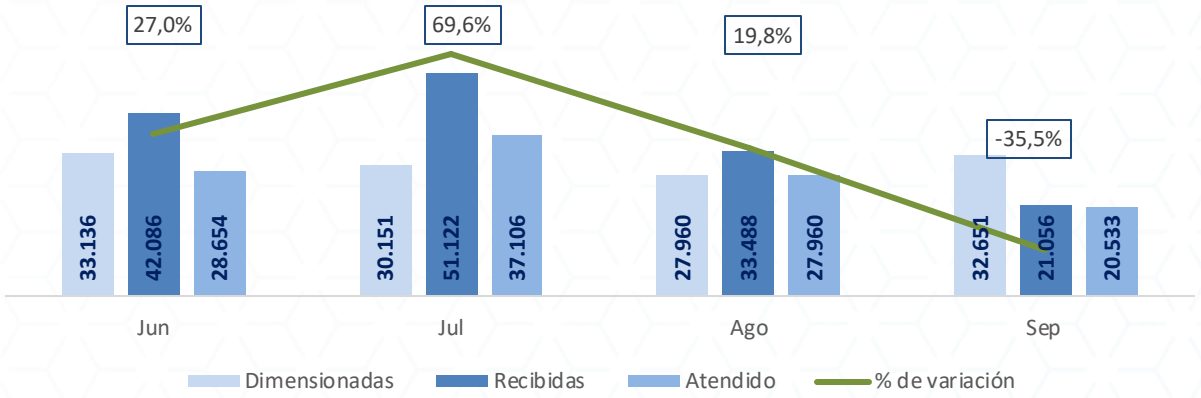
Area	Objetivo	Accion	Julio	Agosto	Septiembre	Responsable
Telefónico	Cumplir con el Nivel de servicio al 80% en el canal Telefonico	Redistribución Asignación de Turnos para llegar a los NS	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	Jefe de Planeación, Jefe de Operaciones.Analista Workforce
		Refuerzo en habilidades blandas a los asesores del canal	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce
	Llegar al 95% de la asistencia y presentación de evaluaciones por parte de Asesores y Coordinadores	Revisión diaría de los asistentes a las formaciones y evaluaciones	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce
		Revisión y publicación del 100% las novedades presentadas en la operación, en las plataformas establecidas	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce
	Control del 100% de los ausentismos de la operación	Revisión diaría de los asistentes a operación	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	Jefe de planeación, Cooridnadores Telefónico , Jefe de Operaciones. Analista Workforce
		Revisión y seguimiento diario a las novedades presentadas	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	Jefe de planeación, Cooridnadores Telefónico , Jefe de Operaciones. Analista Workforce



CANAL DIGITAL

Digital - Chat

Comportamiento de ingreso Septiembre



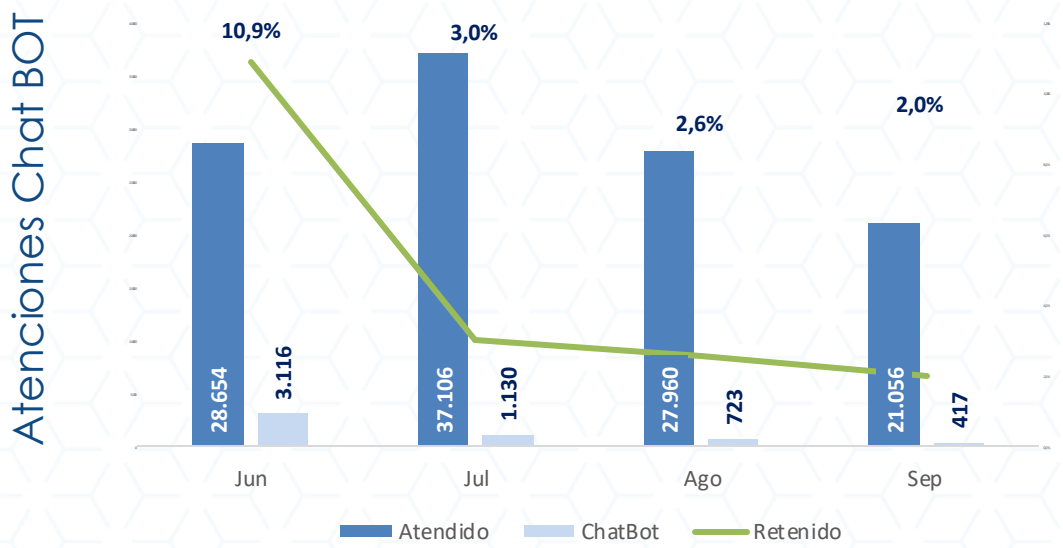
Resumen indicadores operativos

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep
Dimensionadas	33.136	30.151	27.960	32.651
Recibidas	42.086	51.122	33.488	21.056
Atendido	28.654	37.106	27.960	20.533
% de variación	27,0%	69,6%	19,8%	-35,5%
ASA	00:13:27	00:14:04	00:04:46	00:00:42

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep
Nivel de servicio	16%	17%	45%	87%
Nivel de atención	68%	73%	88%	98%
AHT	00:08:43	00:17:01	00:15:38	00:16:36
Rechazos	60%	56%	52%	51%

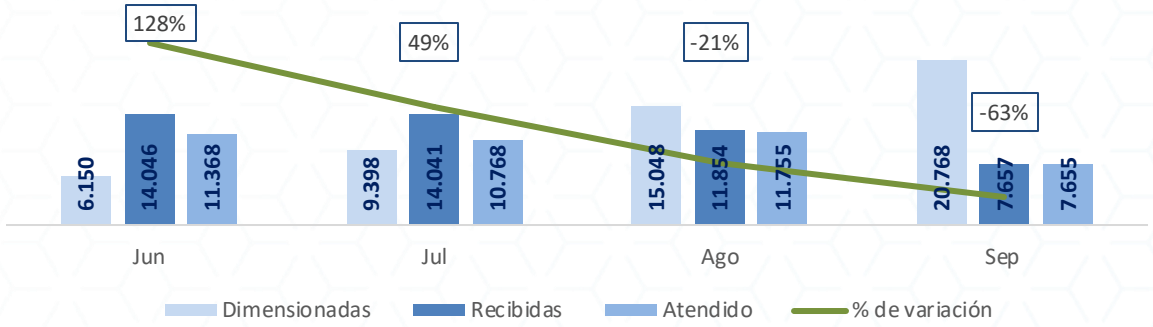
Acciones

- Para el mes de septiembre se presenta un **-35,5%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- Se mejora en los indicadores de nivel de atención en un **11%** y nivel de servicio en un **92%**.
- Envió de 5 asesores críticos para Feed back o felicitación correspondiente (Listado con fecha, cedula, Login, Nombre, Supervisor, Indicador a trabajar, indicador actual y por último la meta propuesta).
- Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.
- Revisión a diario con el cierre de productividad por día y auditoria de los casos críticos.
- Seguimiento a los rechazos por medio de una torre de verificación y escalamiento para asegurar el correcto escalamiento por los asesores de Chat.



Digital – WhatsApp

Comportamiento de ingreso Septiembre



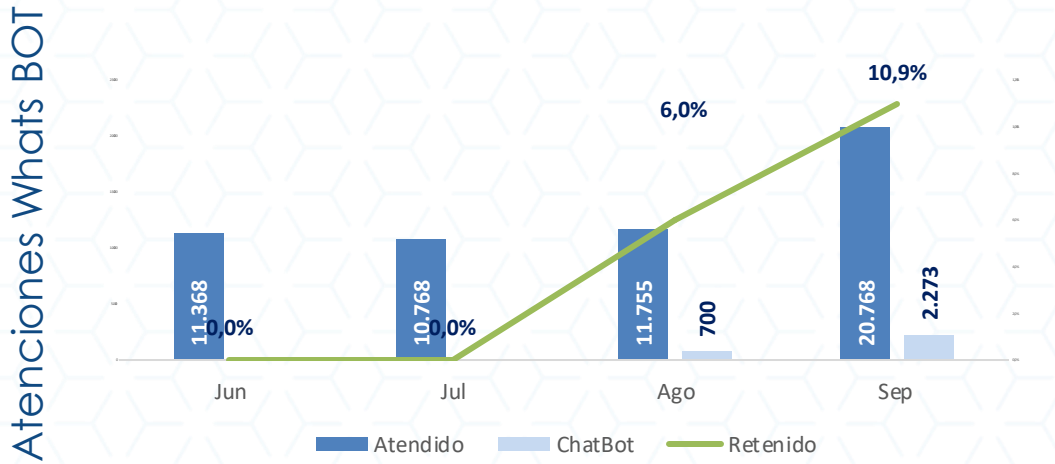
Resumen indicadores operativos

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep
Dimensionadas	6.150	9.398	15.048	20.768
Recibidas	14.046	14.041	11.854	7.657
Atendido	11.368	10.768	11.755	7.655
% de variación	128%	49%	-21%	-63%
ASA	0:53:25	1:14:28	0:14:09	0:00:17

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep
Nivel de servicio	16%	4%	51%	95%
Nivel de atención	81%	77%	99%	100%
AHT	00:22:28	00:20:25	00:21:03	00:22:22
Rechazos	58%	60%	47%	43%

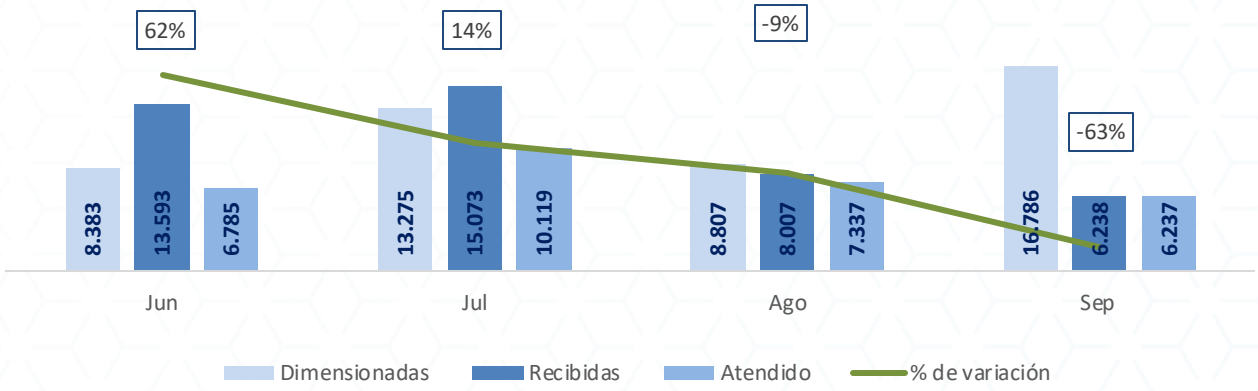
Acciones

- Para el mes de septiembre se presenta un **-63%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- Se mejora en los indicadores de nivel de atención en un **1%** y nivel de servicio en un **87%**.
- Envió de 5 asesores críticos para Feed back o felicitación correspondiente (Listado con fecha, cedula, Login, Nombre, Supervisor, Indicador a trabajar, indicador actual y por último la meta propuesta).
- Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.
- Seguimiento a los rechazos por medio de una torre de verificación y escalamiento para asegurar el correcto escalamiento por los asesores de WhatsApp .



Digital – Video atención

Comportamiento de ingreso Septiembre



Resumen indicadores operativos

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep
Dimensionadas	8.383	13.275	8.807	16.786
Recibidas	13.593	15.073	8.007	6.238
Atendido	6.785	10.119	7.337	6.237
% de variación	62%	14%	-9%	-63%
ASA	00:02:48	00:02:24	00:00:34	00:00:04

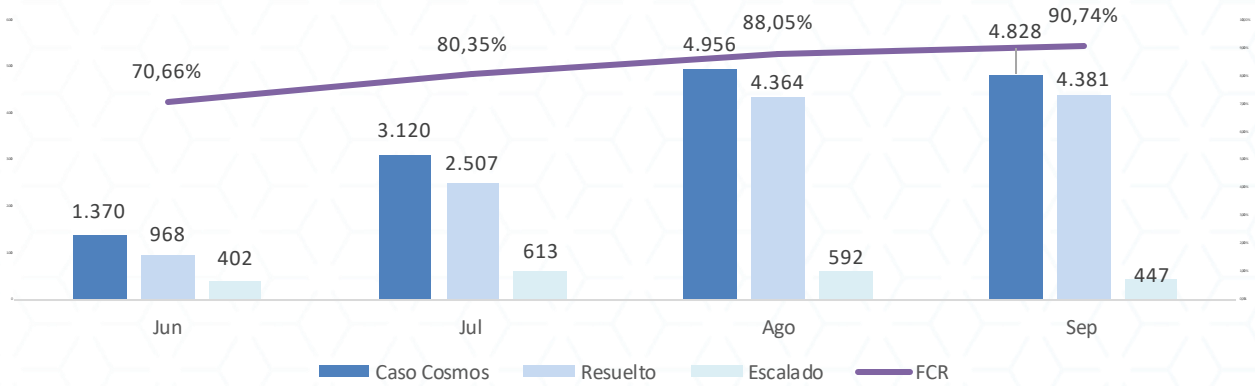
Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep
Nivel de servicio	23%	35%	78%	95%
Nivel de atención	50%	67%	92%	98%
AHT	00:09:41	00:09:49	00:08:50	00:08:42
Rechazos	27%	41%	45%	49%

Acciones

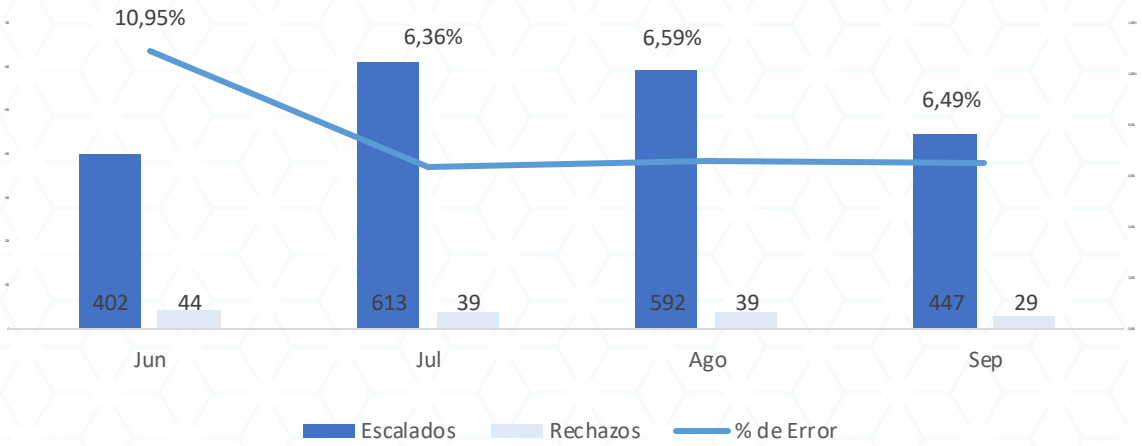
- Para el mes de septiembre se presenta un **-63%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- Se mejora en los indicadores de nivel de atención en un **7%** y nivel de servicio en un **22%**.
- Envió de 5 asesores críticos para Feed back o felicitación correspondiente (Listado con fecha, cedula, Login, Nombre, Supervisor, Indicador a trabajar, indicador actual y por último la meta propuesta).
- Seguimiento a los rechazos por medio de una torre de verificación y escalamiento para asegurar el correcto escalamiento por los asesores de Video atención.

Digital Modo On

Comportamiento de ingreso septiembre



Porcentaje de error escalamientos



FCR por sala

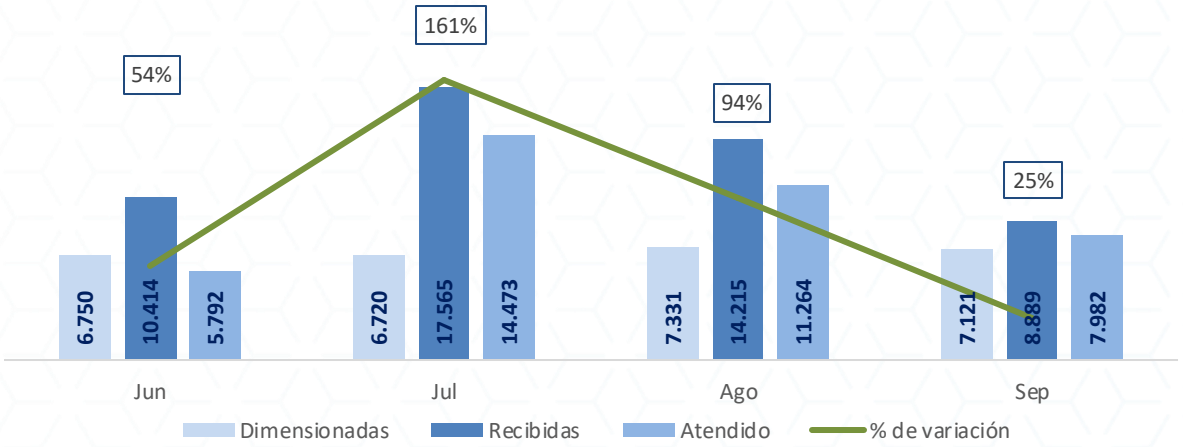
Detalle	Créditos	Fondos	Comunidades	Crédito exterior	Víctimas	Indígenas	Alianzas y becas
Atendido	1.210	816	1.480	804	506	216	6
Resuelto	1.114	765	1.385	758	502	197	6
Escalado	96	51	95	46	4	19	0
FCR	92%	94%	94%	94%	99%	91%	100%

Análisis

- Aumento de 2% en las atenciones de septiembre frente al mes de agosto.
- Para el indicador de rechazos se evidencia que el 30% de los casos correspondiente a 9 casos, se escalaron por parte de los asesores apoyos o nuevos.
- El aumento de 3% en el FCR de todas las salas.
- El promedio por sala del FCR se encuentra en 95%.
- En cuanto a la productividad se genera una afectación por la curva de las personas de apoyo y nuevas:

Digital Redes Sociales

Comportamiento de ingreso septiembre

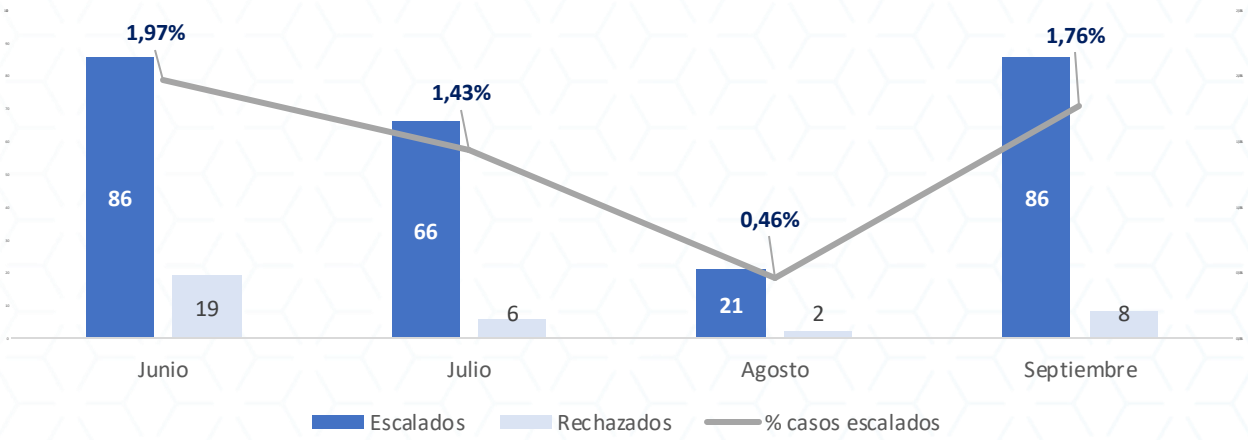


Fechas y pendientes de por Red

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

FECHA	FaceBook	Twitter	Instagram
30-sep	0	0	0
TOTAL	0	0	0

Porcentaje de error escalamientos

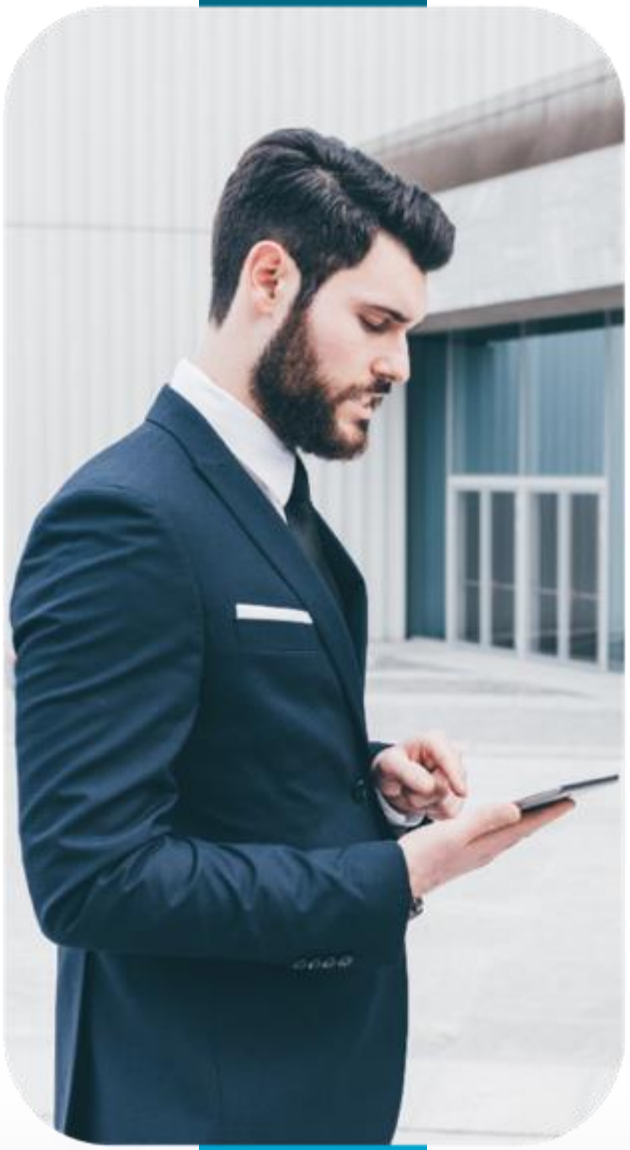


Logros

- Felicitaciones por parte de los beneficiarios y ciudadanos por la rápida gestión y solución a los requerimientos.

PDA canales digitales

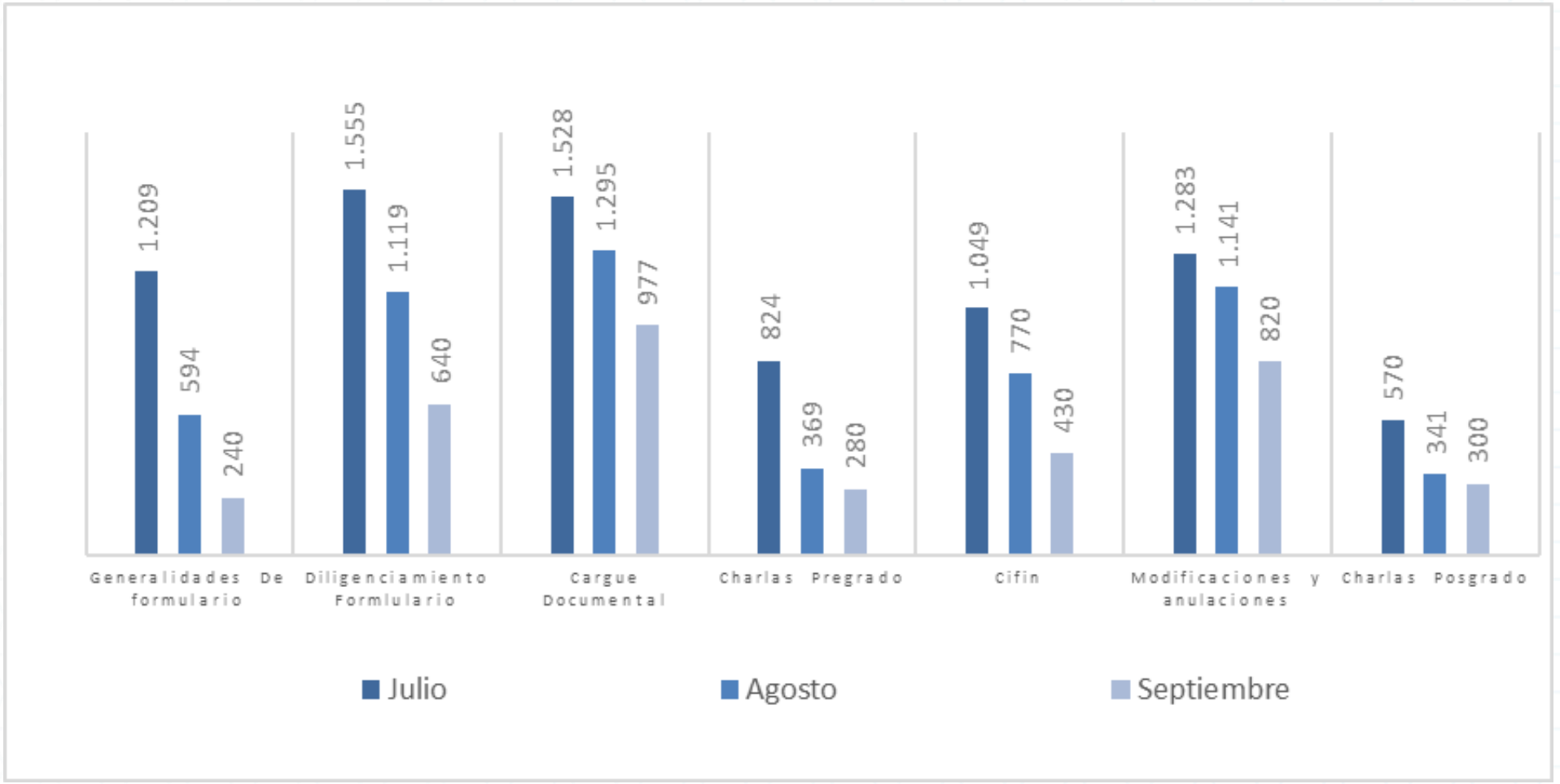
Área	Servicio	Objetivo	Acción	Meses año 2023					Responsable
				Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Indicadores operativos	Chat	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el canal de Chat.	Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.		Planeado	Ejecutado			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 - Gestión 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	Ejecución	Ejecutado			Jefe de operaciones - coordinador de segmento
			Redimensionamiento y ampliación de de 11 personas para el canal		Planeado	Ejecutado			Jefe de operaciones - coordinador de segmento
	Video atención	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el VideoAtención.	Control y gestión 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
	Chat - WhatsApp - Video atención	Cumplir con la meta de 5% de error de escalamiento a Back	Realizar acompañamiento por medio de la torre de escalamiento para asegurar la experiencia del cliente.				Planeado	Ejecución	Jefe de operaciones - coordinador de segmento



CANAL COMERCIAL

Canal Comercial

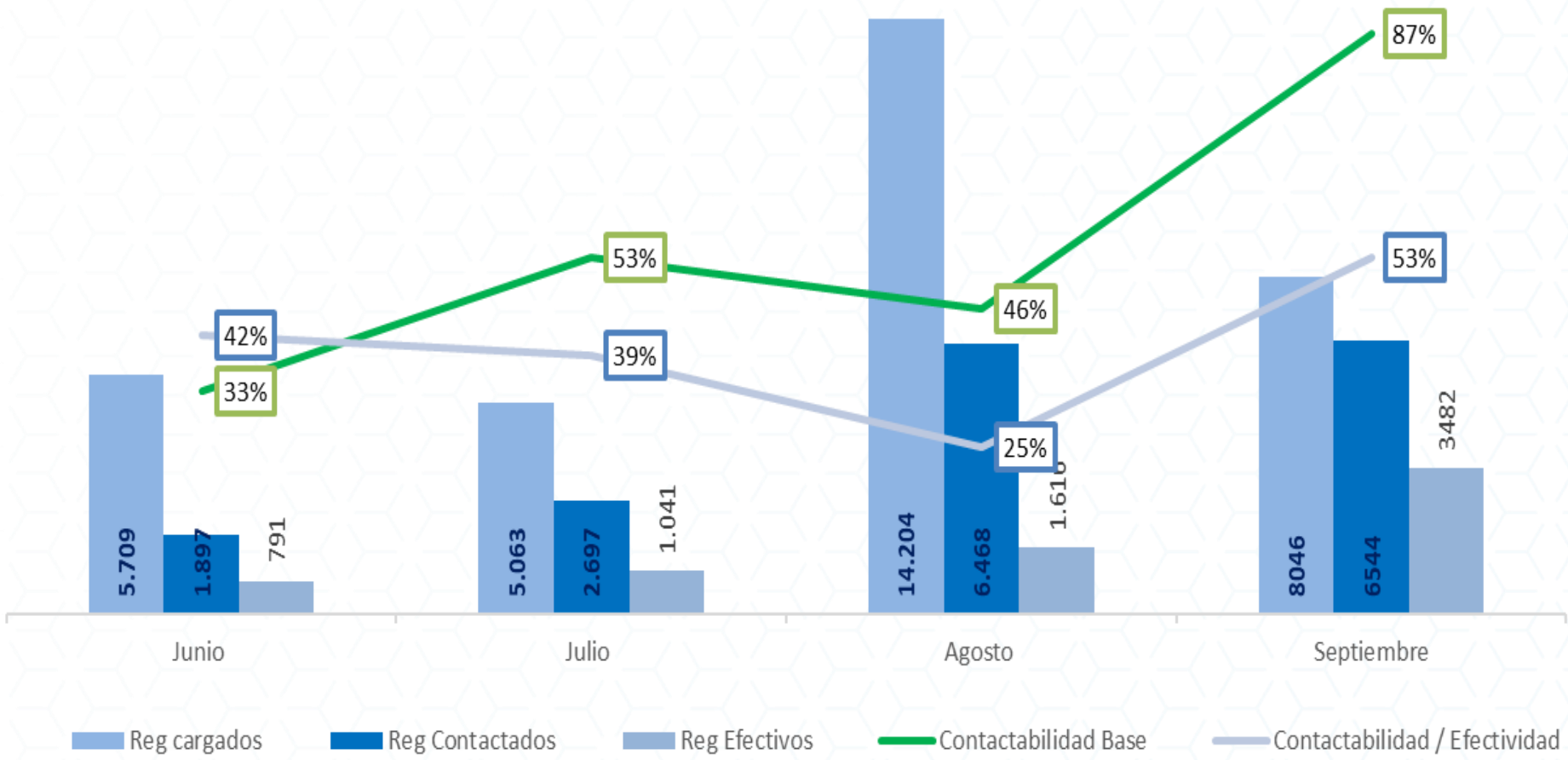
Comportamiento de ingreso de Interacciones Sala Modo On Comercial



- Disminución de tráfico en las salas por finalización de convocatorias en créditos propios

Canal Comercial

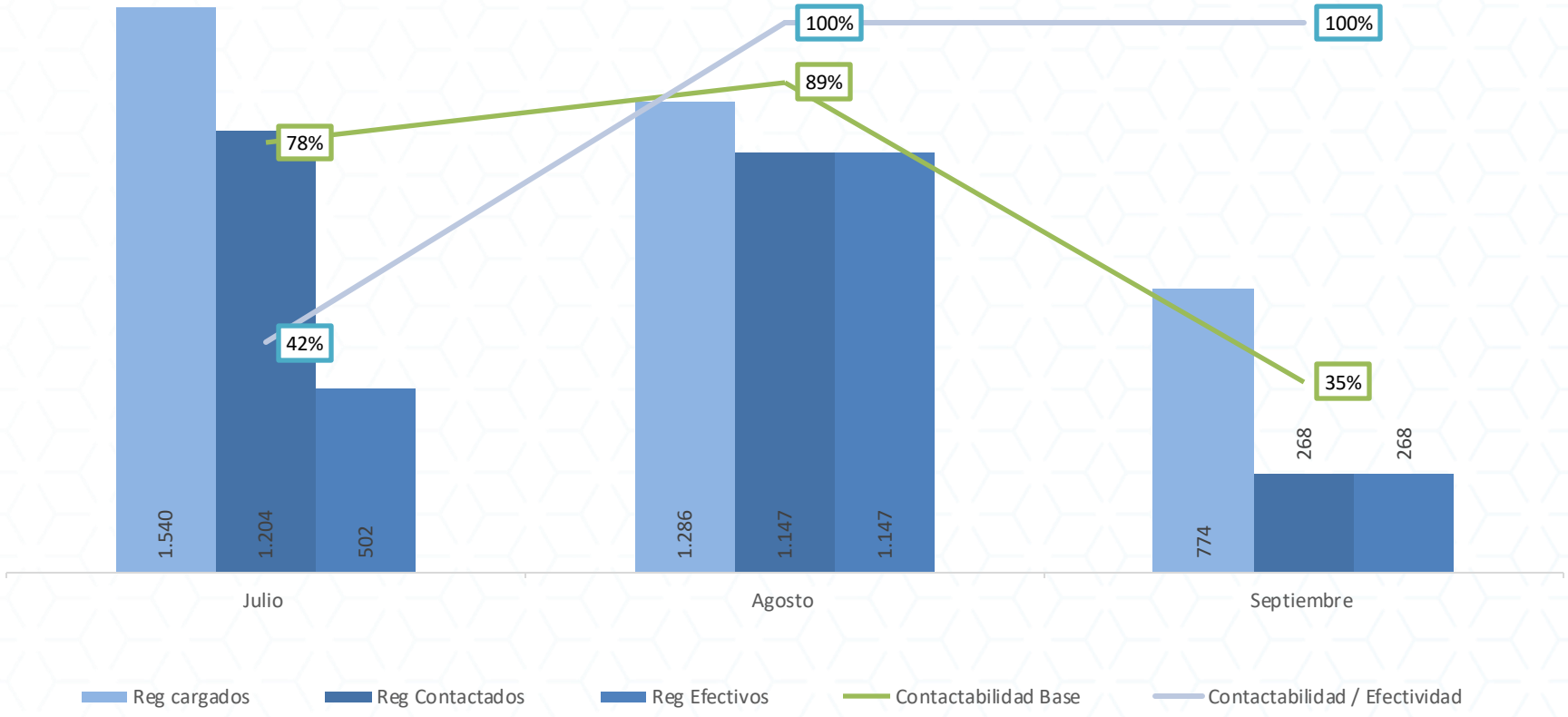
Comportamiento de ingreso de Interacciones Outbound Comercial



- Disminución de los registros de BD por finalización de convocatorias en créditos propios
- Reorganización de asesores por Skill de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
- Se gestionan BD de firma de garantías para créditos propios.

Canal Comercial

Comportamiento de ingreso de Interacciones Recuperación de Experiencia



- Se cambia BD: recuperación telefónica a recuperación CEP
- Se hace piloto con asesores expertos de BackOffice para comparar gestión con los asesores actuales a fin de reforzar en las mejores prácticas de atención.

Canal Comercial

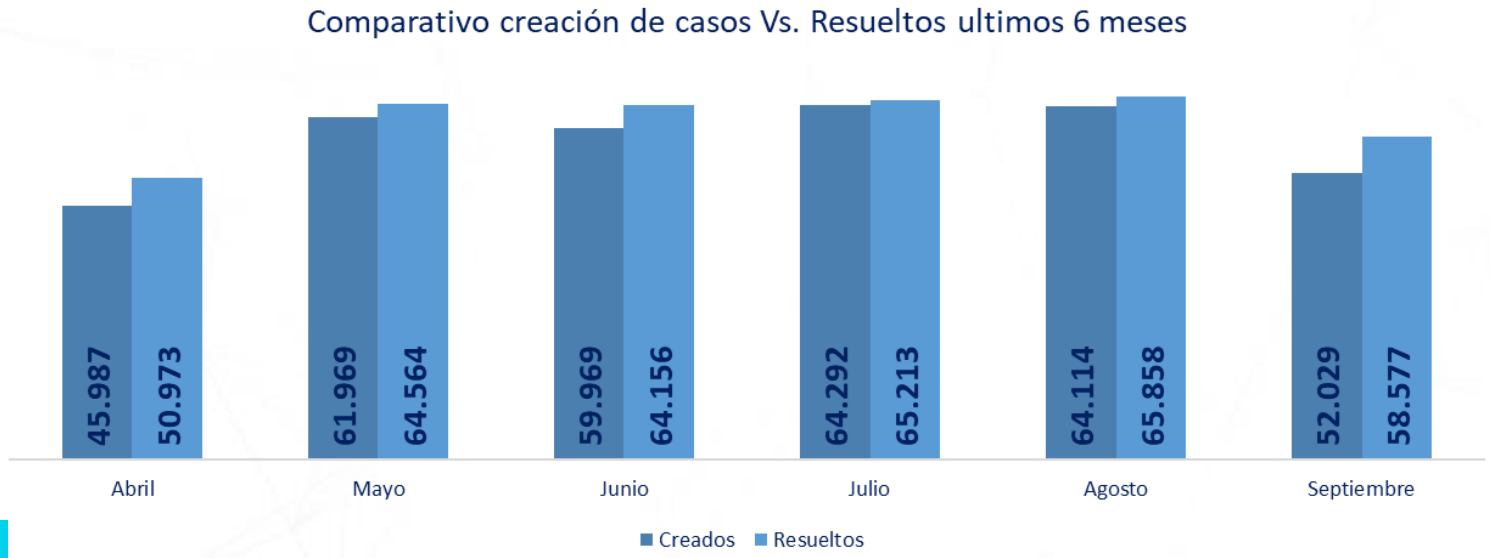
Planes de Acción Comerciales

Area	Objetivo	Accion	Julio	Agosto	Septiembre	Responsable
Comercial Outbound	**Llegar a la efectividad del 50%**	Talleres los sabados a los asesores de Outbound en habilidades blandas (Perfilamiento e indentificación de las necesidades de usuarios)	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
		Realizar 3 barridos manuales de cada base en diferentes horarios	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
		Segmentación de los asesores en 3 Skill (embudo, PCI, potenciales)		En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
Comercial Modo On	**Mejorar la calidad de la atención brindada por parte de las asesoras de charlas al 80% mensual**	Tomas operativa para las charlas de pregrado y postgrado	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
		Talleres los lunes a los asesores de las salas de pregrado y postgrado en habilidades blandas (Perfilamiento e indentificación de las necesidades de usuarios).		En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
		Proyección de performance a las asesors modo on (Pressentación personal).	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
Recuperación de Experiencia	**Mejorar la nota a 8/10 posterior a la gestion del asesor de experiencia**	Retroalimentación conjunta (Calidad, Experiencia, formación y operación), a cada uno de los asesores.	En Ejecucion	En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
		Realización de 2 calibraciones internas por asesor.		En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**
		Roll play para fortaceler habilidades blandas, a fin de identificar y aplicar las mejores practicas		En Ejecucion	**Ejecutado**	**Coordinador Comnercial, Pusher, Analistas de formación y calidad**



BACKOFFICE

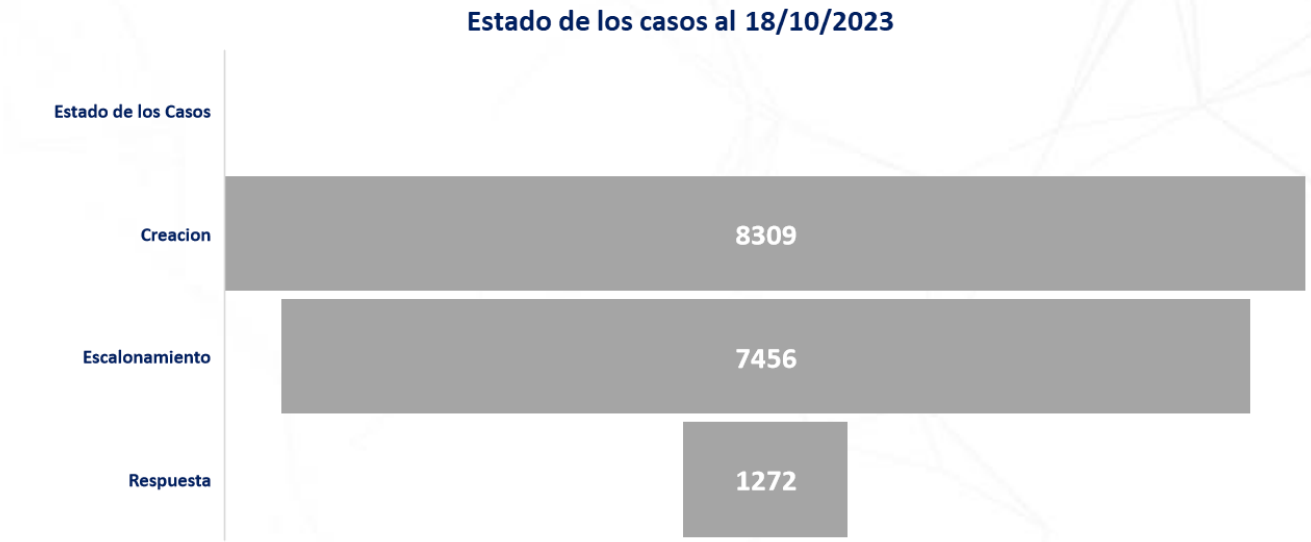
RESUMEN GENERAL BACK OFFICE: CASOS CREADOS POR MES



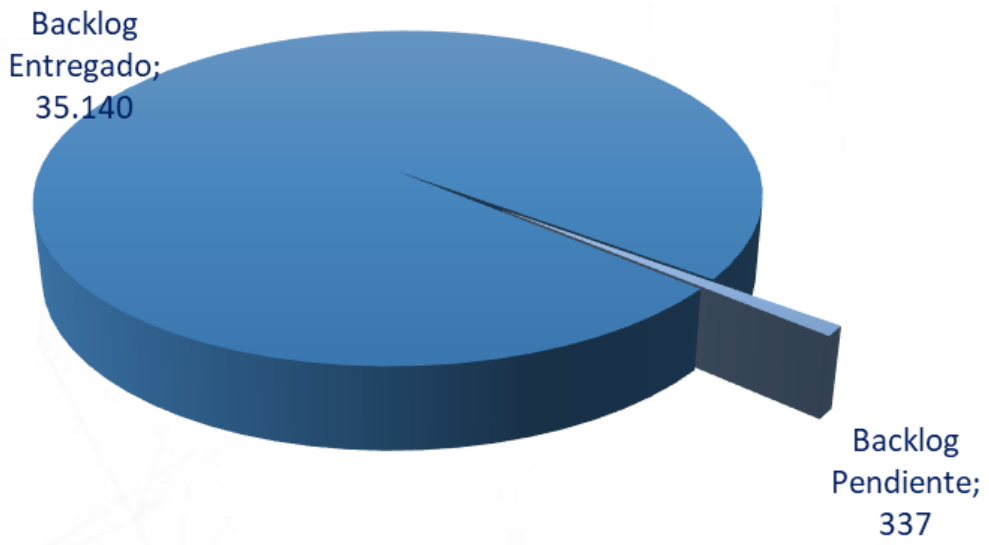
Vemos una disminución de los casos creados en el mes de septiembre, generando una utilización del personal en la gestión de Fondo de Comunidades Negras.

17.037 Casos

Casos Activos al 18/10/2023

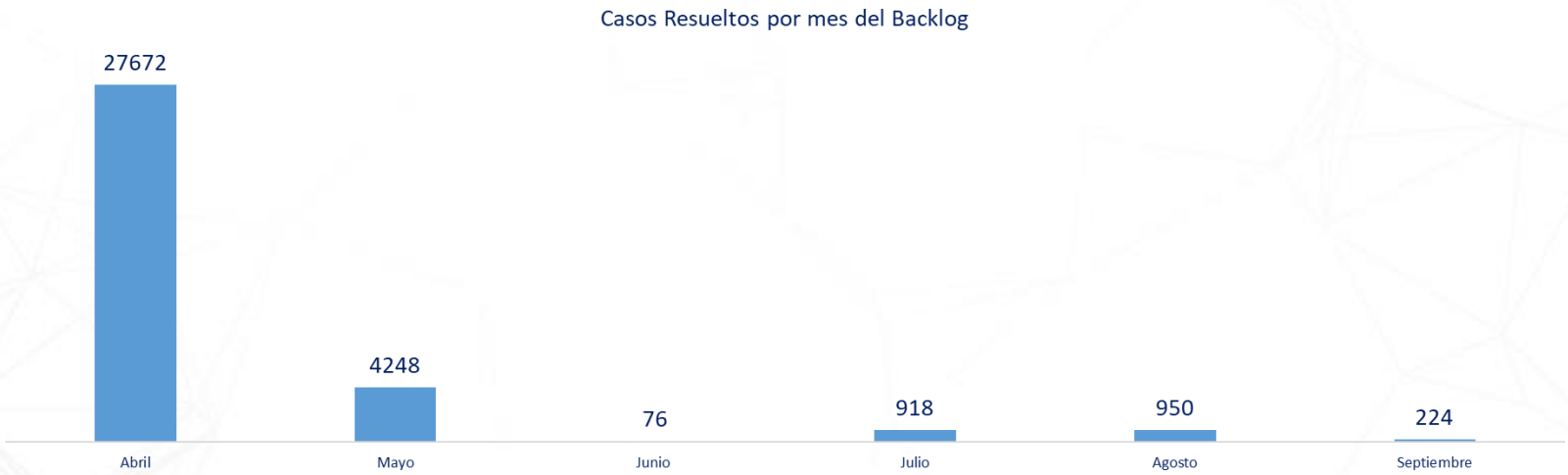


BACKLOG ANTERIOR PROVEEDOR

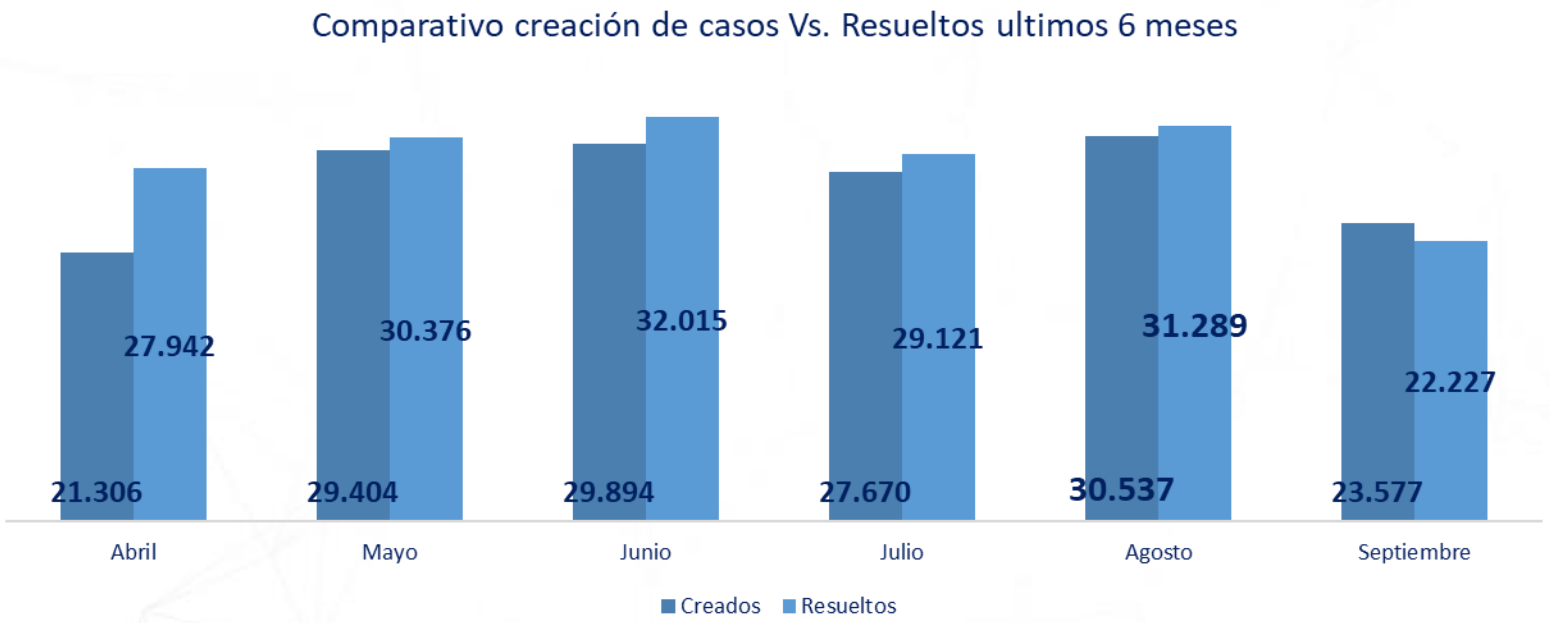


35.477 Casos

Total Backlog entregado

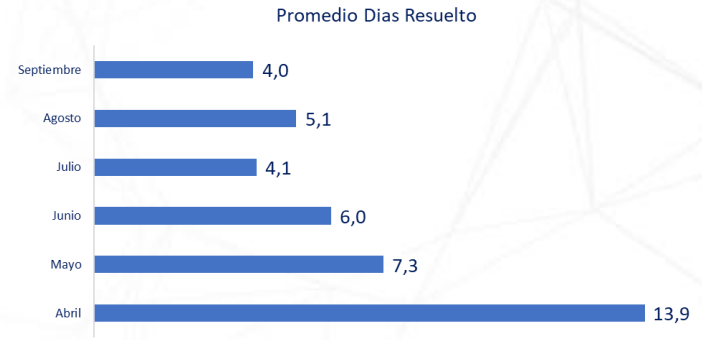


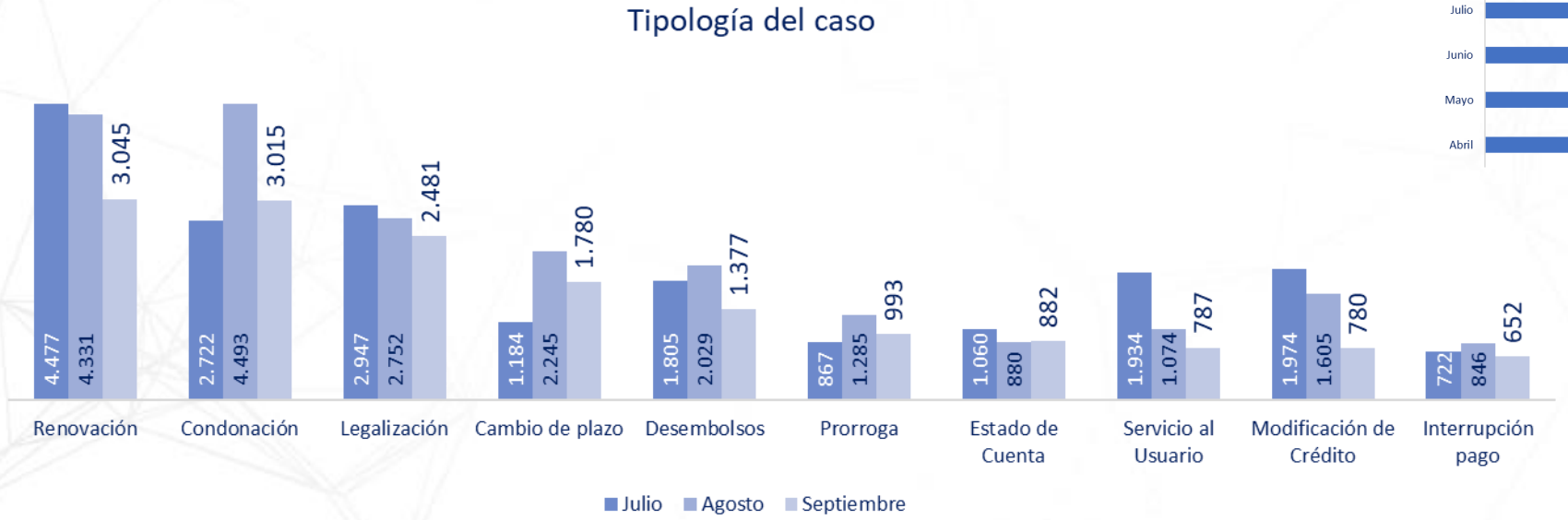
VENTANA DIGITAL



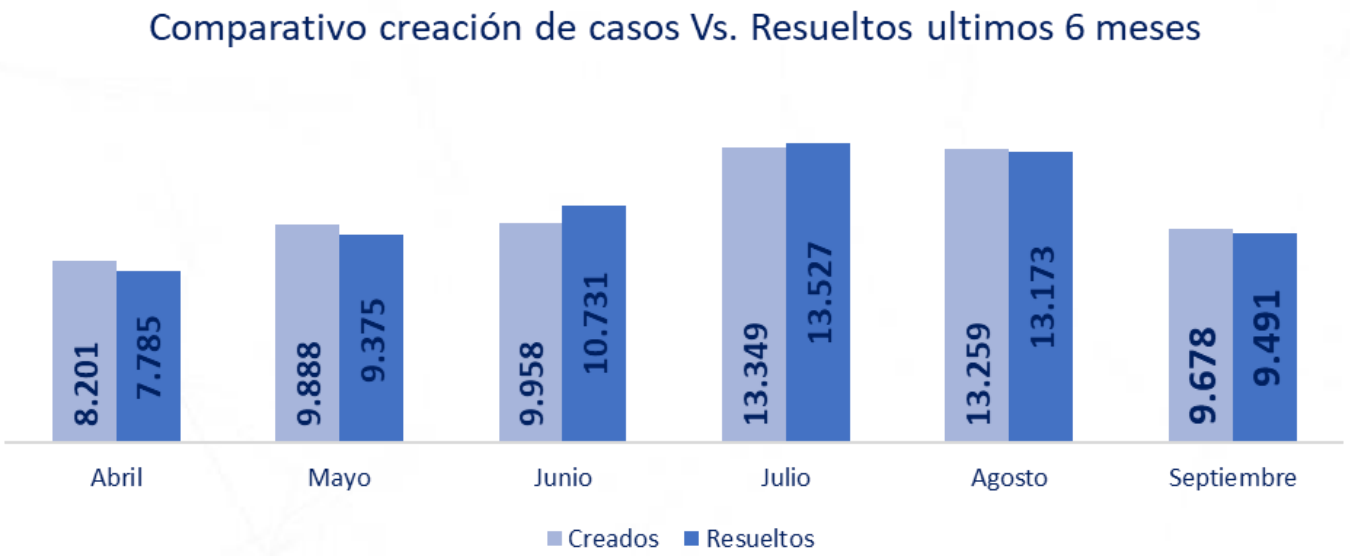
4,02 Días

Promedio de resolución en días



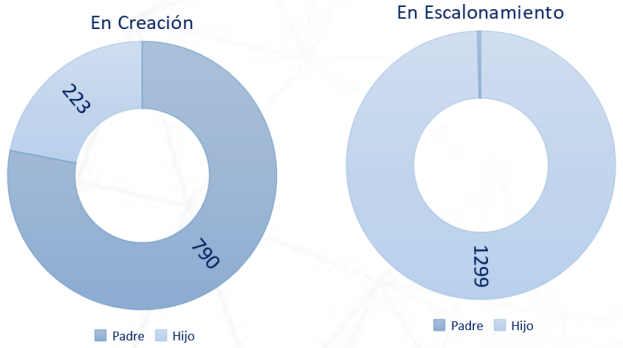


IES



3,34 Días

Promedio de resolución en días



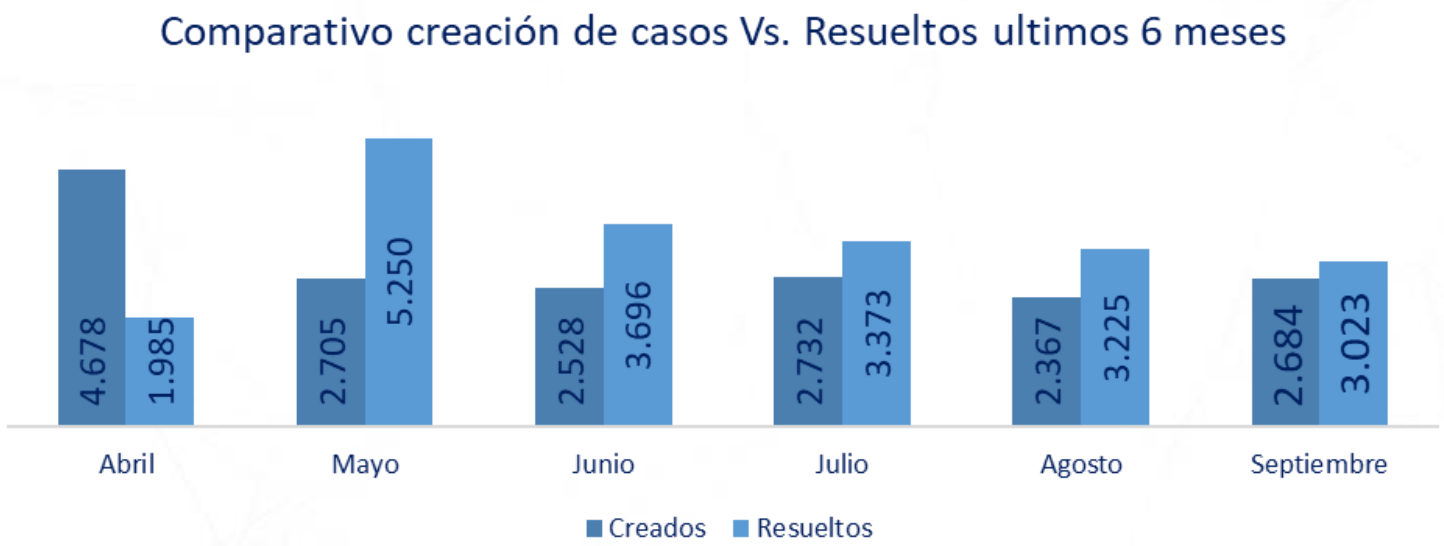
ESTADO	OPA	PETICION	TRAMITE	Total general
En curso	2	1246	20	1268
Cercano a no conformidad		18		18
Vencido		12	1	13
TOTAL	**2**	**1276**	**21**	**1299**

AREA	CANTIDAD	%
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera	508	39,11%
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos.	421	32,41%
Vicepresidencia de Fondos en Administración	219	16,86%
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Crédito	141	10,85%
Vicepresidencia Financiera	6	0,46%
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Cobranza	3	0,23%
Grupo de Gestión Documental	1	0,08%
TOTAL	**1299**	**100,00%**

TIPIFICACIÓN	Cantidad	% participación
Desembolsos	1149	85,49%
Renovación	95	7,07%
Condonación	45	3,35%
Legalización	33	2,46%

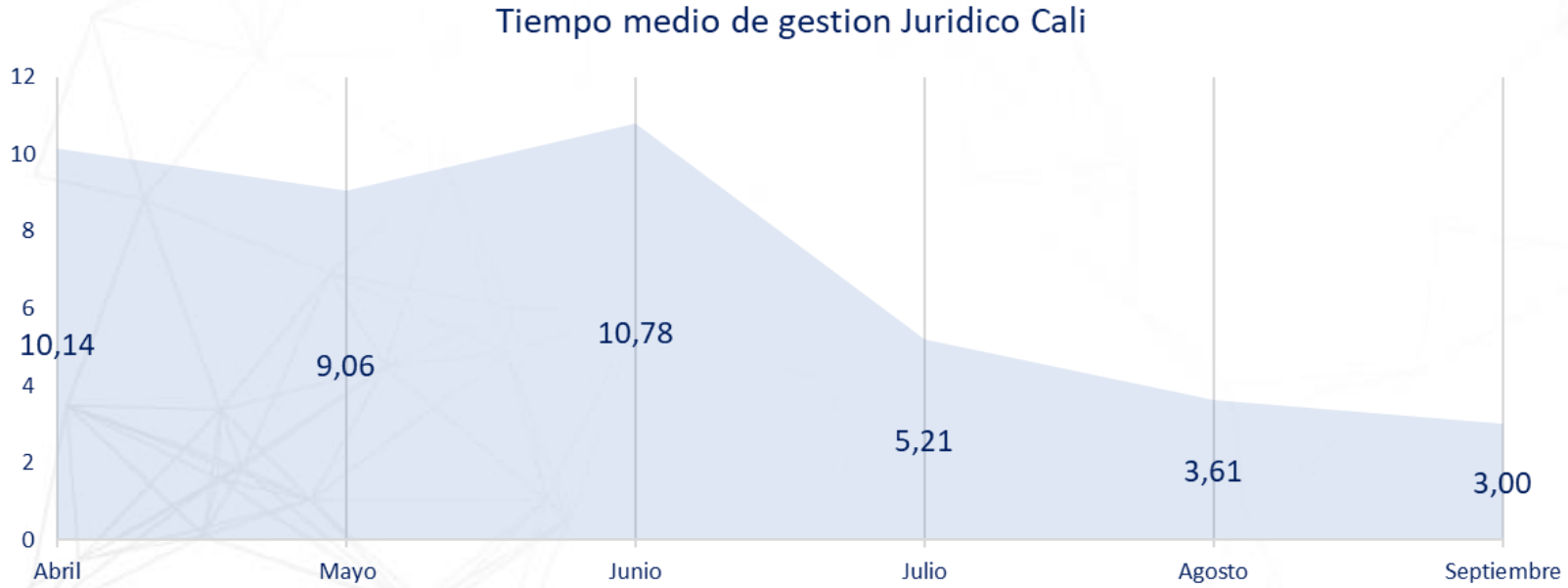
SUBTIFICACIÓN	Cantidad	% participación
Reintegro giro IES	554	41,22%
Giro complementario	320	23,81%
Giro pendiente por realizar	268	19,94%

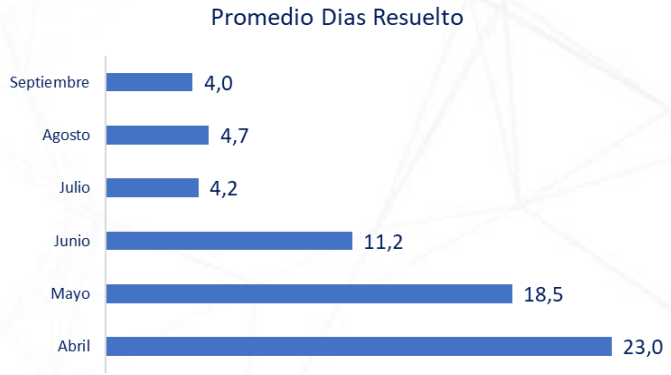
PROCESO ESPECIALES



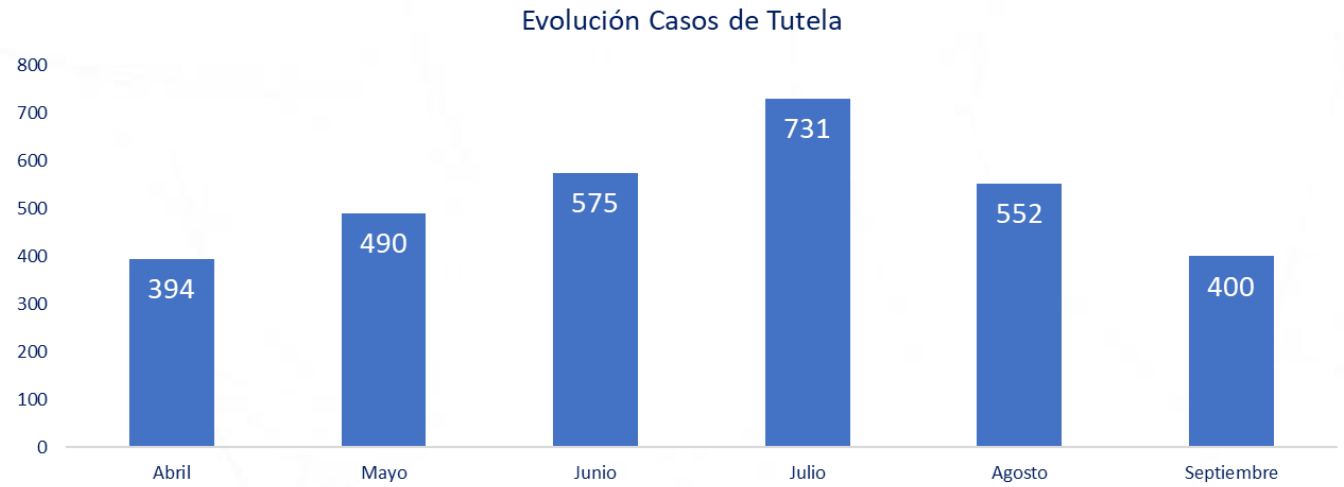
3,95 Días

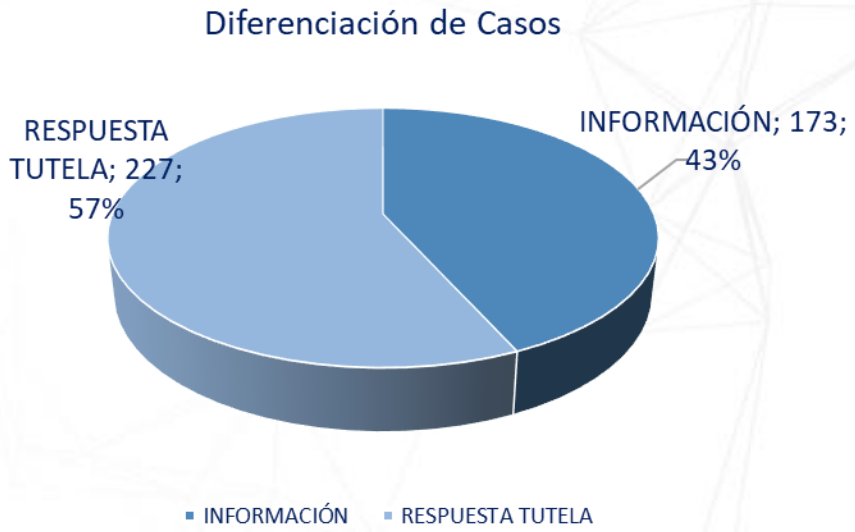
Promedio de resolución en días

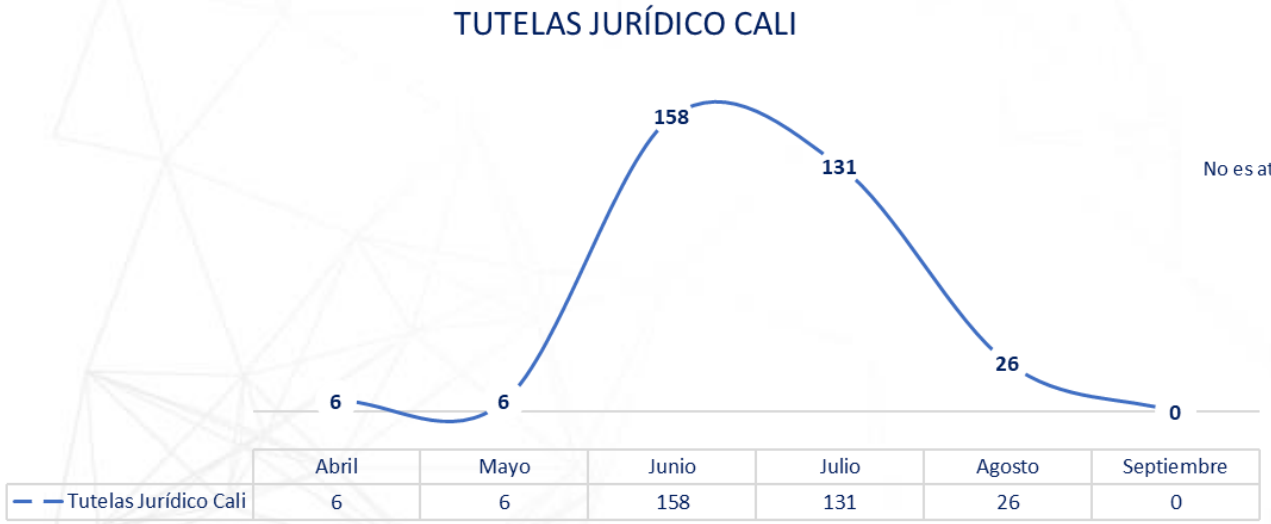


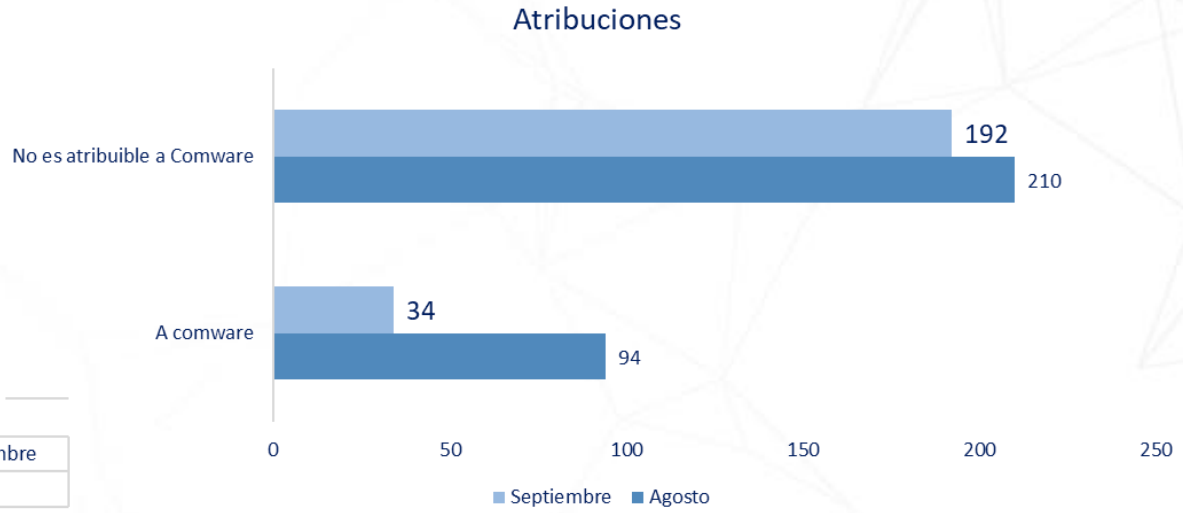


TUTELAS

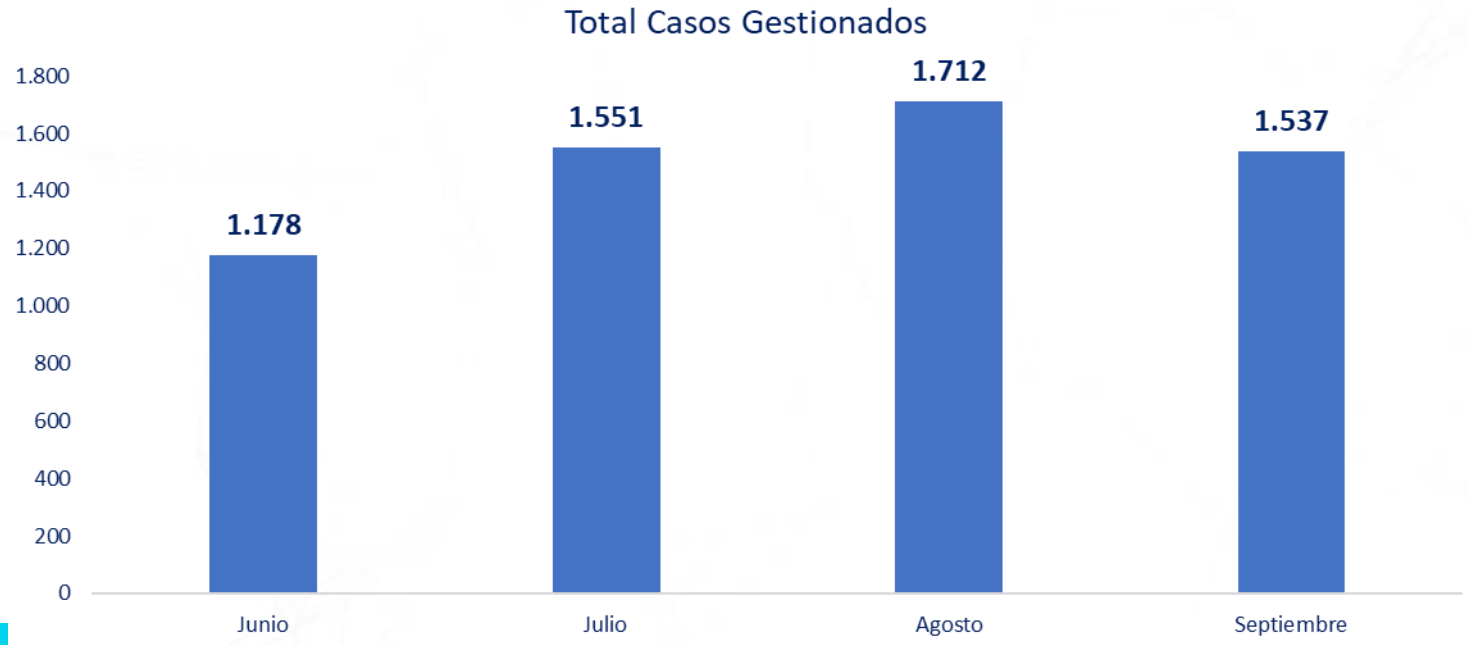

Evolución Casos de Tutela
800
700
600
500
400
300
200
100
0
394
490
575
731
552
400
Abril
Mayo
Junio
Julio
Agosto
Septiembre


Diferenciación de Casos
RESPUESTA TUTELA; 227; 57%
INFORMACIÓN; 173; 43%
INFORMACIÓN
RESPUESTA TUTELA


TUTELAS JURÍDICO CALI
6
6
158
131
26
0
Abril
Mayo
Junio
Julio
Agosto
Septiembre
Tutelas Jurídico Cali
6
6
158
131
26
0

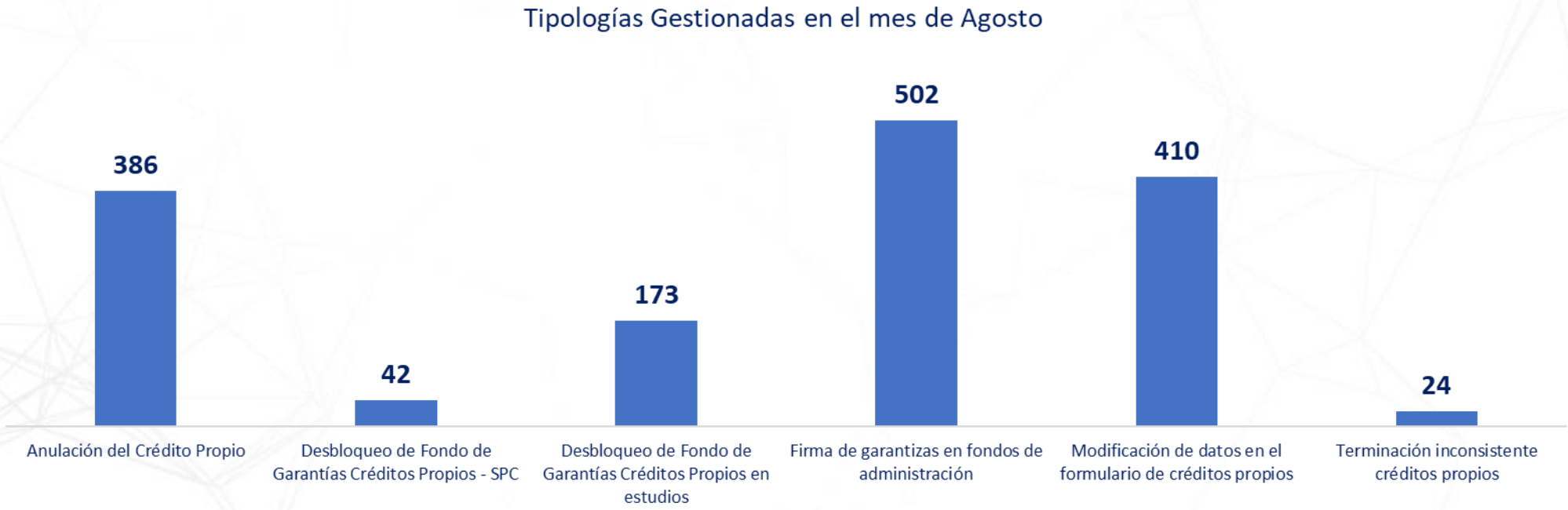

Atribuciones
No es atribuible a Comware
192
210
A comware
34
94
0
50
100
150
200
250
Septiembre
Agosto

SPC

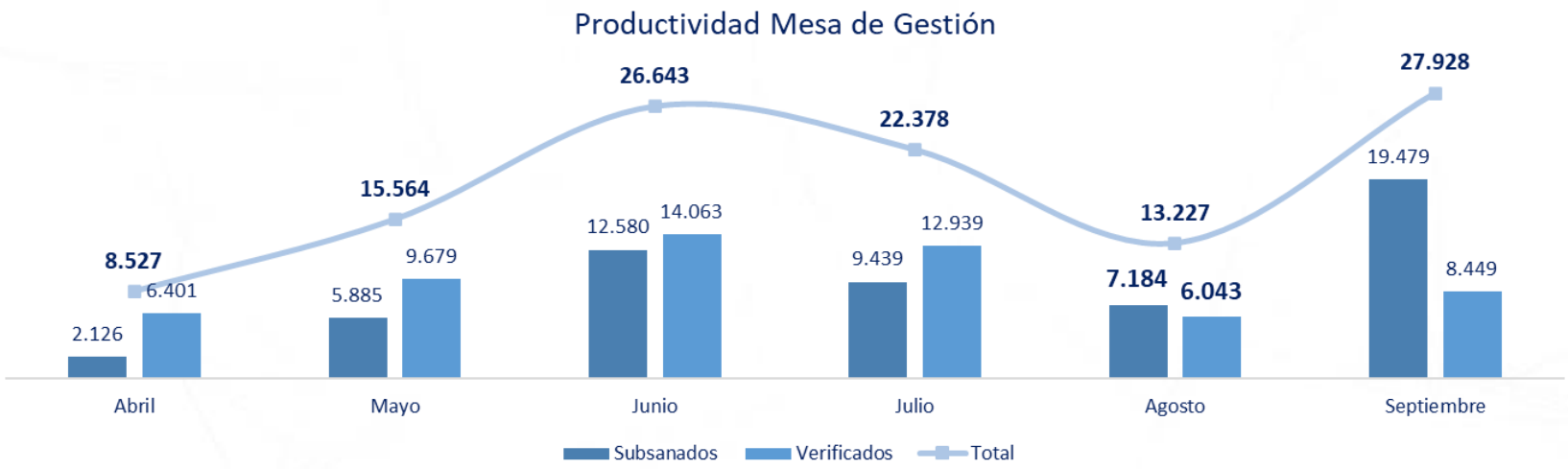


34 Casos

Total Casos Activos

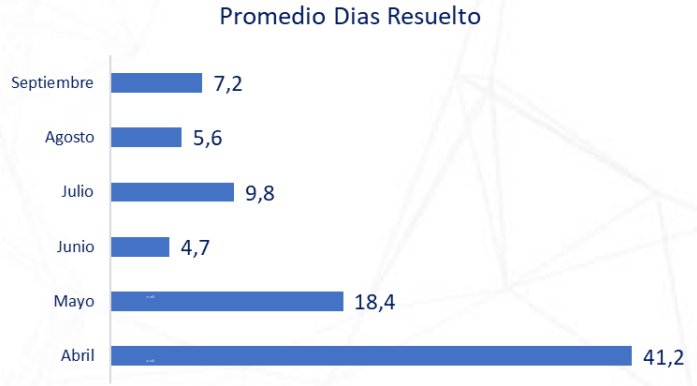


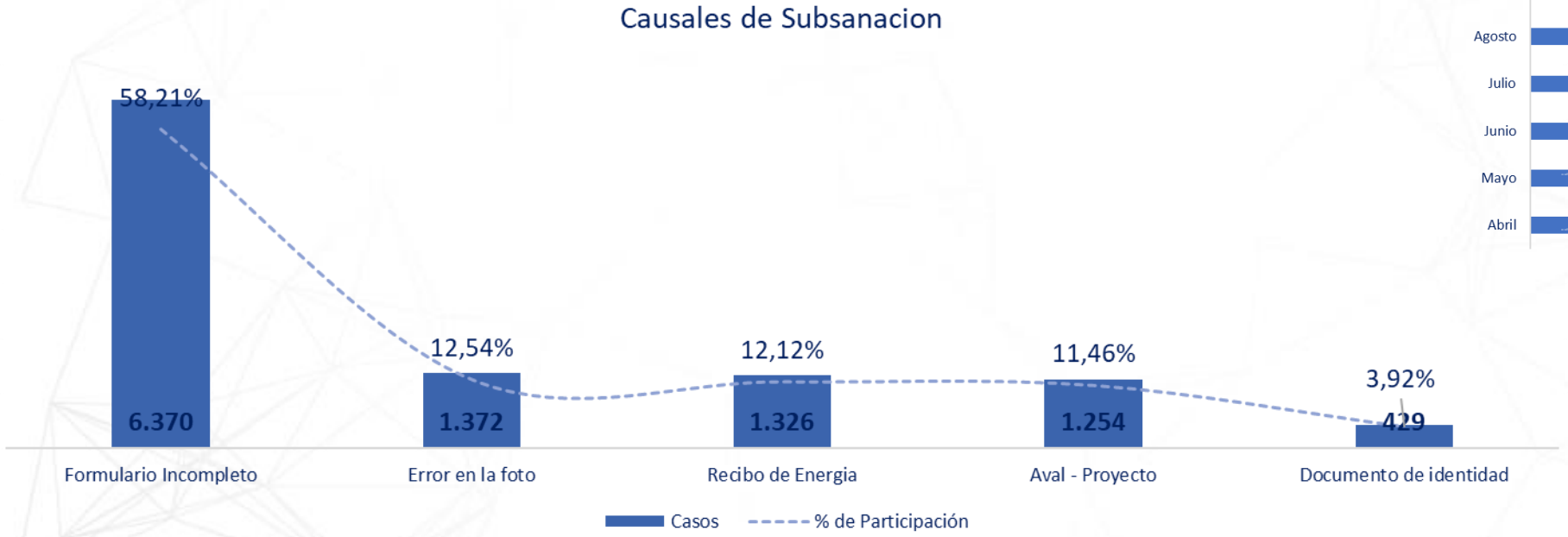
MESA DE GESTION DOCUMENTAL



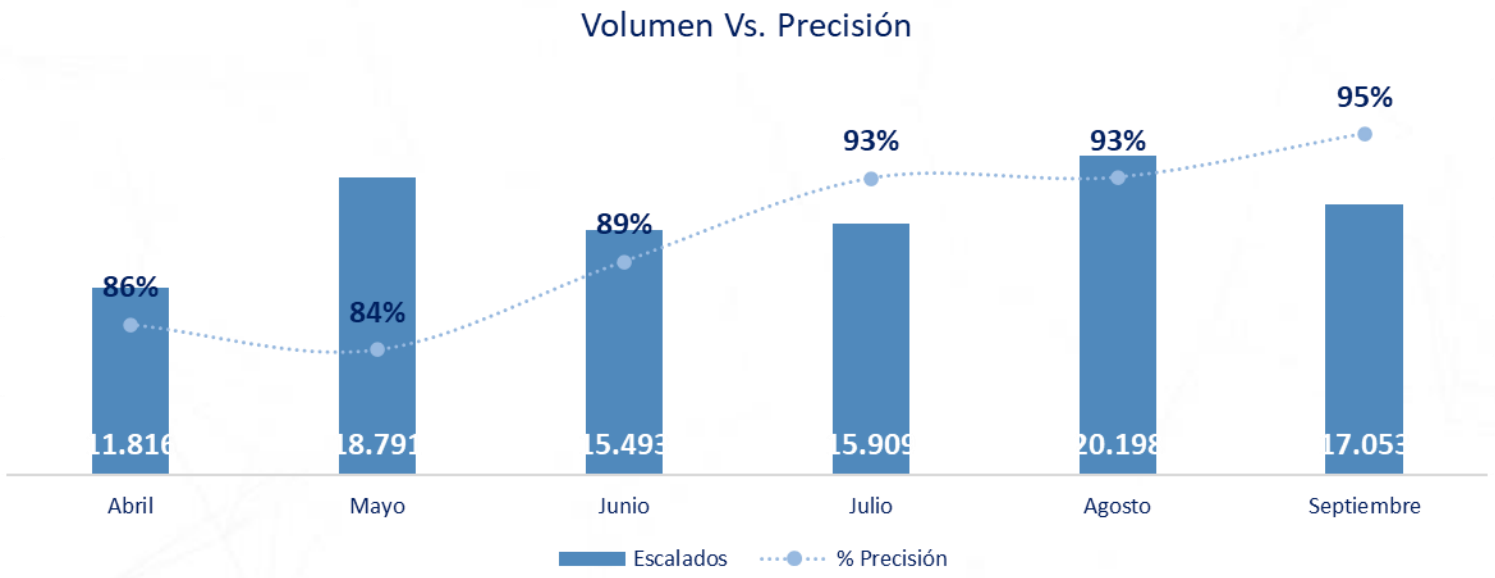
7,24 Días

Promedio de resolución en días



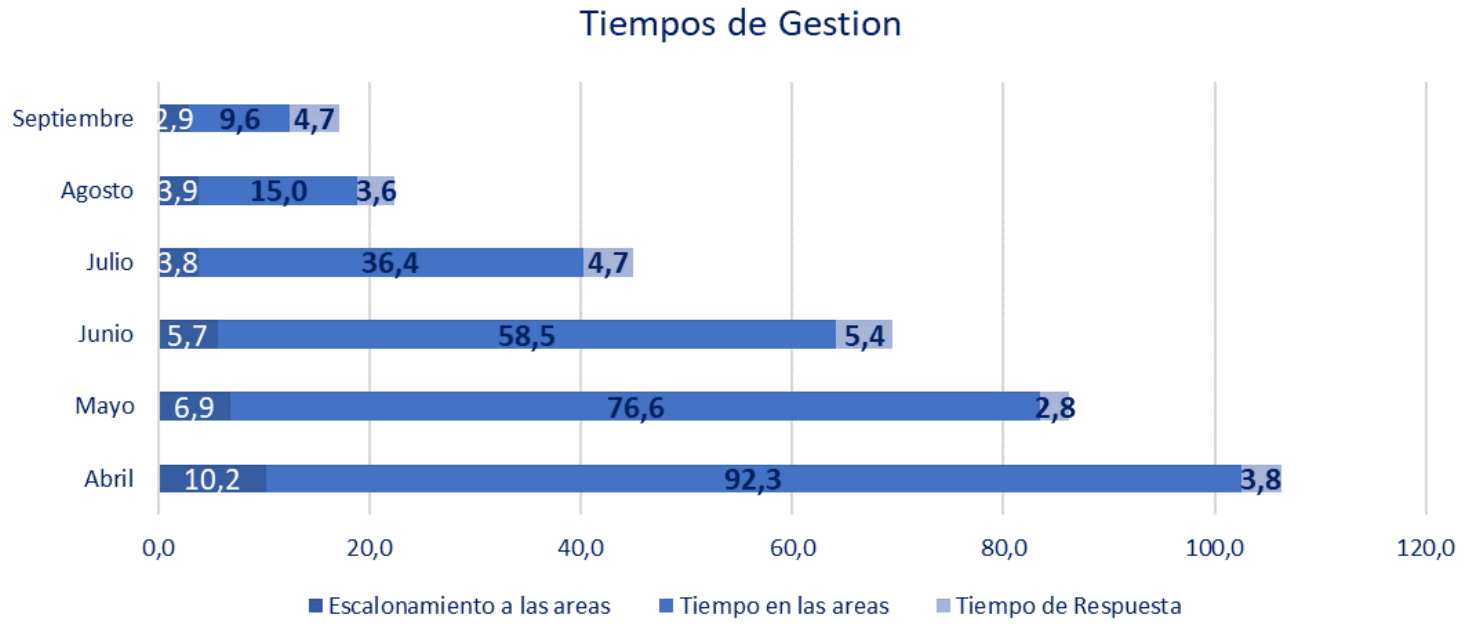


ESCALONAMIENTOS



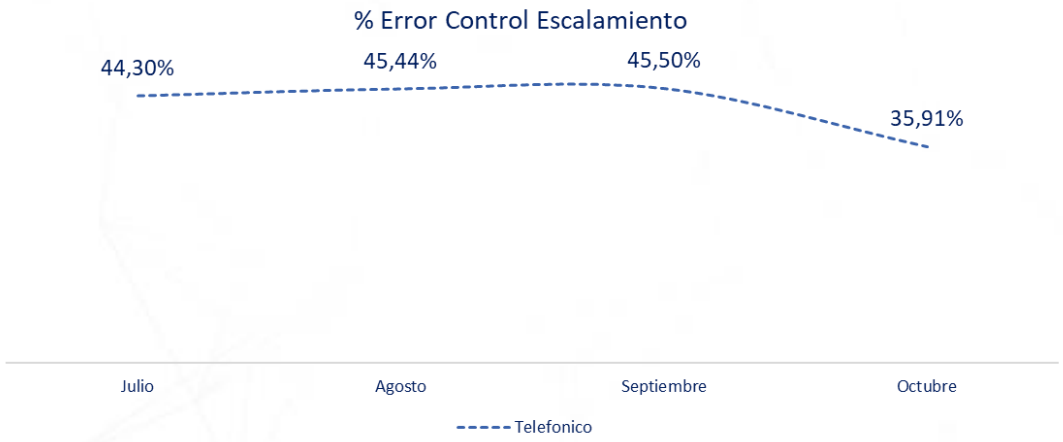
97,74%

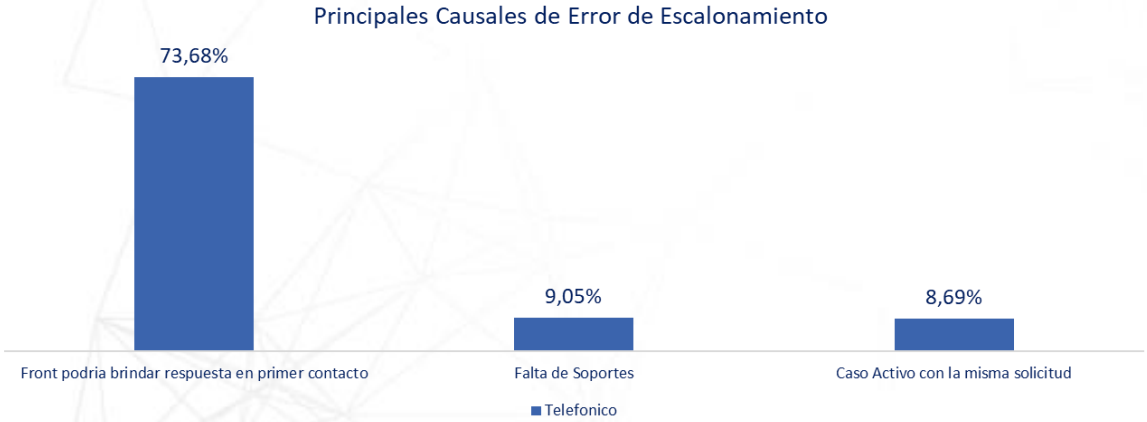
% de Precisión Actual



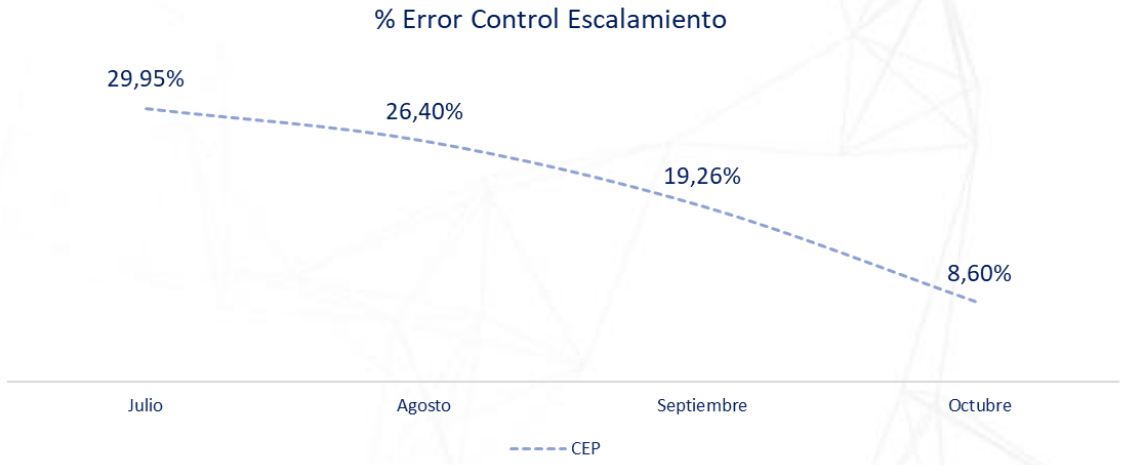
CONTROL DE ESCALONAMIENTO

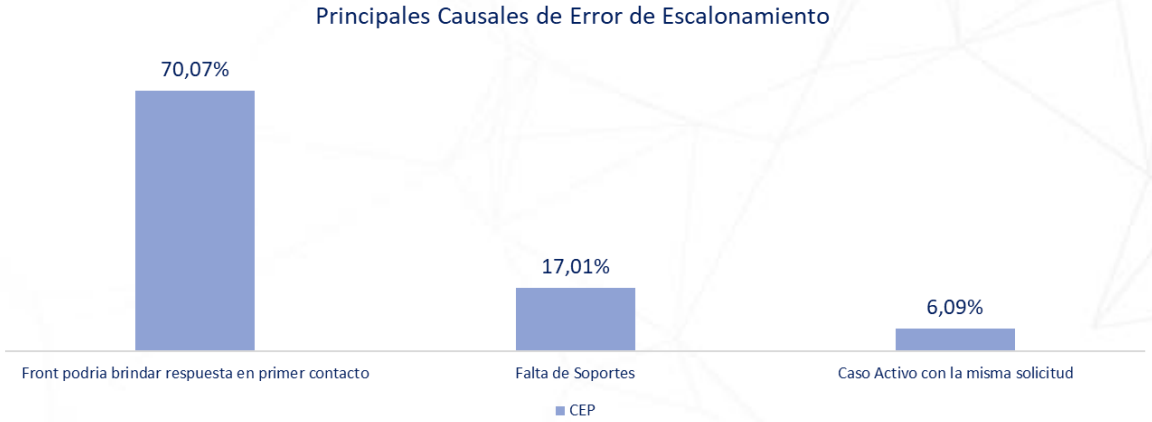
TELEFONICO





CEP

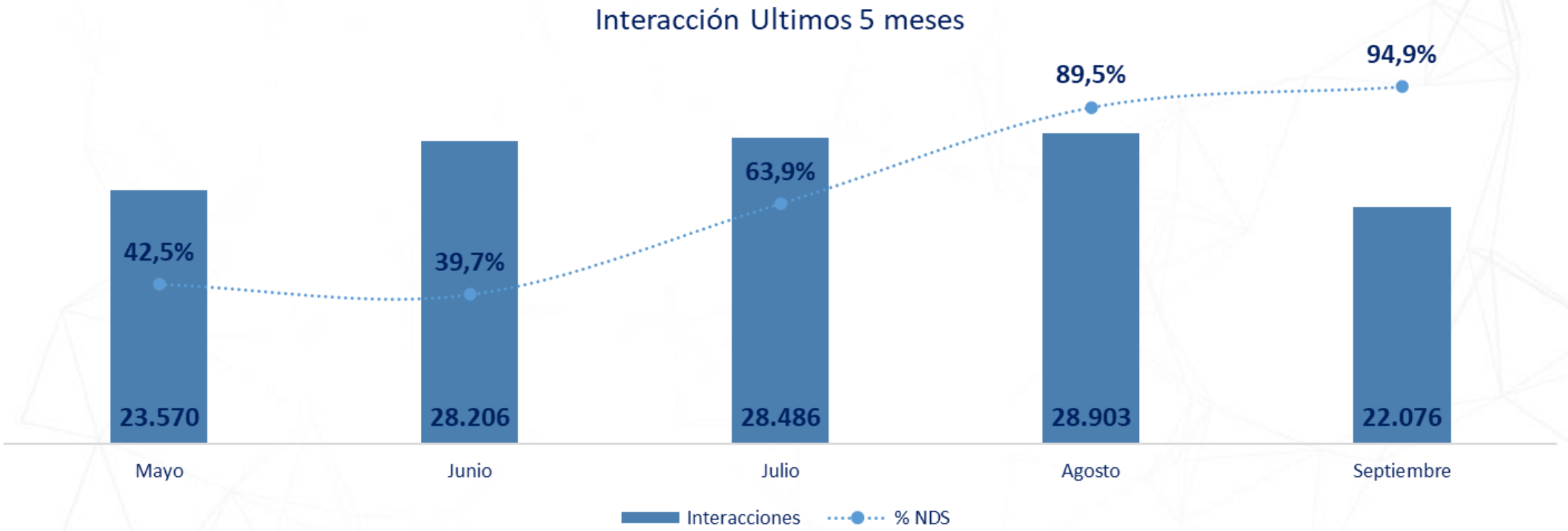




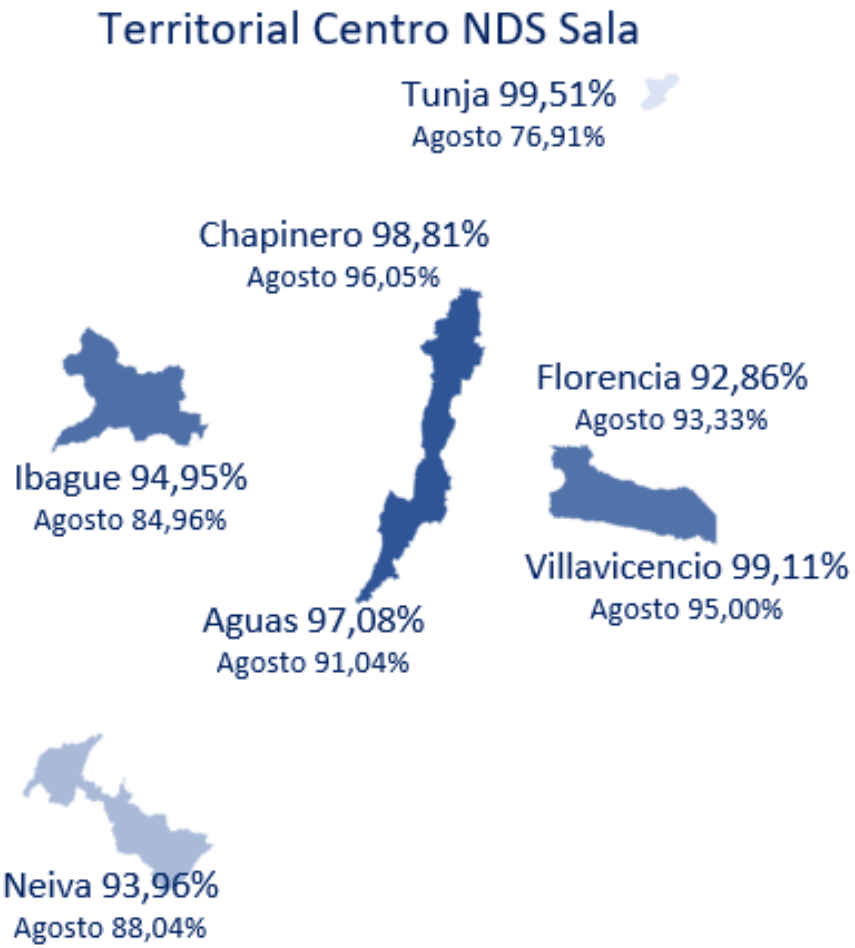


Centro de Experiencia Presencial

INDICADORES DE OPERACIÓN CEP (Interacciones)



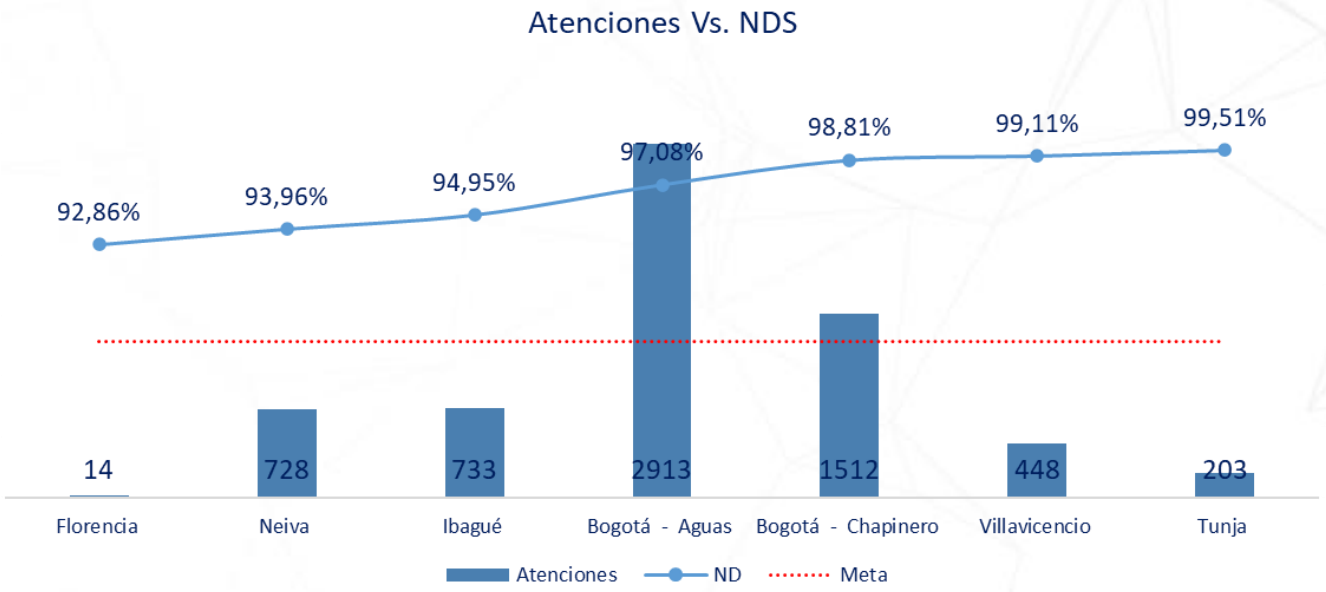
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL CENTRO



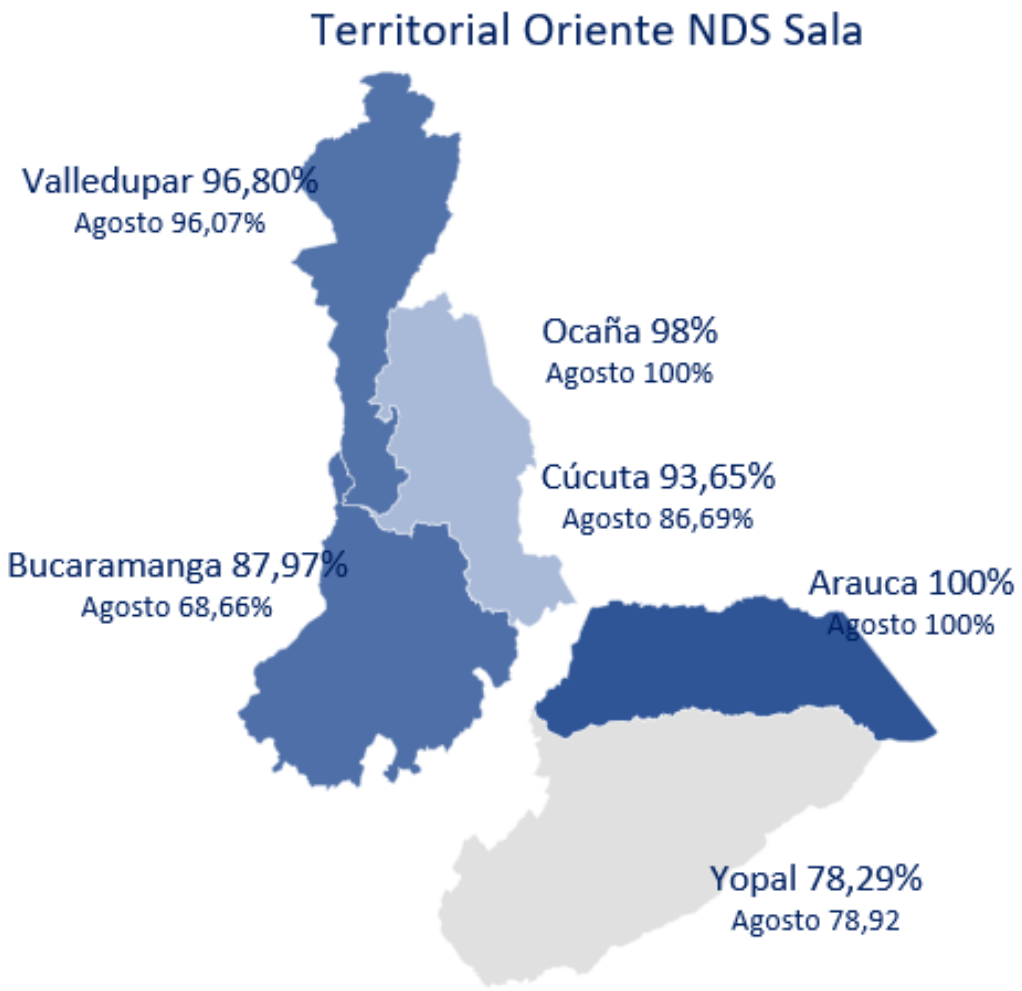
6.551

Total Atenciones Septiembre

** 9.534 atenciones en el mes de Agosto.*



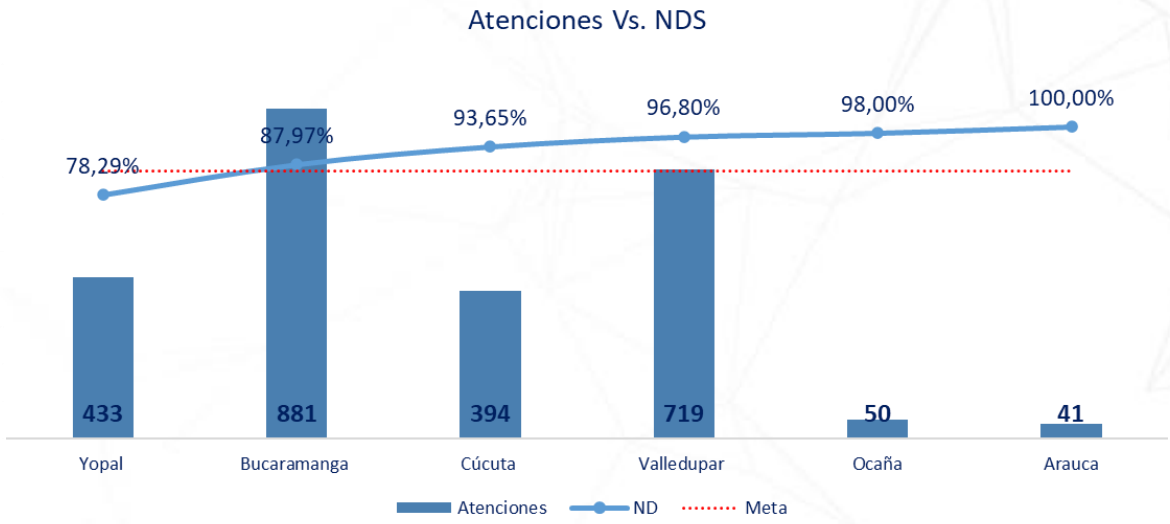
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL ORIENTE



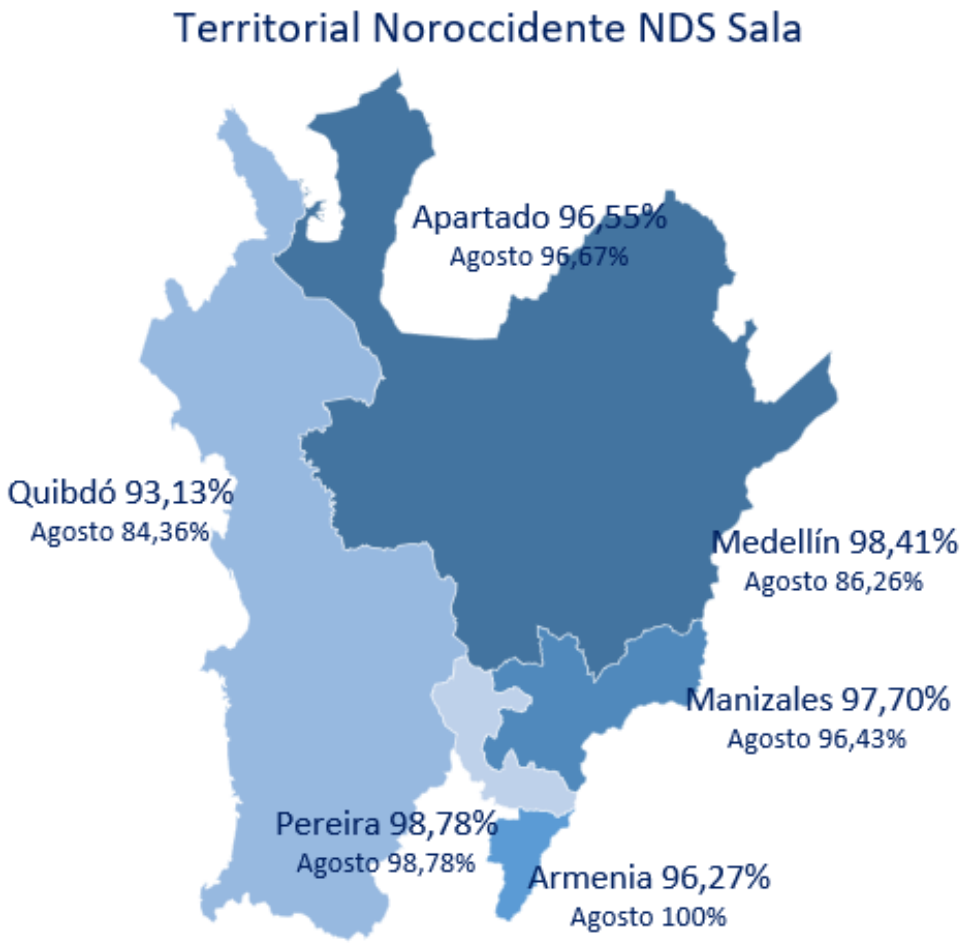
2.518

Total Atenciones

** 3.543 atenciones en el mes de Agosto.*



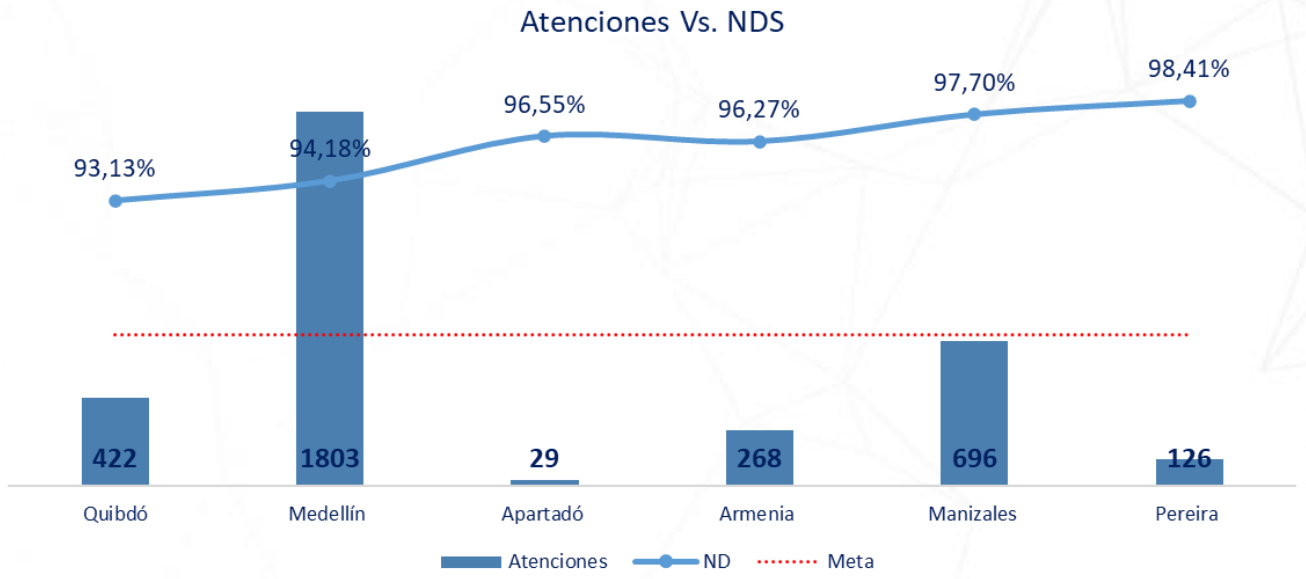
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE



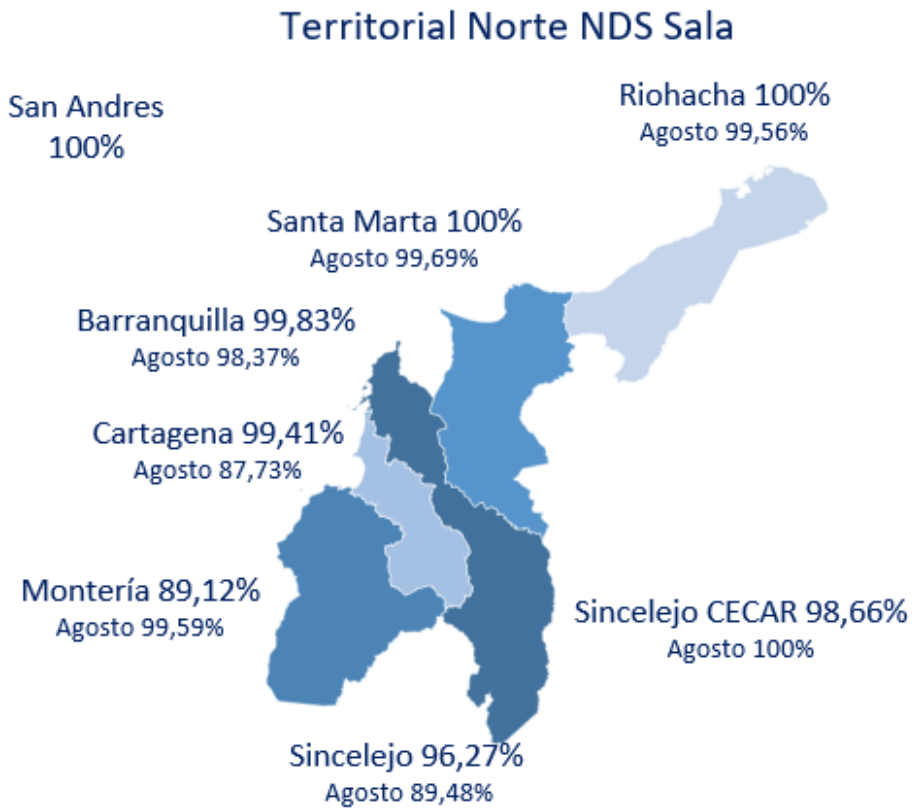
3.344

Total Atenciones

** 4.154 atenciones en el mes de Agosto.*



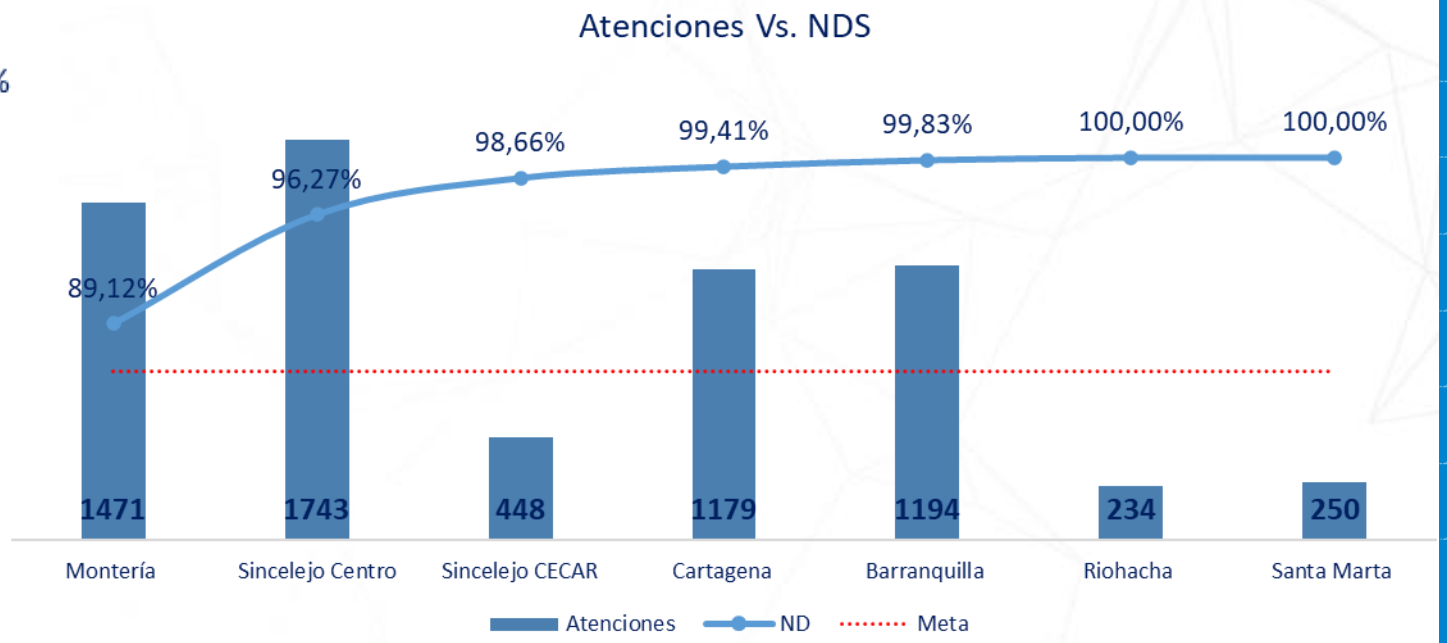
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NORTE



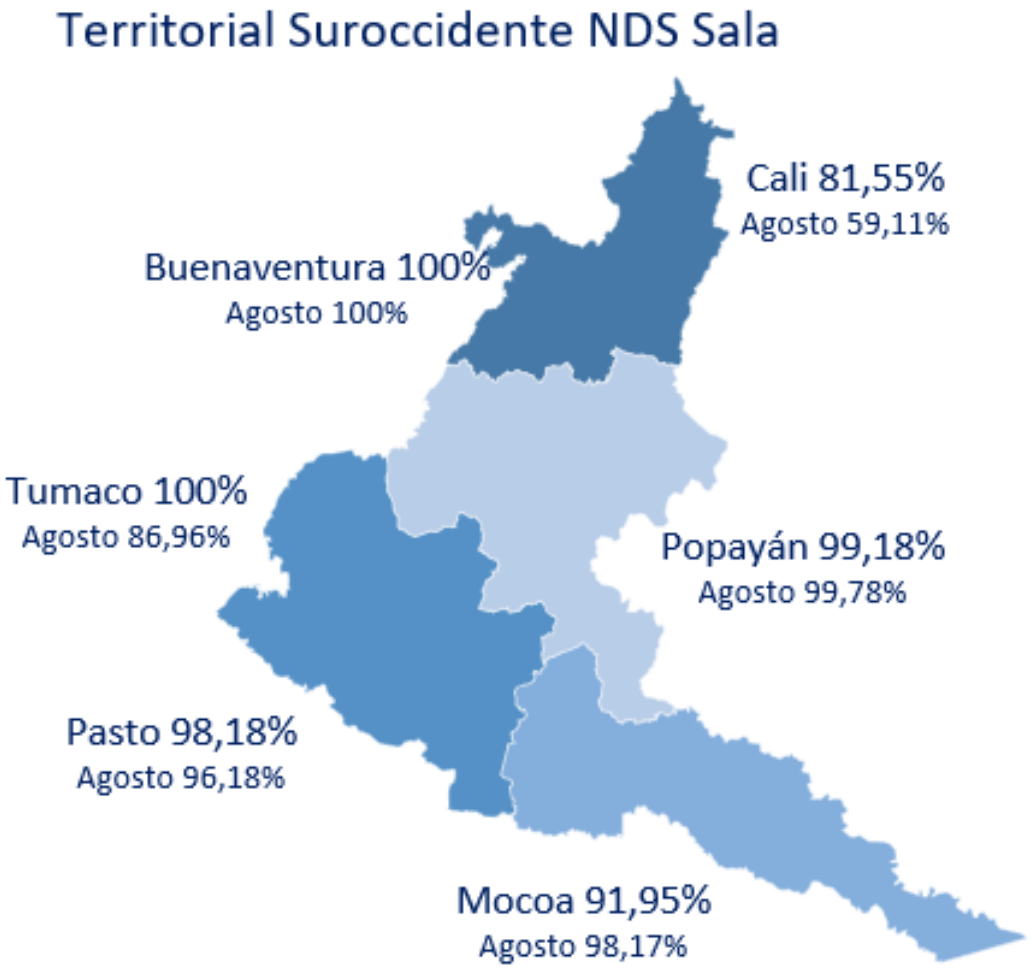
6.519

Total Atenciones

** 7.591 atenciones en el mes de Agosto.*



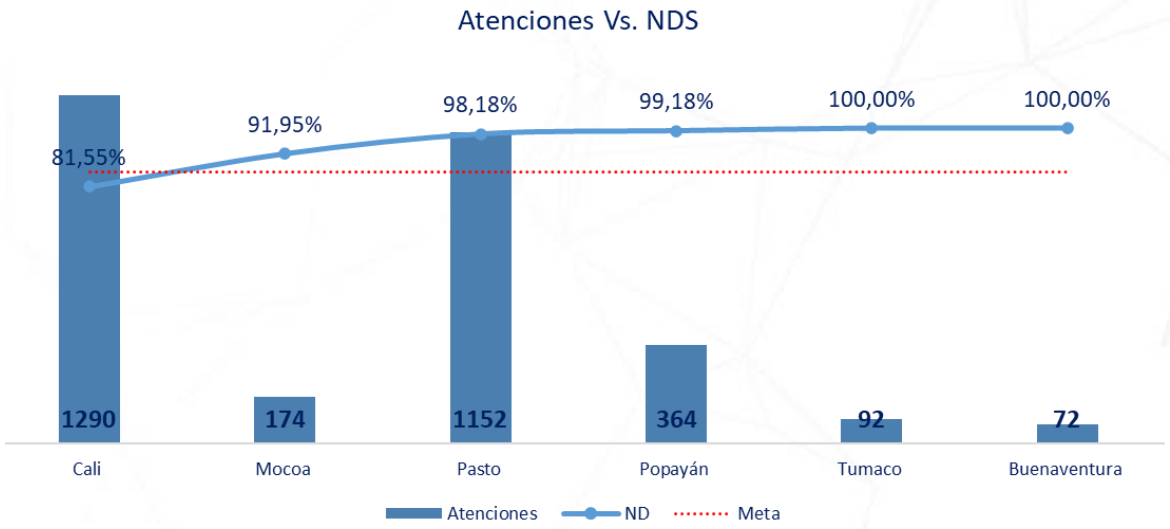
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE



3.144

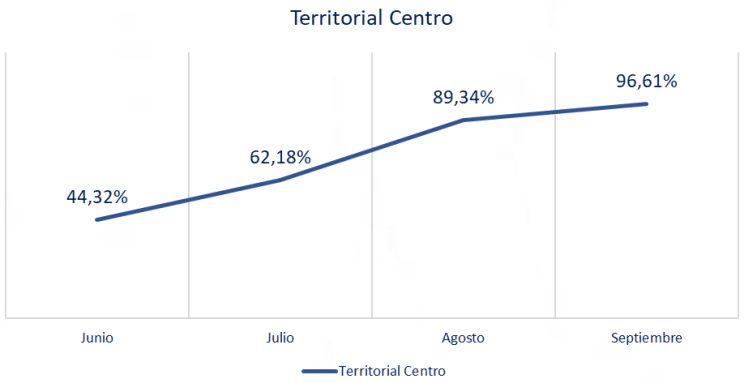
Total Atenciones

** 4.081 atenciones en el mes de Agosto.*

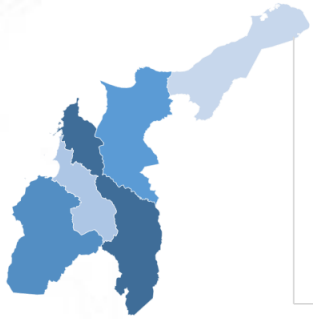


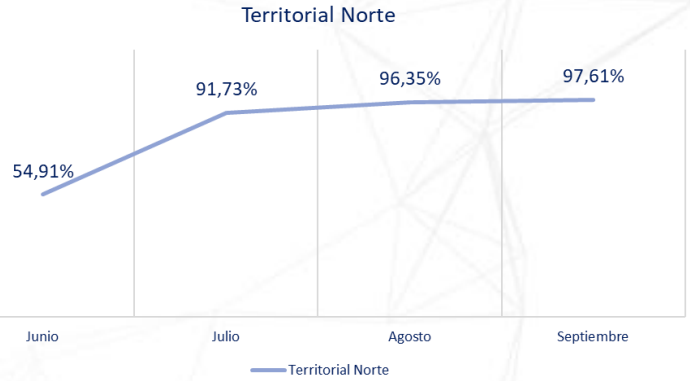
Territorial Centro NDS Sala



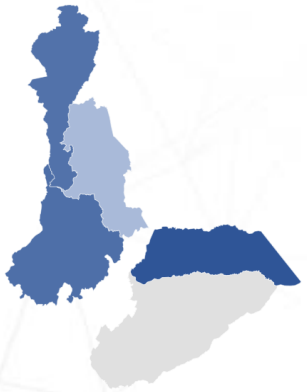


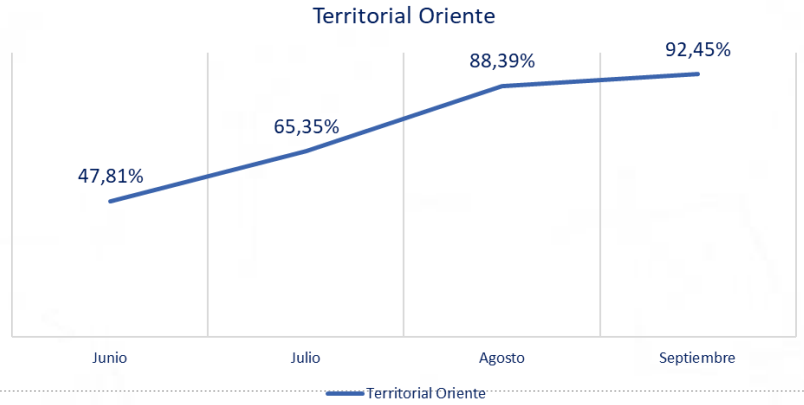
Territorial Norte NDS Sala



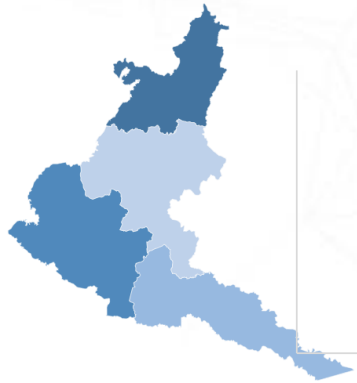


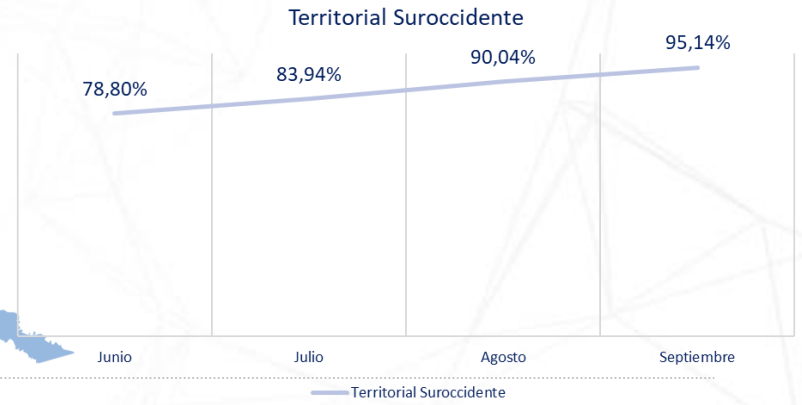
Territorial Oriente NDS Sala





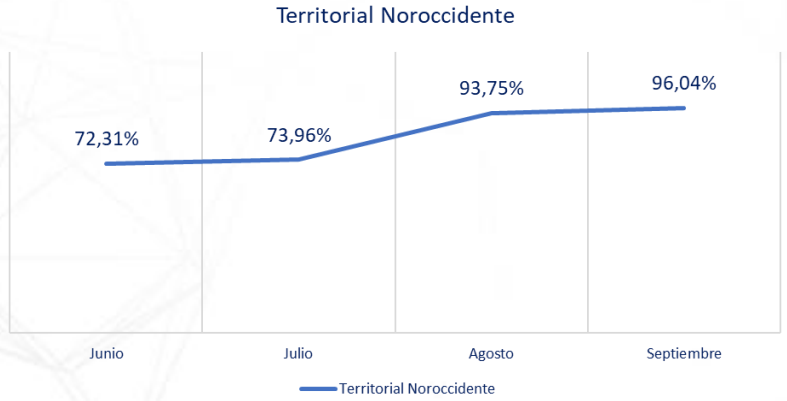
Territorial Suroccidente NDS Sala



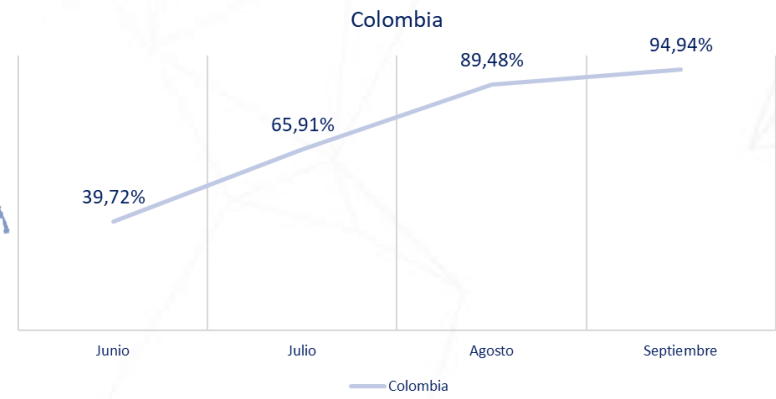


Territorial Noroccidente NDS Sala

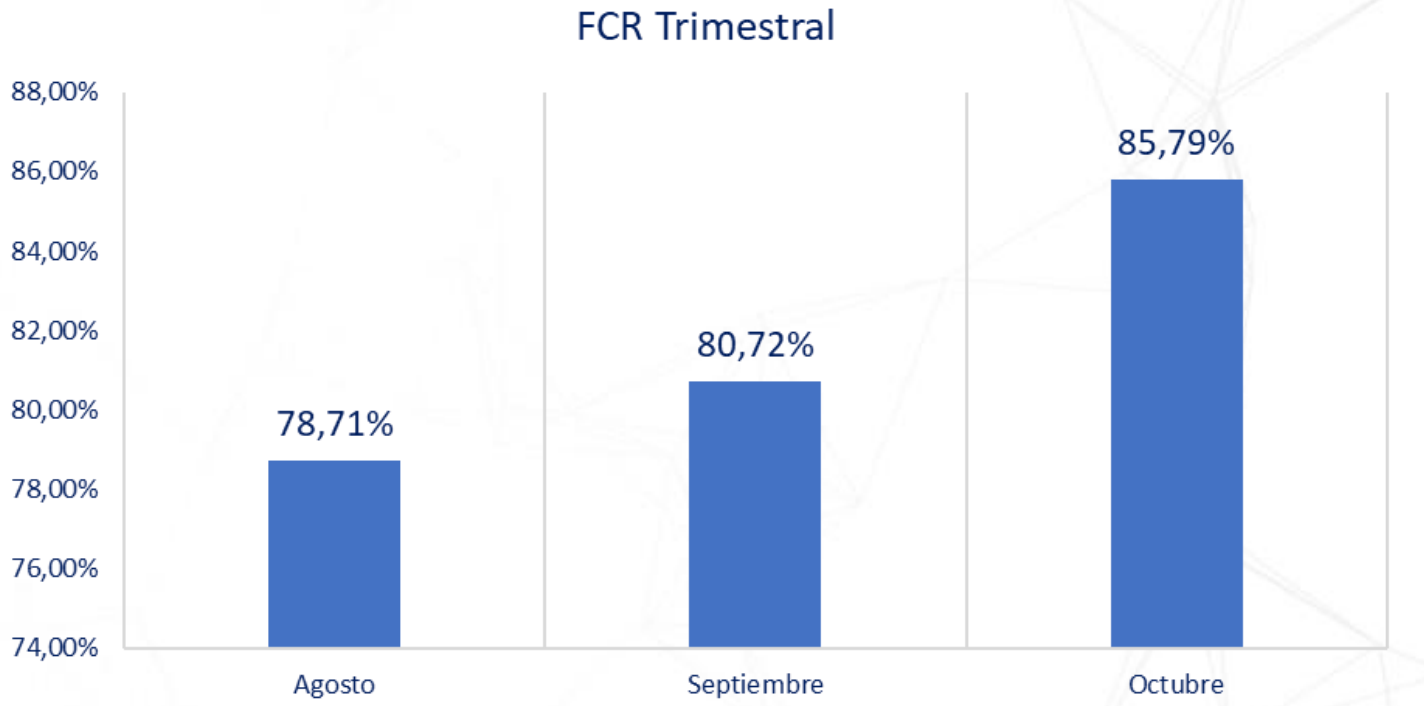


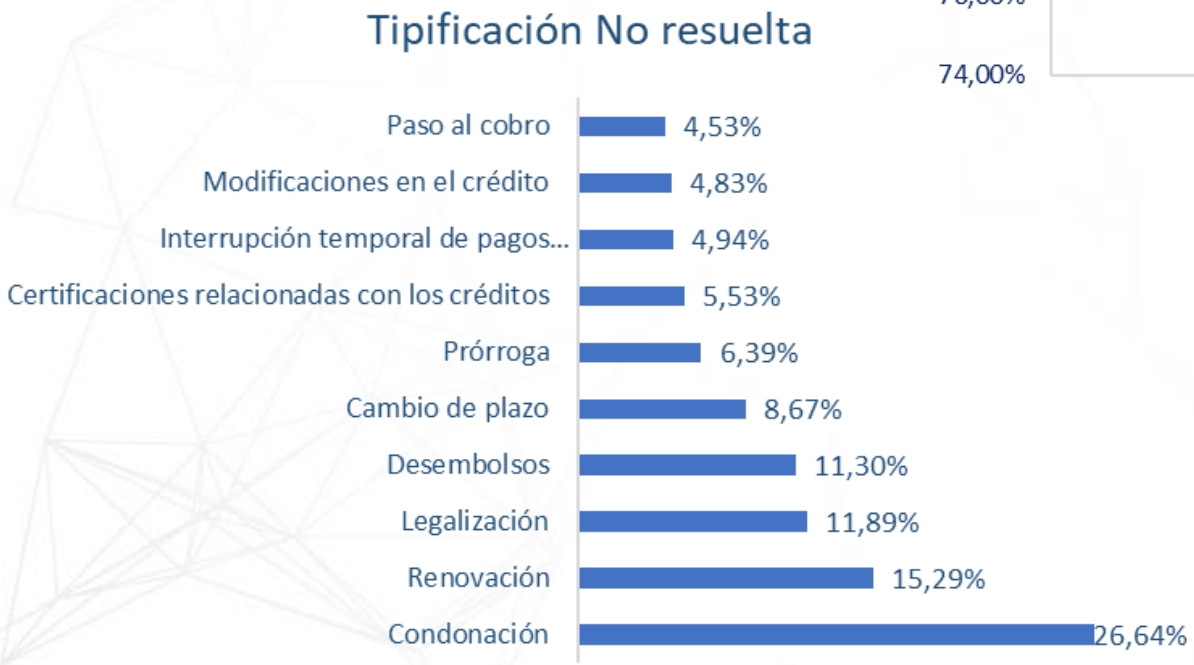


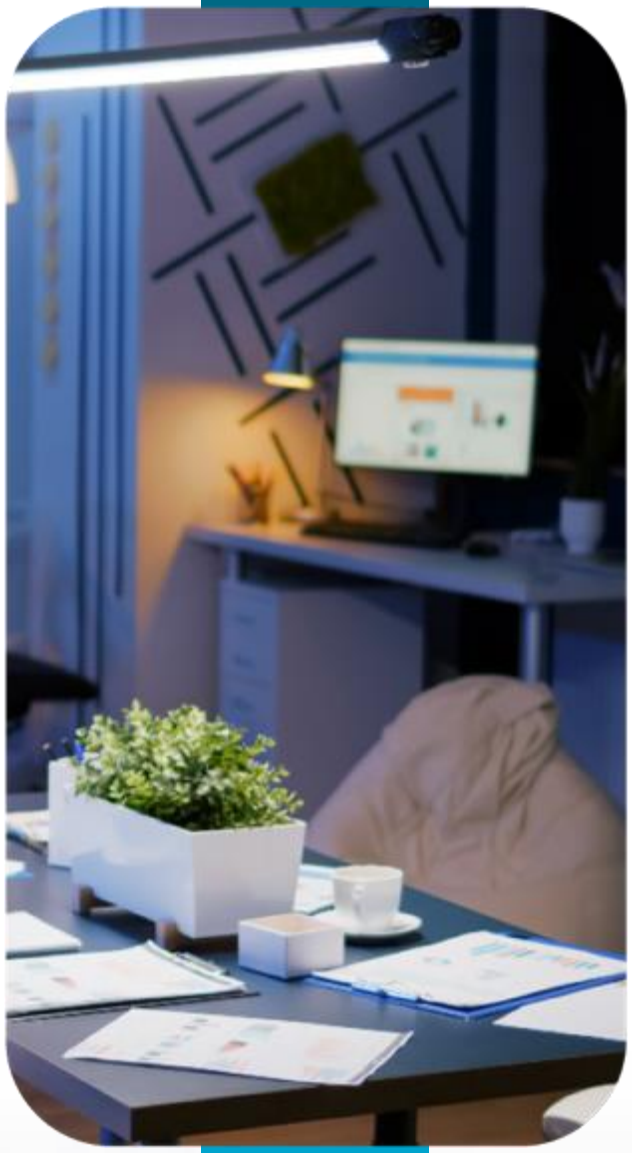




FIRST CONTACT RESOLUTION







Formación

Formación grupos nuevos

PROCESO DE FORMACIÓN INICIAL

GRUPO	FECHA DE INGRESO	FECHA FINALIZACION	NUMERO DE PERSONAS	CANAL	PROMEDIO DE CALIFICACION	%ROTACION EN SALA	MODALIDAD
27	11/09/2023	29/09/2023	5	CEP- STAFF	94%	20%	MIXTA

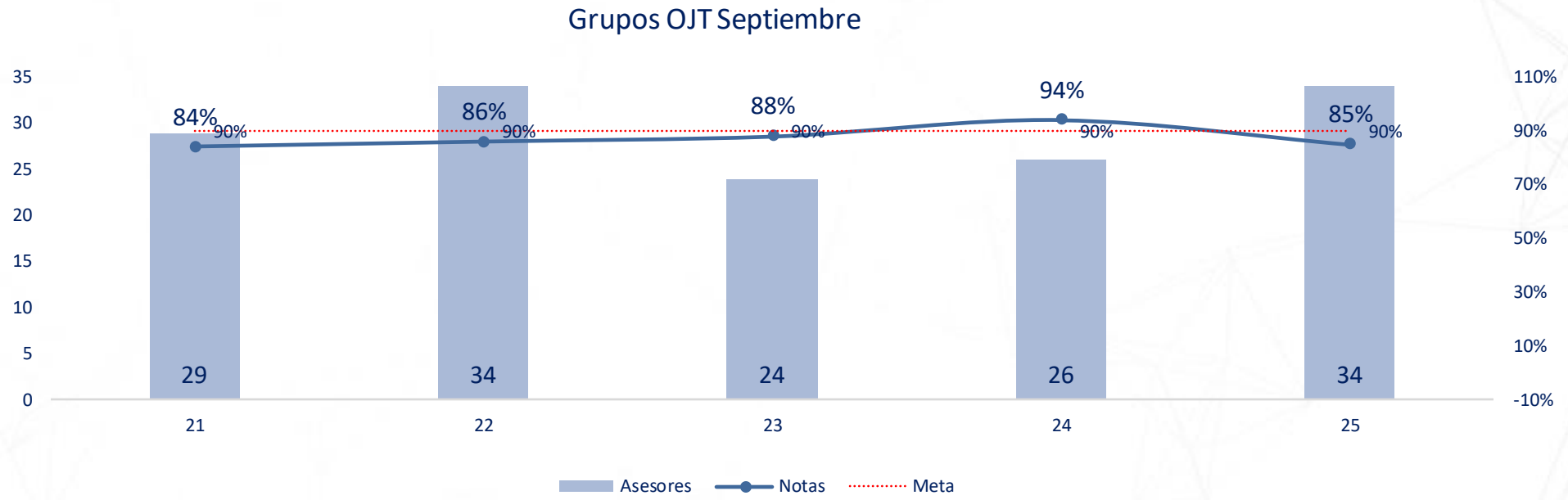
El 11 de septiembre iniciamos un nuevo grupo de capacitación inicial en la modalidad mixta (presencial y virtual) para 5 personas, 2 de ellas del equipo Staff, quienes se integraron a la operación como coordinadores de operación, para los canales digital y telefónico, las 3 personas restantes fueron seleccionadas para cubrir las vacantes de los CEP de Cali, Medellín y Arauca.

El promedio final del grupo respecto a su calificación es de 94%

La rotación de este grupo fue del 20% debido al retiro voluntario del asesor de Arauca.

El grupo finalizo su proceso de formación el 29 de septiembre y fueron entregados a talento humano para su proceso de contratación y puesta en marcha en operación.

PROCESO OJT



Aspectos para mejorar:

Planeación, programación y aseguramiento de las sesiones de OJT por malla de turnos (planeación – formación).

Seguimiento y reporte diario a la operación de los asesores que no asisten a las sesiones.

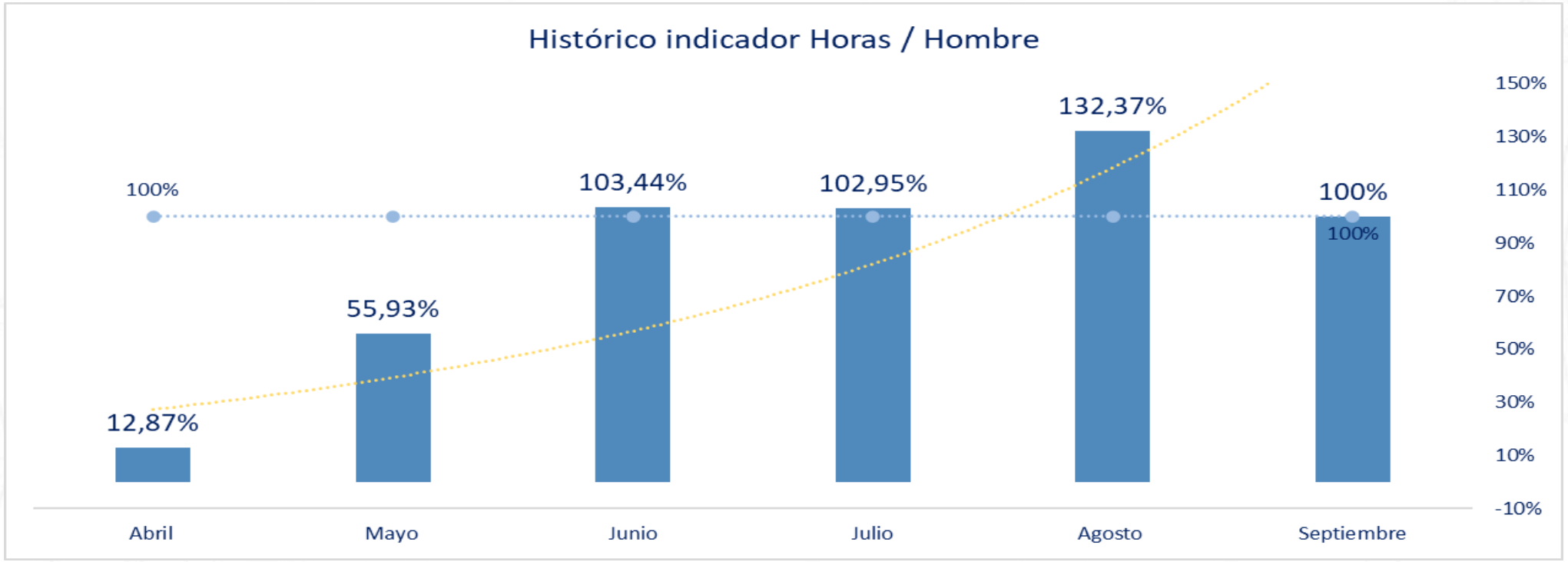
Registro en la base de Power BI las novedades presentadas (incapacidades y retiros).

Jornada de actualización para los asesores ausentes.

Jornada de recuperación para los asesores con calificación para los asesores con calificación menos a 90%.

Unificación de la base de datos de asesores en OJT, eliminando la necesidad de registrarlos en archivos individuales por cada grupo.

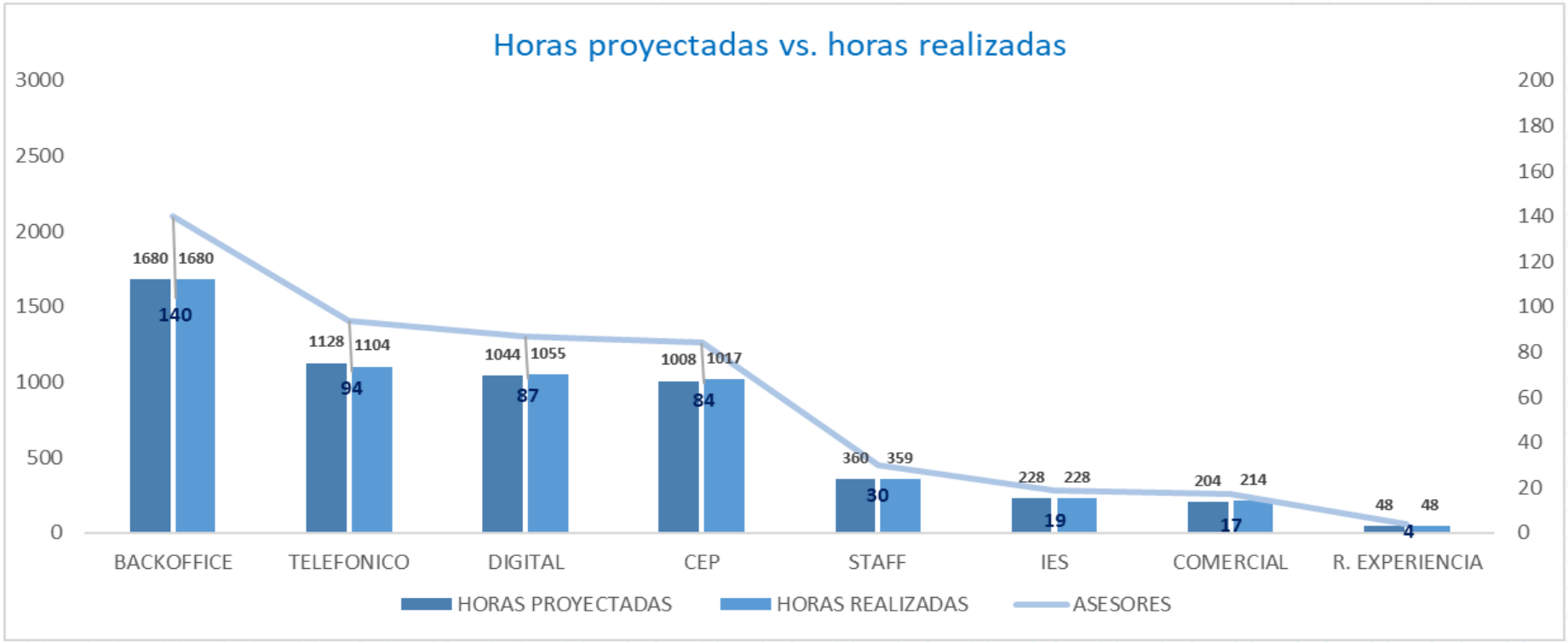
HISTORICO CUMPLIMIENTO INDICADOR HORAS/HOMBRE



Teniendo en cuenta el resultado al cierre del mes de septiembre se concluye que el indicador es estable y se cumple de acuerdo a las condiciones contractuales.

Formación contractual

PROCESO DE FORMACIÓN CONTINUA

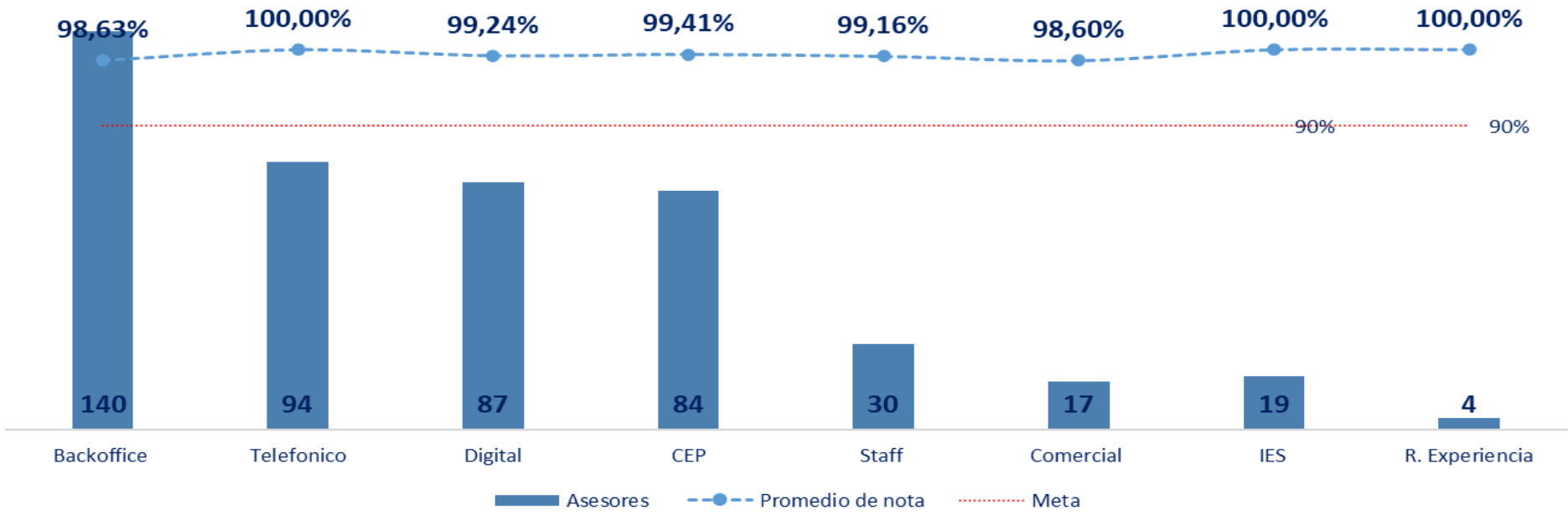




- Seguimiento semanal a la proyección de horas por canal.
- Seguimiento y registro de las novedades de adherencia.
- Envío de alertas semanales a los líderes de canal.
- Reposición de horas pendientes de los asesores que no asistieron a sus horas de formación programadas en la malla de turnos.

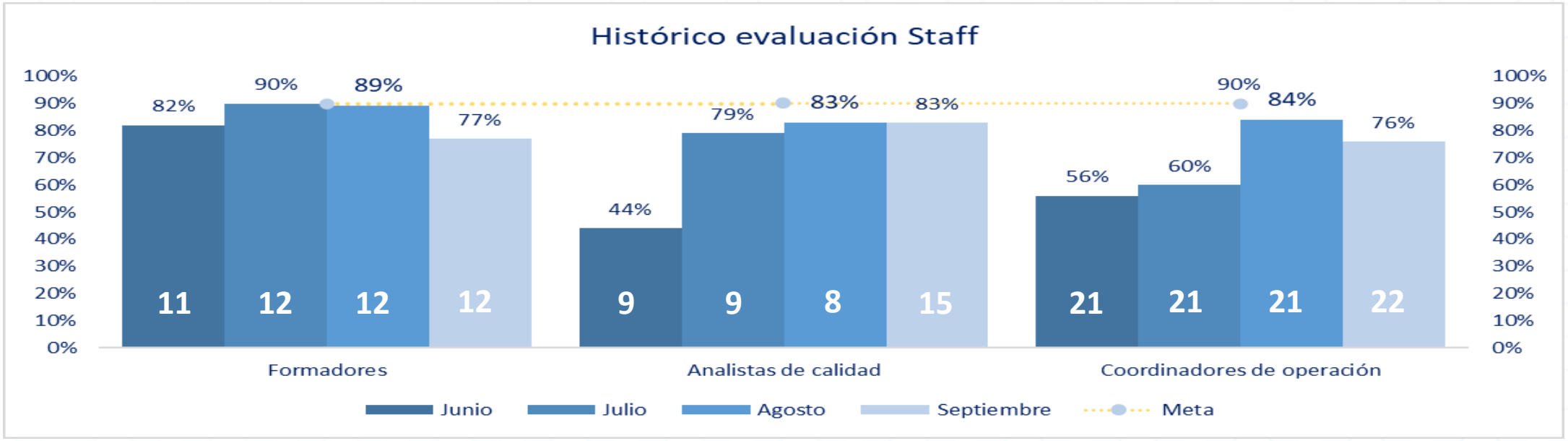
Formación calificaciones

NIVEL DE CONOCIMIENTO OPERACIÓN



El indicador relacionado con el nivel de conocimiento consolidado para la operación cerró al 99.38% Adicionalmente, se realizó una jornada de recuperación para los asesores con promedio inferior al 90%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO ICETEX



Acciones a implementar:

- Retroalimentación interna por cada grupo (analistas, coordinadores, formadores) sobre las preguntas fallidas en la evaluación, además de socializar la respuesta correcta y el aplicativo donde se puede consultar la información.
- Tutorías: Se programará una sesión para los equipos, con el objetivo de construir conocimientos, reforzar los conceptos y prepararse previamente para la presentación de la evaluación mensual.
- Por parte del área de Formación de la Oficina Comercial y mercadeo se programó una sesión de refuerzo sobre los hallazgos de la evaluación de septiembre, este espacio se dará el próximo 23 de octubre.
- Procesos disciplinarios en los casos que apliquen por reiteratividad de incumplimiento.

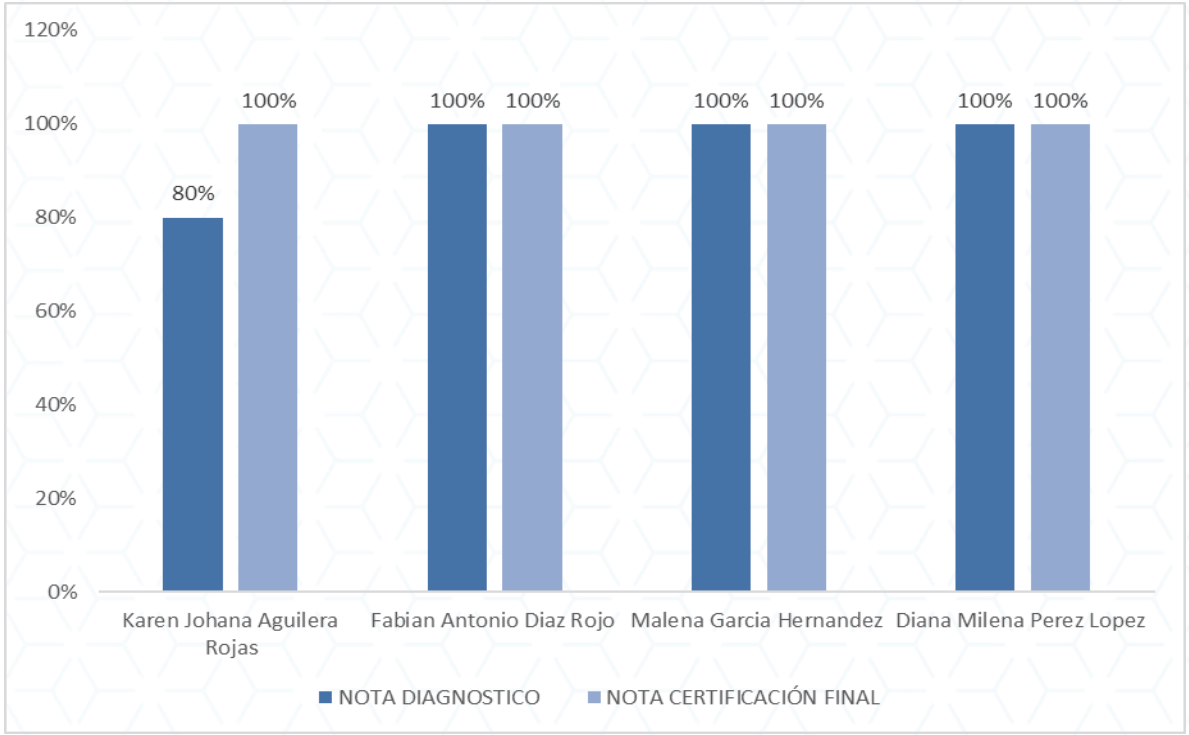
Formación CEP

DESPLAZAMIENTOS POR FORMACIÓN

La capacitación territorial para el CEP de Medellín se gestionó partiendo de la necesidad de reforzar los siguientes temas: cambio de estados, renovación, tipificación y giros adicionales.

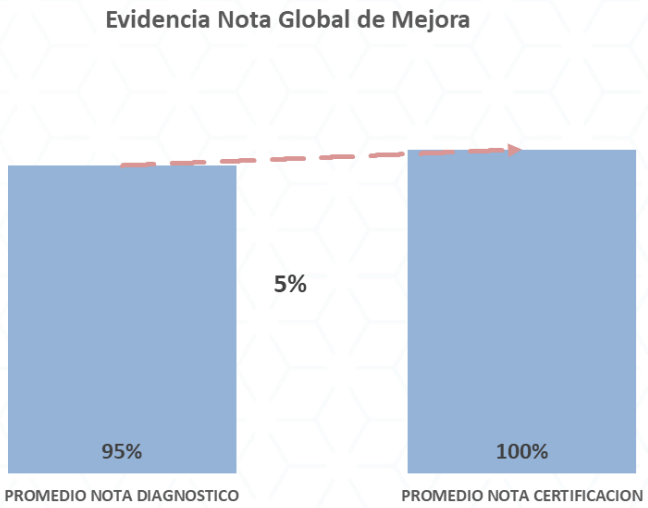
Previo al desplazamiento se desarrolló una evaluación diagnóstica para determinar el nivel de conocimiento de los asesores del CEP a visitar.

La formación se realizó el 29 de septiembre cumpliendo el objetivo de la visita, brindando a los asesores la respectiva retroalimentación y aclaración de dudas frente a los temas propuestos.

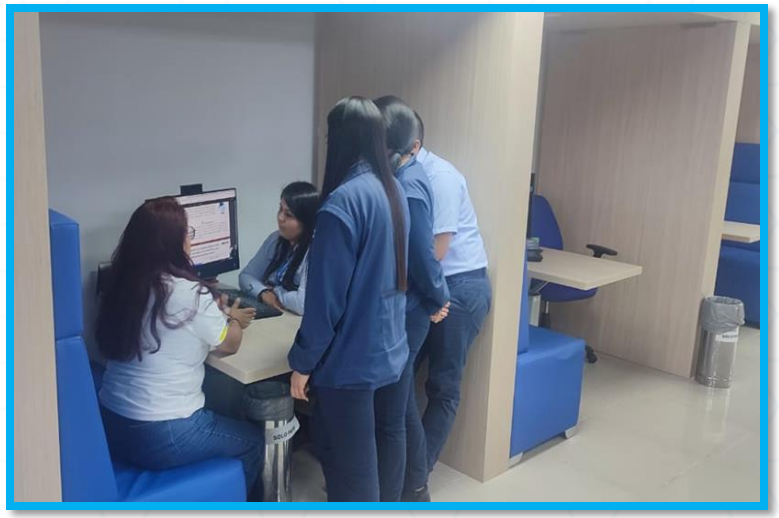


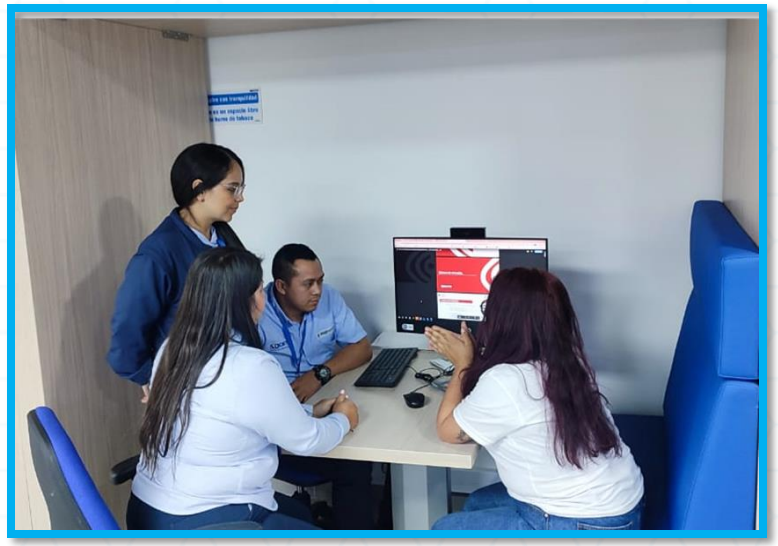
En el mes realizamos acompañamiento permanente de un formador en las sedes de Agua y Chapinero, las principales actividades de los formadores fueron: capacitación continua, apoyo en piso, retroalimentaciones focalizadas, sesiones de OJT, especializaciones de canal, tomas operativas, Desarrollo de los compromisos de calibración.

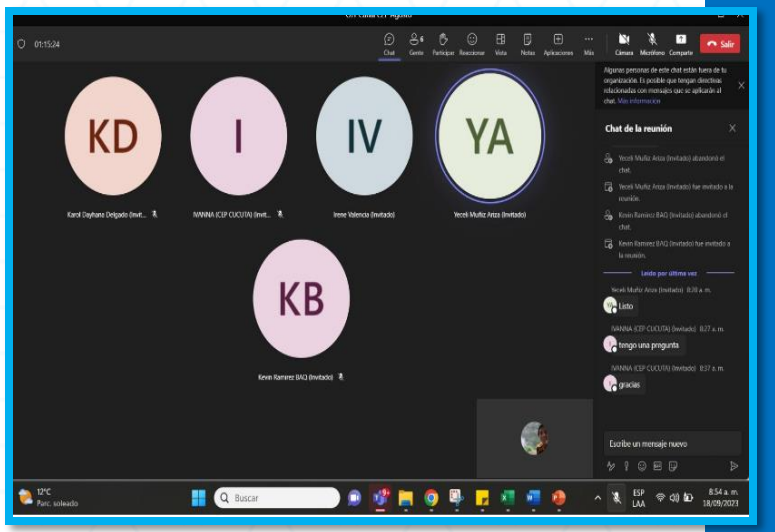
Formación CEP

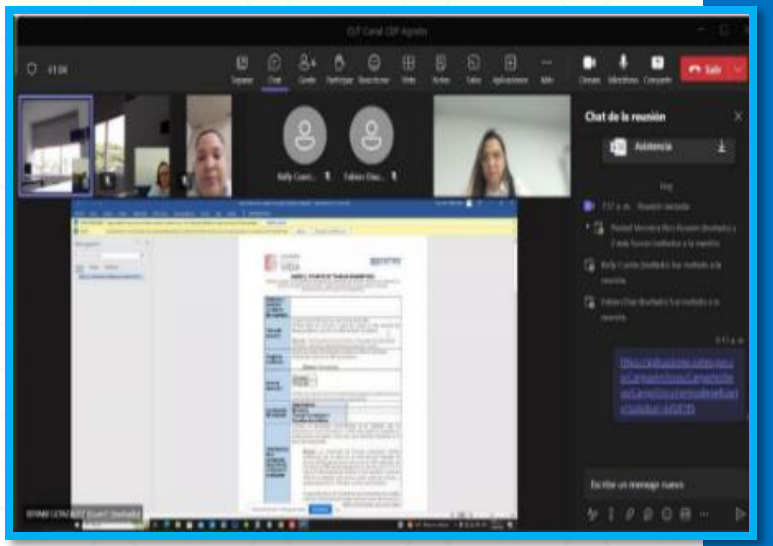


Después de realizada la capacitación y retroalimentación en el territorio, se obtiene una mejora del 5%





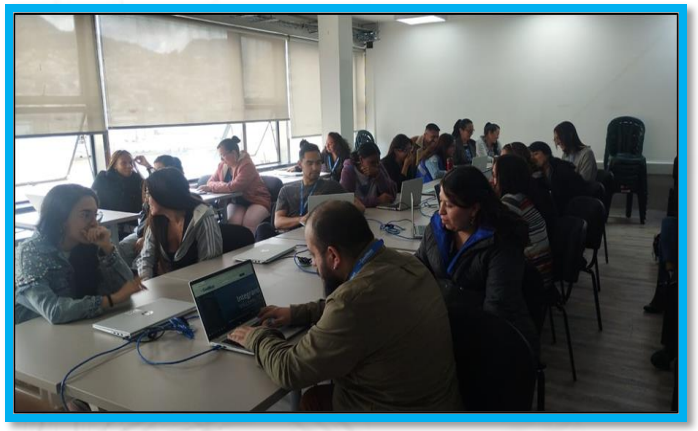




OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS DE SEPTIEMBRE

- Taller extracto detallado.
- Taller de Comunicación Asertiva.
- Refuerzo uso de aplicativos.
- Socialización de guías.
- Capacitaciones de producto para equipo Staff ComWare.

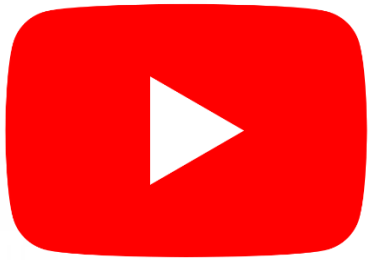
Actividad	Participantes	Promedio de calificacion	Canal	Total de horas/hombre
Taller extracto detallado	71	97%	Backoffice/Ventana Digital	71
Taller de Comunicación Asertiva	4	100%	Recuperacion de experiencia	4
Refuerzo uso de aplicativos	15	100%	Calidad	15
Socialización de guías	123	98%	Backoffice	123







¡Septiembre mes de la metodología y la gamificación!



👉 https://youtu.be/GZT60QcN6sY

PLANES DE ACCIÓN OCTUBRE

- Jornadas de recuperación a los asesores con calificaciones menores a 90%

- Jornadas tutoriales para el quipo Staff, con el objetivo de mejorar el nivel de conocimiento y calibrar los conceptos en la evaluación mensual aplicada por el cliente.

- Mesa de trabajo con calidad, operación y formación para ejecución de planes de acción conjuntos.

- Seguimiento y envío de alertas de asistencia a las sesiones de capacitación programada para los asesores que se encuentran en la modalidad de OJT.

- Entrega de la base para incluir en el Power BI los asesores de OJT.

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la cantidad de asesores vs las horas proyectadas de capacitación e información de staff.

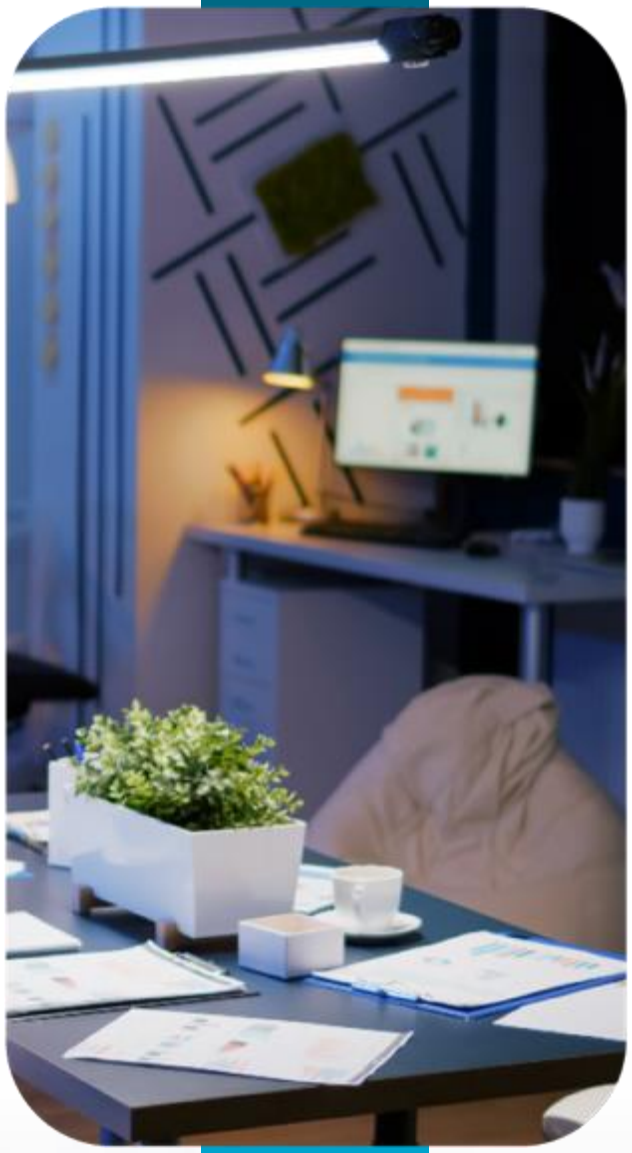
ASESORES ACTIVOS 04/09	
SEGMENTO	CANTIDAD
TELEFONICO	204
BACKOFFICE	171
DIGITAL	145
CEP	89
COMERCIAL	20
IES	20
MISIONALES	13
RECUPERACIÓN RX	4
STAFF	30
SUBTOTAL	**666**
TOTAL + STAFF OPERATIVO	**696**

PLANTA FINAL SEPTIEMBRE	
PERSONAL ACTIVO + STAFF	475

NOVEDADES ESPECIALES	
APOYOS PLANEACIÓN	3
SEMILLERO GTR	1

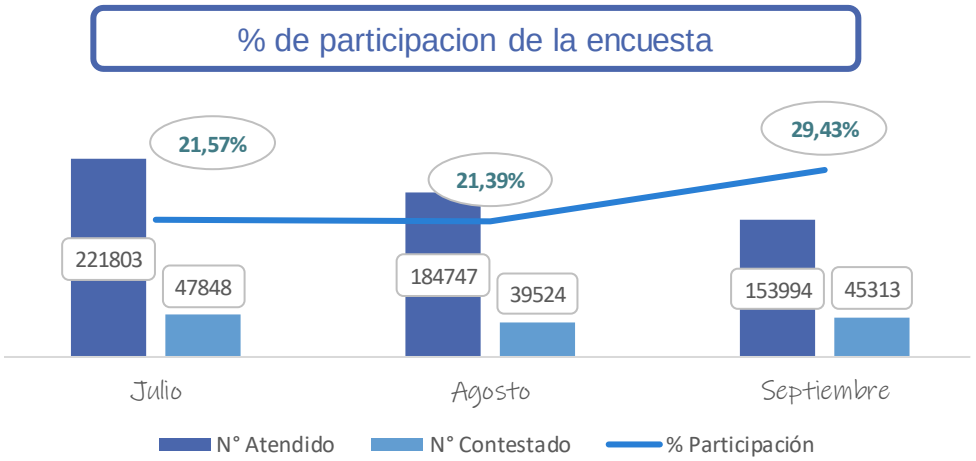
OJT SEPTIEMBRE			
CANAL	PERSONAL	RETIRO	TOTAL
BACKOFFICE	14	0	14
CEP	1	0	1
COMERCIAL	1	0	1
DIGITAL	51	5	56
IES	1	0	1
TELEFONICO	54	8	62
TOTAL GENERAL	**122**	**13**	**135**

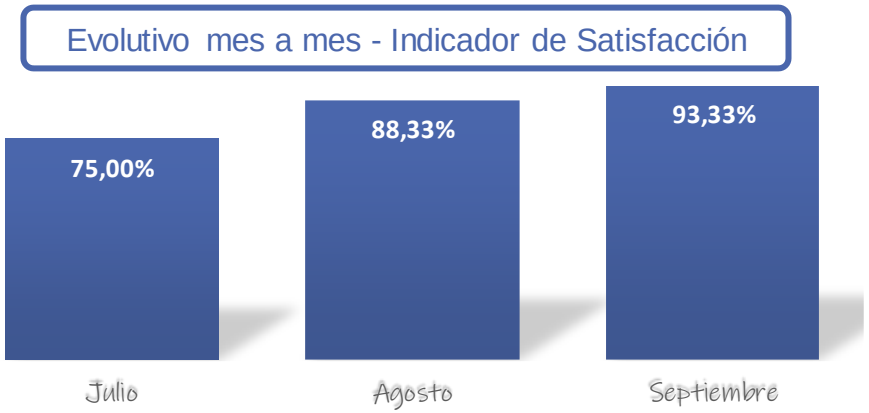
EXCLUSIONES SEPTIEMBRE (NOVEDADES)				
SEGMENTO	INCAPACIDAD PROLONGADA	LICENCIA	RETIRO	TOTAL GENERAL
BACKOFFICE	0	1	14	15
CEP	0	0	3	3
COMERCIAL	0	0	1	1
DIGITAL	1	2	8	11
STAFF	0	0	1	1
TELEFONICO	12	2	24	38
TOTAL GENERAL	**13**	**5**	**51**	**69**

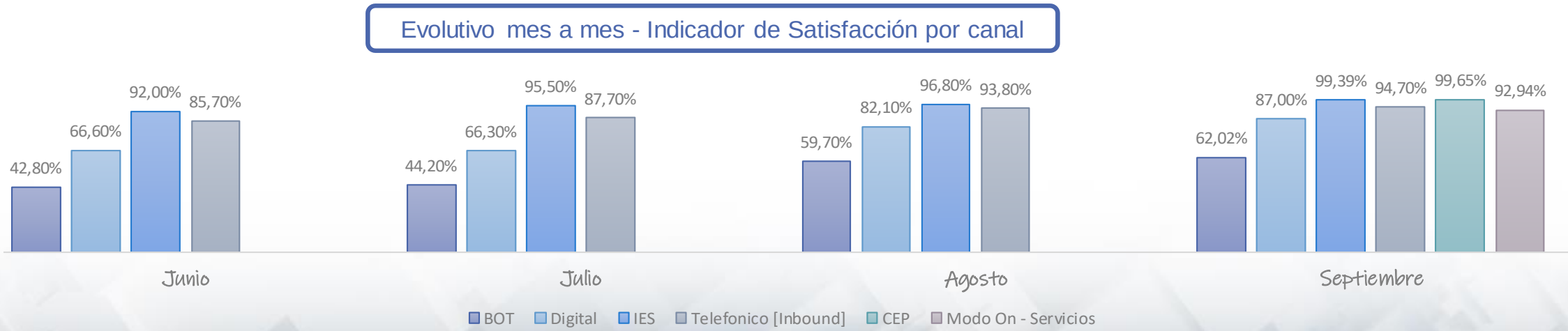


Experiencia

Indicador de satisfacción evolutivo mes a mes

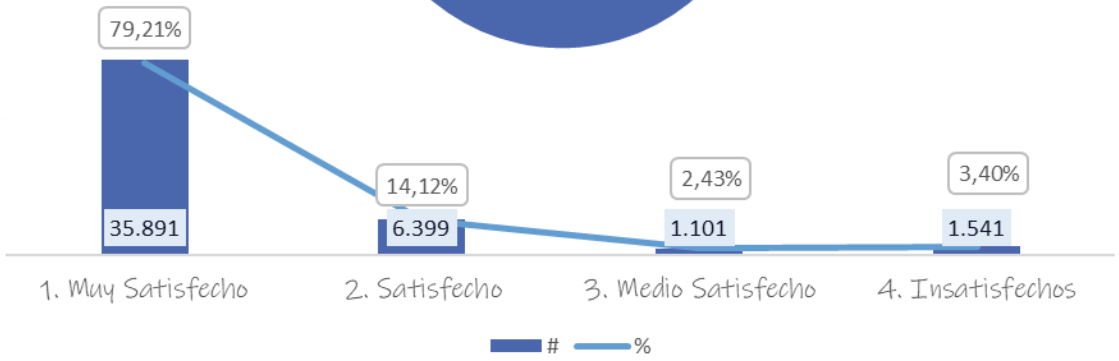






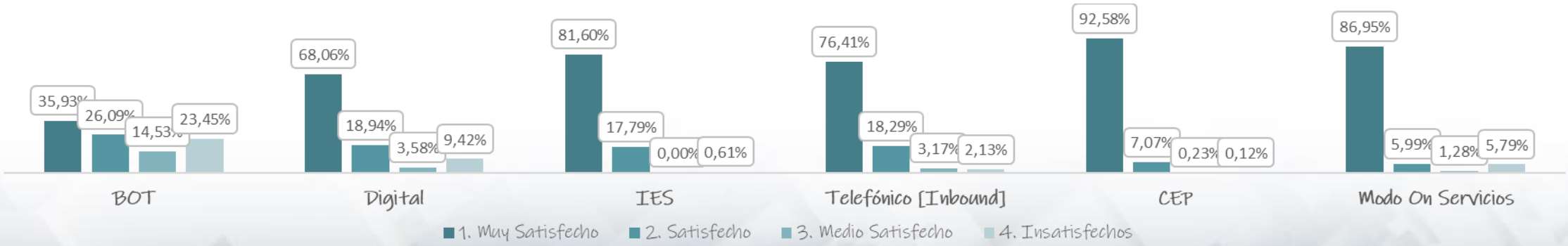
Indicador de satisfacción canal vs skill





Nº de Atenciones	Nº de Encuestas	% de Participación
153.994	45.313	29,43%

Canal	Atendio	Encuestado	%
BOT	27.506	1.514	**5,50%**
Digital	31.681	8.528	**26,92%**
IES	666	163	**24,47%**
Redes Sociales	4.177	0	**0,00%**
Telefónico [Inbound]	62.144	17.256	**27,77%**
CEP	22.076	12.461	**56,45%**
Modo On - Servicios	5.745	5.393	**93,87%**
Total General	153.995	45.315	29,43%



Detalle de Satisfacción por canal

		1. Muy Satisfecho		2. Satisfecho		3. Medio Satisfecho		4. Insatisfechos		Total #
		#	%	#	%	#	%	#	%	
BOT	Chat_Bot	71	39,23%	28	15,47%	19	10,50%	63	34,81%	181
	IVR_Bot	28	60,87%	14	30,43%	3	6,52%	1	2,17%	46
	Whatsapp_Bot	445	34,58%	353	27,43%	198	15,38%	291	22,61%	1287
Total Telefónico		**544**	**35,93%**	**395**	**26,09%**	**220**	**14,53%**	**355**	**23,45%**	**1514**
Digital	Chat	4061	68,74%	1075	18,20%	203	3,44%	569	9,63%	5908
	Video Atención	11	47,83%	4	17,39%		0,00%	8	34,78%	23
	Whatsapp	1731	66,71%	536	20,66%	102	3,93%	226	8,71%	2595
Total Telefónico		**5803**	**68,06%**	**1615**	**18,94%**	**305**	**3,58%**	**803**	**9,42%**	**8526**
IES	IES Plus	117	83,57%	22	15,71%		0,00%	1	0,71%	140
	IES Prime	16	69,57%	7	30,43%		0,00%		0,00%	23
Total Telefónico		**133**	**81,60%**	**29**	**17,79%**		**0,00%**	**1**	**0,61%**	**163**
Telefónico	Alianzas - Becas	389	72,71%	104	19,44%	22	4,11%	20	3,74%	535
	Fondos	3349	75,06%	880	19,72%	140	3,14%	93	2,08%	4462
	Información General	978	77,93%	205	16,33%	38	3,03%	34	2,71%	1255
	Propios	8470	76,97%	1967	17,88%	347	3,15%	220	2,00%	11004
Total Telefónico		**13186**	**76,41%**	**3156**	**18,29%**	**547**	**3,17%**	**367**	**2,13%**	**17256**
Total general		**19666**	**71,62%**	**5195**	**18,92%**	**1072**	**3,90%**	**1526**	**5,56%**	**27459**

Detalle de Satisfacción por canal

Canal	Territorial	1. Muy Satisfecho		2. Satisfecho		3. Medio Satisfecho		4. Instisfecho		Total #
		#	%	#	%	#	%	#	%	
CEP	Territorial Centro	4338	91,54%	376	7,93%	14	0,30%	11	0,23%	4739
	Territorial Noroccidente	1255	98,05%	25	1,95%		0,00%		0,00%	1280
	Territorial Norte	3096	90,58%	309	9,04%	10	0,29%	3	0,09%	3418
	Territorial Oriente	1122	93,19%	80	6,64%	2	0,17%		0,00%	1204
	Territorial Suroccidente	1725	94,78%	91	5,00%	3	0,16%	1	0,05%	1820
Total CEP		**11536**	**92,58%**	**881**	**7,07%**	**29**	**0,23%**	**15**	**0,12%**	**12461**
Total general		**11536**	**92,58%**	**881**	**7,07%**	**29**	**0,23%**	**15**	**0,12%**	**12461**

Canal	Sala	1. Muy Satisfecho		2. Satisfecho		3. Medio Satisfecho		4. Insatisfecho		Total #
		#	%	#	%	#	%	#	%	
Modo On - Servicios	BECAS Y ALIANZAS	4	80,00%		0,00%		0,00%	1	20,00%	5
	COMUNIDADES NEGRAS	1317	87,62%	95	6,32%	16	1,06%	75	4,99%	1503
	CRÉDITOS	1136	89,38%	63	4,96%	16	1,26%	56	4,41%	1271
	CRÉDITOS EXTERIOR	325	81,66%	21	5,28%	6	1,51%	46	11,56%	398
	FONDO INDIGENAS	256	89,82%	16	5,61%	2	0,70%	11	3,86%	285
	FONDO VICTIMAS	575	88,60%	38	5,86%	4	0,62%	32	4,93%	649
	FONDOS	893	87,12%	60	5,85%	22	2,15%	50	4,88%	1025
	SIN SALA	183	71,21%	30	11,67%	3	1,17%	41	15,95%	257
Total Modo On - Servicios		**4689**	**86,95%**	**323**	**5,99%**	**69**	**1,28%**	**312**	**5,79%**	**5393**
Total general		**4689**	**86,95%**	**323**	**5,99%**	**69**	**1,28%**	**312**	**5,79%**	**5393**

Observaciones generales

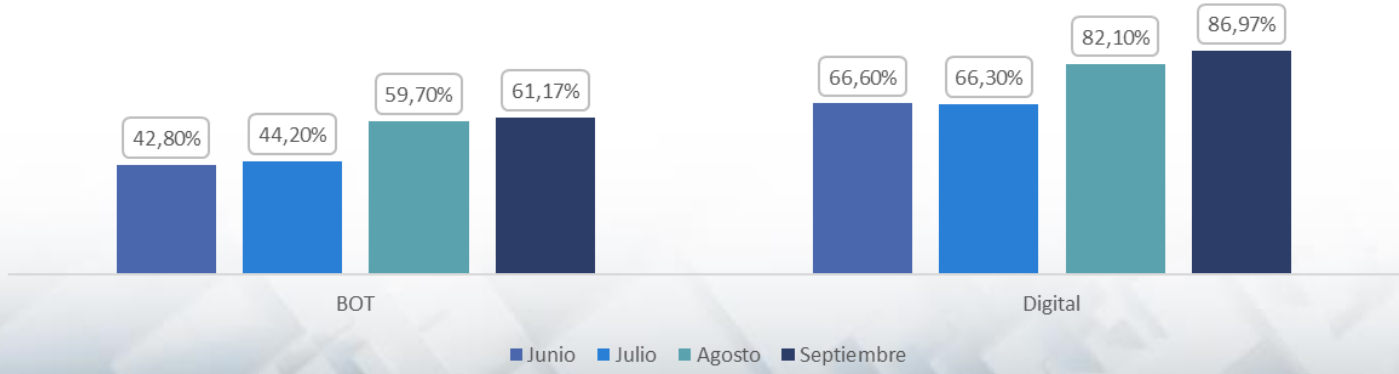


Oportunidades de mejora

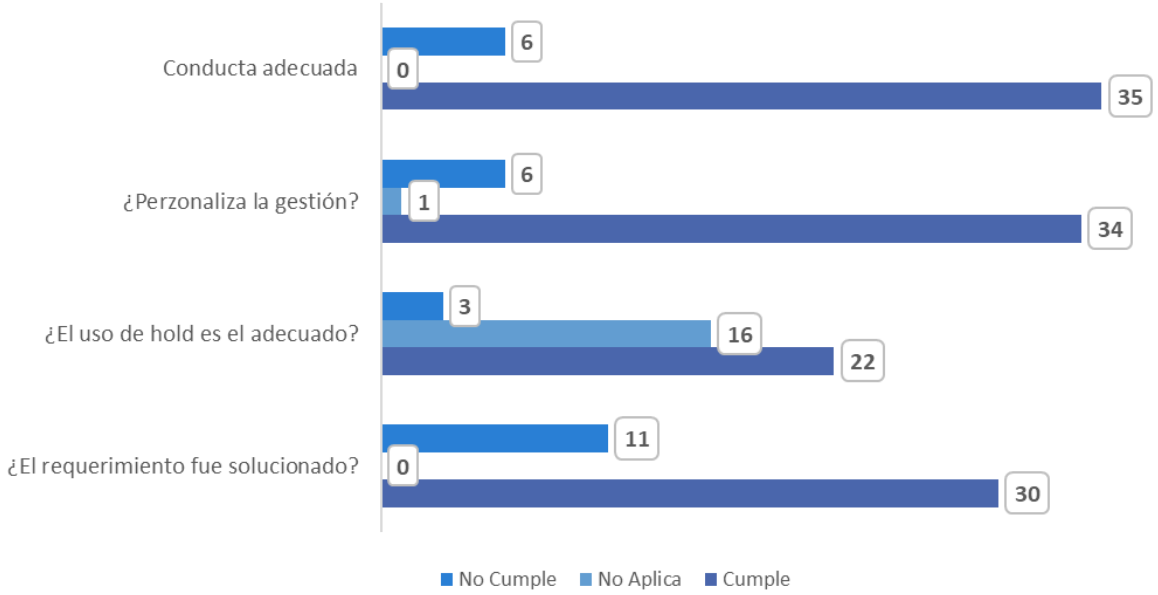
Sobre nuestro indicador de satisfacción continuamos con una tendencia a la mejora ya que con respecto al mes anterior (agosto)que cerramos con una nota general de **88,33%** aumentamos **5,17** puntos porcentuales, ya en septiembre el indicador cierra al **93,33%** estando **8,5** puntos por encima de nuestra meta planteada del **85%**

La mejora del indicador se da debido a que en meses anteriores no se había involucrados canales como **CEP** que presenta un nivel de satisfacción de **99,65%** y **Modo On Servicios** con **92,94%** esto más la mejora de los canales en seguimiento.

Podemos identificar que los canales con mayor afectación en la satisfacción son aquellos que son gestionados a través del BOT (chat y WhatsApp), seguido del canal de digital que son los canales que vienen en seguimiento desde el mes de agosto, aunque cabe resaltar que en ambo hemos presentado una evolución en el % de satisfacción frente s meses anteriores



Cliente incógnito



Generalidades:

1. Se realizaron un total de 41 contactos de cliente incognito para los diferentes canales:

Canal	#
CEP	2
Digital	17
Telefonico	22
Total general	**41**

2. De los contactos generados se percibieron conductas inaceptables y requerimientos que se fueron sin solución en el primer contacto.

3. Se generaron diferentes motivos de consulta con la intención de validar que se brinde información correcta y completa

Motivos de consulta y nivel de atención:



Motivo de Consulta	#
Consulta sobre pagos y giros	13
Solicitud de crédito	7
Documentos o comprobantes	5
Condonación	5
Desembolso subsidio de sostenimiento	3
Consulta estado del crédito	2
Devolución de garantías	1
Reportes en centrales	1
Desembolso de matrícula	1
Firma de garantías	1
Prorroga	1
Estado de caso	1
Total general	**41**

Total: 41 casos

¿Solucionado?

- Se evidencia remisión a cobranzas cuando su consulta no aplica a esa área
- Tiempos de respuesta extensos sobre consulta sobre condonación
- No se indaga en línea las posibles fallas en la página (funcionalidad) antes de remitir a redes o sala de modo ON
- Se remite a canal de ventana para solicitudes que desde telefónico no se brindan, pero no hay un paso a paso

Personalización

- Referirnos por nombre propio al usuario
- El personal demostró una destacada personalización en sus respuestas, evitando el uso de tecnicismos innecesarios y comunicándose de manera humanizada.

Uso de Hold

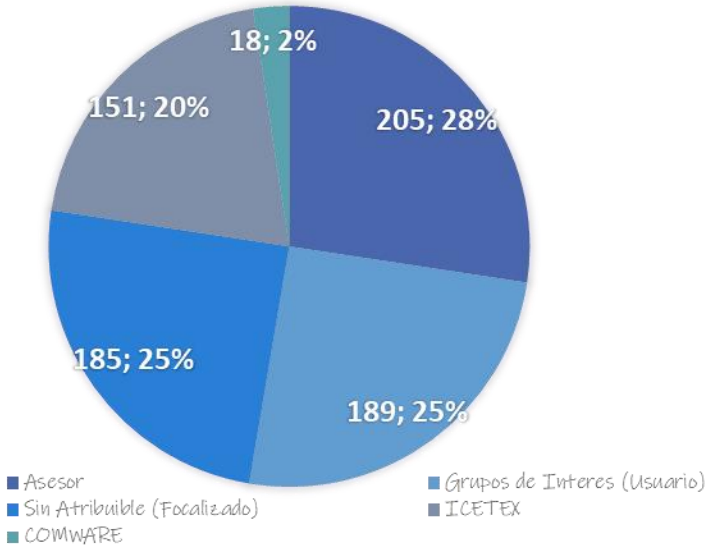
- En algunos contactos se solicitaba tiempo en espera, pero no se hacia uso de hold
- En otras llamadas no esperábamos la confirmación del tiempo en espera
- No se hacía uso de mute

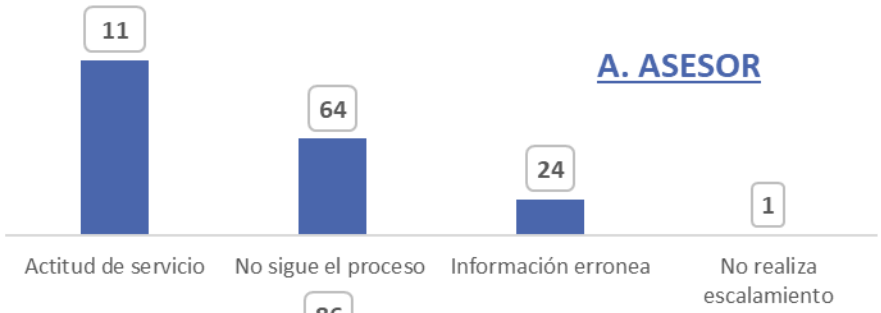
Conducta inapropiada

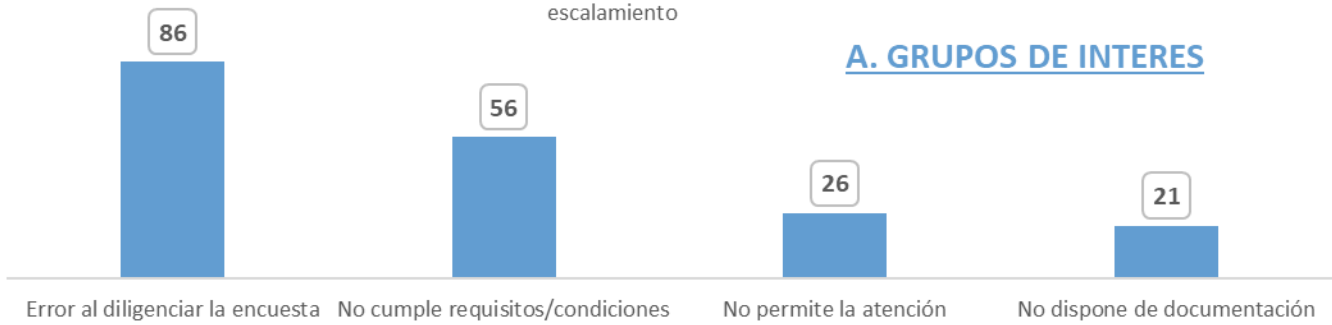
- Tuvimos abandono en una de las interacciones hasta el cuelgue del analista
- Se niega la atención al no tener el número de caso
- Notificar la transferencia de llamada previamente al usuario
- Importante la creación de casos para cada interacción, en uno de ellos no tenemos registro
- El trabajo en la empatía es vital, interrumpir a los usuarios, hablar en tonos irónicos o de sarcasmo y risas que denotan burla. “gracias a ICETEX tu estudiaste” “volveré a repetir la información”

Detalle Cliente Incógnito

Atribuibles







Voz del Usuario



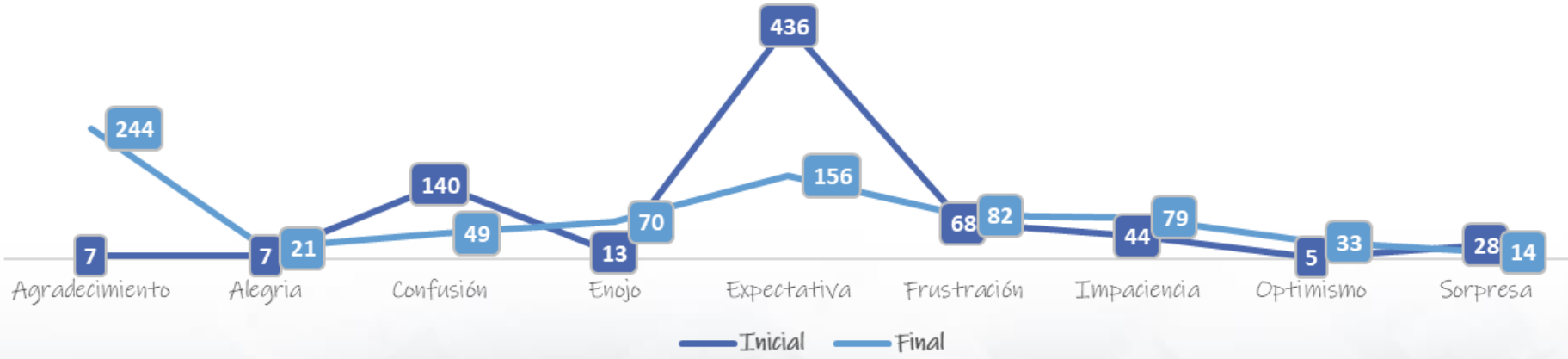
Emociones Identificadas

Emoción Inicial

	#	%
Expectativa	436	58,29%
Confusión	140	18,72%
Frustración	68	9,09%
Impaciencia	44	5,88%
Sorpresa	28	3,74%
Enojo	13	1,74%
Agradecimiento	7	0,94%
Alegria	7	0,94%
Optimismo	5	0,67%
Total general	**748**	**100,00%**

Emoción Final

	#	%
Agradecimiento	244	32,62%
Expectativa	156	20,86%
Frustración	82	10,96%
Impaciencia	79	10,56%
Enojo	70	9,36%
Confusión	49	6,55%
Optimismo	33	4,41%
Alegria	21	2,81%
Sorpresa	14	1,87%
Total general	**748**	**100,00%**



CUSTOMER JOURNEY MAP

Puntos de contacto

-IVR – Menú de opciones
-Saludo Bienvenida

-Confirmación de datos
-Motivo de consulta

Identificar la necesidad

Entender y remitir la información de manera clara y concreta

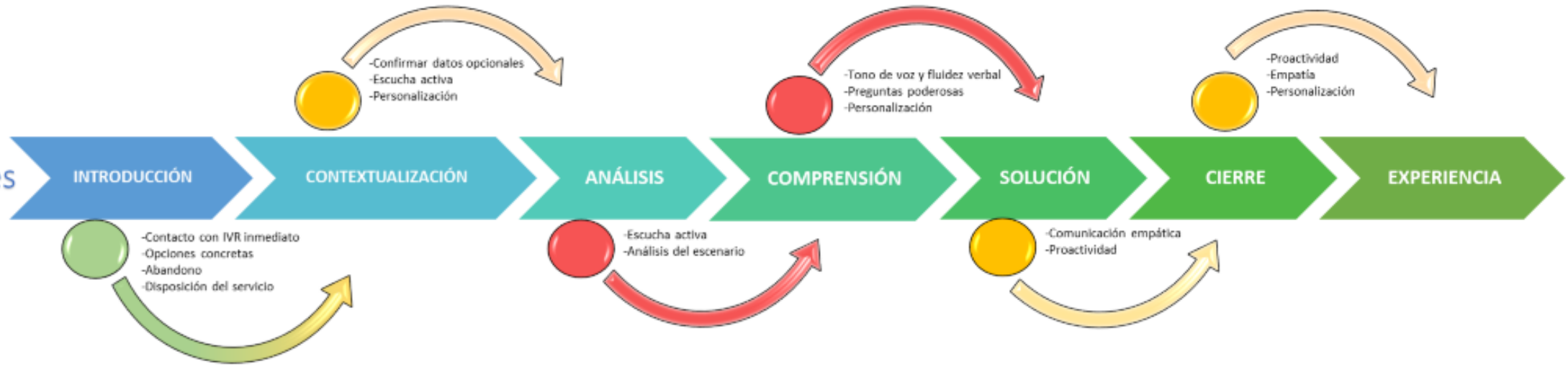
-Respuesta a PQRS
-Escalamientos
-Confirmación de respuesta

-Dudas adicionales
-Confirmación

Invitación a la encuesta

Despedida

Fases



Oportunidades

ACTUAR

PENSAR

PARAR

Introducción
-Revisión de tiempos (AHT) que permitan una asignación inmediata
->3 min asignando
-Seguimiento focalizado a los agentes con la mala práctica para tomar la llamada >10seg

Contextualización
-Confirmar datos distintos al nombre de línea de crédito
-Parafrasear el motivo de consulta, si es más de uno, importante darle orden y manejo de llamada

Análisis
-Revisión puntual del motivo de consulta sumado a su emoción, importante dar respuesta en orden de prioridades donde puede que una primera necesidad supla las demás

Comprensión
-Aterrizaje conforme a su análisis que permita entender los motivos del suceso y explicar puntual y concretamente al usuario.
-tomarse el tiempo necesario para la explicación

Solución
-Sugerencia sobre el manejo de empatía al momento de brindar:
-Respuesta
-Información tiempos de respuesta
-Caso escalado

Cierre
-Garantizar si la información fue clara
-Importante indagar dudas adicionales no un pre cierre del contacto

Experiencia
-Desear un buen día
-Ofrecer previas disculpas según contexto
-Siempre invitar la encuesta y enfatizar que la calificación es para la atención nombre propio del agente

Customer Journey Map – CEP

FASES	APERTURA - INTRODUCCIÓN	ANALISIS - CONTEXTUALIZACIÓN	COMPRENSIÓN – SOLUCIÓN	CIERRE - EXPERIENCIA
PUNTOS DE CONTACTO	Contacto con Anfitrión Saludo Bienvenida Generación turno o paso a sala Comunidad ICETEX	Identificar necesidades Confirmación de datos Parafrasear solicitud del usuario	Respuesta a consulta o requerimiento Escalamientos Confirmación de gestión realizada y/o solución	Preguntas de cierre controlado Despedida Invitación a la encuesta
VOZ DEL CLIENTE	Tiempos en atención para recibir turno Empatía del agente	No hay escucha activa. Asesor no genera conexión.	No le dieron solución a mi solicitud No me aclararon la información Prefiero acercarme a la universidad	Me dijeron lo mismo que por teléfono Gracias por su respuesta
EMOCIONES SENTIMIENTOS	• Expectante • Confundido • Enojado • Curioso	• Enojado • Confundido • Decepcionado	• Impaciente • Frustrado • Emocionado • Agobiado	• Sorprendido • Enojado • Alegre • Amable • Orgulloso
HALLAZGOS OPORTUNIDADES DE MEJORA	Bienvenida empática, haciendo contacto visual con un saludo cordial.	Identificar la necesidad del usuario, hacer preguntas poderosas de acuerdo al contexto de la situación, revisar trazabilidad.	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, ser muy cauteloso en la forma de informar al usuario.	Brindar una despedida calurosa, con contacto visual, haciendo sentir al usuario Importante.

CUSTOMER JOURNEY MAP CANALES DIGITALES

Puntos de contacto

CHAT
Ingreso a página
Diligenciar datos de formulario

VIDEO ATENCIÓN
Ingreso a página
Diligenciar datos de formulario

MODO ON
Ingreso a página
Escoger sala

REDES SOCIALES
Ingreso a mensaje directo páginas Meta y X
Saludo inicial
Información sobre tratamiento de datos y Habeas data

WHATSAPP BOT
Ingreso al IVR
WhatsApp & Bot

Invitación a la encuesta

Aspectos positivos

Rápida Atención

Interacción simple
Información completa
Envío de documentación

Preguntas de cierre controlado
Invitación a la encuesta

FASES Y VOZ DEL CLIENTE

APERTURA - INTRODUCCIÓN → **ANÁLISIS - CONTEXTUALIZACIÓN** → **COMPRENSIÓN /SOLUCIÓN** → **CIERRE** → **EXPERIENCIA**

Aspectos negativos

Tiempos de respuesta prolongados

Me preguntan todos los datos como si no leyeran lo que digite antes

Interacción poco empática por parte del agente, con respuestas robóticas y poco personalizadas

Difícil interacción con el Bot

HALLAZGOS & OPORTUNIDADES DE MEJORA

Chat

Cambiar la opción Guiarte de otra manera por la de Comunicarte con un asesor.

Ofrecer más opciones de información en el BOT

Validar trazabilidad de datos y realizar pregunta de seguridad

Utilizar un lenguaje menos formal ya que es un canal más "amigable"

Incentivar el uso de la autogestión por parte del usuario

Agregar lista desplegable en la calificación de atención.

Video Atención

Ofrecer más opciones de información en el BOT antes del paso con agente

Validar trazabilidad de datos y realizar pregunta de seguridad.

Verificar guion de paso a encuesta, por parte del asesor, para que el usuario no abandone el chat

Agregar lista desplegable en la calificación de atención.

Validar trazabilidad de datos y realizar pregunta de seguridad.

Modo On

Personalizar la foto de la sala con foto de un asesor para que se evidenciar más acompañamiento.

Proporcionar paso a paso de procesos a los usuarios para futuras consultas

Incentivar el uso de la autogestión por parte del usuario.

Cierre de la gestión que se remita al usuario a encuesta, teniendo en cuenta que el asesor llena el formulario

Ofrecer más opciones de información en el BOT antes del paso con agente

Se inicia aplicación de nueva encuesta el 19 de septiembre de

Redes Sociales

Se propone Personalización del contacto en el saludo inicial.

Agradecer tiempos de espera
Disculparse por los tiempos de respuesta prolongados

Invitar al usuario a interactuar por los diferentes canales de atención

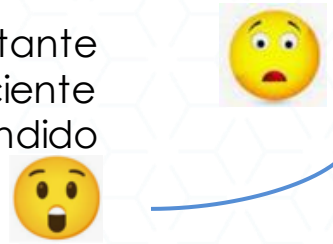
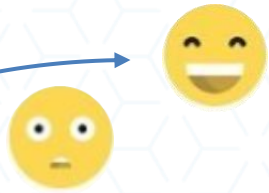
WhatsApp Bot

Se propone enviar al usuario, primero el menú interactivo antes de la solicitud de datos para validación.
Indicar mediante SI/NO la aceptación de tratamiento de datos personales

Utilizar un lenguaje más amigable en la interacción, recordando que WhatsApp es un canal de comunicación más cercano con el usuario.
Utilizar diferentes tipos de guion para incentivar al usuario a utilizar los otros canales de comunicación

Generar pregunta adicional en encuesta de satisfacción o de usabilidad del canal.

Customer Journey Map – IES

FASES	APERTURA - INTRODUCCIÓN	ANALISIS - CONTEXTUALIZACIÓN	COMPRENSIÓN – SOLUCIÓN	CIERRE - EXPERIENCIA
PUNTOS DE CONTACTO	IVR – Menú de opciones Saludo Bienvenida	Identificar necesidades Confirmación código IES Parafrasear solicitud del usuario	Respuesta a solicitudes en línea Escalamientos Confirmación de respuesta o solución	Preguntas de cierre controlado Despedida Invitación a la encuesta
VOZ DEL CLIENTE	Falla de la plataforma para auto gestión IES Empatía del agente	El tiempo de respuesta del escalamiento largo Tiempos de espera muy largos e innecesarios.	La solución se demora 15 días hábiles Información poco clara	Me dejaron en espera Gracias por su respuesta
EMOCIONES SENTIMENTOS	• Expectante • Impaciente • confundido 	• Expectante • Impaciente	• Impaciente • Frustrado • Alegre 	• Sorprendido • Alegre 
HALLAZGOS OPORTUNIDADES DE MEJORA	Escucha activa desde el ingreso de la llamada , contestar oportunamente	Identificar la necesidad del usuario oportunamente Agradecer tiempos de espera	Revisar la respuesta antes de enviar al correo del usuario	Cierre controlado de la gestión Invitación a la encuesta con pausa moderada para comprensión del usuario

Ejecución del Plan de Acción

Actividad	Descripción de la actividad	Indicador por movilizar	Resultado Inicial	Resultado Final	Objetivo semana 1	Objetivo semana 2	Objetivo semana 3	Objetivo semana 4
¿Cuál es tu experiencia?	Por medio del Speech que indique el agente y su rápida transferencia a la encuesta llevar al cliente a responder la encuesta.	%Participación de la encuesta	21,39%	25,39%	1%	1%	1%	1%
				29,43%	2,01%	2,01%	2,01%	2,01%

EJECUTADO



ACTIVIDADES A REALIZAR

Operación

01

PRESENTACIÓN DEL AREA

Video de presentación donde se realiza la presentación del área y cual es la meta de los indicadores medidos

FORMACION CONTINUA

Todo el mes

02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Encuesta que se realizará al personal de manera anonima para conocer sus emociones y satisfacción con la labor realizada

ACTIVIDAD DIAGNOSTICO

Todo el mes

03

FLASH INFORMATIVOS

Divulgación de informacion de interes para la mejora continua de la gestión

ACTIVIDAD INFORMATIVA

Semanal los Martes

04

MEDICION DEL INDICADOR

Conocer y discriminar la particiácion en la encuesta de cada uno de los agentes vs lo atendido, a su vez el nivel de satisfacción

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Semanal

05

TALLER DE ESCUCHA

Actividad final donde tomamos a los agentes con mayor % de insatisfacción para comunicarles las oportunodades de mejora

ACTIVIDAD CIERRE DE CICLO

Primera semana de Noviembre



ACTIVIDADES A REALIZAR

Recuperación

FLASH INFORMATIVO

Para el continuo aprendizaje del personal, crear material que les permita adquirir habilidades que vayan orientadas a la gestión comercial

ROL PLAY

Juego de roles con casos reales de difícil manejo, con la finalidad de que el agente adquiera habilidades adicionales y reciba retroalimentaciones en tiempo real sobre la gestión que realiza

ACTIVIDAD INFORMATIVA

ACTIVIDAD CIERRE DE CICLO



APOYO EN PISO

De manera diaria, un analista de recuperación acompañará a la operación con el fin de realizar feedback positivo con oportunidad de mejora

ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

CASOS INSTISFECHOS

Desde el monitoreo del analistas verificar los motivo de insatisfacción de los usuarios después del proceso de recuperación

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

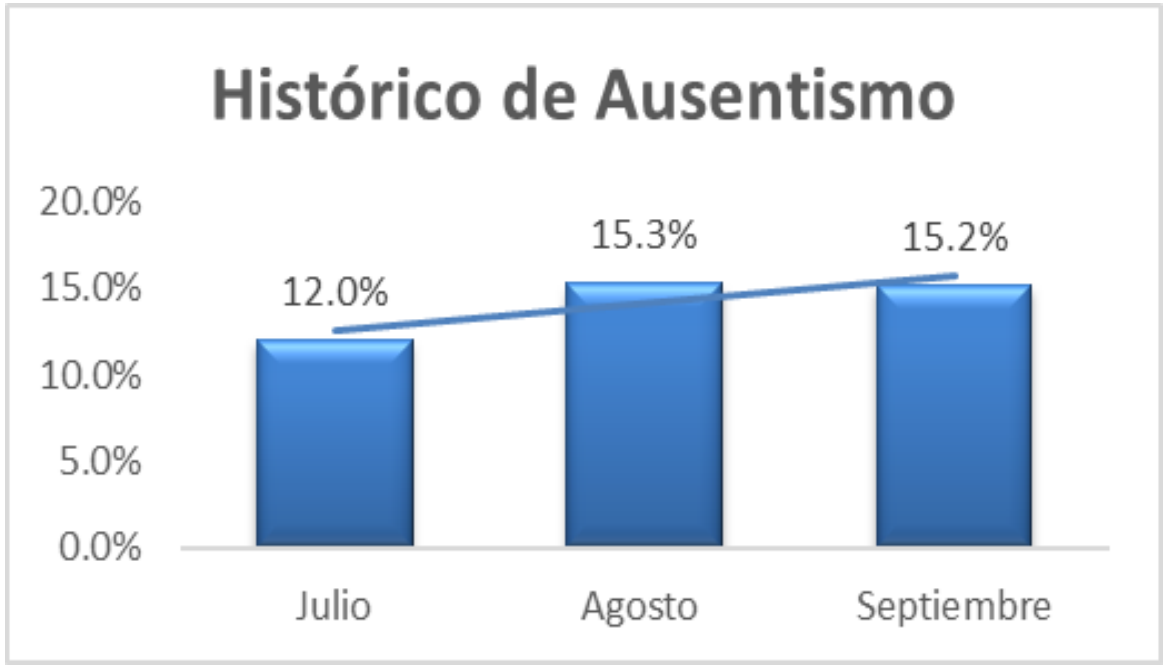
PLANES DE ACCIÓN

Actividad	Descripción de la actividad	Indicador por movilizar	Resultado Inicial	Resultado Final	Objetivo semana 1	Objetivo semana 2	Objetivo semana 3	Objetivo semana 4
El agente Modelo	Conocer y discriminar la participación en la encuesta de cada uno de los agentes vs lo atendido, a su vez el nivel de satisfacción.	%Participación de la encuesta	**29,43%**	**35,43%**	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%
Experiencias Memorables	Realizar seguimiento a al gestión de recuperación para aumentar el numero de contactos y frente a ello brindar experiencias memorables	% de Contacto	**34,63%**	**44,63%**	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%



Gestión Humana

Ausentismo

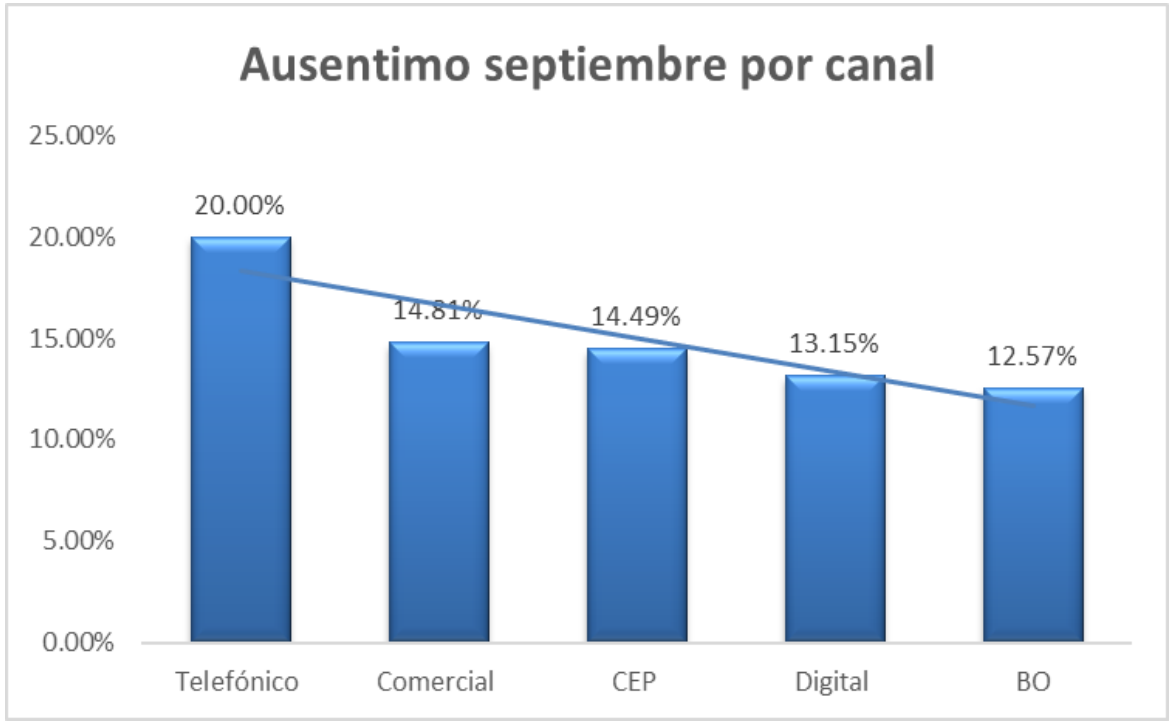


15.26%

Indicador septiembre de 2023

El indicador se mantuvo con respecto al mes de agosto

Ausentismo

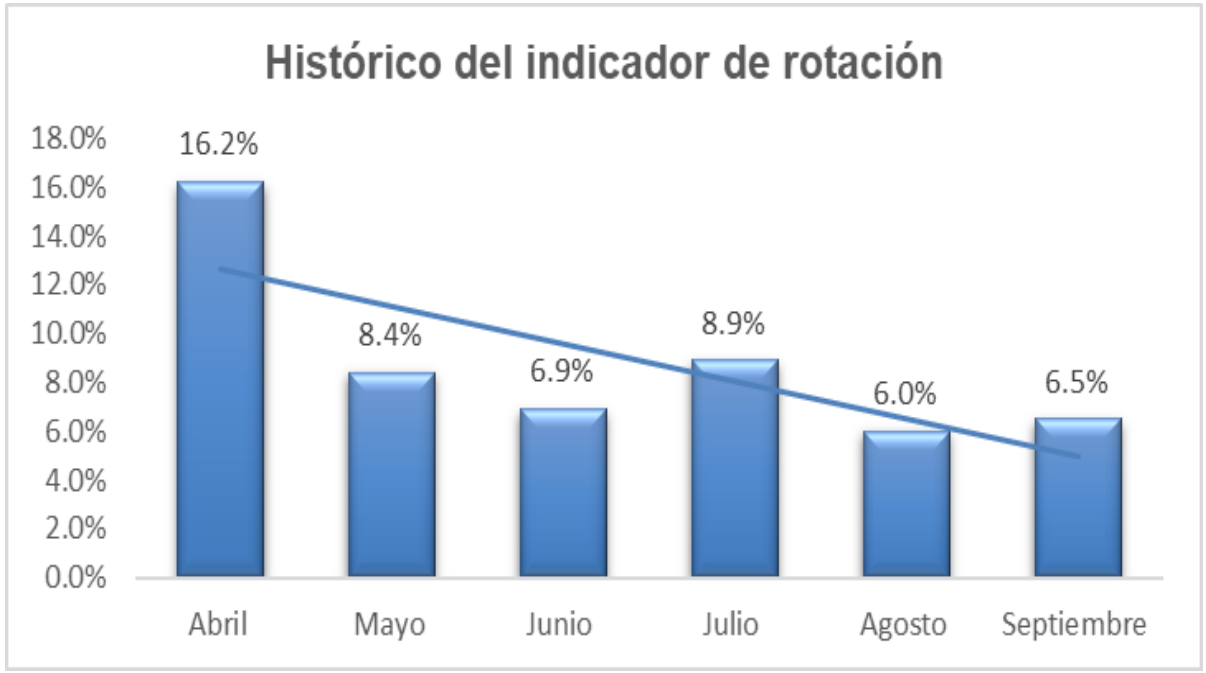


En septiembre el mayor ausentismo se evidenció en el canal telefónico con el 20%, seguido por los canales comercial y CEP.

Planes de acción Octubre

- ✓ Seguimiento a los casos de incapacidades prolongadas.
- ✓ Sensibilización a toda operación sobre las consecuencias de radicar incapacidades con inconsistencias.
- ✓ Retroalimentación uno a uno a los colaboradores que son recurrentes en incapacidades por urgencias no vitales.
- ✓ Reunión periódica con coordinadores para afianzar y apoyar el manejo de casos de incapacidad, ausentismo y sobre el manejo adecuado de las novedades de personal.
- ✓ Establecer el plan de retención y fidelización de personal que llevaremos a cabo desde el 15 de noviembre de 2023 al 15 de enero de 2024.

Rotación



6.5%

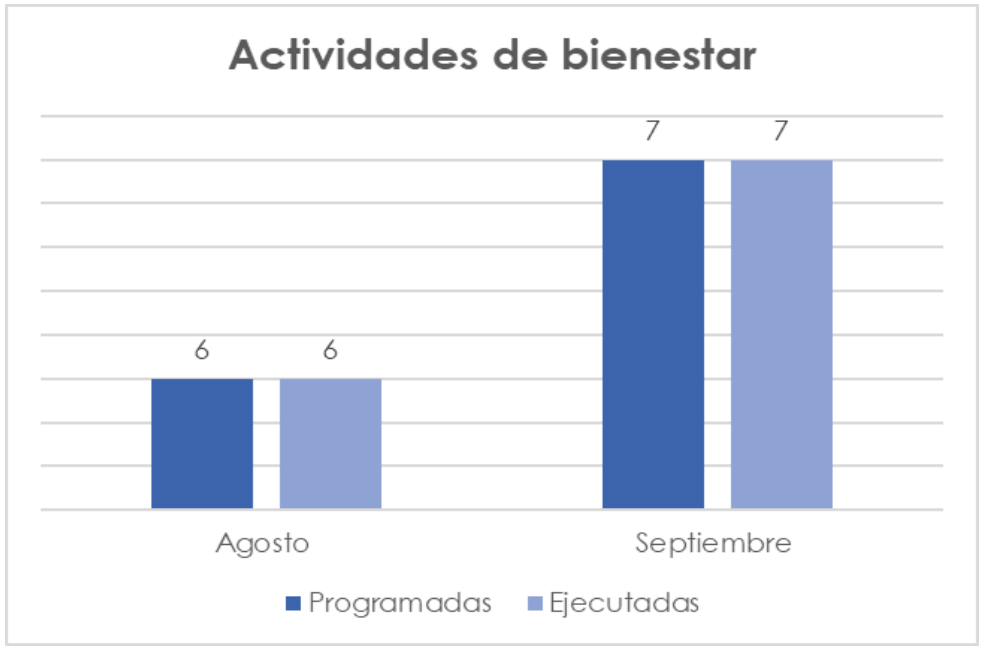
indicador de rotación septiembre 2023

Se presentaron 50 retiros voluntarios durante el mes.

Hubo 5 retiros voluntarios más que el mes anterior

Bienestar

Cumplimiento del plan de bienestar



83%

Colaboradores impactados



100%

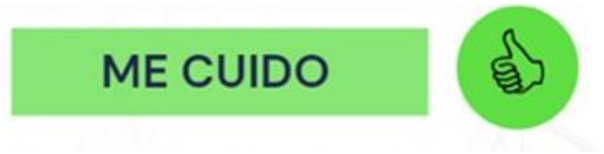
Actividades de Bienestar











Mental GYM

A través de un espacio divertido y diferente de juegos y dinámicas de orientación, memoria, atención al detalle, lenguaje, estimulación cognitiva, se promovió e incentivó en los colaboradores el cuidado del sistema nervioso, la importancia de fortalecer la mente y la memoria.

Actividades de Bienestar









Ver bien para vivir mejor

En esta actividad cada colaborador demostró sus talentos, diseñando unas gafas divertidas, se premiaron las más creativas.

A través de Fonempresas y una óptica aliada, se puso a disposición de los colaboradores valoración visual

Actividades de Bienestar









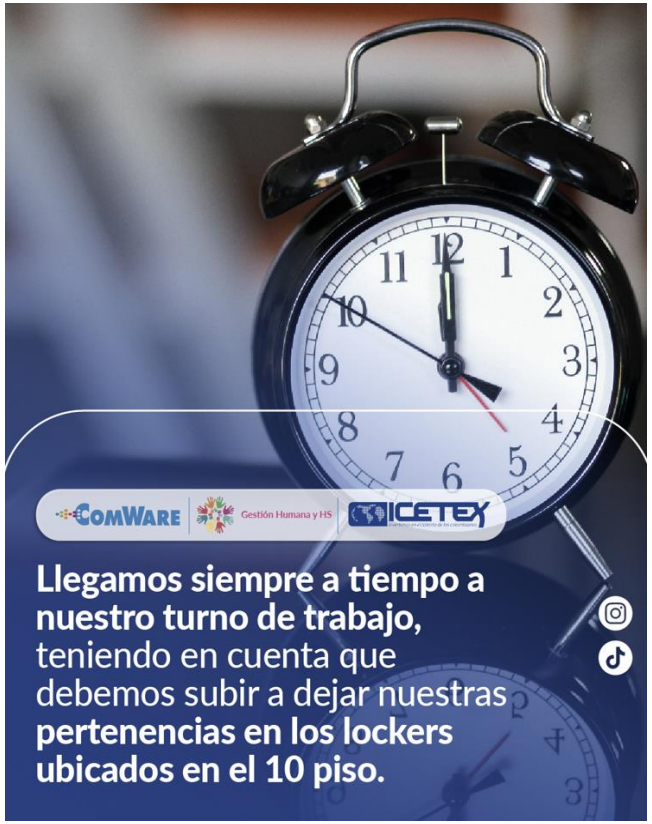


SOMOS TODOS

Celebración de amor y amistad

Como regalo de amor y amistad Comware llevó a la sede, para los colaboradores del proyecto ICETEX, un spa de manos y un salon de belleza móvil. También se hicieron entrega de los regalos de amor y amistad en los diferentes equipos, a través de un compartir.

Actividades de Bienestar





SOMOS TODOS

#SomosCulturaComware

Comunicamos nuestro manual de buenas practicas por nuestros diferentes canales de comunicación interna.

Actividades de Bienestar

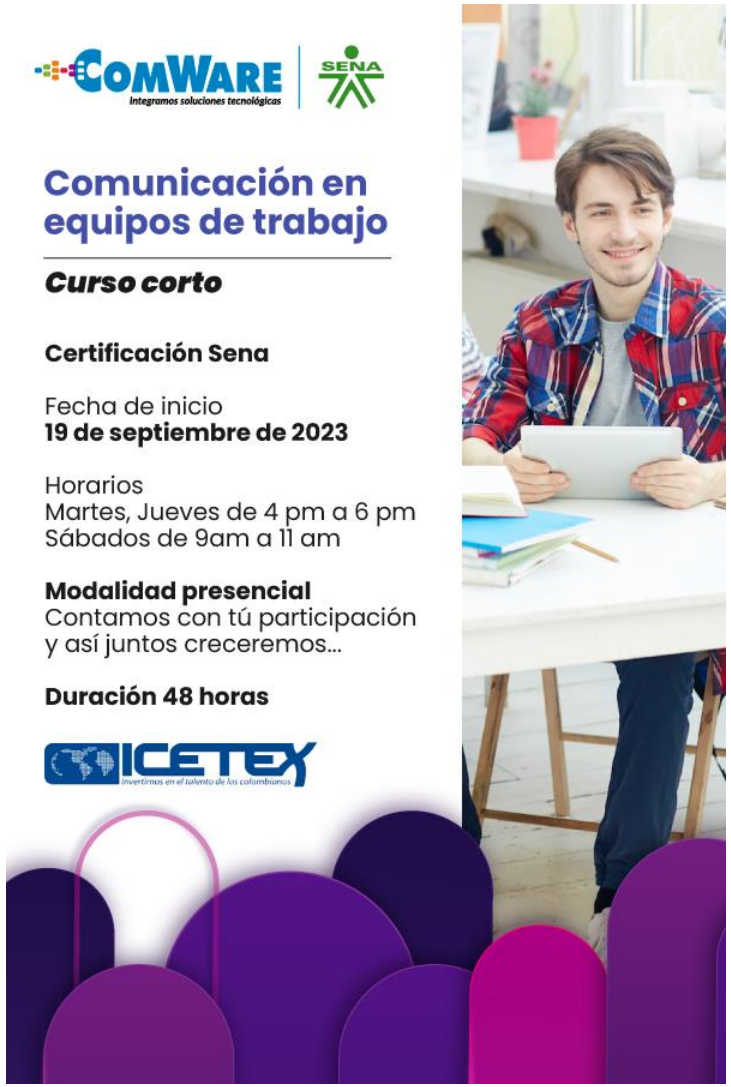
PARA TÍ

Cumpleaños Septiembre





Formación y Desarrollo GH



57%

Participación

Habilidades blandas

- ✓ **Trabajo bajo presión**
- ✓ **Comunicación en equipos**
- ✓ **de trabajo**

Planes de acción Octubre

- ✓ Realizar la medición de clima laboral 2023 para el proyecto Icetex
- ✓ Desarrollar las actividades de bienestar programadas para el mes, enfocadas en ambiente laboral, sentido de pertenencia, clima y cultura organizacional
- ✓ Divulgar el plan de semilleros de la operación Icetex, para evaluar y establecer los semilleros por cargo y su ruta de aprendizaje.
- ✓ Resocialización con el equipo staff para estandarizar los procesos administrativos de gestión de personal entre las áreas de apoyo, GH, planeación y operación.
- ✓ Establecer el plan de retención y fidelización de personal que llevaremos a cabo desde el 15 de noviembre de 2023 al 15 de enero de 2024.



Gracias

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