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 Octubre 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. **FE 47825** expedida el 20 de octubre de 2023**,** por valor de **$1.752.625.837** (Mil Setecientos Cincuenta y dos Millones Seiscientos Veinticinco mil Ochocientos Treinta y Siete Pesos M/CTE).

La presente constituye pago por facturación por la campaña Agente Virtual – Ley N° 23000 realizadas durante el mes de Octubre de 2023, de acuerdo con los documentos adjuntos.

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

1. Factura No. FE 47825 correspondiente al pago por concepto de Agente Virtual – Ley N° 23000 de Octubre de de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 15/11/2023, suscrito por el Revisor Fiscal de COMWARE S.A. por medio de la cual se acredita el pago de los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar. los soportes físicos serán cargados en el expediente del Contrato.

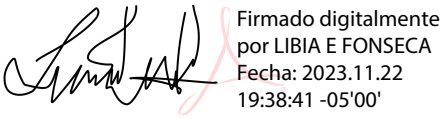
3. Detalle de facturación de servicios prestados por Ciudad.

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

5. Entrega de reporteador https://reportingware-01.comware.com.co/ para consulta de información

La presente certificación se expide para efectos de pagar la factura No. FE 447825 correspondiente a la prestación del servicio Agente Virtual – Ley N° 23000 de Octubre de de 2023. por un valor de **$1.752.625.837** (Mil Setecientos Cincuenta y dos Millones Seiscientos Veinticinco mil Ochocientos Treinta y Siete Pesos M/CTE).

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 22 días del mes de octubre de 2023.



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 octubre de 2023 de acuerdo con los informes presentados y demás actos que regulan el proceso de Supervisión del Contrato.

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la factura correspondiente al pago de anticipo Nro. FE47844 expedida el 23 de noviembre 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 Octubre de 2023, de acuerdo con los documentos adjuntos.

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

1. Factura No. FE47844 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de Octubre de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 20/11/2023, 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 Octubre de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por drive contractual.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47844 correspondiente al reconocimiento anticipo de la prestación del servicio en el mes de Octubre 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 24 días del mes de noviembre de 2023.



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 Octubre 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. FE47843 expedida el 23 de noviembre de 2023, por valor de **$1.520.933.645** (MIL QUINIENTOS VEINTE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE).

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

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

1. Factura No. FE47843 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de Octubre de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 20/11/2023, suscrito por el Revisor Fiscal de COMWARE S.A. por medio de la cual se acredita el pago de los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar. los soportes físicos serán cargados en el expediente del Contrato.

3. Detalle de facturación de servicios prestados por Ciudad.

4. Certificaciones de los Coordinadores o Jefes de área correspondiente a los agilizadores áreas misionales solicitados.

5. Informes de gestión del mes de Octubre de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo one drive contractual

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

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

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47843 correspondiente a la prestación del servicio en el mes de Octubre de 2023 por un valor de **$1.520.933.645** (MIL QUINIENTOS VEINTE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE) incluido IVA.

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



Firmado digitalmente
por LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.11.24
14:09:17 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	10	23	**A**	31	10	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 octubre de 2024, se realiza el pago de servicios prestados en los canales de atención, FTES del mes de octubre 2023, cruzando los valores reales y proyectados de gestión pendientes que están a favor del ICETEX, según autorización de la Supervisión de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato 2022-0770.

Obligación 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 No 38: Durante el periodo informado no se cumplieron los siguientes indicadores:

Precisión Escalonamiento Ventana Digital
Precisión Escalonamiento Notificación correo electrónico
Nivel de Servicio Chat

Para el mes de octubre 2024 se aplicó un descuento por penalizaciones de $ 65.266.541 correspondiente a:

Penalizaciones Precisión Escalonamiento Ventana Digital
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Notificación correo electrónico
Nivel de Servicio Chat

Para el periodo del 1 de octubre al 31 de octubre, La supervisión alerto sobre:

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

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe de facturación que indique, al cierre de cada mes, los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS.	x	
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.	x	
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	x	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance del mismo.	x	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).	x	
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalonamientos.	x	
7	Informe de Monitoreo de Calidad.	x	
8	Informe de perfiles: presenta para cada tipo de perfil los funcionarios del contratista que lo tiene asignado y si está activo o debe ser retirado.	x	
9	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal.	x	
10	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos, incluyendo el tiempo fuera de servicio.	x	
11	Reporte periódico, por lo menos quincenal, de seguimiento de la operación y análisis de los ANS. Este documento debe incluir los planes de acción, indicadores y resultados para los ANS que no se estén cumpliendo.	x	
12	Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo dos (2) días. De esta formación se debe realizar una evaluación que debe ser incluida en el reporte de capacitación mensual y que debe asegurar que la persona tenga el conocimiento mínimo para desenvolverse satisfactoriamente en su nuevo rol. Para que el asesor pueda ser incluido en el nuevo canal debe contar con el aval de la supervisión, según la nota de la evaluación y el perfil expuesto en la hoja de vida. El candidato debe contar con un mínimo de dos (2) meses en la operación.	x	
13	Informe sobre capacitación: generar reporte de participantes en la capacitación, con las calificaciones a nivel individual y grupal. Así mismo, debe contener el número y listado de asistentes a las charlas de atención personalizada en Bogotá.		N/A
14	Informe de perfiles y claves: presenta los tipos de perfil y los accesos que tienen asignados a los sistemas de información de ICETEX; este informe acompaña el informe de rotación de personal para conocer los perfiles y accesos que deben ser retirados.		N/A
15	Informe de Indicadores de Gestión.	x	
16	Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.	x	
17	Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.	x	
18	Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores.	x	
19	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel.	x	

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

Se realiza la revisión, sobre los informes entregados

25: Informe de entrega de grabaciones. El proceso de entrega de grabaciones de los canales telefónico, online y cep, se encuentra dentro del proceso de implementación por la capacidad de servidores de la entidad
27. Backup de la información que no se generen en los aplicativos del **ICETEX**, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX **se encuentra en proceso de definición de la entidad**.
28. Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice **EL PROVEEDOR** (con la estructura definida previamente entre el **ICETEX** y **PROVEEDOR**), mientras **ICETEX** no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos. **No ha sido requerido por la entidad**
29. Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención. **No ha sido requerido por la entidad**
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)**	2.639.730.611
VALOR EJECUTADO (Incluye Anticipo)	26.983.545.691
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	8.599.276.929

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: 21/10/2023

Libia e Fonseca M

_____

FIRMA DEL SUPERVISOR



ComWare

Es ganador del programa
Mejores Empresas Colombianas 2021

Informe Proyecto ICETEX Octubre 2023



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
OCTUBRE 2023

Agenda

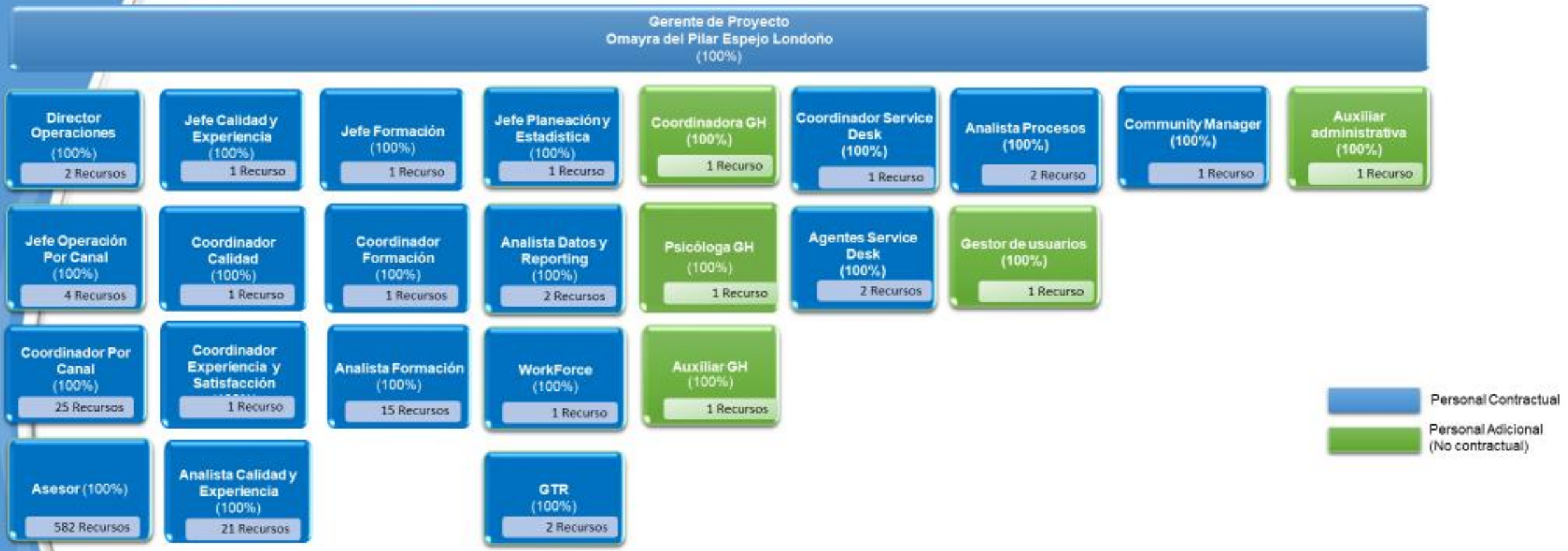
- ✓ Organigrama de Operaciones
- ✓ Canal telefónico
- ✓ Canal Digital
- ✓ Canal Comercial
- ✓ Canal BackOffice
- ✓ Canal Centro de Experiencia Presencial
- ✓ Resultados Formación
- ✓ Resultados Calidad
- ✓ Resultados Experiencia
- ✓ Gestión Humana

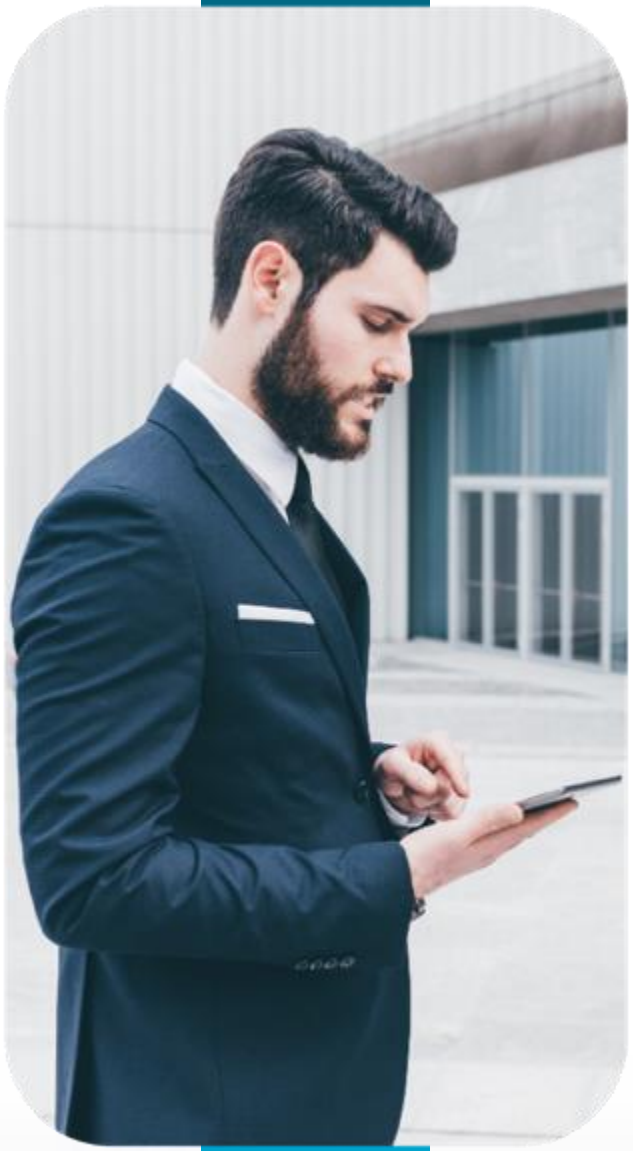




Organigrama

ORGANIGRAMA PROYECTO ICETEX

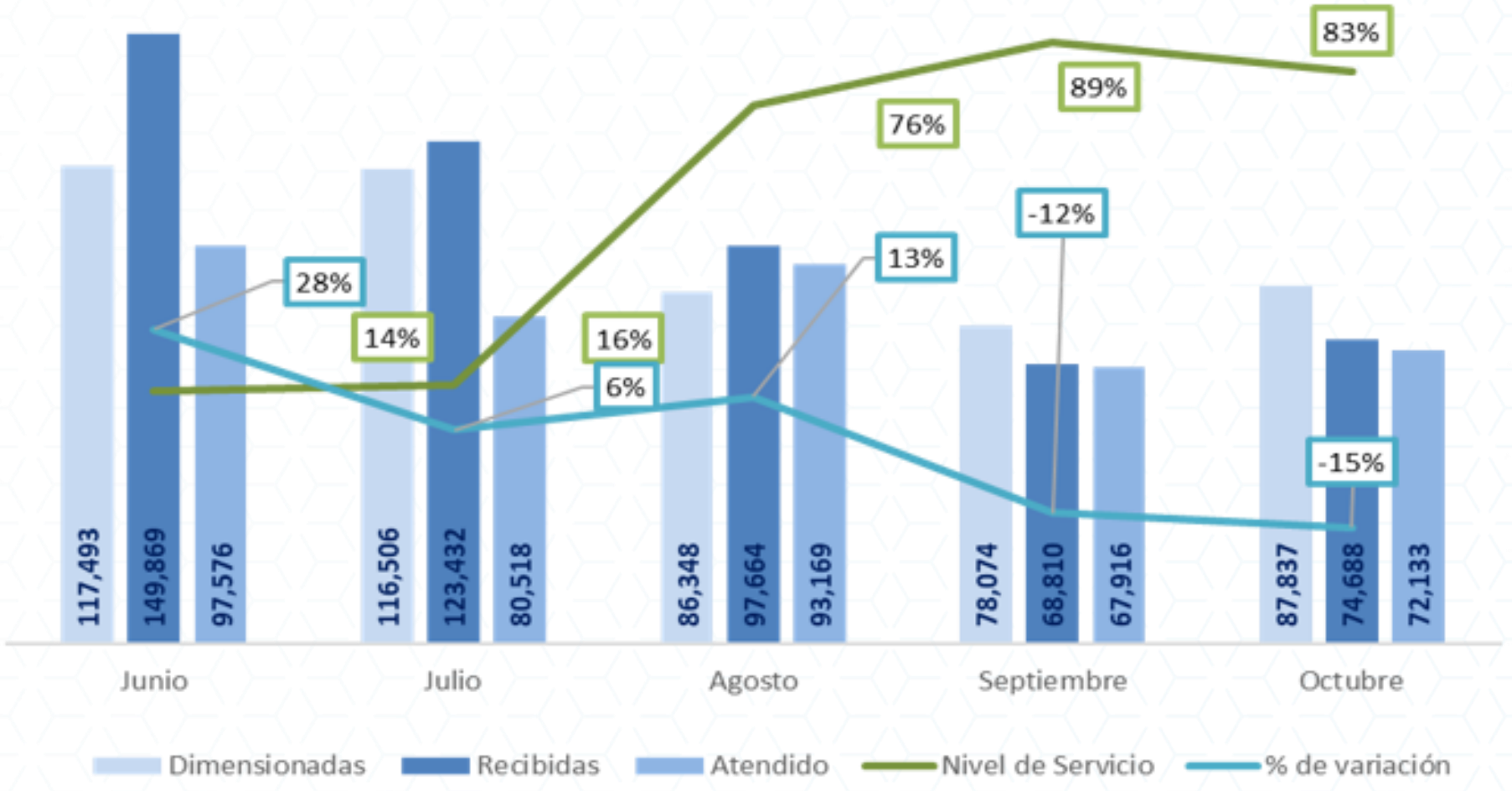




CANAL TELEFONICO

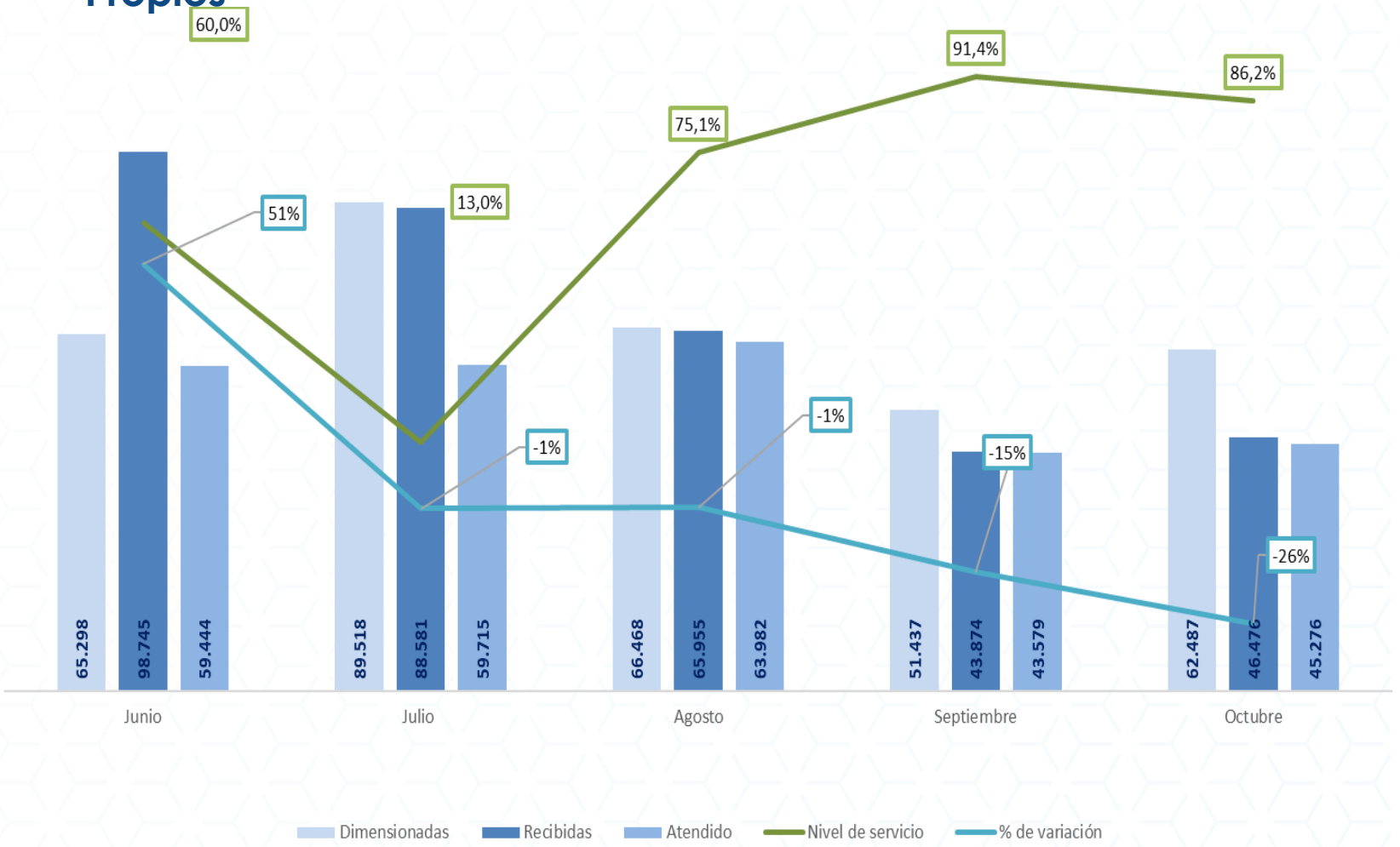
Canal Telefónico

Comportamiento de ingreso de llamadas
Total Telefónico



Canal Telefónico

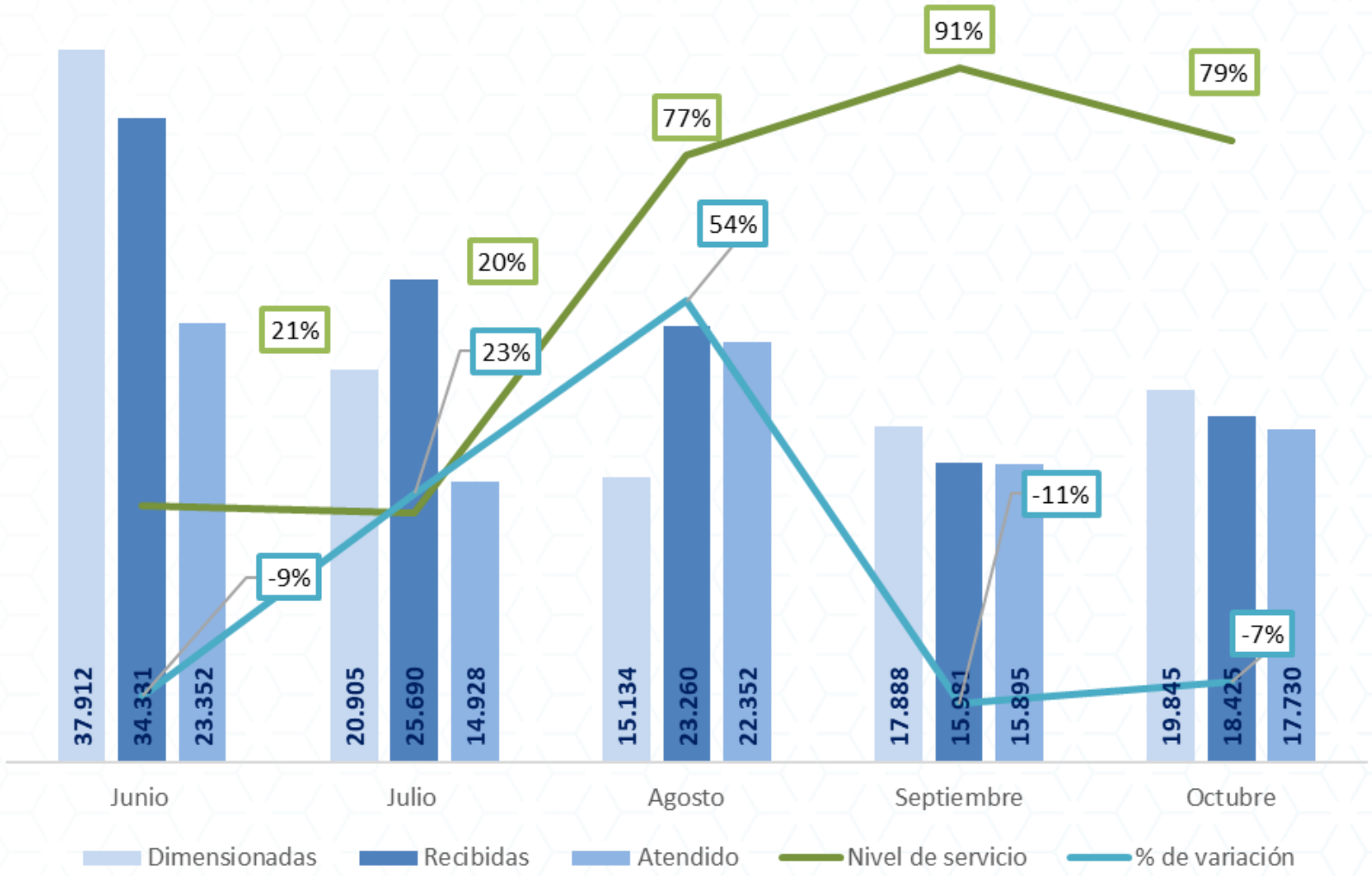
Comportamiento de ingreso de llamadas Propios



Tipificaciones	Cantidad
Estado de cuenta	10385
Información producto	6933
Información general	6193
Desembolsos	2868
Condonación	1586
Otras Tipificaciones	17311
Total	45276

Canal Telefónico

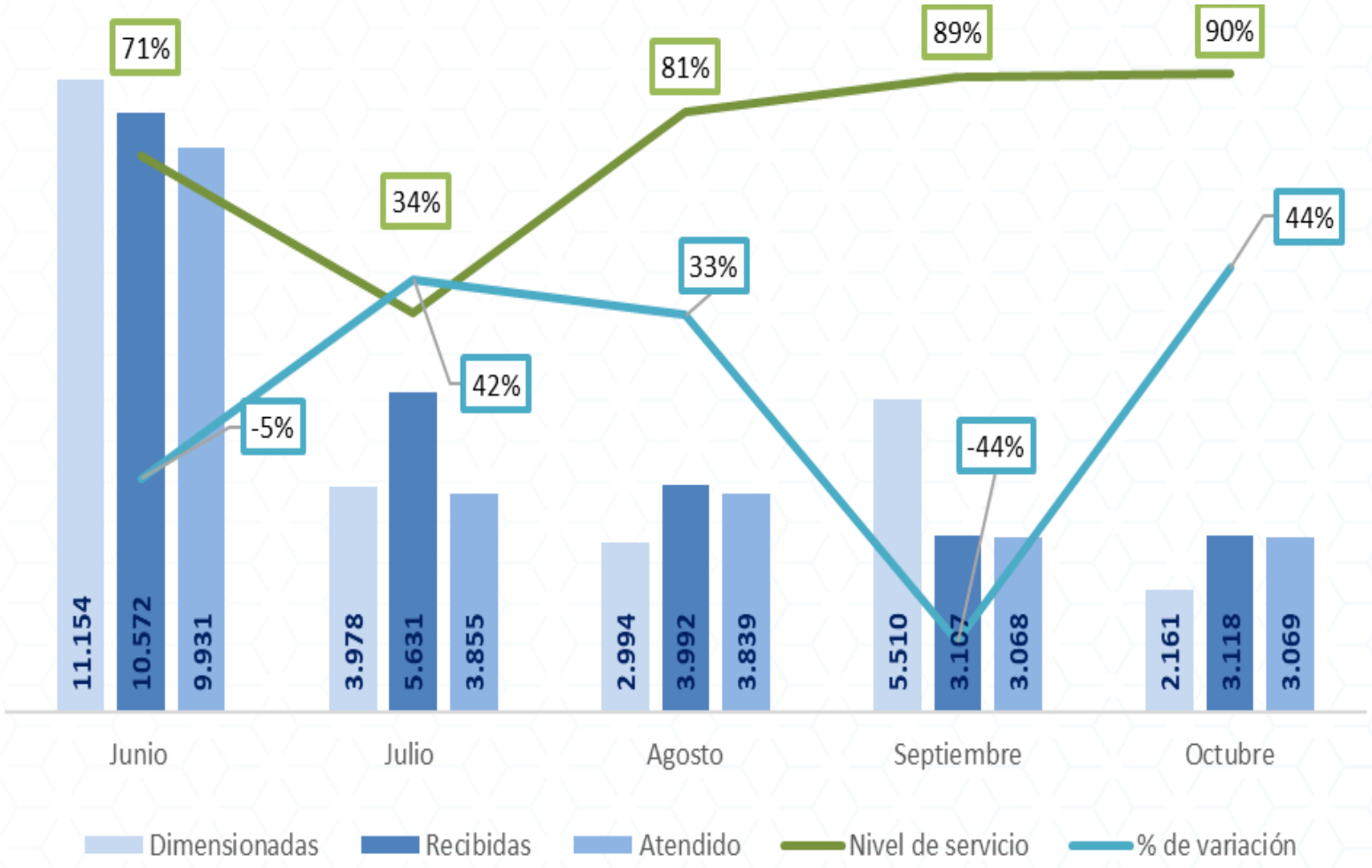
Comportamiento de ingreso de llamadas
Fondos



Tipificacion	Cantidad
Información general	3341
Información producto	3068
Condonación	1440
Desembolsos	1160
Legalización	918
Otras Tipificaciones	7803
Total	17730

Canal Telefónico

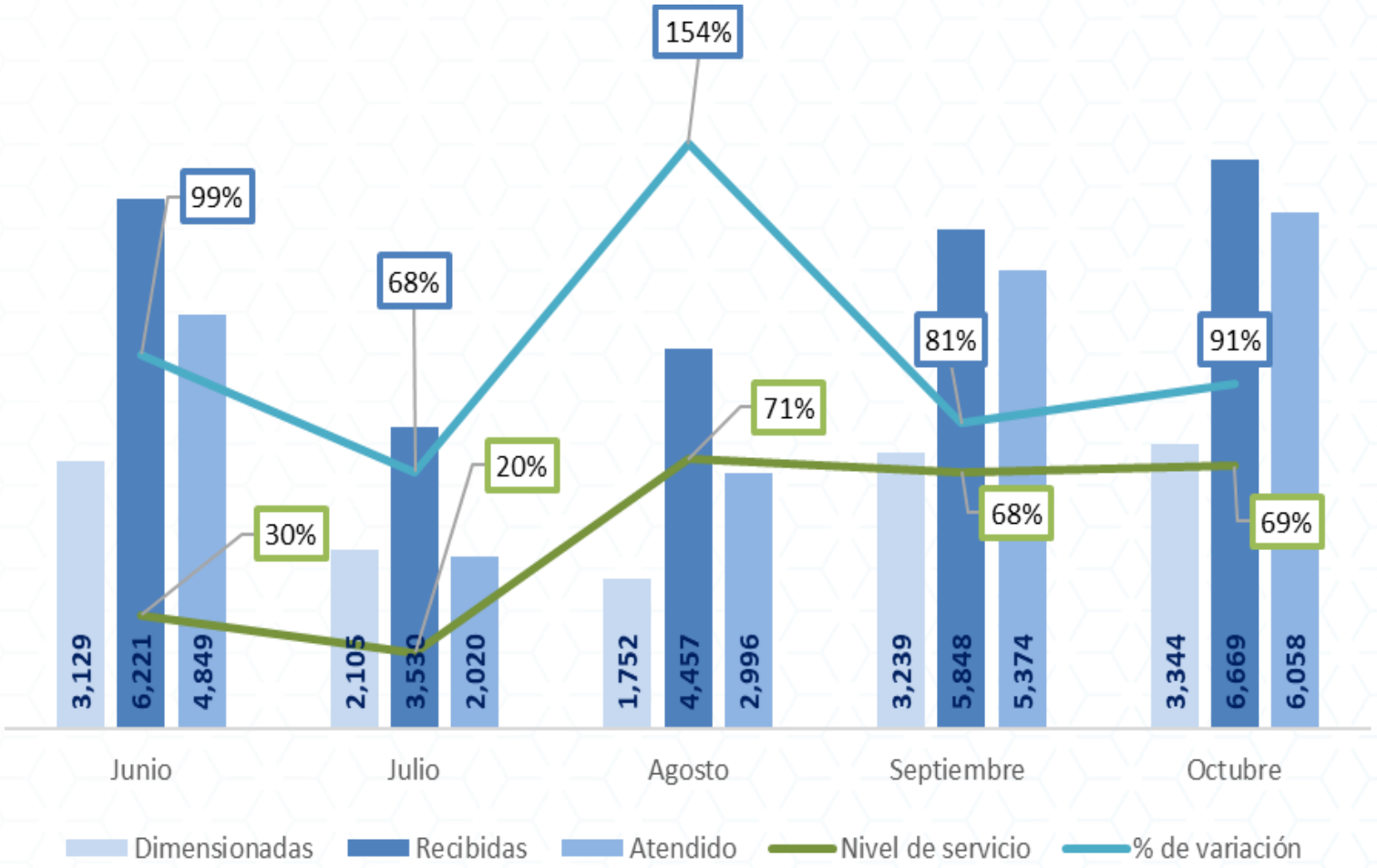
Comportamiento de ingreso de llamadas
Alianzas



Tipificacion	Cantidad
Estado de cuenta	364
Información producto	256
Información general	216
Condonación	212
Desembolsos	149
Otras Tipificaciones	1872
Total	3069

Canal Telefónico

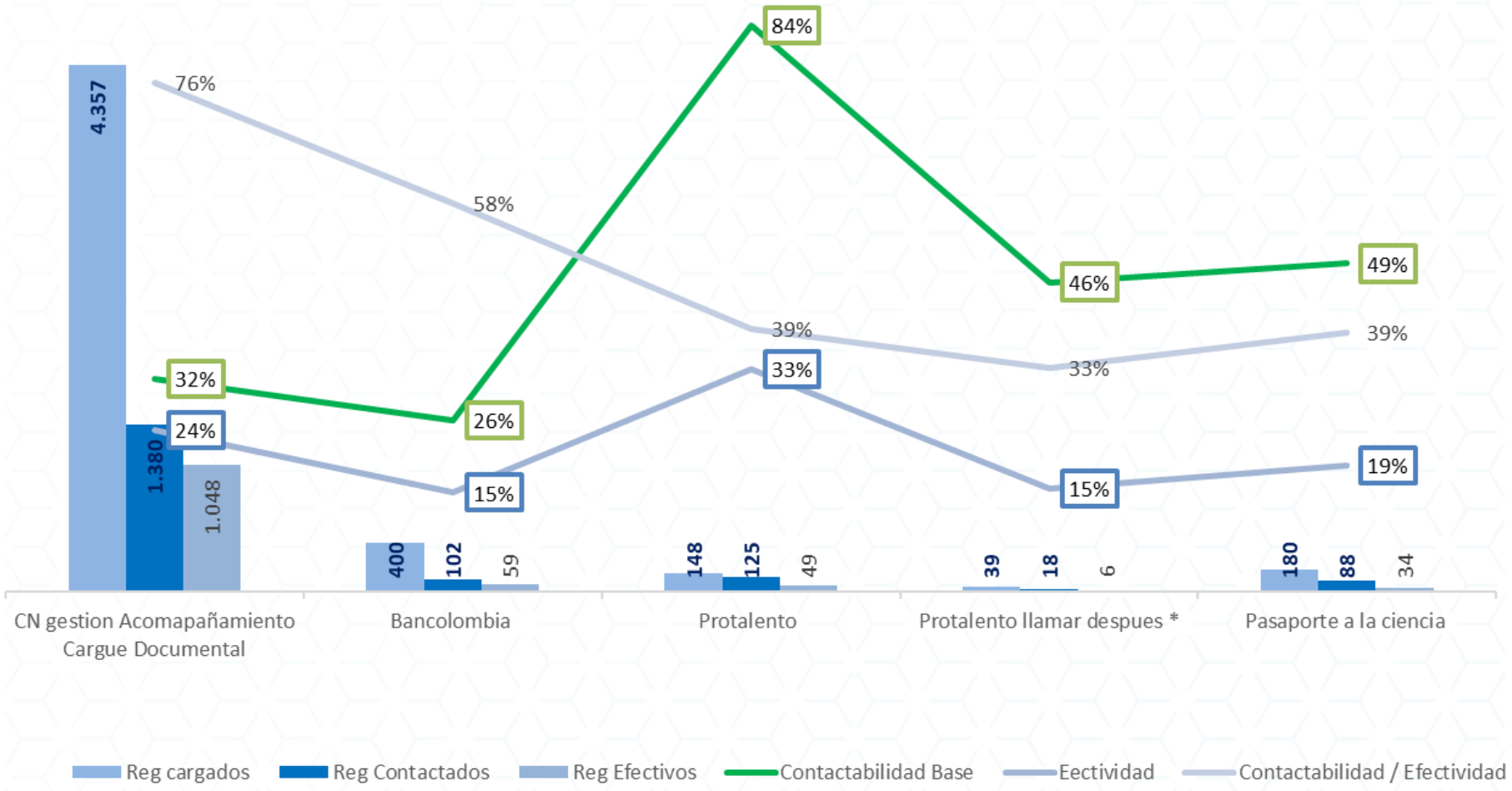
Comportamiento de ingreso de llamadas
Información General



Tipificacion	Cantidad
Información general	2129
Información producto	915
Legalización	95
Gestión de recuperación de cartera	28
Otras Tipificaciones	2891
Total	6058

Canal Telefónico

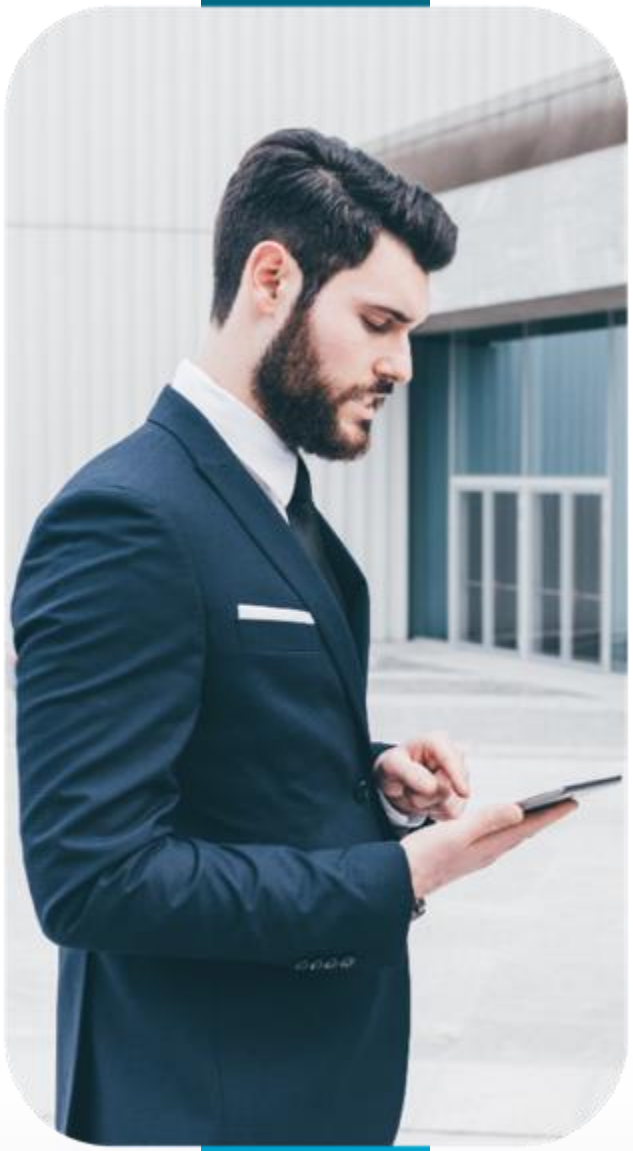
Gestión Outbound Telefónico



Canal Telefónico

Planes de Acción Telefónico

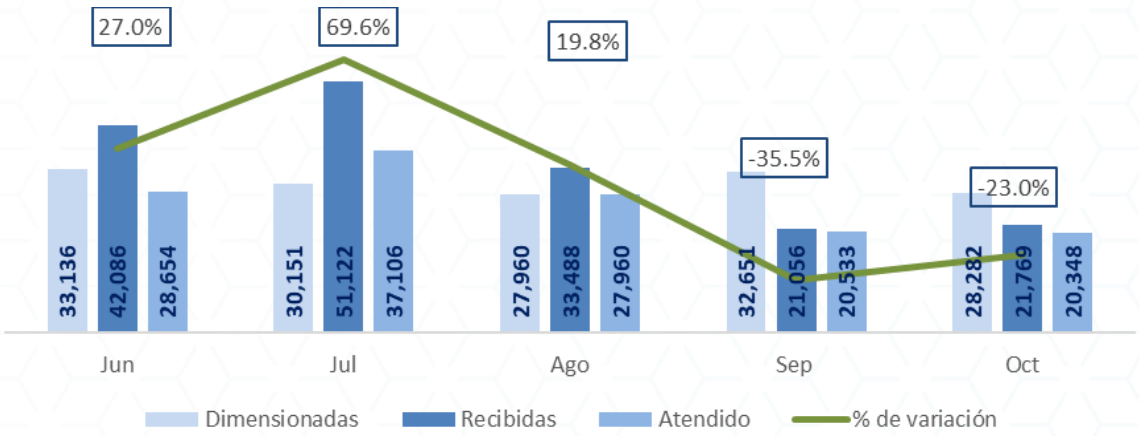
Estrategia	Objetivo	Acción	Meses Año 2023				Responsable
			Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Canal Telefónico	Cumplir el nivel de servicio al 80% en el canal de Telefonico.	Redistribucion en la asignacion de turnos	En Ejecución	Finalizado			Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
		Amplicacion de asesores por canal para mejorar la capacidad de respuesta	En Ejecución	Finalizado			Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
		Redimensionamiento y ampliacion de 50 personas para los diferentes skill	En Ejecución	Finalizado			Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
		Refuerzo de habilidades blandas a los asesores del canal			En Ejecución	Finalizado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
	Disminucion del ausentismo	Revision Diaria a la adhrencia			En Ejecución	Finalizado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento
		Seguimiento a las novedades			En Ejecución	Finalizado	Jefe de Operaciones, Coordinador de segmento



CANAL DIGITAL

Digital - Chat

Comportamiento de ingreso Octubre



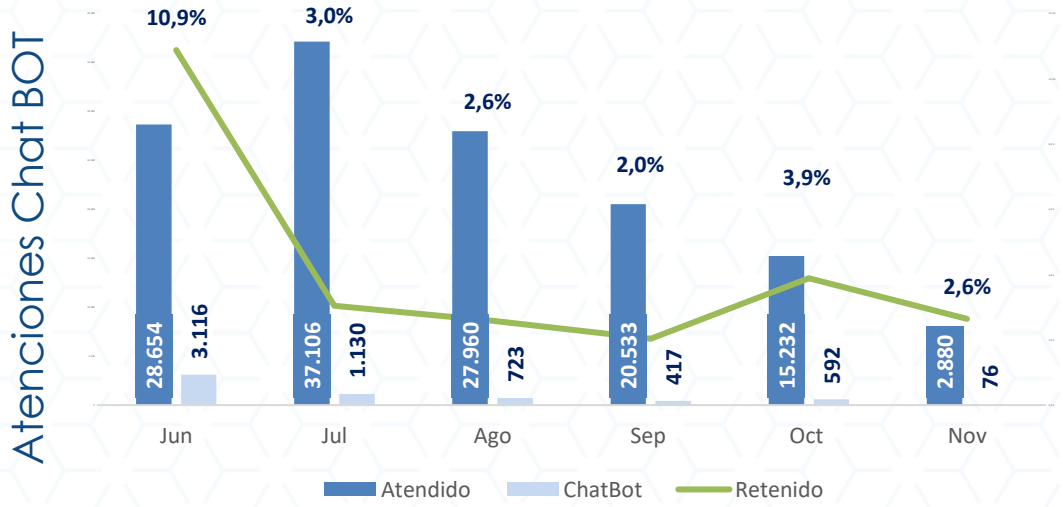
Resumen indicadores operativos

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Dimensionadas	33,136	30,151	27,960	32,651	28,282
Recibidas	42,086	51,122	33,488	21,056	21,769
Atendido	28,654	37,106	27,960	20,533	20,348
% de variación	27.0%	69.6%	19.8%	-35.5%	-23.0%
ASA	00:13:27	00:14:04	00:04:46	00:00:42	00:01:43

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Nivel de servicio	16%	17%	45%	87%	73%
Nivel de atención	68%	73%	88%	98%	94%
AHT	00:08:43	00:17:01	00:15:38	00:16:36	00:17:13
Rechazos	60%	56%	52%	51%	27%

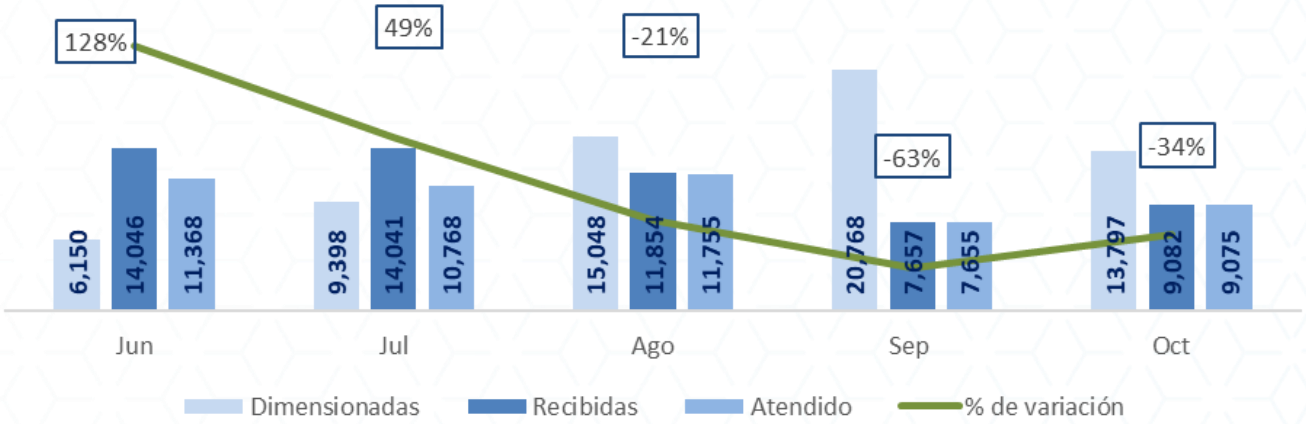
Acciones

- Para el mes de octubre se presenta un **-23,0%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- Se tiene un incumplimiento en niveles de servicio y niveles de atención por la afectación de los mensajes en la primera semana del mes de octubre.
- Se mejora en 10% el error de escalamientos al Back.
- Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.



Digital – WhatsApp

Comportamiento de ingreso Octubre



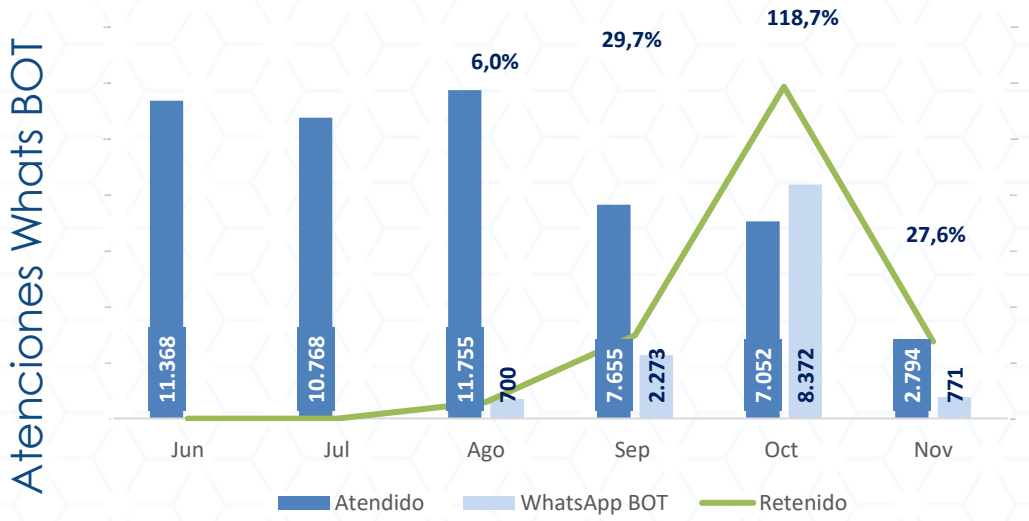
Resumen indicadores operativos

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Dimensionadas	6,150	9,398	15,048	20,768	13,797
Recibidas	14,046	14,041	11,854	7,657	9,082
Atendido	11,368	10,768	11,755	7,655	9,075
% de variación	128%	49%	-21%	-63%	-34%
ASA	0:53:25	1:14:28	0:14:09	0:00:17	0:01:34

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Nivel de servicio	16%	4%	51%	95%	83%
Nivel de atención	81%	77%	99%	100%	100%
AHT	00:22:28	00:20:25	00:21:03	00:22:22	00:21:46
Rechazos	58%	60%	47%	43%	33%

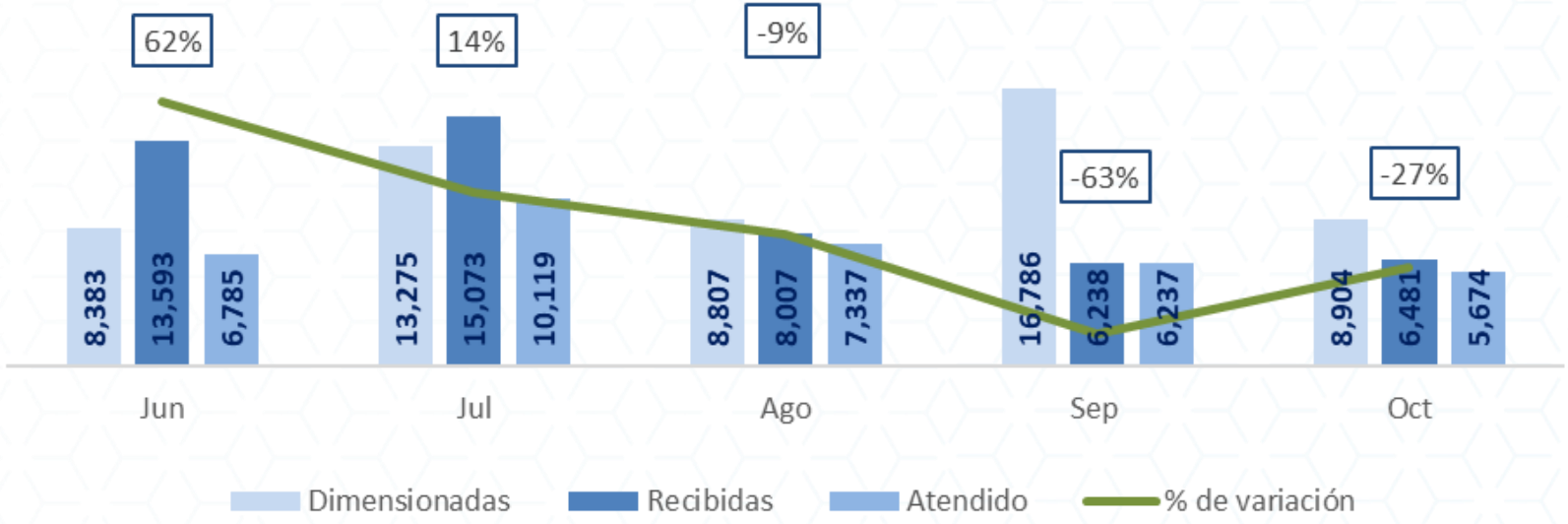
Acciones

- Para el mes de septiembre se presenta un **-34%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- Se genera cumplimiento de niveles de servicio y atención en el mes de octubre.
- Se tiene un incumplimiento en niveles de servicio y niveles de atención por la afectación de los mensajes en la primera semana del mes de octubre.
- Seguimiento diario al plan de trabajo entre supervisor y asesor para revisar la mejora continua.
- Se mejora en 10% el error de escalamientos al back office.



Digital – Video atención

Comportamiento de ingreso Octubre



Resumen indicadores operativos

Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Dimensionadas	8,383	13,275	8,807	16,786	8,904
Recibidas	13,593	15,073	8,007	6,238	6,481
Atendido	6,785	10,119	7,337	6,237	5,674
% de variación	62%	14%	-9%	-63%	-27%
ASA	00:02:48	00:02:24	00:00:34	00:00:04	00:00:31

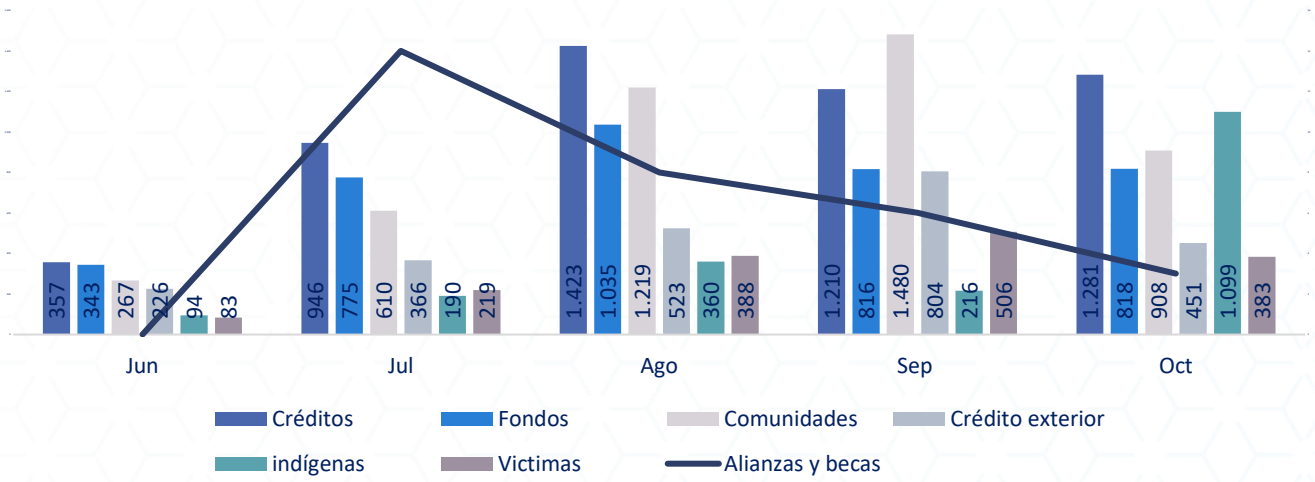
Detalle	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Nivel de servicio	23%	35%	78%	95%	75%
Nivel de atención	50%	67%	92%	98%	88%
AHT	00:09:41	00:09:49	00:08:50	00:08:42	00:08:13
Rechazos	27%	41%	45%	49%	27%

Acciones

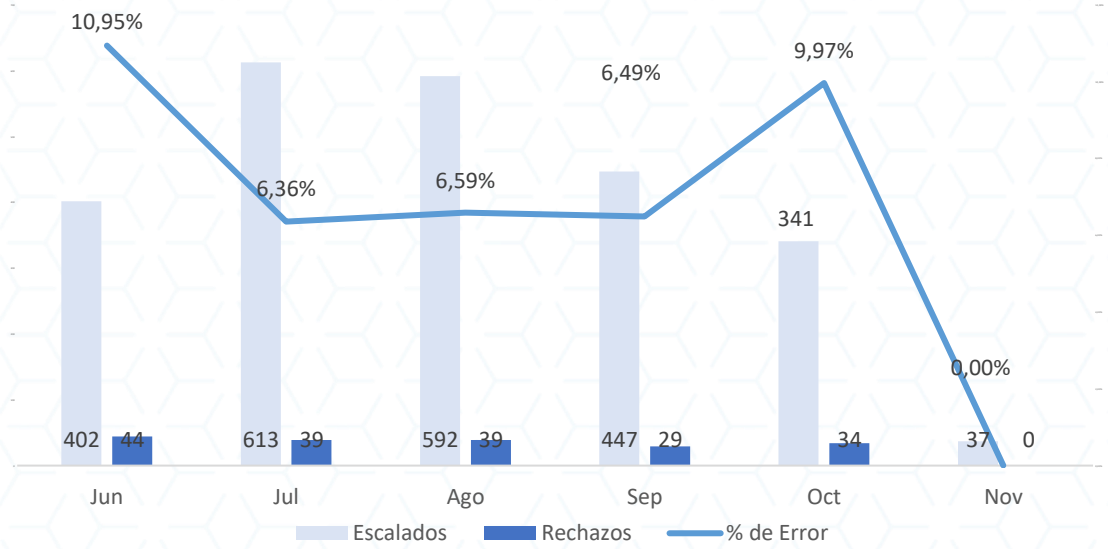
- Para el mes de octubre se presenta un **-27%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- En el mes de octubre se genera incumplimiento de niveles de servicio y niveles de atención por falla en la herramienta.
- Se mejora en 22% el error de escalamientos al back office.
- Seguimiento a los rechazos por medio de una torre de verificación y escalamiento para asegurar el correcto escalamiento por los asesores de Video atención.

Digital Modo On

Atenciones por sala



Porcentaje de error escalamientos



FCR por sala

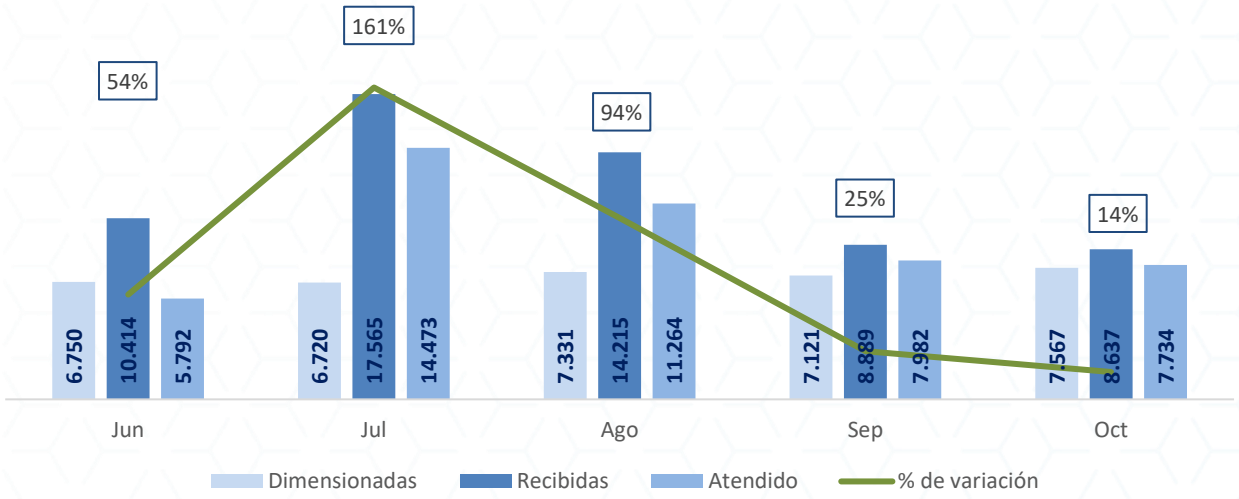
Detalle	Atendido	Resuelto	Escalado	FCR
Créditos	1,281	1,145	78	94%
Fondos	818	754	56	96%
Comunidades	908	728	90	89%
Crédito exterior	451	369	41	90%
Víctimas	383	373	45	99%
Indígenas	1,099	1,055	31	98%
Alianzas y becas	3	3	0	100%
Total	4,943	4,427	341	94%

Análisis

- Para el mes de octubre se evidencia en las muestras realizadas a diario no mantener las esperas que se tenían en los meses de agosto y septiembre.
- Se genera escalamiento a la misional por rechazos generados por motivos antes no rechazados.
- El aumento de 2,4% en el FCR de todas las salas.

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
31-sep	0	0	0
TOTAL	0	0	0

Porcentaje de error escalamientos

Detalle	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tipificados	5.932	6.224	4.373	4.623	4.545	4.878	4.878
Escalados	179	227	86	66	21	86	90
Rechazados	35	45	19	6	2	8	8
% casos escalados	3%	4%	2%	1%	0,46%	1,76%	1,85%
% casos rechazados	19,55%	19,82%	22,09%	9,09%	9,52%	9,30%	8,89%

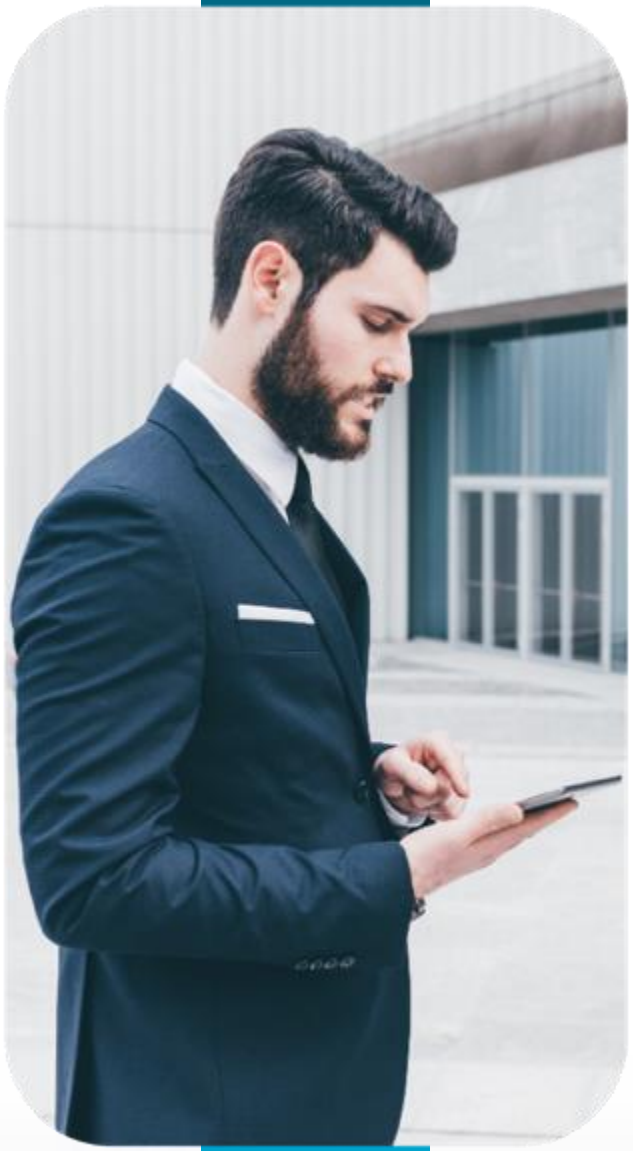
Logros

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

PDA canales digitales

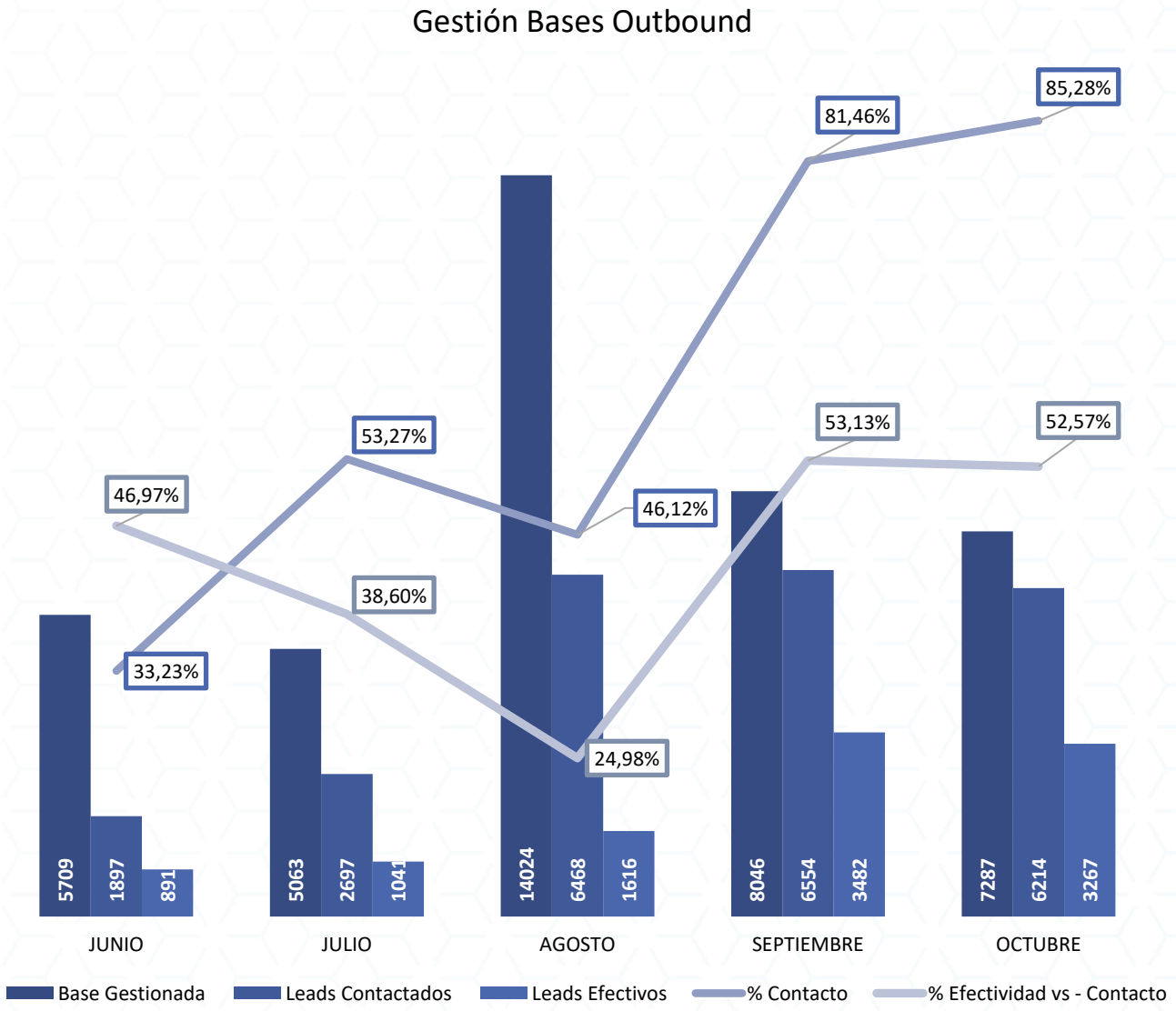
PDA indicadores octubre

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

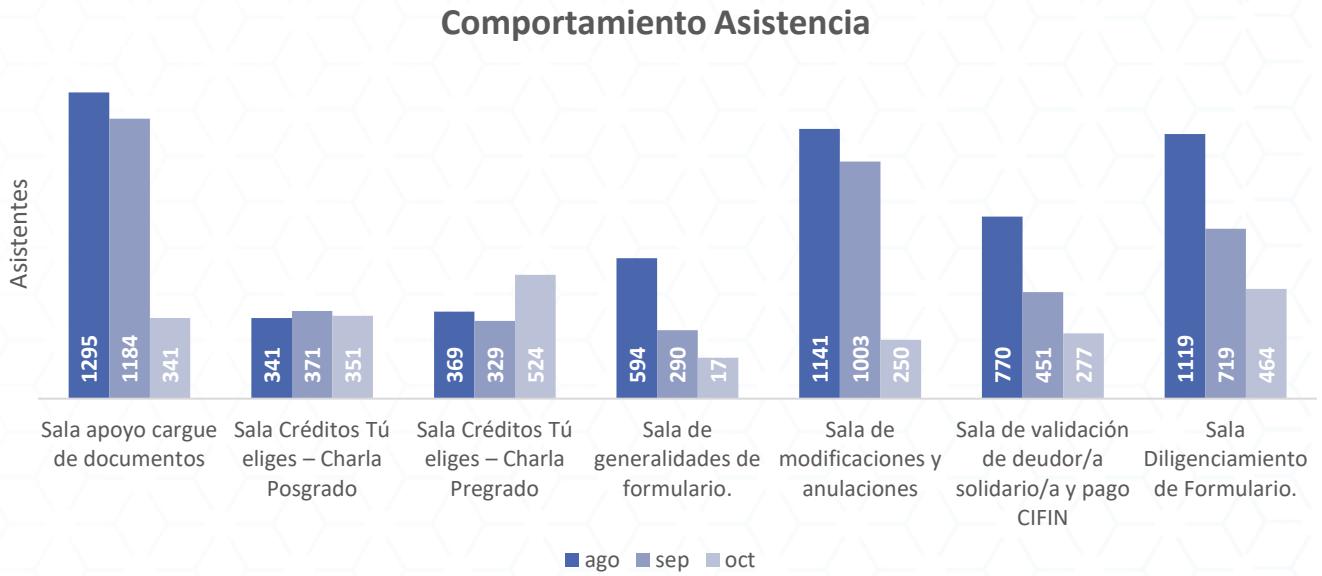
Outbound Comercial

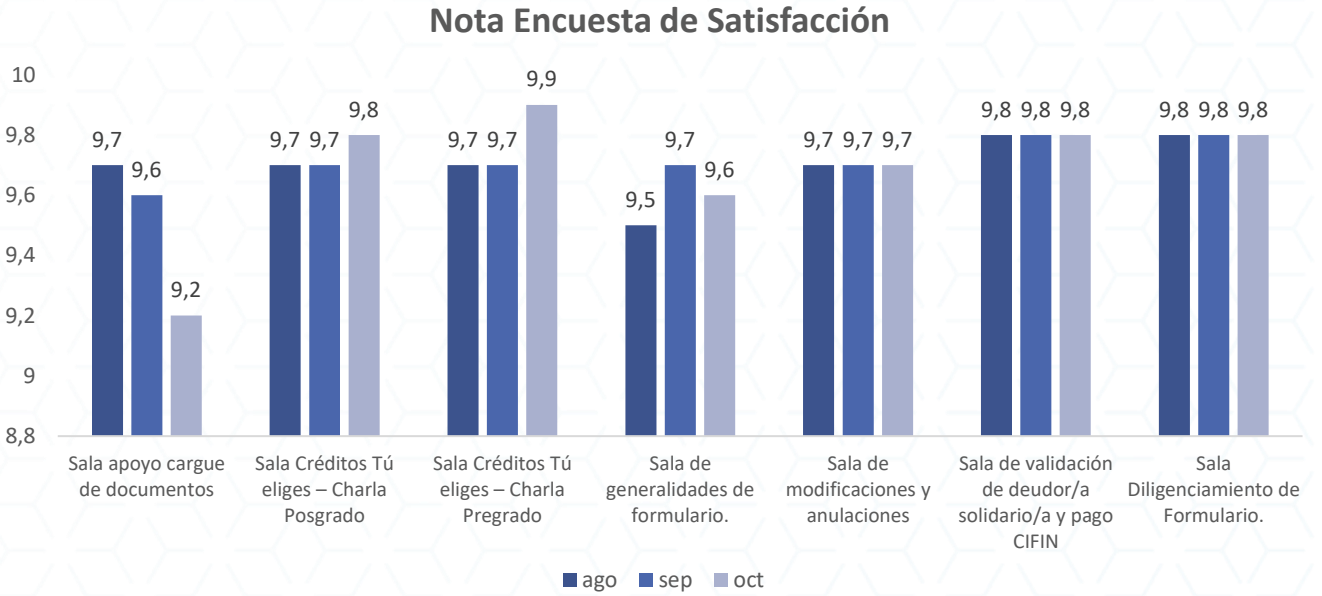


Acciones

- Disminuyeron la cantidad de registros gestionados, pasando de 8046 en septiembre a 7287 en octubre.
- Gestionamos un total 2687 registros créditos propios y 4600 para gestiones de cargue documental y subsanación en fondos. (189 Pendiente de cargue y 4411 para Pendiente de Subsanación Cargue documental Fondo Álvaro Ulcué Chocué)
- Se realizaron 8 talleres sobre perfilamiento, call to action, establecer las necesidades del usuario y cierres comerciales.

Modo On Comercial





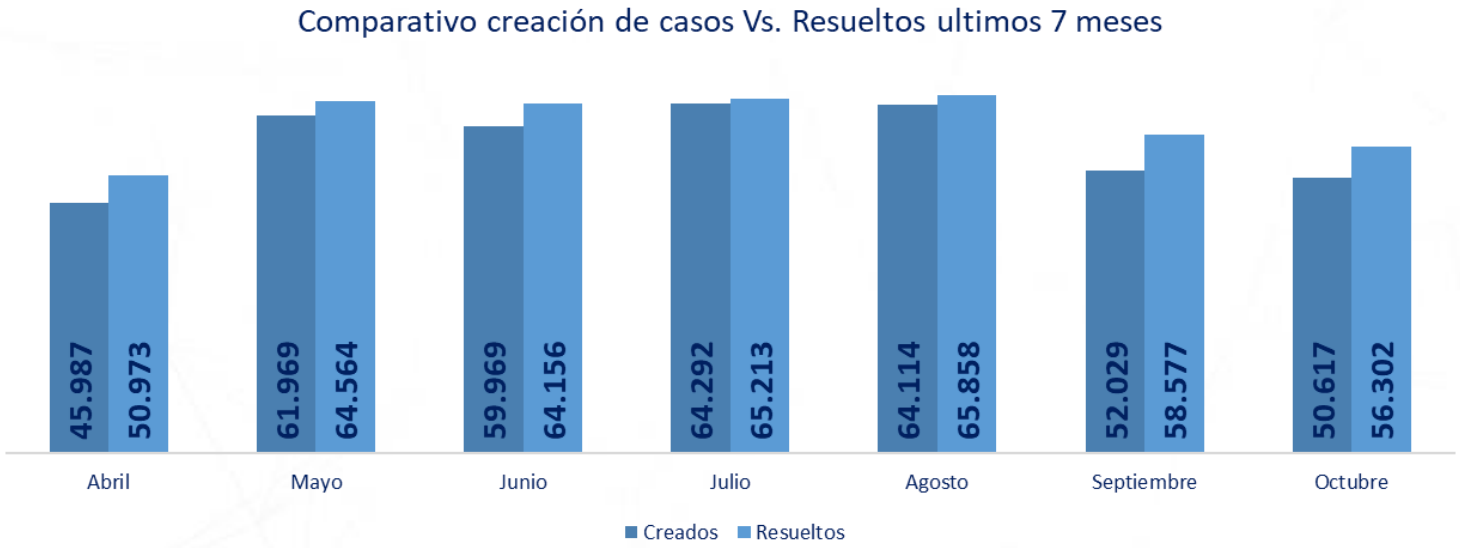
Acciones

- Disminuyen la cantidad de asistentes en cada sala ya que siguen cerradas las convocatorias para créditos propios, pasando de 4347 en septiembre a 2380 en octubre.
- La sala de mayor asistencia fue Charlas Pregrado generado por la expectativa de la apertura de las convocatorias.
- Se realizaron movimientos dentro de la salas basado en las habilidades de las asesoras, fortaleciendo Pregrado y Posgrados.
- Se realizaron refuerzos sobre manejo de salas tipo Webinar aprovechando la baja asistencia



BACKOFFICE

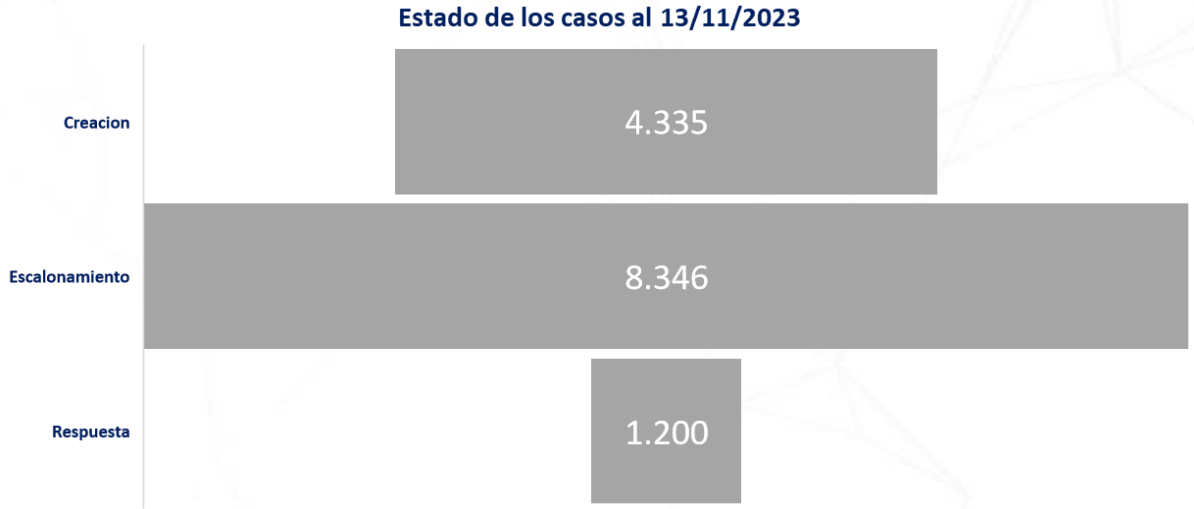
RESUMEN GENERAL BACK OFFICE: CASOS CREADOS POR MES



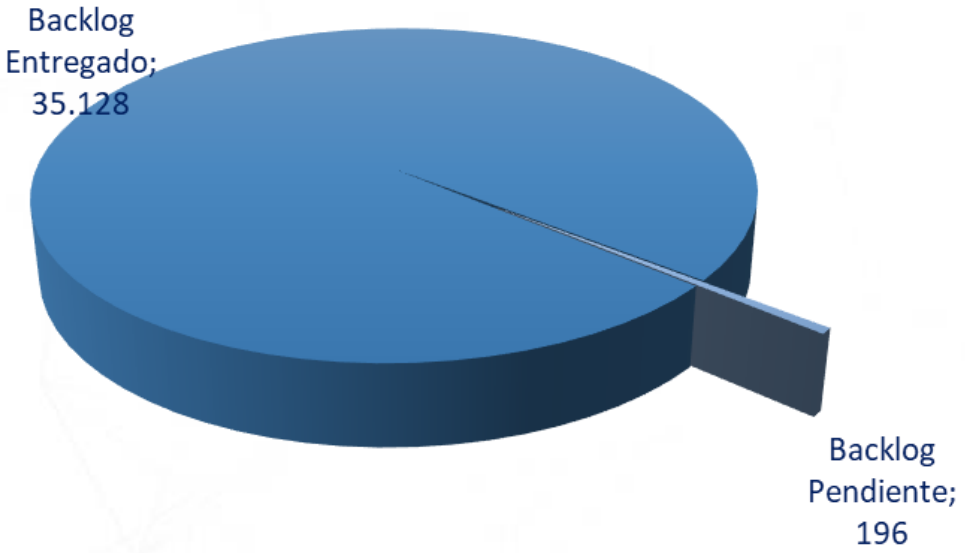
En el mes de Octubre, se crearon un 3% menos de casos que en el mes anterior, lo que corresponde a 1.412casos.

13.881 Casos

Casos Activos al 13/11/2023



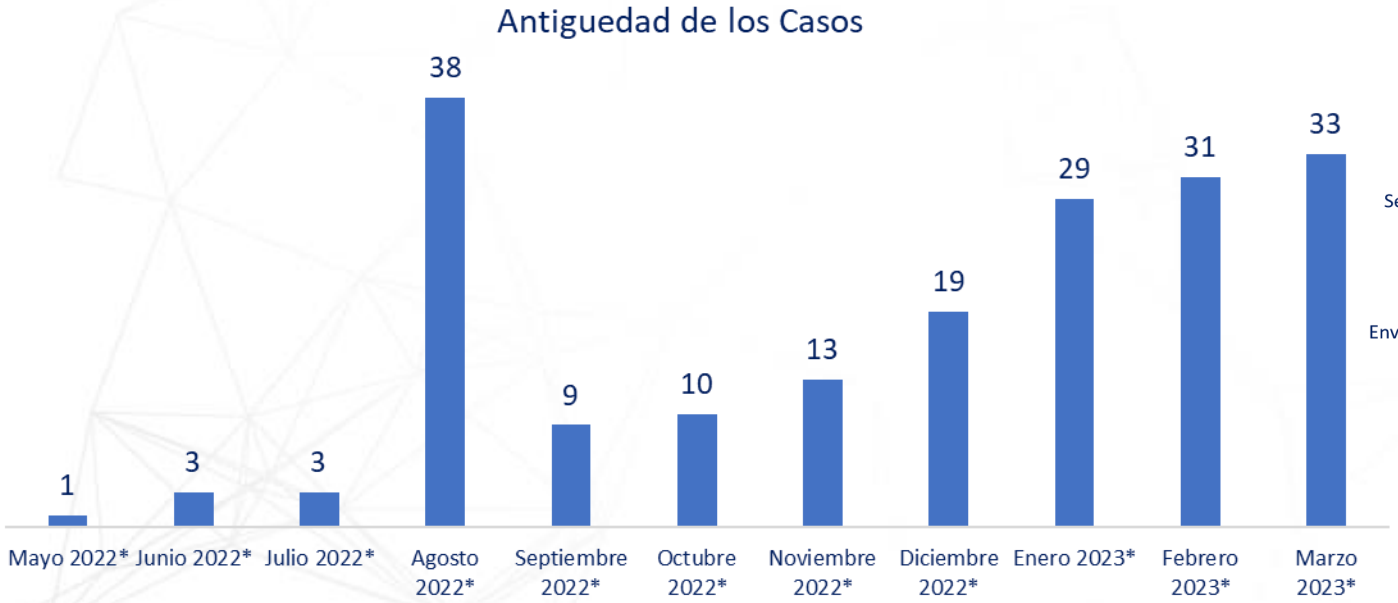
BACKLOG ANTERIOR PROVEEDOR

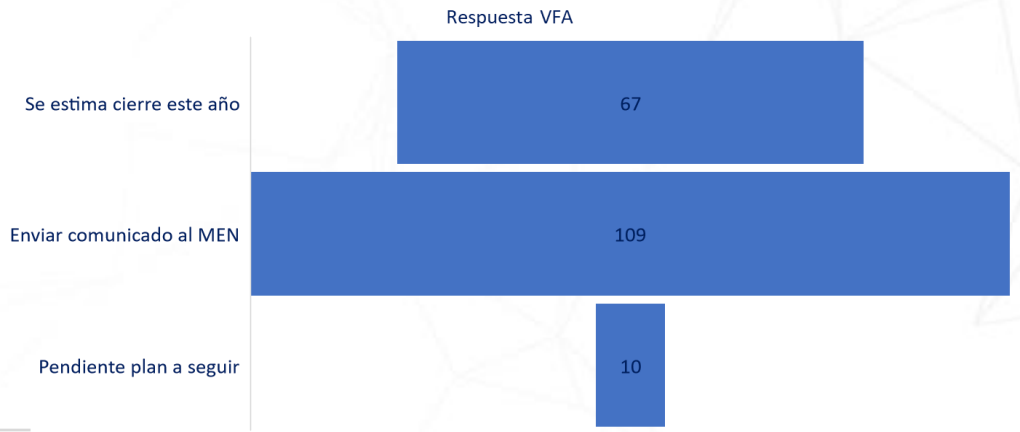


Area	F. >15	Total
Vicepresidencia de Fondos en Administración	196	196
Total	196	196

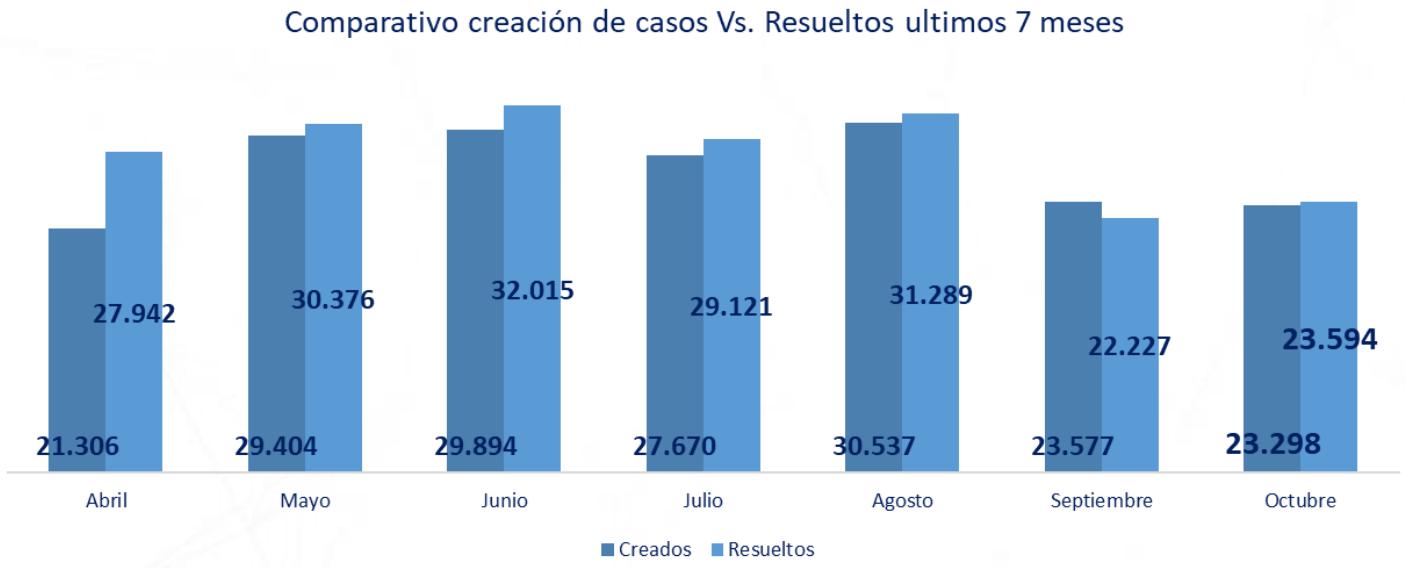
35.324 Casos

Total Backlog entregado



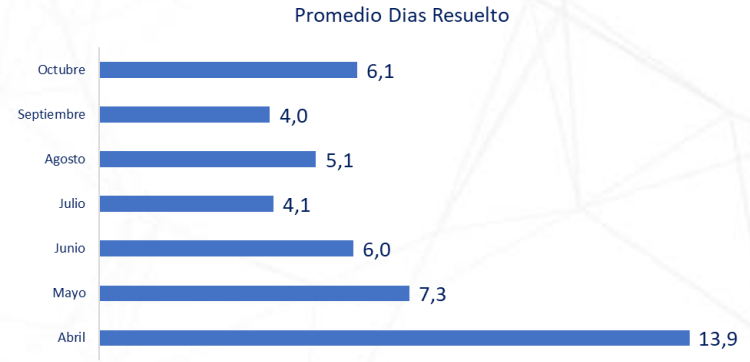


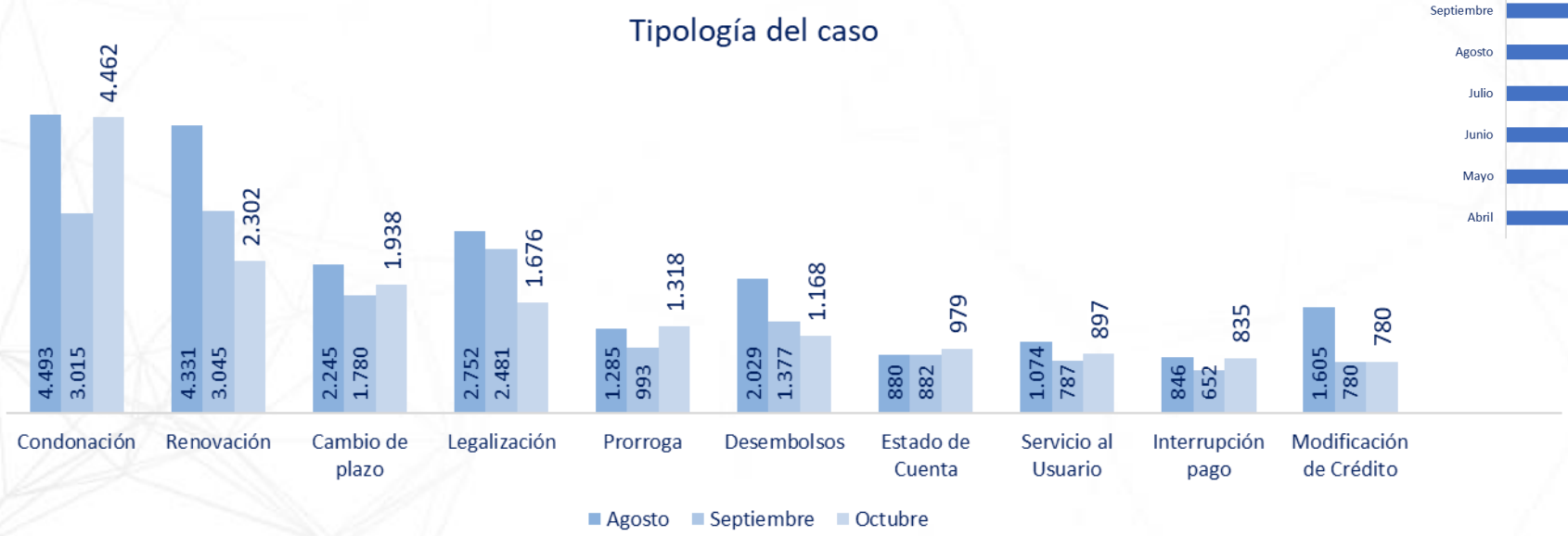
VENTANA DIGITAL



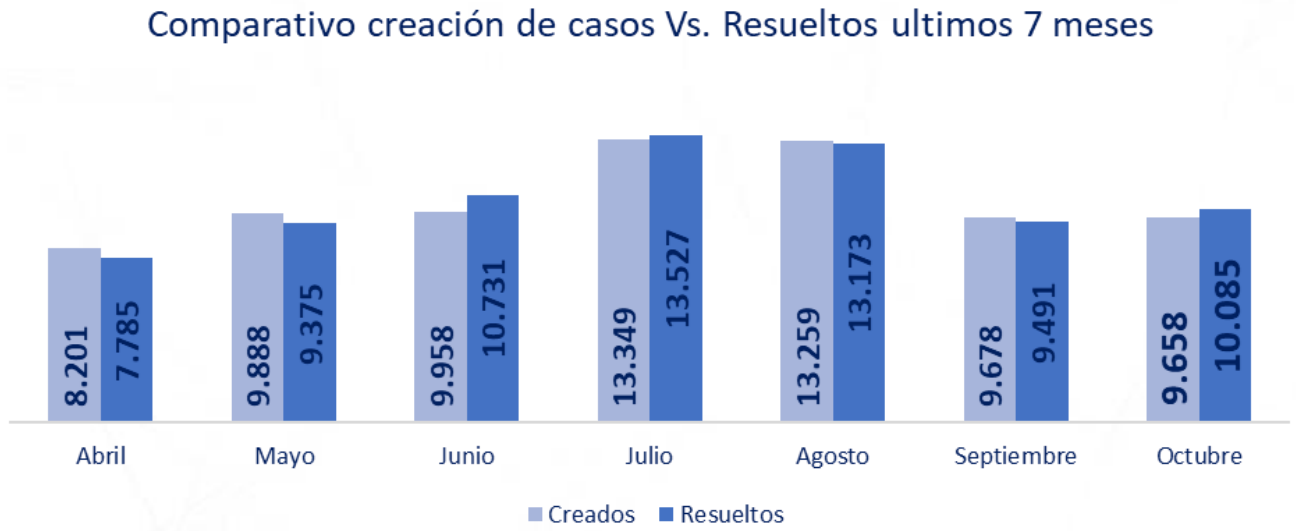
6,06 Días

Promedio de resolución en días



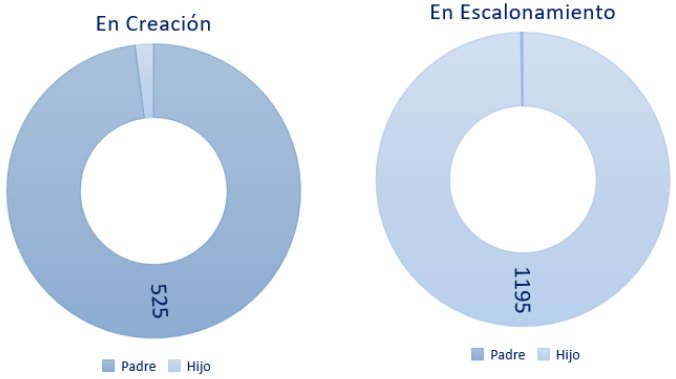


IES



4,22 Días

Promedio de resolución en días



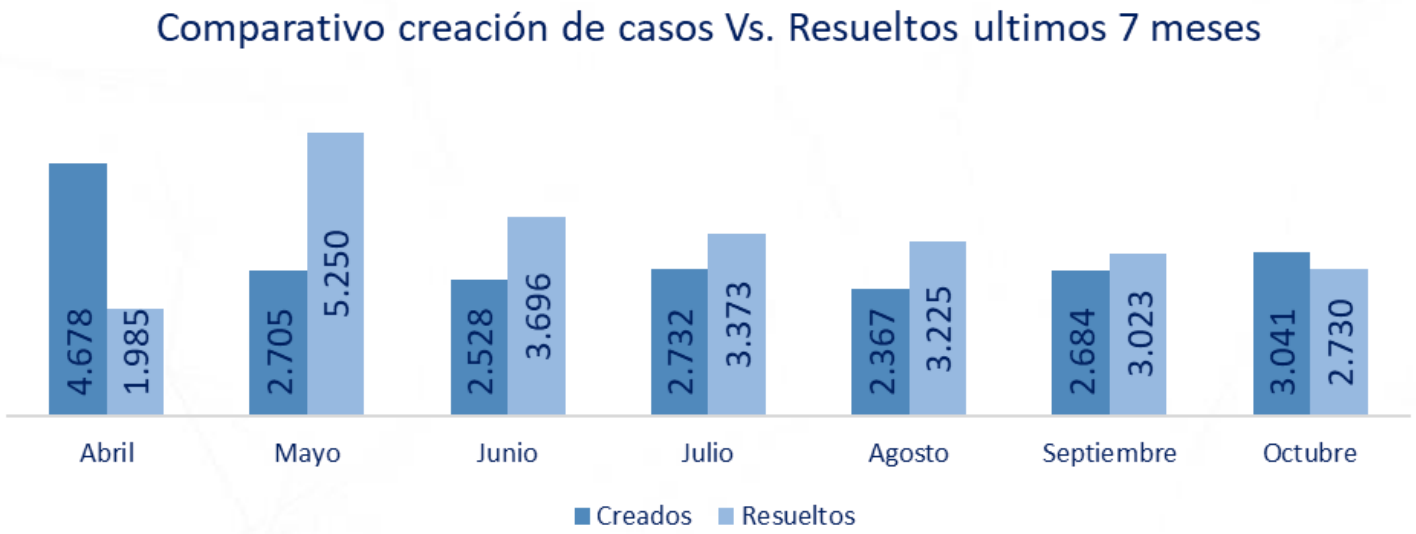
Estado	OPA	PETICION	TRAMITE	Total general
En curso	1	1106	20	1127
Cercano a no conformidad		10		10
Vencido		1	1	2
Total general	**1**	**1117**	**21**	**1139**

Área	Cantidad	% participación
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera	599	52,59%
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos.	301	26,43%
Vicepresidencia de Fondos en Administración	188	16,51%
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Crédito	29	2,55%
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Cobranza	22	1,93%
Total general	**1139**	**100,00%**

Área	Cantidad	% participación
Desembolsos	1.062	93,24%
Renovación	44	3,86%
Condonación	22	1,93%
Legalización	6	0,53%
Modificaciones en el crédito	5	0,44%
Total general	**1.139**	**100,00%**

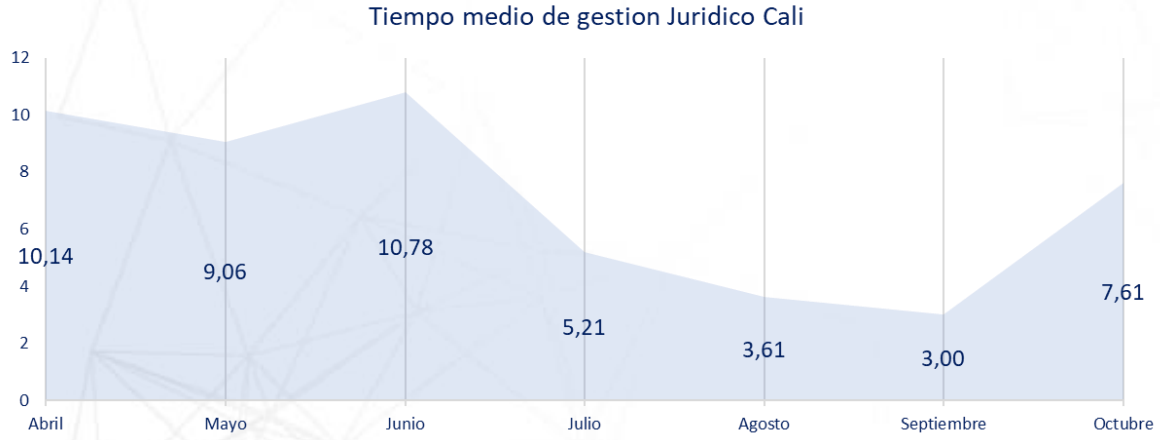
Subtipificacion	Cantidad	% participación
Reintegro giro IES	602	52,85%
Giro pendiente por realizar	416	36,52%
Giro complementario	35	3,07%
Renovación extemporánea	32	2,81%
Condonación por graduación	19	1,67%

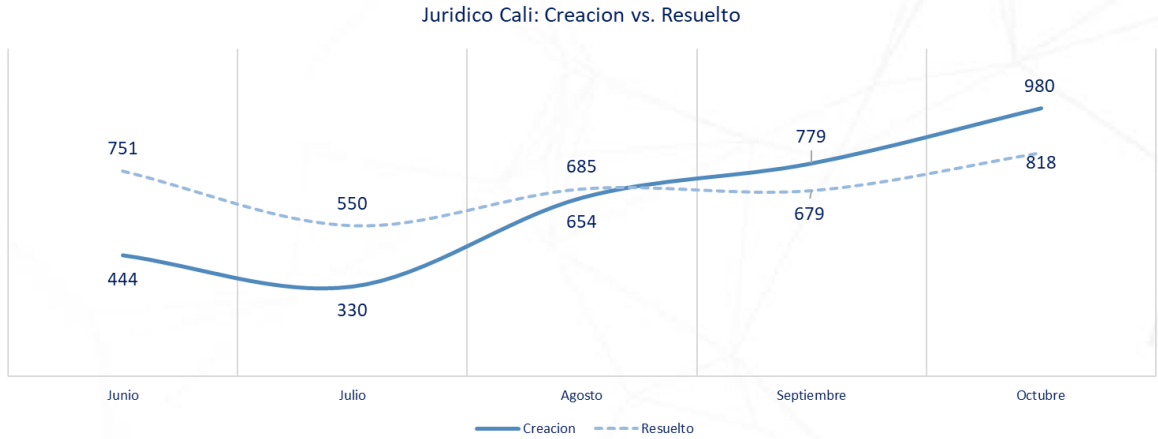
PROCESO ESPECIALES



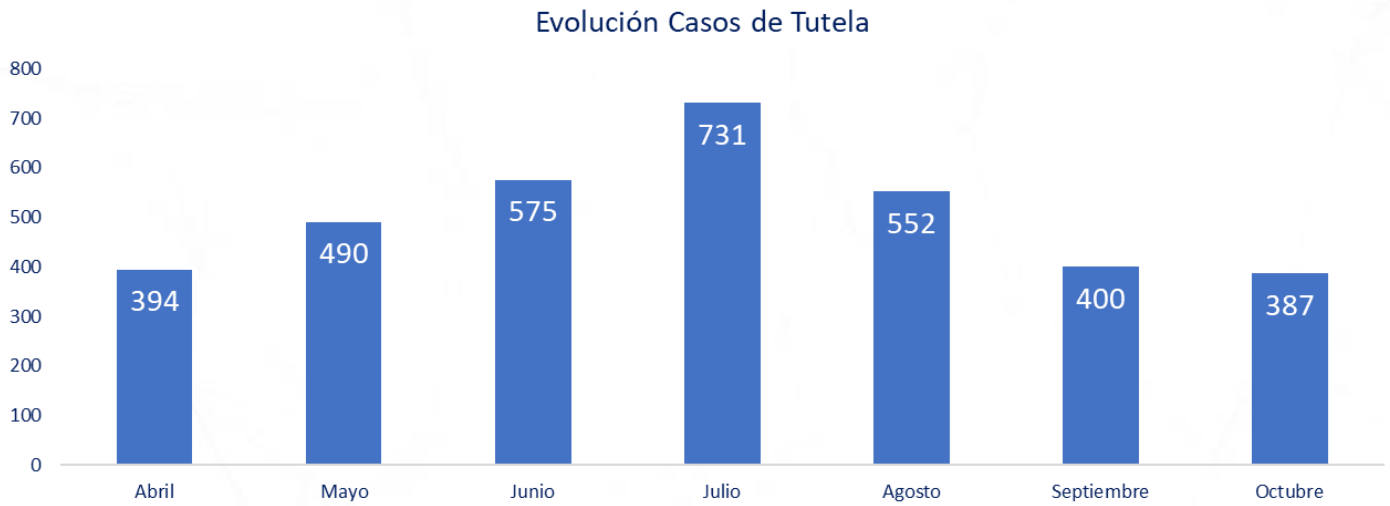
8,12 Días

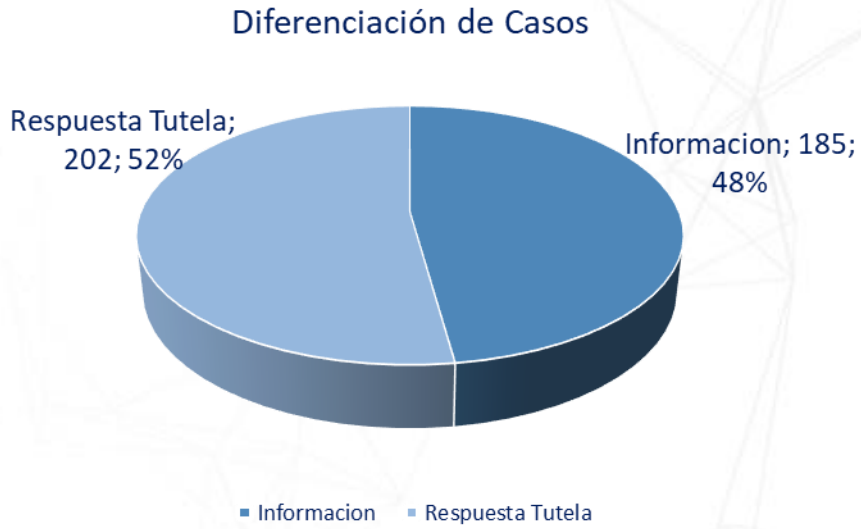
Promedio de resolución en días





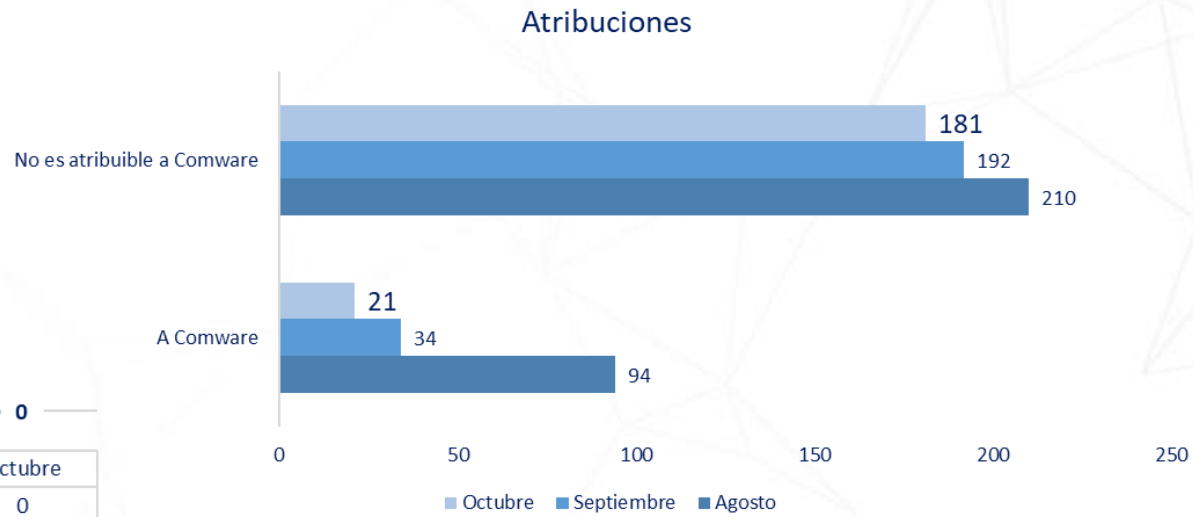
TUTELAS



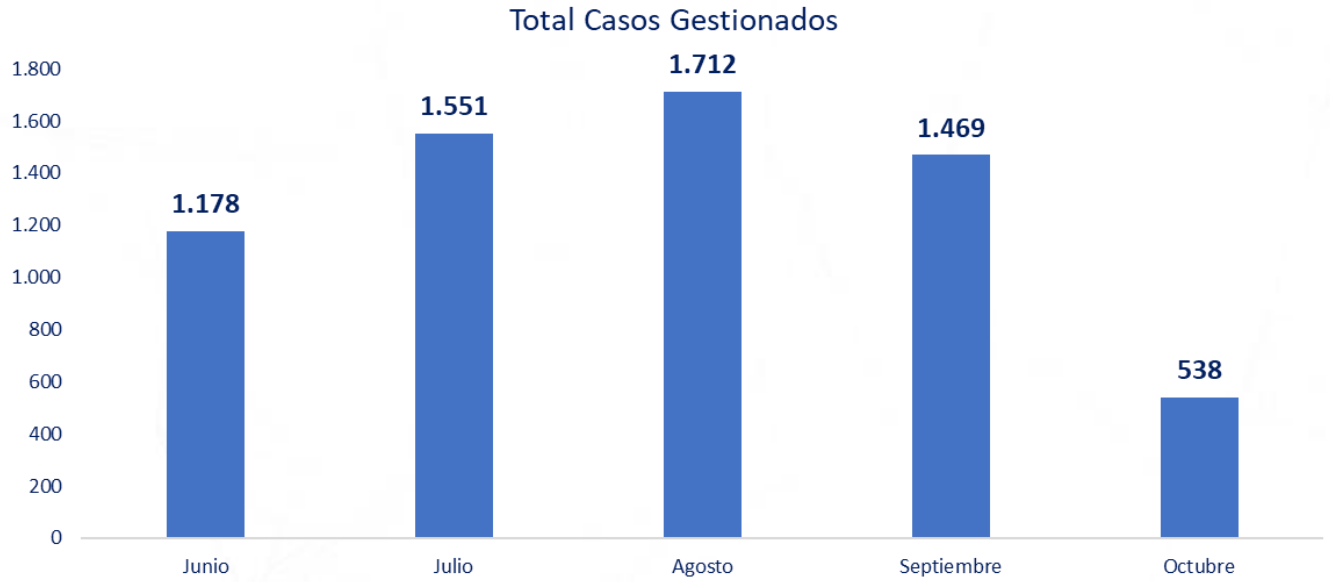




	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tutelas Jurídico Cali	6	6	158	131	26	0	0

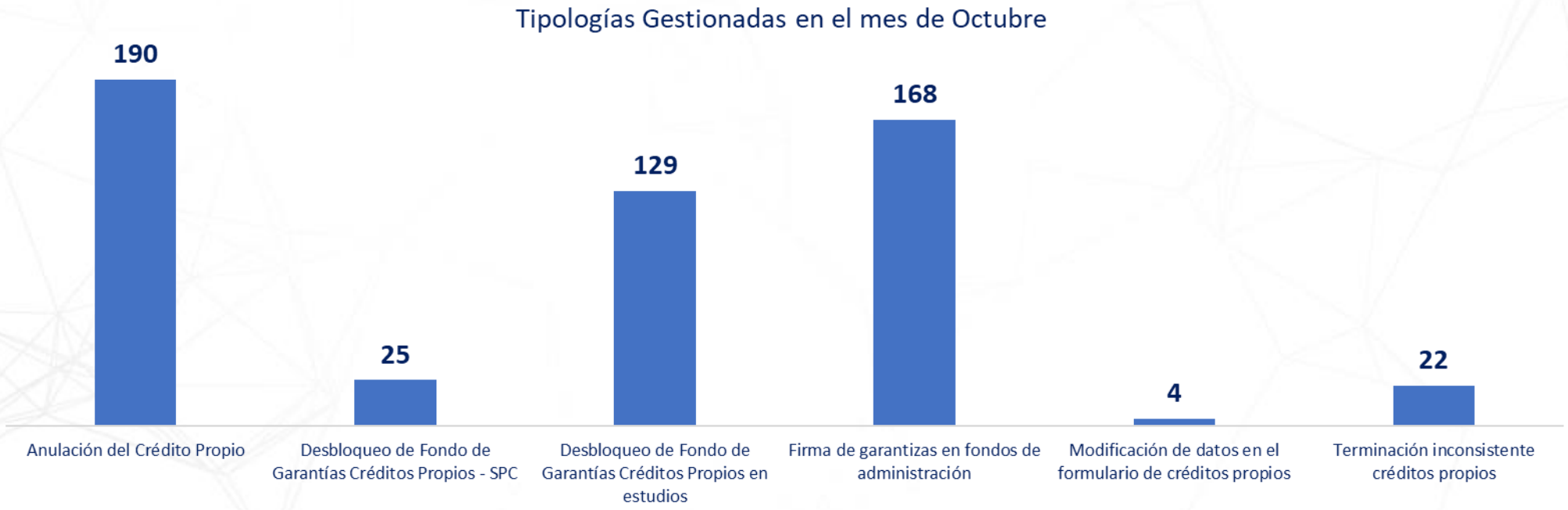


SPC

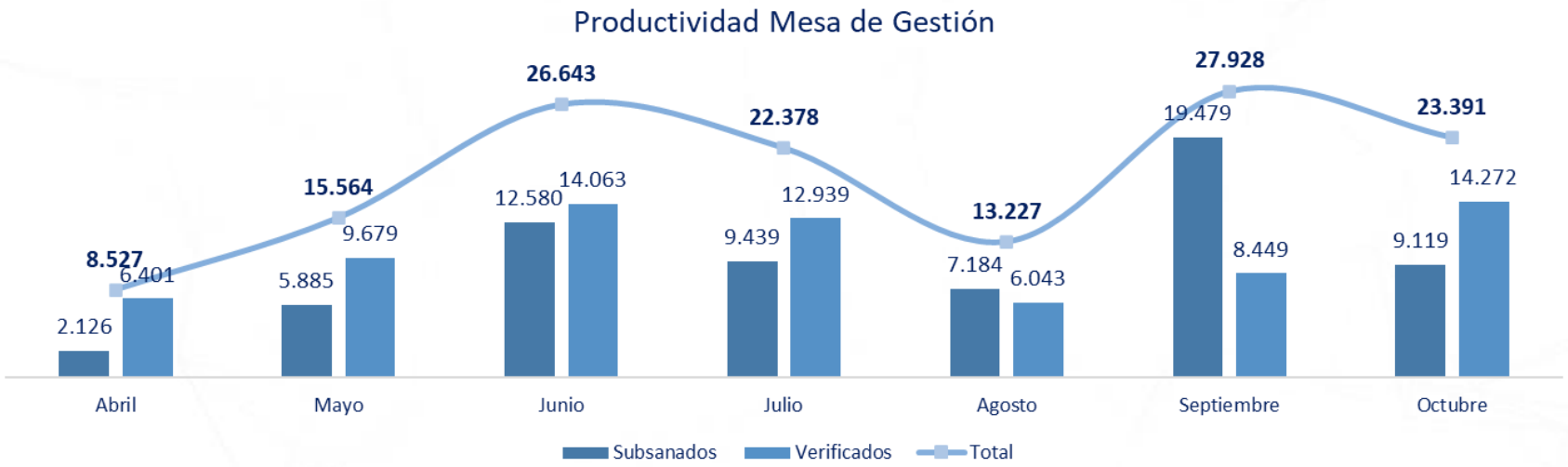


13 Casos

Total Casos Activos

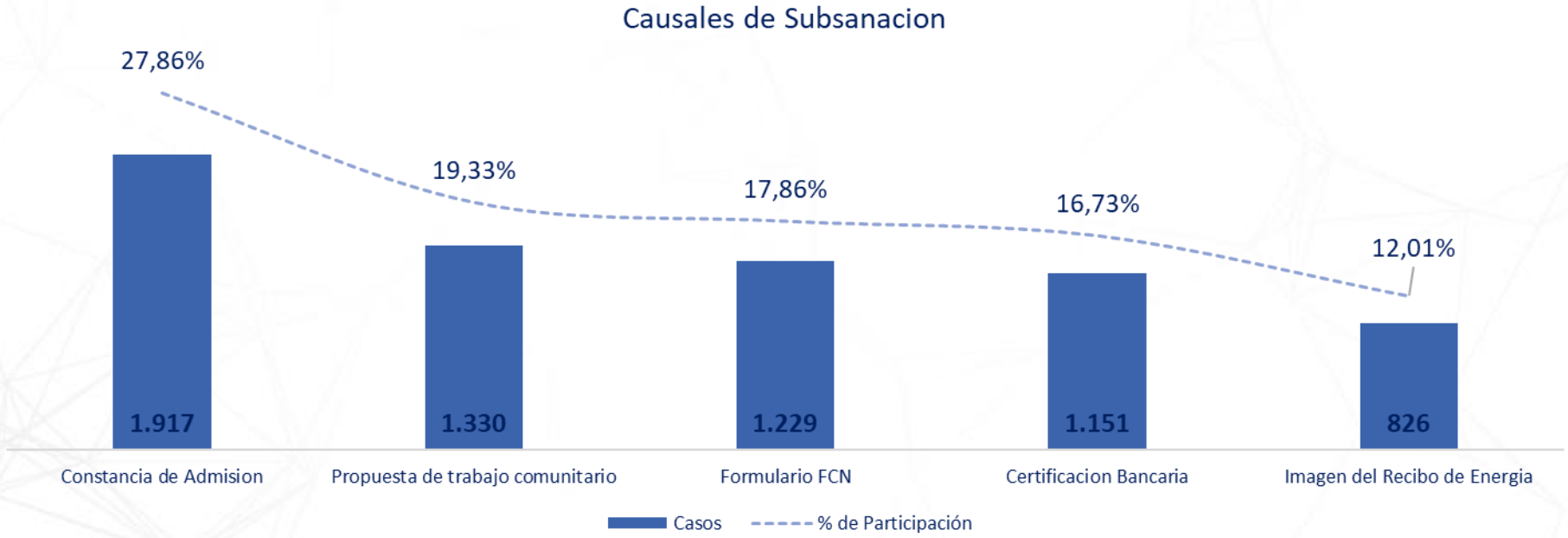


MESA DE GESTION DOCUMENTAL

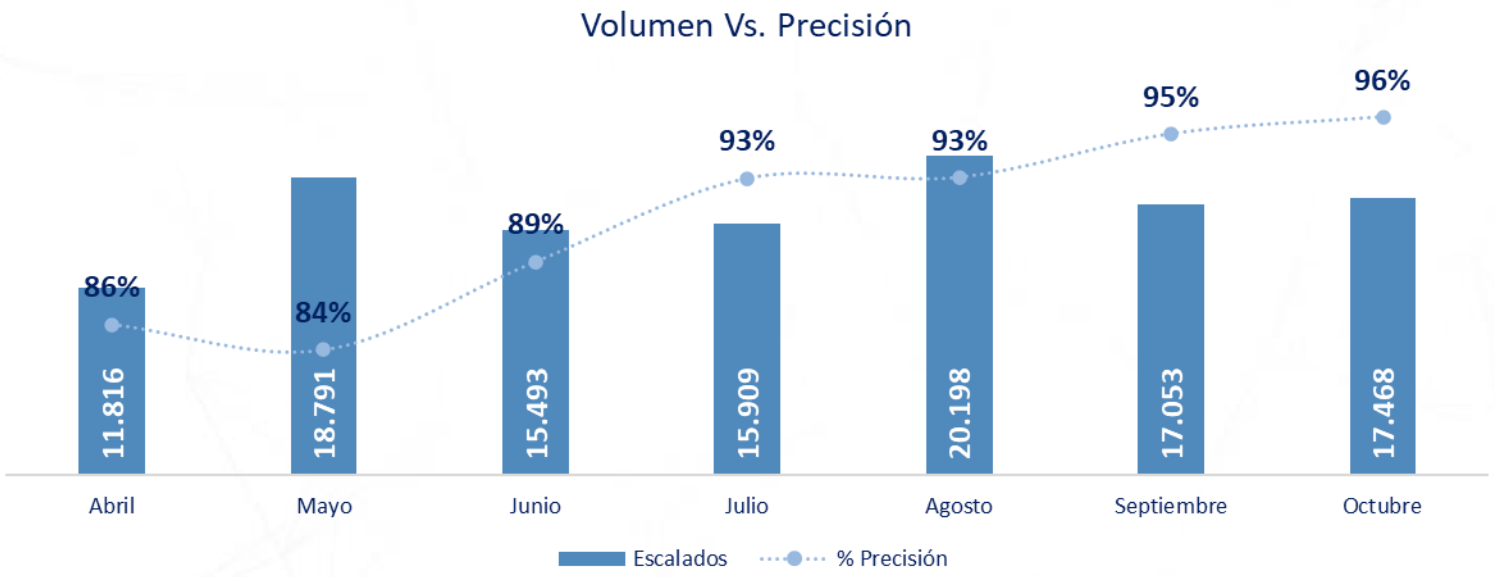


7,24 Días

Promedio de resolución en días

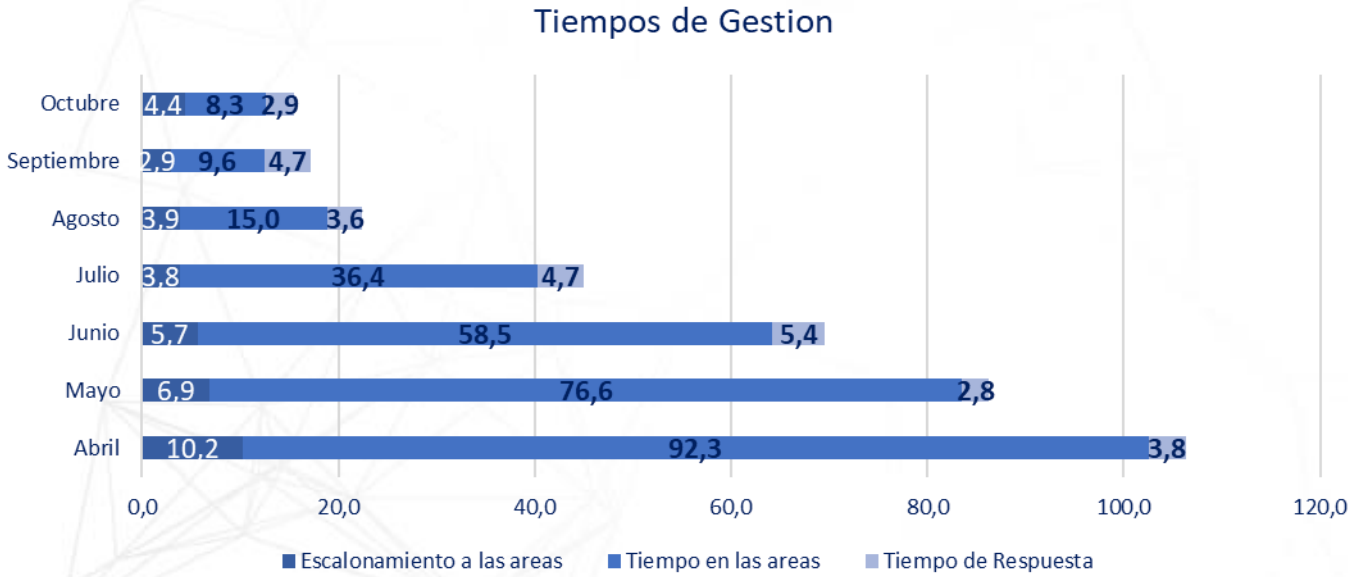


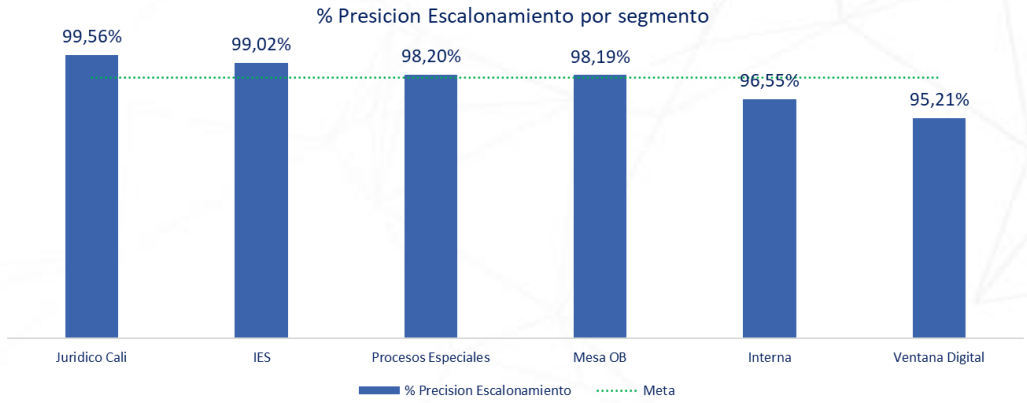
ESCALONAMIENTOS



97,2%

% de Precisión Actual





CONTROL DE ESCALONAMIENTO

TELEFONICO



CEP



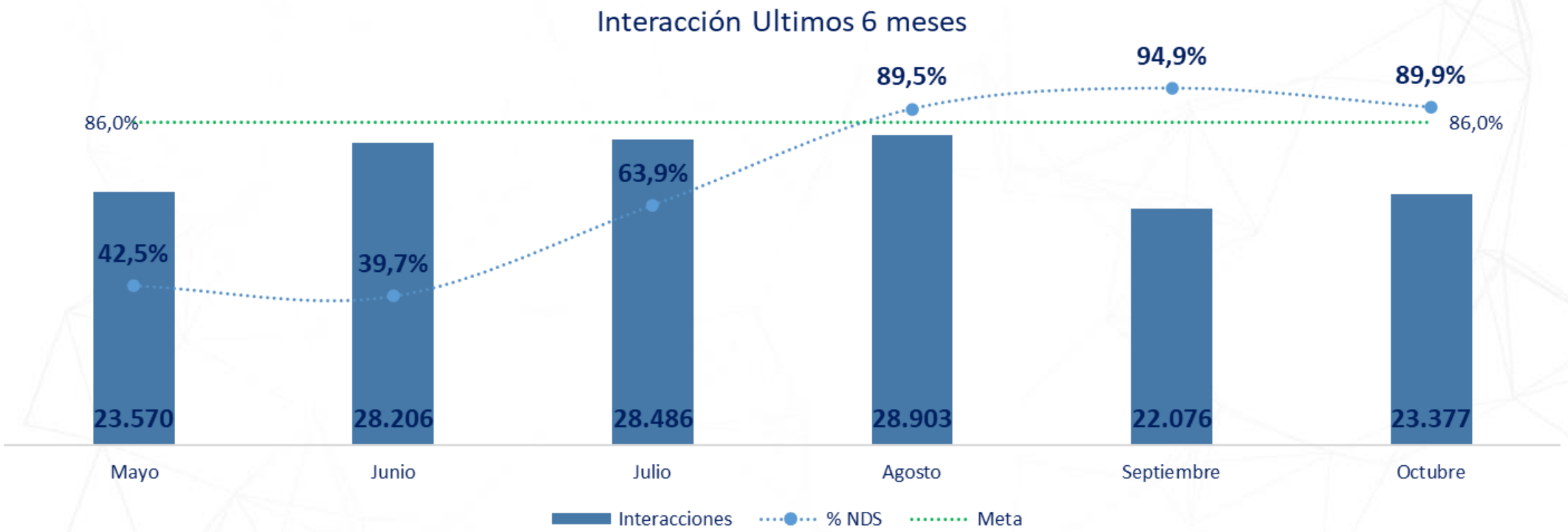
DIGITAL



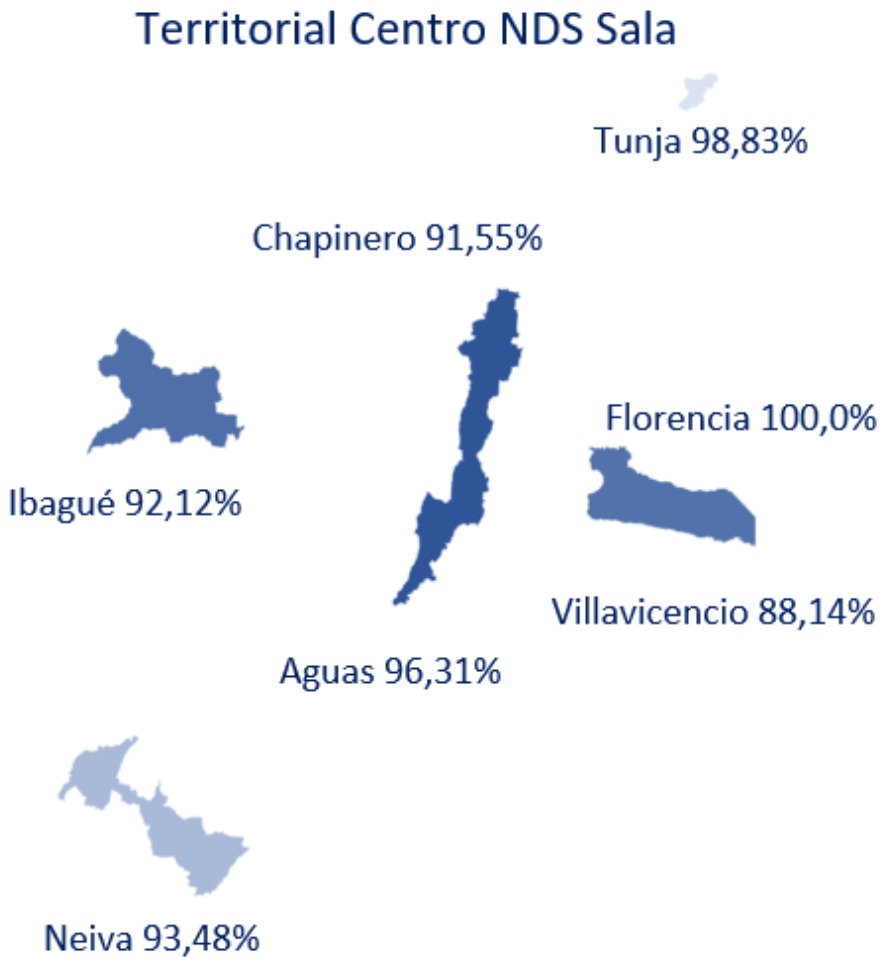


Centro de Experiencia Presencial

INDICADORES DE OPERACIÓN CEP (Interacciones)



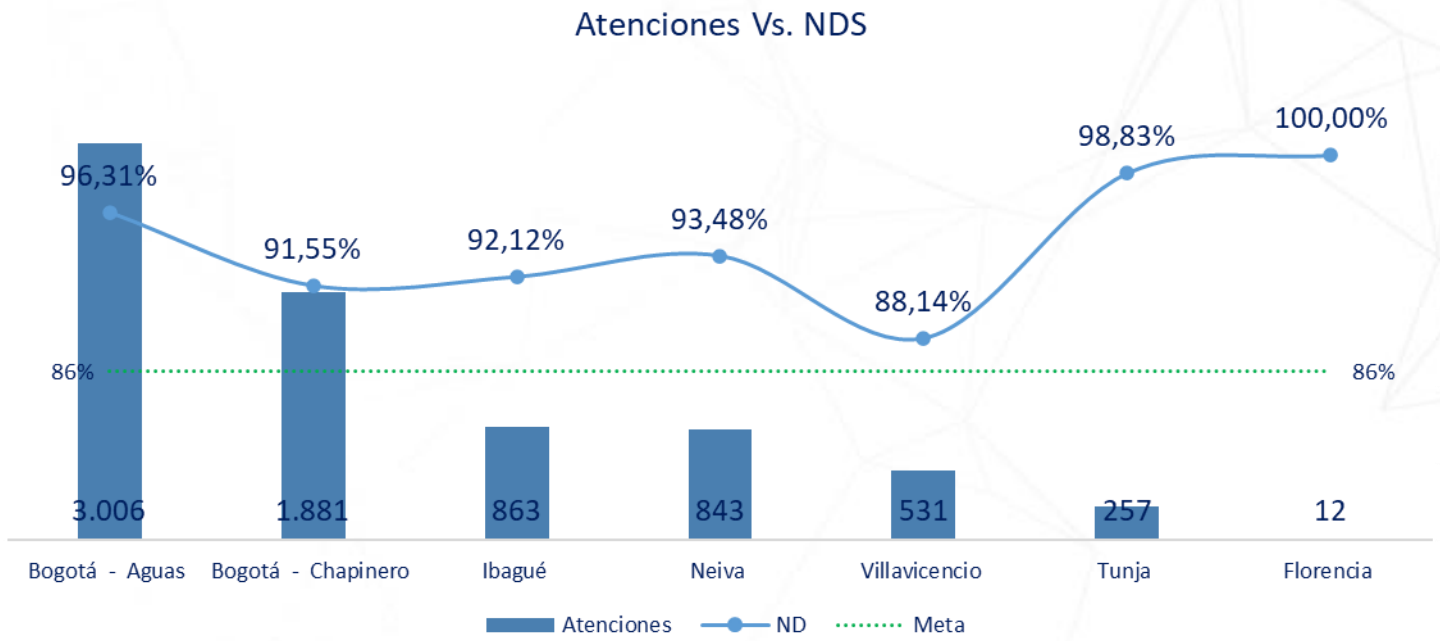
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL CENTRO



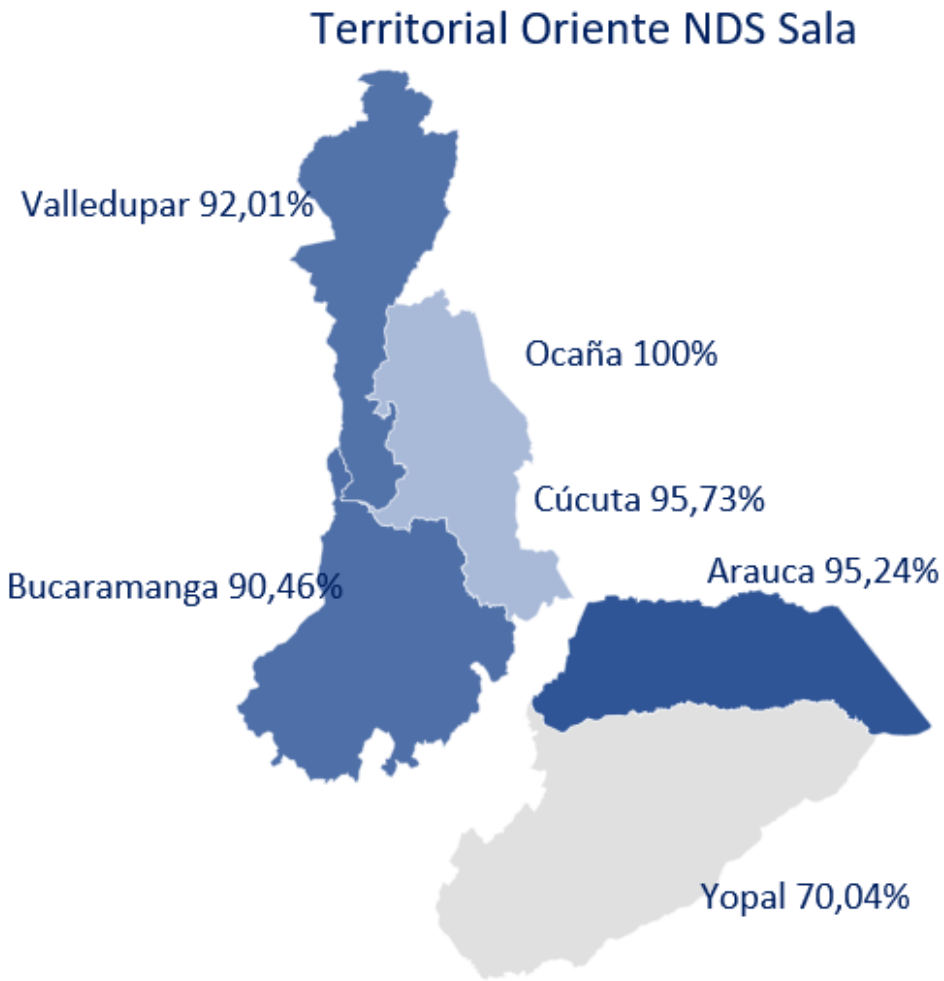
7.393

Total Atenciones Octubre

** 6.551 atenciones en el mes de Septiembre.*



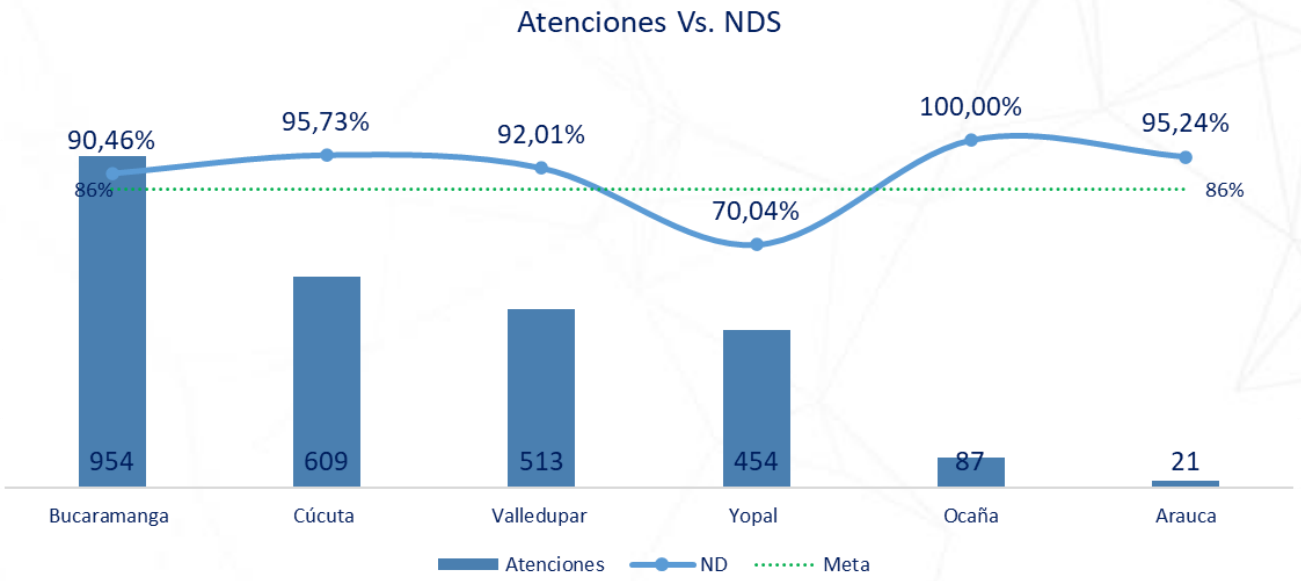
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL ORIENTE



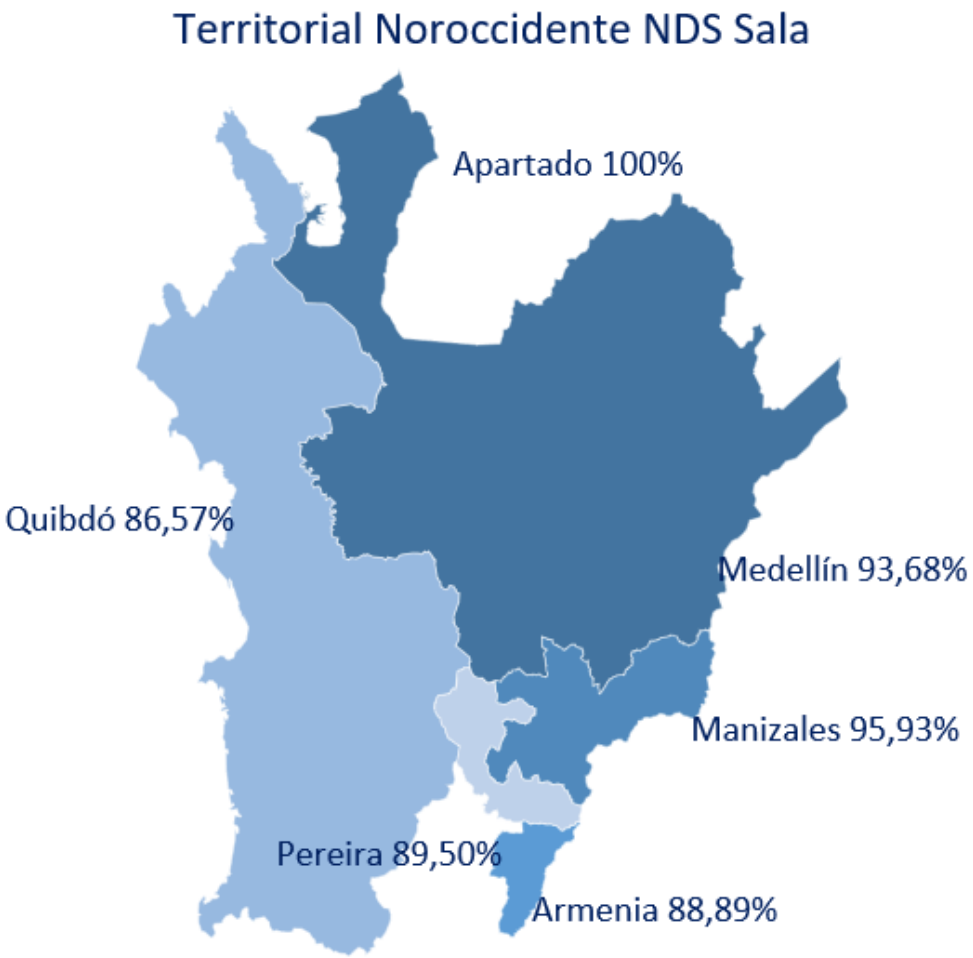
2.638

Total Atenciones

** 2.518 atenciones en el mes de Septiembre.*



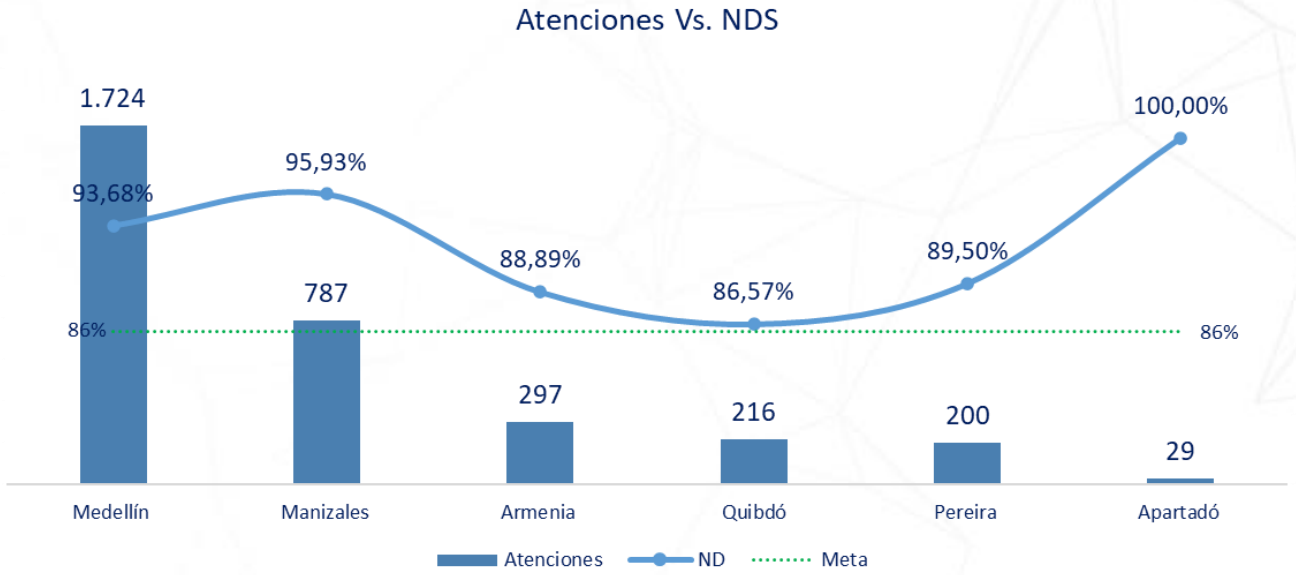
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE



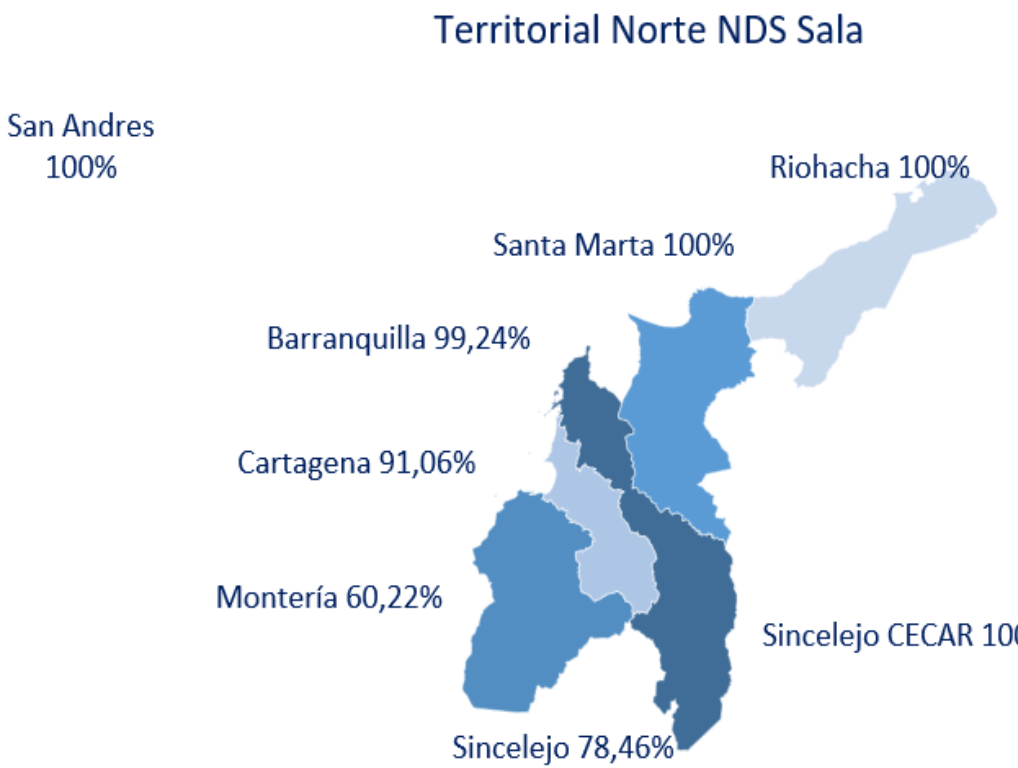
3.253

Total Atenciones

** 3.344 atenciones en el mes de Septiembre.*



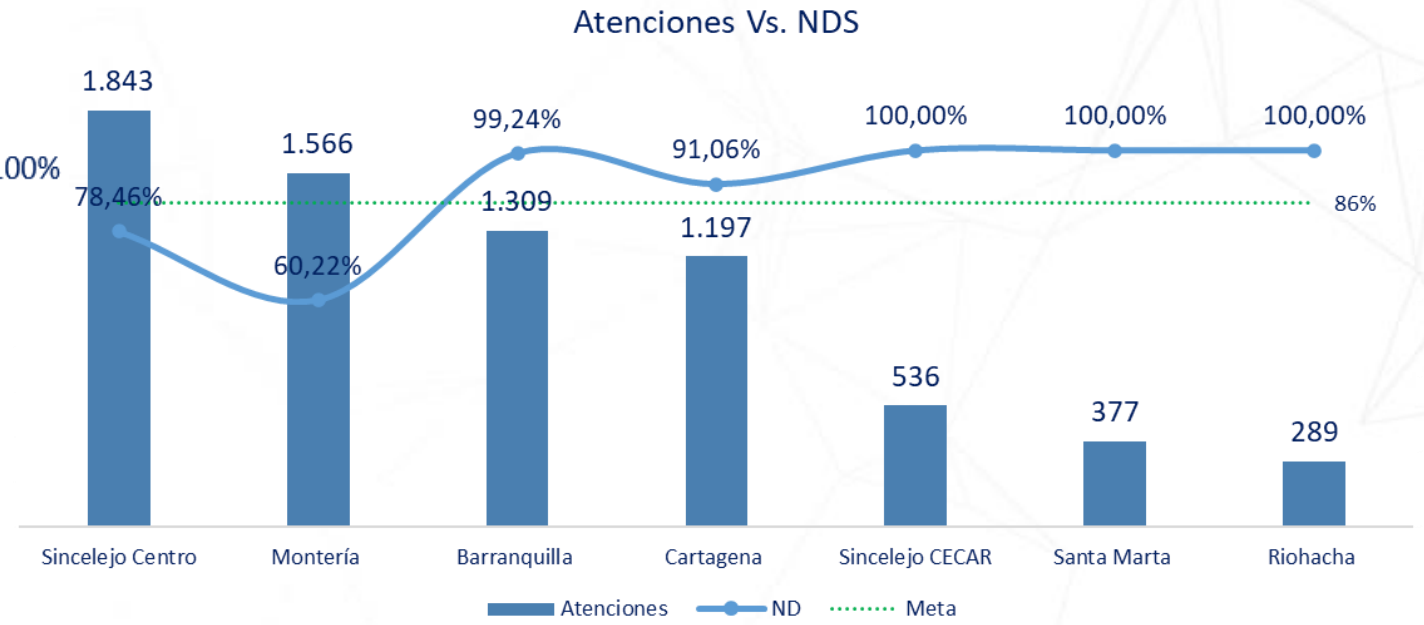
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NORTE



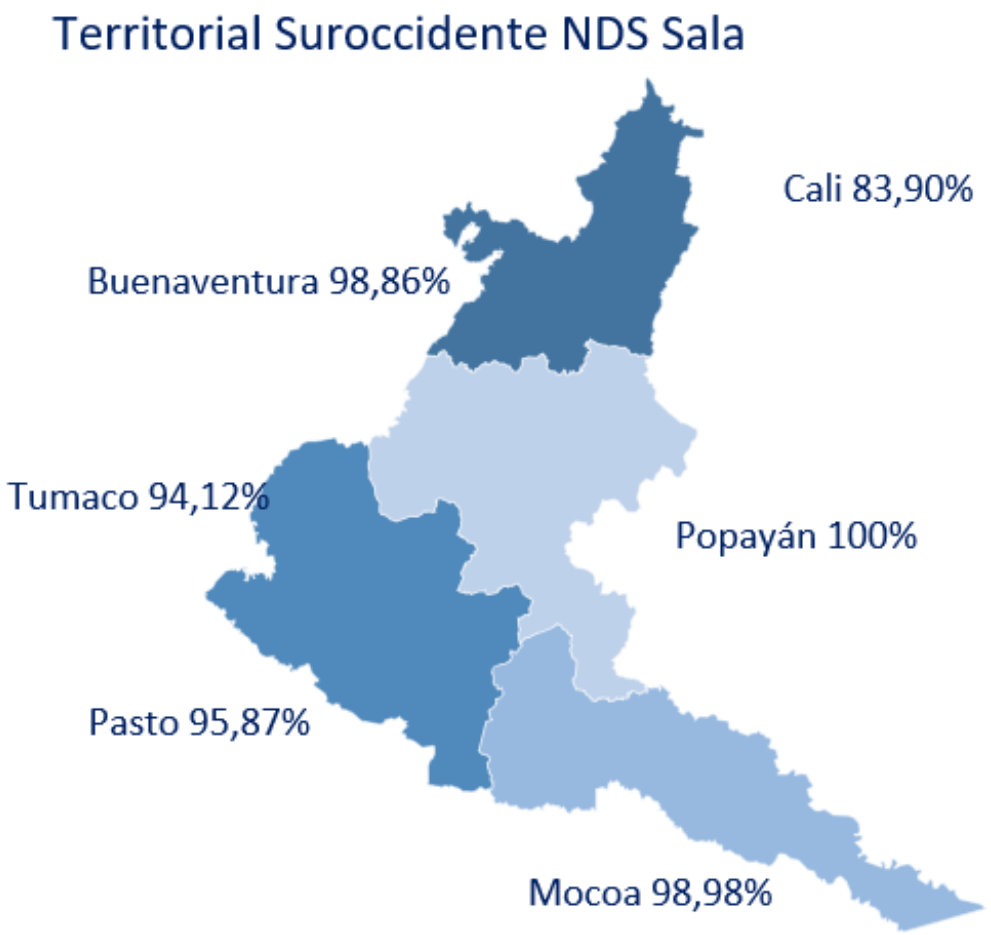
7.117

Total Atenciones

** 6.519 atenciones en el mes de Septiembre.*



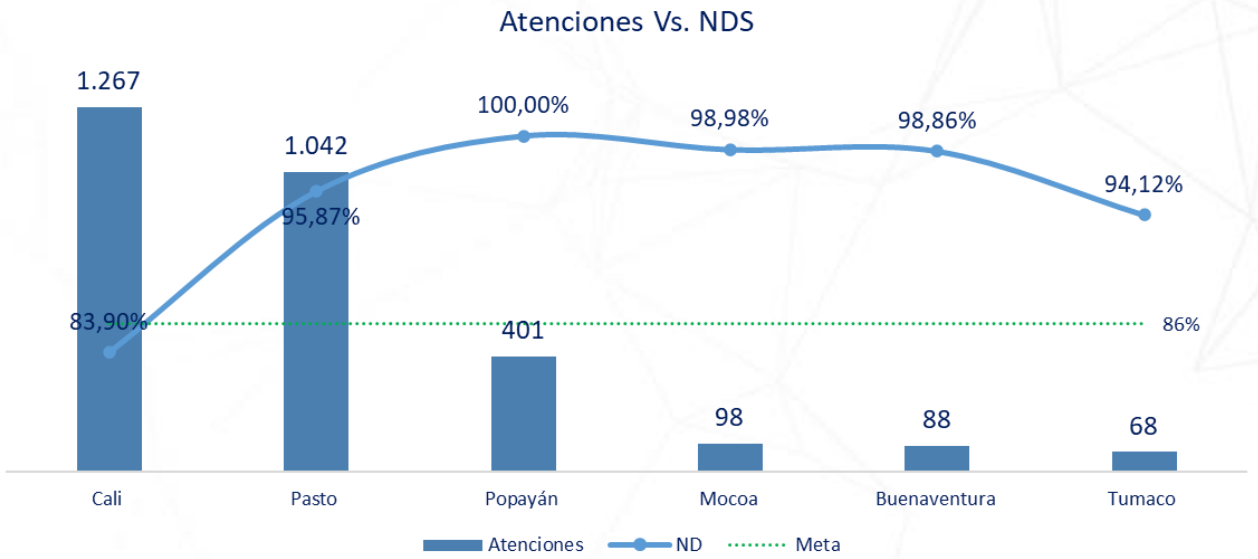
INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE



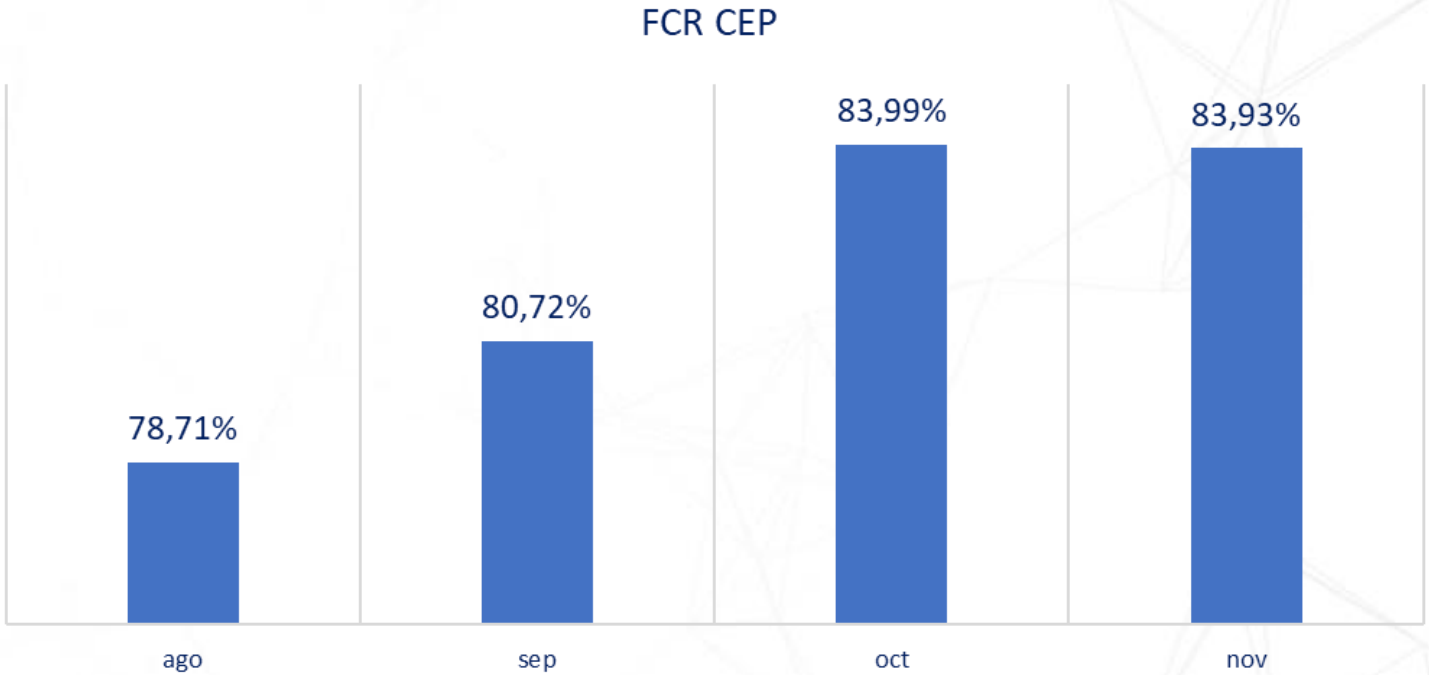
2.964

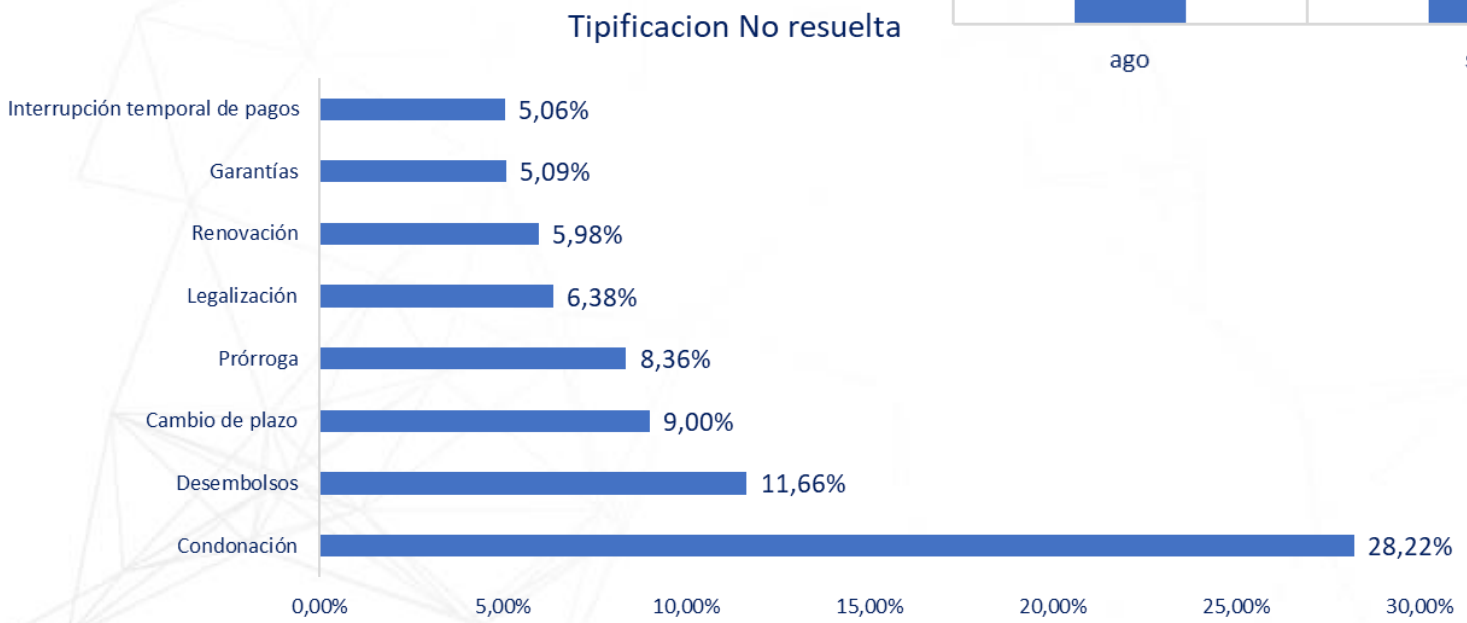
Total Atenciones

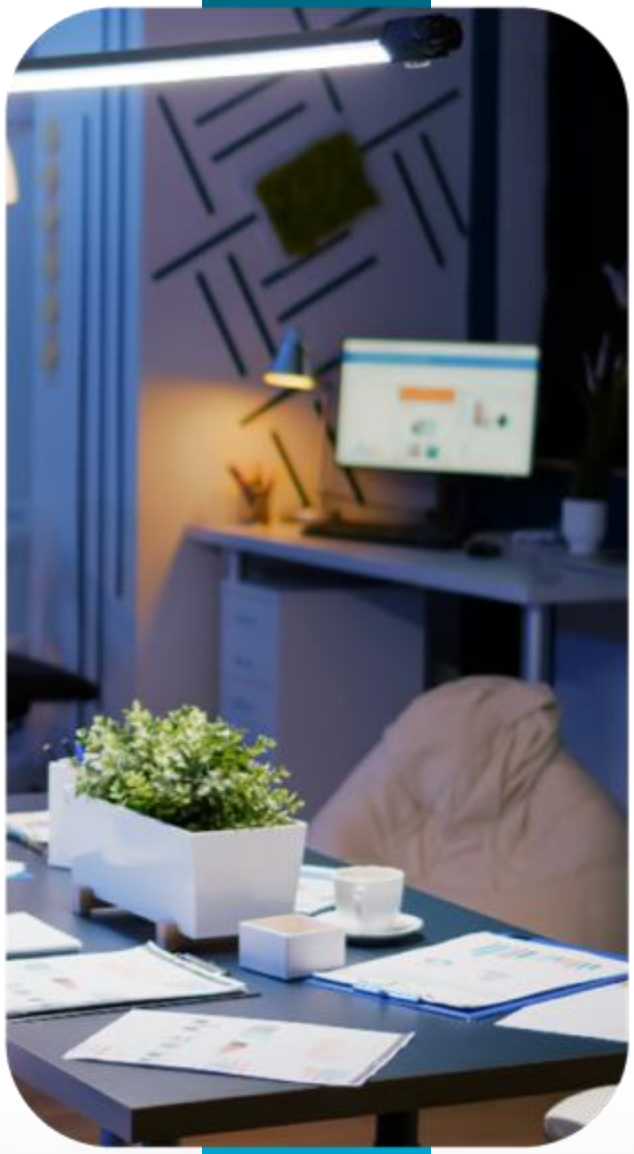
** 3.144 atenciones en el mes de Septiembre.*



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
28	29/09/2023	18/10/2023	35	COMERCIAL	94,00%	6%	PRESENCIAL
29	29/09/2023	18/10/2023	2	CEP	92,00%	0%	VIRTUAL

En octubre, hemos añadido dos nuevos grupos, identificados como "Grupo 28" y "Grupo 29", para llevar a cabo su formación inicial.

El promedio de la calificación final alcanzó el 93%, con un índice de rotación del 6%.

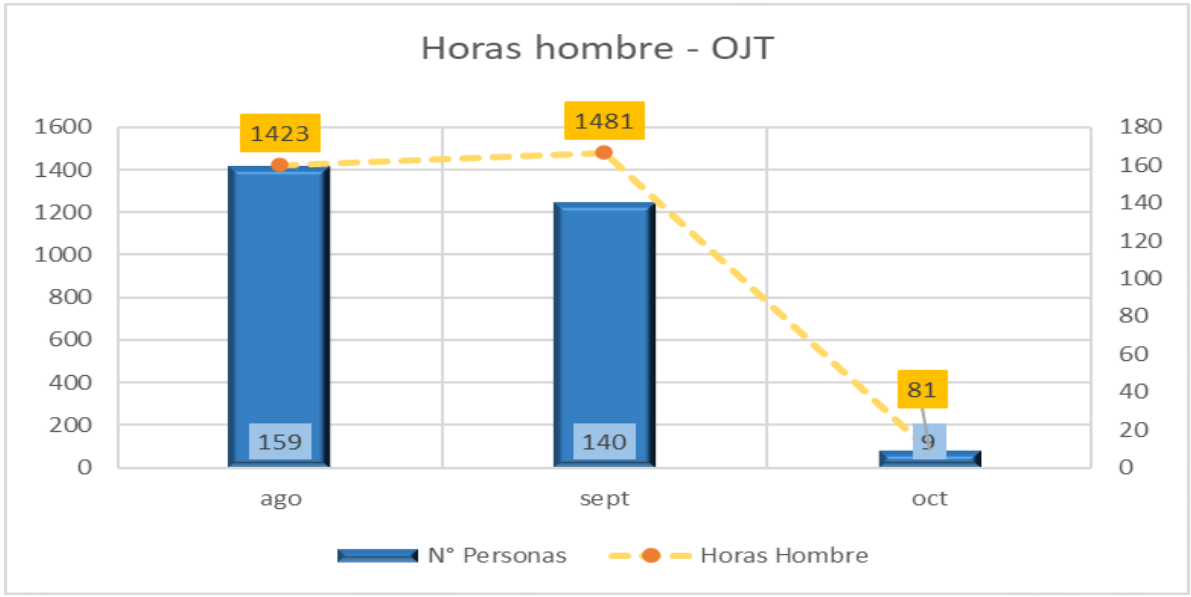
El Grupo 28 se especializó en la ruta de capacitación comercial inbound con el objetivo de implementar dicho canal durante el mes de noviembre.

El Grupo 29 se especializó en el canal CEP (Centros de Experiencia Presencial) con el propósito de cubrir las vacantes en las ciudades de Cartagena y Medellín.



Grupo 28 Inicio OJT 4 de Noviembre, Finaliza 13 de diciembre.
Grupo 29 inicio OJT 24 de octubre, Finaliza 29 de noviembre.

PROCESO OJT



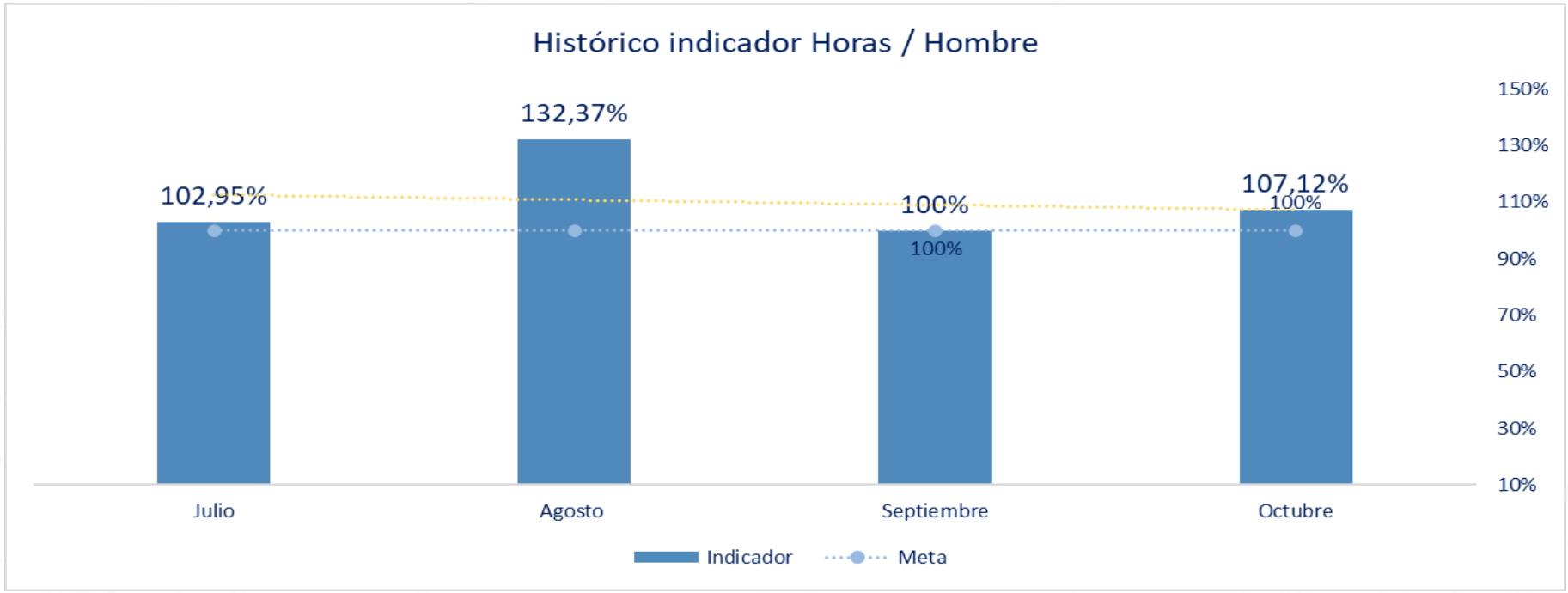
Acciones de mejora:

Cumplimiento de la programación de las sesiones de OJT.

Se realizó la unificación y entrega de la base de los asesores OJT desde el mes de mayo hasta octubre, cerrando así el compromiso del 25 de octubre.

En el mes no se presentaron novedades de inasistencias, retiro o incapacidad prolongada de los asesores que se encontraban en OJT, por lo tanto, las jornadas de actualización y recuperación no fueron necesarias.

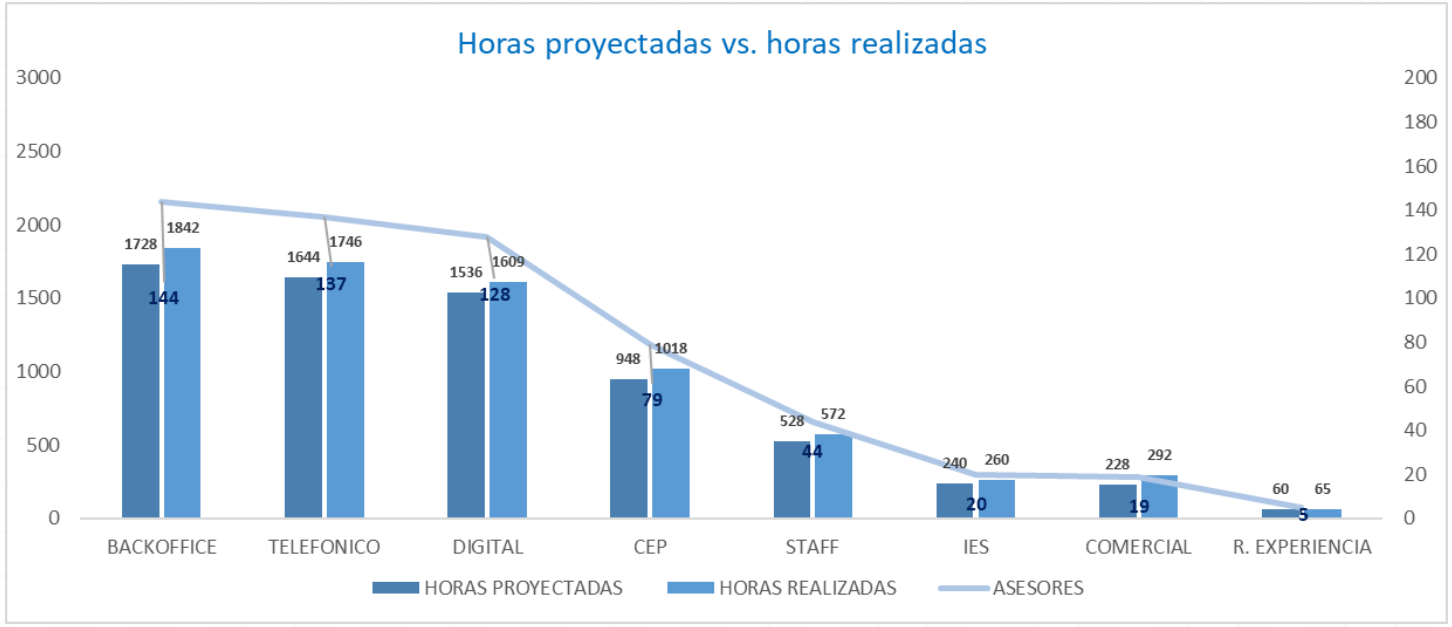
HISTORICO CUMPLIMIENTO INDICADOR HORAS/HOMBRE



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

Formación contractual

PROCESO DE FORMACIÓN CONTINUA





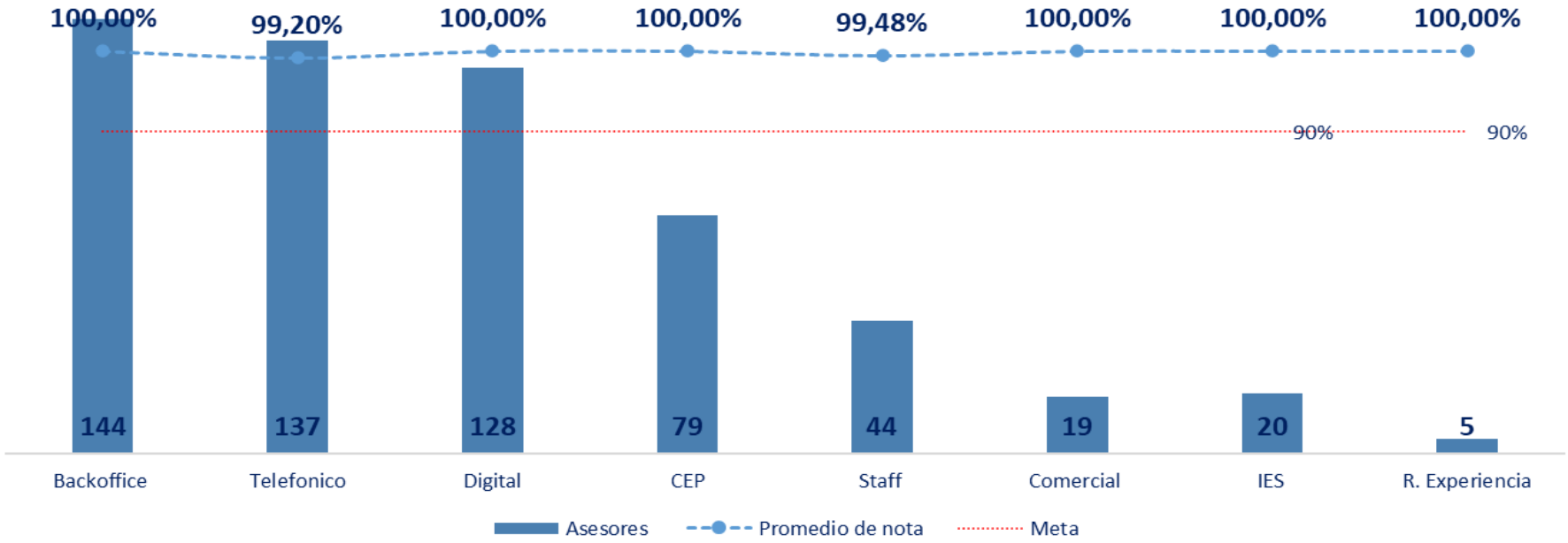
Archivo externo Power BI formación ICETEX.

- 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.

Activos	Asesores OJT	Novedades	Total
576	9	53	638

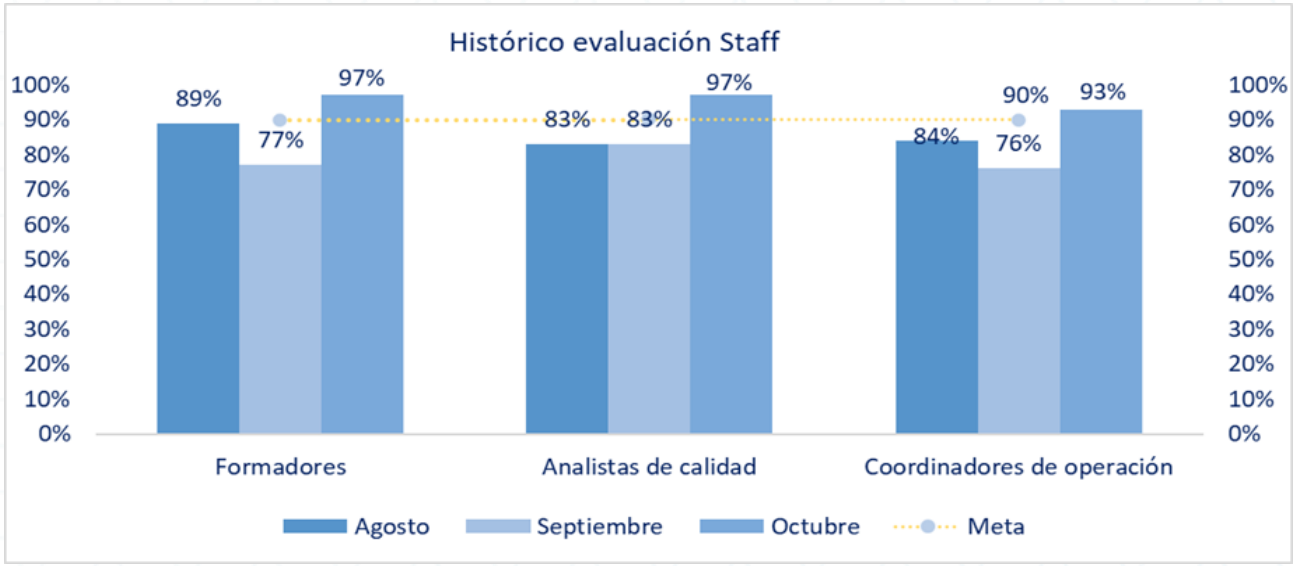
Formación calificaciones

NIVEL DE CONOCIMIENTO OPERACIÓN



El indicador relacionado con el nivel de conocimiento consolidado para la operación cerró al 99% Adicional, se realizaron las jornadas de recuperación para los asesores con promedio inferior al 90%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO ICETEX



Acciones de mejora:

En el mes de octubre, se logró un promedio de calificación del 95% para estos tres equipos. A continuación, se detallan las acciones implementadas para mejorar dicho promedio con respecto a los meses anteriores:

Sesión de Retroalimentación Interna: El 11 de octubre, llevamos a cabo una actividad centrada en identificar las preguntas fallidas de la evaluación. Se realizaron ejercicios de corrección y aclaración específicamente diseñados para cada grupo (analistas, coordinadores, formadores).

Sesión de Estudio: El 20 de octubre, se llevó a cabo una sesión destinada a los equipos evaluados con el propósito de construir conocimientos, reforzar conceptos y prepararse de manera anticipada para la presentación de la evaluación mensual.

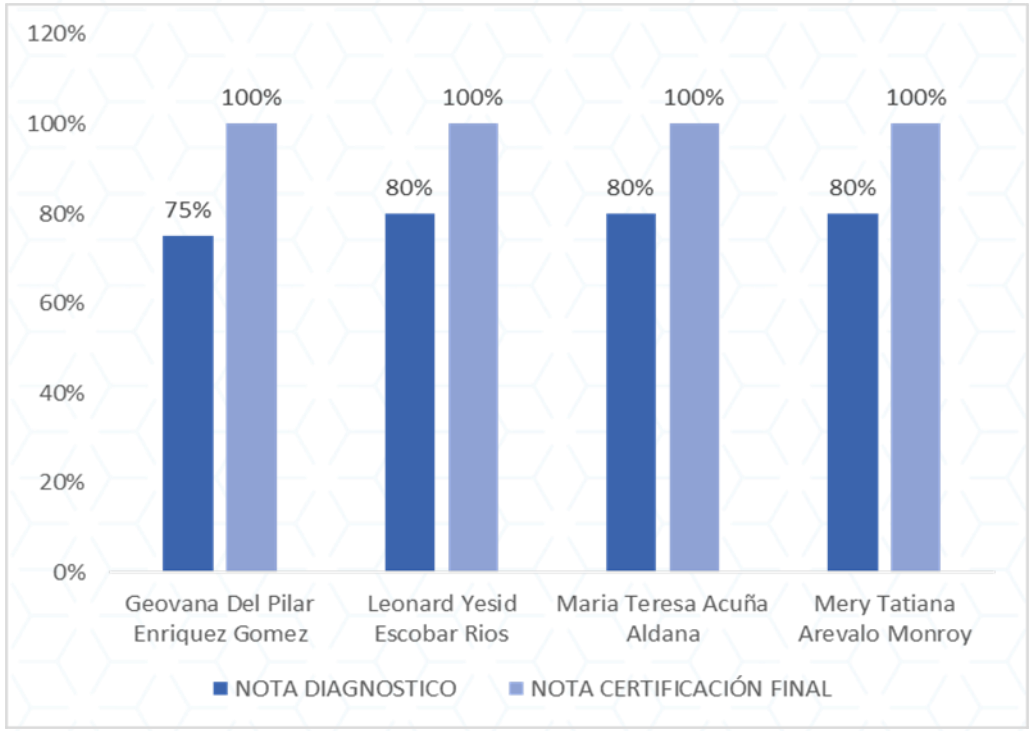
Refuerzo de conocimientos: El área de Formación de la Oficina Comercial y Mercadeo llevó a cabo un refuerzo acerca de los hallazgos identificados en la evaluación de septiembre. Esta actividad se desarrolló el 27 de octubre.

DESPLAZAMIENTOS POR FORMACIÓN

El 13 de octubre, se efectuó un refuerzo en los centros de experiencia de Tunja y Villavicencio, enfocándose en los posibles cambios de estados dentro de la gestión, el proceso de renovación de fondos y líneas propias, así como los procedimientos para giros adicionales. Además, se abordó la tipificación de las consultas más frecuentes y aquellas que tienen un impacto significativo.

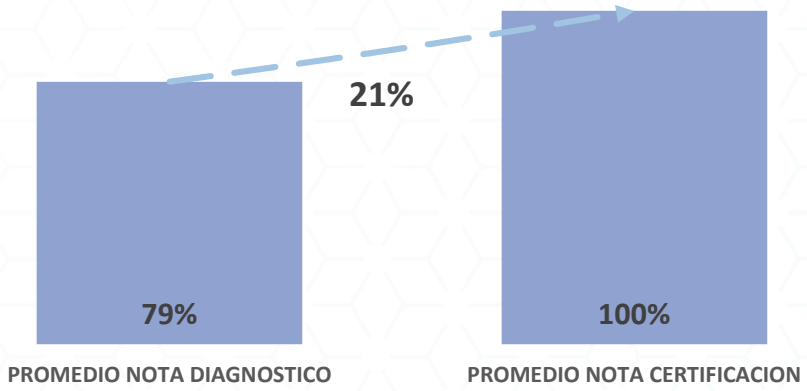
El 19 de octubre, se llevó a cabo un refuerzo en el centro de experiencia de Yopal, con un enfoque en mejorar la calidez del servicio. Se realizaron ejercicios de juego de roles con el objetivo de proporcionar consejos sobre la comunicación asertiva y el desarrollo de habilidades blandas para gestionar clientes difíciles.

Previo a la realización de la capacitación, se llevó a cabo un ejercicio diagnóstico para identificar los temas a reforzar, obteniendo los siguientes resultados.



Formación CEP

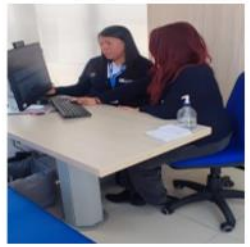
Evidencia Nota Global de Mejora



CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEP	NOTA DIAGNOSTICO	NOTA CERTIFICACIÓN FINAL
66967373	Geovana Del Pilar Enriquez Gomez	Yopal	75%	100%
86074108	Leonard Yesid Escobar Rios	Villavicencio	80%	100%
33366812	Maria Teresa Acuña Aldana	Tunja	80%	100%
1003710046	Mery Tatiana Arevalo Monroy	Tunja	80%	100%

EVIDENCIAS VISITA TUNJA





EVIDENCIAS VISITA VILLAVICENCIO





EVIDENCIAS VISITA YOPAL




OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS DE OCTUBRE

- Uso correcto de tipificación fondos nación
- Taller de Concentración
- Taller multitasking

Actividad	Participantes	Calificacion	Horas	Canal
Uso correcto de tipificación fondos nación	134	99%	134	Telefonico
Taller de Concentración	5	100%	5	R. Experiencia
Taller multitasking	5	100%	5	R. Experiencia







CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCION OCTUBRE

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

Se realizaron las jornadas los dias17, 18, 19, 25 y 30 de octubre, con un total de 277 evaluaciones aplicadas.

Jornadas de estudio para el equipo Staff con el objetivo de mejorar el nivel de conocimiento y las calificaciones en la evaluación mensual aplicada por el cliente.

La actividad se desarrolló el 20 de octubre con la participación de los 3 equipos de operación, calidad y formación con un total de 46 personas.

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

La reunión se programó para los viernes de octubre a las 3 p. m., con la participación de las coordinadoras del área de calidad y formación

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

Realizamos el seguimiento a las sesiones del OJT con los asesores del canal CEP y Telefónico, se consolidaron 81 horas de formación y el promedio de calificación en los temas de producto cerro al 100%

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

La base consolidada del OJT, fue compartida por la coordinación de formación el 25 de octubre.

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Gestionar formaciones en la ciudad de Yopal - Arauca realizar visitas y acompañamiento por bajas notas en calidad y baja productividad.
Se realizo la formación en el CEP de Yopal el 19 de octubre y la programación de Arauca esta para el 27 de noviembre.

Evidenciar el alcance que se está manejando en cuanto a la calidad de las respuestas para evitar tutelas.
Las formaciones desarrollas para mejorar la calidad de las respuestas en el mes de octubre son:

Taller de validaciones de peticiones: Analizar y construir la respuesta correcta basados en un caso real Participantes: 78 Canal BackOffice: segmento Ventana digital y Procesos especiales.

Taller de casuística**:** Analizar la respuesta errada otorgada al peticionario(Comprensión de lectura, trazabilidad y profundización)Participantes: 147 Canal BackOffice: segmentos SPC, Ventana digital y Procesos especiales.

Asesoría en piso: Los formadores hacen acompañamiento a los asesores con casos donde la petición tiene varias pretensiones o requieran mayor análisis. Canal BackOffice.

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Identificar cual es el porcentaje de asesores que no asisten a capacitación, ¿Son reincidentes? comparativos meses, en caso de presentar novedades cuanto tiempo tarda en realizarse la capacitación.
Revisando las inasistencias del último trimestre se identificaron 2 personas con reincidencia, las cuales fueron reportadas al jefe del canal para su respectivo seguimiento.

Asesor	Agosto	Septiembre	Total Genera
Leidy Paola Ceron Rincon	1	1	2
Marcela Vega Diana	1	1	2

Para las novedades por incapacidades cortas las actualizaciones se hacen en la siguiente semana cuando el asesor se regresa, en los casos de incapacidades prolongadas se hace el proceso de reintegro.

Plan de capacitaciones dinámicas a los asesores que se encuentran en CEPS a nivel nacional.
Se han venido implementando actividades más participativas con los asesores como ruleta, cambio de roles y cliente incognito.

Validar la cantidad de asesores vs las horas proyectadas de capacitación e información de staff que concuerde con la planta activa.

Activos	Asesores OJT	Novedades	Total
576	9	53	638

PLANES DE ACCIÓN NOVIEMBRE

Estrategia	Objetivo	Acción	Meses Año 2023 Noviembre	Responsable	Apoyo de la OCM
Unificar y alinear conocimientos al proceso del proyecto ICETEX	Aumentar el nivel de conocimiento a un 95% del personal staff.	Alertas semanales a cada director y jefe de área sobre las reincidencias en las notas de las certificaciones mensuales y formaciones continuas.	Planeado	Jefatura y coordinación de formación	No
		Refuerzos al staff de la evaluación mensual pregunta a pregunta con la respectiva socialización y unificación de conocimiento en los procesos.	Planeado	Formadores	No
		Sesiones de estudio previas a la certificación mensual.	Planeado	Formadores	No
		Retroalimentación por parte de la OCM sobre la evaluación aplicada en el mes.	Planeado	Formación OCM - Comware	Si
		Socialización de temas capacitados durante la semana con todo el staff e implementación de mesas de trabajo con formación y calidad sobre los hallazgos y acciones a ejecutar en la operación.	Planeado	Formación - Calidad	No

Estrategia	Objetivo	Acción	Meses Año 2023 Noviembre	Responsable	Apoyo de la entidad
Seguimiento detallado al personal OJT.	Cumplir al 100% del OJT exigido por el ICETEX de acuerdo a los términos contractuales.	Realizar el seguimiento diario a las formaciones de OJT.	Planeado	Formadores	No
		Realizar los barridos a las novedades presentadas en la operación o por el asesor.	Planeado	Formadores	No
		Generar el reporte y envió a la operación sobre el status del día.	Planeado	Coordinador de formación	No
		Realizar las intervenciones focalizadas a los asesores que presentan notas inferiores por debajo del 90% en su proceso de OJT.	Planeado	Formadores	No



Calidad

Pendientes Sesión Anterior

1. Validar en el Pareto de afectación otros errores como tipo de respuesta, y respuestas realizadas y completas. **En seguimiento, se trabaja desde el PDA del mes**

2. Generar plan de acción para los 247 asesores que se encuentran en cuartil Q4 remoción. **En seguimiento, se genera PDA tipo embudo para movilizar los cuartiles.**

3. IES, auditoria de la creación de casos no se están realizando dentro de los tiempos y proceso establecido. **Cerrado, se genera replica al grupo de trabajo.**

4. Formalizar a interventoría la novedad presentada en el área de calidad. **Cerrado, se general oficio con la información pertinente**

5. Evidenciar en que cuartil se encuentran los asesores que finalizan el proceso OJT. **Cerrado, se incluye información en la presentación.**

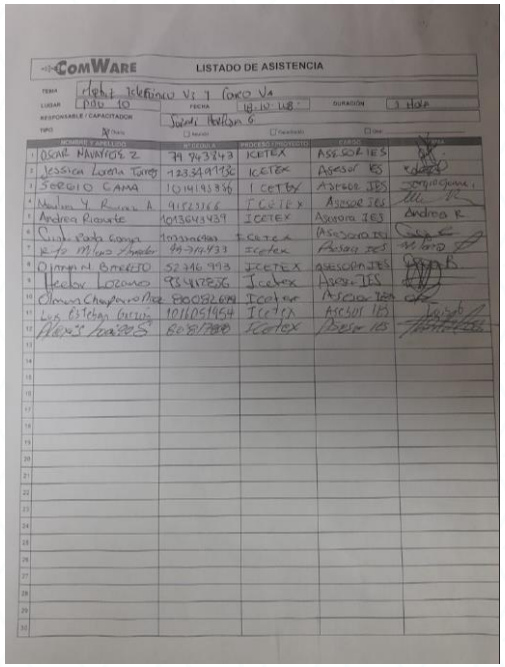
6. Informe de resarcimientos. Verificar que su cumplimiento sea dentro de los tiempos correspondientes (24 horas), entregar resultados de las encuestas de cierre. **En seguimiento, se crea informe para la validación del proceso (En proceso ajustes solicitados)**

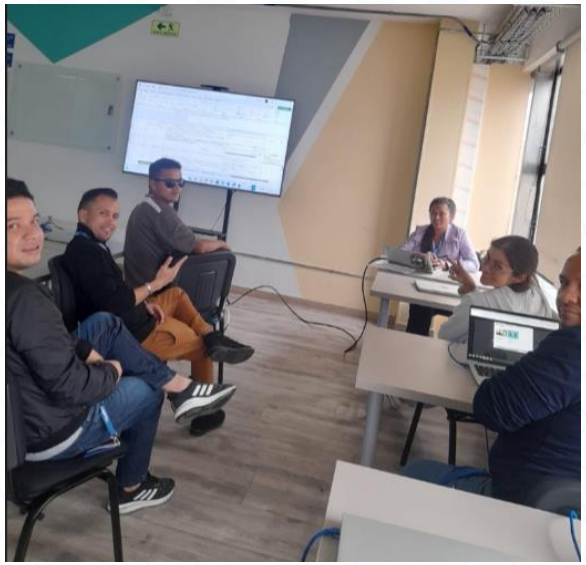
7. Corregir: tablero de calidad. Informes de calidad mes de septiembre **Cerrado, se genera conciliación del informe junto con especialista de Calidad**

8. Planes de acción para los monitoreos que la ICETEX realiza internamente y que cuentan con baja calificación. **Cerrado, se deja en seguimiento analista con desviación**

9. Mejorar el proceso de retroalimentación para evitar que se presenten asesores pendientes de firma. **Cerrado, se incluye actividad de seguimiento en el PDA**

IES - Auditoría Creación de Casos Fuera Tiempos





Se realiza retroalimentación a los asesores del Canal IES el día 18 de octubre de 2023, con el fin de que una vez se genere el requerimiento por parte de la universidad se garantice la creación del caso padre en el transcurso del mismo día, esto dentro de los horarios de atención de la línea, en caso de recepción de la solicitud en horario fuera de atención de la operación, el caso deberá crearse el día siguiente en la mañana, es importante aclarar que esta información se les entregó a los agentes con el acompañamiento del área de formación.

Cuartil OJT - Octubre

Documento	Nombre	Trans. Monitoreadas	Trans. sin EC	Prom. Nota General	Cuatil
1111800473	IRENE VALENCIA MOSQUERA	1,0	,0	29,3	Q4 - A REMOCIÓN
1143156855	YECELI MUÑIZ ARIZA	1,0	,0	37,3	Q4 - A REMOCIÓN
1093801267	IVANNA DANIELA DAZA VARGAS	1,0	,0	40,0	Q4 - A REMOCIÓN
1112057778	CENIDE MARULANDA SANCHEZ	3,0	1,0	59,1	Q4 - A REMOCIÓN
1045716732	KEVIN JOSE RAMIREZ HOYOS	1,0	1,0	100,0	Q1 - A DESTACAR

Los agentes Luis Álvaro López vera y Cristian Andrés Forero Rico ingresaron a la operación el 23/10/2023, para ese momento no se tenían contemplados en la proyección.

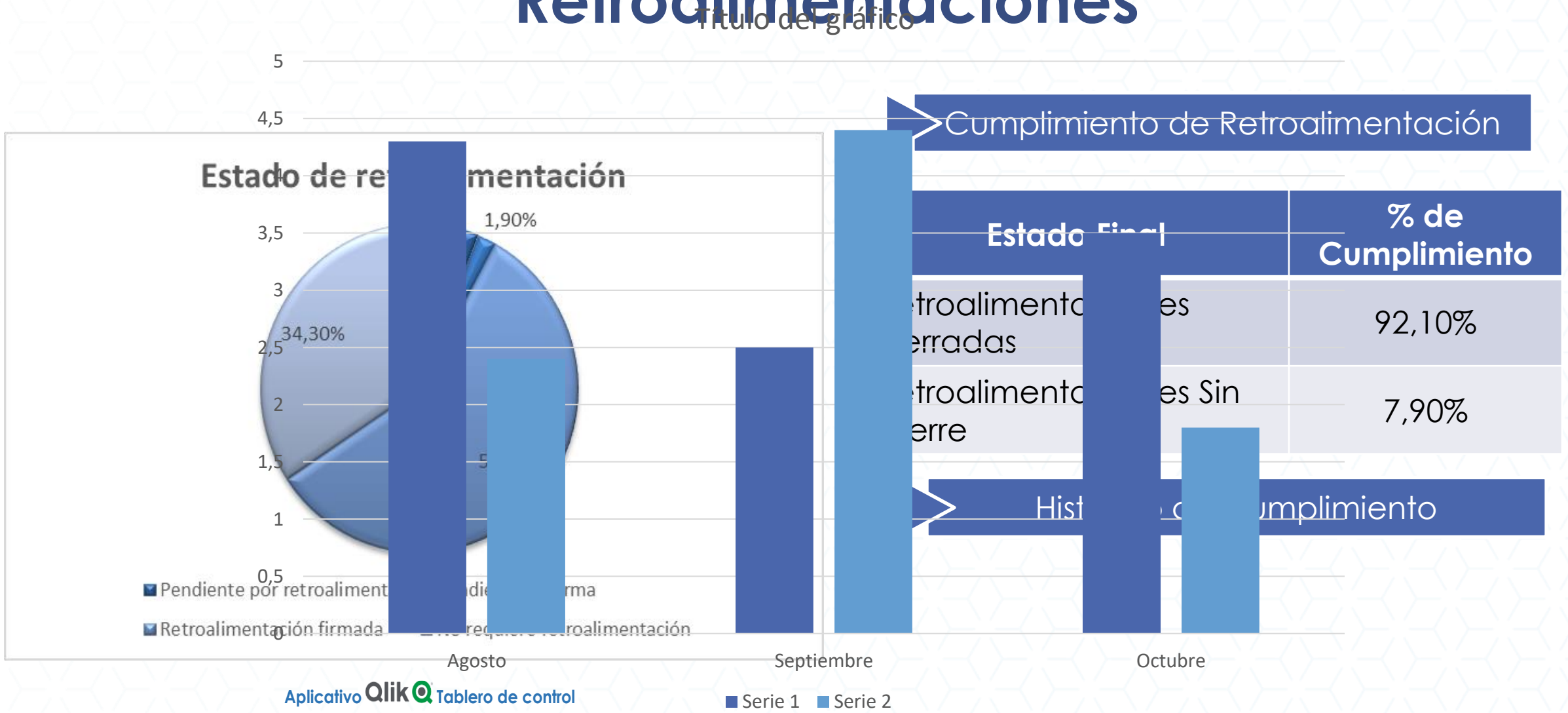
Total de ingresos: 9

Total de personas auditables: 5

4 que ingresan a mitad del ciclo 4

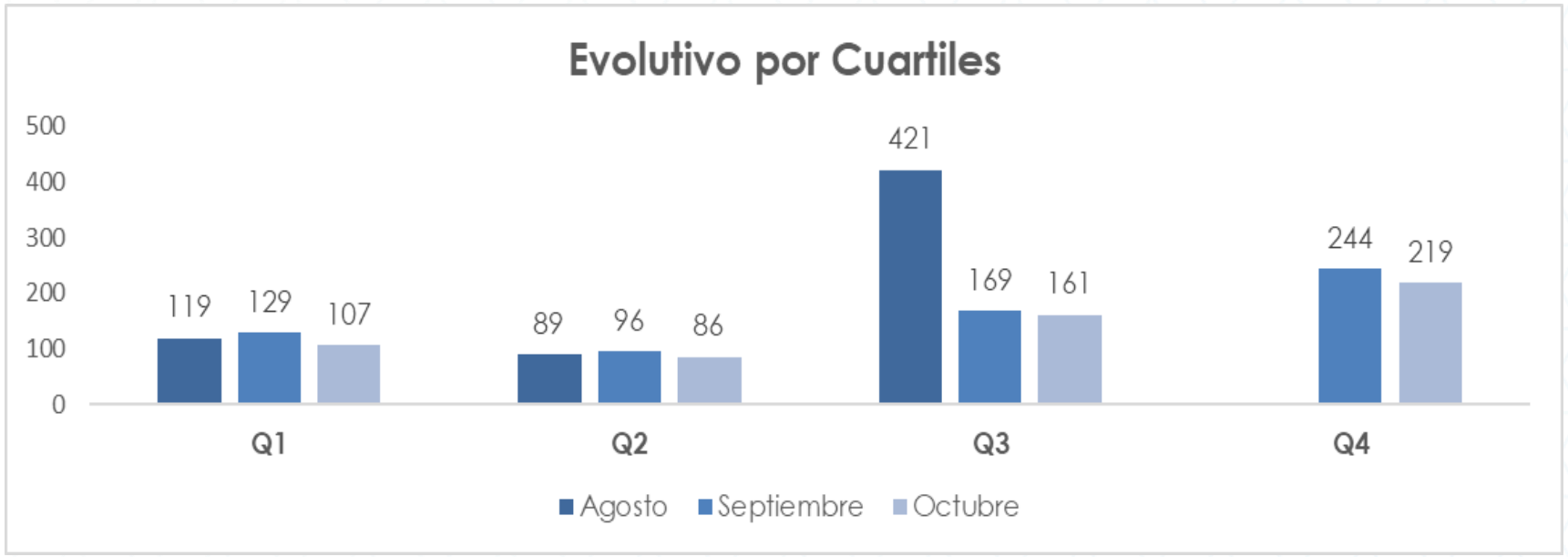
NOTA: Se programan las 8 muestras a partir del mes de Noviembre

Retroalimentaciones

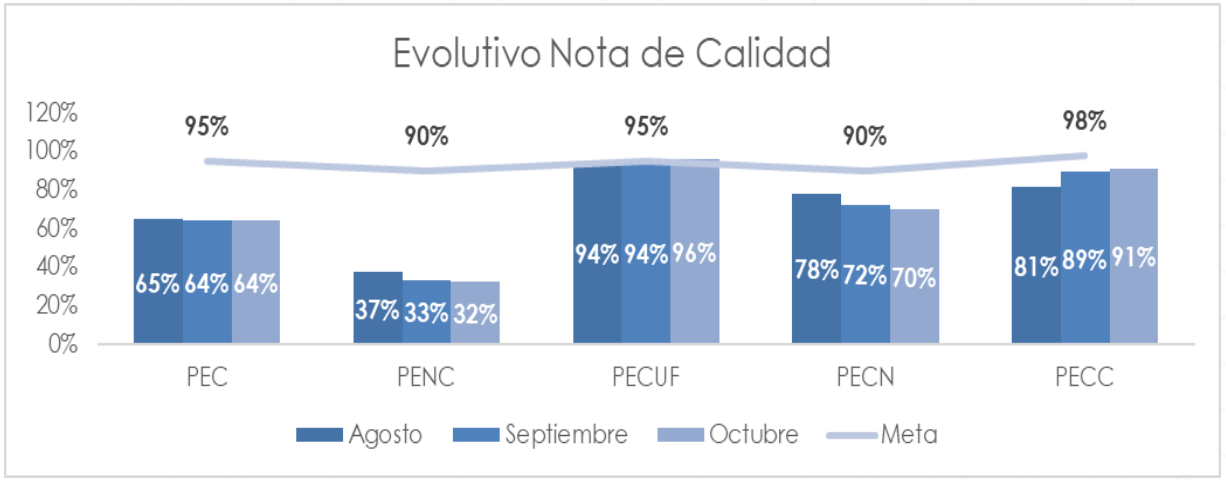


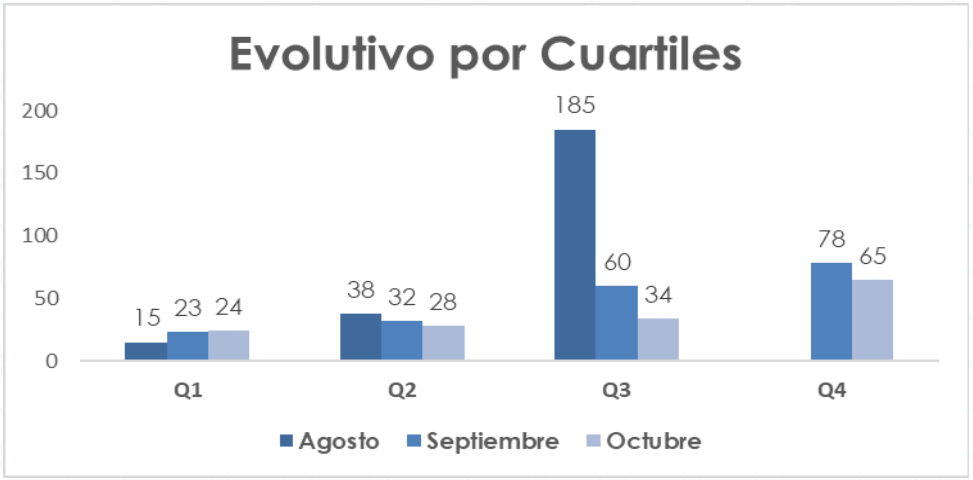
Distribución por Cuartil

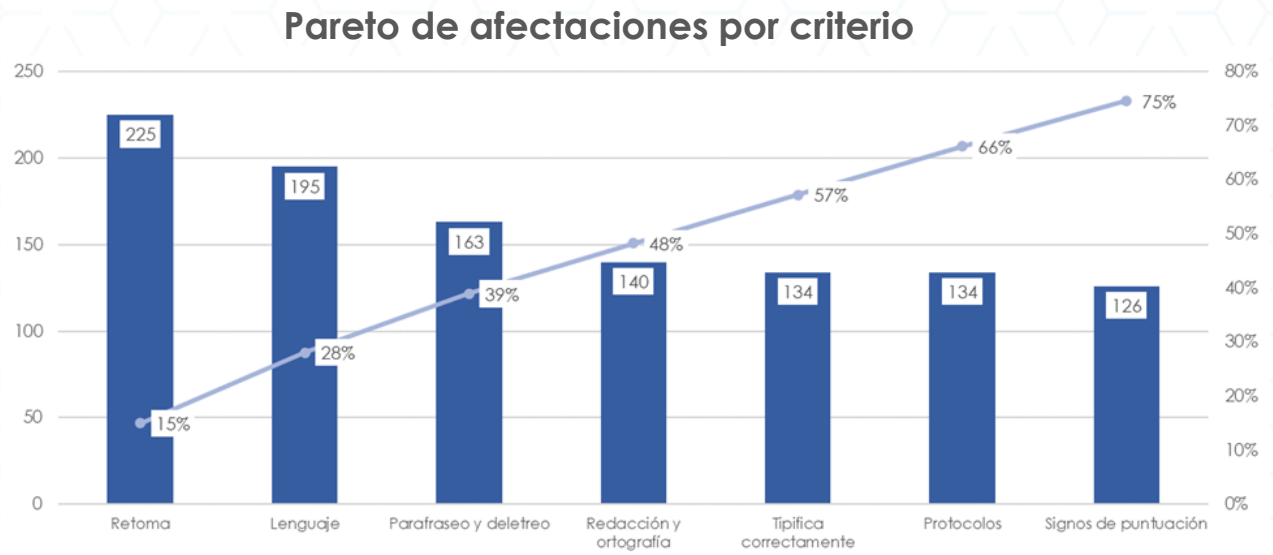
CUARTILES	% DE NOTAS	AGRUPADOR	# DE MUESTRAS
Q1	95 – 100	A DESTACAR	4 muestras
Q2	85 - 94.9	A MANTENER	4 muestras
Q3	70 - 84.9	A MEJORAR	6 muestras
Q4	0 - 69.9	A REMOCION	6 muestras



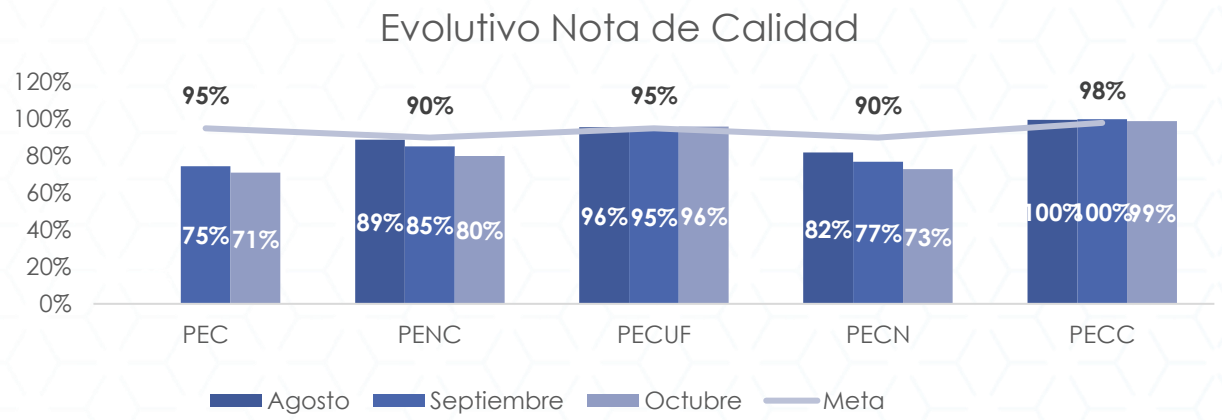
Telefónico

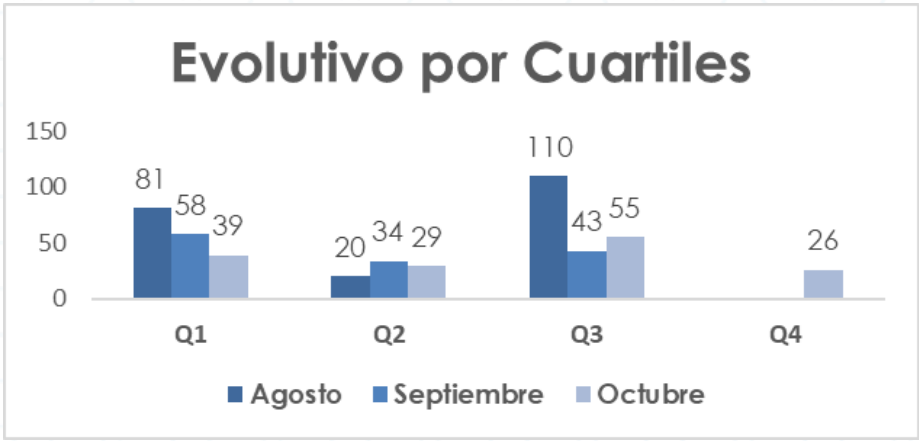

Evolutivo Nota de Calidad
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
95%
90%
95%
90%
98%
65% 64% 64%
37% 33% 32%
94% 94% 96%
78% 72% 70%
81% 89% 91%
PEC
PENC
PECUF
PECN
PECC
Agosto
Septiembre
Octubre
Meta

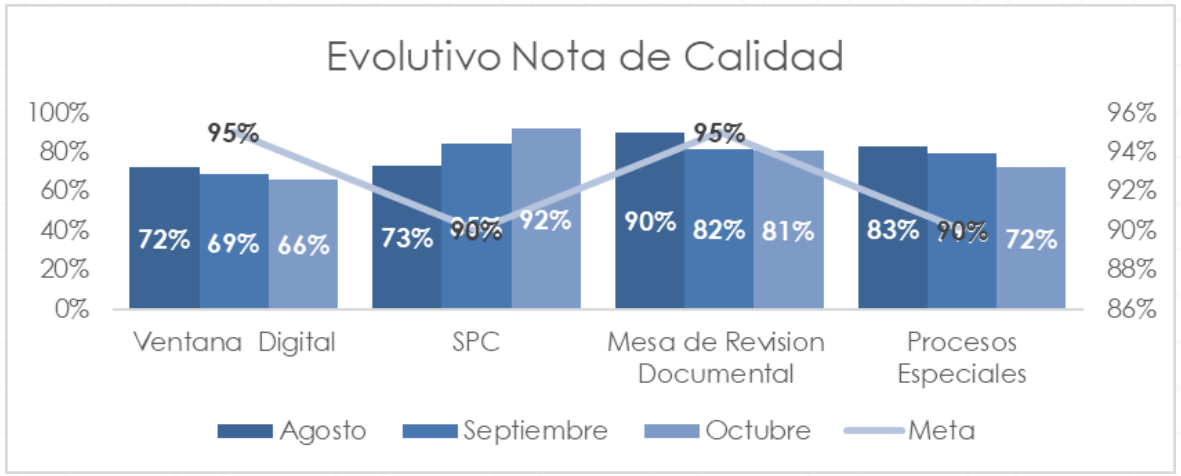

Evolutivo por Cuartiles
200
150
100
50
0
15 23 24
38 32 28
185 60 34
78 65
Q1
Q2
Q3
Q4
Agosto
Septiembre
Octubre

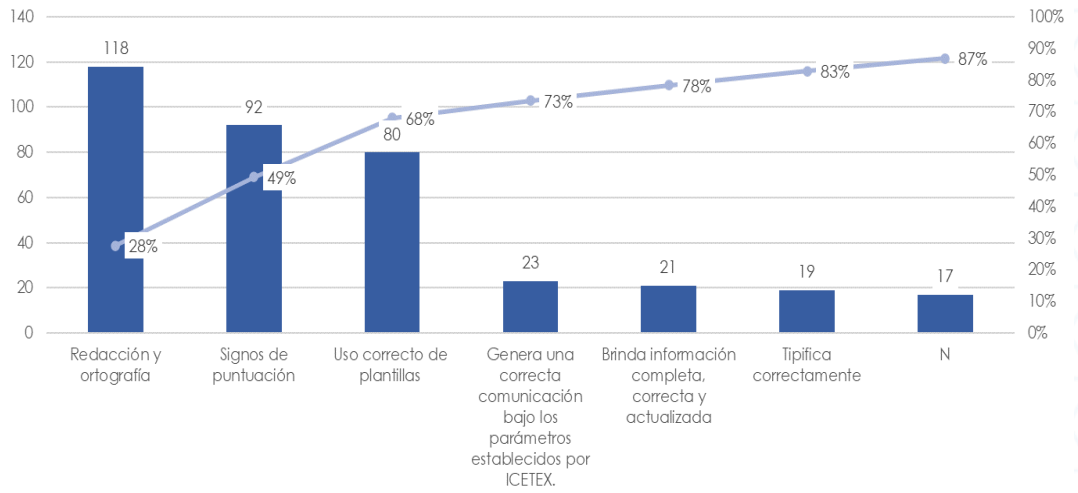

Pareto de afectaciones por criterio
250
200
150
100
50
0
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
225
195
163
140
134
134
126
15%
28%
39%
48%
57%
66%
75%
Retoma
Lenguaje
Parafraseo y deletreo
Redacción y ortografía
Tipifica correctamente
Protocolos
Signos de puntuación

BackOffice

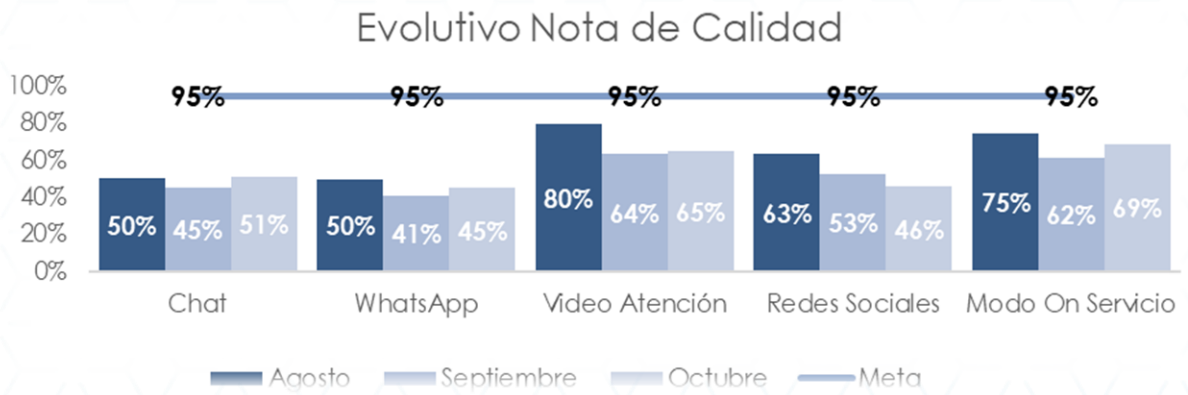

Evolutivo Nota de Calidad
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
95%
90%
95%
90%
98%
75% 71%
89% 85% 80%
96% 95% 96%
82% 77% 73%
100% 100% 99%
PEC
PENC
PECUF
PECN
PECC
Agosto
Septiembre
Octubre
Meta

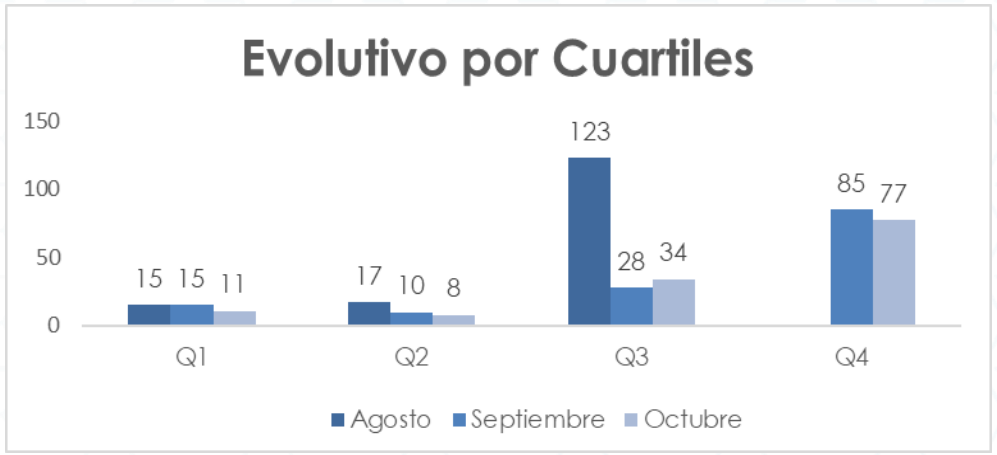

Evolutivo por Cuartiles
150
100
50
0
81 58 39
20 34 29
110 43 55
26
Q1
Q2
Q3
Q4
Agosto
Septiembre
Octubre

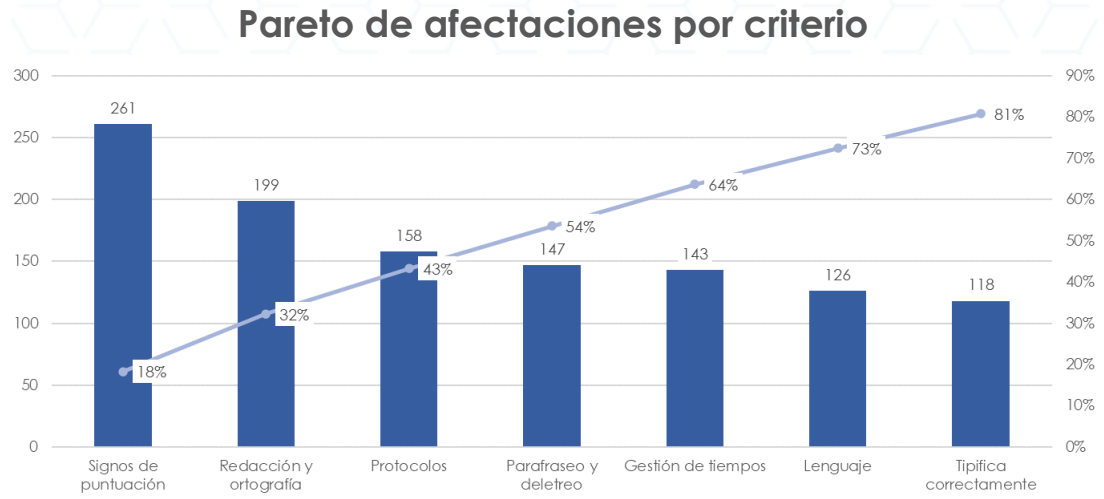

Evolutivo Nota de Calidad
100%
80%
60%
40%
20%
0%
96%
94%
92%
90%
88%
86%
95%
95%
72% 69% 66%
73% 90% 92%
90% 82% 81%
83% 90% 72%
Ventana Digital
SPC
Mesa de Revision Documental
Procesos Especiales
Agosto
Septiembre
Octubre
Meta


140
120
100
80
60
40
20
0
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
118
92
80
23
21
19
17
28%
49%
68%
73%
78%
83%
87%
Redacción y ortografía
Signos de puntuación
Uso correcto de plantillas
Genera una correcta comunicación bajo los parámetros establecidos por ICETEX.
Brinda información completa, correcta y actualizada
Tipifica correctamente
N

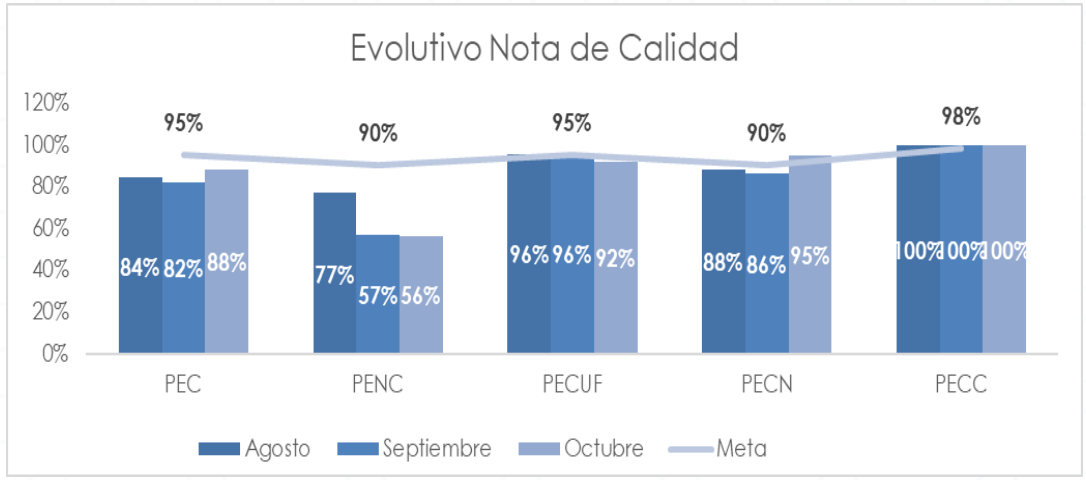
Digital

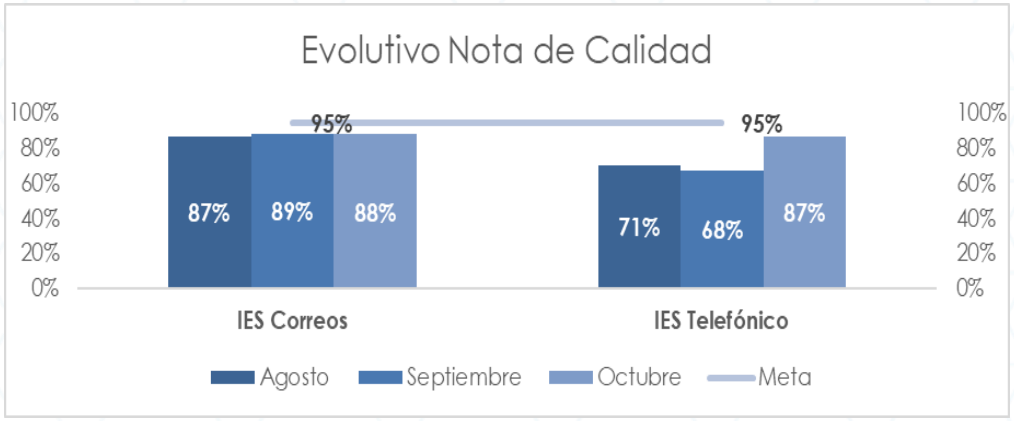

Evolutivo Nota de Calidad
100%
80%
60%
40%
20%
0%
95%
95%
95%
95%
95%
50%
45%
51%
50%
41%
45%
80%
64%
65%
63%
53%
46%
75%
62%
69%
Chat
WhatsApp
Video Atención
Redes Sociales
Modo On Servicio
Agosto
Septiembre
Octubre
Meta

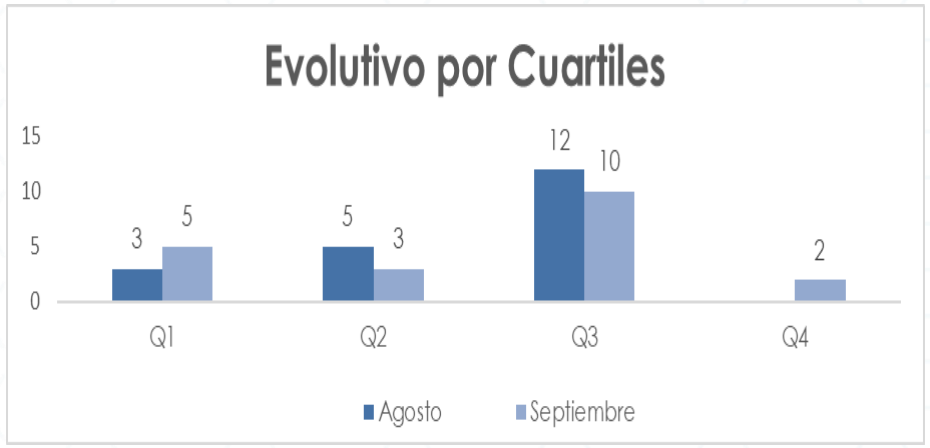

Evolutivo por Cuartiles
150
100
50
0
15
15
11
17
10
8
123
28
34
85
77
Q1
Q2
Q3
Q4
Agosto
Septiembre
Octubre

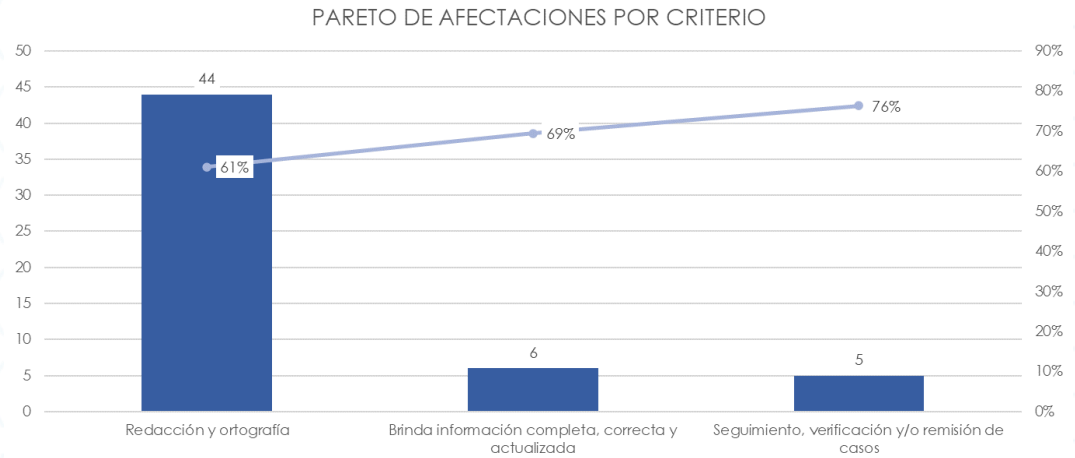

Pareto de afectaciones por criterio
300
250
200
150
100
50
0
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
261
199
158
147
143
126
118
18%
32%
43%
54%
64%
73%
81%
Signos de puntuación
Redacción y ortografía
Protocolos
Parafraseo y deletreo
Gestión de tiempos
Lenguaje
Tipifica correctamente

IES

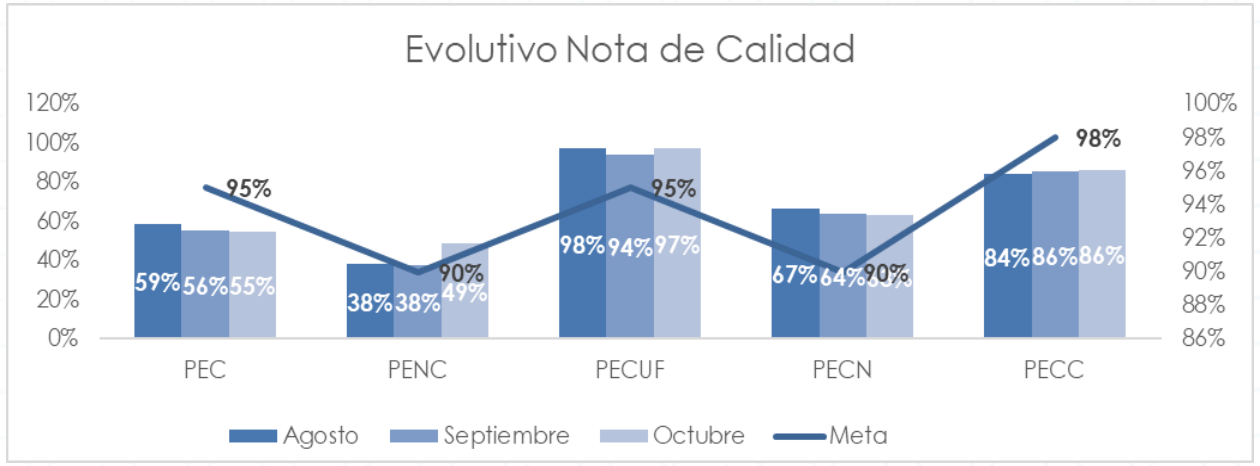

Evolutivo Nota de Calidad
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
95%
90%
95%
90%
98%
84% 82% 88%
77% 57% 56%
96% 96% 92%
88% 86% 95%
100% 100% 100%
PEC
PENC
PECUF
PECN
PECC
Agosto
Septiembre
Octubre
Meta

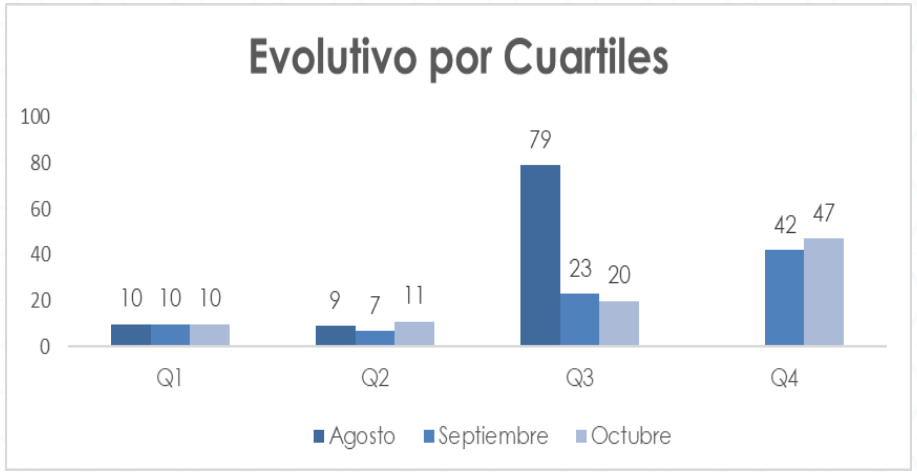

Evolutivo Nota de Calidad
100%
80%
60%
40%
20%
0%
95%
95%
87% 89% 88%
71% 68% 87%
IES Correos
IES Telefónico
Agosto
Septiembre
Octubre
Meta


Evolutivo por Cuartiles
15
10
5
0
3 5
5 3
12 10
2
Q1
Q2
Q3
Q4
Agosto
Septiembre

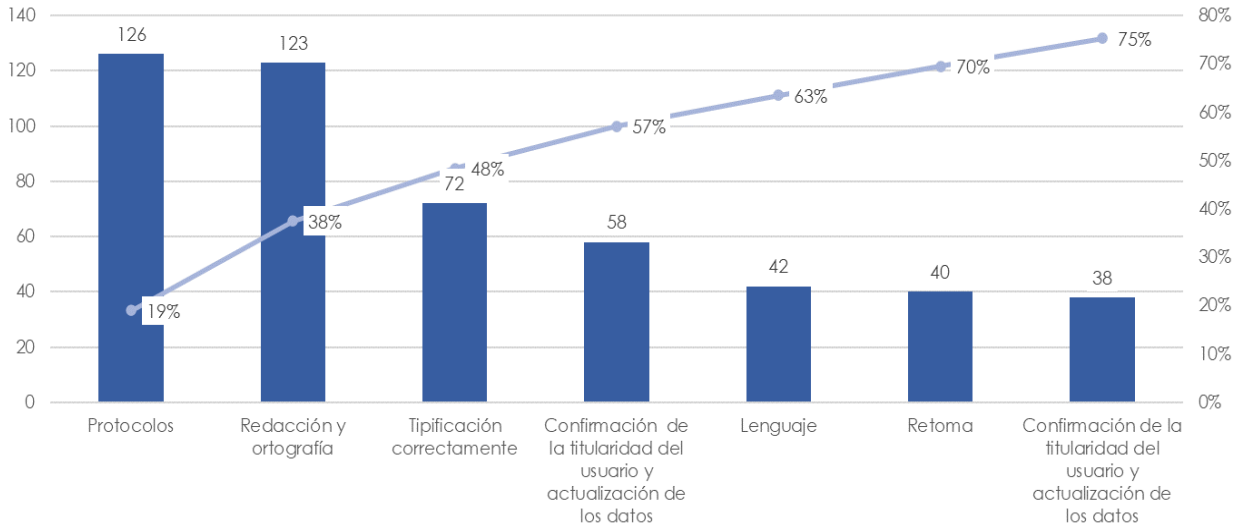

PARETO DE AFECTACIONES POR CRITERIO
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
44
61%
69%
76%
6
5
Redacción y ortografía
Brinda información completa, correcta y actualizada
Seguimiento, verificación y/o remisión de casos

CEP

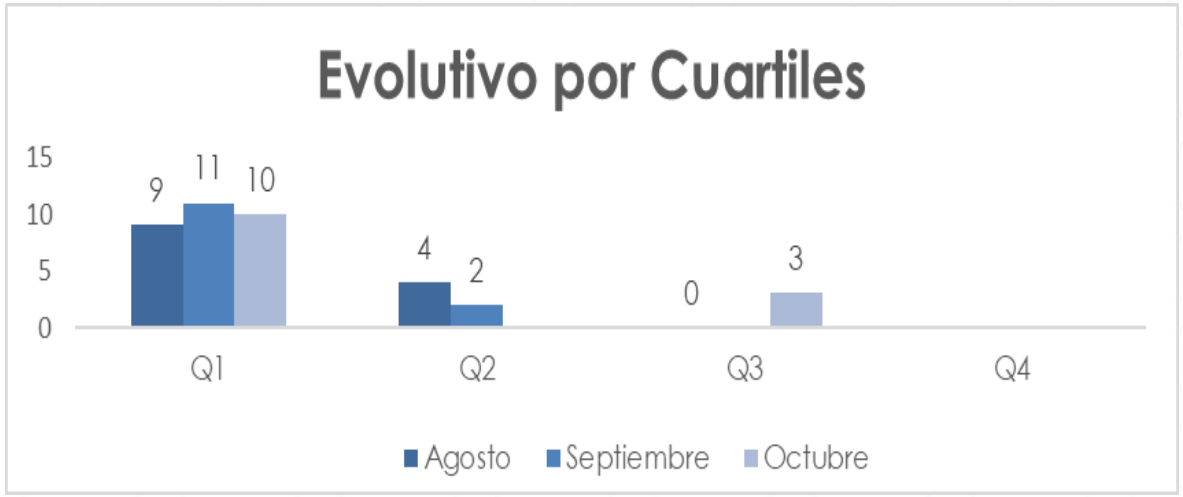


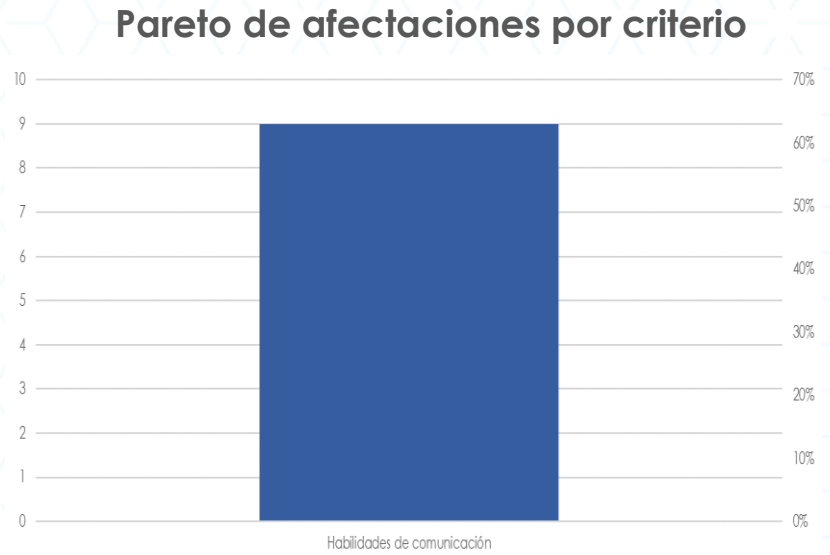


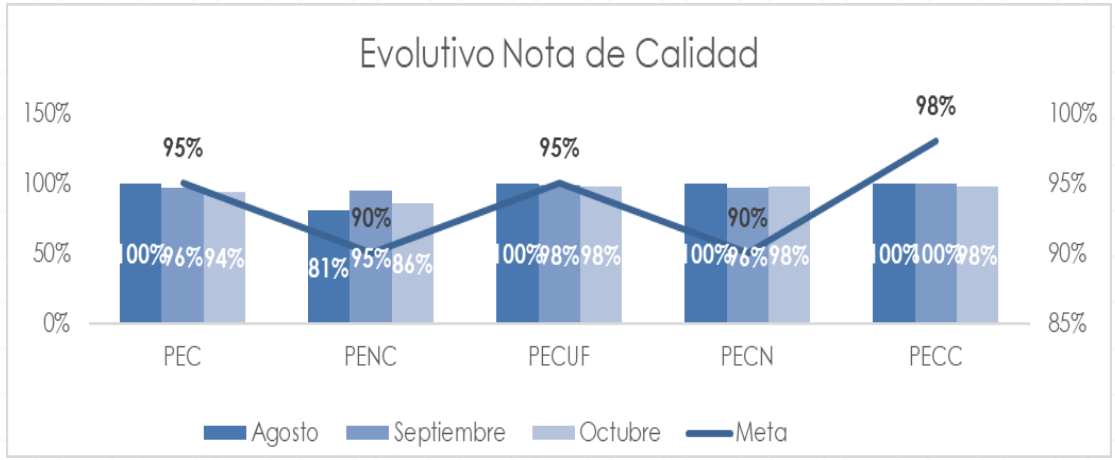
Pareto de afectaciones por criterio



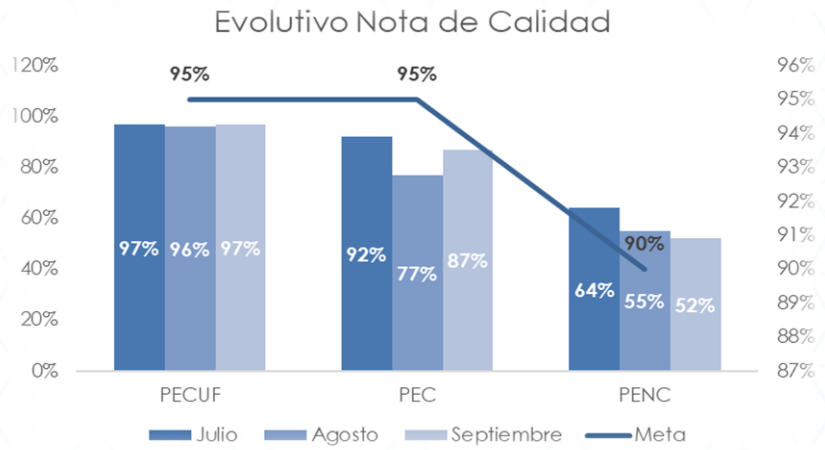
Apoyos Misionales

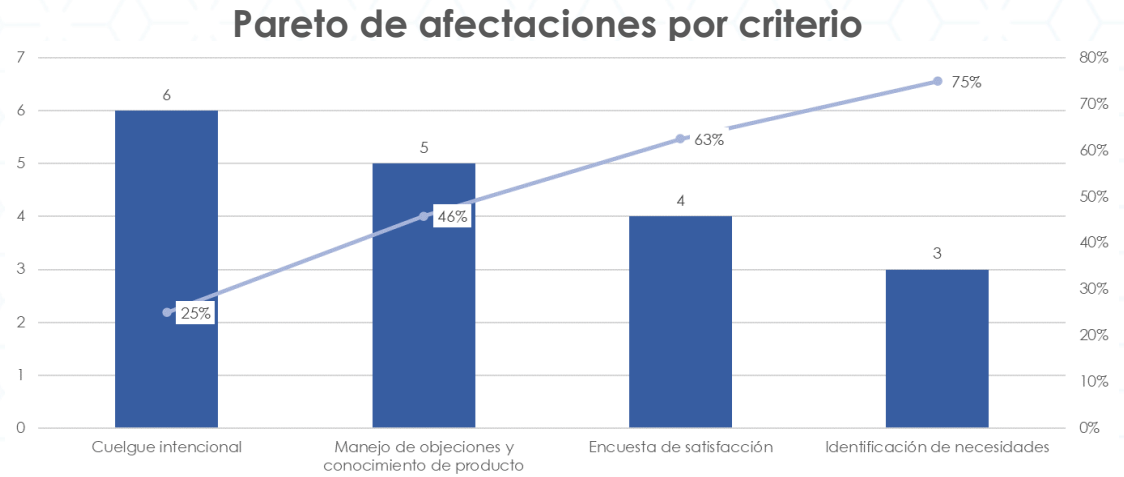


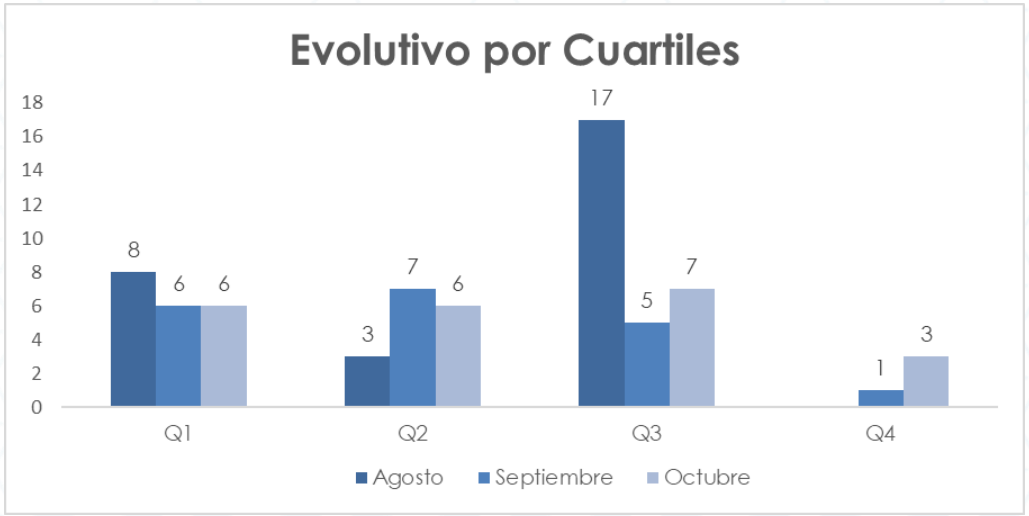




Comerciales







ComWare
Integramos soluciones tecnológicas

PLAN DE TRABAJO





Actividades a Realizar
Calidad

Reiteratividad

Mensualmente se verifican los resultados de cada canal por cuartil, en donde se busca reforzar los asesores que en el último trimestre se encuentren en **Q4**

ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

Reconocer

Con el fin de incentivar a los colaboradores que cuentan con buenos indicadores en el último trimestre, se generará un reconocimiento.

ACTIVIDAD CIERRE DE CICLO

Retroalimentaciones

Diariamente la analista de procesos actualiza el informe y acompañar a la operación con el fin de realizar feedback positivo acorde a las oportunidades de mejora evidenciados.

ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

Recurrencia

Basados en las muestras de los analistas, se verificar los Items más impactados por cada segmento y se trabajan las oportunidades de mejora.

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Indicadores Generales

Es una metodología estructurada para la solución de problemas. Las letras son un acrónimo de las 5 fases de la mejora de seis sigmas, por sus siglas en inglés. Define (definir), measure (medir), analyze (analizar), improve (mejorar) y por último control (controlar).



- Redacción y ortografía. (PECN)
- Tipificación. (PECN)
- Brinda información completa, correcta y actualizada. (PECUF)

- Pareto de afectaciones
- Base cierre errores consolidados.

- Análisis de Causas
- 5 Por qué

- Plan de acción
- Cronograma que definan el plan de trabajo mediante el método 5w+1h

- Archivo de seguimiento y control.
- Mesas de seguimiento semanal con el Staff, para redefinir las causas.

5 Por qué – Análisis causa raíz (ECUF)

Segmento Redes Sociales								
Cédula	Nombre	Tema afectado	1 ¿Por qué?	2 ¿Por qué?	3 ¿Por qué?	4 ¿Por qué?	Causa raíz	Causa raíz
1022960087	Oscar Mauricio Sierra Buitrago	Brinda información correcta, completa y actualizada	El voz a voz	La información no está alineada	La información no está en la página	No se ha aclarado el tiempo reglamentario para la aclaración de los pagos		Conocimiento
1072659993	Eliana Hoyos Vargas		No me queda clara la información	No pregunto en la capacitación	Prefiero asumir la información	No reviso el material subido en LMS	No tengo la costumbre de revisar	Conocimiento

5W+1H

5W + 1H	Redacción y ortografía	Brinda información completa correcta y actualizada	Tipifica correctamente
¿Qué?	Taller de lectura y gestión	Taller de rutas (Toma operativa)	Taller refuerzo casos rechazados y el correcto del uso del árbol de tipificación
¿ Quién?	Focalizado en los asesores reincidentes de octubre en EC		Asesores canal Digital
¿Cómo?	Se toma una gestión aleatoria donde se hace un cambio de roles (asesor - usuario) finalizando con la lectura y calificación en un Forms	Basados en las principales afectaciones y motivos recurrentes de consulta, se refuerzan las rutas en donde los asesores logran ubicar la información por medio de un juego de preguntas.	Taller de refuerzo de los casos rechazados por el BackOffice y se explicó el uso del Árbol de Tipificación, como buscar, como filtrar y se realizaron ejercicios prácticos en la sala.
¿Cuándo?	Lunes 23/10/2023	Viernes 27/10/2023	Martes 24/10/2023
¿Dónde?	Operación Redes Sociales		Sala de capacitación 3er piso

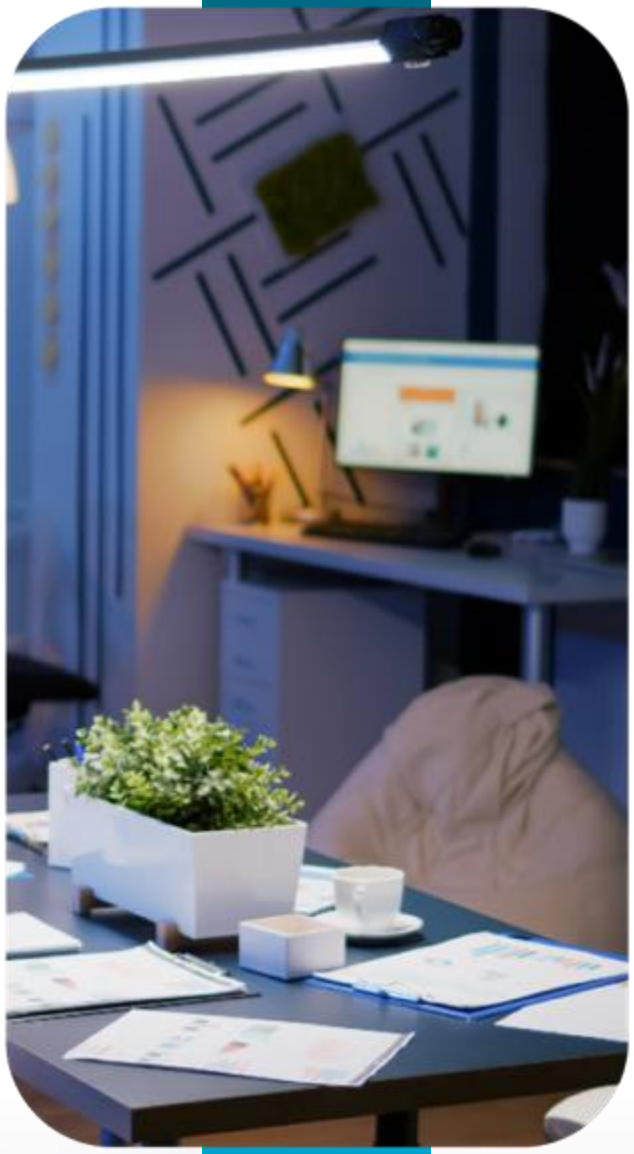


Taller de rutas

Rutas							Enlace
Aclaración de pagos realizados	Territorio	Digital	Material de capacitación	Septiembre	Capacitación generalidades de cartera		https://comware.territorio.la/tcu/tcu_user.php?idContenido=44194430&idGrupo=802590
Desembolsos	Territorio	Capacitación inicial	Contenido	Capacitación inicial propios	Día 4	Estado de cada desembolso	https://comware.territorio.la/init.php
Contacto para acuerdo de pago	Créditos	Pagos	Gestión cobranza	Contacto para acuerdo de pago			https://web.icetex.gov.co/creditos/pagos
Certificaciones relacionadas con los créditos	Página principal ICETEX	Ingresa a ICETEX Virtual					https://web.icetex.gov.co/login-Integracion
Renovación	Página principal ICETEX	Créditos	Gestión de crédito	Renovación del crédito			https://web.icetex.gov.co/creditos/gestion-de-credito/renovacion-del-credito
	Territorio	Digital	Material de capacitación	04 de septiembre	27 de septiembre		https://comware.territorio.la/init_docs_group.php?idMateria=802590
Calendario	Página principal ICETEX	Créditos	Calendario: pregrado, posgrado, exterior.				https://web.icetex.gov.co/es/calendario-de-pregrado
Condonación	Página principal ICETEX	Créditos	Tú eliges	Condonación créditos por graduación			https://web.icetex.gov.co/es/creditos/tu-eliges/condonacion-de-creditos-por-graduacion
	Territorio	Digital	Material de capacitación	17 de septiembre			https://comware.territorio.la/init_docs_group.php?idMateria=802590

Pareto de Afectaciones

Ítem	Conceptos generadores	Solución Propuesta	Área responsable
• **Redacción y ortografía. (PECN)**	• Omiten letras o palabras que cambian el sentido del texto (AFIN - AFIM) • Palabras escritas de forma incorrecta (para poder – cambio entre tú y Usted)	• Challengers de ortografía • Habladores con recomendaciones	Formación y Calidad
• **Tipificación. (PECN)**	• La tipificación no es acorde a la consulta del beneficiario y/o ciudadano, • No se tipifica al último árbol actualizado • Omiten tipificar la interacción.	• Se realiza la réplica del árbol de tipificación con las modificaciones.	Formación y Calidad
• **Brinda información completa, correcta y actualizada. (PECUF**)	• No se evidencia acompañamiento en algunos procesos. • Remite a otro canal para resolver la inquietud en cuanto envío de documentos. • Información errada en cuanto al pago del AFIM.	• Acompañamiento por BP • Apoyo en piso • Seguimiento focalizado con mesas de y trabajo con los asesores afectados.	Formación y Calidad



Experiencia

Pendientes Sesión Anterior

1. Mesa de trabajo con la operación para la socialización del Journey Map, Identificar recursos y datos que se tuvieron en cuenta para la información (se deben hacer los journey map con segmentos que compartan el mismo tipo de servicio) **Cerrado**

2. Avance de la implementación de la herramienta Speech Analytics. **En seguimiento entrega el 17/11/2023**

3. Cuál es el porcentaje de beneficiario y/o ciudadanos que presentan encuesta de satisfacción, y porcentaje de la transferencia a la misma. Validar la sabana de datos de las encuestas. **Cerrado se realiza conciliación de los datos con Gobierno de Datos - ICETEX**

4. Base informativa de los usuarios que tuvieron recuperación de la experiencia y son reiterativos. **Cerrado no se evidenciaron casos Octubre**

5. Creación del plan para llevar a cabo el proceso de cliente incognito a nivel nacional. **En seguimiento**

6. Especificar en la voz del usuario el resultado del Pareto de sin insatisfacción. validar con los datos con planeación de los resultados de la encuesta ¿cómo se miden los atributos? **Cerrado, se incluye matriz de atributos**

Matriz de Atributos – Todos los canales

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA – TRANSACCIONES OPERACIÓN Y RECUPERACIÓN

	TELEFONICO - IES	DIGITAL – CEP (VIDEO ATENCIÓN)	DIGITAL (CHAT, WHATSAPP Y REDES)
MANEJO Y PROTOCOLO DE LLAMADA	• Disposición de servicio • Comunicación empática • Personalización • Conexión emocional • Tono de voz y fluidez verbal	• APA (apariencia, porte y actitud) conservada • Comunicación empática • Personalización • Conexión emocional • Tono de voz y fluidez verbal	• Personalización • Comunicación humanizada • Evitar tecnicismos. Escritura entendible y amigable para el usuario.
HABILIDADES	• Escucha activa • Preguntas poderosas • Análisis del escenario • Proactividad	• Escucha activa • Preguntas poderosas • Análisis del escenario • Proactividad	• Habilidad de indagar e identificar la necesidad para resolver la solicitud con asertividad. • Comprensión de lectura e interpretación de la necesidad del usuario. • Brindar información complementaria para solucionar posibles consultas posteriores.

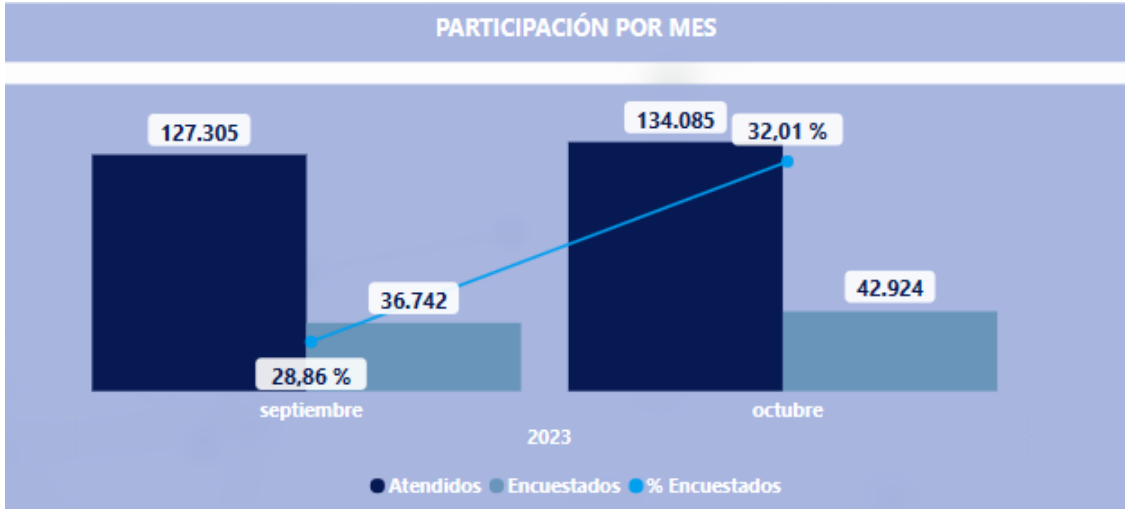
✓ Cumple

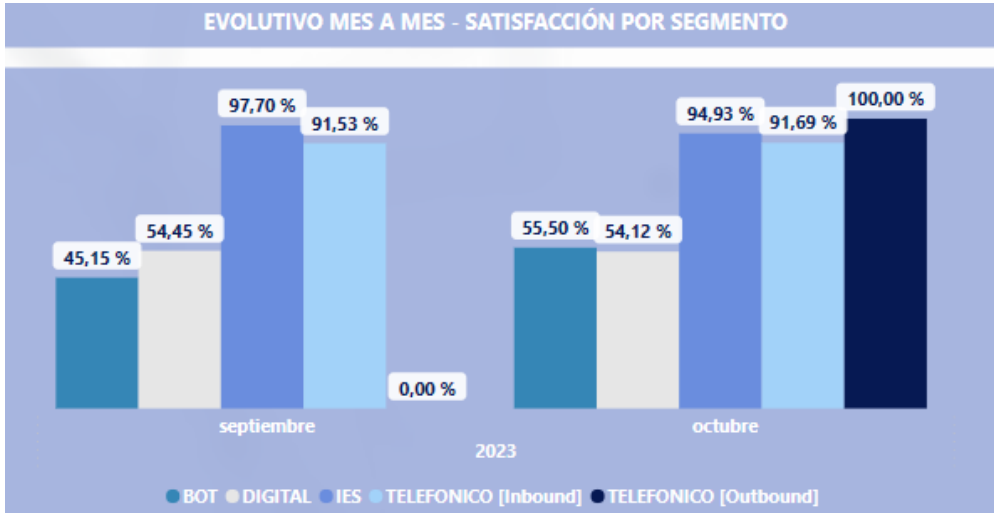
✗ No Cumple

Definición de atributos

DISPOSICIÓN DE SERVICIO	Actitud de servicio, compromiso hacia el usuario
COMUNICACIÓN EMPÁTICA	Comprender y entender la necesidad del usuario
PERSONALIZACIÓN	Referirse por nombre propio, usar particularidades del usuario (carrera, proyecto de vida)
CONEXIÓN EMOCIONAL	Habilidad de identificar un sentimiento y/o emoción (sensación de compañía)
TONO DE VOZ Y FLUIDEZ VERBAL	Ser consecuente en su relato y manejar un tono de voz ameno manteniéndolo en toda la transacción.
ESCUCHA ACTIVA	Concentración y atención continua a la necesidad del usuario
PREGUNTAS PODEROSAS	Habilidad de indagar e identificar la necesidad puntual
ANALISIS DEL ESCENARIO	Revisión del motivo de consulta con soporte de su historial
PROACTIVIDAD	Milla extra, adelantarse a posibles dudas adicionales

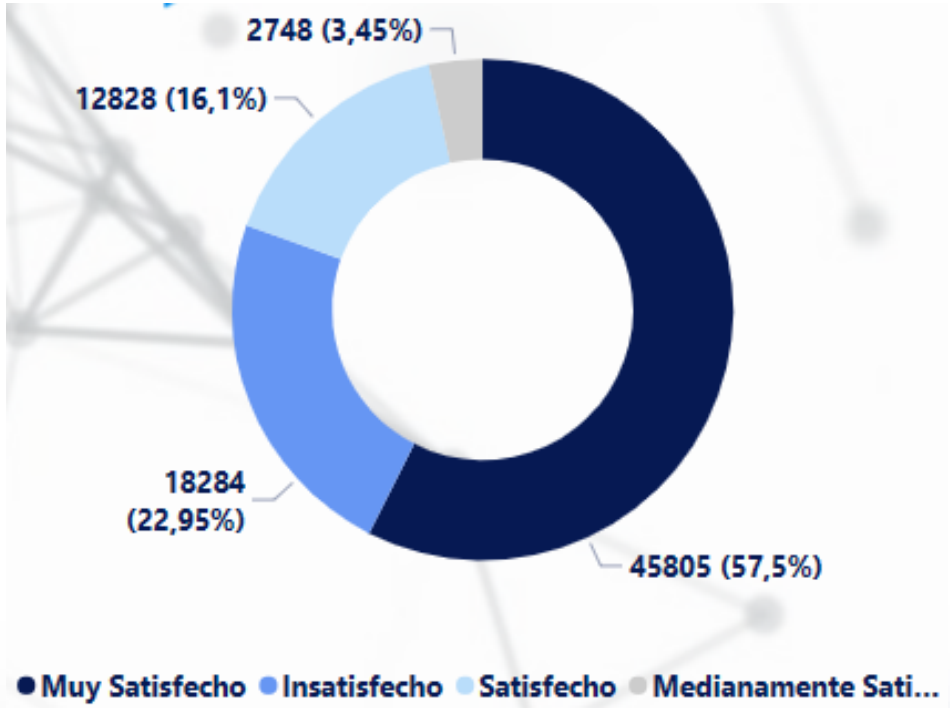
Indicador de satisfacción evolutivo mes a mes





Indicador de satisfacción canal vs skill (Digital y telefónico)

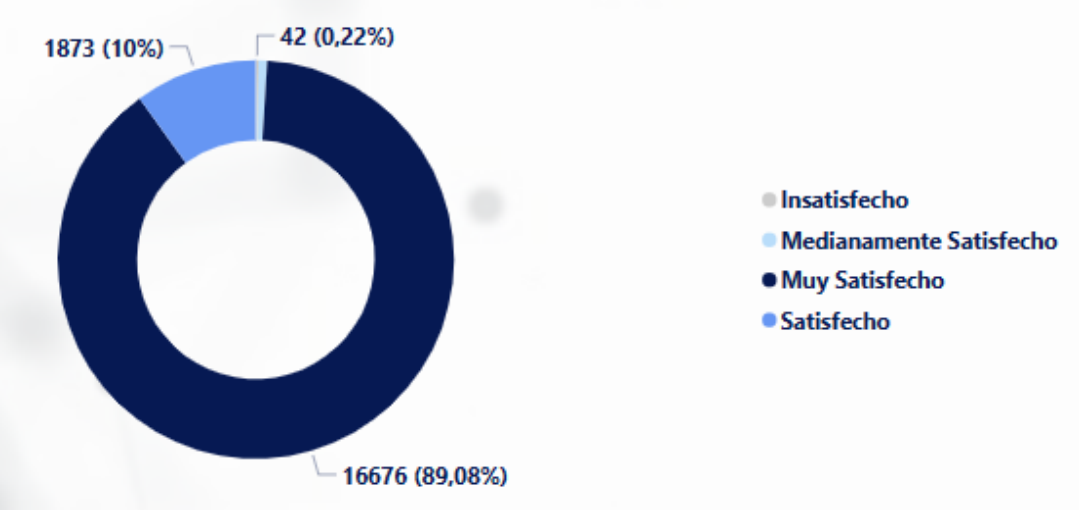
% Satisfacción	Satisfacción Total	% Encuestados	Total Encuestados	Total Atendidos
73,60 %	58.633	30,48 %	79.666	261.390



Segmento	Transacciones	Encuestados	% Encuestados
BOT	17.068	6.910	40,49 %
DIGITAL	40.606	15.071	37,12 %
IES	662	138	20,85 %
TELEFONICO [Inbound]	72.648	20.804	28,64 %
TELEFONICO [Outbound]	3.101	1	0,03 %
Total	**134.085**	**42.924**	**32,01 %**

Indicador de satisfacción canal vs skill (CEP)

% Satisfacción	Satisfacción Total	% Encuestados	Total Encuestados	Total Transacciones
88,20 %	18.549	90,30 %	21.031	23.290



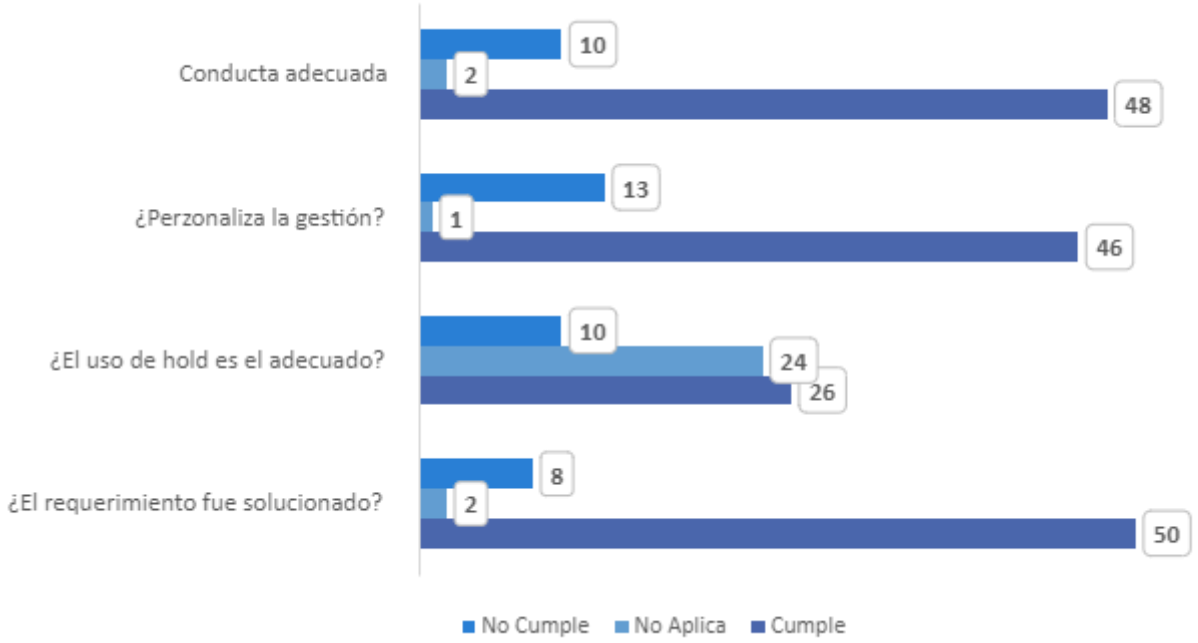
Skill	Transacciones	Encuestados	% Encuestados
CEP	26.396	26.395	100,00 %

Detalle de Satisfacción por canal

Segmento	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
DIGITAL	**6.592**	**323**	**1.921**	**6.235**	**54,12 %**
Video Atención	3.216	1	2	7	0,28 %
Chat	2.323	196	1.169	4.104	67,67 %
WhatsApp	1.044	126	750	2.124	71,07 %
Lenguaje de Señas	9	0	0	0	0,00 %
BOT	**2.438**	**637**	**1.542**	**2.293**	**55,50 %**
WhatsApp Bot	2.159	602	1.495	2.163	56,99 %
Chat Bot	279	35	47	130	36,05 %
TELEFONICO [Inbound]	**1.096**	**633**	**3.656**	**15.419**	**91,69 %**
Propios	719	402	2.414	10.379	91,94 %
Fondos	273	178	990	4.029	91,76 %
Información General	65	19	107	513	88,07 %
Alianzas Becas	28	31	129	375	89,52 %
Comercial	11	3	16	123	90,85 %
IES	**5**	**2**	**16**	**115**	**94,93 %**
IES Plus	3	2	13	94	95,54 %
IES Prime	2	0	3	21	92,31 %
Total	**10.131**	**1.595**	**7.135**	**24.062**	**72,68 %**

Skill	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
CEP	49	149	2.235	20.165	99,13 %

Cliente incógnito



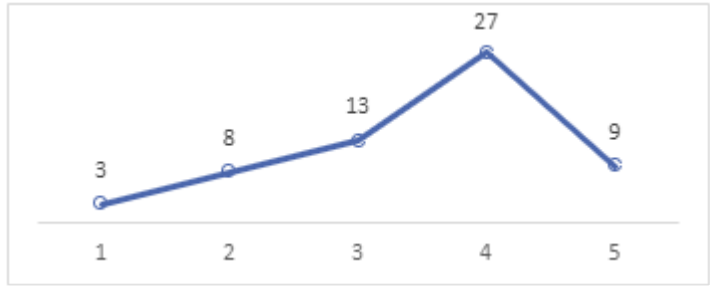
Grafica 1. Evaluación matriz de experiencia cliente incógnito

Motivo de consulta	#
Estado de cuenta	17
Desembolsos	8
Certificaciones y Documentos	6
Información producto	5
Alternativas de pago	4
Información general	4
Solicitud de producto	3
Condonación	3
Renovación	3
Aplicación recaudo	3
Garantías	2
Modificaciones en el crédito	1
Legalización	1
Total general	**60**

Tabla 1. Motivo de consulta

Canal	#
Telefonico	38
Digital	20
CEP	2
Total general	**60**

Tabla 2. Distribución por canales



Grafica 2. Niveles de satisfacción

Generalidades:

1. Se realizaron un total de 60 contactos de cliente incognito para los diferentes canales:
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

Total: 60 casos

Disposición

- Importante el contacto visual con el beneficiario
- Evitar expresiones no verbales que denoten incomodidad y/o desagrado
- No debería ser opcional mostrar el paso a paso desde la página en el PC, en una interacción el usuario solicita más de una vez que le explicara en tiempo real

Personalización

- No se presenta con nombre

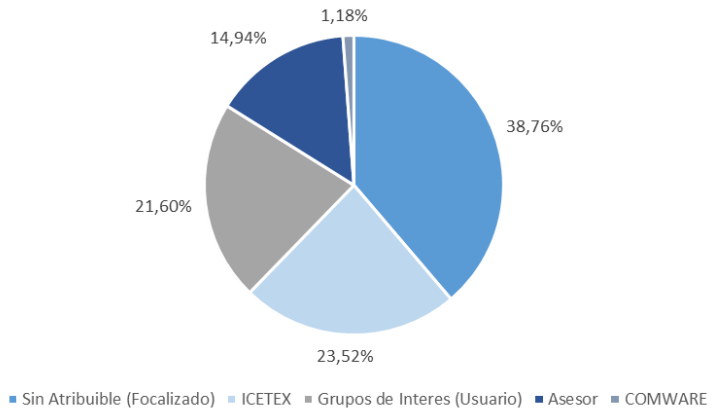
IMPORTANTE:

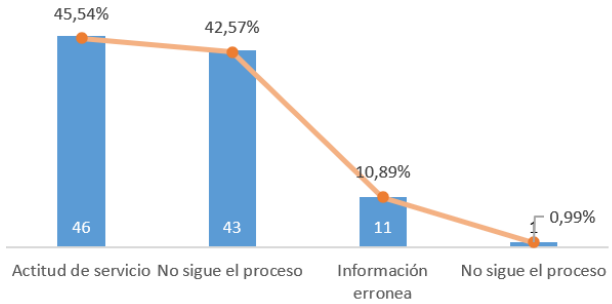
- En la atención CEP Chapinero no tenemos uso de la cámara
- Cuidemos la contaminación visual, establecimientos aseados, tableros de uso capacitación limpios

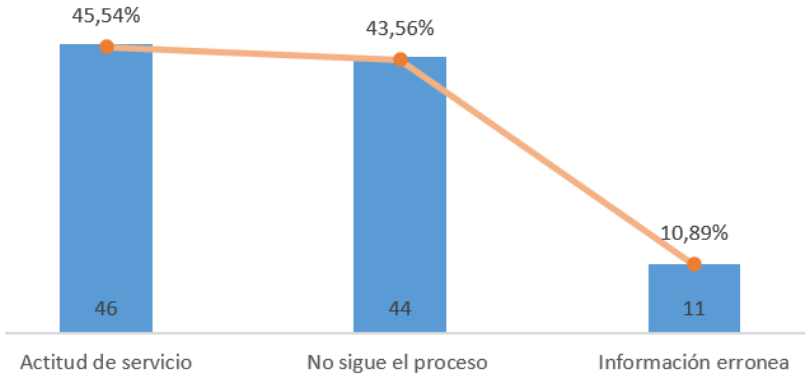


Detalle Cliente Incógnito CEP

Atribuibles







Voz del Usuario



Emociones Identificadas

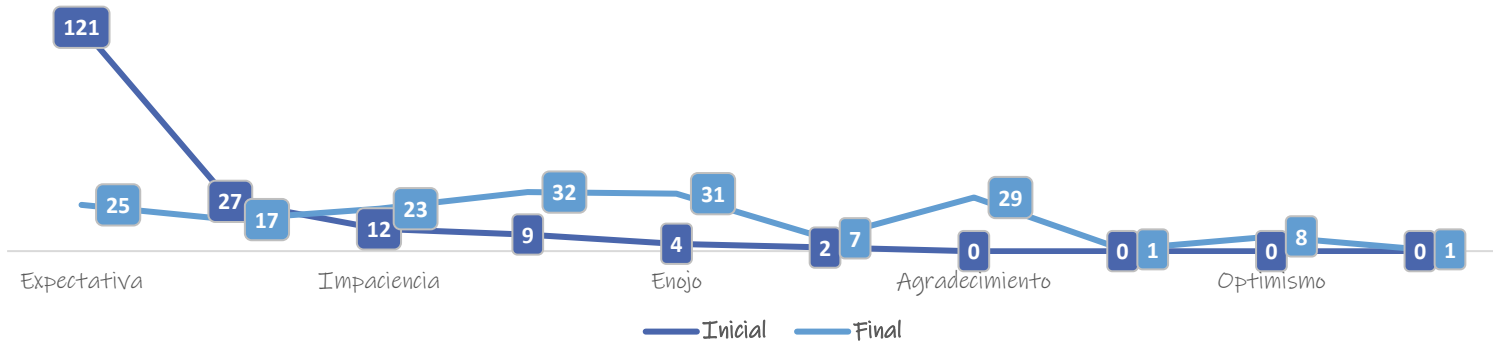
DIGITAL

Emoción Inicial

	#	%
Expectativa	121	69,14%
Confusión	27	15,43%
Impaciencia	12	6,86%
Frustración	9	5,14%
Enojo	4	2,29%
Sorpresa	2	1,14%
Total general	**175**	**100,00%**

Emoción Final

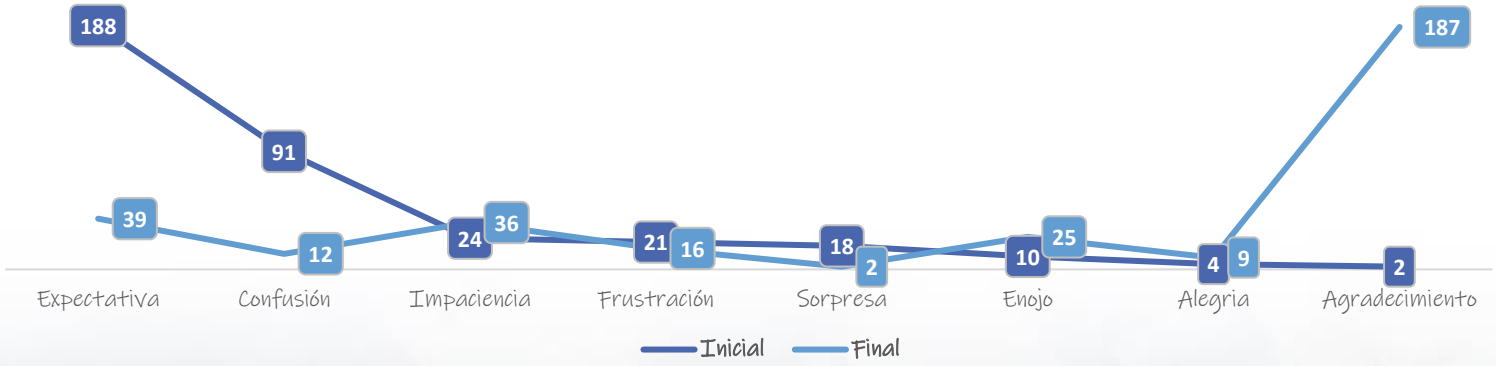
	#	%
Agradecimiento	29	16,57%
Alegria	2	1,14%
Conforme	1	0,57%
Confusión	17	9,71%
Enojo	31	17,71%
Expectativa	25	14,29%
Frustración	32	18,29%
Impaciencia	23	13,14%
Optimismo	8	4,57%
Sorpresa	7	4,00%
Total general	**175**	**100,00%**



TELEFÓNICO

	#	%
Expectativa	188	52,51%
Confusión	91	25,42%
Impaciencia	24	6,70%
Frustración	21	5,87%
Sorpresa	18	5,03%
Enojo	10	2,79%
Alegria	4	1,12%
Agradecimiento	2	0,56%
Total general	**358**	**100,00%**

	#	%
Agradecimiento	187	52,23%
Alegria	9	2,51%
Conforme	18	5,03%
Confusión	12	3,35%
Enojo	25	6,98%
Expectativa	39	10,89%
Frustración	16	4,47%
Impaciencia	36	10,06%
Optimismo	14	3,91%
Sorpresa	2	0,56%
Total general	**358**	**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

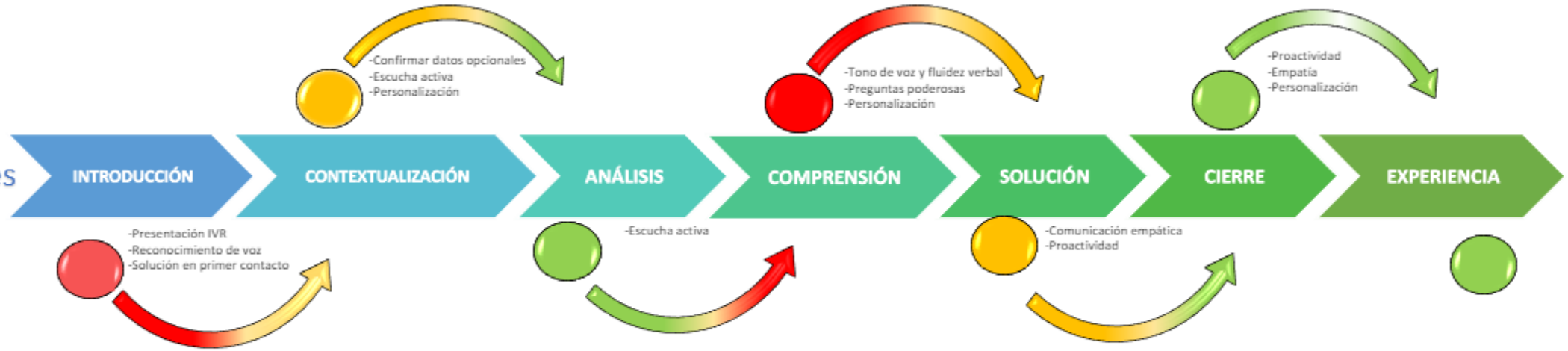
-Respuesta a PQRS
-Escalamientos
-Confirmación de respuesta

-Dudas adicionales
-Confirmación

Invitación a la encuesta

Despedida

Fases



Oportunidades

ACTUAR

PENSAR

PARAR

Introducción
-Usar solo un tono de voz, preferible la opción *mujer*
-No usar IA reconocimiento de voz
-Digitar solo una vez la CC en el teclado
-Ajustar las opciones para cada segmento en telefónico

Contextualización
-Confirmar datos distintos al nombre de línea de crédito
-Flexibilizar si no se recuerda el apellido del codeudor
-Dos datos son suficientes, alcanzamos a preguntar hasta nacimiento y # telefónico

Análisis
-Revisión puntual del motivo de consulta sumado a su emoción
-Parafrasear cada motivo de consulta en el caso de ser varios

Comprensión
-Realizar ejercicios de vocalización, respiración diafragmática, dar claridad y puntualidad a la consulta
-tomarse el tiempo necesario para la explicación
-Impulsar la individualidad

Solución
-Sugerencia sobre el manejo de empatía al momento de brindar:
-Respuesta
-Caso abierto vs tiempos de respuesta
-Otras opciones de autogestión (cuidar la SPC)

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

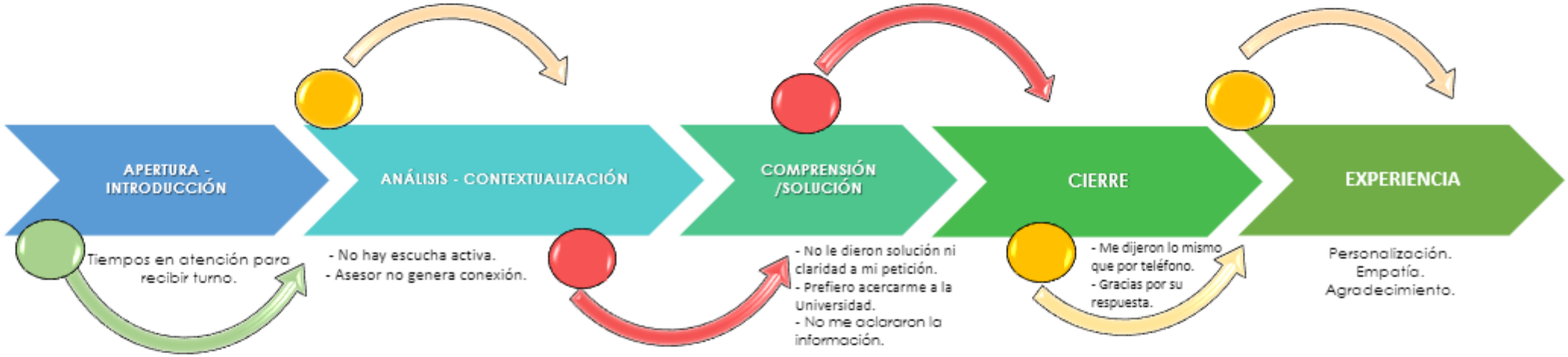
Experiencia
-Desear un buen día
-Ofrecer previas disculpas según contexto
-Personalizar la encuesta que la calificación es para la atención con nombre propio del agente

CUSTOMER JOURNEY MAP CEP

Puntos de contacto

- Saludo de bienvenida con Anfitrión.
- Generación turno o paso a sala Comunidad ICETEX
- Identificar necesidades, Confirmación de datos
- Parafrasear solicitud del usuario y brindar respuesta a consulta o requerimiento
- Preguntas de cierre controlado y despedida.
- Invitación a la encuesta

FASES Y VOZ DEL CLIENTE

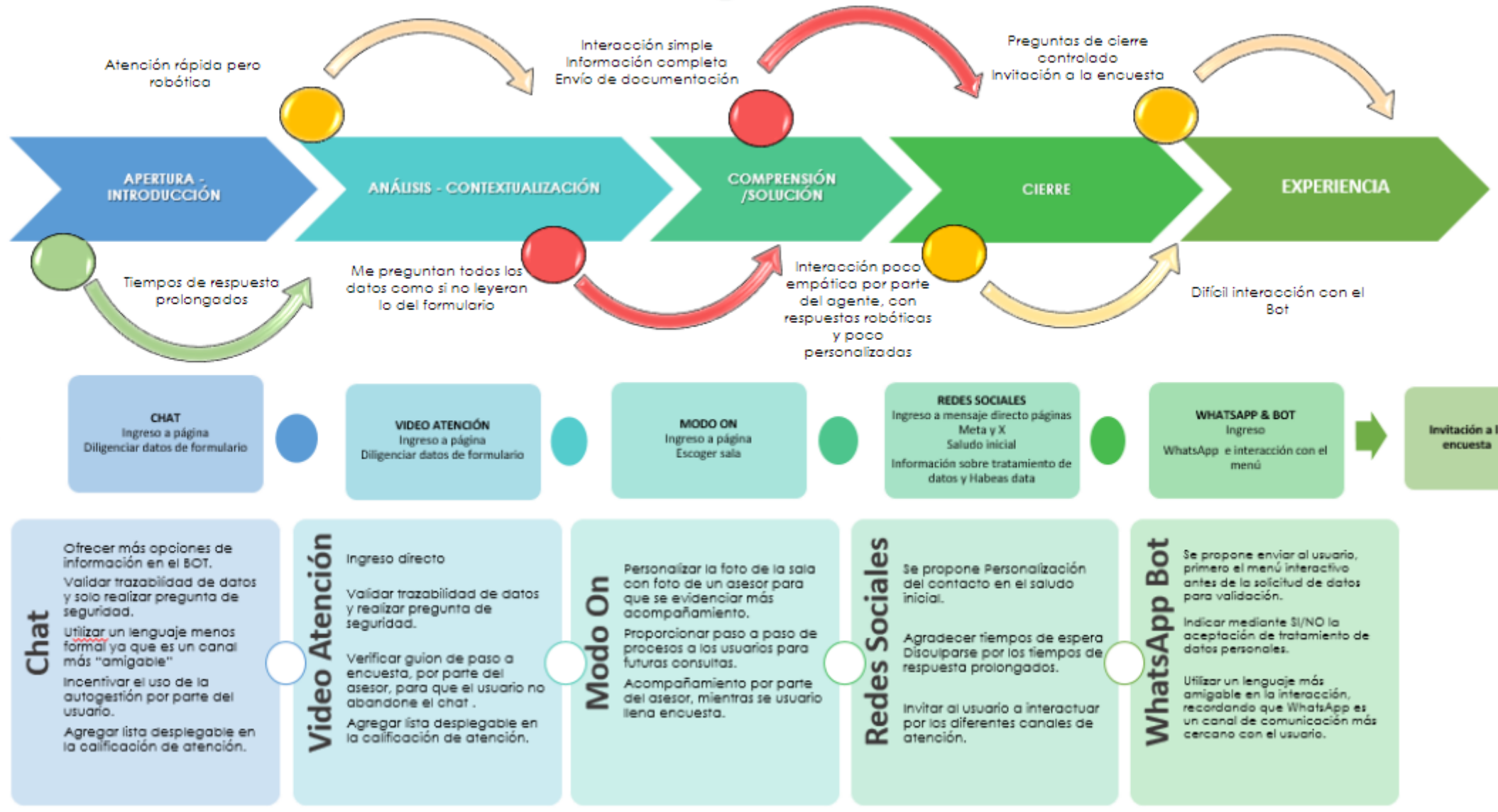


HALLAZGOS & OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidades

INTRODUCCIÓN	Bienvenida empática, haciendo contacto visual con un saludo cordial.
CONTEXTUALIZACIÓN	Identificar la necesidad del usuario, hacer preguntas poderosas de acuerdo al contexto y revisar trazabilidad.
SOLUCIÓN	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.
CIERRE	Brindar una despedida calurosa, con contacto visual, haciendo sentir al usuario Importante.
EXPERIENCIA	Invitar a la encuesta en todos los contactos, explicando el contexto de la misma.

CMJ Canales Digitales

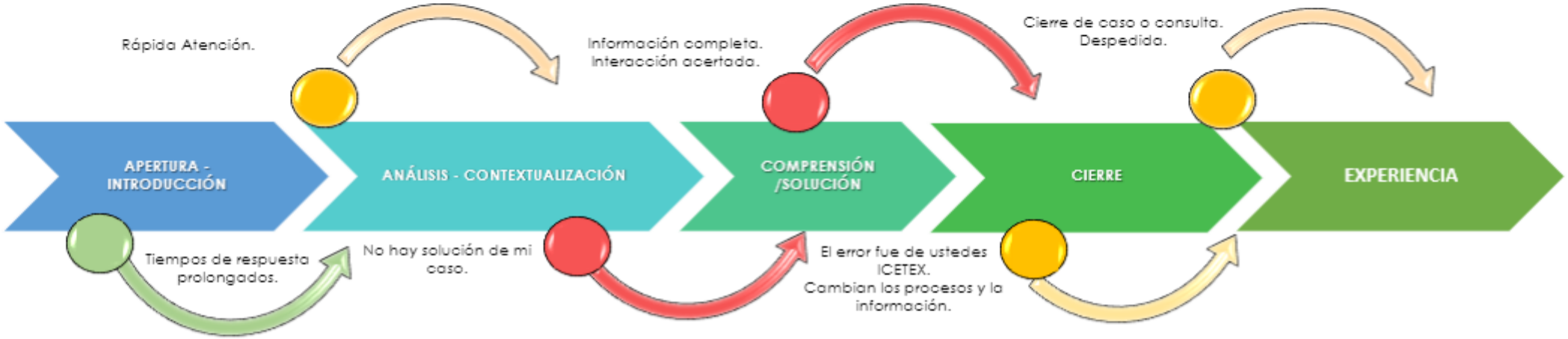


CUSTOMER JOURNEY MAP IES - CORREO

Puntos de contacto

1. Recepción correo con petición del gestor IES.
2. Confirmación de datos y verificación de identidad.
3. Identificación de la necesidad.
4. Realizar el análisis correspondiente a la solicitud, con el fin de evaluar el paso a seguir (escalamiento o respuesta formal)
5. Envío de respuesta formal por correo.
6. Despedida de acuerdo a protocolo.

FASES Y VOZ DEL CLIENTE



HALLAZGOS & OPORTUNIDADES DE MEJORA

Introducción	Llevar un control diario de los casos asignados por correo para evitar atrasos en alguno de ellos.
Contextualización	Validar trazabilidad de gestiones anteriores. Confirmación de datos de los usuarios que requieren los procesos por parte del asesor IES.
Análisis	Revisar puntos de solicitud para agrupar los del mismo motivo. Tener en cuenta tiempos de respuesta prolongados en algunos trámites para poder dar prioridad.
Comprensión	De acuerdo al análisis realizado según las solicitudes, generar el proceso conforme a lo estipulado en el proceso.
Cierre	Brindar respuesta al gestor de la IES respecto a la solicitud o solicitudes de los estudiantes, de acuerdo a las plantillas aprobadas, es importante revisar ortografía y redacción antes de ser enviadas; ya que, están en tono de tu y usted.
Experiencia	Siempre ofrecer disculpas de acuerdo con la situación presentada. Desear un excelente día.

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?	-Se impacta como error crítico el no invitar encuesta	%Participación de la encuesta	21,39%	28,86%	1%	1%	1%	1%
				32,01%	3,15%	3,15%	3,15%	3,15%

EJECUTADO



ACTIVIDADES A REALIZAR

Operación

01	02	03	04	05
¿QUE ES SATISFACCIÓN?	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA**	**FLASH INFORMATIVOS**	**MEDICION DEL INDICADOR**	**TALLER DE ESCUCHA**
Video de presentación donde les brinda información sobre satisfacción	Encuesta que se realizará al personal de manera anonima para conocer sus emociones y satisfacción con la labor realizada	Divulgación de informacion de interes para la mejora continua de la gestión	Conocer y discriminar la particiácion en la encuesta de cada uno de los agentes vs lo atendido, a su vez el nivel de satisfacción	Escucha previa de una gestión de recuperación de experiencia que haya tenido resultados modelo
FORMACION CONTINUA	**ACTIVIDAD DIAGNOSTICO**	**ACTIVIDAD INFORMATIVA**	**SEGUIMIENTO AL INDICADOR**	**ACTIVIDAD CIERRE DE CICLO**
Todo el mes	Todo el mes	Semanal los Martes	Semanal	Quincenal



ACTIVIDADES A REALIZAR

Operación Octubre

05

ROLE PLAY

Área de recuperación
de experiencia

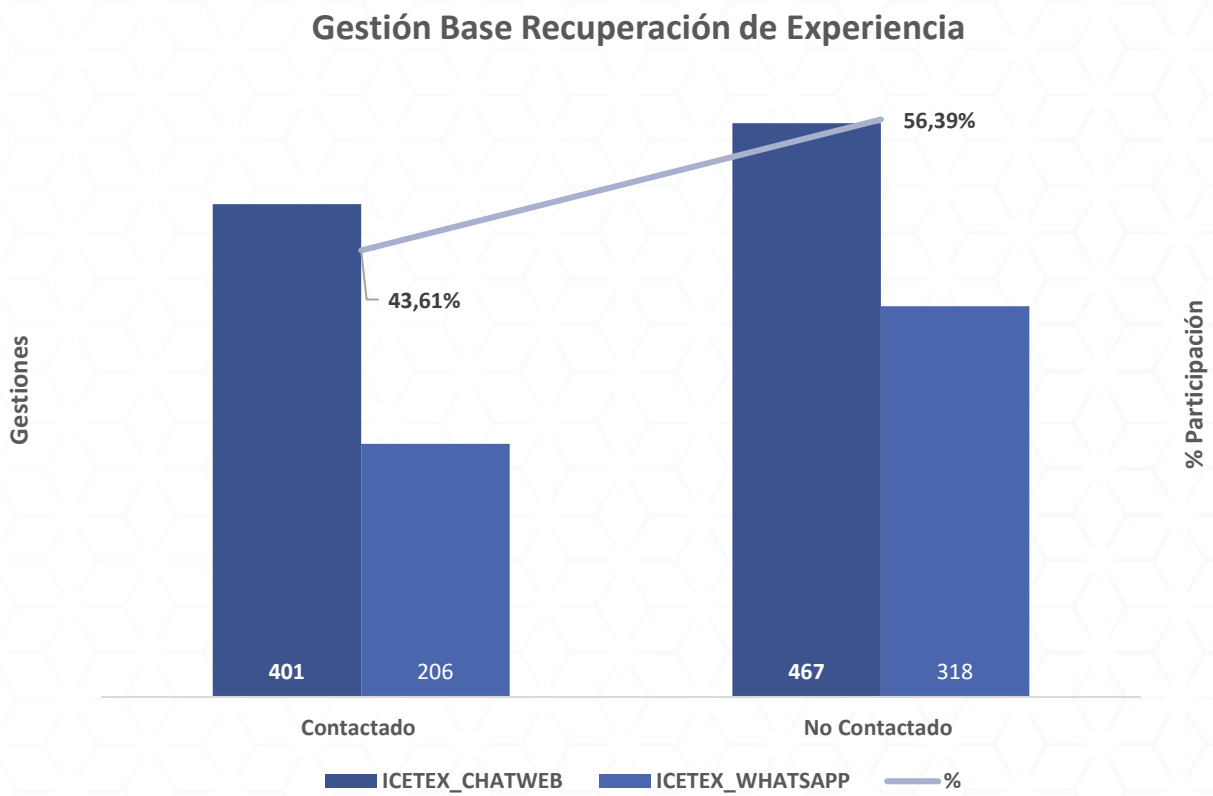
ACTIVIDAD CIERRE DE CICLO

Quincenal

Fechas de ejecución
27/09
13/10
27/10



Recuperación de Experiencia



ACCIONES

- Como parte del PDA propuesto desde el mes pasado, se capacitan y se agregan al equipo por un día, a los asesores Carlos Escorcia y Yorman Monterola quienes obtuvieron 9 y 13 gestiones respectivamente de las cuales tuvieron 100% y 23 % de contactabilidad.

- Teniendo en cuenta evidencias encontradas en el mes pasado, se realizaron 4 actividades de escucha de llamadas, con el propósito de mejorar el desempeño de los asesores dentro de cada una de las interacciones.



ACTIVIDADES A REALIZAR

Recuperación

RESUELVE TU CASO

Para el continuo aprendizaje del personal, se crean unos casos donde a través de territorio se debe dar respuesta al caso planteado, posterior se hace seguimiento y retro de acuerdo a los hallazgos

TALLER DE ESCUCHA

Escucha previa de una gestión de recuperación de experiencia que haya tenido resultados modelo. La grabación se expondrá al equipo y se resaltaron los aspectos que se buscan en la gestión de recuperación

ACTIVIDAD INFORMATIVA

ACTIVIDAD CIERRE DE CICLO

PARTICIPACIÓNGO

Auditoria focalizada a asesores que tengan una baja participación para la encuesta de satisfacción que permitan identificar oportunidades de mejora

CASOS INSTISFECHOS

Desde el monitoreo del analista verificar los motivos de insatisfacción de los usuarios después del proceso de recuperación

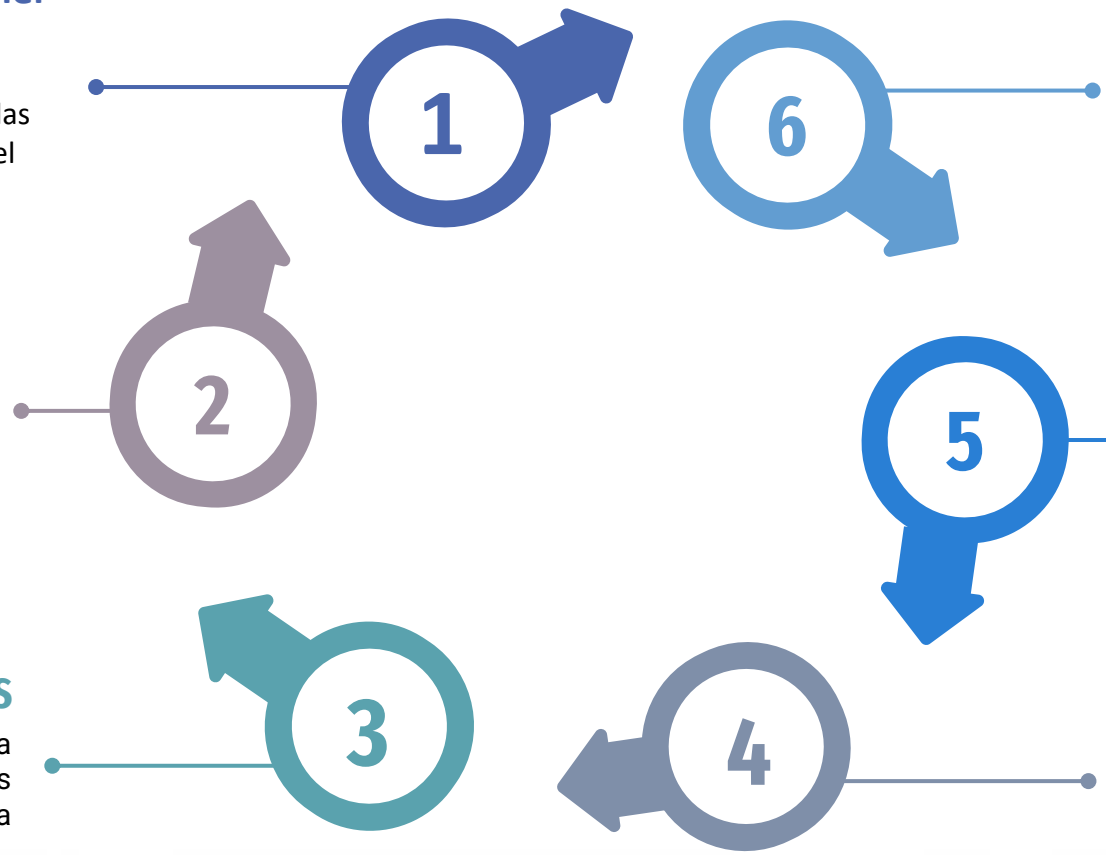
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

ACTIVIDADES ADICIONALES

CREACIÓN DEL CJM (Customer Journey Map)

Sesiones de trabajo en conjunto de las diferentes areas para la creación del material.



ENVIO DE ALERTAS

Correo notificando por canal a los jefes de área y coordinadores para la entrega de retroalimentaciones a cada asesor

CIERRE DE ALERTAS

Recepción de evidencias sobre la alerta emitida por asesor en las 72hr hábiles luego de emitida la alerta

MONITOREOS FOCALIZADOS CX

Monitoreo desde experiencia de la muestra del 5% sobre la proyección auditada desde calidad

CLIENTE INCÓGNITO

Simulación en todos los canales de un motivo de consulta controlado por el analista de experiencia que permita medir desde el saludo hasta el cierre sobre la interacción

MONITOREO DE INSATISFACCIÓN

Monitoreo focalizado a la transacciones con insatisfacción (calificaciones de 1 a 6)

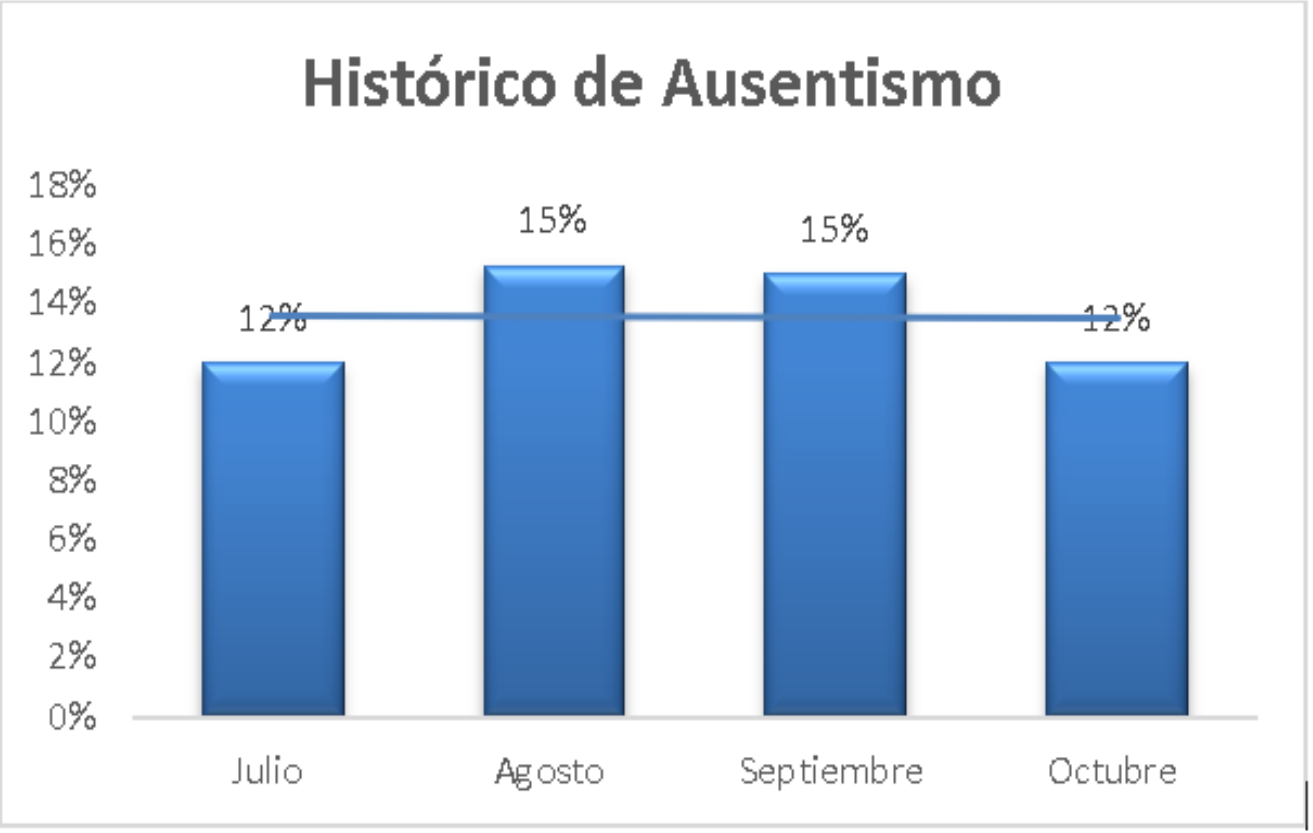
PLANES DE ACCIÓN

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	**35,43%**	**32,01%**	1%	1%	1%	1%
Experiencias Memorables	Realizar seguimiento a la gestión de recuperación para aumentar el numero de contactos y frente a ello brindar experiencias memorables	% de Contacto	**44,63%**	**39,5%**	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%



Gestión Humana

Ausentismo



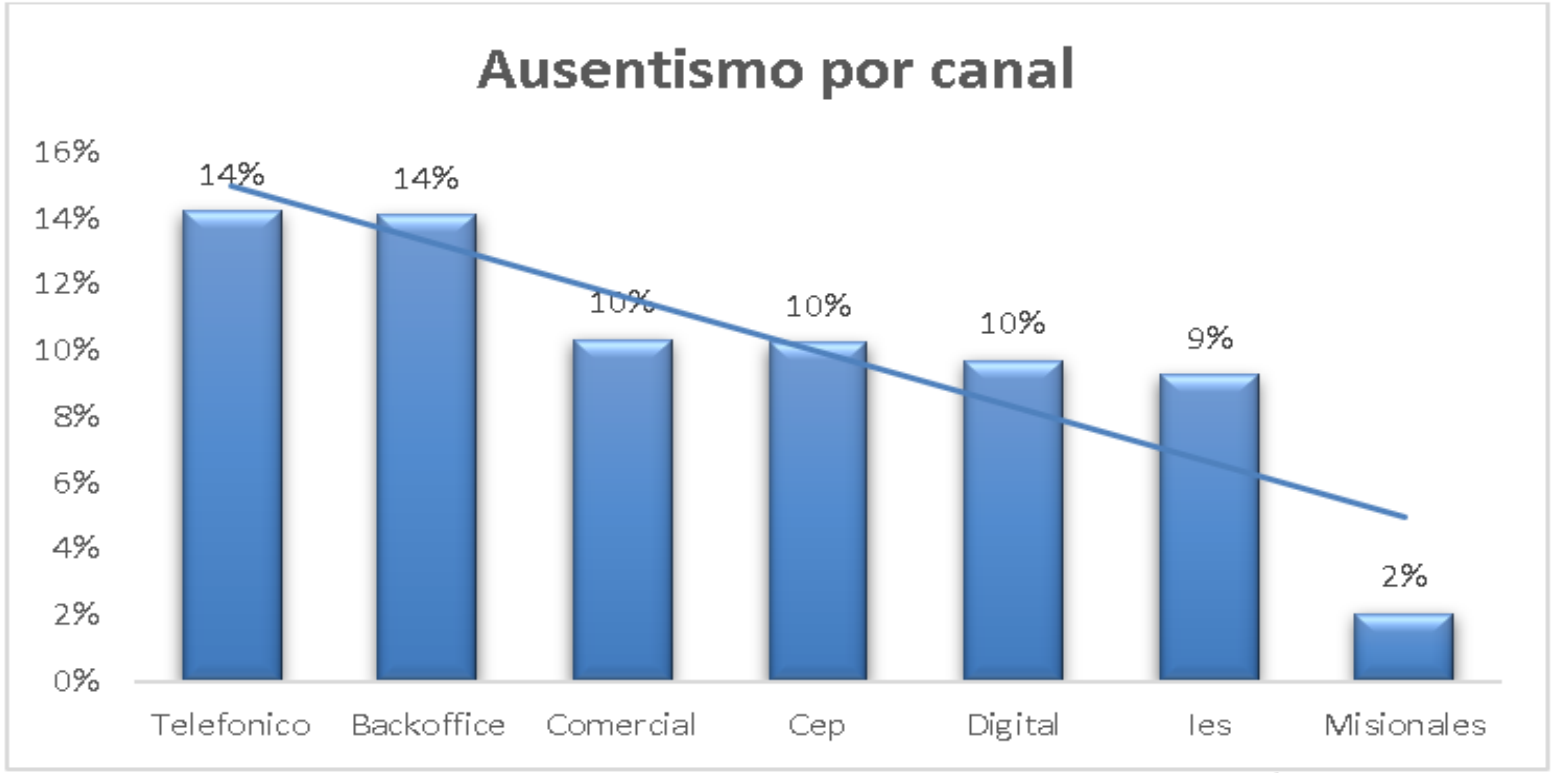
Fuente: elaboración propia con base al headcount e informes de ausentismo.

12%

Indicador octubre de 2023

El ausentismo disminuyó el 3.2% y la tendencia se mantiene.

Ausentismo

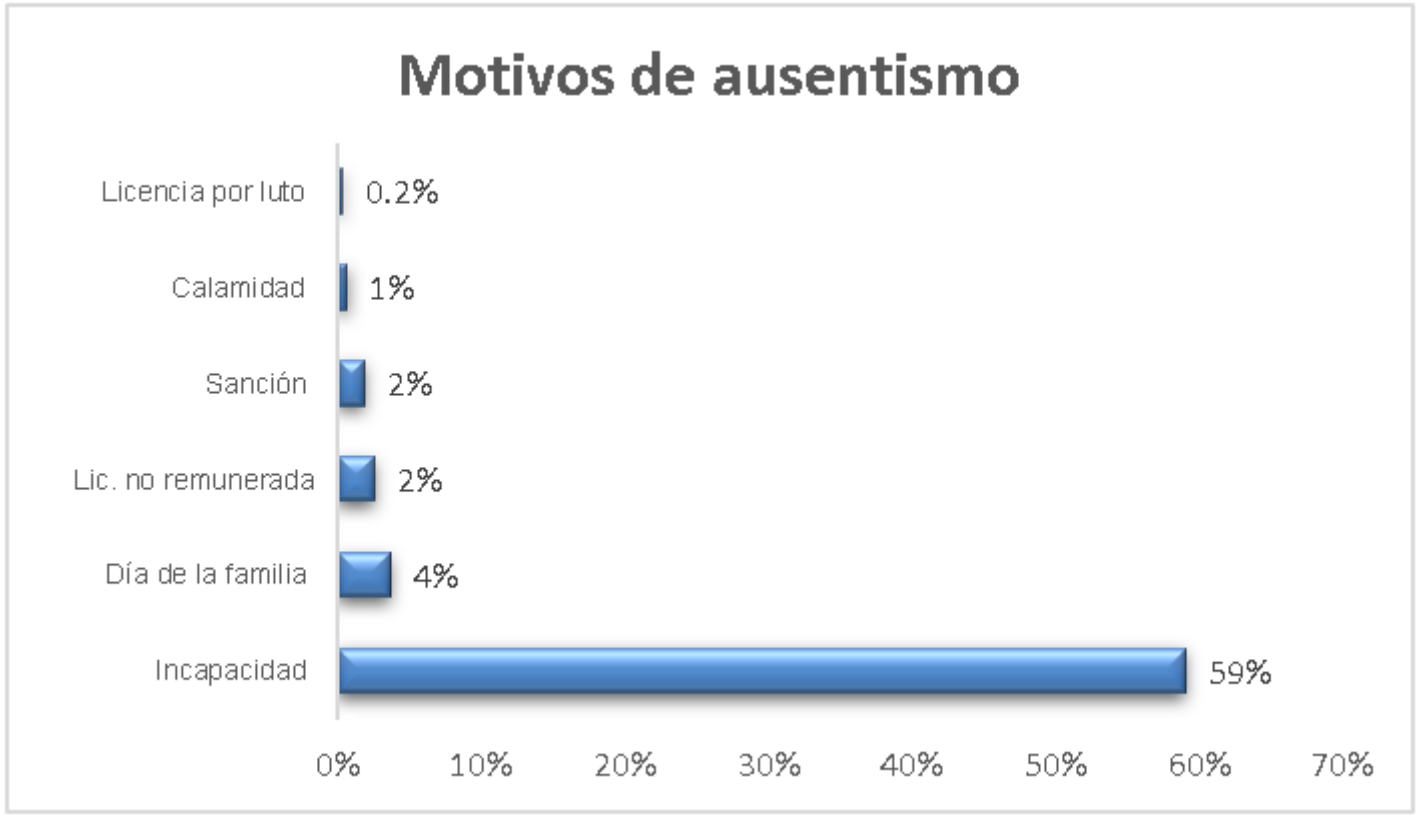


Fuente: elaboración propia con base al headcount de la operación/

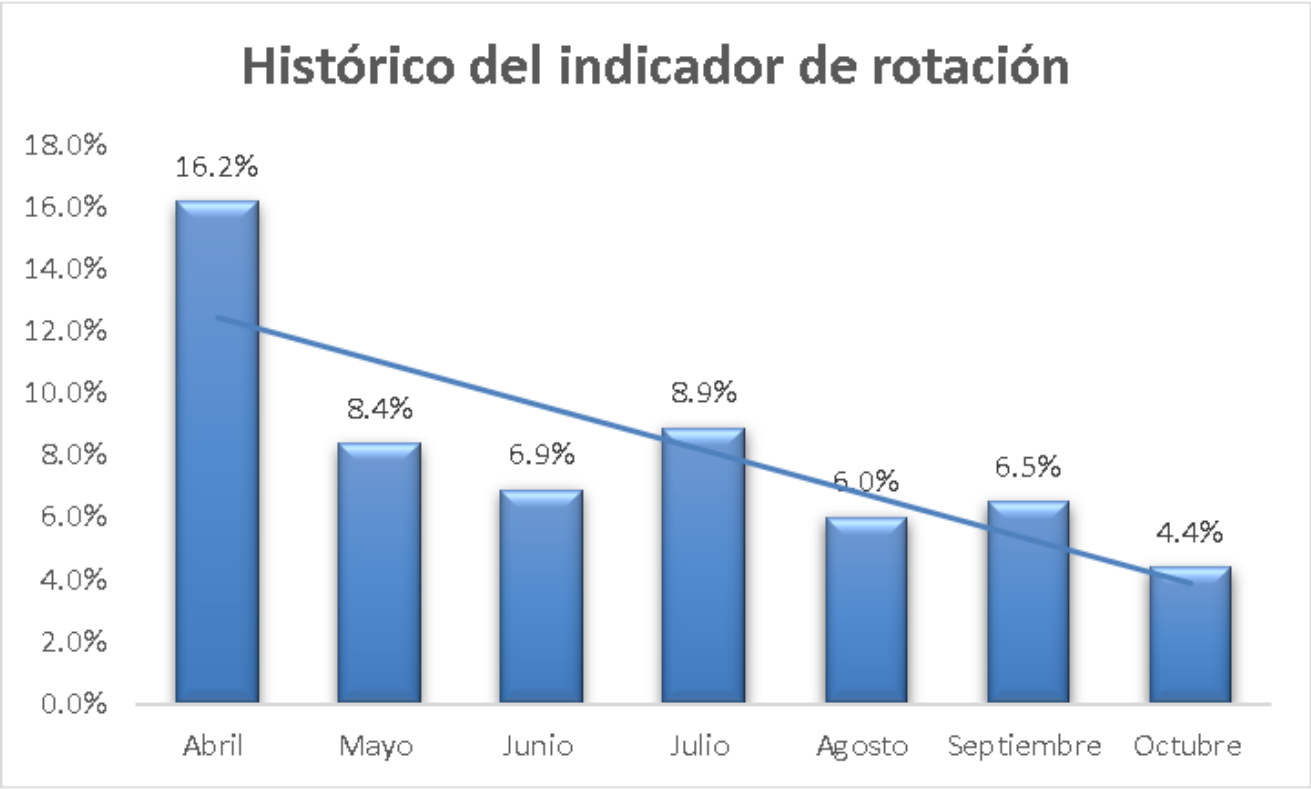
El ausentismo del canal telefónico disminuyó el 4% respecto al mes de septiembre, así mismo hubo una reducción de 5 puntos porcentuales en el indicador para los canales comercial y CEP

Ausentismo

Los motivos más recurrentes de ausentismo son:



Rotación



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

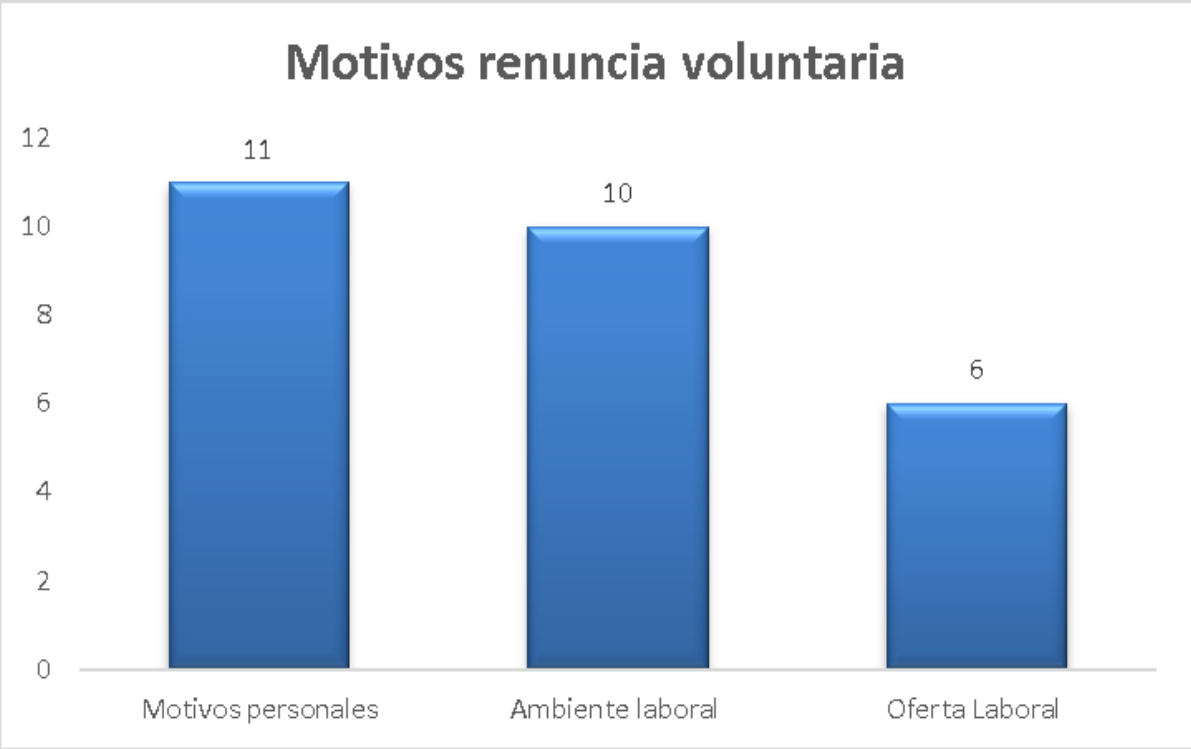
4.4%

indicador de rotación octubre de 2023

Se presentaron 33 retiros voluntarios durante el mes.

La rotación disminuyó el 2.1%, cumpliendo la meta establecida del 5%.

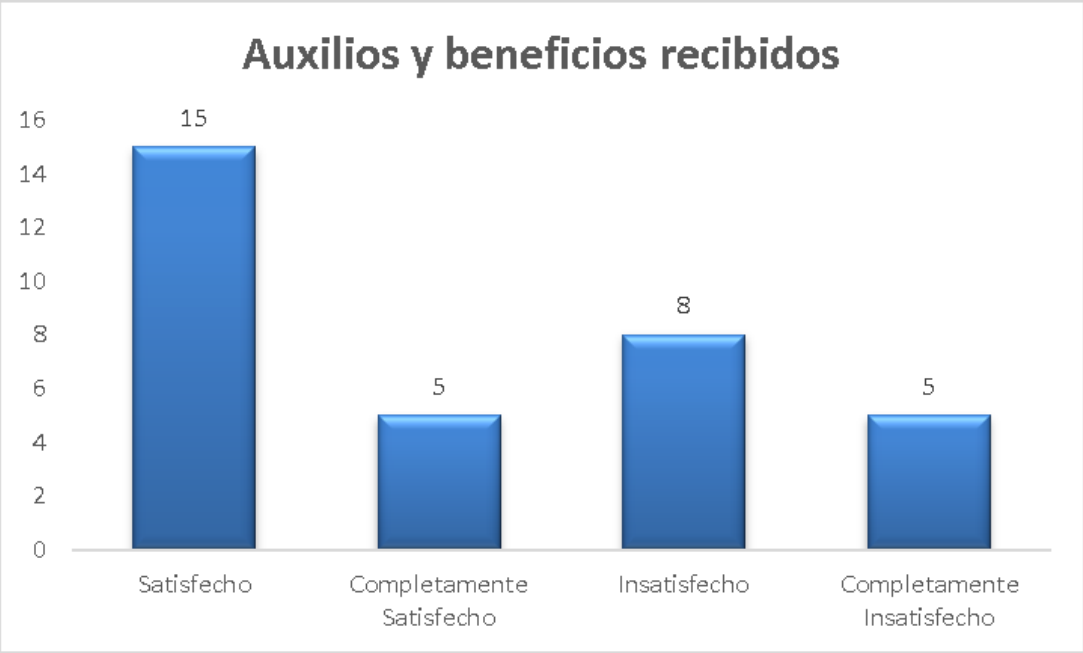
Hallazgos encuesta de retiro



Fuente: Entrevista de retiro Comware SA /

- Motivos personales que obedecen a estudios, inconvenientes personales y familiares, viajes o cambios de residencia, motivos de salud propia o de algún familiar, entre otros.
- Descontento con el ambiente laboral sobre todo por incompatibilidad con el jefe inmediato.
- Oferta laboral en su mayoría por trabajo en modalidad remota o híbrida y/o porque encuentran empleo en una línea de negocio diferente, enfocada a sus estudios superiores y proyección profesional.

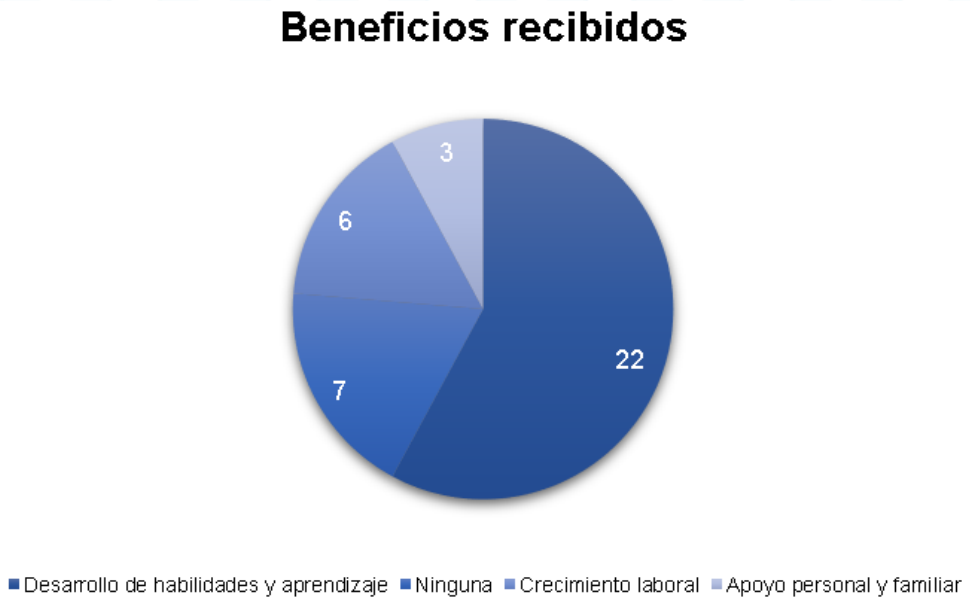
Hallazgos encuesta de retiro



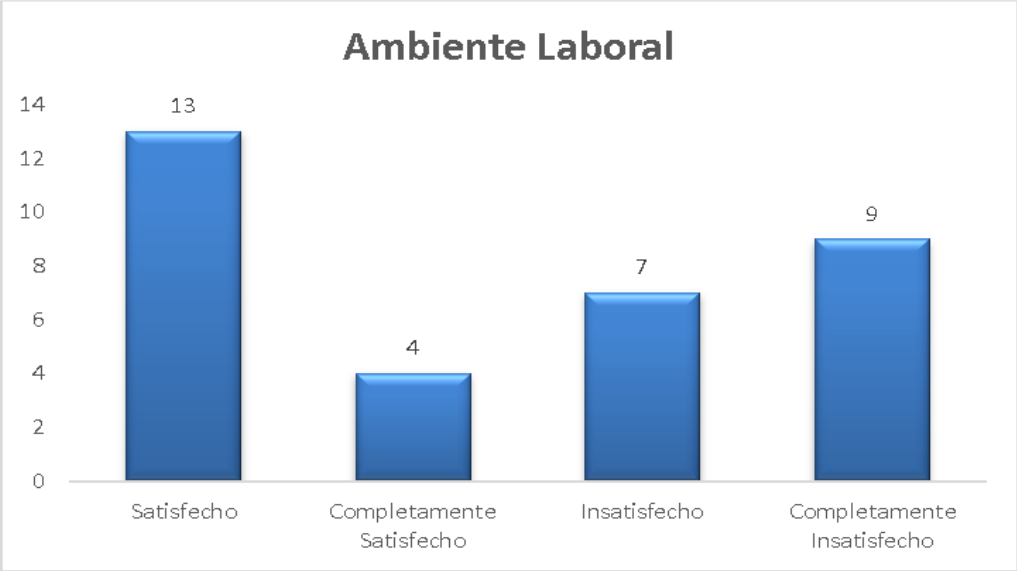
Fuente: encuesta de retiro Comware S.A. – proyecto Icetex

El 60% de los colaboradores que realizaron la encuesta de retiro se siente satisfecho o completamente satisfecho con los auxilios y beneficios recibidos durante el tiempo de permanencia en la organización.

Entre los beneficios de los cuales se sienten más satisfechos y que resaltan los colaboradores haber percibido durante el tiempo que laboraron en el proyecto fueron:



Hallazgos encuesta de retiro



El **52%** de los colaboradores tienen una percepción favorable sobre el ambiente laboral, durante su tiempo de permanencia en la empresa, dentro del proyecto Icetex.

El **67%** de los colaboradores manifiestan que se sienten satisfechos o completamente satisfechos

Resultado de los planes de acción para mejorar la comunicación interna e implementar nuevos canales.



Hallazgos encuesta de retiro



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

66%

Percepción positiva

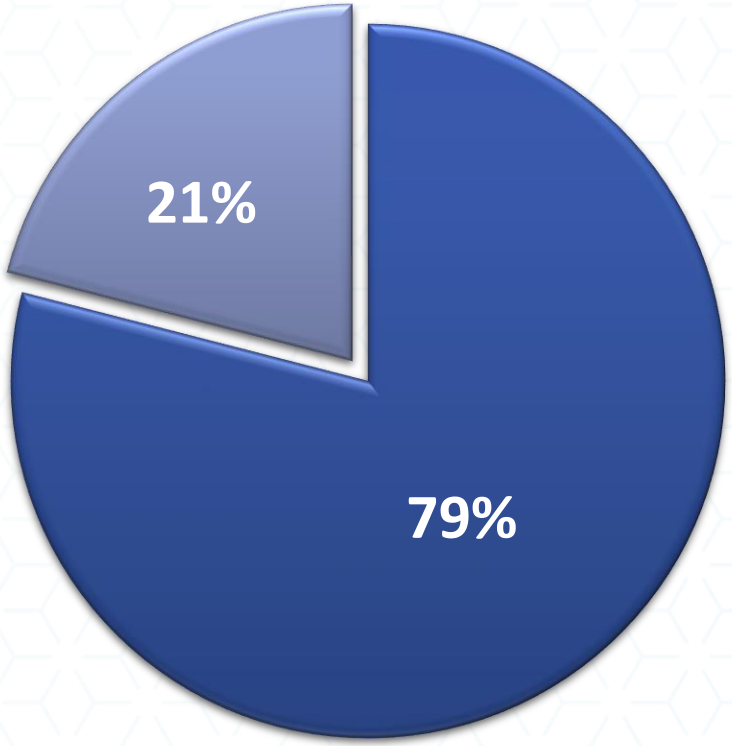
Relación con jefe inmediato: **57%**
Relación con compañeros: **78%**
Capacitaciones ofrecidas: **75%**
Oportunidades de crecimiento: **52%**
Retroalimentaciones recibidas: **55%**
Horario y carga laboral: **79%**

Hallazgos encuesta de retiro

¿ Trabajaría nuevamente con nosotros?

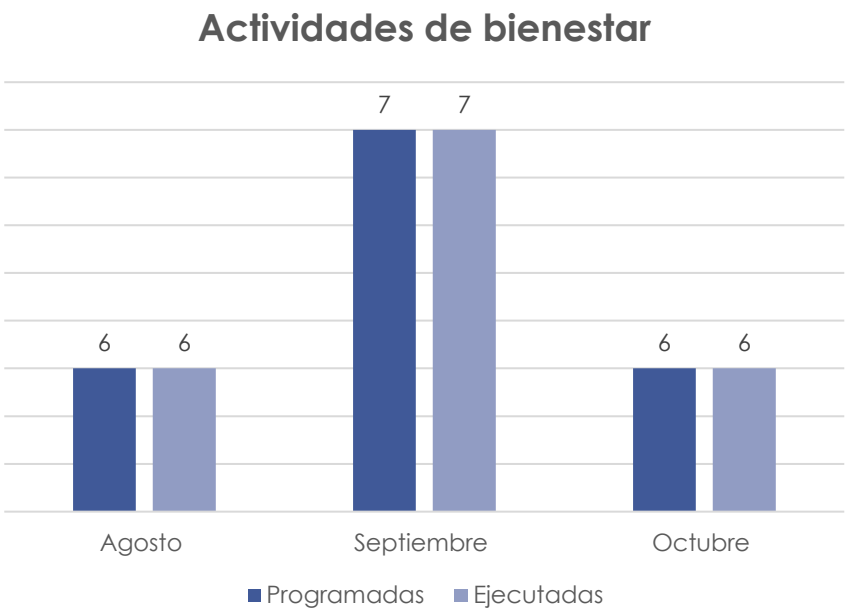
79%

SI, volvería a trabajar en Comware



Bienestar

Cumplimiento del plan de bienestar



100%

87%

Colaboradores impactados



Actividades de Bienestar





PARA TÍ

Feria de servicios

Nuestros colaboradores pudieron acceder a beneficios y alivios financieros con nuestra entidades aliadas (BBVA, Banco de Bogotá y Davivienda)

Actividades de Bienestar

SOMOS TODOS

Viernes de antifaces y máscaras

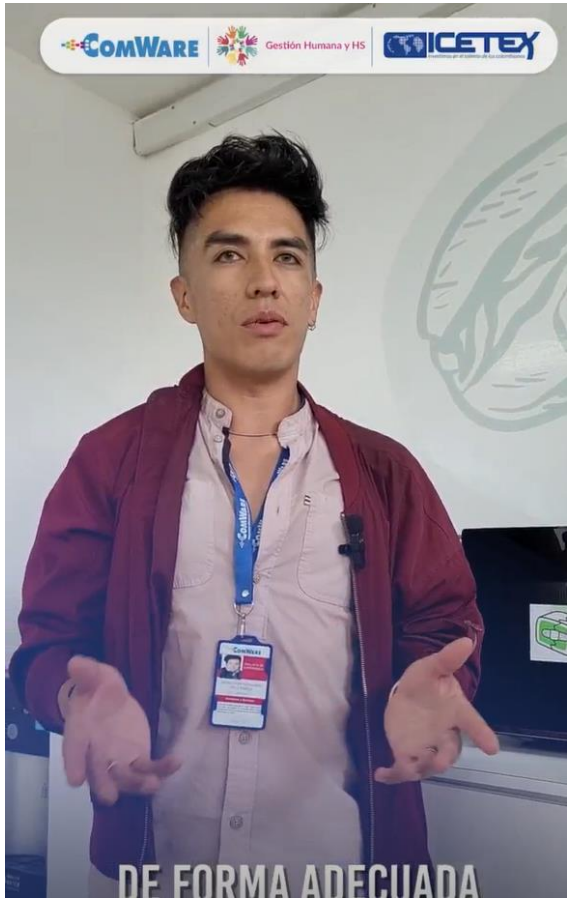
En esta actividad cada colaborador demostró sus talentos, diseñando su propio antifaz.







Actividades de Bienestar





SOMOS TODOS

#SomosCulturaComware

continuamos replicando la información de cultura y manual de buenas prácticas, divulgando información corta y dinámica en diferentes espacios y a través de los medios de comunicación interna, afianzando las normas básicas de convivencia y bienestar, además de la política de vestuario y uso de dotación.

Actividades de Bienestar

PARA TÍ

Cumpleaños octubre

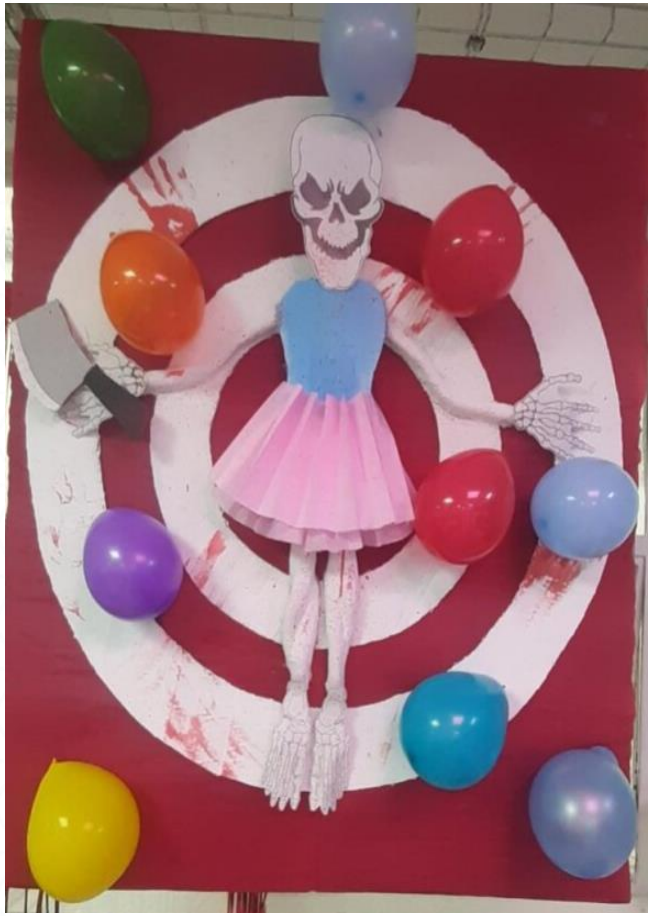




Actividades de Bienestar

SOMOS TODOS

ZOMBIWARE













Actividades de bienestar

1







3

Formación y Desarrollo GH

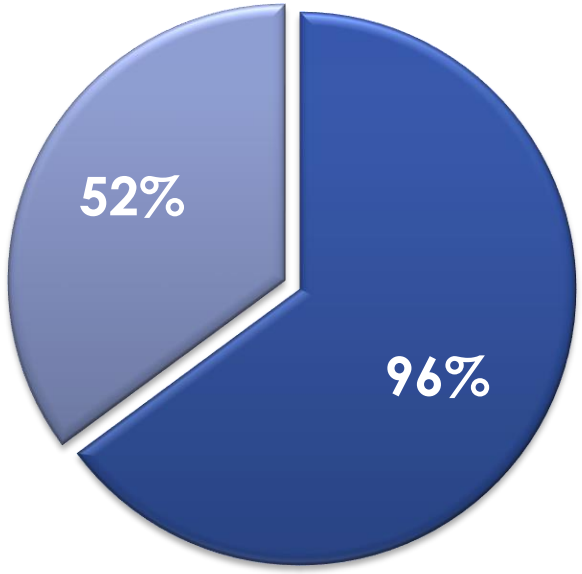
74%
Participación

1. **Manejo de clientes difíciles:**

dirigida a la planta operativa del proyecto con una participación del 52% de los asesores.

2. Toma de decisiones / Resolución de conflictos:

Tema dirigido a los líderes del proyecto Icetex, contamos con la participación del 96% del personal programado.



Planes de acción Noviembre

- ✓ Entregar informe de resultados y plan de acción derivado de la encuesta de clima organizacional 2023.
- ✓ Desarrollar las actividades de bienestar programadas para el mes, enfocadas en ambiente laboral, sentido de pertenencia, clima y cultura organizacional.
- ✓ Continuar con la alineación entre planeación y gestión humana para ser un área de apoyo que de valor a los demás procesos, garantizando la información oportuna.

  Informe diario de ausentismo
  Informe diario de planta activa actualizada
  Seguimiento y acompañamiento a la operación
  Desarrollo y automatización de indicadores en tiempo real.

- ✓ Desarrollo del plan de retención y fidelización de personal que llevaremos a cabo desde el 15 de noviembre de 2023 al 15 de enero de 2024.

- ✓ Proveer el personal requerido para temporada noviembre – diciembre de acuerdo al cronograma establecido.

Mes	Personal requerido	Reclutamiento y selección	Inducción y Formación	Producción
Noviembre	40	4 al 13/10	14/10 - 1/11	03-nov
	40	14 al 24/10	25/10 - 15/11	17-nov
Diciembre	80	30/10 al 3/11	7/11 - 27/11	01-dic
	80	7/11 al 10/11	14/11 - 2/12	06-dic



Gracias

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