**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 Diciembre 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 proyectado de la Nro. FE48012 expedida el 21 **de diciembre de 2023,** por valor de **$2.296.178.664** (DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación proyectada del número de los servicios prestados durante el mes de Diciembre 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. FE48012 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios proyectados de atención al usuario del mes de Diciembre de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 15/12/2023, 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 proyectados prestados por Ciudad.

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

5. Informes de gestión proyectada del mes de Diciembre de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo electrónico.

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

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE48012 correspondiente a la prestación de los servicios proyectados en el mes de Diciembre de 2023 por un valor de **$2.296.178.664** (DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES CIENTO SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 21 días del mes de diciembre de 2023.

Firmado digitalmente
por LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.12.27
23:01:33 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

**CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DEL CONTRATO 2022 - 0770**

**CERTIFICA:**

Que la empresa COMWARE S.A. identificada con NIT 860.045.379-1 se encuentra cumpliendo con el Contrato 2022 - 0770 cuyo objeto es "**Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad"** de conformidad con el Contrato 2022-0770 del 27 de diciembre de 2022, para el ICETEX, durante el mes de Diciembre 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 servicios de la Nro. FE 48090 expedida el 26 de Enero 2024 por valor de **$**137,757,513.( **CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE**).

La presente constituye pago por facturación ajustes proyección del número de los servicios prestados durante el mes de Diciembre 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 48090 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios ajustes proyección de atención al usuario del mes de Diciembre de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 10/01/2024 , 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 proyectados prestados por Ciudad.

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

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

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE 48090 correspondiente a la prestación de servicios ajustados proyección en el mes de Diciembre de 2023 por un valor de 137,757,513.( **CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE**)

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 6 días del mes de Febrero de 2024.

LibiaFonseca

_____

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 diciembre 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. FE48013 expedida el **21 de diciembre 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 Diciembre 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. FE48013 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de Diciembre de 2023.
2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 15/12/2023, 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 Diciembre de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por OneDrive contractual
5. Acta de seguimiento a la facturación para el mes de Diciembre de 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE48013 correspondiente al reconocimiento anticipo de la prestación del servicio en el mes de Diciembre 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 21 días del mes de diciembre de 2023.



Firmado digitalmente por
LIBIA E FONSECA
Fecha: 2023.12.27
22:45:38 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME** | 01 | 12 | 23 | **A** | 31 | 12 | 23 | | |

2

**DATOS DEL SUPERVISOR**

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

3

**DATOS DEL CONTRATO**

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

4

**SEGUIMIENTO CONTRACTUAL**

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

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

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

| NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN | OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato) | ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO) | | RECIBIDO A SATISFACCIÓN | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Si | No | Si | No |
| 25 | Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo. | | | x | |
| 26 | Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del ICETEX empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al PROVEEDOR. | | | | N/A |
| 27 | Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad a nivel nacional**.** | | | x | |
| 28 | Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional. | | | x | |
| 29 | Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional. | | | x | |
| 30 | Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el ICETEX. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el ICETEX y el PROVEEDOR de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades. | | | x | |
| 31 | Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el ICETEX. | | | x | |
| 32 | | | | | |

| 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 | |
| **34** | Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad. | | | x | |
| **35** | Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio. | | | x | |
| **36** | Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional. | | | x | |
| **37** | Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio. | | | x | |
| **38** | Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación. | | | x | |
| **39** | Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue. | | | x | |

| NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN | OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato) | ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO) | | RECIBIDO A SATISFACCIÓN | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Si | No | Si | No |
| 40 | Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo. | | | x | |
| 41 | Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en | | | x | |
| 42 | Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato. | | | | N/A |
| 43 | Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato. | | | x | |
| 44 | Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar. | | | x | |
| 45 | Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo. | | | x | |
| 46 | Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables. | | | x | |
| 47 | Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de “sujetos de especial | | | 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 | |

**OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)**

Durante el mes de Diciembre de 2023, se realiza el pago de servicios prestados en los canales de atención, FTES del mes de noviembre 2023 de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato 2022-0770 Así mismo se anticipó el pago del mes de Diciembre de acuerdo con el cierre Fiscal del mes del año, los valores diferentes serán ajustados en los servicios de Enero 2024.

**Obligación N° 11 N/A Este requerimiento se cumplió en la etapa de implementación**
**Obligación N°14 Para** el mes de Diciembre el valor de penalidades contractuales fue de $38.719.739
Obligación 26 N/A se refiere a etapa de desimplementación
Obligación 42 N/A dado que corresponde al cierre final del contrato

De los nuevos servicios implementados fueron la

¨Línea comercial , con fecha de inicio de 1 de Diciembre de 2024.

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. | x | |
| **14** | Informe de perfiles y claves: presenta los tipos de perfil y los accesos que tienen asignados a los sistemas de información de ICETEX; este informe acompaña el informe de rotación de personal para conocer los perfiles y accesos que deben ser retirados. | x | |
| **15** | Informe de Indicadores de Gestión. | x | |
| **16** | Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R. | x | |
| **17** | Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo. | | x |
| **18** | Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores. | x | |
| **19** | Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel. | x | |
| **20** | Informe de recurrencia | x | |
| **21** | Informe de medición satisfacción cliente | x | |
| **22** | Los demás informes que la supervisión solicite. | x | |

**OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)**

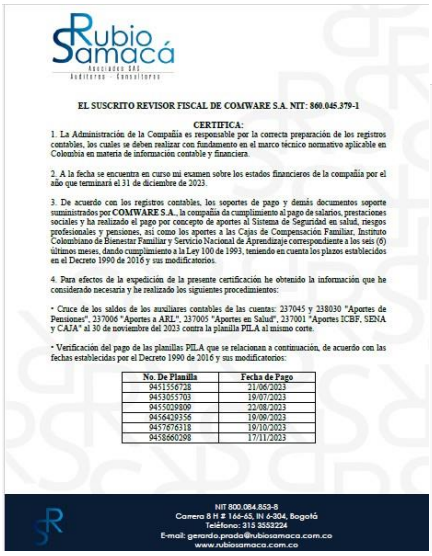
6

**¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?**

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

7

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



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE COMWARE S.A. NIT: 860.045.379-1

CERTIFICA:

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

2. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año que terminará el 31 de diciembre de 2023.

3. De acuerdo con los registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por **COMWARE S.A.**, la compañía da cumplimiento al pago de salarios, prestaciones sociales y ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales y pensiones, así como los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los seis (6) últimos meses, dando cumplimiento a la Ley 100 de 1993, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1990 de 2016 y sus modificatorios.

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

• Cruce de los saldos de los auxiliares contables de las cuentas: 237045 y 238030 "Aportes de Pensiones", 237006 "Aportes a ARL", 237005 "Aportes en Salud", 237001 "Aportes ICBF, SENA y CAJA" al 30 de noviembre del 2023 contra la planilla PILA al mismo corte.

• Verificación del pago de las planillas PILA que se relacionan a continuación, de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1990 de 2016 y sus modificatorios:

| No. De Planilla | Fecha de Pago |
|---|---|
| 9451558728 | 21/06/2023 |
| 9453055703 | 19/07/2023 |
| 9455029809 | 22/08/2023 |
| 9456420356 | 19/09/2023 |
| 9457676518 | 19/10/2023 |
| 9458660298 | 17/11/2023 |

NIT 800.084.853-8
Carrera 8 H # 166-45, IN 6-204, Bogotá
Teléfono: 315 3553224
E-mail: gerardo.prada@rubiosamaca.com.co
www.rubiosamaca.com.co

Carrera 8 H # 166-45, IN 6-204, Bogotá
Teléfono: 315 3553224
E-mail: gerardo.prada@rubiosamaca.com.co
www.rubiosamaca.com.co

5. De igual manera certifico que a partir del 1ro de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad-CREE presentada en los plazos establecidos, lo anterior fue modificado y reemplazado por la autorretención especial de renta bajo la Ley 1819 de diciembre de 2016.

6. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las planillas PILA que me ha suministrado la compañía.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre de 2.002, y Art. 1º de la Ley 828 de 2003 y no podrá ser utilizado para otros fines.

Dada en Bogotá, D.C., a los quince (15) días del mes de diciembre de dos mil veintitrés (2023).
Atentamente,

Atentamente,

**FABIAN BEDOYA SILVA**
Revisor Fiscal (S)
TP - 232.226 -T
Por delegación de Rubio Samacá Asociados S.A.S.
CER-0068-23

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)** | 5.211.461.842 |
| **VALOR EJECUTADO (Incluye Anticipo)** | 35.893.567.015 |
| **VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR** | -310.744.395 |

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**: 21/12/2023

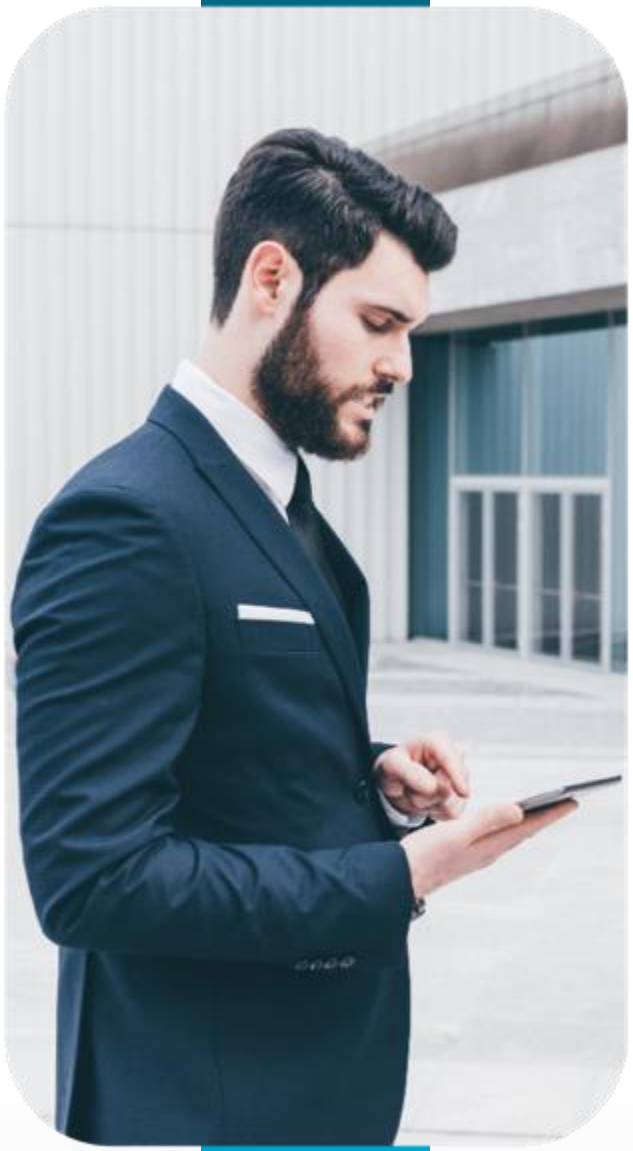
LibiaFonseca

_____

FIRMA DEL SUPERVISOR



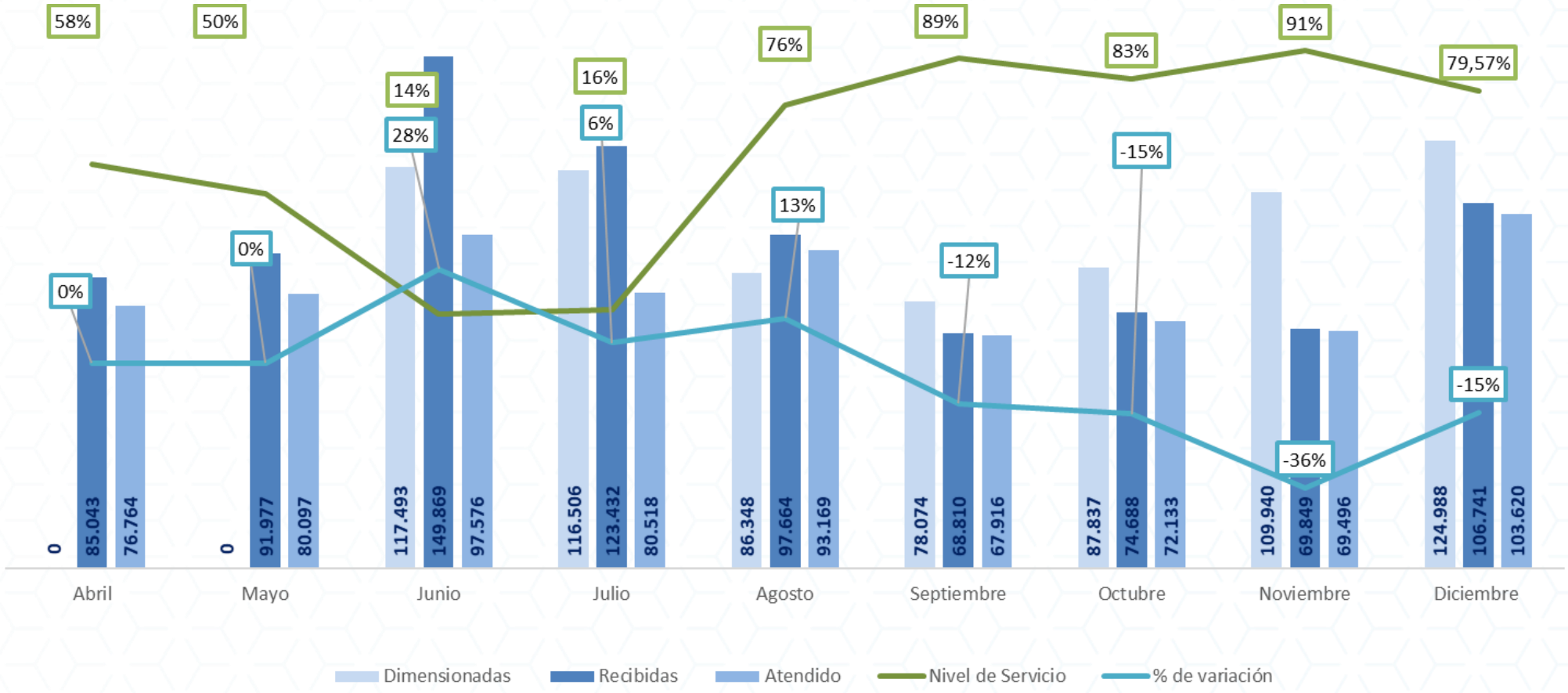
# PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
## Año
## 2023



# Canal Telefónico

# Canal Telefónico

## Comportamiento de ingreso de llamadas
## Año 2023



# Canal Telefónico

## Histograma II semestre 2023

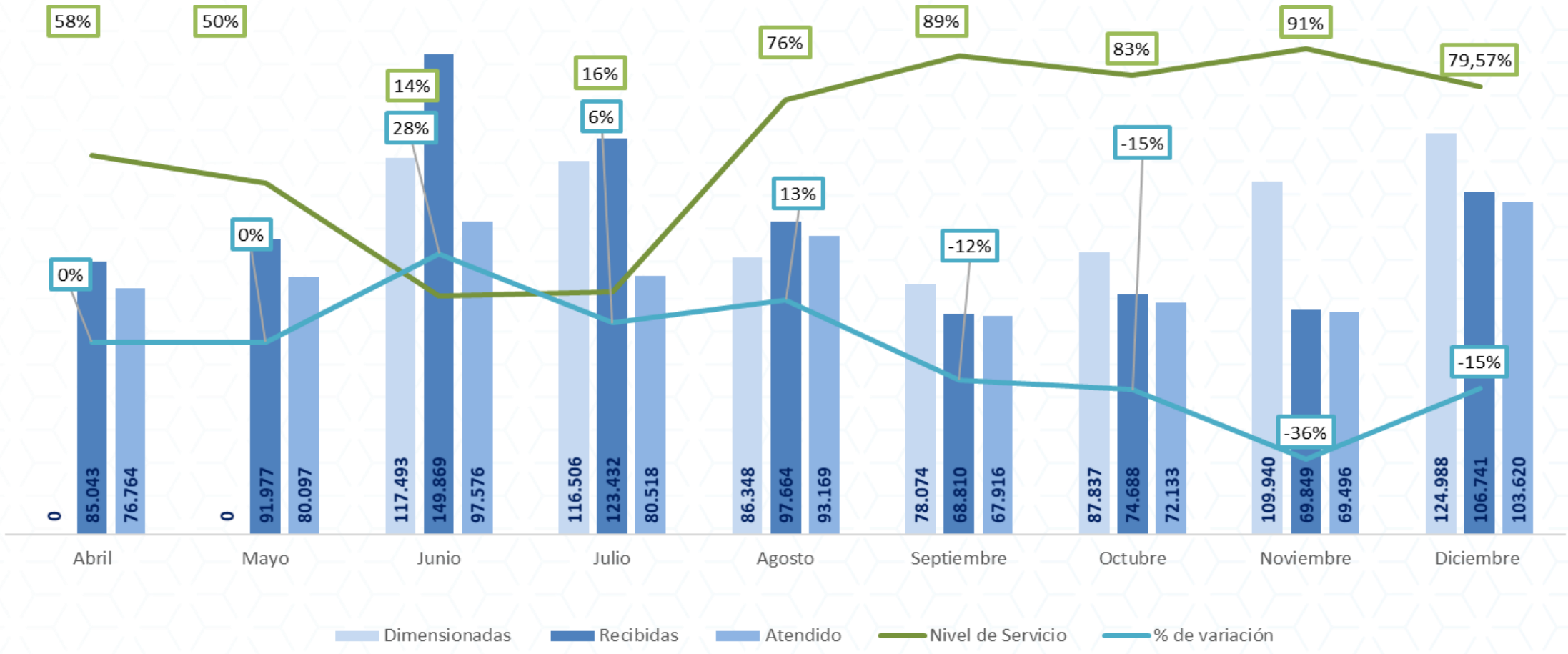
| Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|
| El 01 al 9 de junio se presenta oficialmente la noticia de los bloqueos de los créditos 0% protección constitucional | Se presenta congestión de llamadas por cambio de marquillas. | **Cierre del calendario 2023 – 2.** | Caida del 12% en el trafico de llamadas con relación al conciliado. | Caida del 15% en el trafico de llamadas con relación al conciliado. | Caida del 36% en el trafico de llamadas con relación al conciliado, la tercera consecutiva y la mas alta hasta el momento. | **Se presentan congesitones en la segunda y tercera semana de diciembre por afectaciones ajenas a la operación, afectando el indicador de NS no permitiendo cumplir lo pactado en los ANS (79.57%).** |
| A partir del 10 de junio se incrementan casos de llamadas mudas, entrecortadas y caídas, esto por la saturación del canal de Icetex | Se presentaron fallas en el portal transaccional, debido a que no permite descargar recibos de pago, certificaciones y realizar pagos por PSE | Se activaron los fondos para el calendario 2023 – 2: (población específica vulnerable), Comunidades negras, Victimas y profesores del sector oficial. | Cierre de Fondo de comunidades negras y victimas. | Llamadas por estados de cuenta y desembolsos, generando un aumento del 6% con relación al mes anterior. | Se presentan como principales tipologías llamadas por estados de cuenta y desembolsos | Apertura de Convocatorias 2024 – 1, el 01 de diciembre de 2023. |
| Del 17 al 19 de junio, cambia el Datacenter por parte de Icetex y se presentaron múltiples fallas en los aplicativos y pagina de Icetex. | A finales de julio Se cambia el flujo del IVR | Se presentaron cambios en la plataforma para consulta/impresión de la factura e información critica para el usuario (certificaciones). | Caso Mintic: los créditos se pasaron a cobro y los beneficiarios creyeron que era condonable, fue necesario explicar su funcionamiento. | En principo de mes se presenta aumento inesperado de llamadas (trafico promedio de 100 llamadas en espera el dia 02 de octubre por envio errado de MT | Gestión outbound servicios con la entrada de Comunidad Icetex. | **Entrega de personal de canal telefonico para apoyar la labor de Canal inbound.** |
| Rellamadas por los incovneiente presentados. | El 21 de julio, se presentó caída masiva de portal y aplicaciones durante dos horas y media. | **El Skill de información general deja de transferir por estrategia definida entre gerencias Comware e Icetex** | Inicia Vitual Hold. | El Skill de Información general presentó un aumento del 14% con relación a septiembre, realizando, rollback al proceso de no transferencia de llamadas. | Se empiezan a observar inconvenientes porque la BD del IVR, envía al usuario donde fue gestionado por última vez, mas no por su canal actual. | Afectaciones presentadas por situaciones internas de Comware (falla BP y Luz). |
| Ingreso de 53 asesores, para amortizar el sobretráfico | Se refuerza operación con acompañamiento en TMO largo. | **Se hace seguimiento al flujo del IVR, mejorando la atención del beneficiario/ciudadano.** | Redistribución de asignación de turnos para optimizar NS. | Revisón de asuentismo en operación, realizando retroalimentaciones y llamados de atención. | Revisión de escalamientos errados y reiteratividades | Revisión de ausentismos diarios por parte de todos los coordinadores |
| Cuadro de honor personalizado para fondos, propios y alianzas | Control diario en ausentismo. | **La operación realizo los días viernes tomas para reforzar temas operativos y administrativos entre los coordinadores y asesores** | Aprovechamiento de tiempos valle para refuerzos en operación en Habilidades Blandas sobretodo a Q3 y Q4. | Envío de MT´s y Mensajes de IVR para evitar rellamadas en los usuarios por temas relacionados con la contigencia presentada. | Solicitud a TH de revsión de los motivos de las ausencias por incapacidad para seguimiento al asesor para toma de acciones en los TOP | Solicitud a TH de revsión de los motivos de las ausencias por incapacidad para seguimiento al asesor para toma de acciones en los TOP |
| Realizar actividades lúdicas los viernes encaminados a disminuir la rotación de personal | A partir de la tercera semana se reduce el nivel de transferencias por el cambio de IVR. | Se hacen Balanceos en tiempo real aprovechando Horarios valles en Skilll y asesores multiproducto certificados. | Se organizan los procesos de mallas para asistencia a capacitaciones del por lo menos el 95% de la operación. | Asingnacion de acelerador para disminuir ausentismo en los dias de caida de NS. | Remisión de soportes por parte de los coordinadores, de las inasistencias a TH y juridica. | **Accion contingente realizada desde la gerencia en la segunda semana de diciembre, donde todas lás áreas de apoyo realizan labor en piso para soportar la gestión de los asesores.** |
| Seguimiento focalizado a los asesores con indicadores Q4 y Q3 | Seguimiento focalizado a los asesores con indicadores Q4 y Q3 | Se refuerza el Skill de información general con asesores multiproducto | Seguimiento en operación a las novedades presentadas de asistencia por parte de asesores. | | | Entrega de 70 personas a la operación de todos los Skill para apoyar las labores de inbound telefonico y comercial para balanceo en línea de las operaciones |

# Canal Telefónico
## PDA – Enero 2024

| Objetivo | Accion | Noviembre | Diciembre | Enero de 2024 | Resultados | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Cumplir con el Nivel de servicio al 80% en el canal Telefonico | Redistribución Asignación de Turnos para llegar a los NS, distribución de los asesores por Skill desde planta | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se distribuyen semanalmente los turnos y se verifica planta de personal los viernes en la tarde en conjunto con Reporting y Talento Humano | Jefe de Planeación, Jefe de Operaciones.Analista Workforce |
| | Revision de escalamientos errados y reiteratividades y entrega de informes semanales | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se generan reportes de insumo para otras areas de apoyo Comware, con el fin de que realicen acciones conjuntas para mitigar el impacto de este indicador en la operación | Team de formación, Jefatura de formación, Jefe de Operaciones, Jefatura de Calidad. |
| Llegar al 95% de la asistencia y presentación de evaluaciones por parte de Asesores y Coordinadores | Revisión diaría de los asistentes a las formaciones y evaluaciones en conjunto con el área de Formación. | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se realiza revisión diaria a los asistentes a las capacitaciones continuas y se realiza refuerzo a los asesores con novedades de ausentismo. | Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce, GTR |
| | Revisión y publicación del 100% las novedades presentadas en la operación, en las plataformas establecidas | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se hace revision con Calidad y Formación de las novedades presentadas por la operación diariamente | Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce, Jefe Calidad |
| Control del 100% de los ausentismos de la operación | Revisión diaría de los asistentes a operación | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se envia en el ultimo corte a Comware y al cliente un Zoom de las novedades presentadas en los ausentismos del dia, se toma como llave de acceso a la variable, el no ausentismo por parte de los asesores. | Jefe de planeación, Coordinadores Telefónico , Jefe de Operaciones. Coordinadora Talento Humano |
| | Revisión, seguimiento y toma de acciones diaria a las novedades presentadas | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se toman medidas por parte de coordinadores a partir del segundo dia de auisentismo y se solicita apoyo a TH y juridico para tomar medidas cuatelares disciplinarias | Jefe de planeación, Coordinadores Telefónico , Jefe de Operaciones. Analista Workforce |
| Mejora de acciones con áreas de apoyo | Capacitación y utilizacion de los Powerbi realizados por planeacion para seguimiento a la operación | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Con ello se obtiene que los coordinadores tengan herramientas de seguimiento diario a fin de retroalimentar adecuadamente a los asesores a cargo, mejorando su seguimiento. | Jefatura de Operaciones telefónico, Jafatura de planeación, Analista de procesos |
| | Revision en conjunto con calidad para toma de acciones de los asesores reincidentes en los Q3 y Q4 | En Ejecución | Ejecutado | Ejecutado | Con la información recolectada, se espera que las área de apoyo y coordinadores analicen y tomen acciones de los asesores reincidentes, tomen medidas de apoyo o correcciones que den a lugar | Jefatura de Operaciones telefónico, Jefatura de calidad, Talento Humano Juridico y Formación |
| | Revisión de acciones conjuntas para capacitaciones especificas para las personas que escalen erradamente y generales para las tipificaciones que mas se escalan mal | En Ejecución | Ejecutado | En Ejecución | Se envian los soportes por parte de los asesores a las distintas áreas para que puedan verificar su veracidad, ademas de verificar con estos las acciones a seguir. | Jefatura de Operaciones telefónico, Jefatura de calidad, Talento Humano Juridico y planeación |

# Canal Telefónico

## Comportamiento de ingreso de llamadas - Telefónico
## Dic. 2023

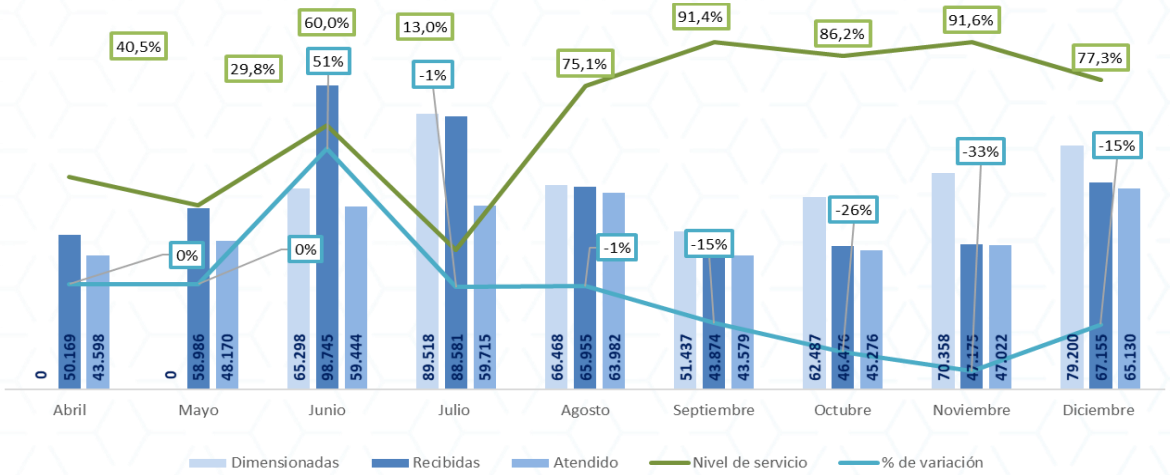


# Canal Telefónico

## Comportamiento de ingreso de llamadas - Total por Skill Telefónico

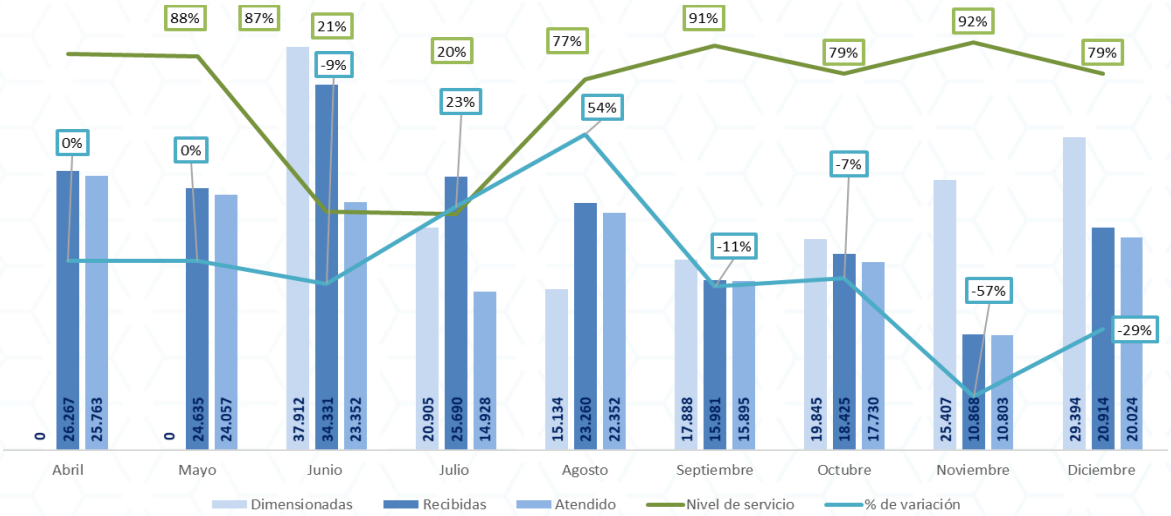
### Dic 23. 2023

## Propios




| Tipificaciones Propios BP | Cantidad |
|---|---|
| Administración de la Cartera\|\|Estado de cuenta | 12.726 |
| Etapa de estudios\|\|Renovación | 11.294 |
| Sin tipificación | 5.191 |
| Transferencia | 5.802 |
| Asesoría General\|\|Información general | 5.536 |
| Etapa de estudios\|\|Desembolsos | 4.088 |
| Asesoría General\|\|Información producto | 2.854 |
| Etapa de estudios\|\|Modificaciones en el crédito | 2.527 |
| Administración de la Cartera\|\|Recibo de pago | 1.788 |
| Etapa de amortización\|\|Gestión de recuperación de cartera | 1.717 |
| Etapa de amortización\|\|Condonación | 1.250 |
| Asesoría General\|\|Servicio al usuario | 1.192 |
| Otras Tipificaciones | 9.165 |
| **Total general** | **65.130** |

## Fondos



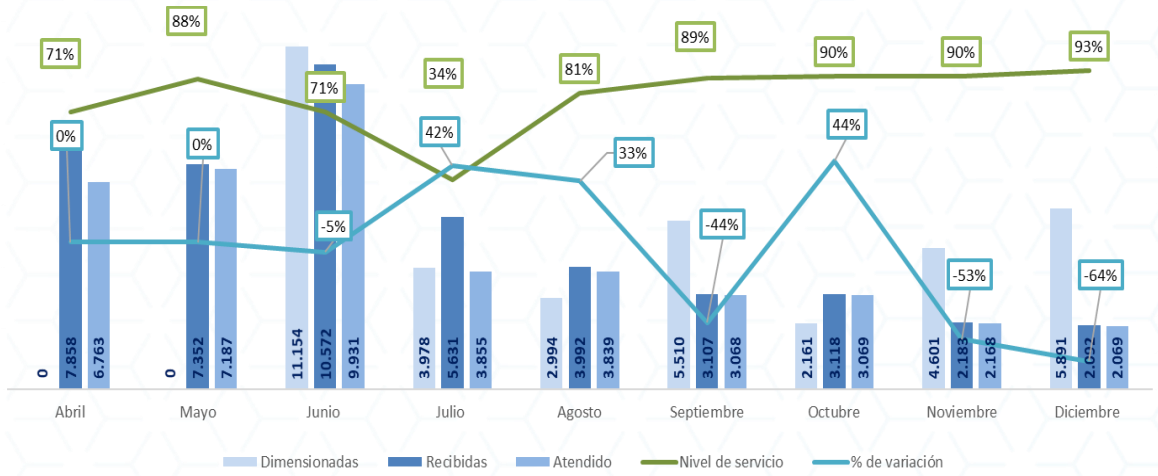

| Tipificaciones Fondos | Cantidad |
|---|---|
| Transferencia | 4.320 |
| Sin Tipificación | 2.059 |
| Asesoría General\|\|Información producto | 2.646 |
| Asesoría General\|\|Información general | 2.104 |
| Etapa de estudios\|\|Desembolsos | 1.867 |
| Etapa de estudios\|\|Renovación | 1.586 |
| Otorgamiento de producto\|\|Legalización | 991 |
| Etapa de amortización\|\|Condonación | 946 |
| Otorgamiento de producto\|\|Solicitud de producto | 750 |
| Administración de la Cartera\|\|Estado de cuenta | 642 |
| Otras Tipificaciones | 2.113 |
| **Total general** | **20.024** |

# Canal Telefónico

## Comportamiento de ingreso de llamadas - Total por Skill Telefónico

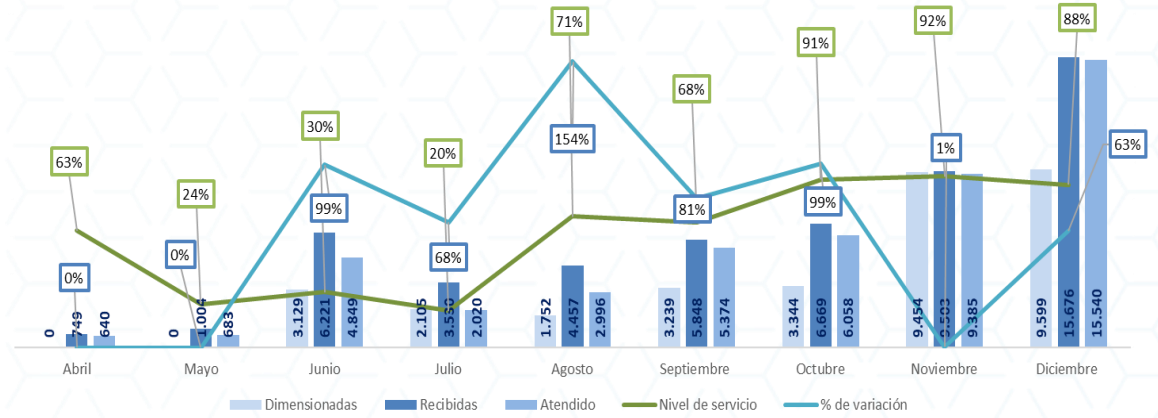
### Dic.23 2023

## Alianzas /Becas




| Tipificaciones Alianzas | Cantidad |
|---|---|
| Transferencia | 411 |
| Administración de la Cartera\|\|Estado de cuenta | 377 |
| Etapa de amortización\|\|Condonación | 233 |
| Asesoría General\|\|Información general | 166 |
| Etapa de estudios\|\|Desembolsos | 142 |
| Sin tipificación | 93 |
| Etapa de estudios\|\|Renovación | 98 |
| Asesoría General\|\|Información producto | 97 |
| Administración de la Cartera\|\|Recibo de pago | 75 |
| Etapa de amortización\|\|Garantías | 41 |
| Otras Tipificaciones | 336 |
| **Total general** | **2.069** |

## Info. General




| Tipificaciones Información General | Cantidad |
|---|---|
| Transferencia | 13.031 |
| Asesoría General\|\|Información general | 1.051 |
| Sin tipificación | 575 |
| Asesoría General\|\|Información producto | 227 |
| Otras Tipficaciones | 167 |
| Abandonada mientras hablaba | 123 |
| Silencio | 67 |
| Otorgamiento de producto\|\|Solicitud de producto | 45 |
| Asesoría General\|\|Información Pública | 30 |
| Etapa de amortización\|\|Gestión de recuperación de cartera | 29 |
| Contacto no efectivo \|\|Contacto no efectivo | 28 |
| **Total general** | **15.540** |

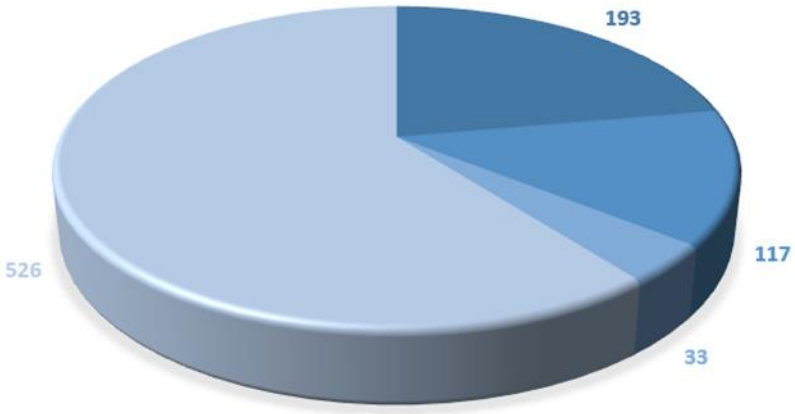
# Canal Telefónico

## Comportamiento de Canal Outbound – servicios Telefónico

### Dic 22. 2023

## Gestión Outbound

| Tipificación | Total General | % Contactabilidad |
|---|---|---|
| **Contacto Efectivo** | **310** | **35,67%** |
| Contacto Útil | 193 | 22,21% |
| Contacto Efectivo | 117 | 13,46% |
| **Contacto No Efectivo** | **33** | **3,80%** |
| Contacto No Efectivo | 33 | 3,80% |
| **No Contactado** | **526** | **60,53%** |
| No Contactado | 526 | 60,53% |
| **Total general** | **869** | **100,00%** |




## Te llamamos

| Te llamamos | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|
| Dimensionadas | 120 | 904 |
| Recibidas | 120 | 904 |
| Atendido | 118 | 857 |
| Nivel de Servicio | 98% | 82% |
| % de variación | 0% | 0% |

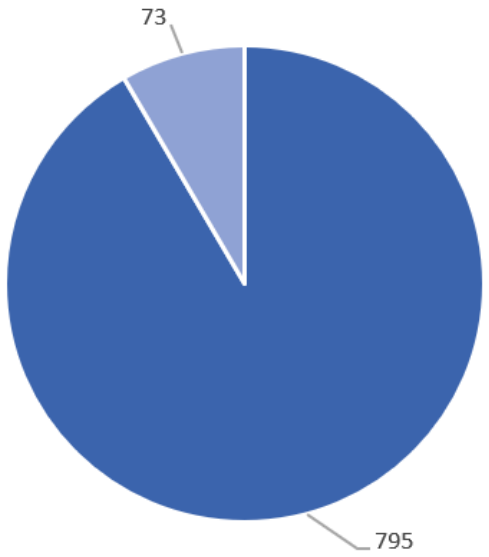
| | | |
|---|---|---|
| Nivel de Atención | 98% | 95% |

# Canal Telefónico

## Casos Escalados erradamente BO
## Dic. /2023

**Escalmientos escalados Diciembre 2023**
**Canal telefónico**

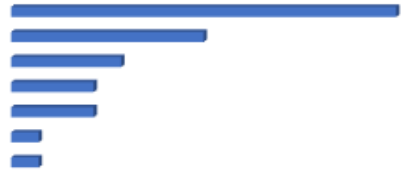
| Etiquetas de fila | Cantidad | % |
|---|---|---|
| Si aplica Escalamiento | 795 | 91,59% |
| Devueltos | 73 | 8,41% |
| **Total general** | **868** | **100,00%** |




## Casos que si aplica Devolución

**Tipificación aplica motivo de devolución**

| Tipificación | Total |
|---|---|
| Condonación | 42% |
| Renovación | 21% |
| Certificaciones relacionadas con los créditos | 12% |
| Desembolsos | 9% |
| Modificaciones en el crédito | 9% |
| Paso al cobro | 3% |
| Solicitud de producto | 3% |
| **Total general** | **100,00%** |



**Top asesor aplica devolución**

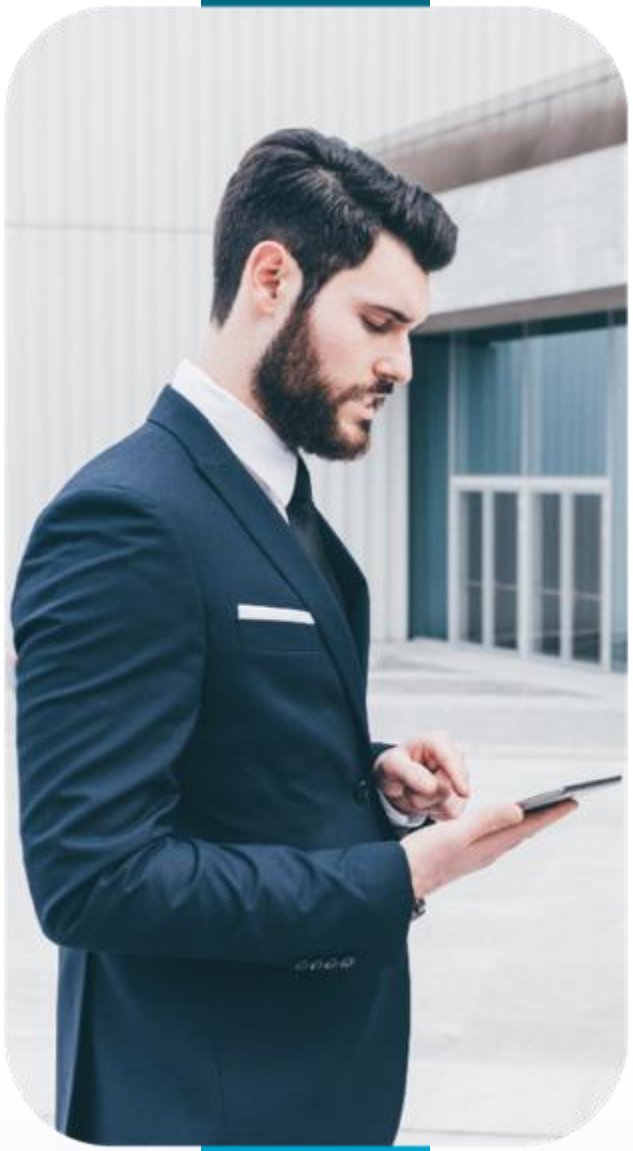
| Asesor aplica devolución | % Participación |
|---|---|
| Otros asesores | 39% |
| Laura Deyanith Weber Caravali | 4% |
| Nicol Tatiana Mahecha Pardo | 4% |
| Brigiette Plaza Contreras | 3% |
| Alexandra Rivas | 3% |
| Sandra Milena Molina Contreras | 3% |
| Karen Yulieth Lopez Cervantes | 3% |
| Estefanía Del Carmen Carrillo Díaz | 2% |
| John Edwin Castaño Gómez | 2% |
| Brayan Yesid Rodríguez Peña | 2% |
| Stefania Plaza Contreras | 2% |
| Geraldin Xiomara Galindo Aldana | 2% |
| Nathali Lorena Pineda Niño | 2% |
| Camila Andrea Tejedor Segura. | 2% |
| Manuel Alexander Guzman Alarcón | 2% |
| Jose Wilson Cundumi Sánchez | 2% |
| Luisa Fernanda America Diaz | 2% |
| Javier Andrés Manjarréz López | 2% |
| Sinia Marcela Florez Mayoriano | 2% |
| Francy Liney Díaz Ramírez | 2% |
| Sharon Alejandra Salgado Pardo | 2% |
| Erika Felisa Hurtado Lemos | 2% |
| Karen Nathaly Barrera Daza | 2% |
| Valentina Hernández Gómez | 2% |
| Alejandra Aviles Monroy | 2% |
| Ruth Edelmira Tobar Merchan | 2% |
| Juan Esteban Martínez Rozo | 2% |
| Ximena Alexandra Hernández Tavera | 2% |
| **Total** | 100% |



# Canal Telefónico

## PDA telefónico – Enero 2024

| Objetivo | Accion | Noviembre | Diciembre | Enero de 2024 | Resultados | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Cumplir con el Nivel de servicio al 80% en el canal Telefonico | Redistribución Asignación de Turnos para llegar a los NS, distribución de los asesores por Skill desde planta | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se distribuyen semanalmente los turnos y se verifica planta de personal los viernes en la tarde en conjunto con Reporting y Talento Humano | Jefe de Planeación, Jefe de Operaciones.Analista Workforce |
| | Revision de escalamientos errados y reiteratividades y entrega de informes semanales | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se generan reportes de insumo para otras areas de apoyo Comware, con el fin de que realicen acciones conjuntas para mitigar el impacto de este indicador en la operación | Team de formación, Jefatura de formación, Jefe de Operaciones, Jefatura de Calidad. |
| Llegar al 95% de la asistencia y presentación de evaluaciones por parte de Asesores y Coordinadores | Revisión diaría de los asistentes a las formaciones y evaluaciones en conjunto con el área de Formación. | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se realiza revisión diaria a los asistentes a las capacitaciones continuas y se realiza refuerzo a los asesores con novedades de ausentismo. | Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce, GTR |
| | Revisión y publicación del 100% las novedades presentadas en la operación, en las plataformas establecidas | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se hace revision con Calidad y Formación de las novedades presentadas por la operación diariamente | Team de formación, analista de formación, Jefe de Operaciones. Analista Workforce, Jefe Calidad |
| Control del 100% de los ausentismos de la operación | Revisión diaría de los asistentes a operación | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se envia en el ultimo corte a Comware y al cliente un Zoom de las novedades presentadas en los ausentismos del dia, se toma como llave de acceso a la variable, el no ausentismo por parte de los asesores. | Jefe de planeación, Coordinadores Telefónico , Jefe de Operaciones. Coordinadora Talento Humano |
| | Revisión, seguimiento y toma de acciones diaria a las novedades presentadas | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Se toman medidas por parte de coordinadores a partir del segundo dia de auisentismo y se solicita apoyo a TH y juridico para tomar medidas cuatelares disciplinarias | Jefe de planeación, Coordinadores Telefónico , Jefe de Operaciones. Analista Workforce |
| Mejora de acciones con áreas de apoyo | Capacitación y utilizacion de los Powerbi realizados por planeacion para seguimiento a la operación | Ejecutado | Ejecutado | En Ejecución | Con ello se obtiene que los coordinadores tengan herramientas de seguimiento diario a fin de retroalimentar adecuadamente a los asesores a cargo, mejorando su seguimiento. | Jefatura de Operaciones telefónico, Jafatura de planeación, Analista de procesos |
| | Revision en conjunto con calidad para toma de acciones de los asesores reincidentes en los Q3 y Q4 | En Ejecución | Ejecutado | Ejecutado | Con la información recolectada, se espera que las área de apoyo y coordinadores analicen y tomen acciones de los asesores reincidentes, tomen medidas de apoyo o correcciones que den a lugar | Jefatura de Operaciones telefónico, Jefatura de calidad, Talento Humano Juridico y Formación |
| | Revisión de acciones conjuntas para capacitaciones especificas para las personas que escalen erradamente y generales para las tipificaciones que mas se escalan mal | En Ejecución | Ejecutado | En Ejecución | Se envian los soportes por parte de los asesores a las distintas áreas para que puedan verificar su veracidad, ademas de verificar con estos las acciones a seguir. | Jefatura de Operaciones telefónico, Jefatura de calidad, Talento Humano Juridico y planeación |

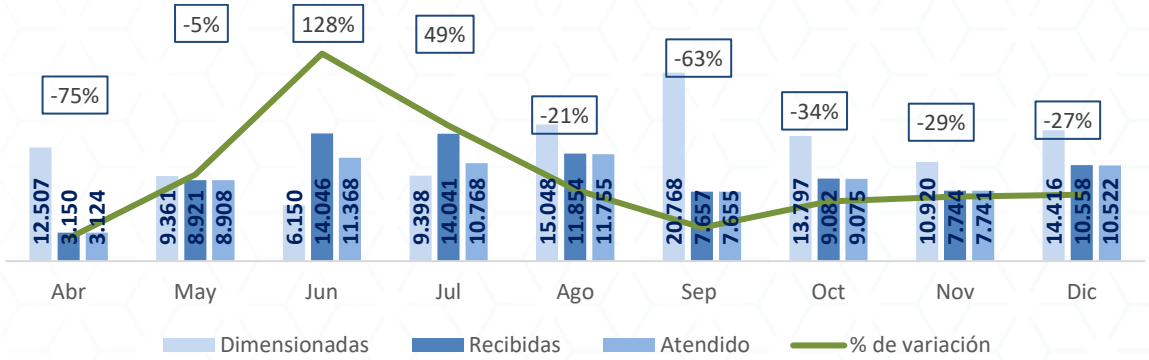


# Canal Digital

# Digital Chat – WhatsApp

## Chat

### Comportamiento de ingreso diciembre

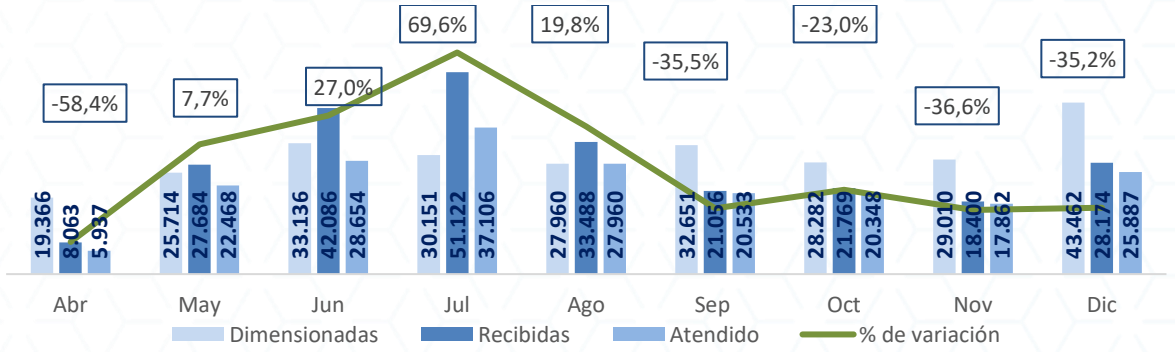



### Resumen indicadores operativos

| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dimensionadas | 19.366 | 25.714 | 33.136 | 30.151 | 27.960 | 32.651 | 28.282 | 29.010 | 43.462 |
| Recibidas | 8.063 | 27.684 | 42.086 | 51.122 | 33.488 | 21.056 | 21.769 | 18.400 | 28.174 |
| Atendido | 5.937 | 22.468 | 28.654 | 37.106 | 27.960 | 20.533 | 20.348 | 17.862 | 25.887 |
| Abandonadas | 2.126 | 5.216 | -13.432 | -14.016 | -5.528 | -523 | -1.422 | -538 | -2.287 |
| % de variación | -58,4% | 7,7% | 27,0% | 69,6% | 19,8% | -35,5% | -23,0% | -36,6% | -35,2% |
| ASA | 0:04:40 | 0:06:41 | 0:13:27 | 0:14:04 | 0:04:46 | 0:00:42 | 0:01:43 | 0:00:42 | 0:02:38 |

| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de servicio | 32% | 31% | 16% | 17% | 45% | 87% | 73% | 80% | 57% |
| Nivel de atención | 78% | 81% | 68% | 73% | 88% | 98% | 94% | 97% | 92% |
| AHT | 0:19:44 | 0:19:03 | 0:08:43 | 0:17:01 | 0:15:38 | 0:16:36 | 0:17:13 | 0:17:20 | 0:19:40 |
| Rechazos | | | 60% | 56% | 52% | 51% | 27% | 6% | 5% |
| Reiteratividad | | | | | | 55% | 43% | 44% | 46% |

## WhatsApp

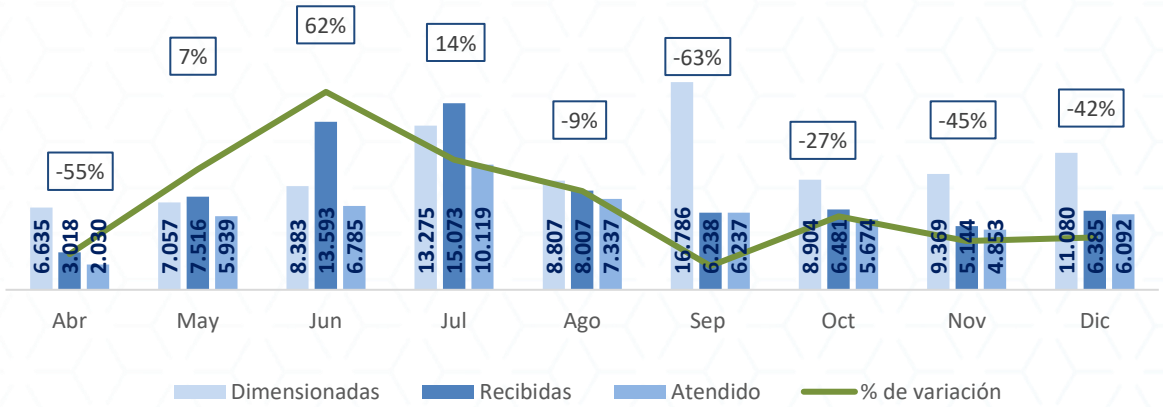



| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dimensionadas | 12.507 | 9.361 | 6.150 | 9.398 | 15.048 | 20.768 | 13.797 | 10.920 | 14.416 |
| Recibidas | 3.150 | 8.921 | 14.046 | 14.041 | 11.854 | 7.657 | 9.082 | 7.744 | 10.558 |
| Atendido | 3.124 | 8.908 | 11.368 | 10.768 | 11.755 | 7.655 | 9.075 | 7.741 | 10.522 |
| Abandonado | -26 | -13 | -2.678 | -3.273 | -99 | -2 | -7 | -3 | -36 |
| % de variación | -75% | -5% | 128% | 49% | -21% | -63% | -34% | -29% | -27% |
| ASA | 0:23:45 | 0:06:12 | 0:53:25 | 1:14:28 | 0:14:09 | 0:00:17 | 0:01:34 | 0:00:47 | 0:26:45 |

| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de servicio | 45% | 73% | 16% | 4% | 51% | 95% | 83% | 85% | 54% |
| Nivel de atención | 9% | 100% | 81% | 77% | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| AHT | 0:28:46 | 0:21:46 | 0:22:28 | 0:20:25 | 0:21:03 | 0:22:22 | 0:21:46 | 0:22:51 | 0:26:45 |
| Rechazos | | | 58% | 60% | 47% | 43% | 33% | 11% | 7% |
| Reiteratividad | | | | | | 49% | 36% | 37% | 45% |

# Digital – Video atención

## Comportamiento de ingreso diciembre




## Resumen indicadores operativos

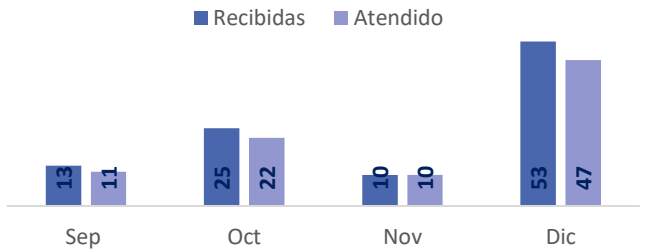
| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dimensionadas | 6.635 | 7.057 | 8.383 | 13.275 | 8.807 | 16.786 | 8.904 | 9.369 | 11.080 |
| Recibidas | 3.018 | 7.516 | 13.593 | 15.073 | 8.007 | 6.238 | 6.481 | 5.144 | 6.385 |
| Atendido | 2.030 | 5.939 | 6.785 | 10.119 | 7.337 | 6.237 | 5.674 | 4.853 | 6.092 |
| Abandonado | -988 | -1.577 | -6.808 | -4.954 | -670 | -1 | -807 | -291 | -293 |
| % de variación | -55% | 7% | 62% | 14% | -9% | -63% | -27% | -45% | -42% |
| ASA | 0:00:58 | 0:00:29 | 0:02:48 | 0:02:24 | 0:00:34 | 0:00:04 | 0:00:31 | 0:00:20 | 0:00:17 |

| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de servicio | 45% | 63% | 23% | 35% | 78% | 95% | 75% | 85% | 86% |
| Nivel de atención | 67% | 79% | 50% | 67% | 92% | 98% | 88% | 94% | 95% |
| AHT | 0:10:17 | 0:10:04 | 0:09:41 | 0:09:49 | 0:08:50 | 0:08:42 | 0:08:13 | 0:09:30 | 0:09:18 |
| Rechazos | | | 27% | 41% | 45% | 49% | 27% | 14% | 2% |
| Reiteratividad | | | | | | 53% | 45% | 46% | 46% |

## Acciones

- Para el mes de diciembre se presenta un **-42%** de tráfico negativo según el dimensionamiento.
- En el mes de diciembre se genera cumplimiento de niveles de servicio y niveles de atención por el modelo de curva en el cual se realizan 10 turnos intermedios.
- Se cierra el porcentaje error de escalamientos al Back al **2%**.
- Seguimiento a los rechazos por medio de una torre de verificación y escalamiento para asegurar el correcto escalamiento por los asesores de Video atención.

## Señas




| Detalle | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|
| Recibidas | 13 | 25 | 10 | 53 |
| Atendido | 11 | 22 | 10 | 47 |
| Abandonado | -2 | -3 | 0 | -6 |
| ASA | 0:02:42 | 0:03:00 | 0:05:07 | 0:00:38 |

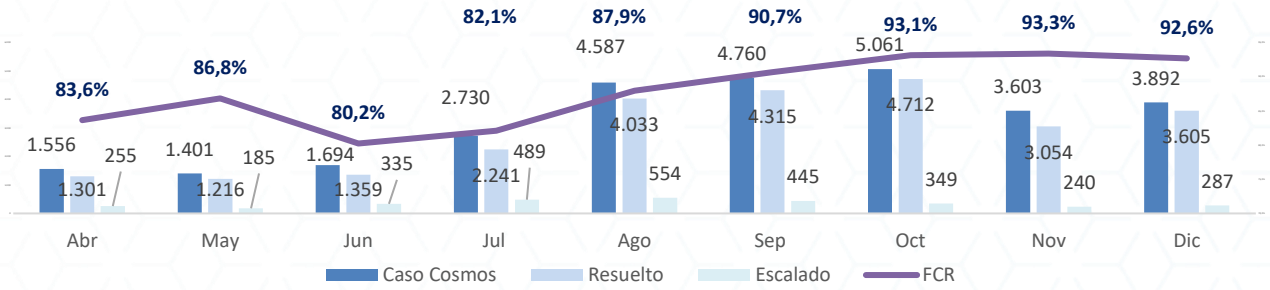
| Detalle | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|
| Nivel de servicio | 77% | 68% | 60% | 83% |
| Nivel de atención | 85% | 88% | 100% | 88% |
| AHT | 0:04:31 | 0:05:03 | 0:05:25 | 0:05:30 |

| Documento | Mes | Fecha |
|---|---|---|
| 36759716 | Julio | 26/07/2023 |
| 36759716 | Julio | 31/07/2023 |
| 36759716 | Agosto | 8/08/2023 |
| 36759716 | Agosto | 16/08/2023 |
| 36759716 | Agosto | 18/08/2023 |
| 1010237360 | Agosto | 25/08/2023 |
| 30687040 | Agosto | 29/08/2023 |
| 1003242201 | Noviembre | 30/11/2023 |
| 22550712 | Diciembre | 6/12/2023 |
| 22550712 | Diciembre | 7/12/2023 |
| 22550712 | Diciembre | 7/12/2023 |
| 22550712 | Diciembre | 18/12/2023 |
| 52956971 | Diciembre | 19/12/2023 |

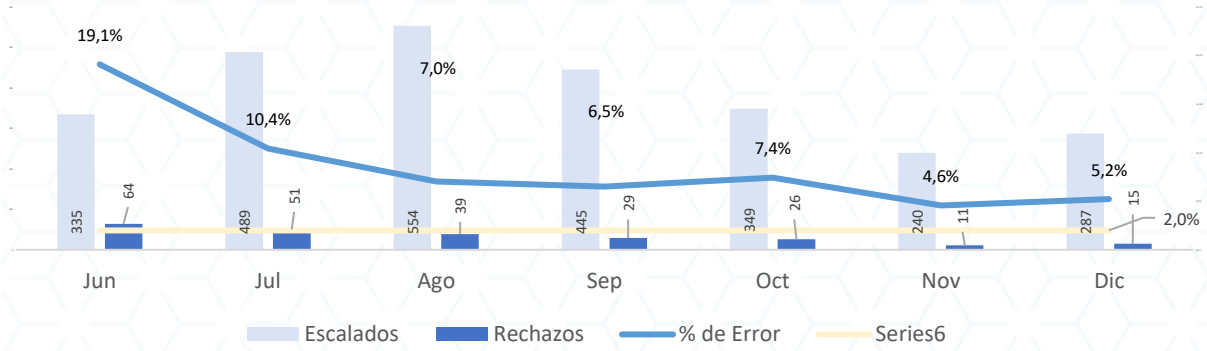
# Digital Modo On y RRSS

## Modo On

### Comportamiento de ingreso diciembre

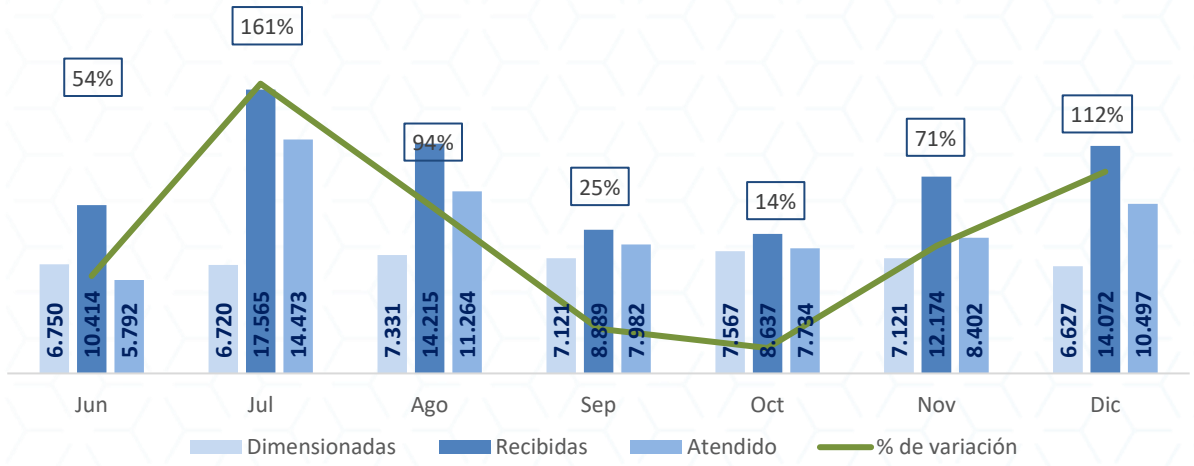



### Porcentaje de error escalamientos




## Redes sociales

### Comportamiento de ingreso diciembre




### Fechas y pendientes por Red

| FECHA | FaceBook | Twitter | Instagram |
|---|---|---|---|
| 30-dic | 3.681 | 0 | 286 |
| TOTAL | 3.681 | 0 | 286 |

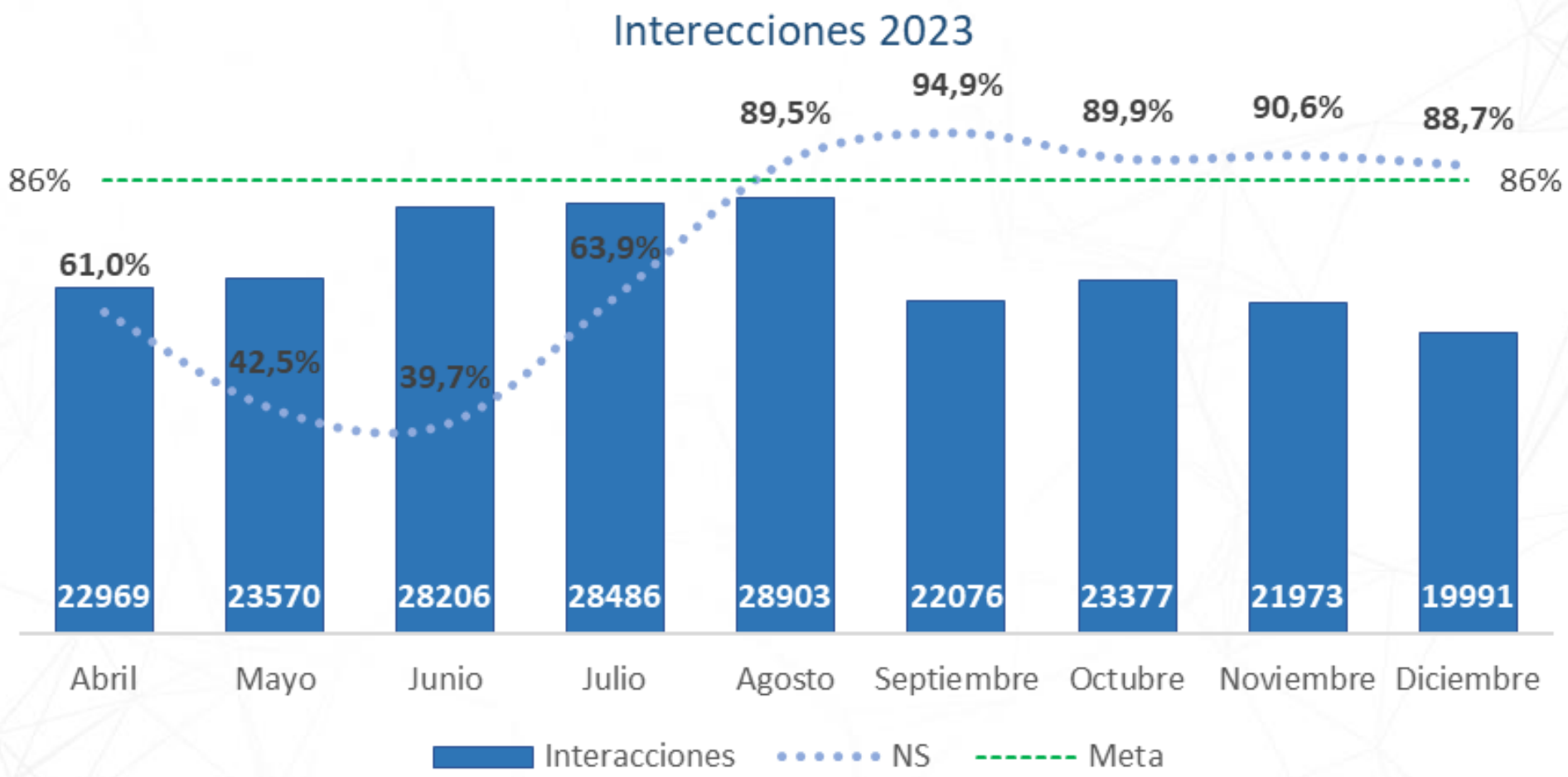
**FaceBook:** 6 de diciembre
**X:** Al día
**Instagram:** 26 de diciembre

| Detalle | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipificados | 5.932 | 6.224 | 4.373 | 4.623 | 4.545 | 4.878 | 4.878 | 3.654 | 3.563 |
| Escalados | 179 | 227 | 86 | 66 | 21 | 86 | 90 | 73 | 80 |
| Rechazados | 35 | 45 | 19 | 6 | 2 | 8 | 8 | 7 | 5 |
| % casos escalados | 3% | 4% | 2% | 1% | 0,46% | 1,76% | 1,85% | 2,00% | 2,24% |
| % casos rechazados | 19,55% | 19,82% | 22,09% | 9,09% | 9,52% | 9,30% | 8,89% | 10,00% | 6,00% |

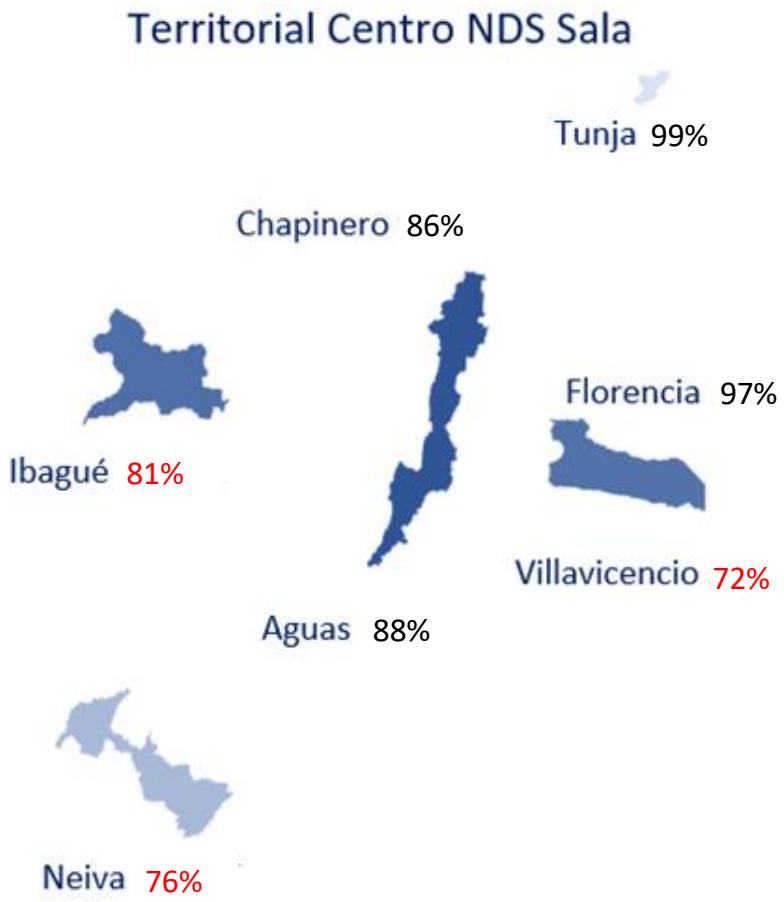


# Centro de Experiencia Presencial

# INDICADORES DE OPERACIÓN CEP
# (Interacciones)



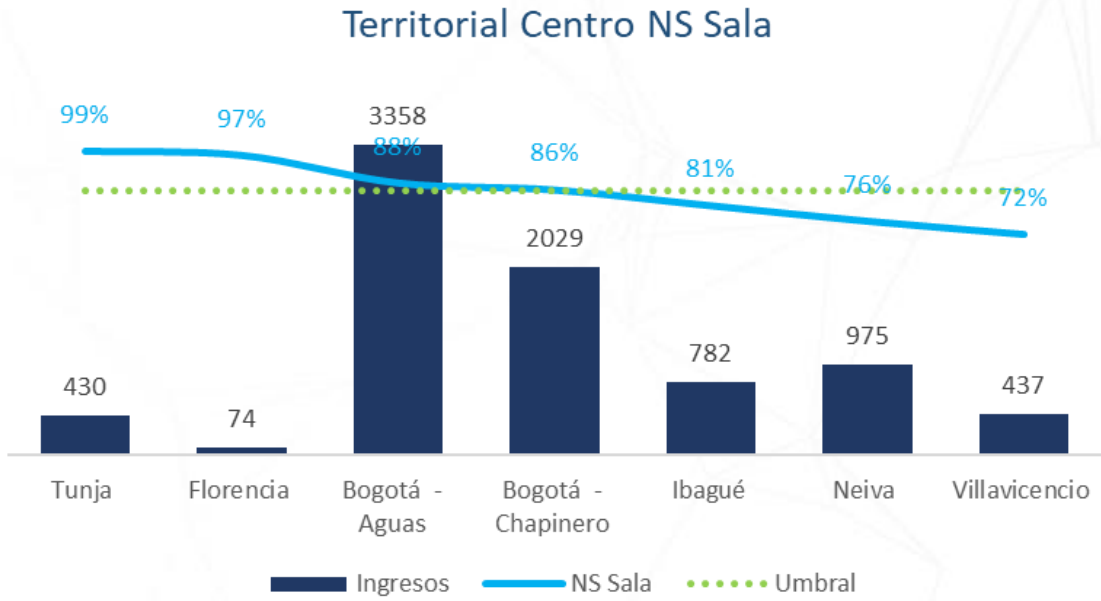
# INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL CENTRO



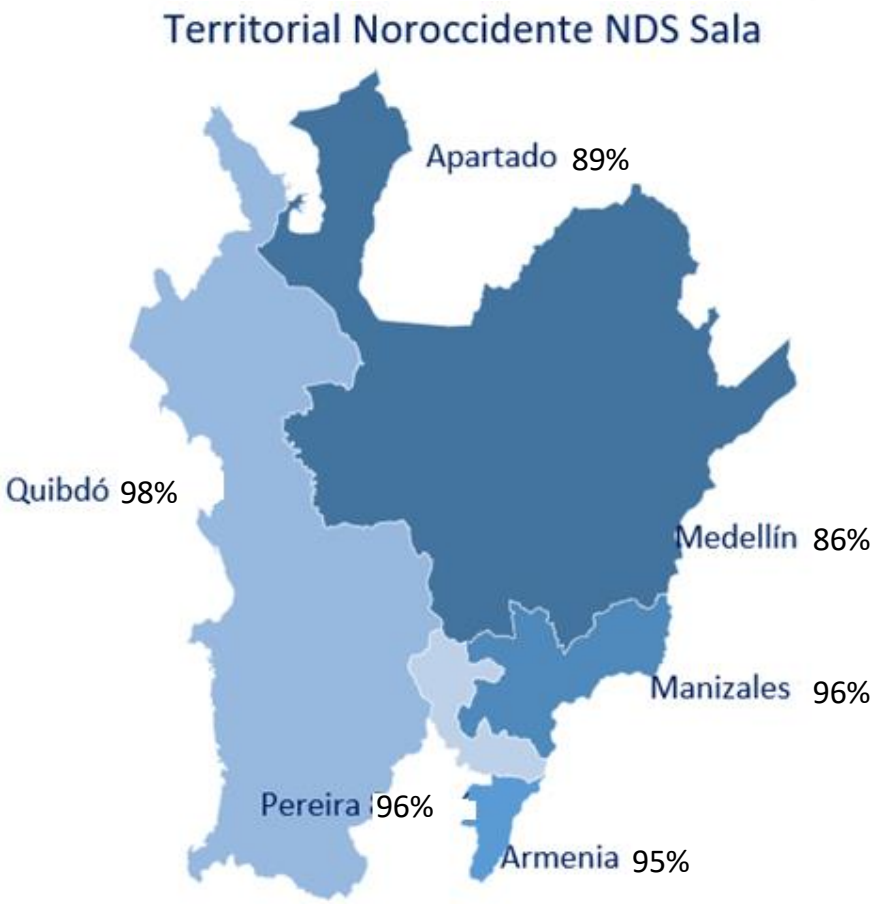

**8,085**

Total Atenciones

** 7,218 atenciones en el mes de Noviembre.*



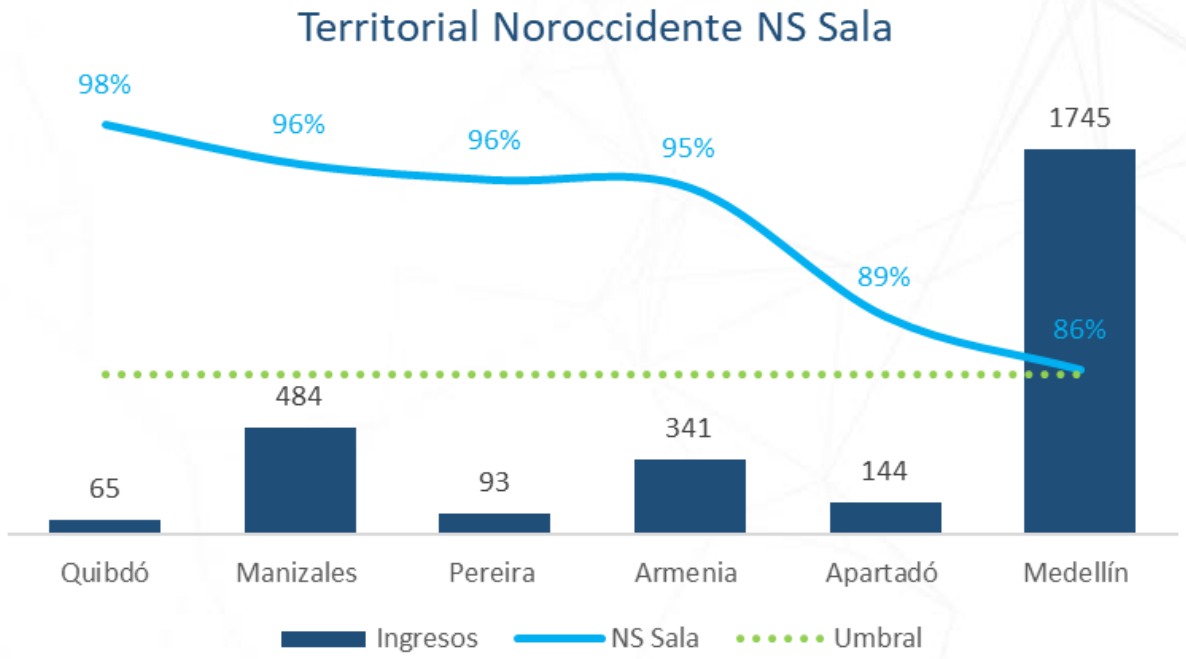
# INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE



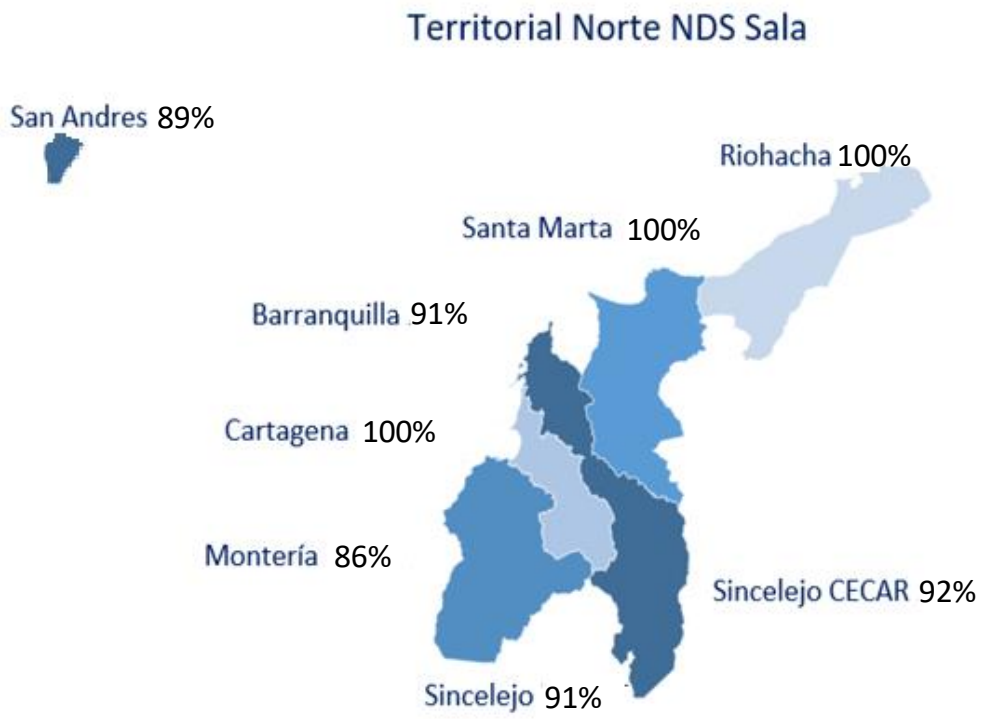

**2,872**

Total Atenciones

** 2,900 atenciones en el mes de Noviembre.*



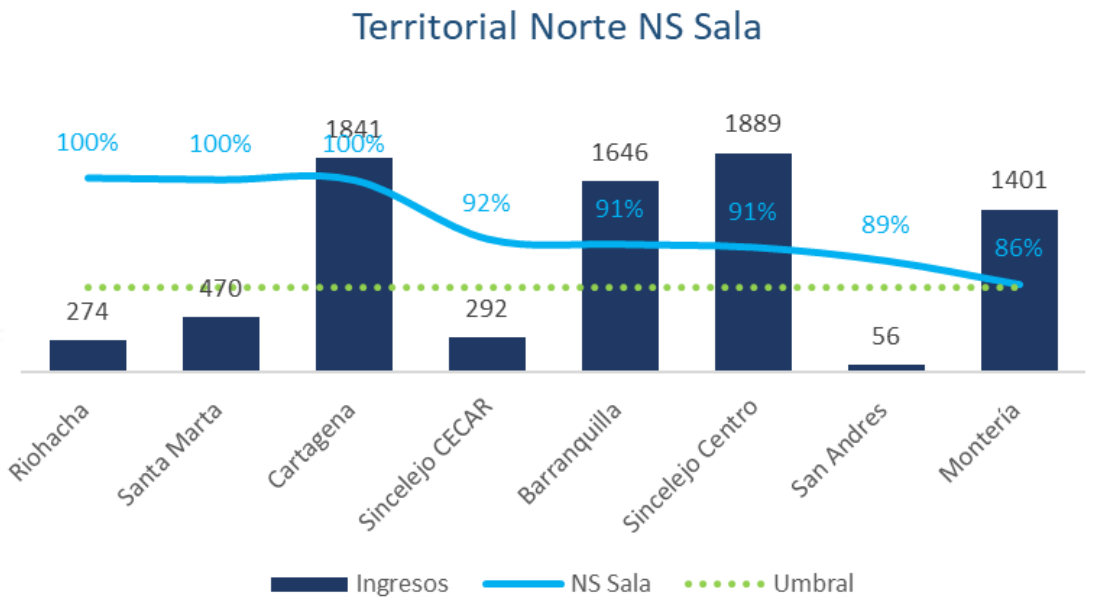
# INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL NORTE



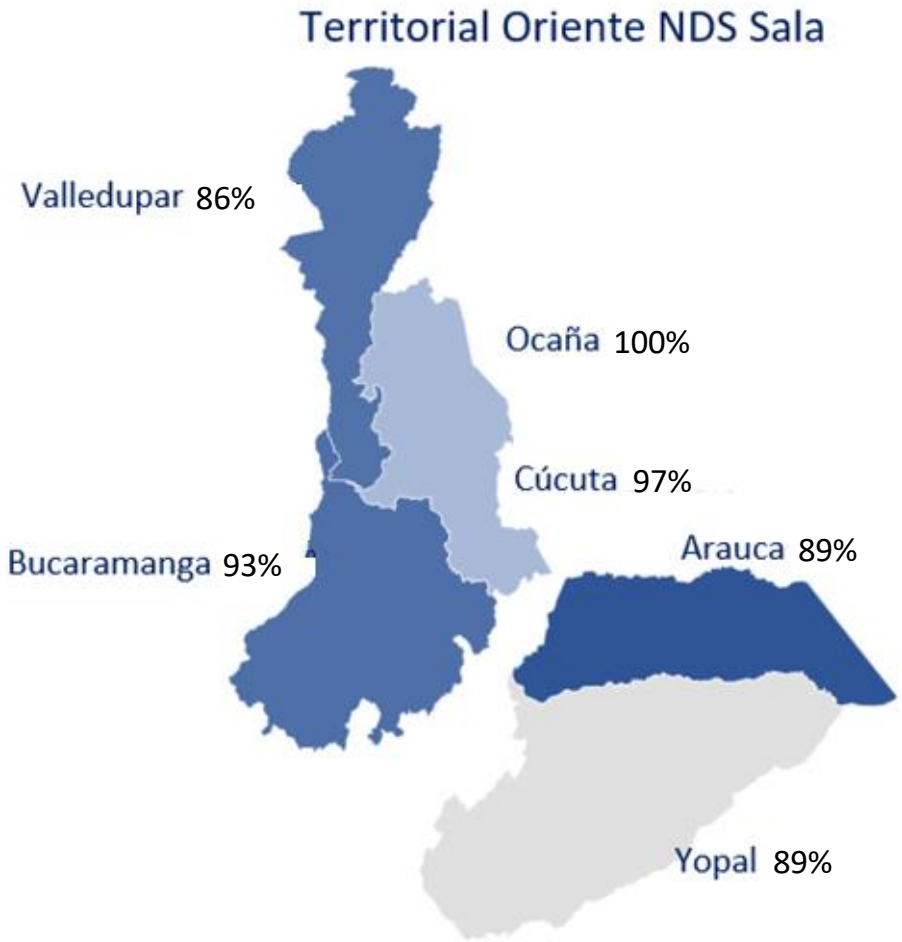

**7,869**

Total Atenciones

** 6.519 atenciones en el mes de Septiembre.*



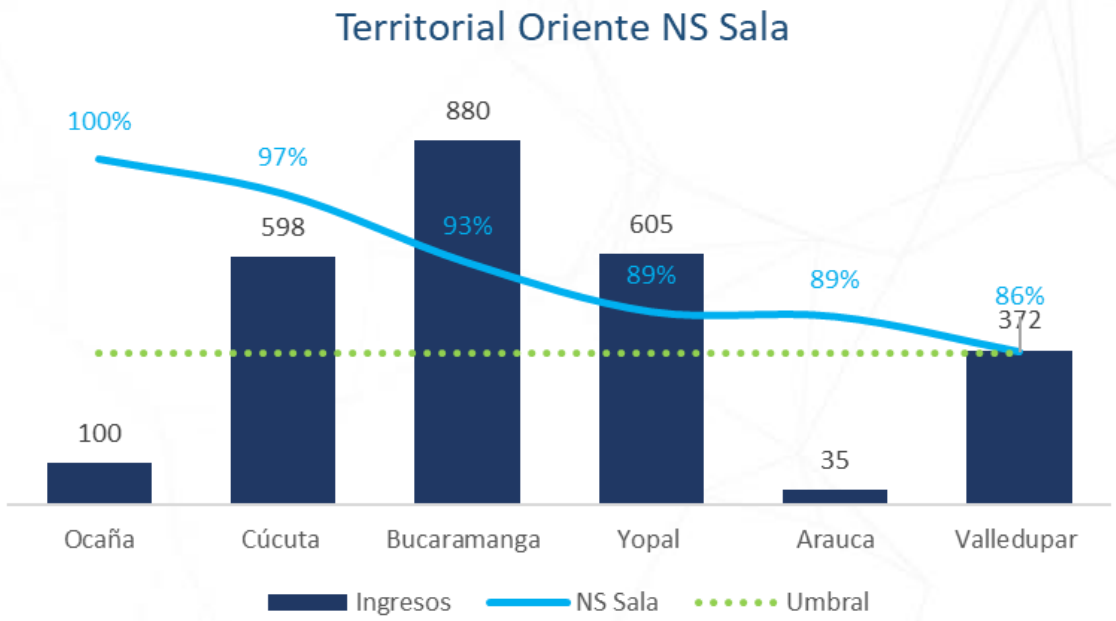
# INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL ORIENTE



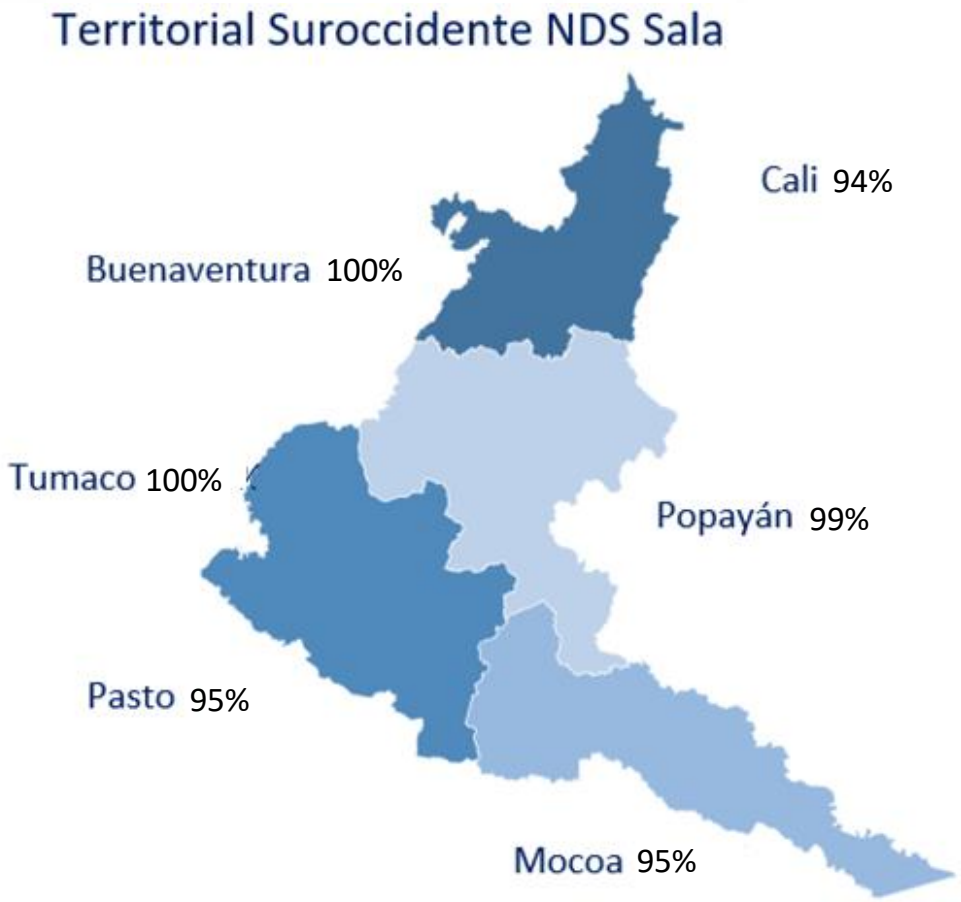

**2,590**

Total Atenciones

** 2.346 atenciones en el mes de Noviembre.*



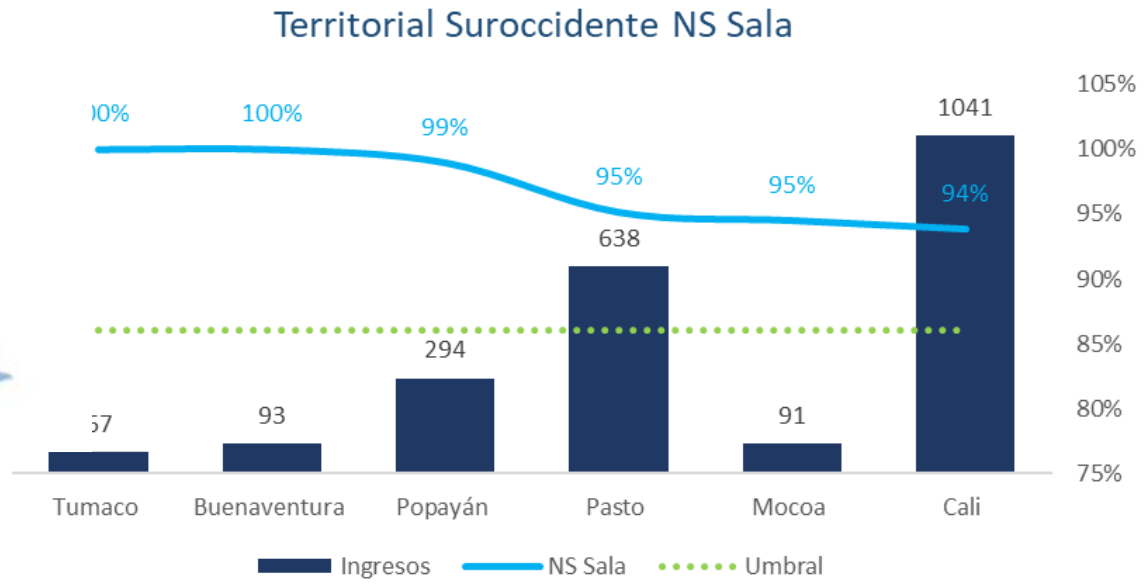
# INDICADORES DE OPERACIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE



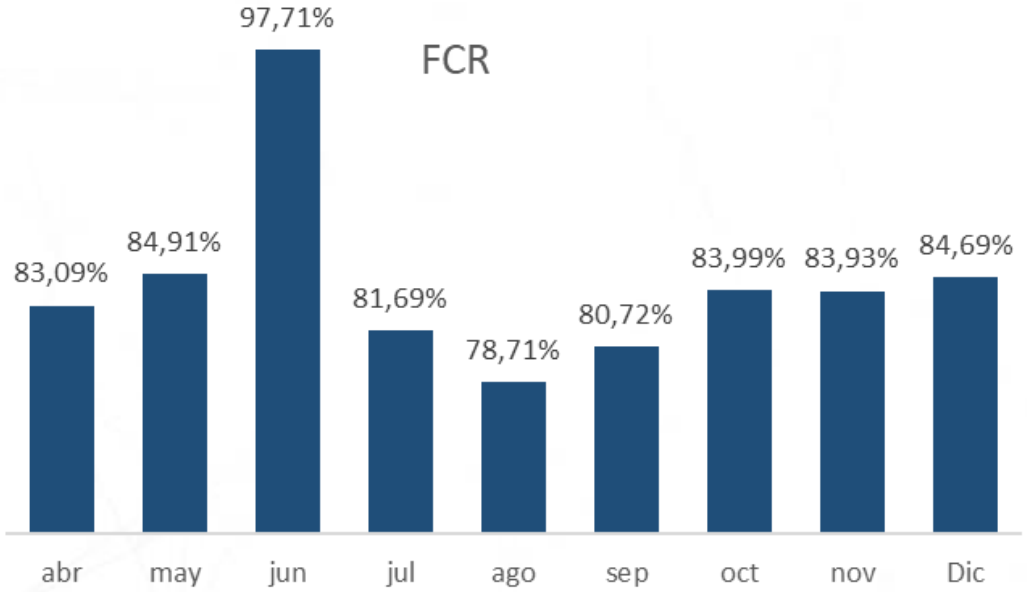

**2,224**

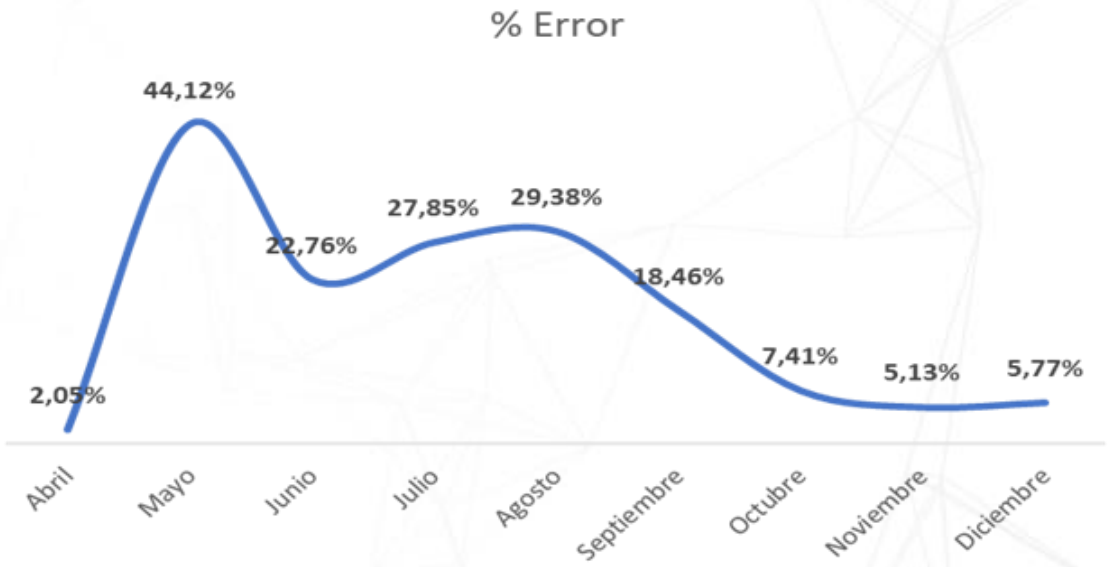
Total Atenciones

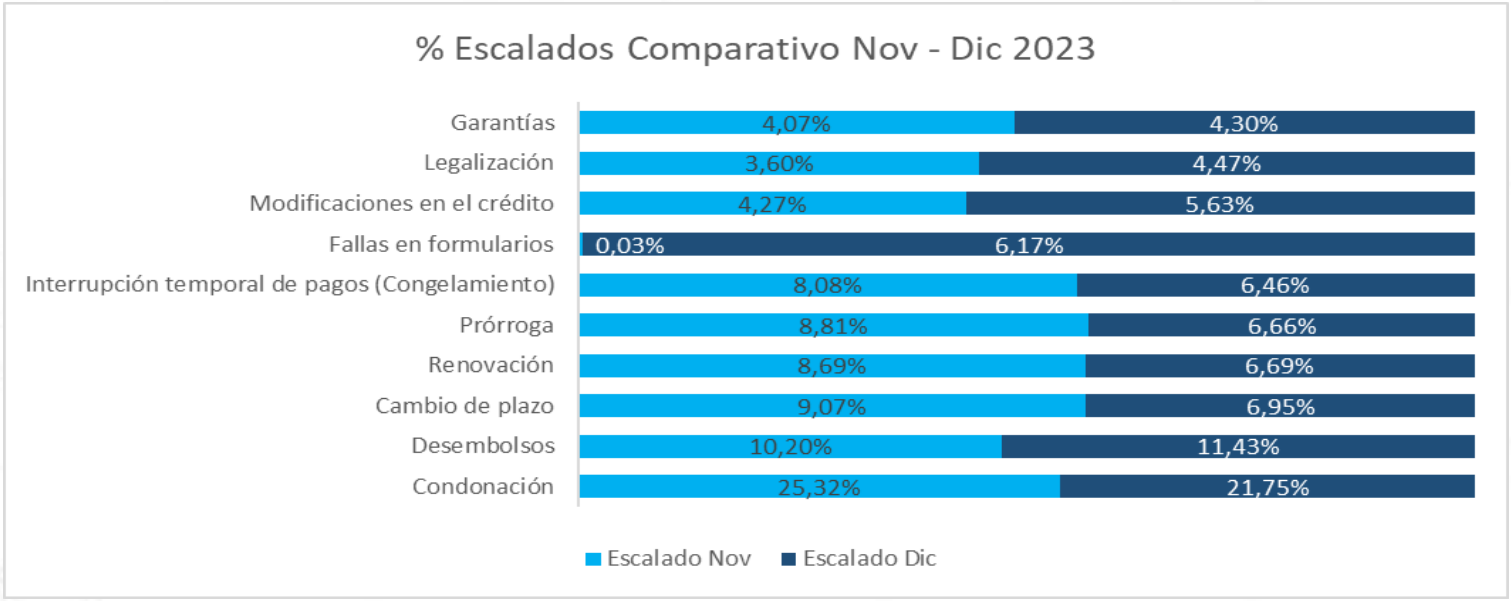
** 3.144 atenciones en el mes de Noviembre.*

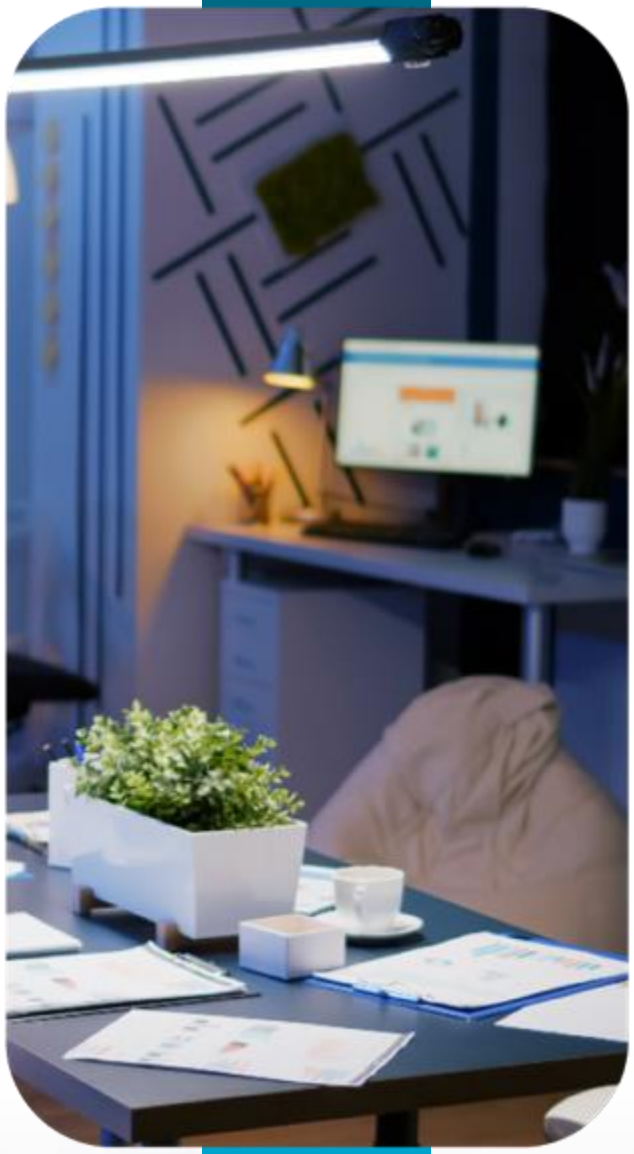


# FIRST CONTACT RESOLUTION Y % ESCALAMIENTO





# Formación

# Formación grupos nuevos

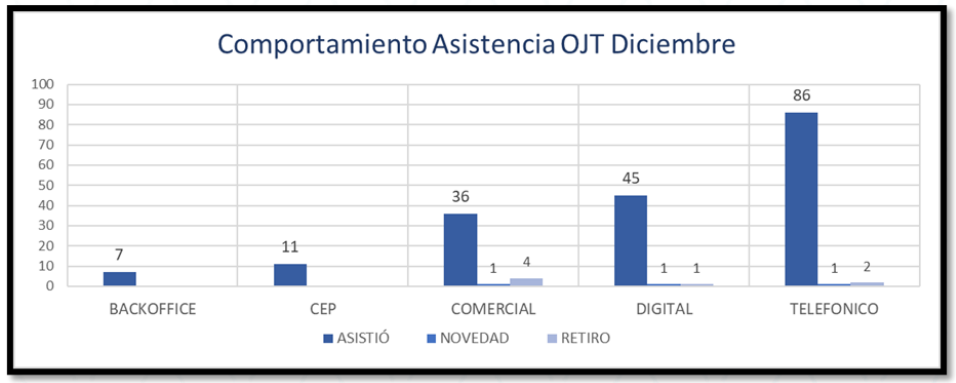
## PROCESO DE FORMACIÓN INICIAL

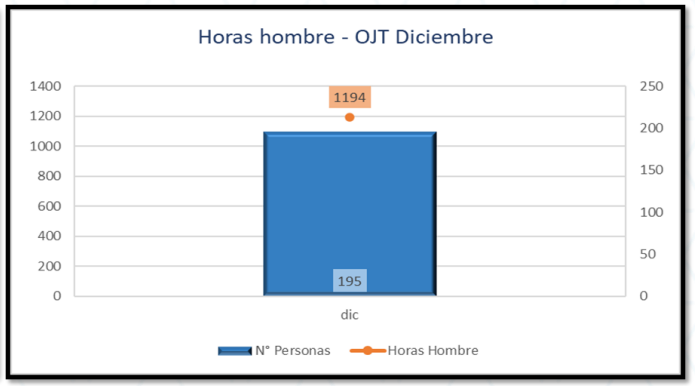
| Grupo | Fecha Ingreso | Fecha Fin | # Personas que Inician | # Personas que finalizan | Canal | Promedio de calificación | % Rotación en sala | Modalidad |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 30/11/2023 | 19/12/2023 | 61 | 43 | Telefónico, digital, Cep y Comercial | 97% | 30% | Presencial- Virtual |
| 37 | 21/12/2023 | 11/01/2024 | 54 | 46 | Telefónico-Comercial y Cep | N/A | 15% | Presencial- Virtual |

En diciembre, hemos incorporado tres nuevos grupos, identificados como "Grupo 36" y "Grupo 37", para llevar a cabo su formación inicial.

El promedio de la calificación final alcanzó el 97%, con un índice de rotación del 30%.

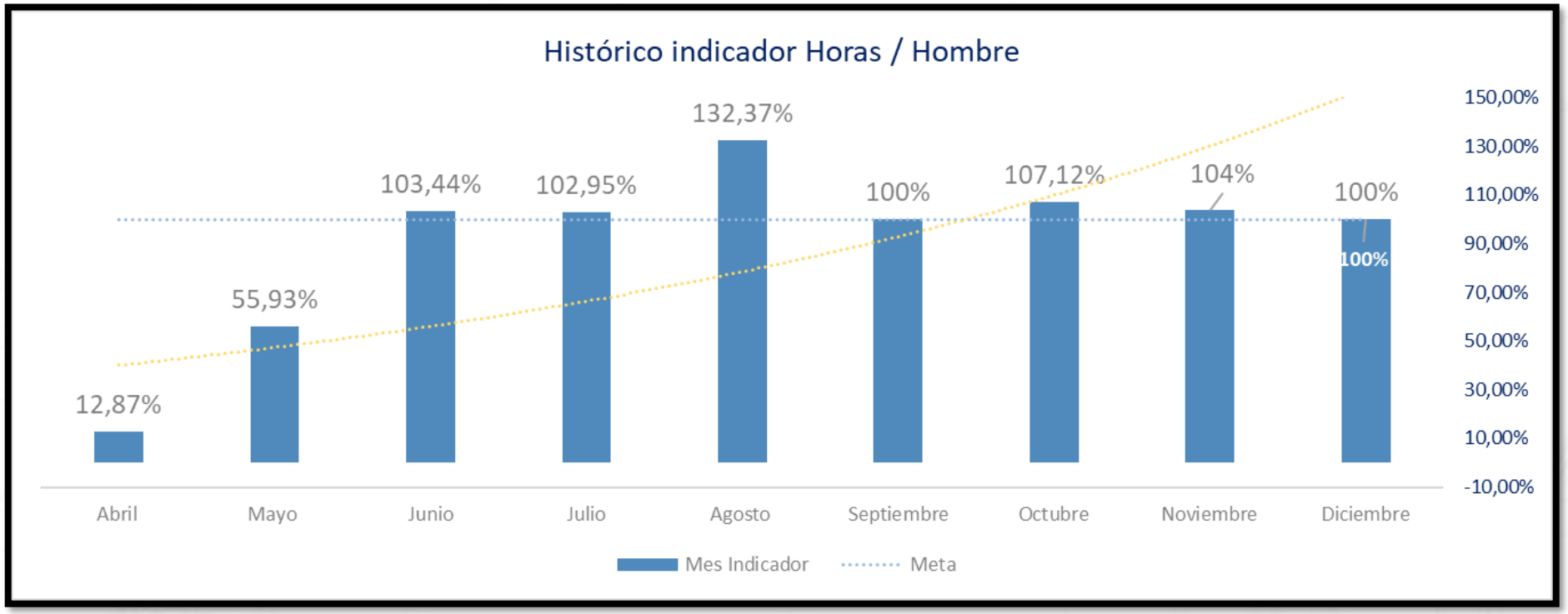
## PROCESO OJT




En diciembre, se realizaron 1194 horas hombre dirigido a 195 asesores.

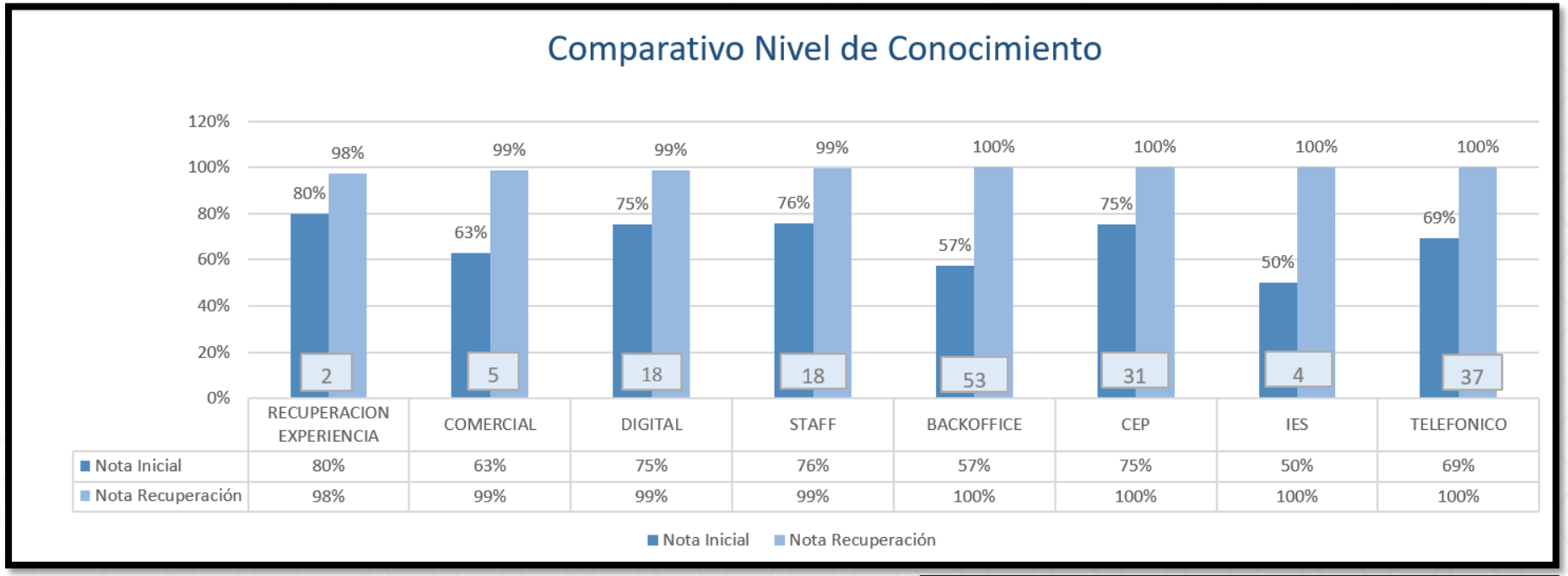
# HISTORICO CUMPLIMIENTO INDICADOR HORAS/HOMBRE



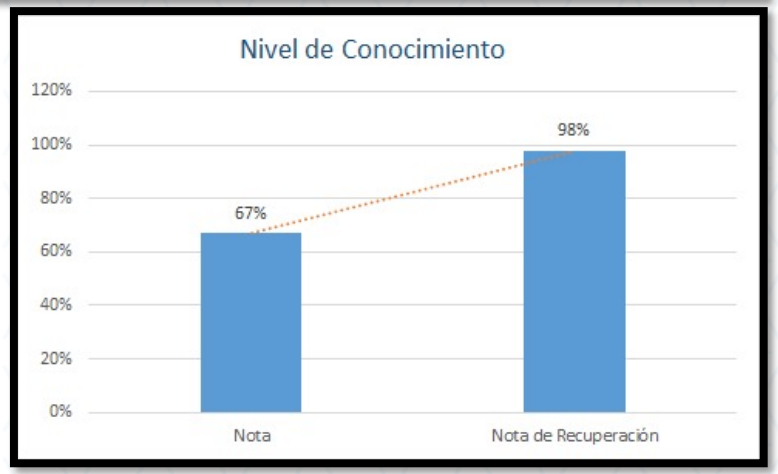

Teniendo en cuenta el resultado al cierre del mes de diciembre se concluye que el indicador se cumple de acuerdo a las condiciones contractuales.

# Formación calificaciones

## NIVEL DE CONOCIMIENTO OPERACIÓN

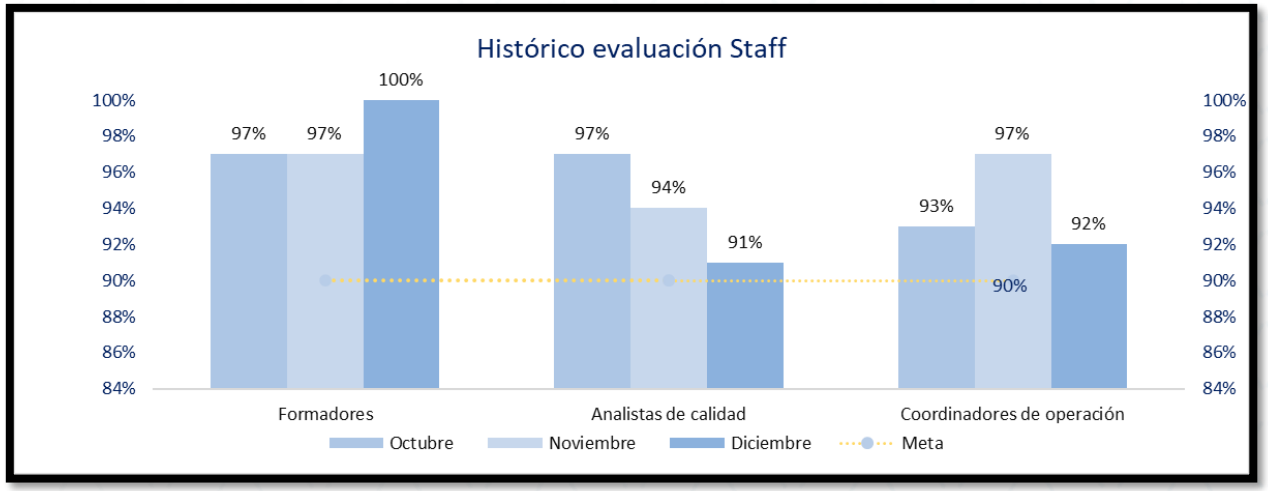



El indicador de nivel de conocimiento experimentó una mejora del 31,74% tras las sesiones de recuperación, alcanzando un cierre del 98%.



# Formación Staff

## EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO ICETEX




**Sesión de Retroalimentación Interna**:21 de diciembre
**Sesión de Estudio:**21 de diciembre
**Envío de alertas**: Semanal

## PLANES DE ACCIÓN DICIEMBRE

| Estrategia | Objetivo | Acción | Meses Año 2023 | Responsable | Apoyo de la OCM |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Diciembre | | |
| 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 area sobre las reincidencias en las notas de las cetificaciones mensuales y formaciones continuas. | Ejecutado Semanal | Jefatura y coordinacion de formación | No |
| | | Refuerzos al staff de la evaluación mensual preguna a pregunta con la respectiva socialización y unificación de conocimiento en los procesos. | Ejecutado 21 de diciembre | Formadores | No |
| | | Sesiones de estudio previas a la certificación mensual. | Ejecutado 21 de diciembre | Formadores | No |
| | | 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. | Ejecutado Semanal | Formación - Calidad | No |

## PLANES DE ACCIÓN ENERO

| Estrategia | Objetivo | Acción | Año 2024 | Responsable | Apoyo de la OCM |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Enero | | |
| 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. | En Ejecución Semanal | 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 |
| | | 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. | En Ejecución Semanal | Formación - Calidad | No |
| | | Movilización de cuartil 4 para los asesores que han sido reincidentes los últimos dos meses en calidad y formación. | En Ejecución Semanal | Formación - Calidad | No |

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

**Retoma capacitaciones manejo de usuario difíciles.**

La formación se brindó el 29 de diciembre a un total de 513 personas dirigidos a todos los canales, se obtiene una nota promedio del 98%.

**Validar la nota acida realizando un top de asesores que en la primera evaluación tienen baja nota y estas personas que han perdido en el primer intento.**

| Canal | Asesor | Intentos | Nota | Nota de Recuperación |
|---|---|---|---|---|
| BACKOFFICE | Genesis Del Carmen Jimenez Gonzalez | 2 | 63% | 100% |
| | Deysi Viviana Lopez Diaz | 2 | 63% | 100% |
| | Dayra Dayanna Calderon Cardenas | 2 | 67% | 100% |
| | Dessy Yasmin Peñuela Diaz | 2 | 58% | 100% |
| CEP | Wendy Paola Navarro Perez | 3 | 73% | 100% |
| | Luisa Fernanda Cuastumal Yanquen | 3 | 74% | 100% |
| | Jinneth Haidy Arevalo Sanchez | 3 | 88% | 100% |
| | Kevin Jose Ramirez Hoyos | 3 | 78% | 100% |
| | Ivanna Daniela Daza Vargas | 2 | 75% | 100% |
| | Wilson Arley Gallego Alvarez | 2 | 73% | 100% |
| | Cenide Marulanda Sanchez | 2 | 82% | 100% |
| DIGITAL | Ingrid Tatiana Martinez Diaz | 2 | 82% | 100% |
| | Dahian Dulfary Goméz Nieto | 2 | 82% | 100% |
| TELEFONICO | Jessica Niyireth Basto Ladino | 2 | 88% | 100% |
| | Sinia Marcela Florez Mayoriano | 2 | 67% | 100% |
| | Leidy Yohana Murillo Berrio | 2 | 82% | 100% |
| | Carlos Yovany Castañeda Monroy | 2 | 70% | 100% |
| | Angela Milena Galeano Poveda | 2 | 67% | 100% |
| | Edison Javier Villalobos Pulido | 2 | 88% | 100% |

Para el mes de diciembre se presentaron 19 asesores que fueron reincidentes más de dos veces en la perdida de las evaluaciones de las diferentes formaciones.

Se emiten las respectivas alertas a las operaciones para que se tomen las respectivas acciones o procesos.

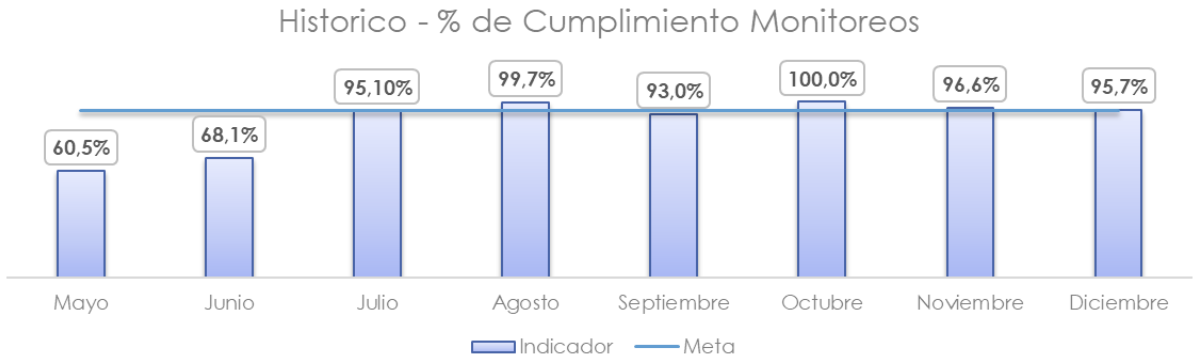


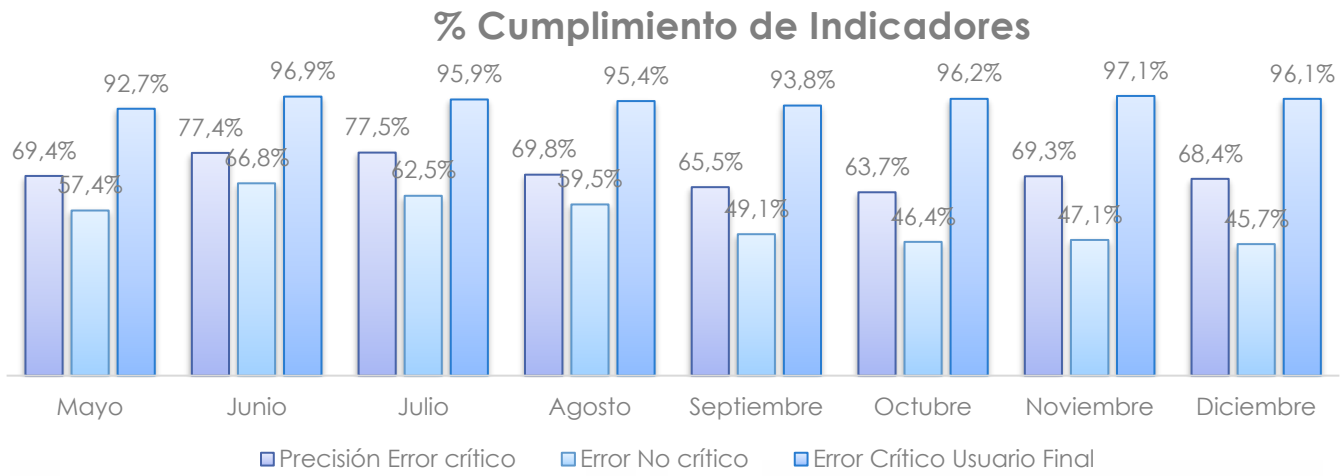
# Calidad

# Proyección Generada - Diciembre

Indicadores por Generales

| Proyección Monitoreos | | | |
|---|---|---|---|
| **Evaluador** | **Proyectado** | **Ejecutado** | **% Cumplimiento** |
| **Analistas de Calidad** | 2692 | 2303 | 85,55% |
| **Operaciones** | 688 | 494 | 71,80% |
| **Bot** | 400 | 400 | 100,00% |
| **Focalizados** | 250 | 250 | 100,00% |
| **Total** | **4030** | **3447** | **85,53%** |
| **Total recalculo** | 250 | 250 | - |
| **Total Recálculo** | **3780** | **3679** | **97,33%** |




| | ECUF | ENC | PEC |
|---|---|---|---|
| Meta | 95% | 90% | 95% |

# Resarcimiento - Diciembre

**Promedio de Días de Gestión cerrados** **3,5**

**Porcentaje de gestión** **37%**

**# de casos vs % de participación**

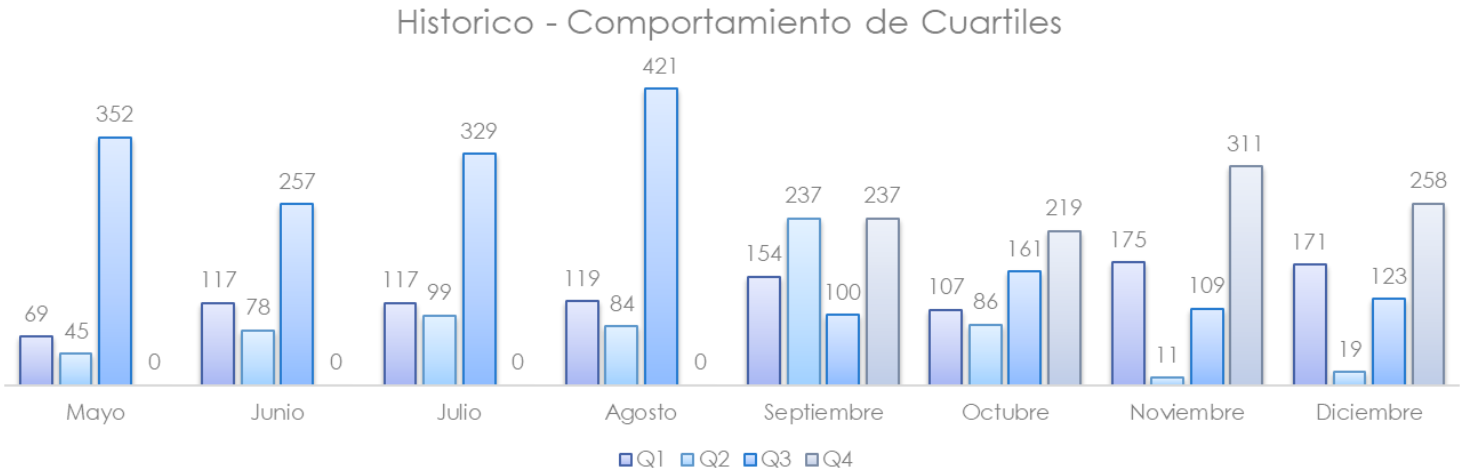
| Canal | # | % |
|---|---|---|
| TELEFÓNICO | 70 | **39,1%** |
| DIGITAL | 42 | **23,5%** |
| COMERCIAL | 41 | **22,9%** |
| BACKOFFICE | 19 | **10,6%** |
| PRESENCIAL [CEP] | 6 | **3,4%** |
| APOYO MISIONALES | 1 | **0,6%** |
| **Total general** | **179** | **100,00%** |

**# de casos total vs # de casos gestionados**

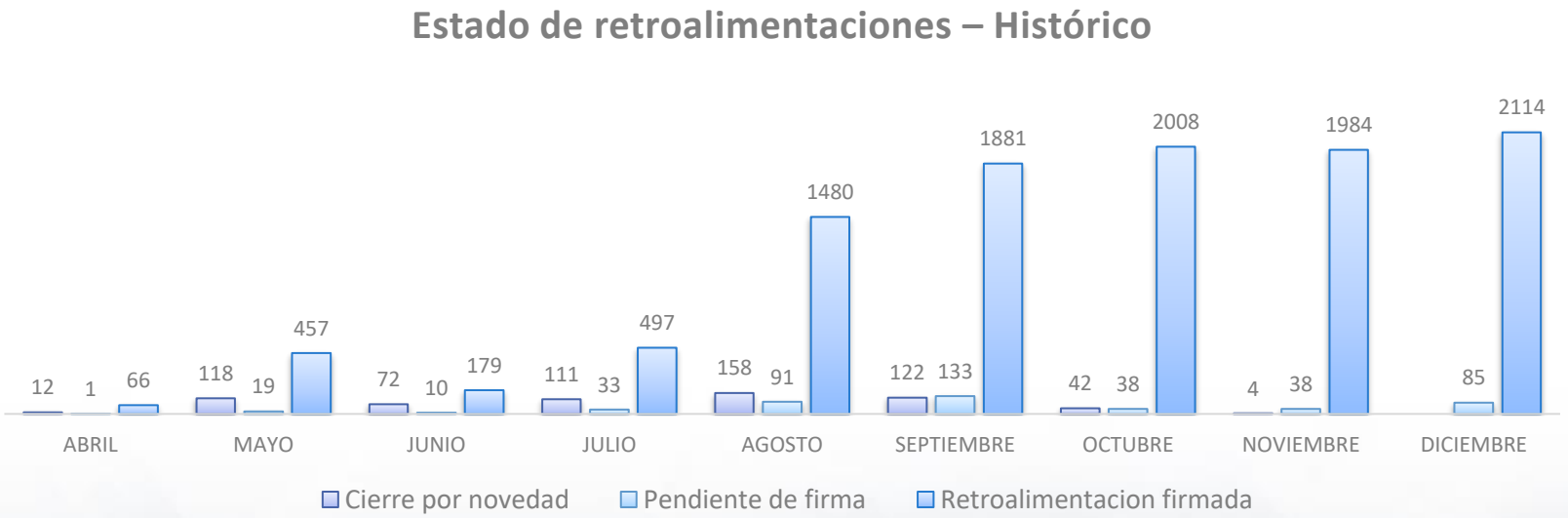
| Canal | # | # Gestión |
|---|---|---|
| TELEFÓNICO | 70 | 34 |
| DIGITAL | 42 | 15 |
| COMERCIAL | 41 | 15 |
| BACKOFFICE | 19 | 2 |
| PRESENCIAL [CEP] | 6 | 1 |
| APOYO MISIONALES | 1 | 0 |
| **Total general** | **179** | **67** |

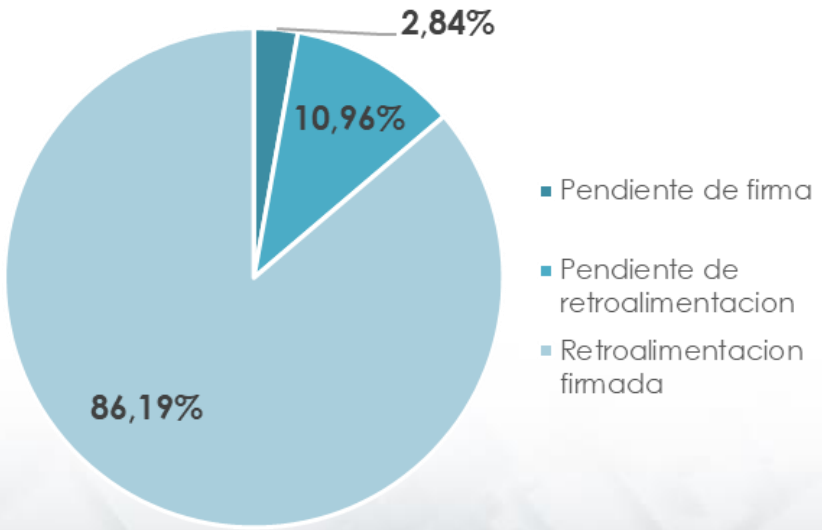
# Cuartiles

| | Noviembre | | Diciembre | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Cuartil | # | % | # | % | Variación |
| Q1 | 140 | 23,10% | 171 | 29,95% | 6,85% |
| Q2 | 96 | 15,84% | 19 | 3,33% | -12,51% |
| Q3 | 158 | 26,07% | 123 | 21,54% | -4,53% |
| Q4 | 212 | 34,98% | 258 | 45,18% | 10,20% |
| Total genera | 606 | 100,00% | 571 | 100% | |




# Retroalimentaciones



# Plan de Trabajo - Calidad

## Alertas Tempranas

Generación de alertas sobre el cumplimieto de los indicadores y de las afectaciones que más impactan a la operación

## Proceso de Remoción

Dar seguimiento a los asesores ofensores del indicador a través del proceso de remoción

***Ver Diapositiva 3***

## Boletin Informativo

Generar material interactivo que nos permita compartir información importante dentro del área.



## Seguimiento de Indicadores

Procesos de seguimiento para cumplimiento de los indicadores y acompañamiento de las diferentes áreas

***Ver Diapositiva 4***

## Seguimiento Analistas

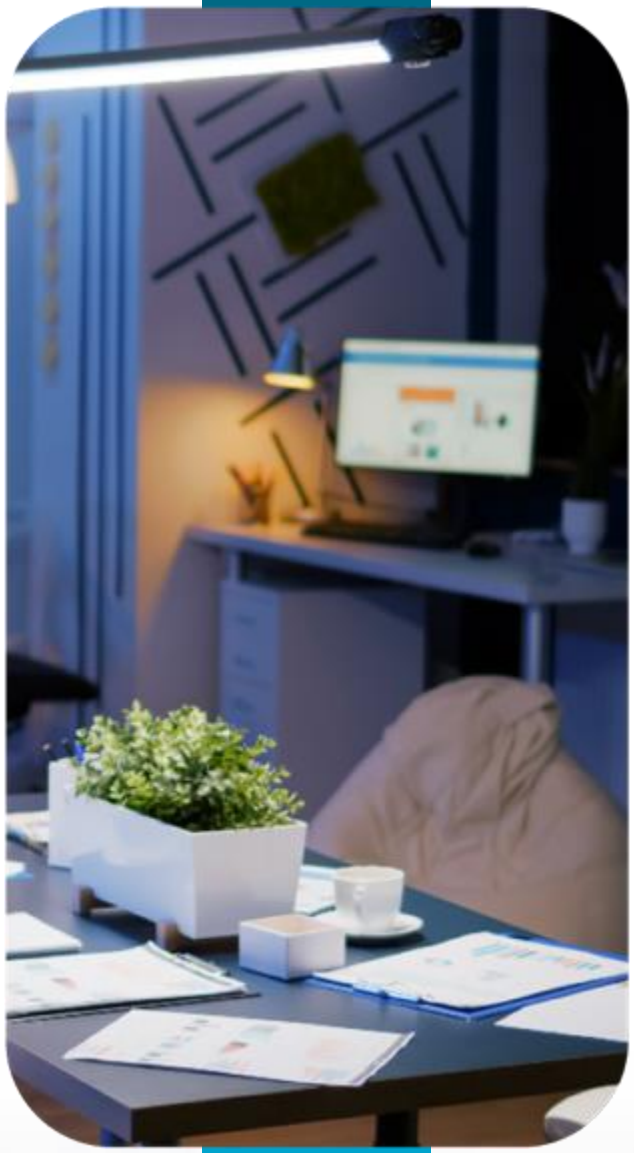
Cumplimiento del **90%** calibración de los monitoreos realizados por el equipo de OCM y generar PDA

***Ver Diapositiva 5***

## Conocer & Reconocer

A traves de difentes medios dar reconocimiento a los acesores que tengan un desempeño positivo en los indicadores de acuerdo a las metas estipulados.

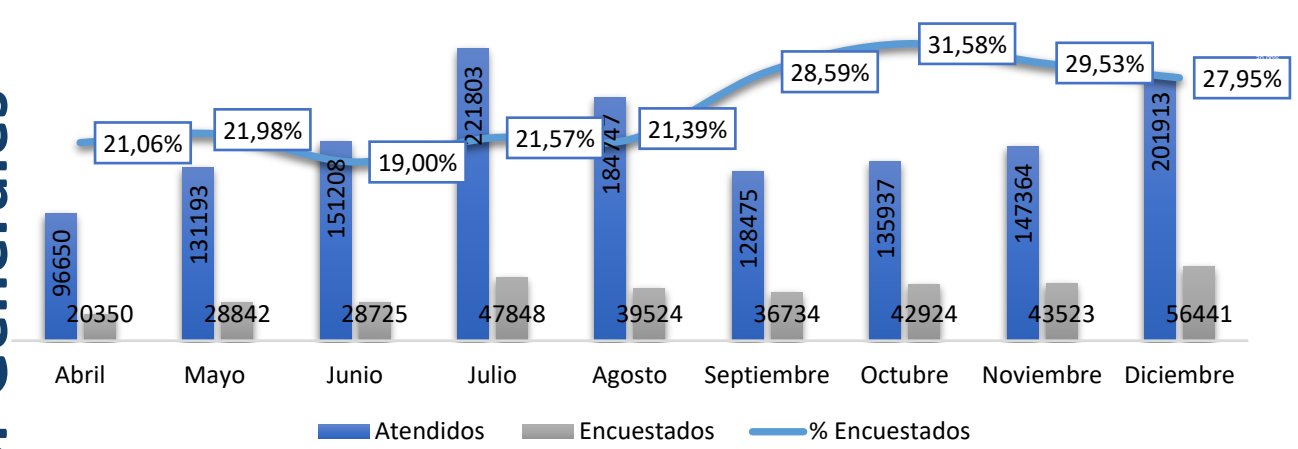
**PEC-UF:** 95%
**PEC-CUM:** 98%
**PEC-NEG:** 90%
**ENC:** 90%



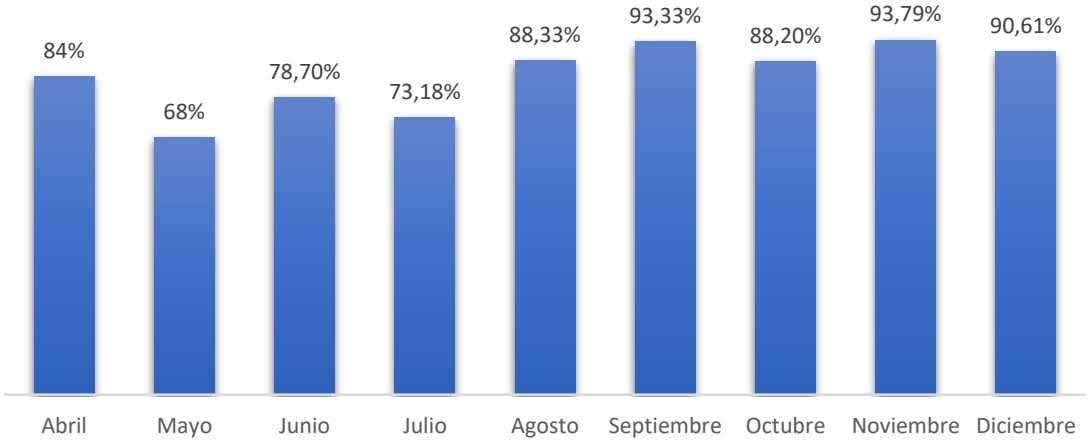
# Experiencia

# Indicadores por Generales

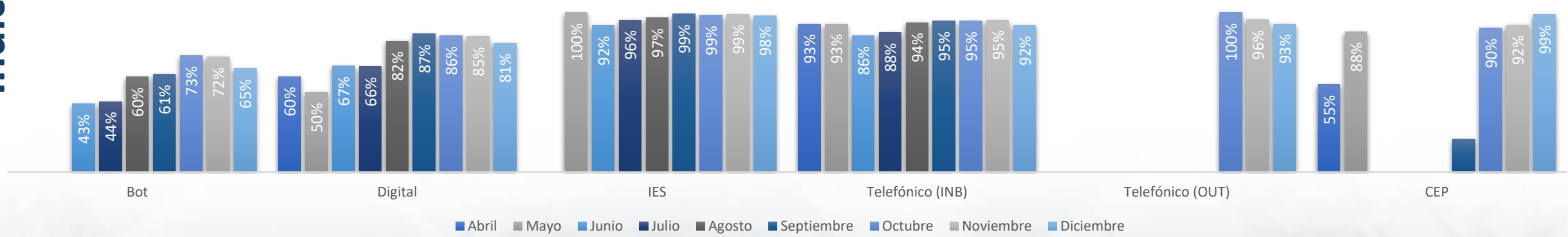
## Participación de Encuesta




## Nivel de Satisfacción

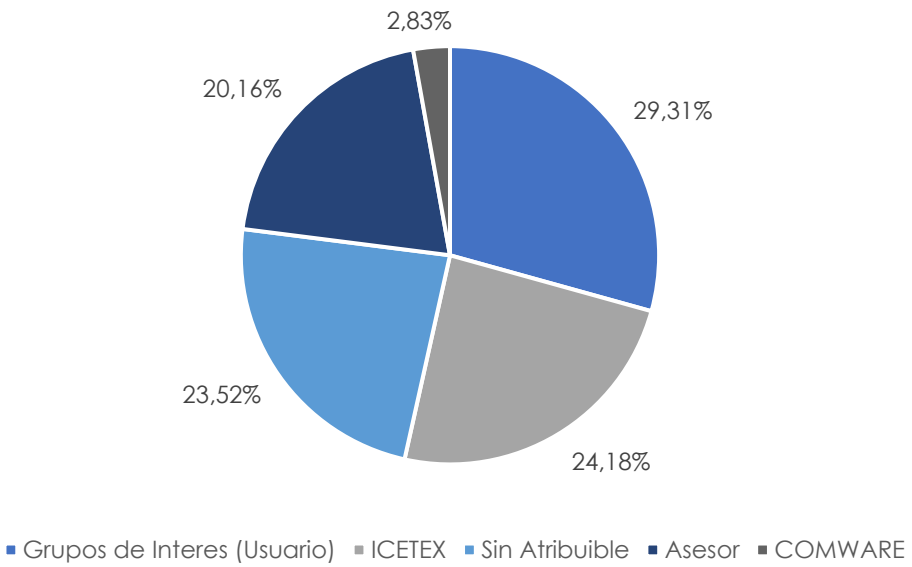



## Evolutivo del indicador de satisfacción por canales



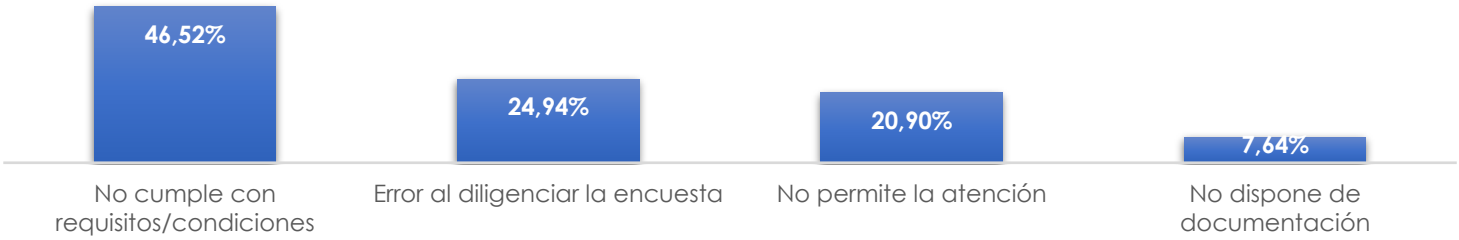
# Seguimiento de Satisfacción

## Atribuibles de insatisfacción



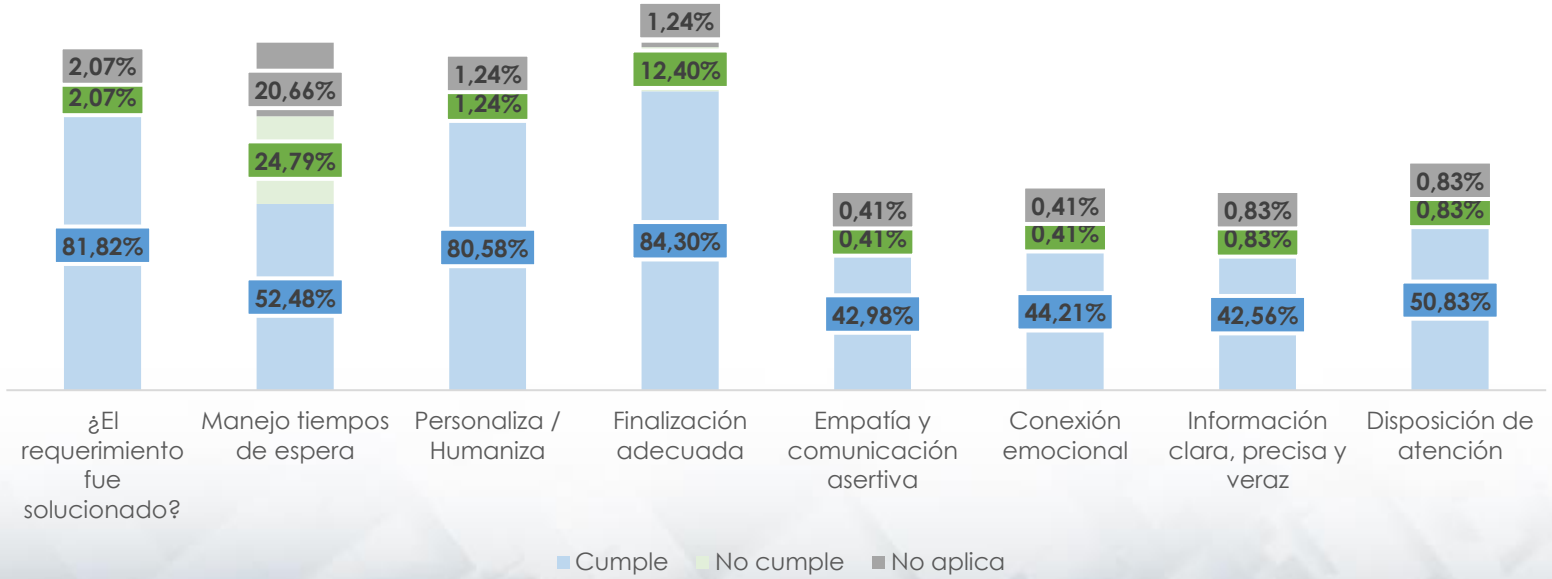







## Cliente Incognito

| Canal | # | % |
|---|---|---|
| Telefónico | 117 | 48,35% |
| Digital | 96 | 39,67% |
| Comercial | 20 | 8,26% |
| CEP | 9 | 3,72% |
| **Total general** | **242** | **100,00%** |



# Recuperación de Experiencia

| Total Efectivo | Total Sin Contacto | Total Satisfacción Final | Total Insatisfacción Final | Total Sin Encuesta |
|---|---|---|---|---|
| 839 | 2.444 | 442 | 30 | 472 |

| % Efectividad | % No Efectivo | % Satisfacción Final | % Insatisfacción Final | % Encuestados |
|---|---|---|---|---|
| 25,56 % | 74,44 % | 93,64 % | 6,36 % | 56,26 % |

**3.283**
Interacciones

| Asesor | Total Base | Efectivo | % Efectividad | Sin Contacto | % Sin Contacto | % Insatisfaccion Final | % Satisfaccion Final | AHT | Tiempo Programado | Tiempo de Gestion | % Ocupacion |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Julian Contreras Rodriguez | 565 | 163 | 28,85 % | 402 | 71,15 % | 5,32 % | 94,68 % | 00:13:05 | 181,00 | 42,41 | 23,43 % |
| Lady Paola Rodriguez Mendivelso | 719 | 224 | 31,15 % | 495 | 68,85 % | 4,38 % | 95,62 % | 00:08:12 | 181,00 | 39,11 | 21,61 % |
| Maria Monica Feliciano Guerrero | 788 | 235 | 29,82 % | 553 | 70,18 % | 7,43 % | 92,57 % | 00:07:23 | 181,00 | 36,66 | 20,25 % |
| Raul Segundo Perez Molina | 605 | 143 | 23,64 % | 462 | 76,36 % | 7,95 % | 92,05 % | 00:05:16 | 181,00 | 18,59 | 10,27 % |
| **Total** | **2.677** | **765** | **28,58 %** | **1.912** | **71,42 %** | **6,21 %** | **93,79 %** | **00:08:26** | **724,00** | **136,77** | **18,89 %** |

**PDA sobre indicadores:**

- Se da alcance a canales Digital y telefónico
- Talleres de escucha enfatizados en la invitación a encuesta
- Socialización sobre encuestas negativas que se generan por error del usuario
- Modificación de los protocolos sobre todo el que invita a la encuesta

**Nota:** Distribución casos de insatisfacción canales digitales y telefónico en diciembre

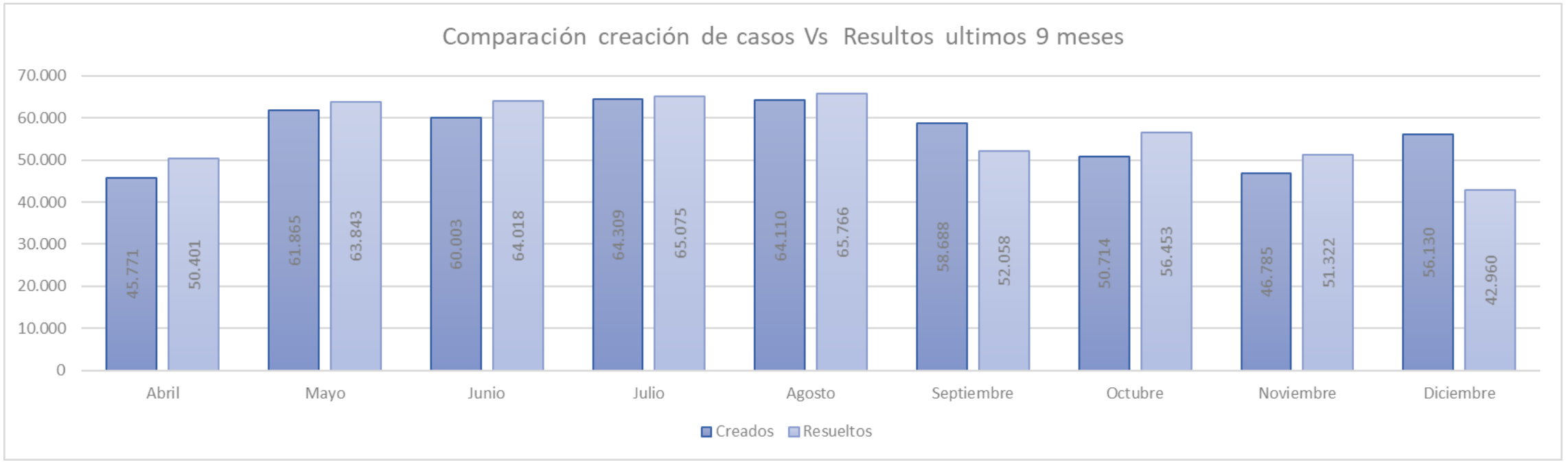
**Aspectos a resaltar:**

- Aumentamos un 48% de efectividad al último corte el 20 de diciembre
- Aumento de 1pp sobre el nivel de satisfacción
- Incrementa 7pp sobre el indicador de participación



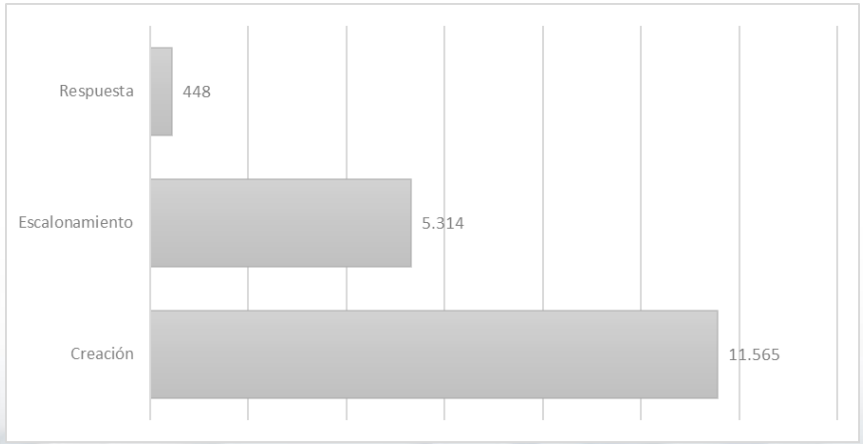
# Back office

# **RESUMEN GENERAL BACK OFFICE:** CASOS CREADOS POR MES

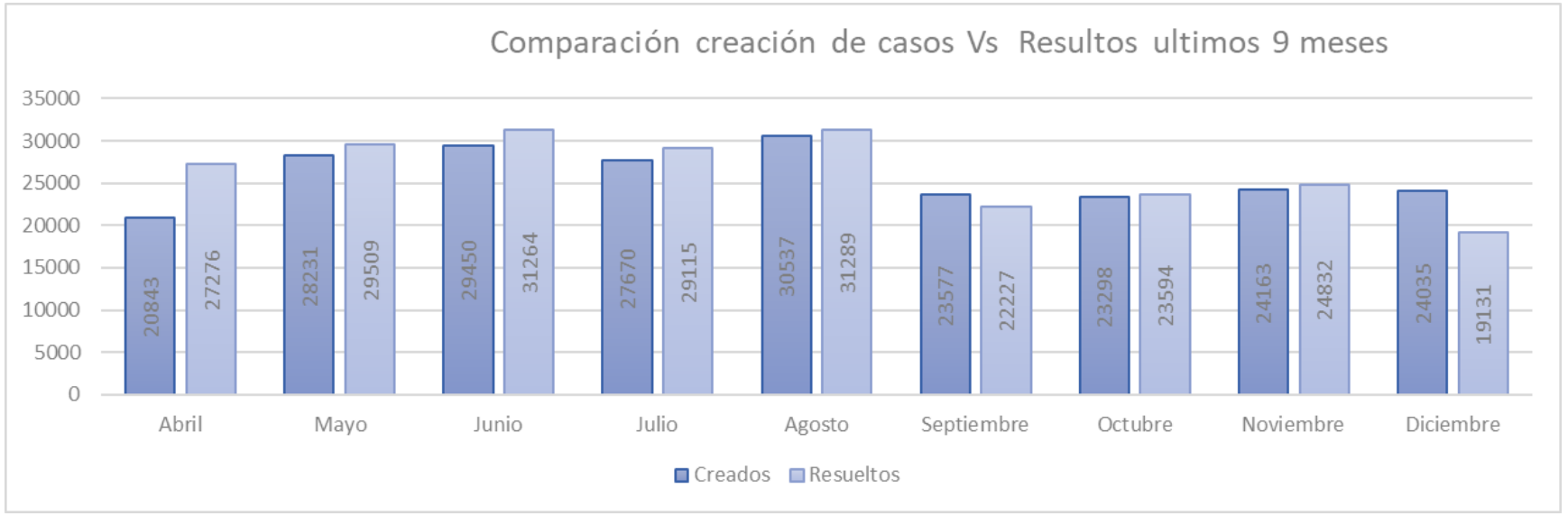



**17.327** CASOS

Casos Activos al 10/01/2024

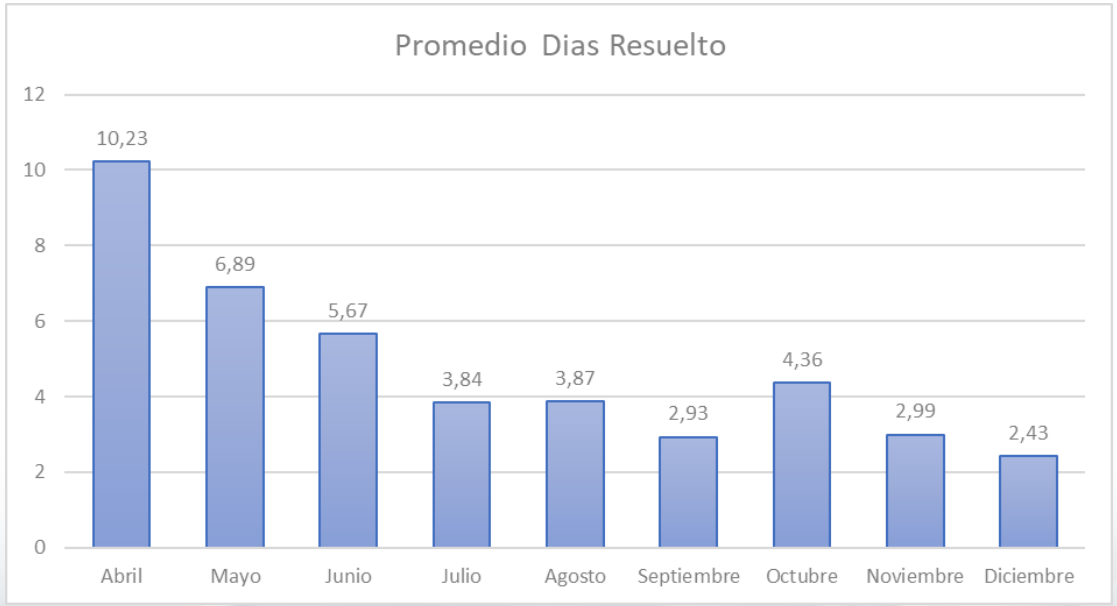


# VENTANA DIGITAL

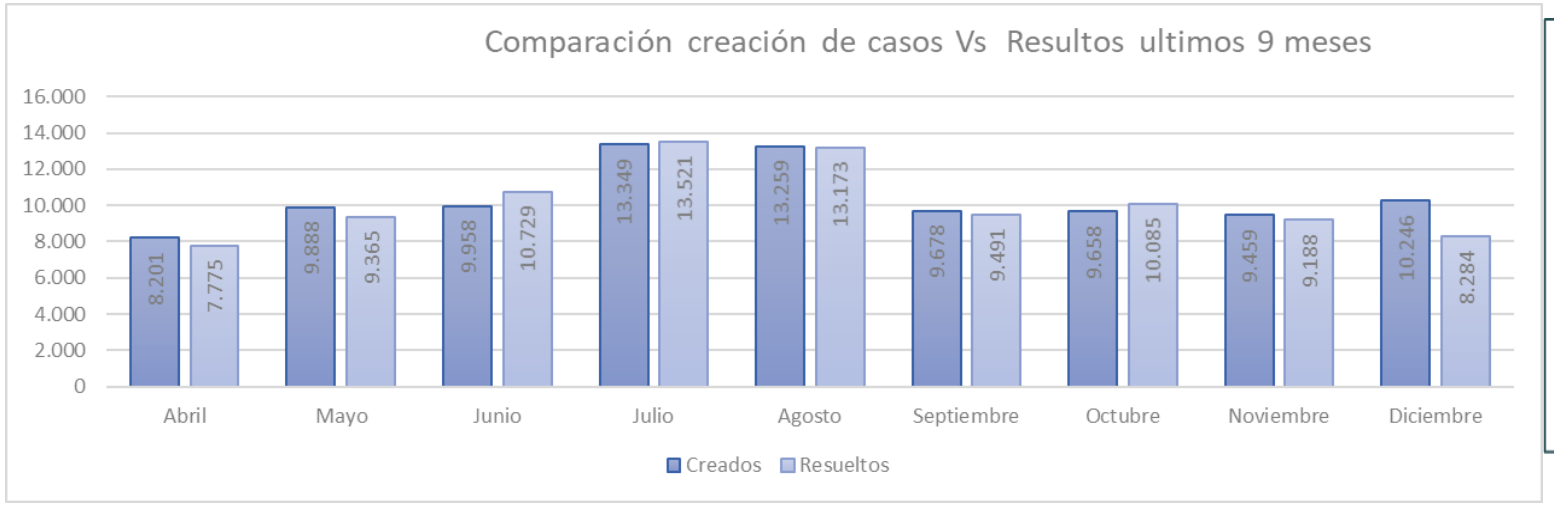



**2,02** Días

Promedio de resolución en días

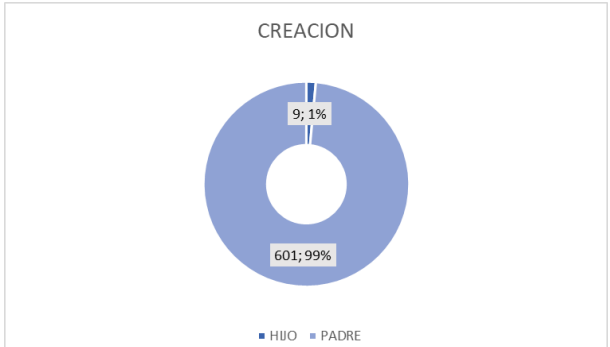


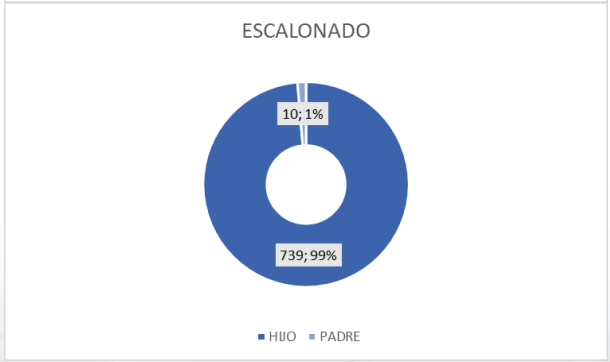
# IES




**1,02** Dias

Promedio de resolución en días



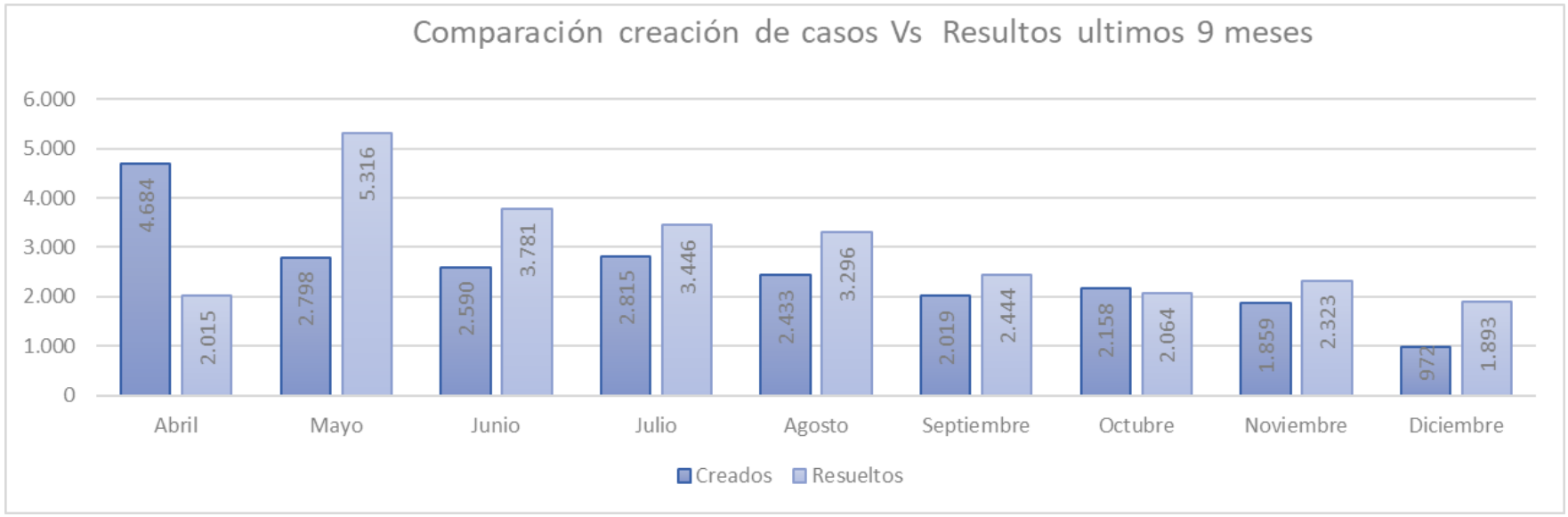




| Estado | PETICION | TRAMITE | Cantidad | % participación |
|---|---|---|---|---|
| En curso | 758 | 19 | 777 | 99.74% |
| Vencido | 2 | | 2 | 0.26% |
| Cantidad | 760 | 19 | 779 | 100.00% |

| Área | Cantidad | % participación |
|---|---|---|
| Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Cartera | 682 | 87.55% |
| Vicepresidencia de Fondos en Administración | 54 | 6.93% |
| Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Crédito | 17 | 2.18% |
| Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos. | 15 | 1.93% |
| Vicepresidencia Financiera | 9 | 1.16% |
| Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Cobranza | 2 | 0.26% |
| Total general | 779 | 100.00% |

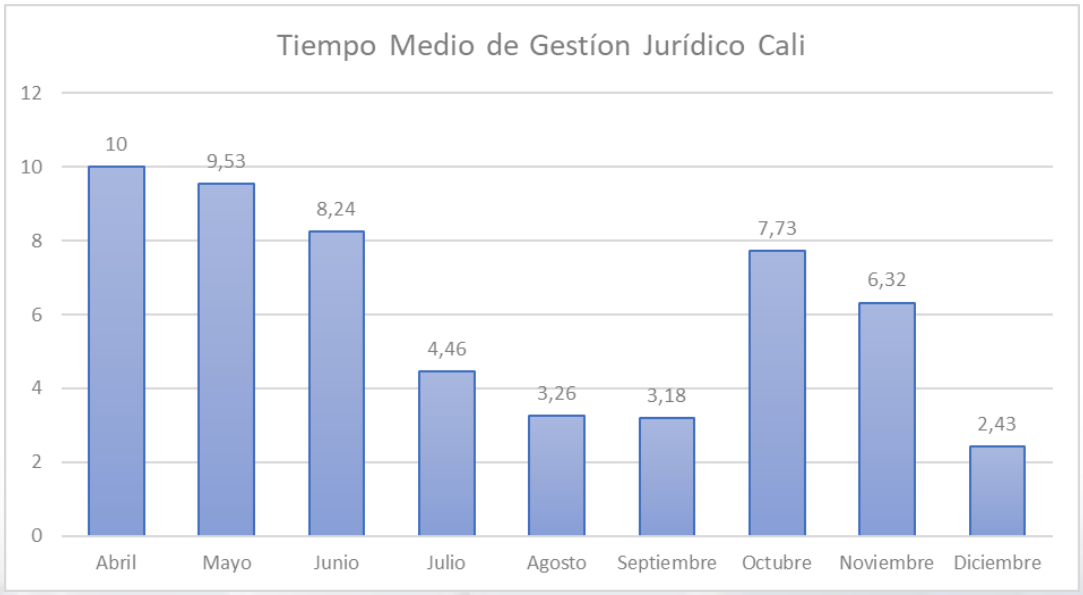
| TIPIFICACION | | |
|---|---|---|
| TEMA | % | Q |
| Renovación | 45.02% | 5076 |
| Desembolsos | 38.89% | 4384 |
| Modificaciones en el crédito | 8.13% | 917 |
| Condonación | 2.53% | 285 |
| Legalización | 1.92% | 217 |
| Servicio a la IES | 1.78% | 201 |
| Información General de Productos | 1.30% | 146 |
| Estado de la cartera | 0.19% | 21 |
| Solicitud de producto | 0.12% | 14 |
| Renovación | 0.06% | 7 |
| Servicio a la IES | 0.04% | 4 |
| Información producto | 0.02% | 2 |
| Total general | 100.00% | 11274 |

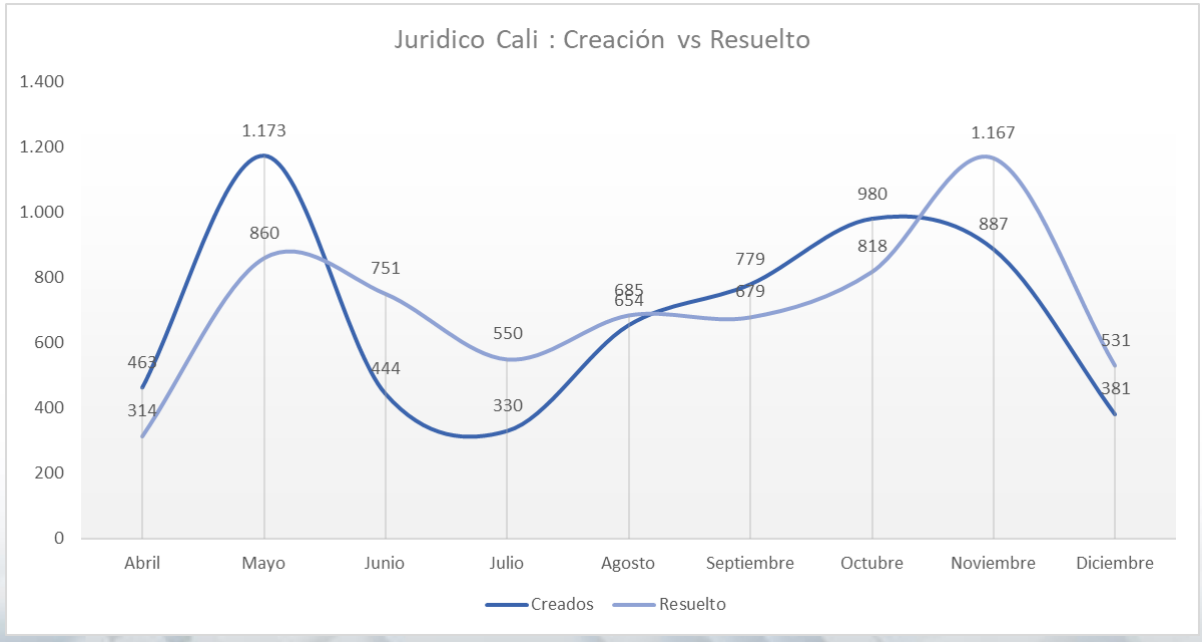
# PROCESOS ESPECIALES



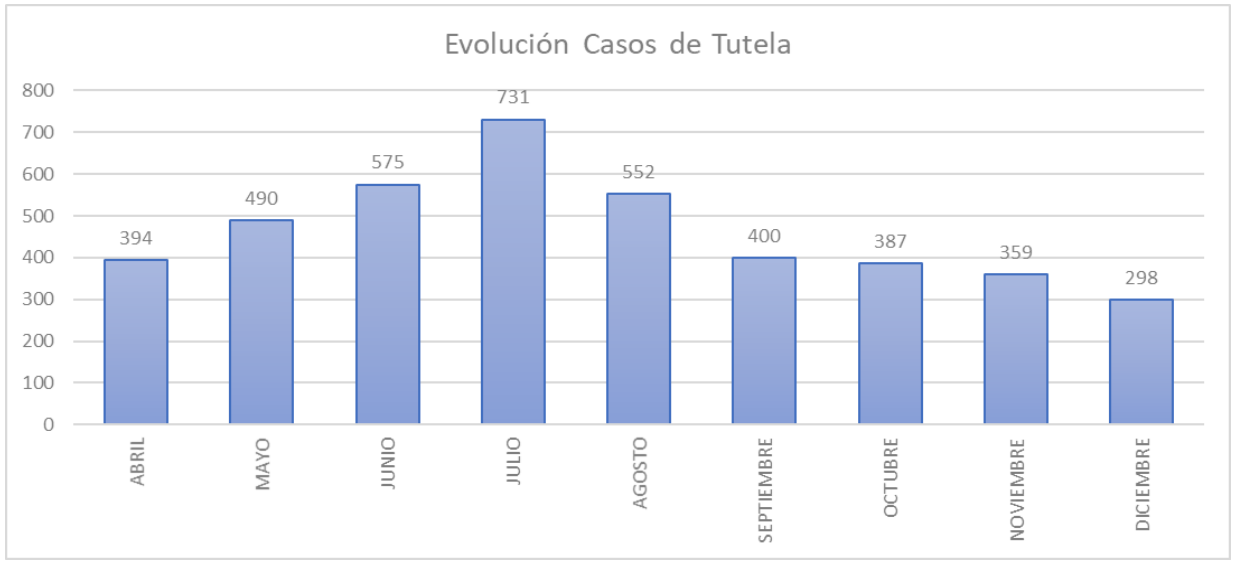

**1,94** Dias

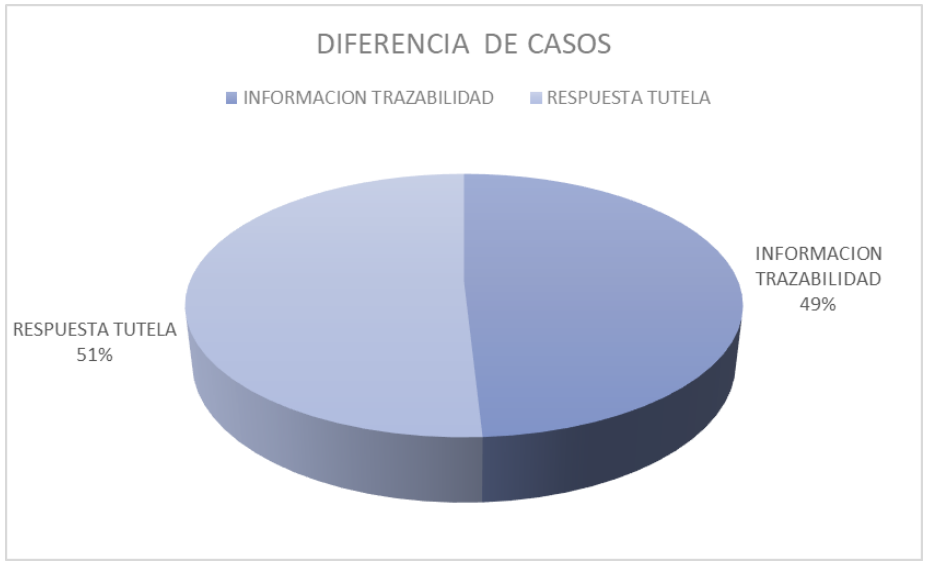
Promedio de resolución en días

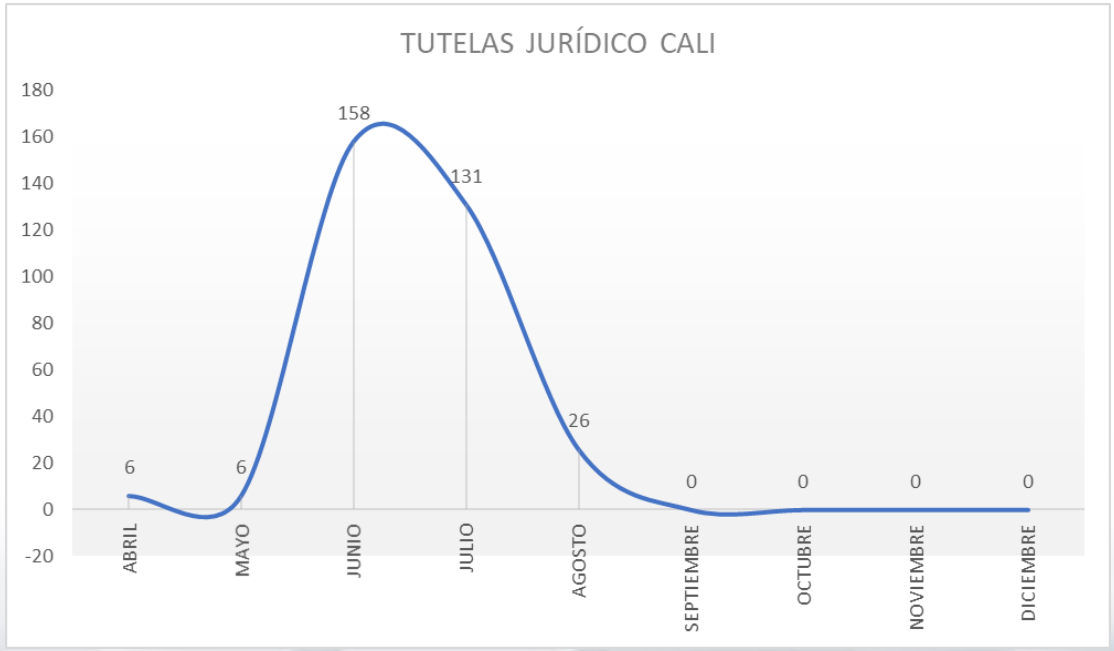


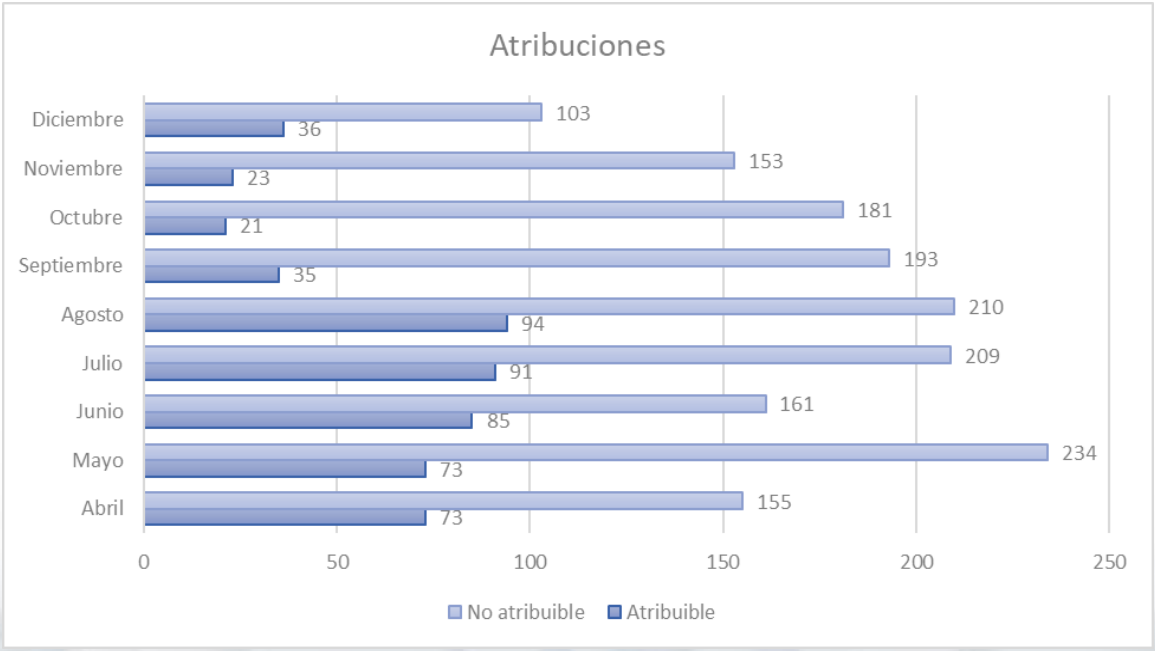



# TUTELAS

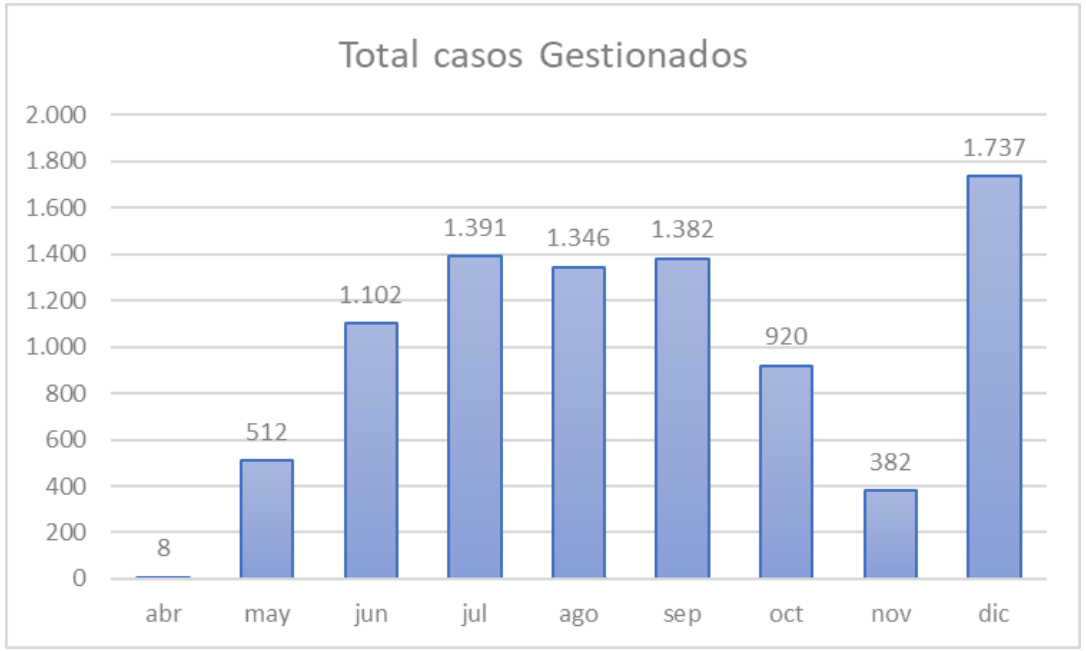

Evolución Casos de Tutela
800
700
600
500
400
300
200
100
0
394
490
575
731
552
400
387
359
298
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE


DIFERENCIA DE CASOS
INFORMACION TRAZABILIDAD
RESPUESTA TUTELA
RESPUESTA TUTELA
51%
INFORMACION
TRAZABILIDAD
49%


TUTELAS JURÍDICO CALI
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
-20
6
6
158
131
26
0
0
0
0
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE

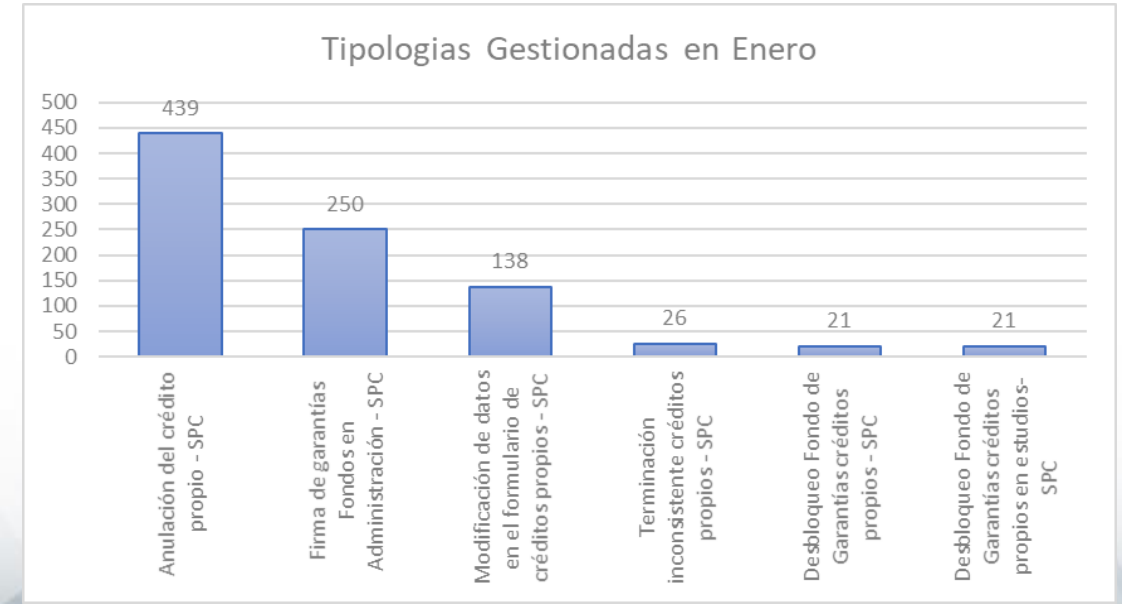

Atribuciones
Diciembre
103
36
Noviembre
153
23
Octubre
181
21
Septiembre
193
35
Agosto
210
94
Julio
209
91
Junio
161
85
Mayo
234
73
Abril
155
73
0
50
100
150
200
250
No atribuible
Atribuible

# SPC

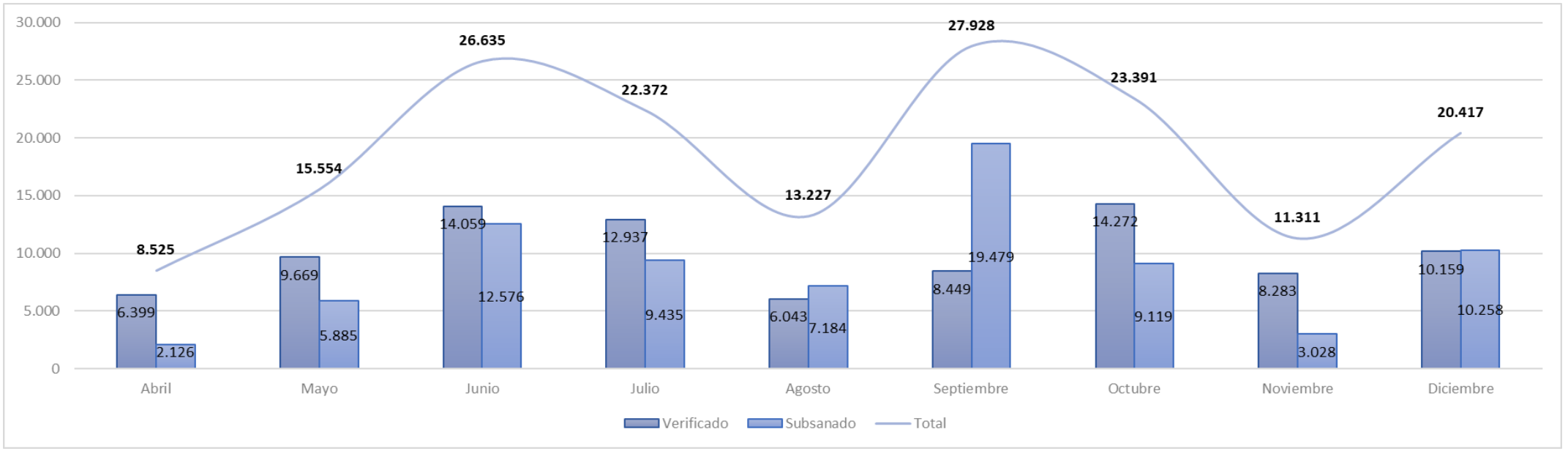



**22** Casos

Total Casos Activos

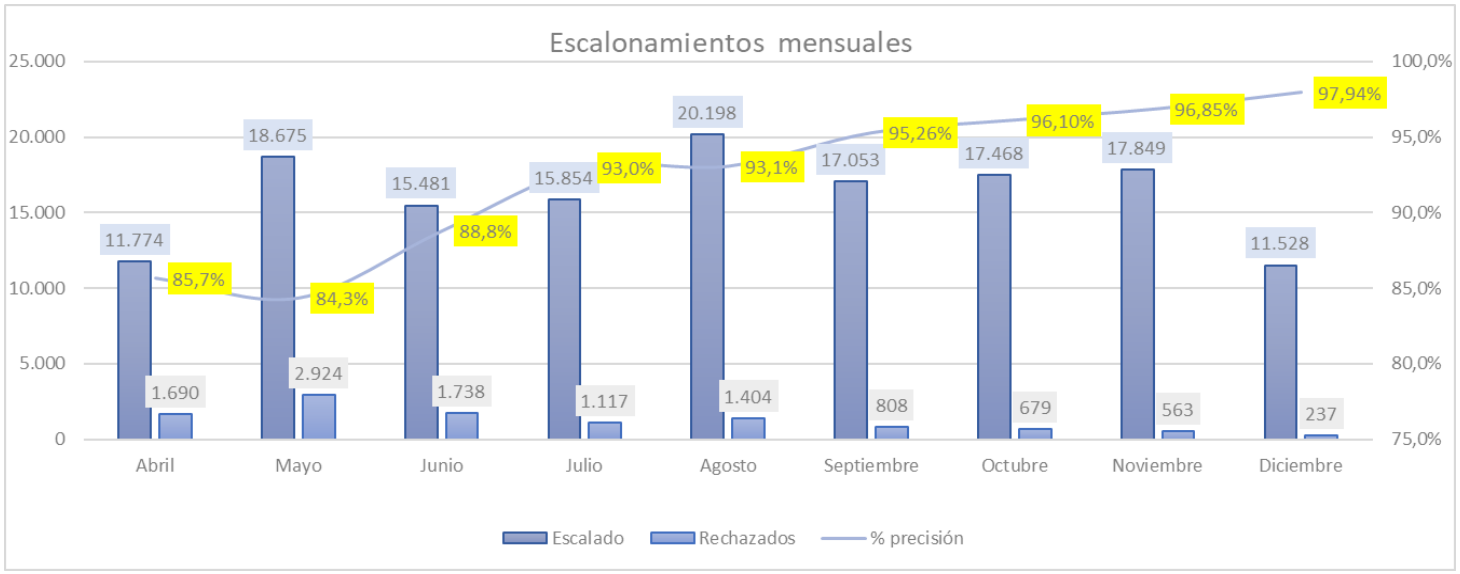


# MESA DE GESTION DOCUMENTAL



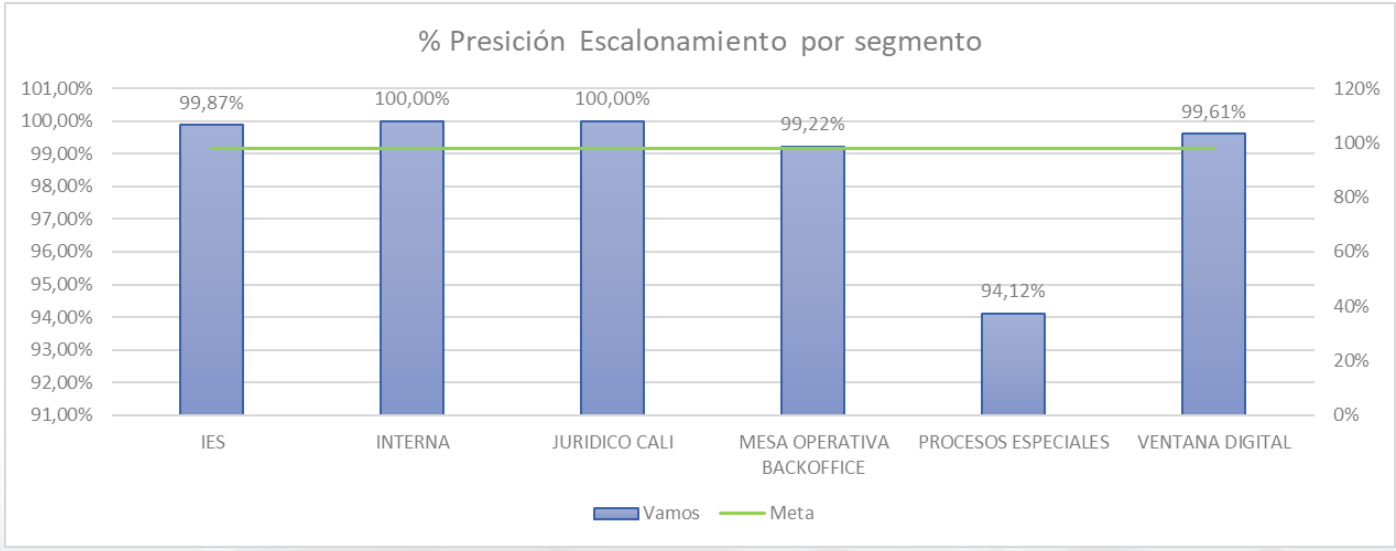

| Motivo de Subsanación | Cantidad | % |
|---|---|---|
| Formulario | 4310 | 42,02% |
| Documento de Identidad del Estudiante | 3390 | 33,05% |
| Formato 413 | 1240 | 12,09% |
| Constancia de admisión o recibo de matricula IES | 971 | 9,47% |
| Imagen del Recibo de Energía | 312 | 3,04% |
| Oficiales y Sub-Oficiales | 29 | 0,28% |
| Formulario Fondo Comunidades Negras | 5 | 0,05% |
| Formulario Fondo ALVARO ULCUE | 1 | 0,01% |
| **Total** | **10258** | **100,00%** |

# ESCALONAMIENTO



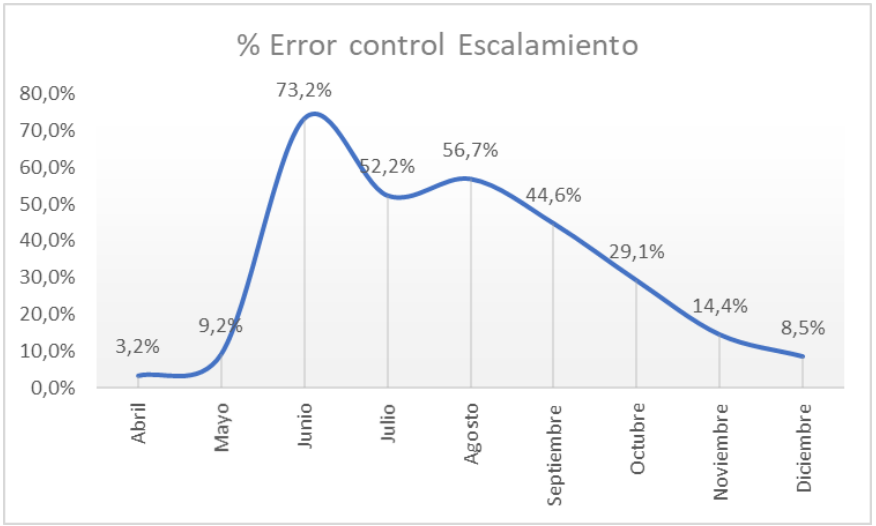

99,55%

% de Precisión Actual

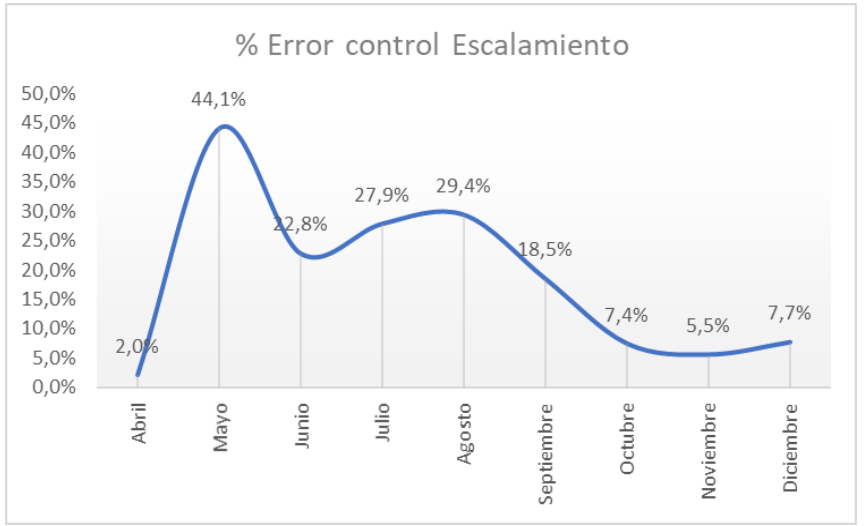


# CONTROL DE ESCALONAMIENTO

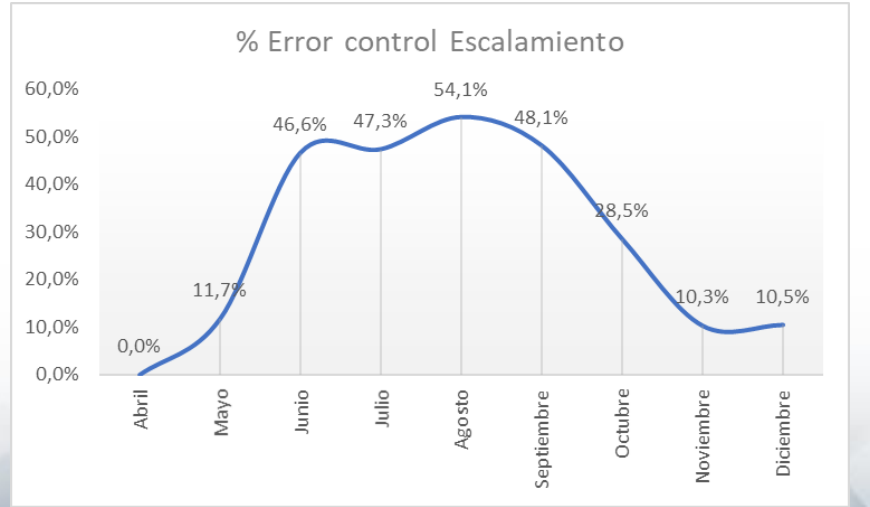
## TELEFONICO




## CEP




## DIGITAL





# Gracias

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