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 marzo de 2024 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 Nro. FE48357 expedida el **23 de abril de 2024,** por valor de **$1.478.472.397** (MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación de los servicios prestados durante el mes de marzo de 2024, 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. FE48357 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de marzo de 2024.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 18/04/2024, 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 prestados por Ciudad, según anticipo.

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

5. Informes de gestión del mes de marzo de 2024 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 marzo 2024.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE48357 correspondiente al reconocimiento de la prestación del servicio en el mes de marzo de 2024 por un valor de **$1.478.472.397** (MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 25 días del mes de abril de 2024.

Libia E Fonseca

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 marzo de 2024 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. FE 48356 expedida el **23 de abril de 2024,** 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 marzo de 2024, 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. FE 48356 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de marzo de 2024.
2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 18/04/2024, 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 prestados por Ciudad, según anticipo.
4. Informes de gestión del mes de marzo de 2024 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo electrónico.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE48356 correspondiente al reconocimiento anticipo de la prestación del servicio en el mes de marzo de 2024 por un valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 25 días del mes de abril de

Libia E Fonseca

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	03	24	A	31	03	24

2

DATOS DEL SUPERVISOR

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

3

DATOS DEL CONTRATO

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

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

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

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
11	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio.		N/A		N/A
12	Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el ICETEX.	x		x	
13	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales.	x		x	
14	Aplicar en las facturas que el PROVEEDOR entregue a la Entidad, los respectivos descuentos al valor de los servicios en el caso que no haya dado cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio u otros conceptos que generen descuentos y que se encuentran contemplados en el contrato en los documentos y/o anexos que hacen parte integral del mismo.	x		x	
15	Revisar y corregir y/o adicionar y/o modificar datos erróneos de las bases de datos arrojados por el CRM de la Entidad y/o demás aplicativos empleados en el registro de información. Para efectos de facturación, se suprimirán o eliminarán casos.	x		x	
16	Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad.	x		x	
17	Cumplir con los lineamientos de la Circular No. 042 de 2012 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los procesos tercerizados.	x		x	
18	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciber seguridad dictaminada por la Superintendencia Financiera en su Circular 007 de 2018 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen.	x		x	
19	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos.	x		x	
20	Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.	x		x	
21	Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y	x		x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.				
22	Asumir, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación laboral vigente en cada momento al patrono o empresario,	x		x	
23	Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones.	x		x	
24	Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.	x		x	
25	Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo.	x		x	
26	Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del ICETEX empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al PROVEEDOR.	x		x	
27	Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio la población en condición de discapacidad a nivel nacional**.**	N/A		N/A	
28	Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional.	x		x	
29	Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional.	x		x	
30	Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el ICETEX. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el ICETEX y el PROVEEDOR de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.	x		x	
31	Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La	x		x	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el ICETEX.				
32	Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario	x		x	
33	Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.	x		x	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.	x		x	
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.	x		x	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.	x		x	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.	x		x	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.		x		x
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.	x		x	
40	Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo.	x		x	
41	Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en	x		x	
42	Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	x		x	

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
43	Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.	x		x	
44	Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.	x		x	
45	Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación de este.	x		x	
46	Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.	x		x	
47	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de “sujetos de especial 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.	x		x	
48	Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.	x		x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

Durante el mes de Marzo de 2024, se realiza el pago de servicios prestados en los canales de atención, FTES del mes de marzo 2024, cruzando los valores reales y proyectados de gestión pendientes que están a favor del ICETEX, según autorización de la Supervisión de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato 2022-0770.

Obligación N°1 . Esta obligación se cumplió durante la etapa de implementación del año 2023.
Obligación No 26: No aplica dado que corresponde a la finalización de contrato.
Obligación N° 27 Se encuentra en proceso de implementación a nivel nacional.
Obligación N°38: Durante el periodo informado no se cumplieron lo siguientes indicadores:

Escalonamiento Ventana Digital
Escalonamiento Notificación correo electrónico
Escalonamiento Ventana Digital
Oportunidad Escalonamiento Notificación correo electrónico

Para el mes de Marzo 2024 se aplicó un descuento por penalizaciones de $44.146.532 correspondiente a :
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Ventana Digital
Penalizaciones Precisión Escalonamiento Notificación correo electrónico
Penalizaciones Oportunidad Escalonamiento Ventana Digital
Deducciones - Penalizaciones Oportunidad Escalonamiento Notificación correo electrónico

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

1. En refencia a la alerta donde se identificaron asesores de CEP apoyando la gestión del BackOffice sin la respectiva certificación del canal , les solicito presentar el PDA.
2. Se realizaron reuniones de control y seguimiento al cierre de pagos de los desembolsos por concepto de anticipos ,quedando en 0% los pendientes a desembolsar por la Fiduciaria Popular.
3. incumplimiento evidenciado en el proceso de cliente incognito de acuerdo con el anexo de calidad y experiencia.
4. Alerta , sobre la calidad y profundidad de los informes e insumos que continuamos recibiendo del proceso de Satisfacción y Experiencia.
5. Alerta sobre los soportes de entrega de dotación de los ceps para el año 2023.
6. Se modificaron los horarios de atención de los canales por temporada Semana santa

- El martes 26 y miércoles 27 de marzo, se prestará el servicio en todos los canales en el horario habitual, con la siguiente consideración; los servicios de redes sociales, chat y video atención, cerraran a las 9:00 pm. El jueves 28 y viernes 29, no se prestará servicio en ningún canal de atención. El sábado 30 , Domingo 31, solo funcionara los canales de redes sociales desde las 6:00 am y la ventana Digital normalmente.

7. Los demás incumplimientos de los ANS contractuales de los canales se encuentran documentados en las actas de seguimientos de los lideres y apoyos de la supervisión.

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe de facturación que indique, al cierre de cada mes, los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS.	x	
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.	x	
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	x	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance de este.	x	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).	x	
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalamientos.	x	
7	Informe de capacitación/formación	x	
8	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal	x	
9	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos: presenta el tiempo fuera de servicio.	x	
10	Informe de perfiles y claves.	x	
11	Informe de Indicadores de acuerdos de niveles de servicio.	x	

12	Informes de Cumplimiento de Normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, quejas y reclamos.	x	
13	Informe de Indicadores resultantes de las reuniones de análisis estratégico (RAE).		N/A
14	Informes proceso SARLAFT		N/A
15	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Niveles de Servicio e Indicadores de Gestión.	x	
16	Informe de líneas telefónicas.	x	
17	Actas reunión de presentación de resultados	x	
18	Informe de Calidad	x	
19	Informe cambios de canal.	x	
20	Informe de recurrencia	x	
21	Informe de ausentismo.	x	
22	Informe de disponibilidad tecnológica.	x	
23	Informe de medición satisfacción del cliente – NPS.	x	
24	Informe de cumplimiento de los agilizadores en áreas misionales.	x	
25	Informe de entrega de grabaciones.		N/A
26	Informe de actualización de equipos de propiedad del Proveedor		N/A
27	Backup de la información que no se generen en los aplicativos del **ICETEX**, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al **ICETEX**.		N/A
28	Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice **EL PROVEEDOR** (con la estructura definida previamente entre el **ICETEX** y **PROVEEDOR**), mientras **ICETEX** no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos.		N/A
29	Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención.		N/A
30	Entrega en DVD, CD, memoria USB, Disco Duro, y/o nube de las bases de facturación e informes del proceso. Así mismo, esta información deberá ser radicada en físicos por **EL** PROVEEDOR.	x	

OBSERVACIONES

Se realiza la revisión, sobre los informes entregados

25 :Informe de entrega de grabaciones. El proceso de entrega de grabaciones de los canales telefónico, online y cep , se encuentra dentro del proceso de implementación por la capacidad de servidores de la entidad
27. Backup de la información que no se generen en los aplicativos del **ICETEX**, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX **se encuentra en proceso de definición de la entidad**.
28. Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice **EL PROVEEDOR** (con la estructura definida previamente entre el **ICETEX** y **PROVEEDOR**), mientras **ICETEX** no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos. **No ha sido requerido por la entidad**
29. Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención. **No ha sido requerido por la entidad**
30 Entrega en DVD, CD, memoria USB, Disco Duro, y/o nube de las bases de facturación e informes del proceso. Así mismo, esta información deberá ser radicada en físicos por **EL** PROVEEDOR. **Se realizó la radicación en onedrive del contrato Carpeta Contrato Comware N°2022-0770 . Nose requiere la radicación en físico**

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI	X	NO	

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

7

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

RELACIONE EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL APORTE:

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI	X	NO		NO APLICA	

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2024)*
VALOR DEL CONTRATO	$27.570.376.931
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$2.405.997.526
VALOR EJECUTADO (Incluye Anticipo)	$4.812.619.395
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$22.757.757.536

10

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO _____

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

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

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

2 MALO	**3 REGULAR**	**4 ACEPTABLE**	**5 EXCELENTE**

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

FECHA DE ELABORACIÓN: 24/03/2024



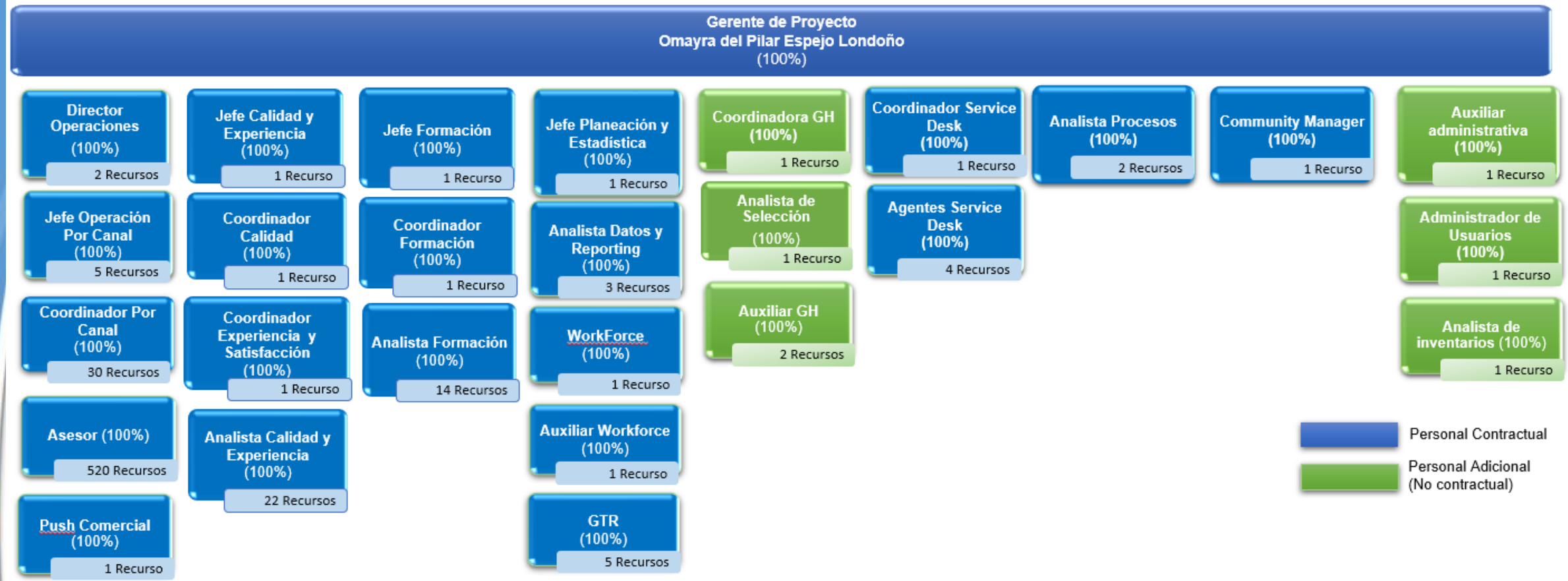
_____

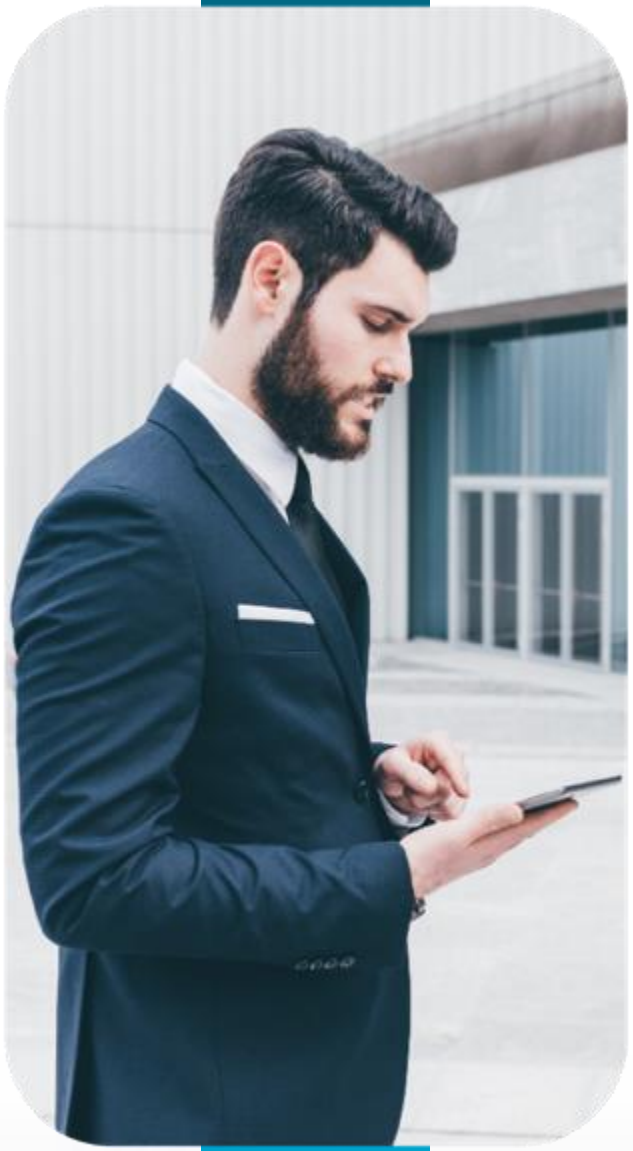
FIRMA DEL SUPERVISOR



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
MARZO
2024

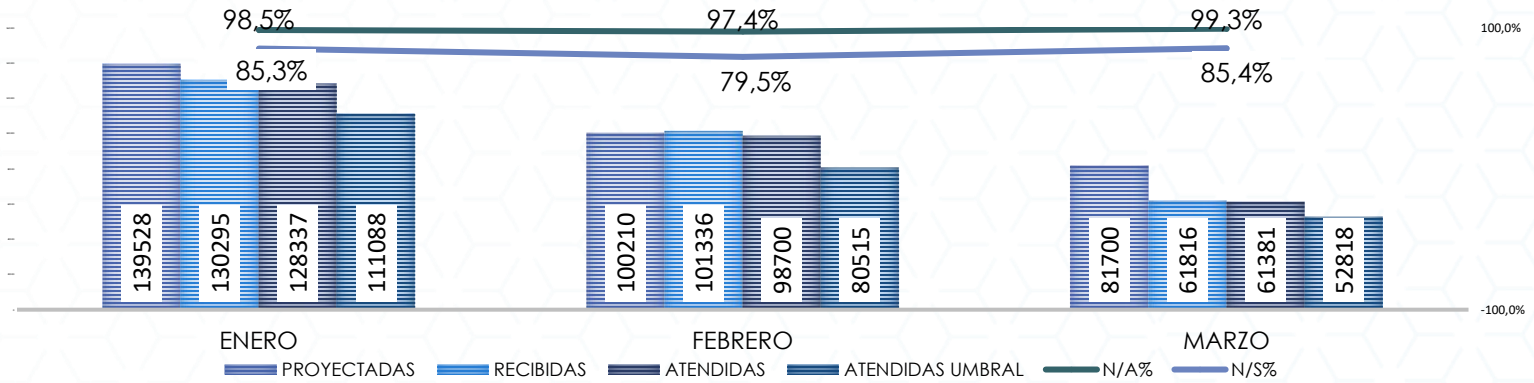
ORGANIGRAMA PROYECTO ICETEX

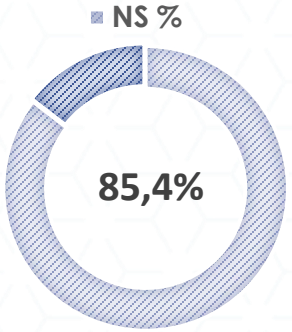


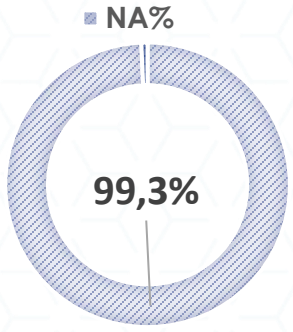


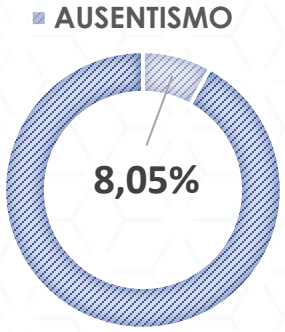
Canal Telefónico

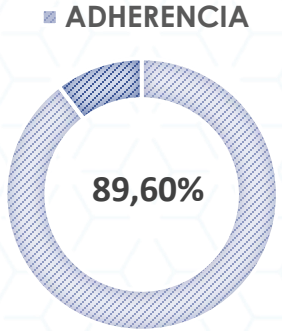
Telefónico

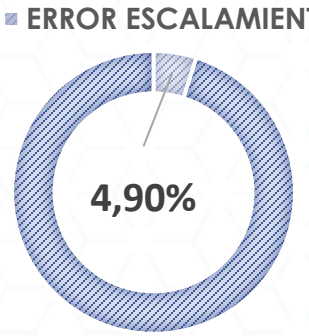




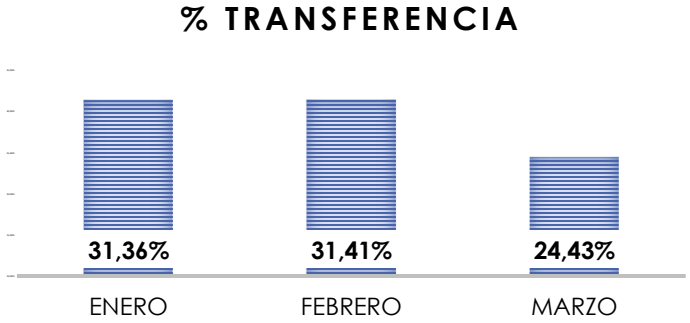


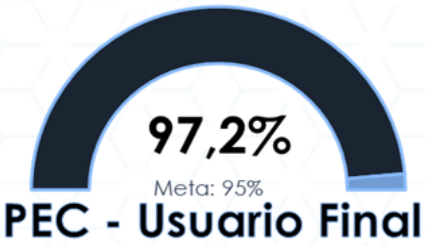








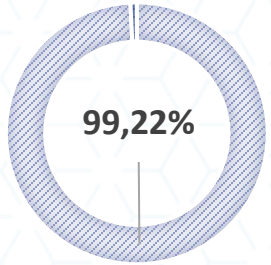


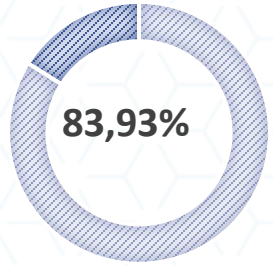


NA %

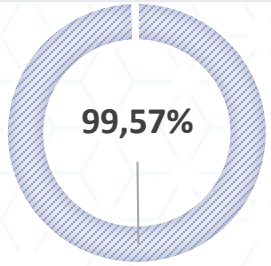
NS %

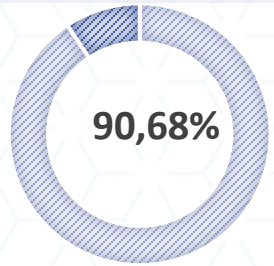
PROPIOS



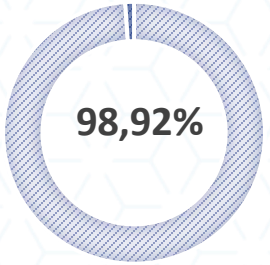


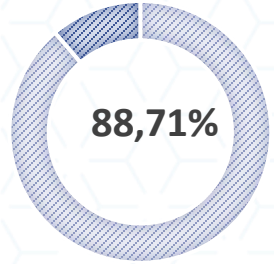
FONDOS



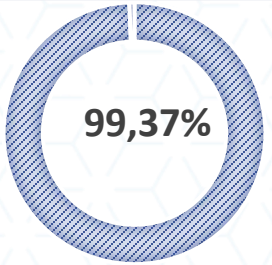


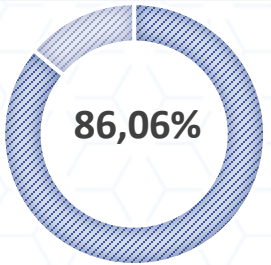
ALIANZAS Y BECAS





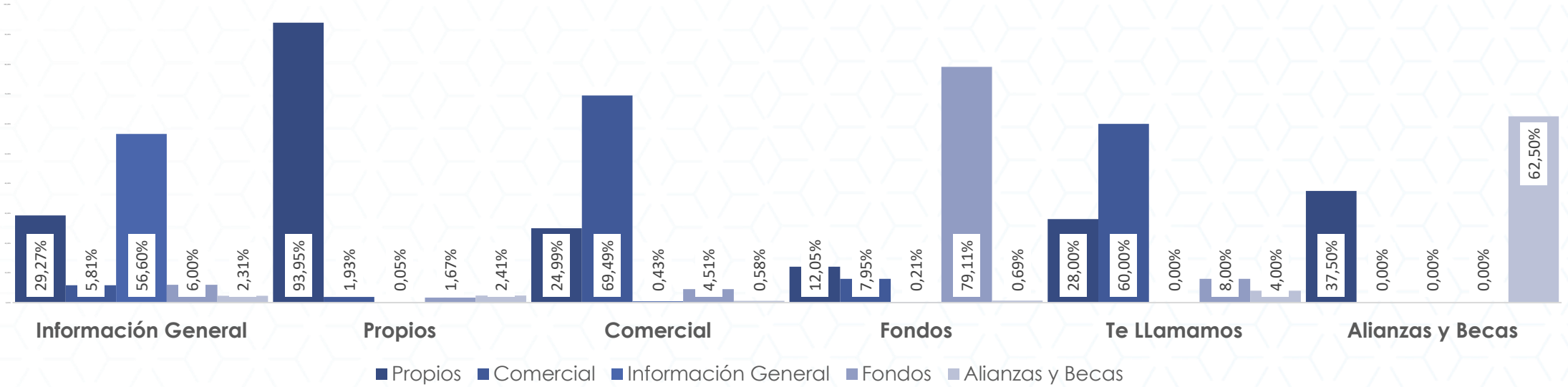
INFORMACIÓN GENERAL

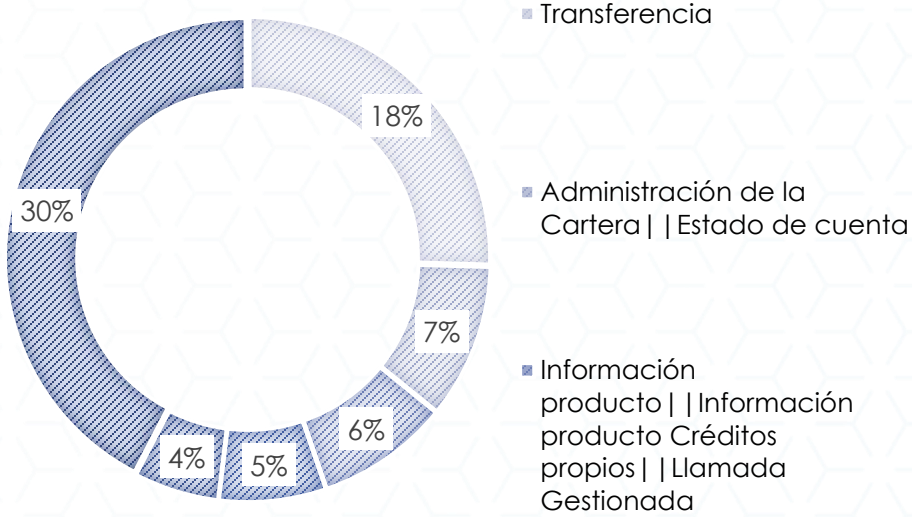




Telefónico

Tranferencias entre servicios

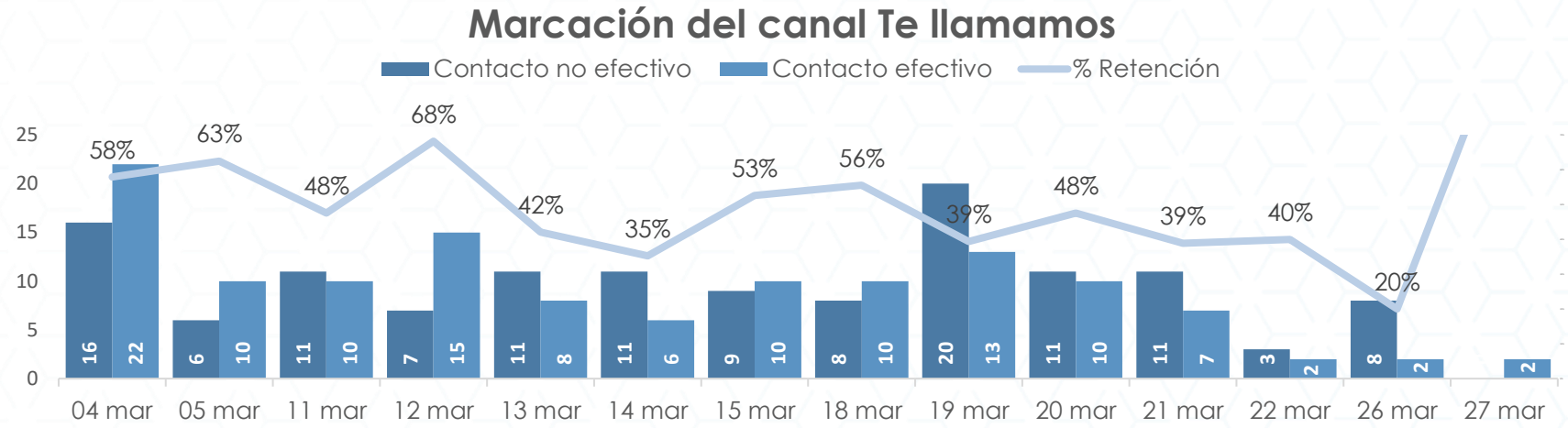




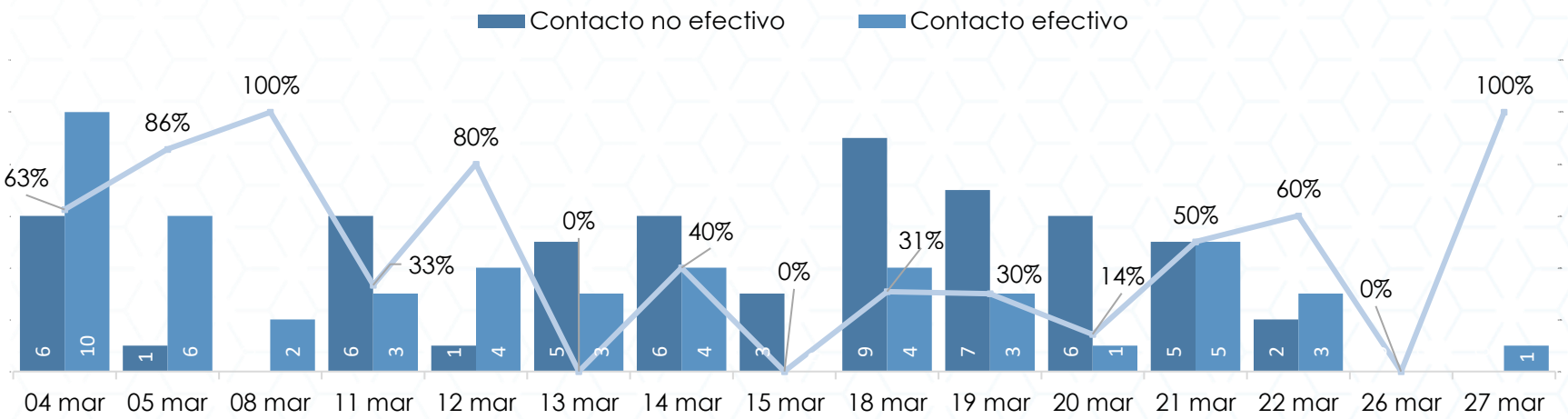
TIPIFICACIÓN	Propios	Comercial	Información General	Fondos	Alianzas y Becas	Total general	%
Transferencia	2069	9	10738	1474	84	14374	18%
Administración de la Cartera| |Estado de cuenta	9801	0	0	529	322	10652	7%
Información producto| |Información producto Créditos propios| |Llamada Gestionada	10	8468	0	0	0	8478	6%
Etapa de estudios| |Desembolsos	4798	0	49	1439	94	6380	5%
Sin tipificación	2751	1115	446	445	52	4809	4%
Otras	17862	8022	3193	4397	824	34298	30%
Total	37291	17614	14426	8284	1376	78991	100%

Telefónico “Te llamamos”

Franja mañana 8:00 am a 12:00 pm



Franja tarde 13:00 pm a 18:00 pm



Motivos de Consulta

Línea Pregrado Corto Plazo	44,06%
Otras líneas de crédito	13,29%

Motivos de contacto no efectivo

Sin respuesta	14,69%
Silencio	6,99%
Llamada fallida	5,59%
Contestador automático	4,20%
Anuncio	4,20%
Sin disposición	2,80%
Anuncio de la Red	2,80%
Llamada caída	0,70%
Red telefónica no disponible	0,70%

Formación Telefónico

PROMEDIO PERSONAS MES

86

HORAS PROYECTADAS MES

860

HORAS REALIZADAS

903

% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

105.00%

% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

96.50%

% DE NOTAS ASISTENTES

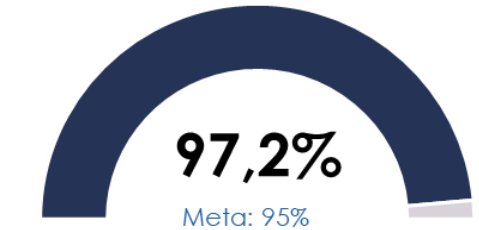
96.50%

¡Mejora tu servicio! Canal telefónico:

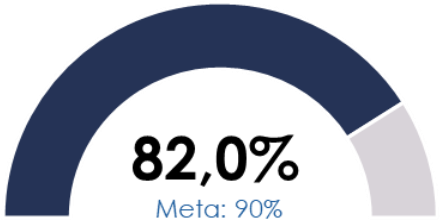
La actividad tiene como objetivo ayudar a los asesores del canal telefónico a mejorar su tono de voz para lograr una interacción más cálida y fortalecer la conexión emocional. Además, busca potenciar su capacidad para comprender y relacionarse con las personas que se comunican, y así ofrecer una respuesta adecuada a su solicitud.<



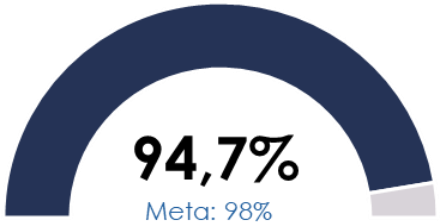
Calidad y Experiencia Telefónico



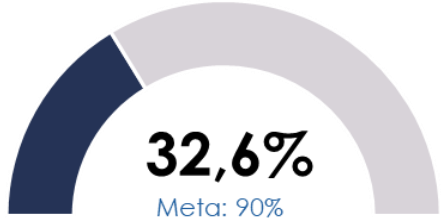
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



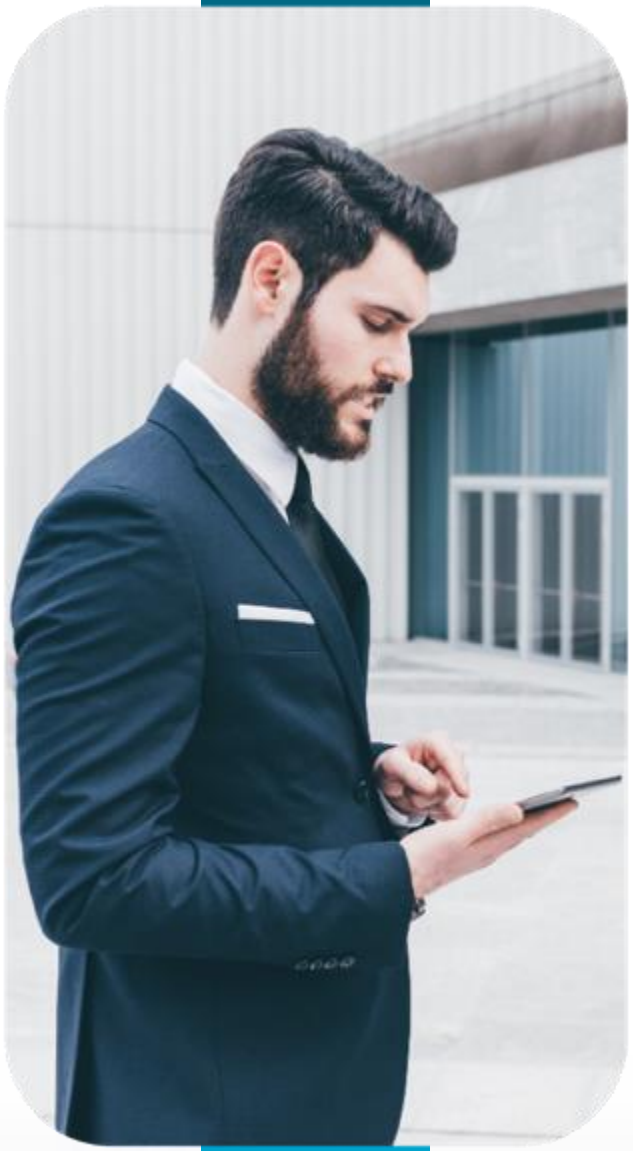
Error No Critico

	Enero		Febrero		Marzo		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	34	34%	36	36%	38	38%	**2**	**2%**
Q2	10	10%	6	6%	4	4%	**-2**	**-2%**
Q3	22	22%	30	30%	22	22%	**-8**	**-8%**
Q4	34	34%	28	28%	36	36%	**8**	**8%**
	100	**100%**	**100**	**100%**	**100**	**100%**		

Promedio de Días - Retroalimentación

2,2

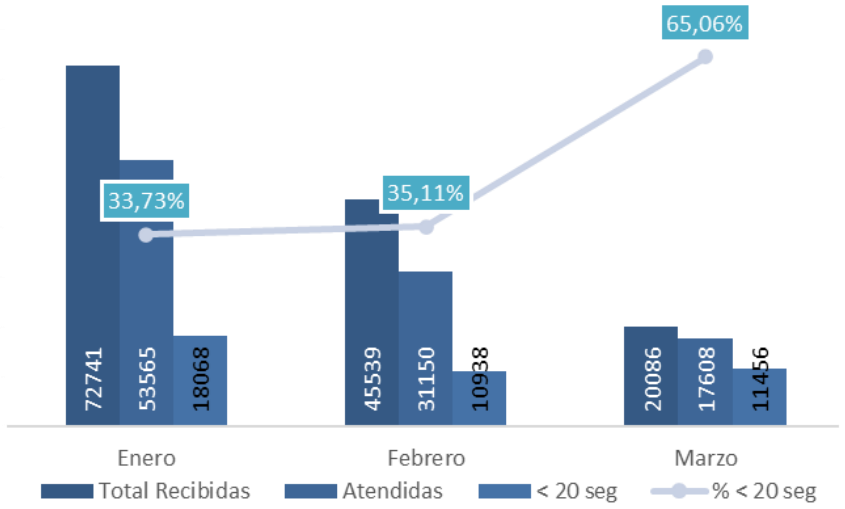
Estado de Retroalimentación	Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
	#	%	#	%	#	%		
Pendiente de firma		▲ 0,00%	1	▲ 0,85%	9	▼ 3,80%	10	**2,79%**
Pendiente de retroalimentacion	4	▼ 100,00%		▲ 0,00%		▼ 0,00%	4	**1,12%**
Retroalimentacion firmada		▲ 0,00%	116	▼ 99,15%	228	▲ 96,20%	344	**96,09%**
Total general	**4**	**100,00%**	**117**	**100,00%**	**237**	**100,00%**	**358**	**100,00%**



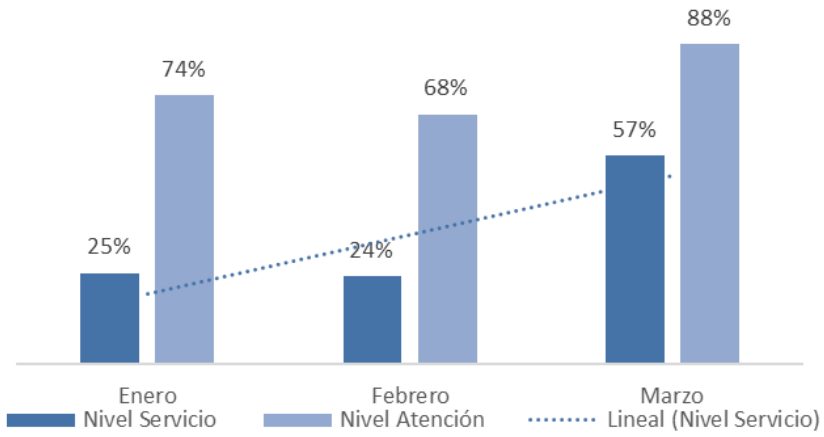
Canal Comercial

Operación Inbound Comercial

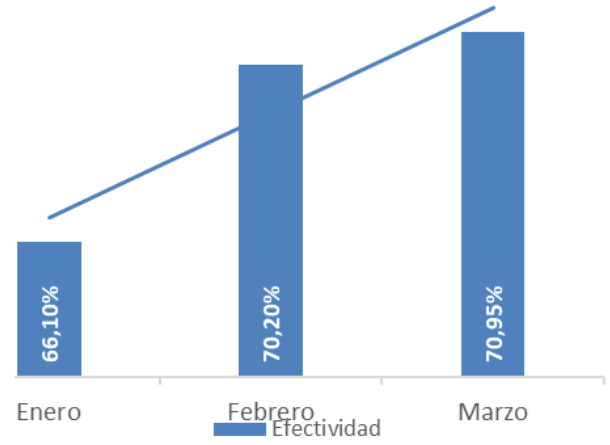
Comportamiento de tráfico



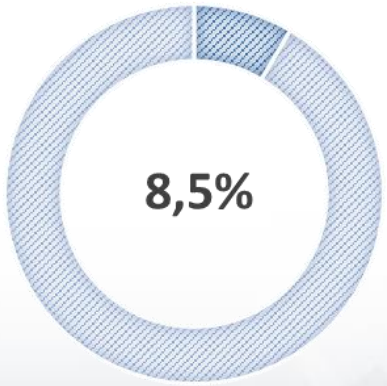
Nivel de servicio y Atención



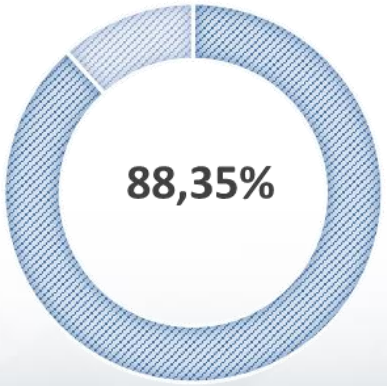
Efectividad



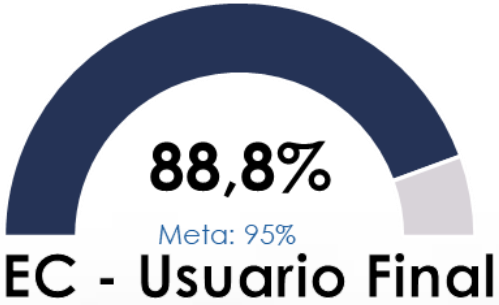
Ausentismo



Adherencia



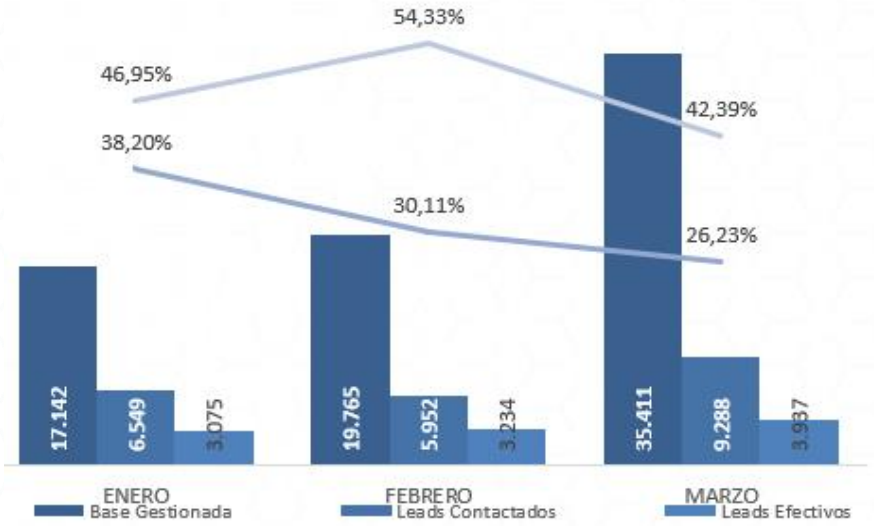
Calidad



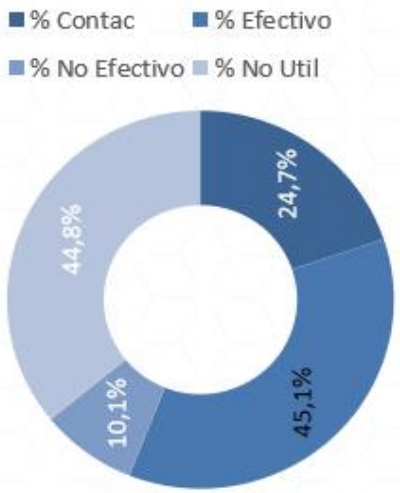
PEC - Usuario Final

Operación Outbound Comercial

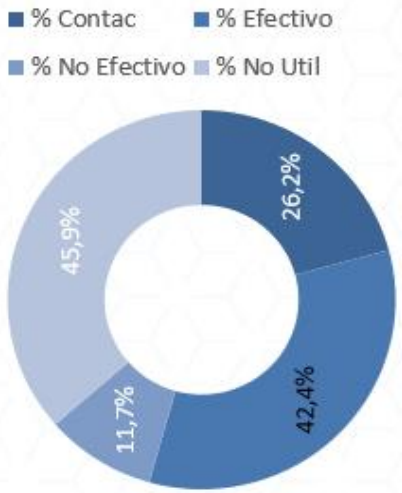
Gestión de Bases



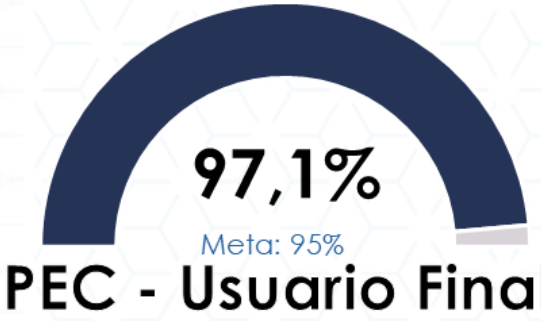
Potenciales



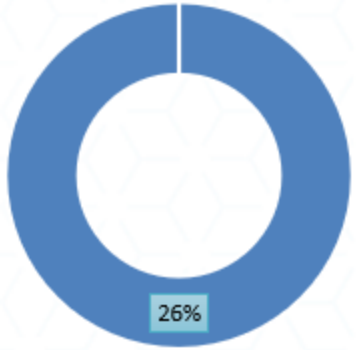
Embudo



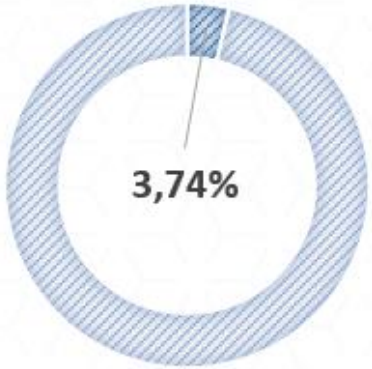
Calidad



Efectividad acumulada convocatoria jurídico viable



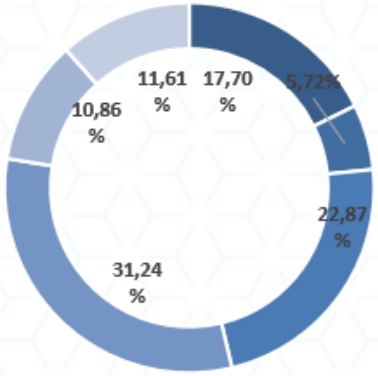
Ausentismo



Adherencia

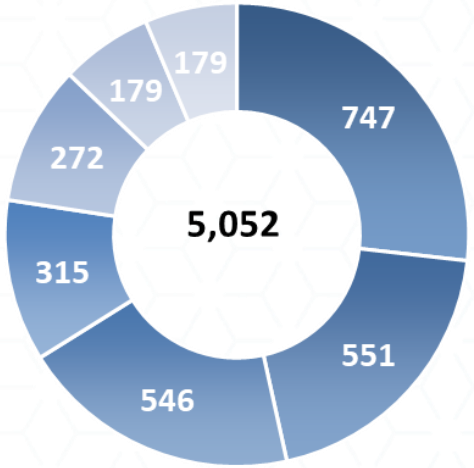


No útil



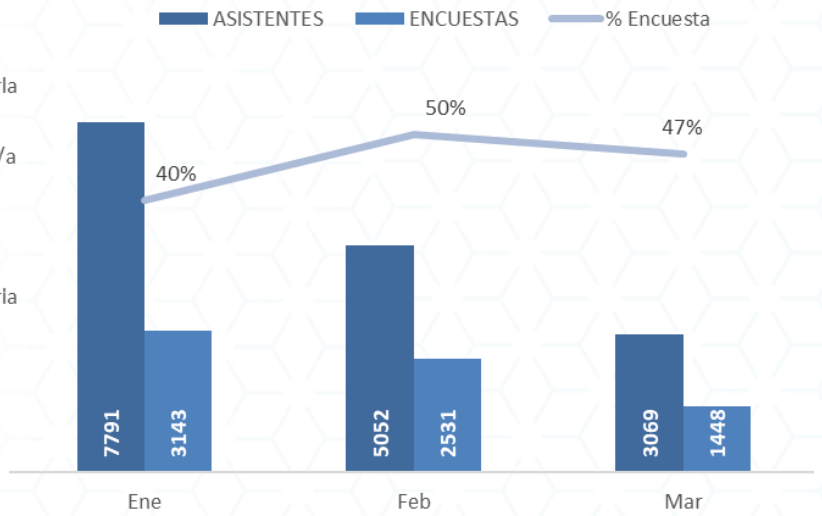
Operación Modo ON Comercial

Asistencia ciudadanos

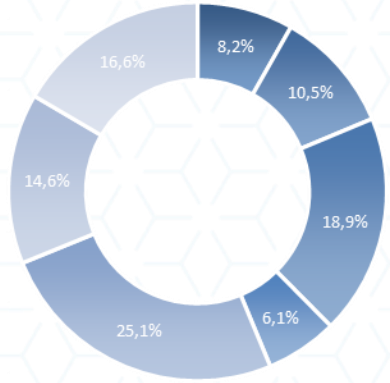


- Sala apoyo cargue de documentos
- Sala Créditos Tú eliges – Charla Pregrado
- Sala de validación de deudor/a solidario/a y pago CIFIN
- Sala de modificaciones y anulaciones
- Sala Créditos Tú eliges – Charla Posgrado
- Sala de generalidades de formulario.
- Sala Diligenciamiento de Formulario.

Encuesta

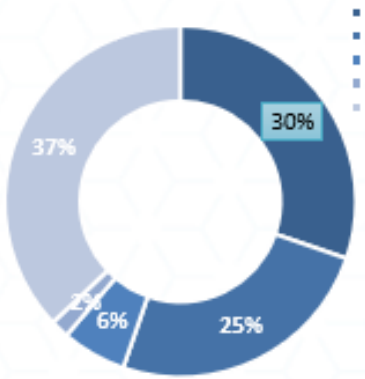


% Participación por sala



- Sala Créditos Tú eliges – Charla Pregrado
- Sala Créditos Tú eliges – Charla Posgrado
- Sala Diligenciamiento de Formulario.
- Sala de generalidades de formulario.
- Sala apoyo cargue de documentos
- Sala de modificaciones y anulaciones

% Efectividad Jurídico Viable



- VIABLE
- NO TIENE PROCESO EN ICETEX
- NO LEGALIZADO
- PTE. VIABILIDAD
- NO APLICA

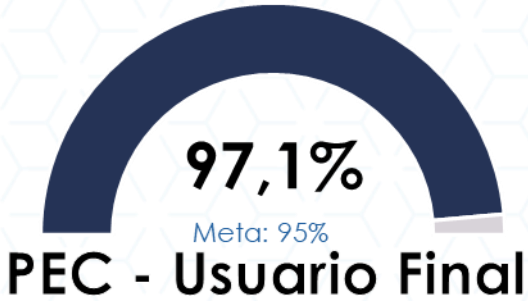
Ausentismo



Adherencia



Calidad



Formación Comercial Rx

PROMEDIO PERSONAS MES

81

HORAS PROYECTADAS MES

810

HORAS REALIZADAS

815

Sombrero Mágico



Habladores para fijar objectivos



% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

100.62%

% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

97.00%

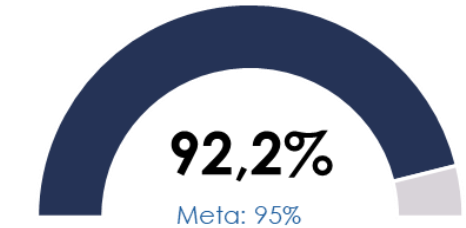
% DE NOTAS ASISTENTES

97.00%

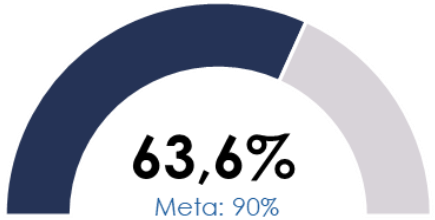
Shark Tank de habilidades comerciales



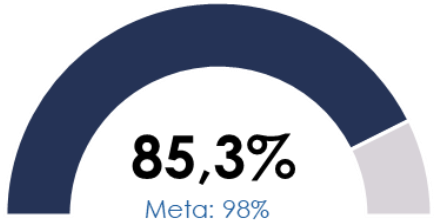
Calidad y Experiencia Comercial



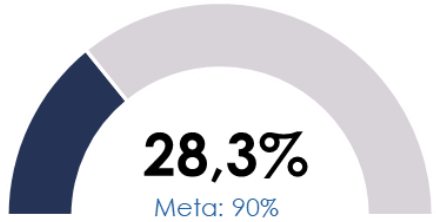
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



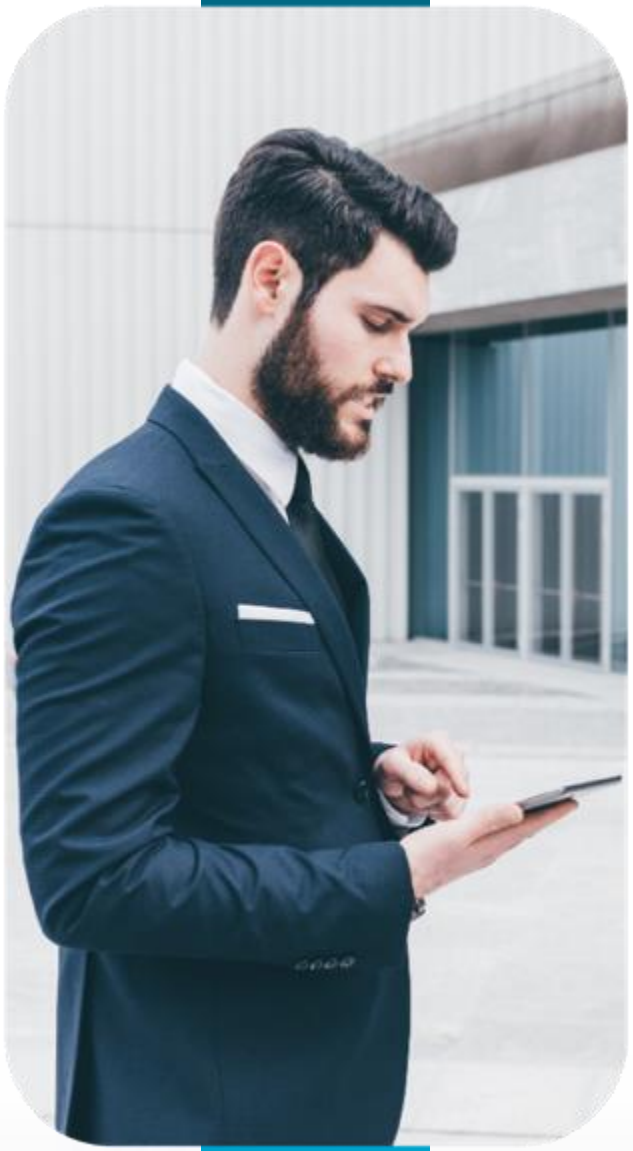
Error No Critico

	Enero		Febrero		Marzo		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	12	22%	9	16%	8	15%	**-1**	**-1%**
Q2	2	4%	1	2%	1	2%	**0**	**0%**
Q3	11	20%	10	18%	11	20%	**1**	**3%**
Q4	30	55%	36	64%	34	63%	**-2**	**-1%**
	55	**100%**	**56**	**100%**	**54**	**100%**		

Promedio de Días - Retroalimentación

1,9

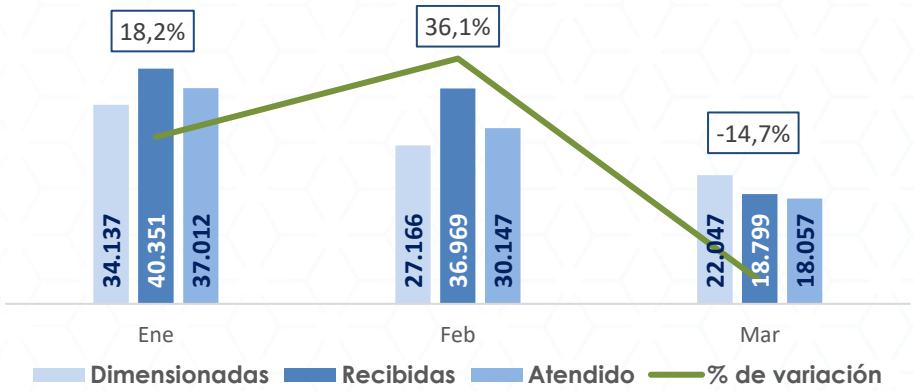
Estado de Retroalimentación	Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
	#	%	#	%	#	%		
Pendiente de firma		▲ 0,00%	2	▲ 2,04%	7	▼ 3,98%	9	**3,05%**
Pendiente de retroalimentacion	21	▼ 100,00%		▲ 0,00%		▼ 0,00%	21	**7,12%**
Retroalimentacion firmada		▲ 0,00%	96	▼ 97,96%	169	▲ 96,02%	265	**89,83%**
Total general	**21**	**100,00%**	**98**	**100,00%**	**176**	**100,00%**	**295**	**100,00%**



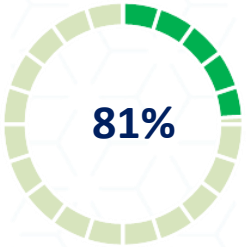
Canal Digital

Digital Chat

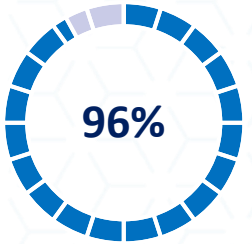
Comportamiento de tráfico



Nivel de servicio



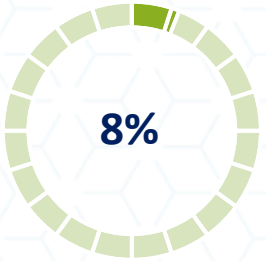
Nivel de atención



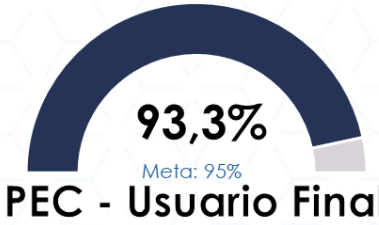
Adherencia



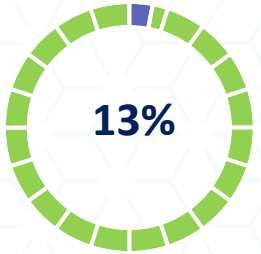
Ausentismo



Calidad



Error de escalamiento



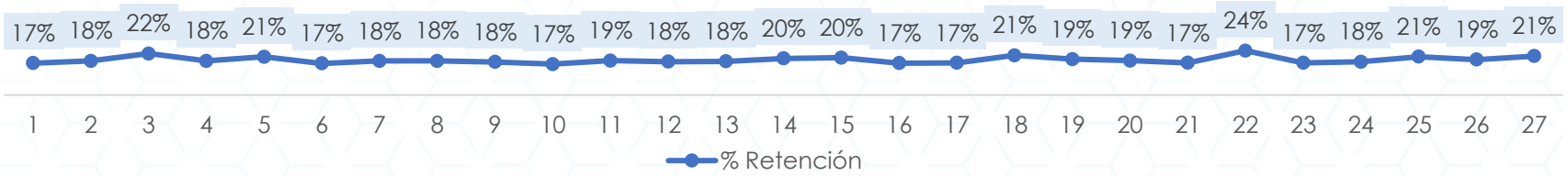
Planta

Requerida: 46
Actual: 46

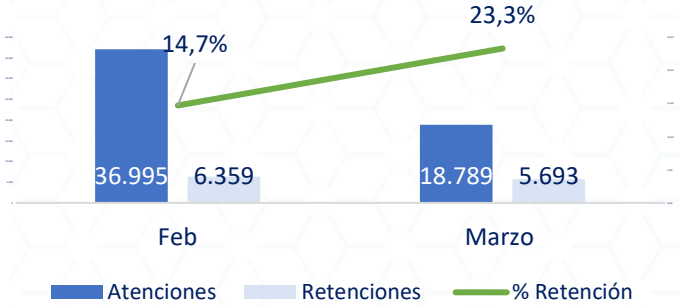
Indicadores

Detalle	Ene	Feb	Mar
Nivel de servicio	24%	35%	81%
Nivel de atención	92%	82%	96%
Productividad	28	26	19
Adherencia	88%	90%	85%
Ausentismo	8%	7%	11%
AHT	0:16:00	0:18:50	0:19:36
Rechazos	3%	3%	13%
Reiteratividad	43%		52%

Retención de BOT



% de Retención



Beneficiario: 77%

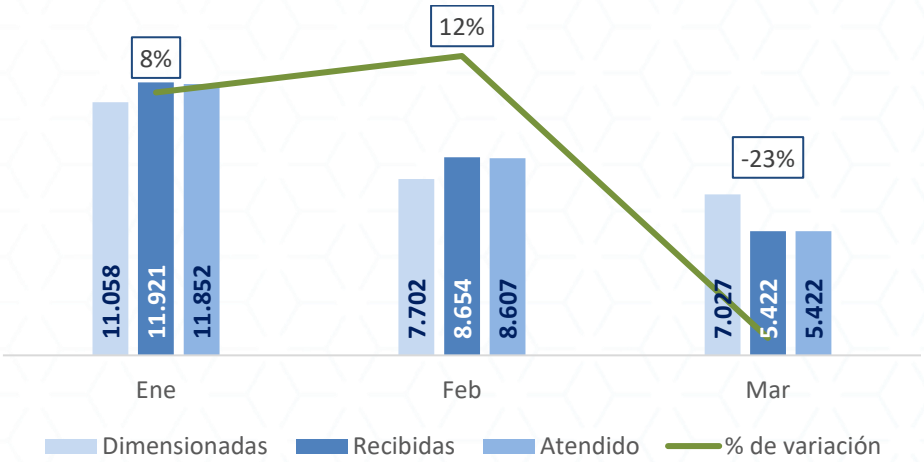
Detalle	Feb	Mar
1. Estado de cuenta	45%	39%
* Recibo de pago	16%	30%
Canales digitales	19%	17%
Canales presenciales	1%	1%
Certificaciones	16%	11%
Canales de atención beneficiari	1,0%	1%
Total	100%	100%

Ciudadano: 23%

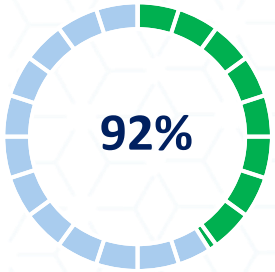
Detalle	Feb	Mar
Canales digitales	52%	93%
Canales presenciales	2%	4%
Canales de atención ciudadano	2%	3%
Total	60%	100%

Digital WhatsApp

Comportamiento de tráfico



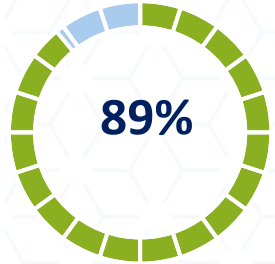
Nivel de servicio



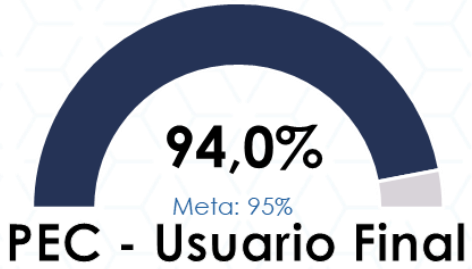
Nivel de atención



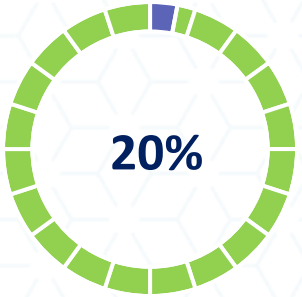
Adherencia



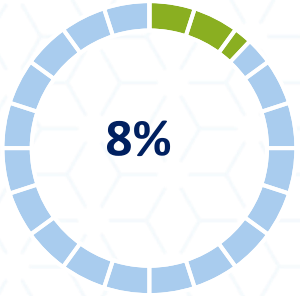
Calidad



Error de escalamiento



Ausentismo

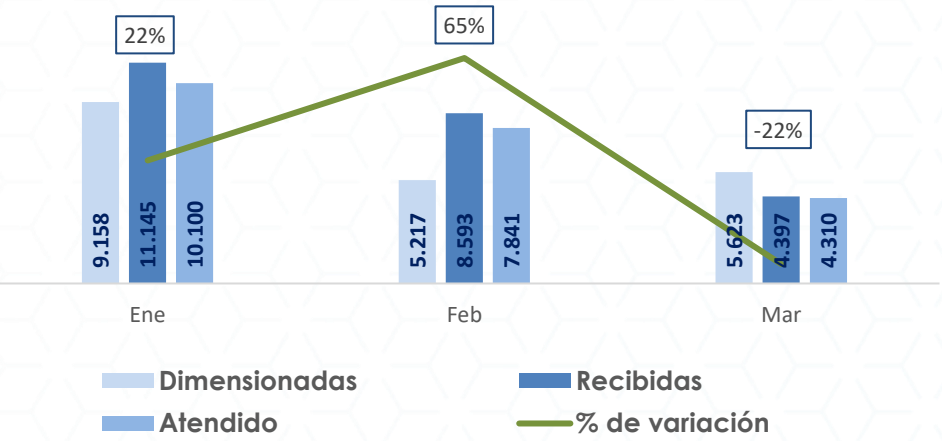


Indicadores

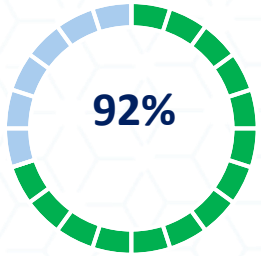
Detalle	Ene	Feb	Mar
Nivel de servicio	41%	53%	92%
Nivel de atención	99%	99%	100%
Productividad	19	18	15
Adherencia	85%	90%	89%
Ausentismo	12%	7%	8%
AHT	0:27:14	0:25:32	0:24:05
Rechazos	3%	0%	20%
Reiteratividad	48%		50%

Digital Video Atención

Comportamiento de tráfico



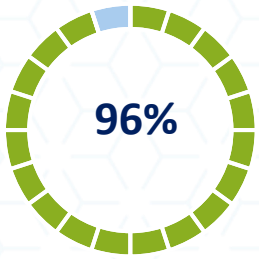
Nivel de servicio



Nivel de atención



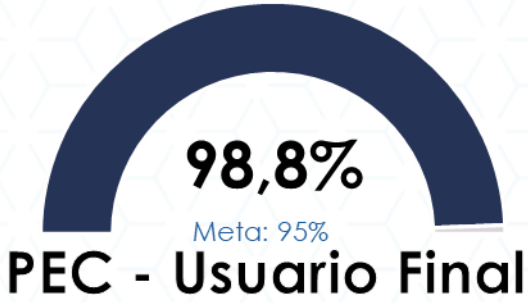
Adherencia



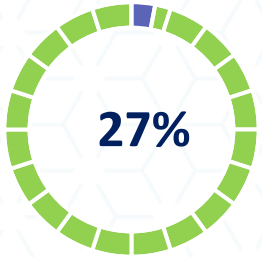
Indicadores

Detalle	Ene	Feb	Mar
Nivel de servicio	70%	77%	92%
Nivel de atención	91%	91%	98%
Productividad	19	19	13
Adherencia	95%	94%	96%
Ausentismo	3%	4%	3%
AHT	0:08:30	0:08:16	0:08:26
Rechazos	1%	3%	27%
Reiteratividad	49%		61%

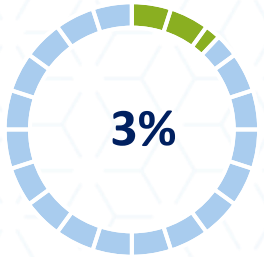
Calidad



Error de escalamiento

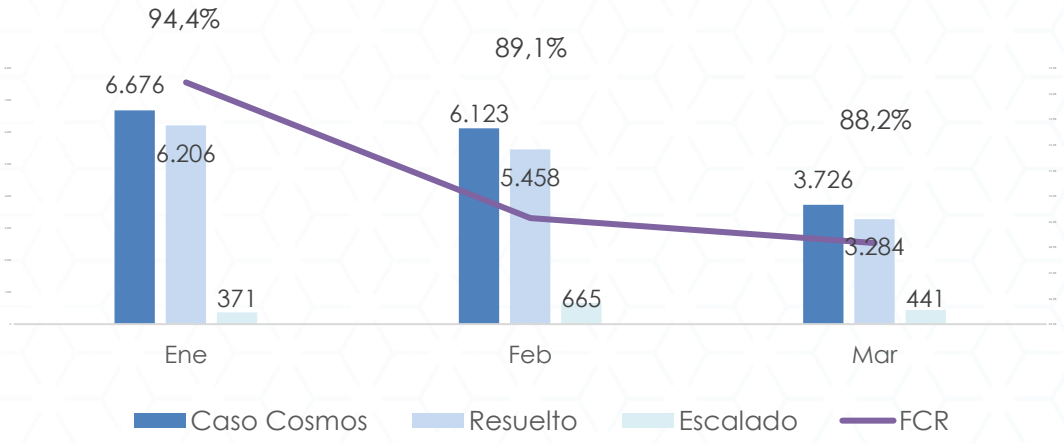


Ausentismo



Digital Modo ON

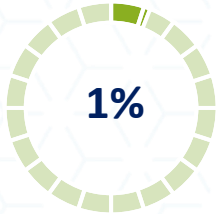
Comportamiento de tráfico



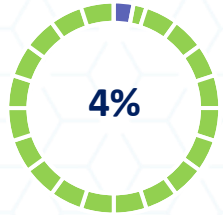
Adherencia



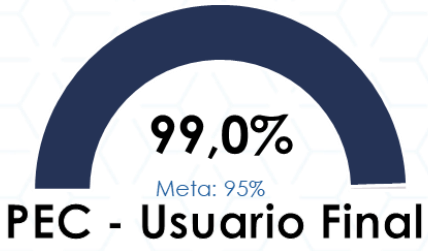
Ausentismo



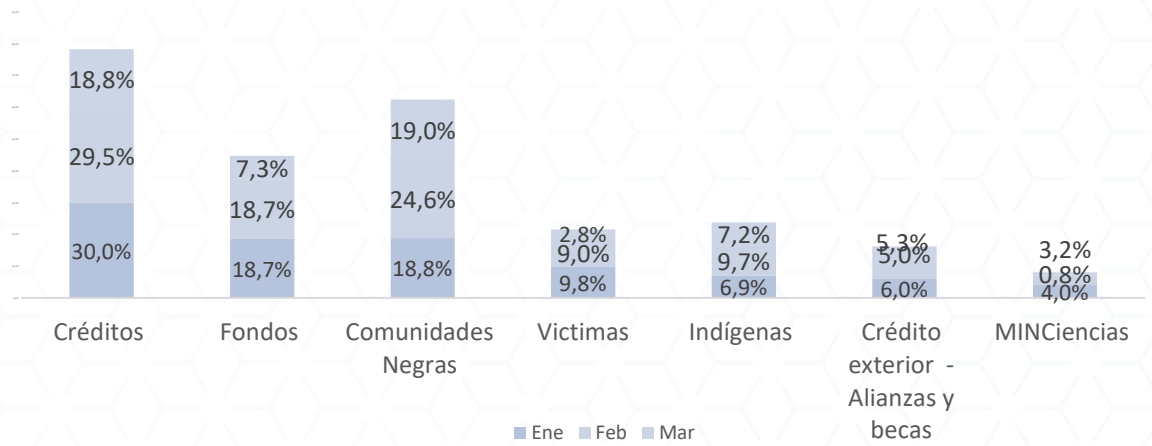
Error de escalamiento



Calidad



Atención por sala

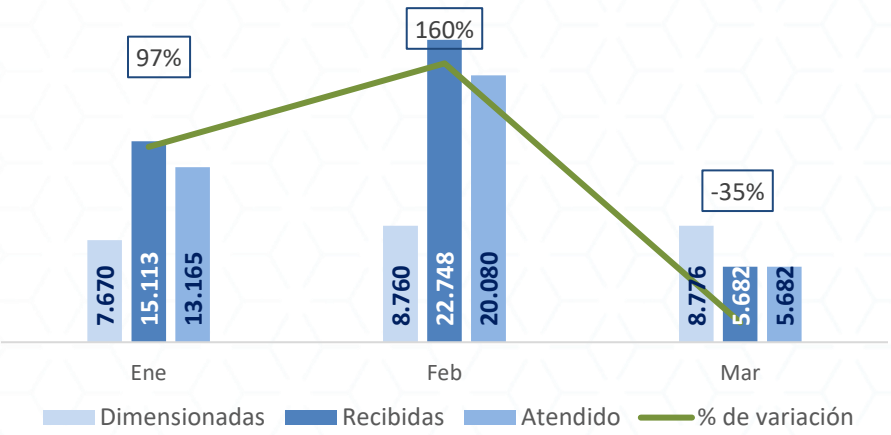


Tipificación por sala



Digital Redes Sociales

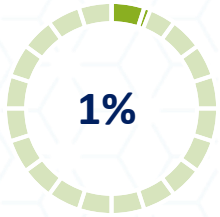
Comportamiento de tráfico



Adherencia



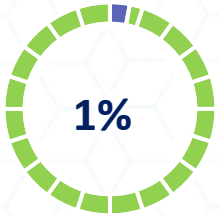
Ausentismo



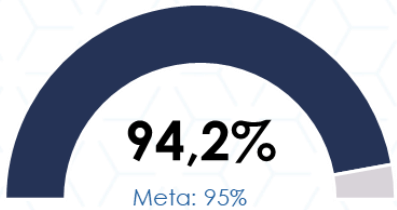
Resumen por Red

FECHA	Facebook	Twitter	Instagram
Mar - 2024	0	0	0
TOTAL	0	0	0

Error de escalamiento



Calidad



PEC - Usuario Final

Indicadores

Detalle	Ene	Feb	Mar
Tipificados	5.961	6.537	3.477
Escalados	65	174	154
Rechazados	3	10	12
% casos escalados	1,1%	2,7%	4,4%
% casos rechazados	4,62%	5,75%	8,00%

Casos escalados

Casos escalados marzo	154
Casos pendientes	3
Casos resueltos	151

Días en área misional

Días en área misional	Total
19	1
10	1
9	1
Total general	3

Área misional encargada

Área	Total
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Desembolsos.	2
Vicepresidencia de Fondos en Administración	1
Total general	3

Formación Canal Digital

PROMEDIO PERSONAS MES

125

HORAS PROYECTADAS MES

1250

HORAS REALIZADAS

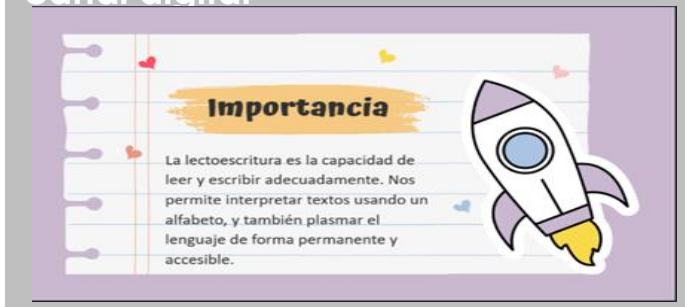
1397

Taller "Etiqueta de interacción" - Canal Digital (WhatsApp)





"Escribes como hablas" (Taller de lectoescritura) - Modo on servicio canal digital





% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

111.76%

% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

97.05%

% DE NOTAS ASISTENTES

97.13%

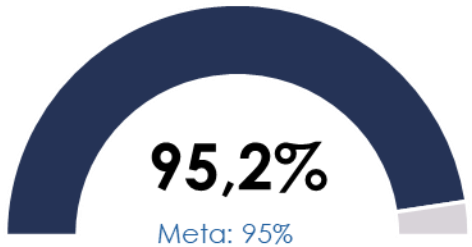
"Escalando hacia el éxito" - Movilización de cuartiles para todo el Canal Digital



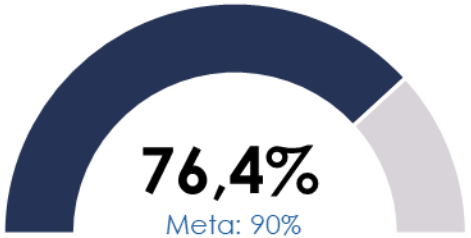




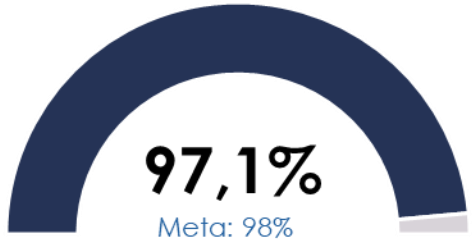
Calidad y Experiencia Canal Digital



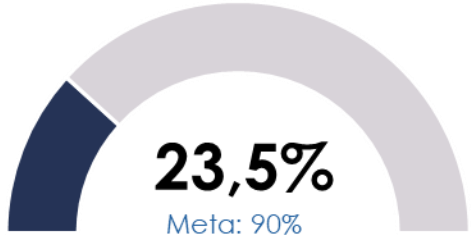
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



Error No Critico

	Enero		Febrero		Marzo		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	33	25%	41	31%	45	35%	**4**	**4%**
Q2	6	5%	11	8%	3	2%	**-8**	**-6%**
Q3	25	19%	27	21%	31	24%	**4**	**3%**
Q4	67	51%	52	40%	50	39%	**-2**	**-1%**
	131	**100%**	**131**	**100%**	**129**	**100%**		

Promedio de Días - Retroalimentación

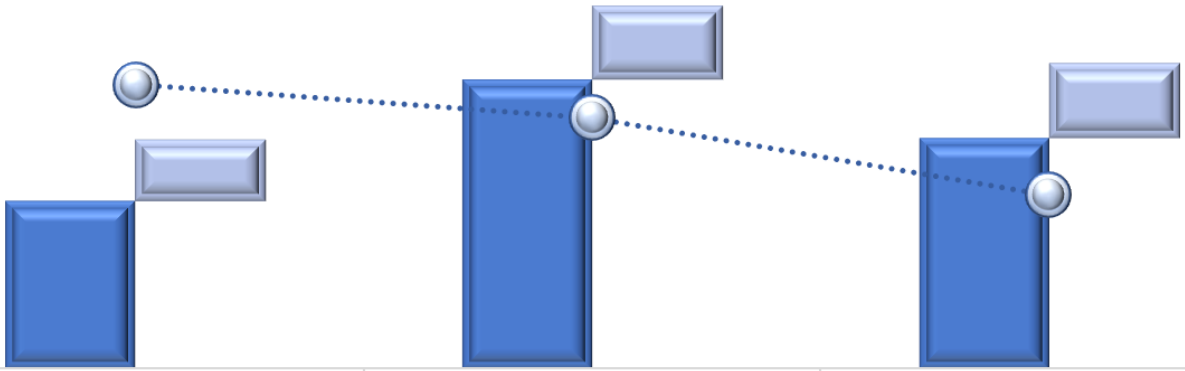
3,0

	Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
Estado de Retroalimentación	#	%	#	%	#	%		
Pendiente de firma		0,00%	4	1,79%	3	1,08%	7	**1,33%**
Pendiente de retroalimentacion	25	100,00%		0,00%		0,00%	25	**4,76%**
Retroalimentacion firmada		0,00%	219	98,21%	274	98,92%	493	**93,90%**
Total general	**25**	**100,00%**	**223**	**100,00%**	**277**	**100,00%**	**525**	**100,00%**



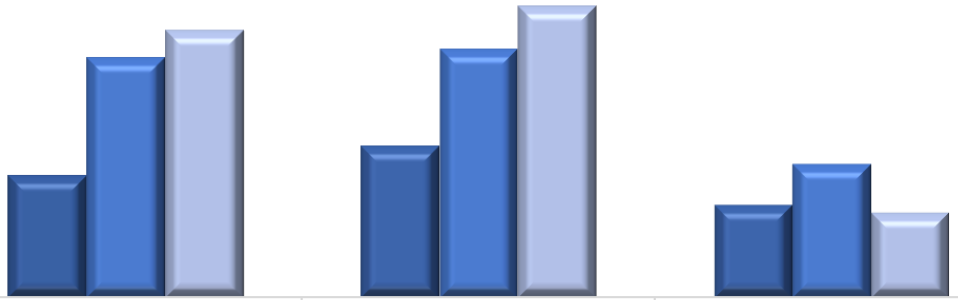
Back Office

CASOS CREADOS vs RESUELTOS



	Ene	Feb	Mar
Escalados	9108	10960	11116
Resueltos	25073	43015	34439
Creados	42278	37335	25798

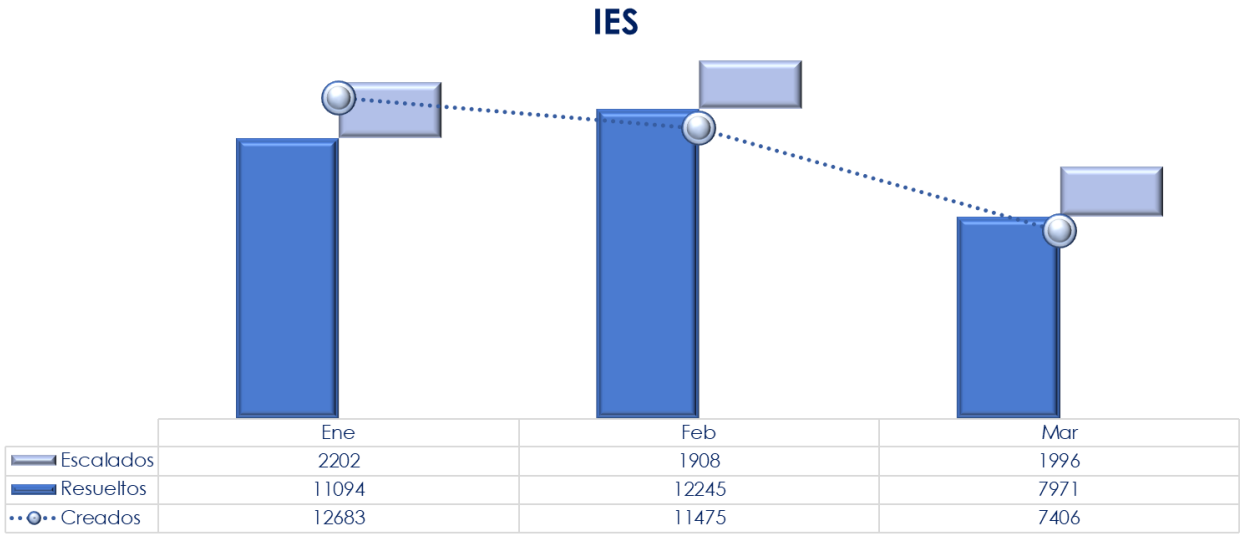
PROMEDIO DÍAS RESUELTO



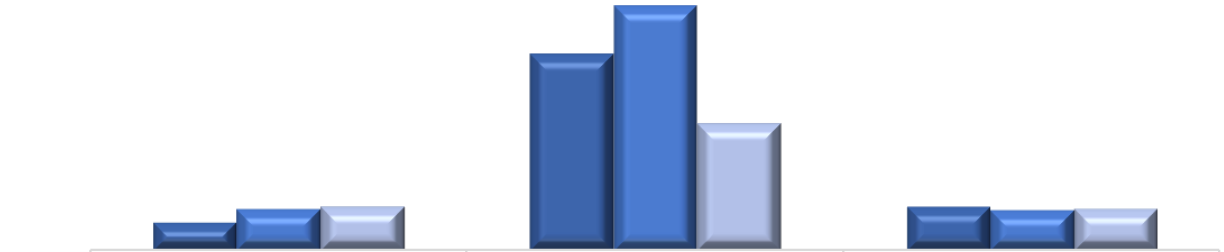
	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
Ene	5,4	6,75	4,13
feb	10,66	11,05	5,93
Mar	11,87	12,96	3,81

Etiquetas de fila	ene	feb	mar
Renovación-Renovación	0,1%	4,7%	8,1%
Desembolsos-Giro pendiente por realizar matricula	3,5%	2,0%	7,1%
Legalización-Matrícula de cuenta	15,7%	20,2%	6,6%
Desembolsos-Consulta del estado del giro	0,9%	6,9%	5,1%
Condonación-Aclaración aplicación condonación	0,1%	5,4%	4,9%
Renovación-Inconvenientes con la renovación en el sistem	3,2%	2,3%	4,7%
Reporte centrales de riesgo-Actualización reporte centrale	1,3%	1,3%	4,3%
Cambio de plazo-Información cambio de plazo	0,7%	2,0%	3,6%
Condonación-Condonación por graduación - Sisben - Trad	3,7%	2,3%	3,2%
Prórroga-Información prórroga	0,6%	1,7%	3,1%

Operación IES



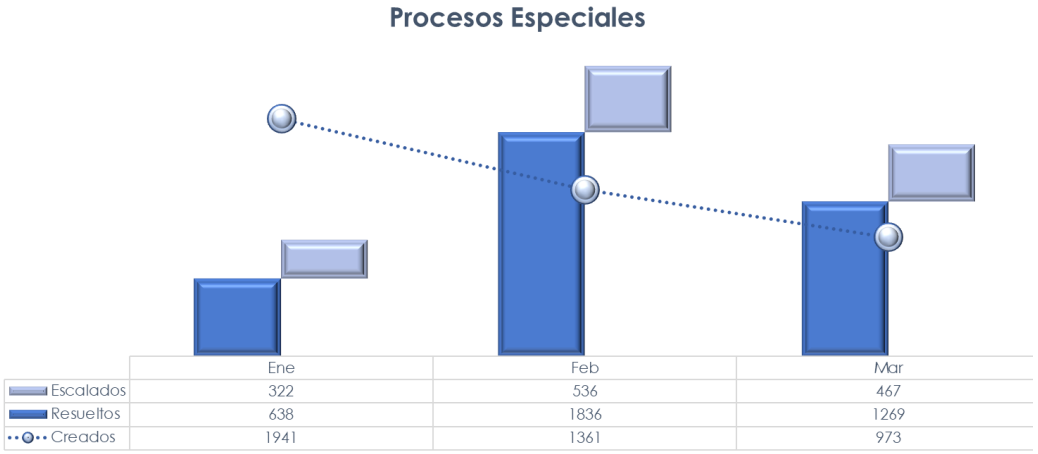
Tipificación	%Diciembre	Enero	%Febrero
Desembolsos-Giro pendiente por realizar	12,4%	18,5%	24,0%
Renovación-Errores tecnológicos en el proceso	30,0%	19,9%	9,6%
Desembolsos-Giro complementario	0,9%	4,2%	9,2%
Desembolsos-Reintegro giro IES	12,3%	7,0%	9,0%
Modificaciones en el crédito-Modificación en C	10,0%	13,3%	7,9%
Renovación-Corrección de información diligen	8,7%	8,1%	4,8%
Renovación-Actualización de estado para ren	6,6%	2,5%	4,7%
Renovación-Cambio de estado para renovaci	4,2%	5,3%	4,6%
Desembolsos-Pendiente pago 5% FG	0,9%	2,1%	4,1%
Legalización-Solicitud de anulación del crédito	0,8%	2,7%	3,9%



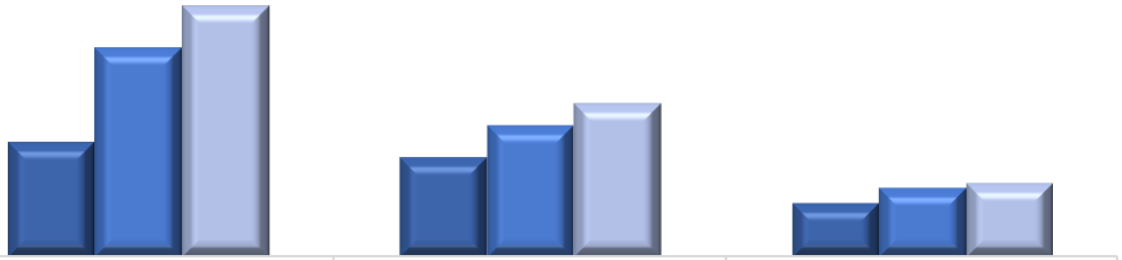
	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
Ene	1,31	9,09	2,03
feb	1,95	11,34	1,87
Mar	2,05	5,88	1,94

Vicepresidencia	Feb	Mar
Operaciones y Tecnología - Desembolsos	826	1040
Crédito y Cobranza - Crédito	235	411
Operaciones y Tecnología - Cartera	547	339
Fondos de Administración	219	168
Crédito y Cobranza - Cobranza	82	33
Financiera	5	10

COMPARACIÓN CREACIÓN DE CASOS VS RESUELTOS ÚLTIMOS 3 MESES

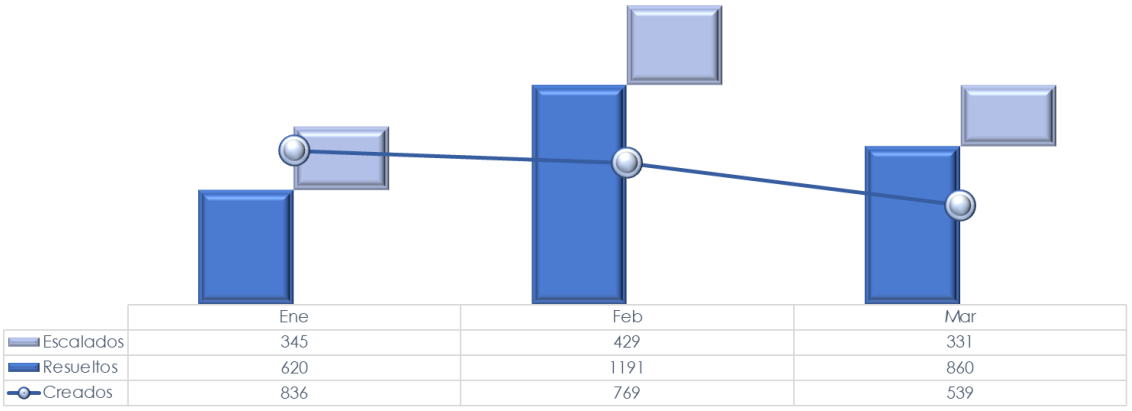


	Ene	Feb	Mar
Escalados	322	536	467
Resueltos	638	1836	1269
Creados	1941	1361	973

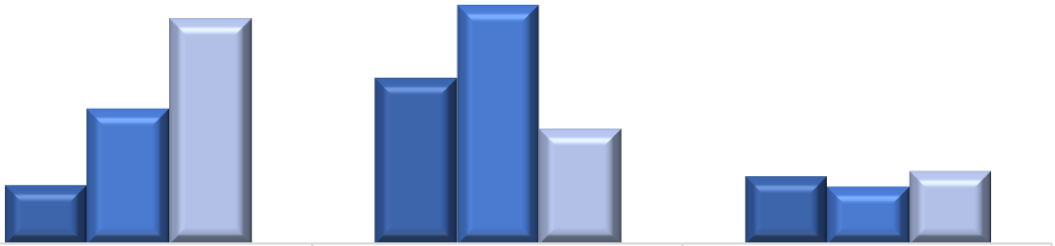


	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
Ene	7,74	6,66	3,64
feb	13,96	8,82	4,66
Mar	16,79	10,33	4,95

JURIDICO CALI CREACIÓN VS RESUELTO



	Ene	Feb	Mar
Escalados	345	429	331
Resueltos	620	1191	860
Creados	836	769	539

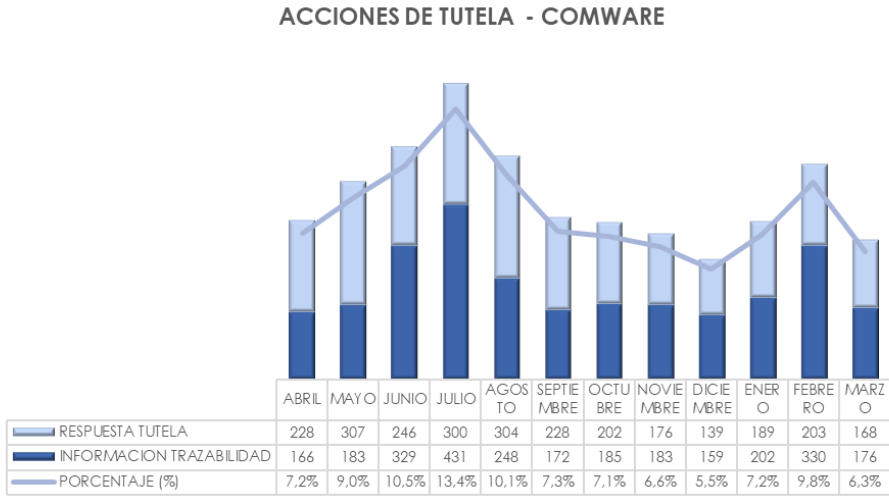


	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
Ene	2,3	6,5	2,65
feb	5,32	9,39	2,25
Mar	8,83	4,52	2,89

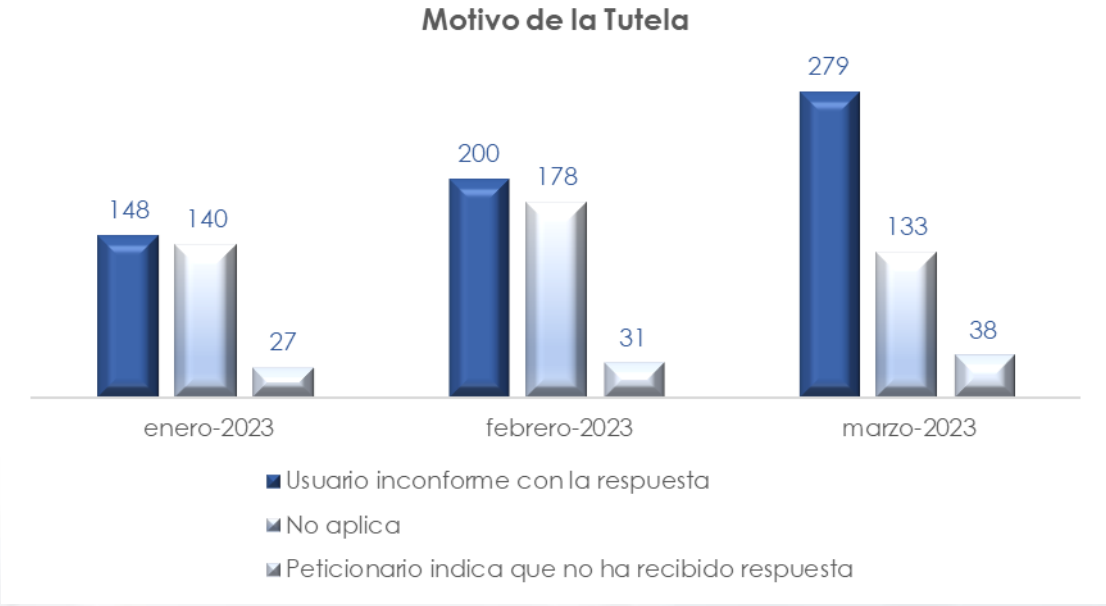
EVOLUCIÓN CASOS TUTELAS

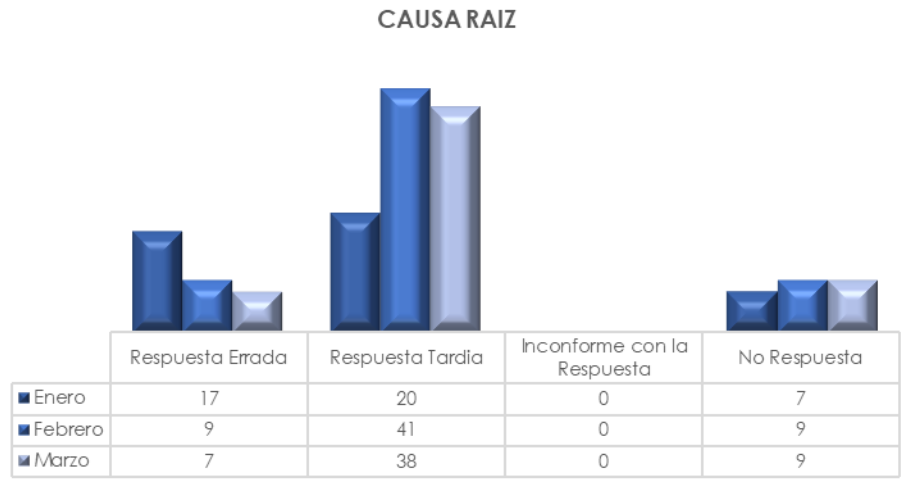


	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
No atribuible	155	234	161	209	210	193	181	153	103	145	62	114
Atribuible	73	73	85	91	94	35	21	23	36	44	59	54
Total	228	307	246	300	304	228	202	176	139	189	121	168



	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
RESPUESTA TUTELA	228	307	246	300	304	228	202	176	139	189	203	168
INFORMACION TRAZABILIDAD	166	183	329	431	248	172	185	183	159	202	330	176
PORCENTAJE (%)	7,2%	9,0%	10,5%	13,4%	10,1%	7,3%	7,1%	6,6%	5,5%	7,2%	9,8%	6,3%

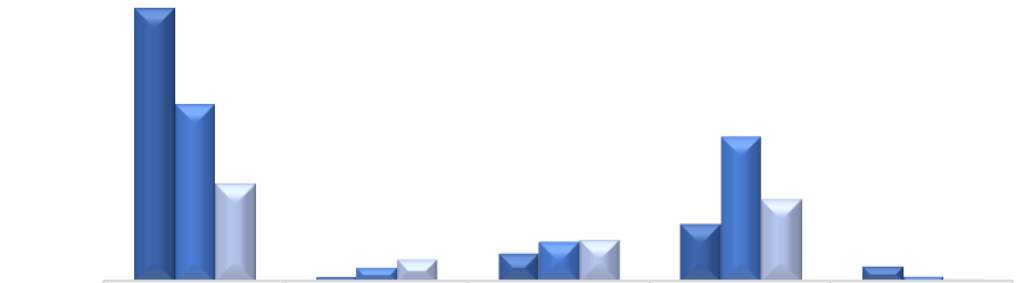




	Respuesta Errada	Respuesta Tardia	Inconforme con la Respuesta	No Respuesta
Enero	17	20	0	7
Febrero	9	41	0	9
Marzo	7	38	0	9

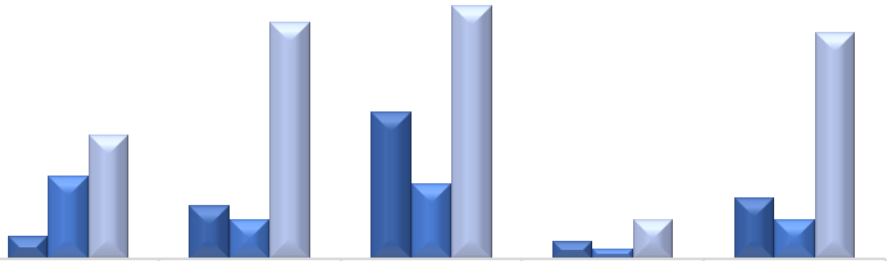
SPC

SubTipificación



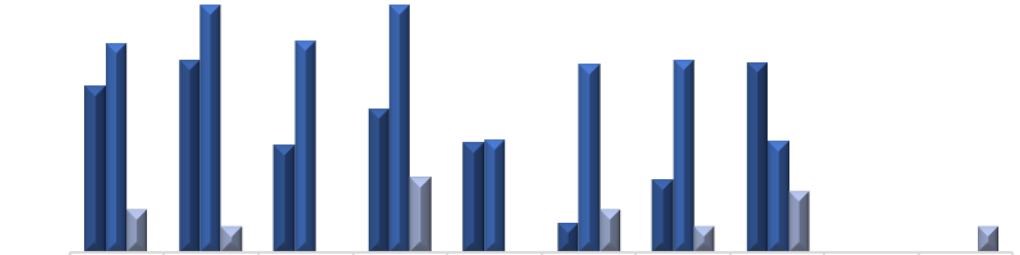
	Anulación del crédito propio - SPC	Desbloqueo Fondo de Garantías créditos propios - SPC	Desbloqueo Fondo de Garantías créditos propios en estudios- SPC	Modificación de datos en el formulario de créditos propios - SPC	Terminación inconsistente créditos propios - SPC
Enero	1143	24	121	245	63
Febrero	740	59	169	606	24
Marzo	402	92	172	339	10

AVG Respuesta



	Anulación del crédito propio - SPC	Desbloqueo Fondo de Garantías créditos propios - SPC	Desbloqueo Fondo de Garantías créditos propios en estudios- SPC	Modificación de datos en el formulario de créditos propios - SPC	Terminación inconsistente créditos propios - SPC
Enero	11,0	26,6	72,3	9,1	29,9
Febrero	41,2	19,6	37,4	4,8	19,2
Marzo	60,8	116,2	124,6	19,6	111,0

No Aplica



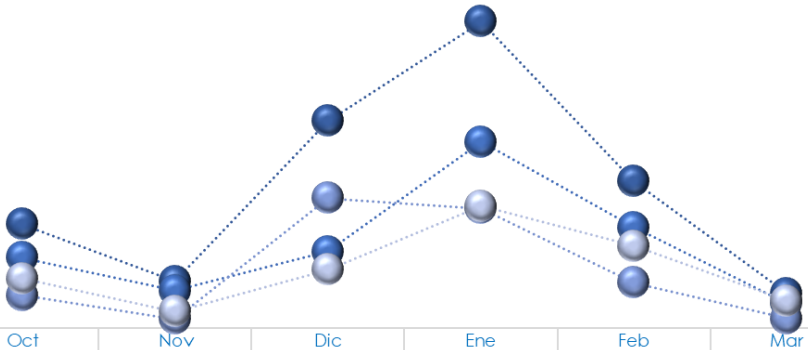
	OnLine Chat	Ventana Digital Pr	Canal Telefónico	Inbound Comercial	Centro de Experiencia Presencial Pr	Modo-ON	OnLine VideoAtención	Whatsapp Agente	Video Atención - Lenguaje de Señas	Redes Sociales - Twitter Interno
Ene	19,1%	21,9%	12,3%	16,4%	12,6%	3,3%	8,3%	21,6%		0,0%
Feb	23,9%	28,3%	24,1%	28,2%	12,9%	21,6%	21,9%	12,8%		0,0%
Mar	4,8%	2,9%		8,5%		4,8%	2,9%	6,8%	0,0%	2,9%

Etiquetas de fila	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Otros	168	160	28	356
Ya fue Gestionado bajo Caso	54	45	29	128
Legalizado IES	6	47	6	59
Firma de Garantizas diferente a Fondos de Administración	21	22	15	58
Procesos NO realiza SPC	36	17		53
Falta Autorización Data Apoderado	23	17	2	42
Crédito Propio	27	10		37
Crédito Transformando Vidas	2	10	8	20
En Subsanación	1	15		16
informa el motivo de la anulación	7	6		13
Ya se realizaron los desembolsos	9			9
Total general	**354**	**349**	**88**	**791**

Mesa de Revisión Documental

CIERRES DE CASOS

Evolución



	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Aspirantes	13637	6147	27115	40156	19206	4547
Verificados	9256	4911	10043	24394	13195	3268
No Suceptibles	4349	1232	17046	15695	5965	1276
Subsanaron	6541	2182	7665	15976	10760	3608

ENE

Indicadores Clave

49 %

AVG Sub Global

8,72

AVG Primera Rev.

FEB

Indicadores Clave

55 %

AVG Sub Global

2,38

AVG Primera Rev.

MAR

Indicadores Clave

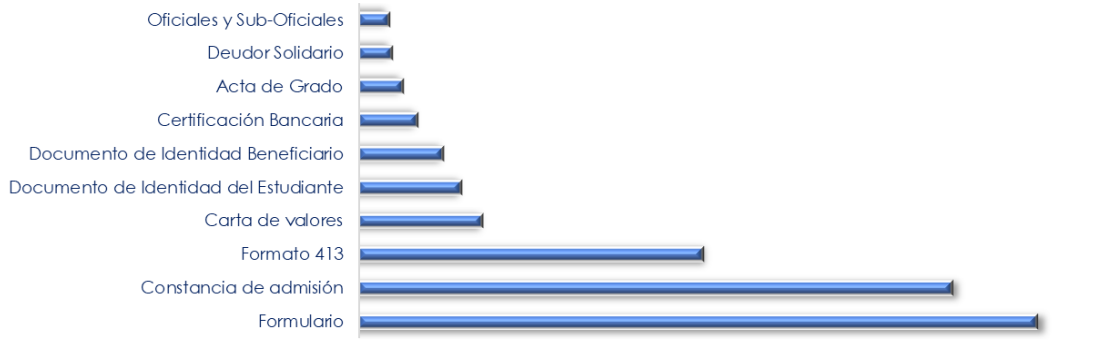
52 %

AVG Sub Global

1,89

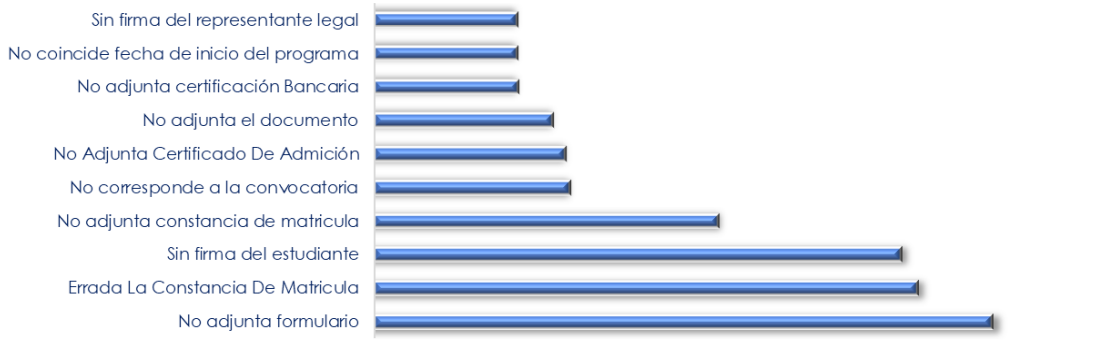
AVG Primera Rev.

Motivos de Subsanación



	Formulario	Constancia de admisión	Formato 413	Carta de valores	Documento de Identidad del Estudiante	Documento de Identidad Beneficiario	Certificación Bancaria	Acta de Grado	Deudor Solidario	Oficiales y Sub-Oficiales
Motivos de Subsanación	31,6%	27,6%	16,0%	5,7%	4,8%	3,9%	2,7%	2,1%	1,6%	1,4%

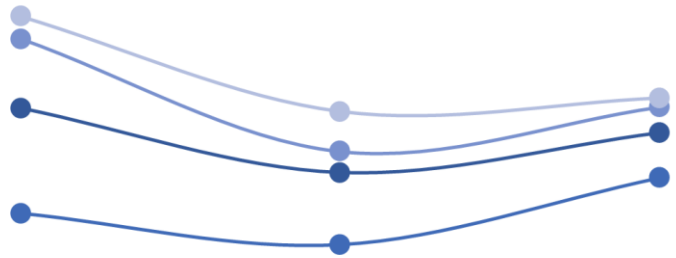
Submotivos de Subsanación



	No adjunta formulario	Errada La Constancia De Matricula	Sin firma del estudiante	No adjunta constancia de matricula	No corresponde a la convocatoria	No Adjunta Certificado De Admición	No adjunta el documento	No adjunta certificación Bancaria	No coincide fecha de inicio del programa	Sin firma del representante legal
Submotivos de Subsanación	10,1%	8,9%	8,6%	5,6%	3,2%	3,1%	2,9%	2,3%	2,3%	2,3%

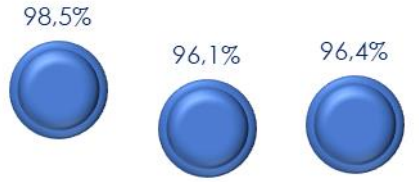
Escalonamiento

ESCALONAMIENTOS MENSUALES



	Ene	Feb	Mar
Ventana	26,8%	20,5%	24,4%
IES	16,6%	13,5%	20,0%
Procesos Especiales	33,5%	22,6%	26,9%
Juridico	35,8%	26,5%	27,8%

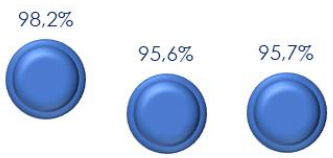
Precisión de Escalonamientos



	Ene	Feb	Mar
Precisión de Escalonamientos	98,5%	96,1%	96,4%

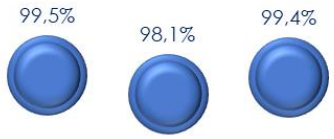
% PRECISIÓN ESCALONAMIENTO POR SEGMENTO

Ventana Digital



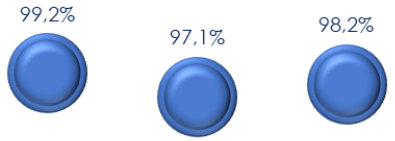
	Ene	Feb	Mar
Ventana Digital	98,2%	95,6%	95,7%

IES



	Ene	Feb	Mar
IES	99,5%	98,1%	99,4%

Procesos Especiales



	Ene	Feb	Mar
Procesos Especiales	99,2%	97,1%	98,2%

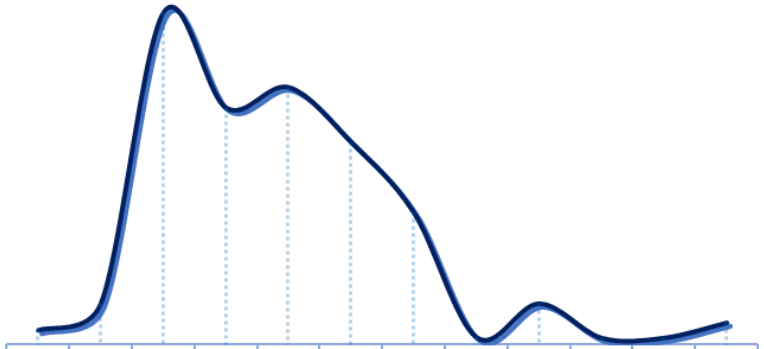
Juridico



	Dic	Ene	Feb
Juridico	100,0%	99,7%	99,1%

Control de Escalonamiento

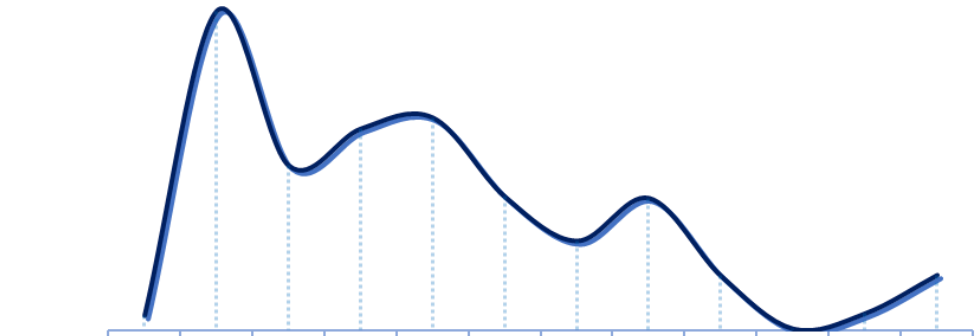
TELEFÓNICO



	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Canal Telefonico	3,2%	9,2%	73,2%	52,2%	56,7%	44,6%	29,1%	1,7%	9,1%	1,5%	1,6%	4,9%

Motivo de Devolución al Front	Count
Front podía brindar respuesta en primer contacto	16
Front brindó respuesta en primer contacto	3
Caso activo con la misma solicitud	2
Corresponde a gestión de SPC	2

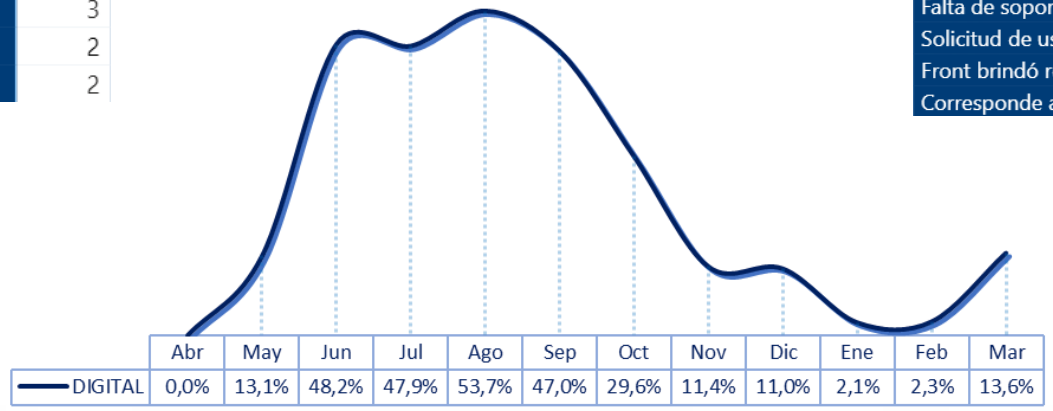
CEP



	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
CEP	2,0%	44,1%	22,8%	27,9%	29,4%	18,5%	12,4%	18,3%	7,5%	0,2%	2,3%	7,6%

Motivo de Devolución al Front	Count
Front podía brindar respuesta en primer contacto	21
Falta de soportes	8
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	3
Front brindó respuesta en primer contacto	2
Corresponde a gestión de SPC	1

DIGITAL



	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
DIGITAL	0,0%	13,1%	48,2%	47,9%	53,7%	47,0%	29,6%	11,4%	11,0%	2,1%	2,3%	13,6%

Motivo de Devolución al Front	Count
Front podía brindar respuesta en primer contacto	14
Caso activo con la misma solicitud	2
Falta de soportes	2
Corresponde a gestión de SPC	1
Front brindó respuesta en primer contacto	1
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	1

Formación - Canal BackOffice

PROMEDIO PERSONAS MES

97

HORAS PROYECTADAS MES

970

HORAS REALIZADAS

1032

% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

106.39%

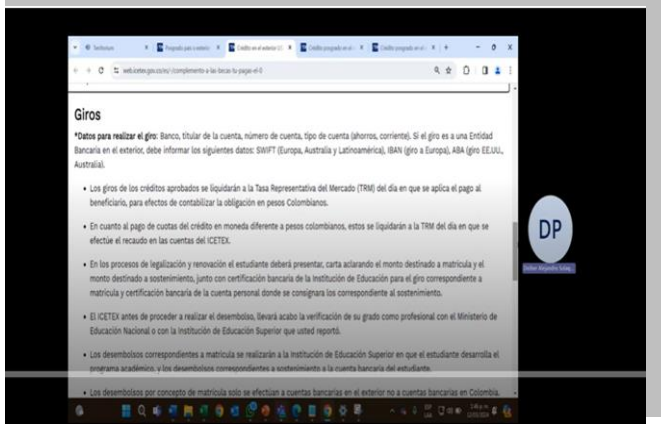
% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

95.07%

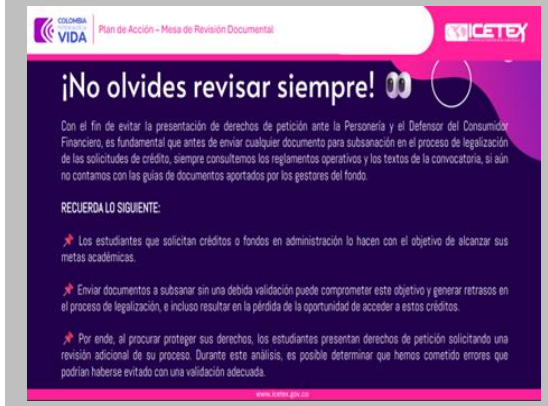
% DE NOTAS ASISTENTES

95.07%

Capacitación de profundización en el exterior, canal BackOffice, segmento Mesa de Verificación Documental.



PDA canal BackOffice, segmento Mesa de Verificación Documental





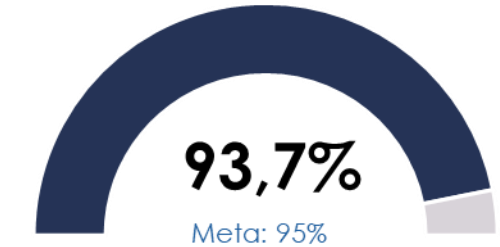
Tomas Operativas Canal BackOffice



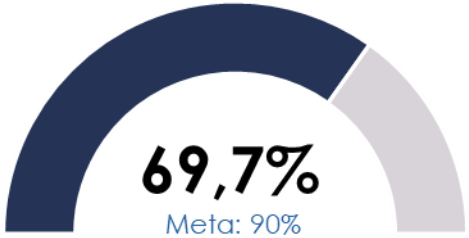




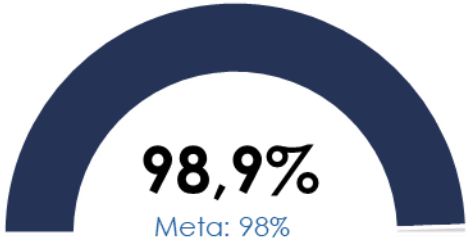
Calidad y Experiencia Canal BackOffice



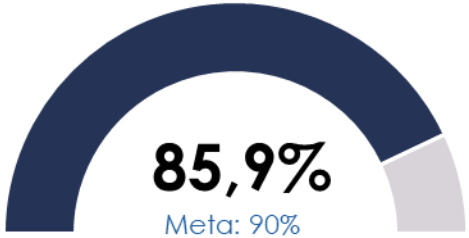
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



Error No Critico

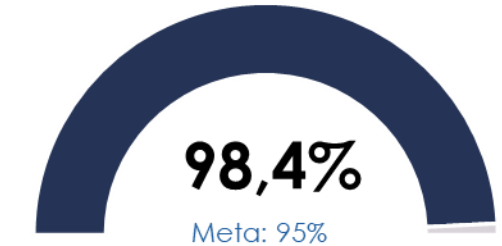
	Enero		Febrero		Marzo		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	46	47%	27	28%	24	25%	**-3**	**-3%**
Q2	3	3%	7	7%	3	3%	**-4**	**-4%**
Q3	22	22%	19	19%	36	37%	**17**	**18%**
Q4	27	28%	45	46%	34	35%	**-11**	**-11%**
	98	**100%**	**98**	**100%**	**97**	**100%**		

Promedio de Días - Retroalimentación

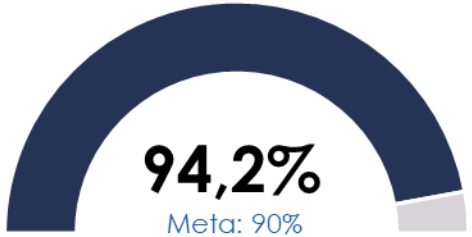
3,8

	Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
Estado de Retroalimentación	#	%	#	%	#	%		
Pendiente de firma		0,00%	3	2,38%		0,00%	3	**1,34%**
Pendiente de retroalimentacion	39	100,00%		0,00%		0,00%	39	**17,41%**
Retroalimentacion firmada		0,00%	123	97,62%	59	100,00%	182	**81,25%**
Total general	**39**	**100,00%**	**126**	**100,00%**	**59**	**100,00%**	**224**	**100,00%**

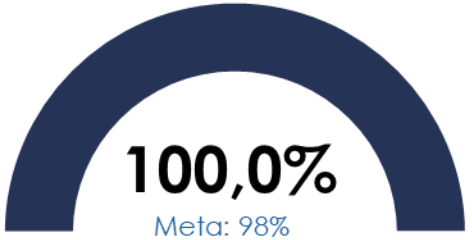
Calidad y Experiencia Canal BackOffice Comercial



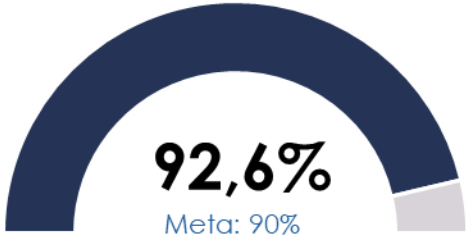
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



Error No Critico

	Enero		Febrero		Marzo		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	25	76%	15	45%	21	66%	**6**	**20%**
Q2			0	0%	4	13%	**4**	**13%**
Q3	5	15%	6	18%	5	16%	**-1**	**-3%**
Q4	3	9%	12	36%	2	6%	**-10**	**-30%**
	33	**100%**	**33**	**100%**	**32**	**100%**		

Promedio de Días - Retroalimentación

3,2

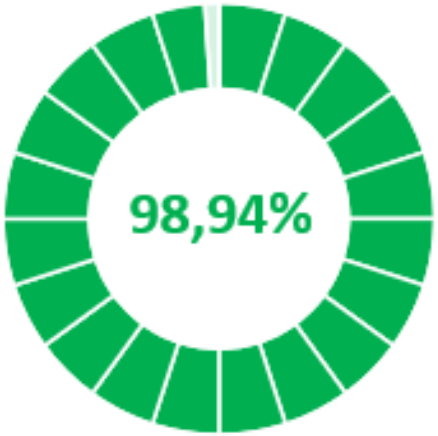
	Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
Estado de Retroalimentación	#	%	#	%	#	%		
Pendiente de firma		0,00%	2	28,57%	1	6,67%	3	**11,11%**
Pendiente de retroalimentacion	5	100,00%		0,00%		0,00%	5	**18,52%**
Retroalimentacion firmada		0,00%	5	71,43%	14	93,33%	19	**70,37%**
Total general	**5**	**100,00%**	**7**	**100,00%**	**15**	**100,00%**	**27**	**100,00%**



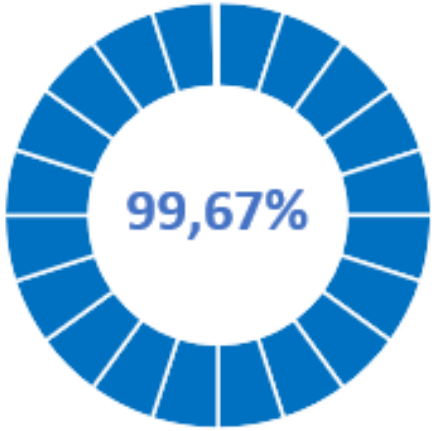
Centro de Experiencia Presencial

Indicadores de Operación CEP

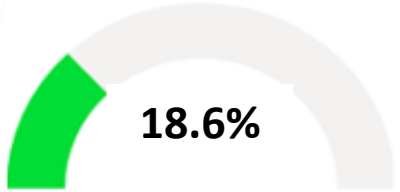
NS Sala General



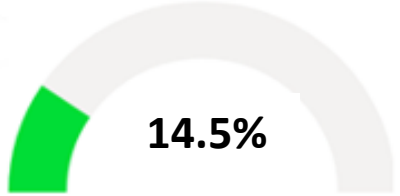
Nivel de Atención



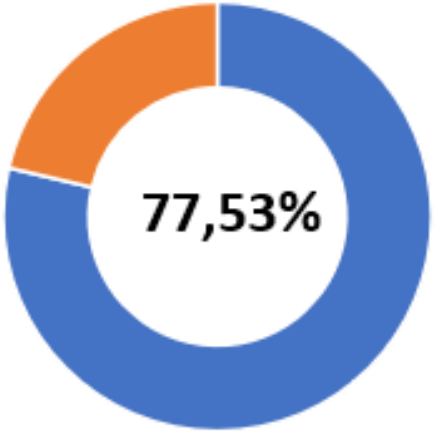
Reiteratividad



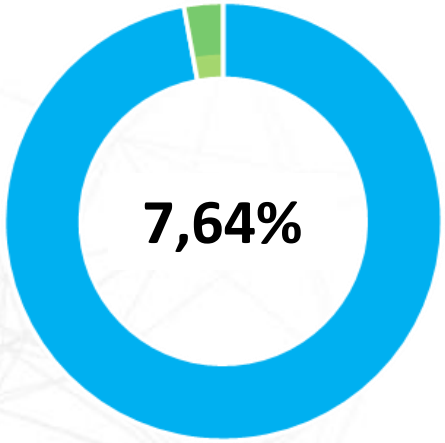
Reincidencia



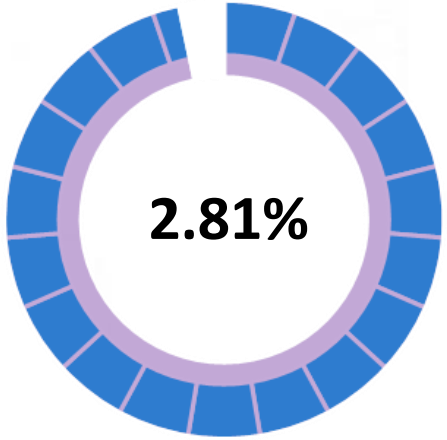
FCR



% Error Escalamiento



% Ausentismo



% DE NOTAS ASISTENTES



% Calidad

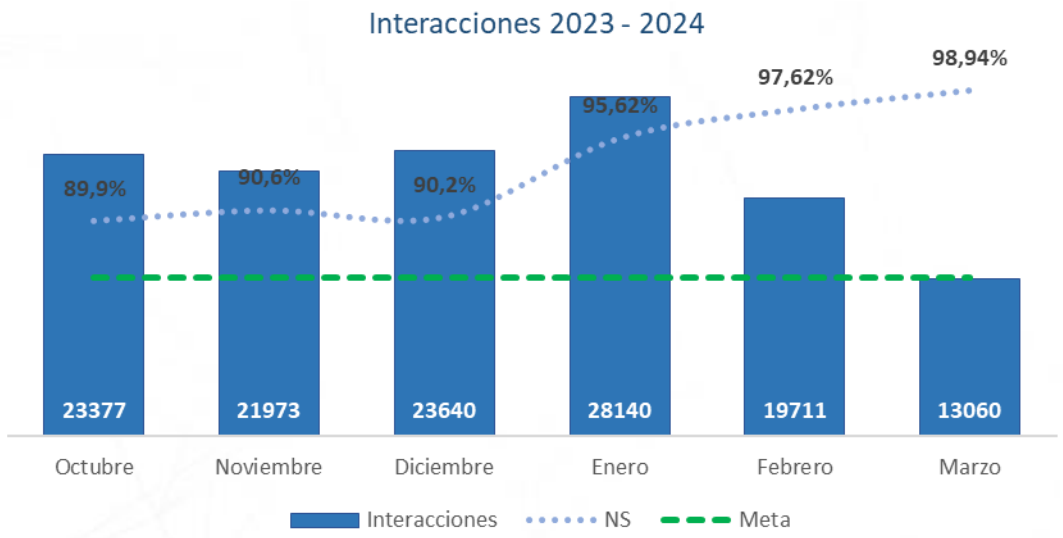
PRECISIÓN ECUF

98.2%

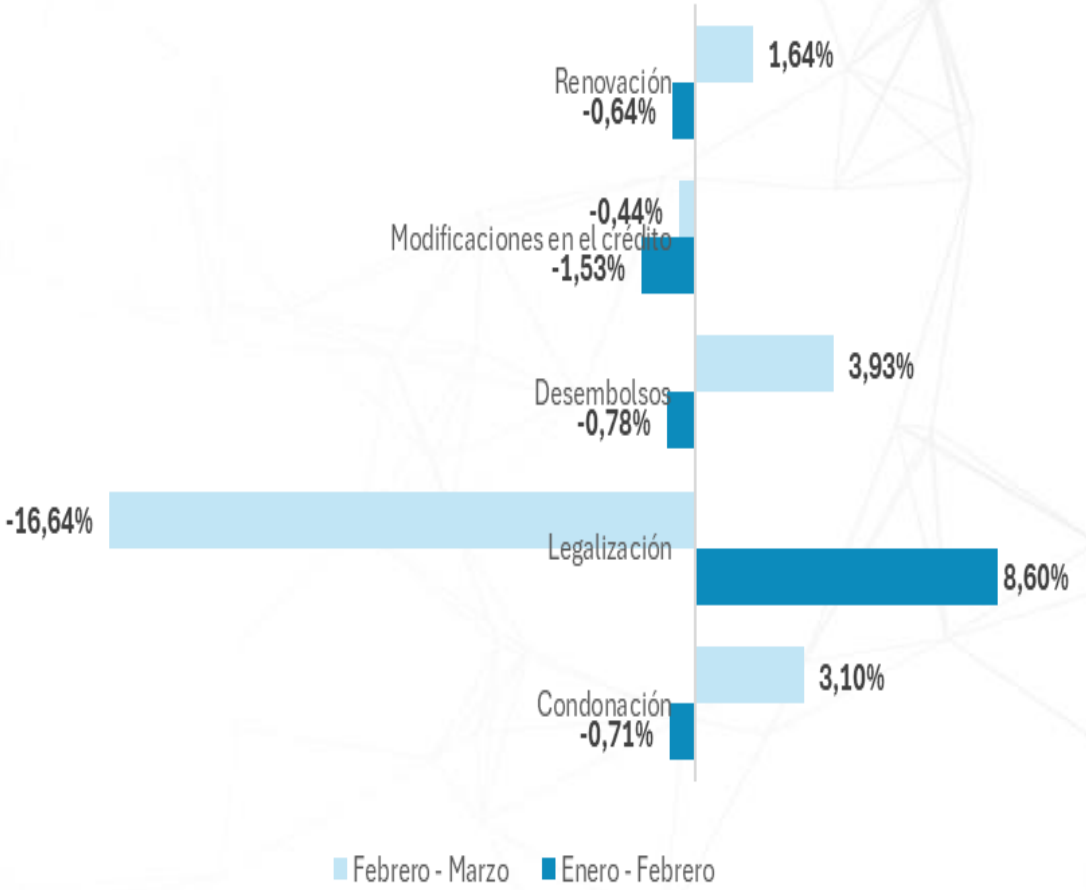
438
Trans. sin ECUF

Meta: >=95%

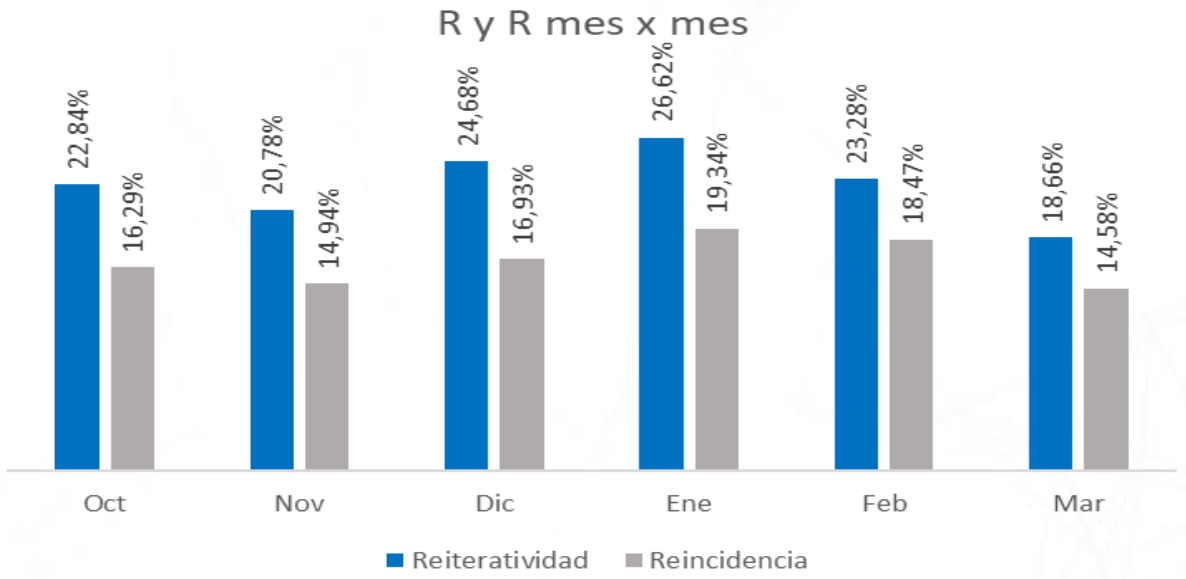
Indicadores de Operación CEP (interacciones)

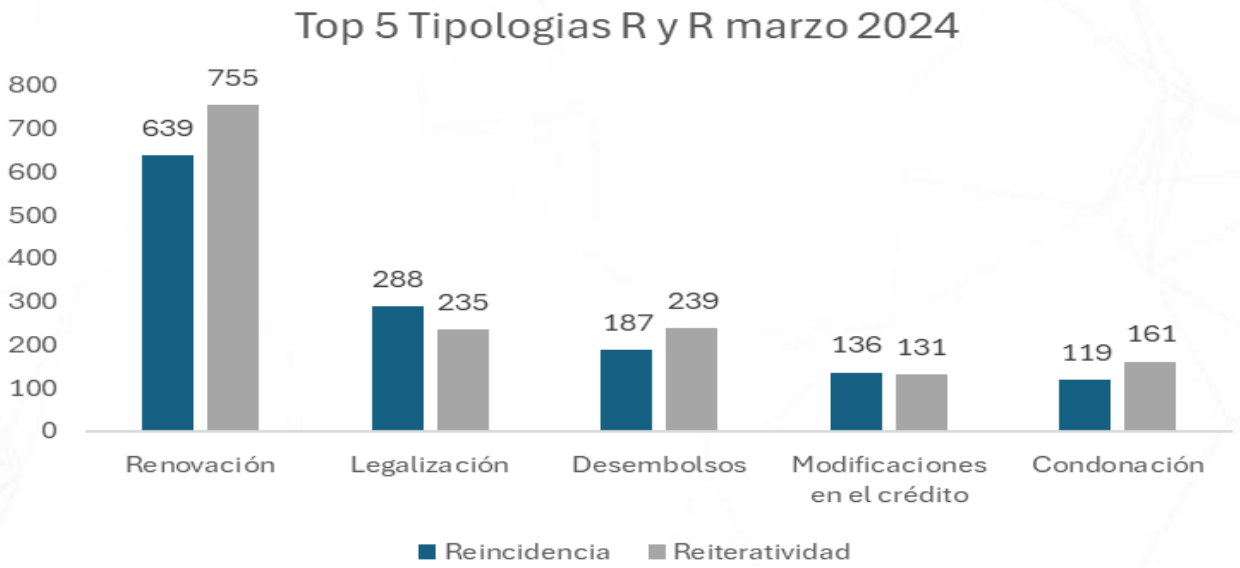


Tipologia	Enero - Febrero	Febrero - Marzo
Condonación	-0,71%	3,10%
Legalización	8,60%	-16,64%
Desembolsos	-0,78%	3,93%
Modificaciones en el crédito	-1,53%	-0,44%
Renovación	-0,64%	1,64%

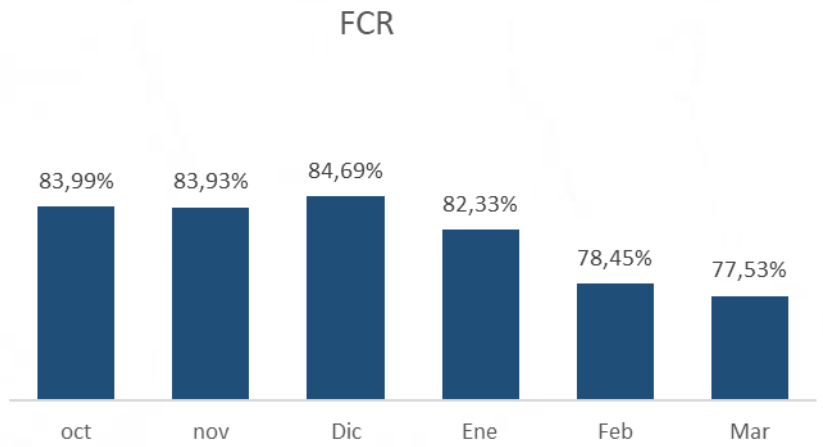


Reiteratividad y Reincidencia



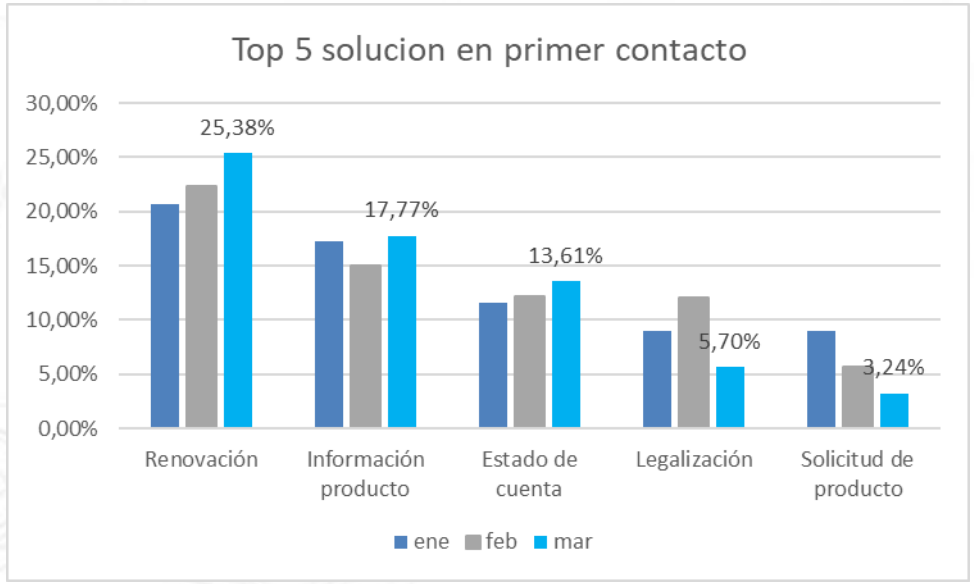


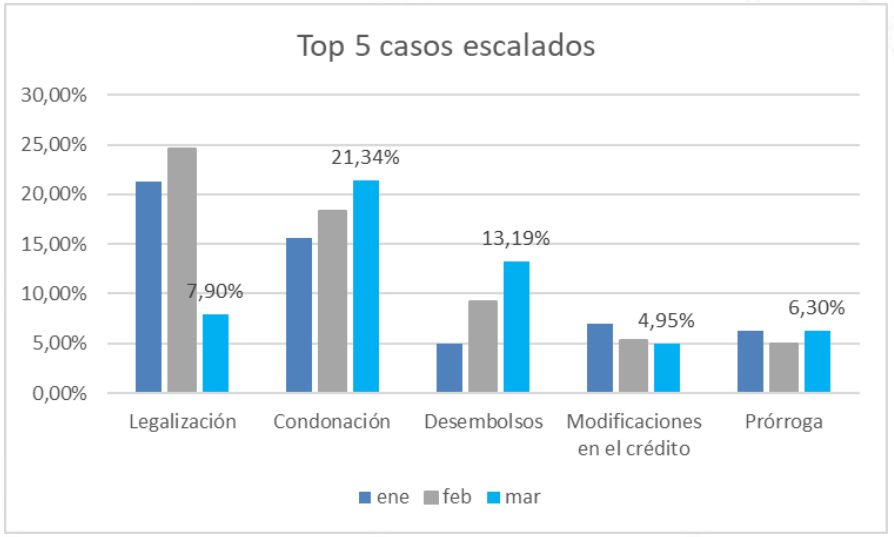
First Contact Resolution y % Escalamiento



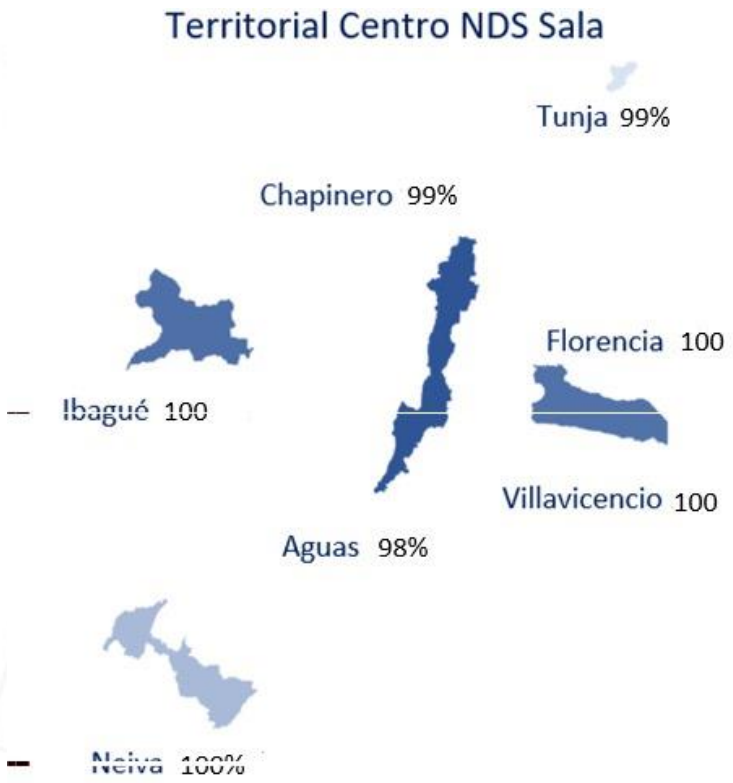
Motivo de Devolución al Front	Count	%
Front podía brindar respuesta en primer contacto	21	60,00%
Falta de soportes	8	22,86%
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	3	8,57%
Front brindó respuesta en primer contacto	2	5,71%
Corresponde a gestión de SPC	1	2,86%
Total	**35**	**100,00%**







Indicadores de Operación Territorial Centro



Calidad

PRECISIÓN ECUF

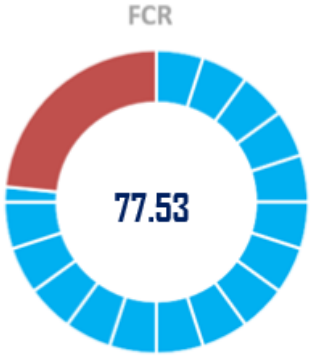
97.8% 91 Trans. sin ECUF

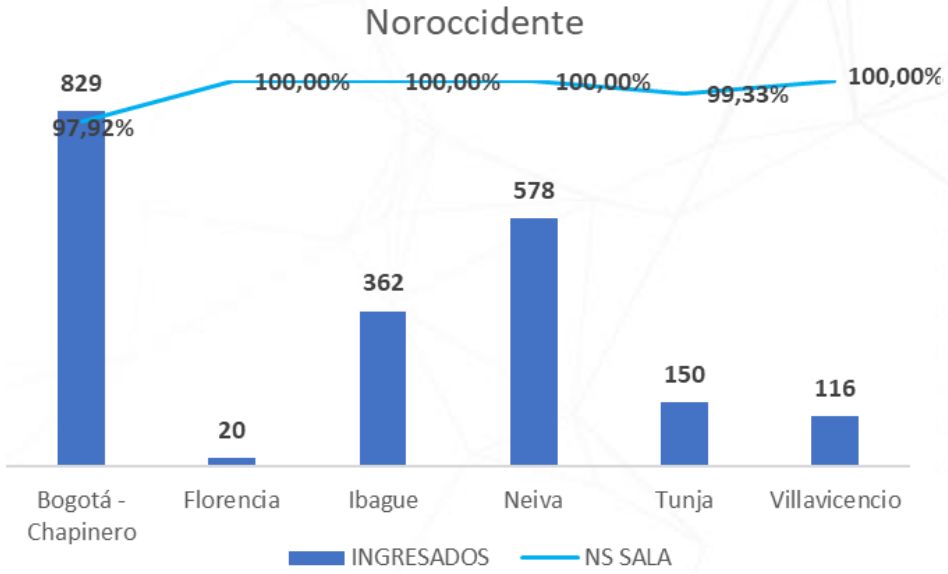
Meta: >=95%

2,055

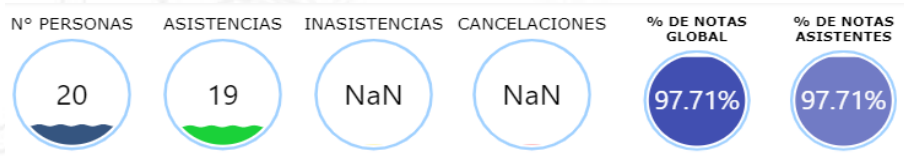
Total, Atenciones

** 4.992 atenciones en el mes de febrero .*



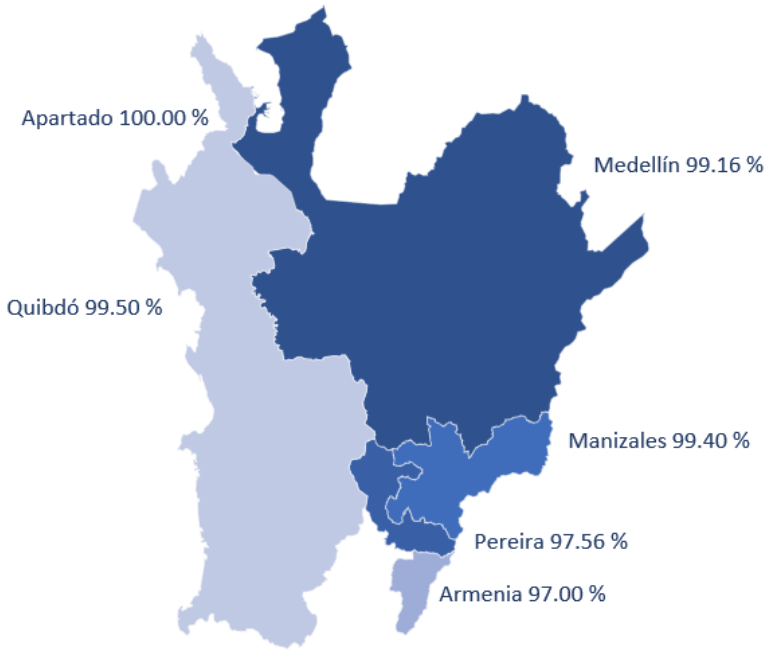


Formación



Indicadores de Operación Territorial Noroccidente

Noroccidente



Calidad

PRECISIÓN ECUF

99.0%

97 Trans. sin ECUF

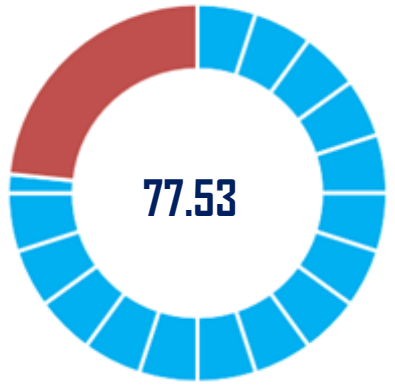
Meta: >=95%

1,578

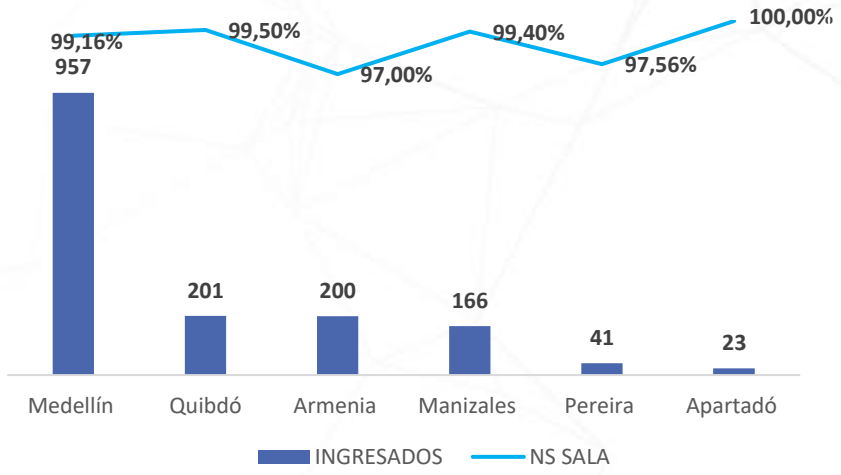
Total Atenciones

** 2,547 atenciones en el mes de febrero.*

FCR



Noroccidente

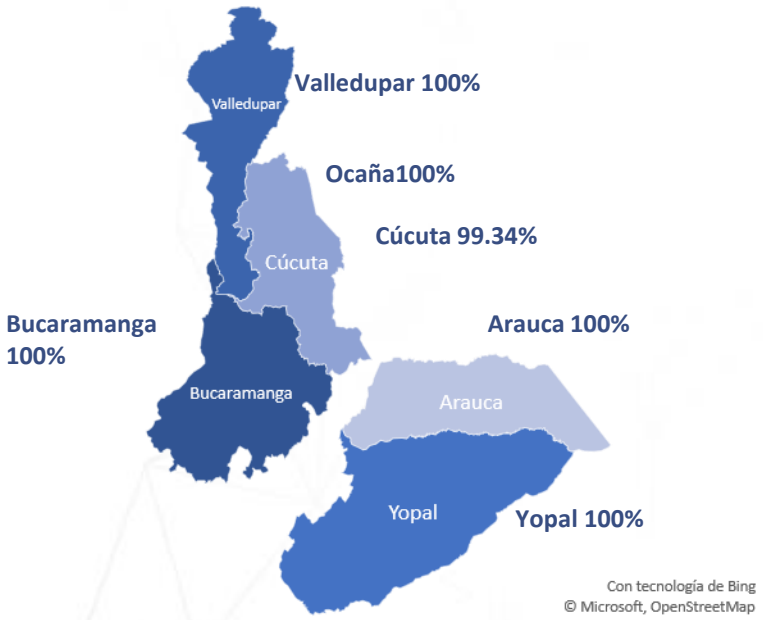


Formacion

N° PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
14	13	NaN	NaN	98.80%	98.80%

Indicadores De Operación Territorial Oriente

Territorial Oriente NS Sala



Calidad

PRECISIÓN ECUF

98.1%[51] Trans. sin ECUF

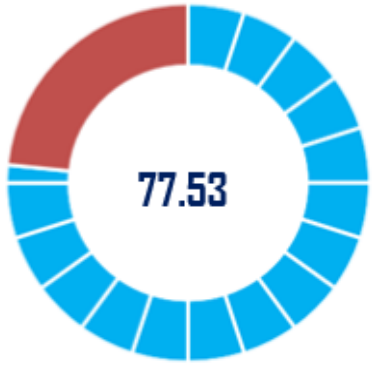
Meta: >=95%

495

Total Atenciones

* *1864 atenciones en el mes de febrero.*

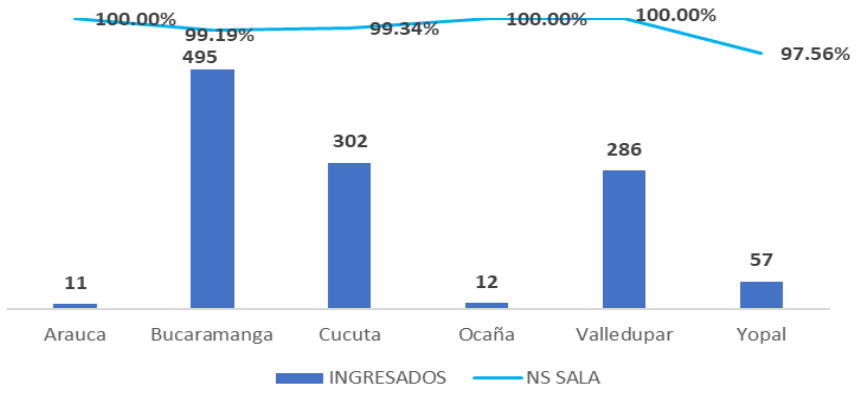
FCR



Formación

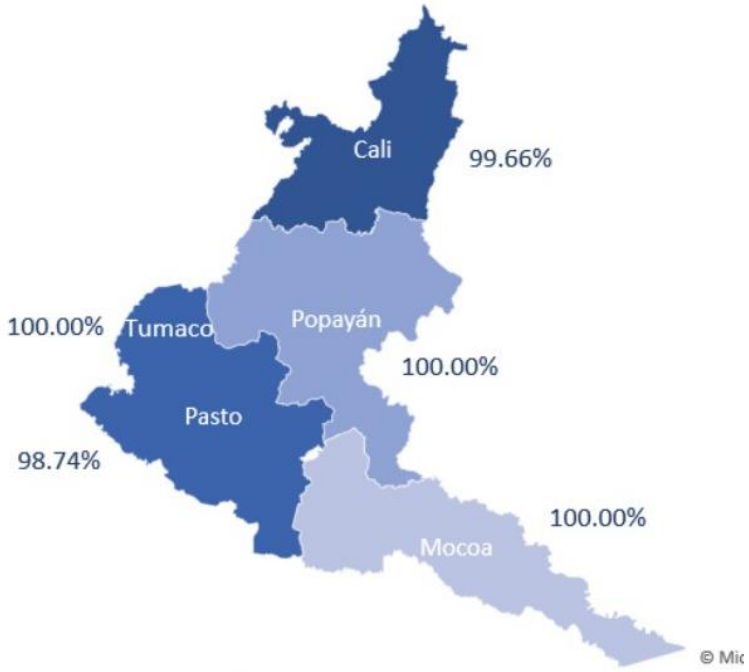
Nº PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
10	10	NaN	NaN	97.84%	97.84%

Territorial Oriente NS sala



Indicadores De Operación Territorial Suroccidente

Suroccidente



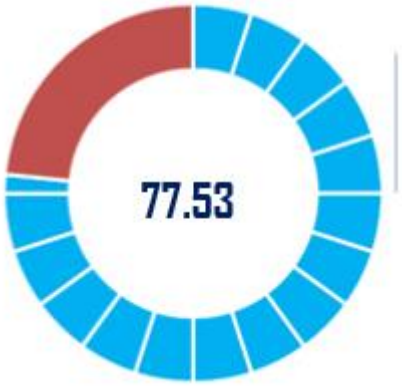
Calidad

PRECISIÓN ECUF

97.7%

43 Trans. sin ECUF

FCR



Formación

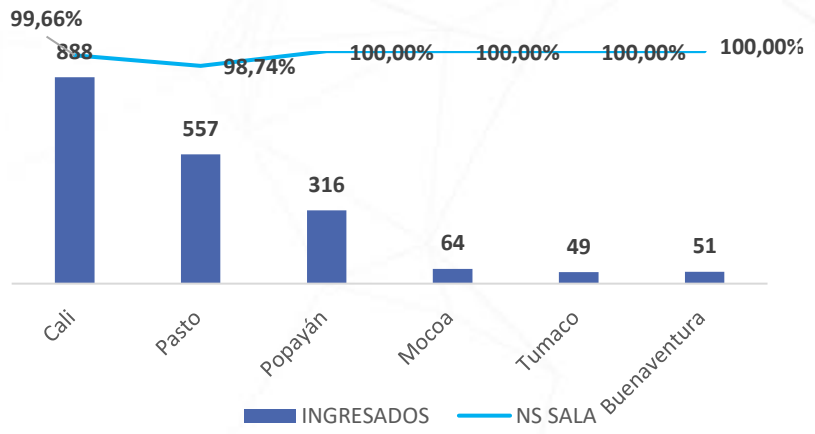
Nº PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
15	15	NaN	NaN	97.52%	97.52%

1.925

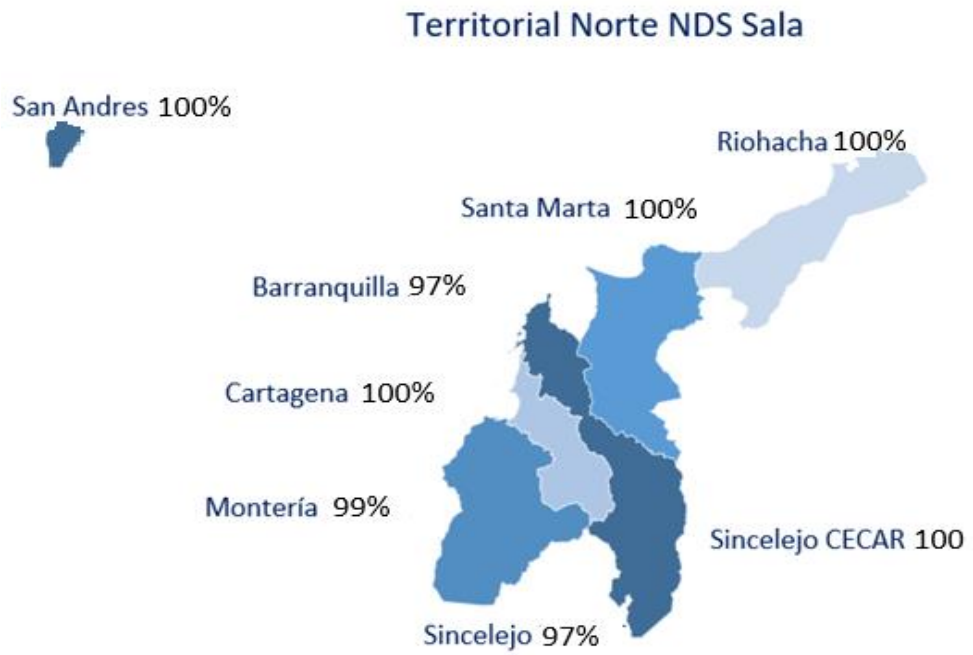
Total Atenciones

** 2.819 atenciones en el mes de febrero.*

Territorial Suroccidente NS sala



Indicadores De Operación Territorial Norte



Calidad

PRECISIÓN ECUF

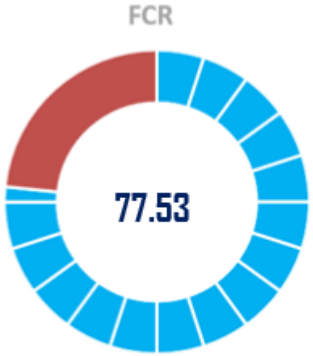
97.3% 108 Trans. sin ECUF

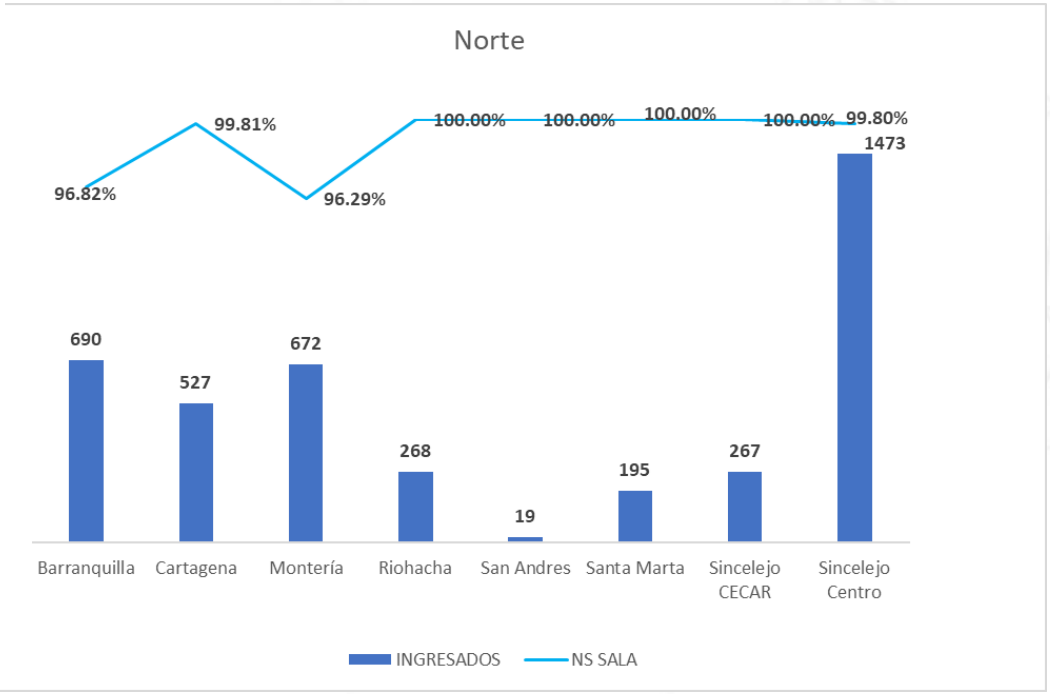
Meta: >=95%

4,111

Total Atenciones

** 4.992 atenciones en el mes de febrero .*





Formación

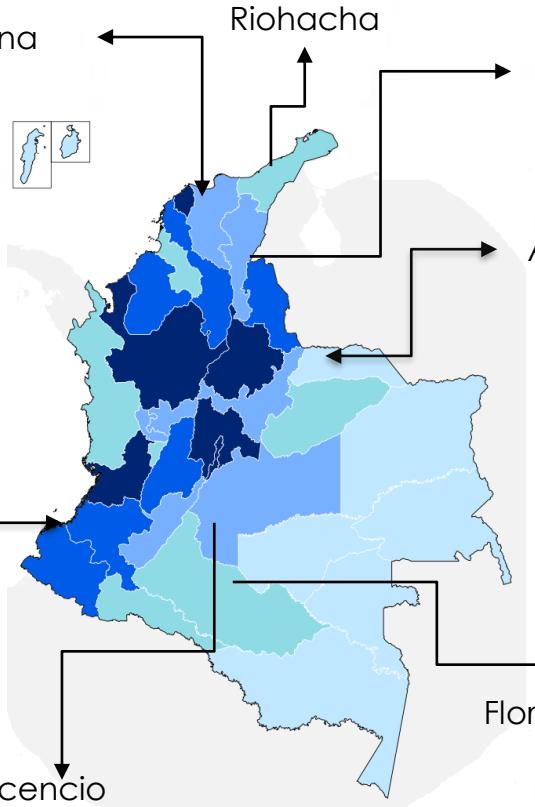
N° PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
20	19	NaN	NaN	97.71%	97.71%

Visitas De Territoriales Marzo 2024

Se evidencia CEP con inconvenientes en cableados y fallas de iluminación.
Asesores con excelente servicio al cliente y Empatía en las atenciones.

Oportunidad de organización y distribución del CEP. Se podría aprovechar de mejor manera con algunas adecuaciones. Muebles acumulados y dañados.

CEP Valledupar, sucia y con bombillos quemados, el vigilante medio día baja abrir y cerrar la puerta, permitiendo ingreso del personal, asesores con disposición y actitud de servicio y cuentan con dotación.



CEP en comodato queda en la sede de la ESAP, bien organizada limpia, asesor dispuesto a la atención y operaria de la cafetería laborando.

CEP de Tumaco, es una oficina en comodato, contamos con una asesora, con experiencia en la campaña ICETEX, buena presentación personal. Se evidencia oportunidad en las condiciones de carencia del CIS.

CEP Florencia asesora con una excelente actitud y disposición de atención al cliente, cuenta con oportunidad de mejora en procesos que no son recurrentes en la sede (líneas de crédito en el exterior, renovación), se realiza acompañamiento en una atención y se evidencia oportunidad de mejora en claridad de las condiciones para acuerdos de condonación. Se realiza capacitación de los 5 acuerdos de condonación y su aplicabilidad.

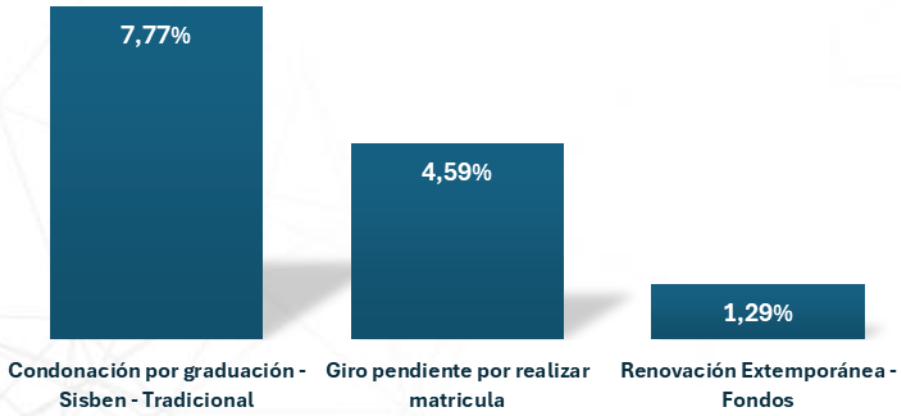
CEP Villavicencio se cuenta con dos asesoras nuevas en curva de aprendizaje, cuentan con todas las competencias de actitud y una excelente disposición, se realiza sesión de histórico de estados desde el nacimiento del crédito hasta su cancelación y se programa sesión de refuerzo con el área de calidad todos los días entre las 07:30 a 08:00.

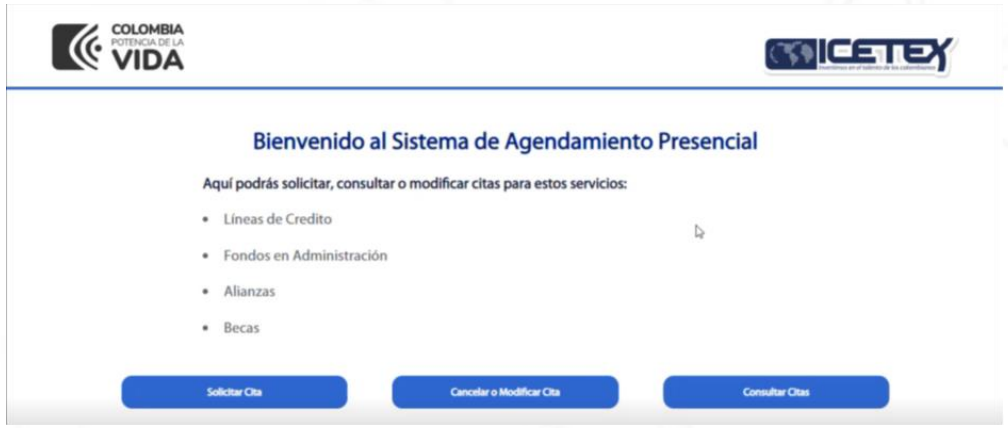
Proyectos

Planeado | En Ejecución | Ejecutado

Area	Estrategia	Objetivo	Acción	Meses Año 2023	Meses Año 2024			Responsable
				Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
CEP	Mejora del servicio en la atención al usuario, reforzando los conocimiento de los diferentes segmentos de atención	Cumplir con el Nivel de Servicio Esperado en Sala y mejorar la experiencia del Beneficiario.	Sumar a las tipologias (Condonacion por Graduacion, Giro Adicional, Renvacion Extemporanea) para que sean gestionadas desde el CEP sin escalamiento a BO.			Planeado	En Ejecución	Operaciones
			Salida a producción del modulo de Agendamiento Virtual, el cual actualmente se encuentra por respuesta del aval de ICETEX a través de Pedro Soto.	Planeado	En Ejecución	En Ejecución	En Ejecución	Operaciones

Porcentaje escalonamiento por tipologia





Formación CEP

PROMEDIO PERSONAS MES

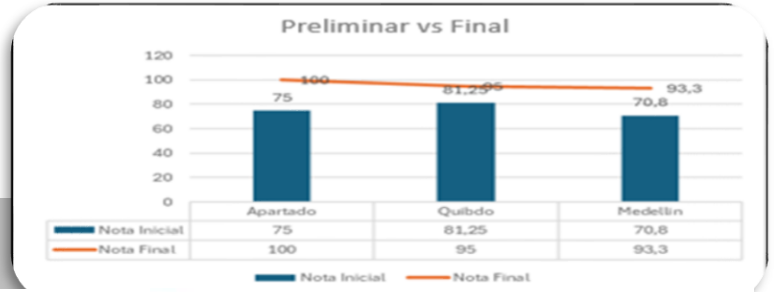
82

HORAS PROYECTADAS MES

820

HORAS REALIZADAS

899



Desplazamientos por formación







% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

109.6%

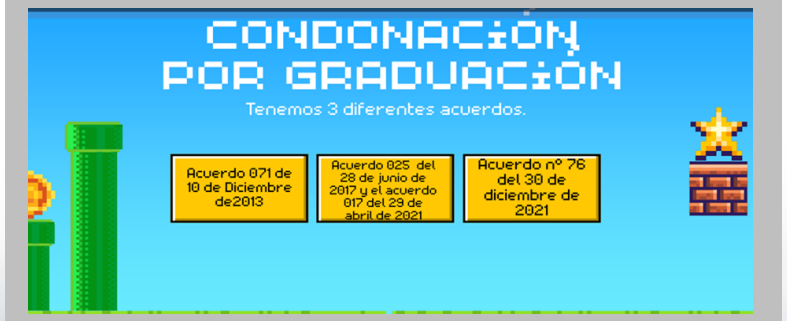
% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

98.19%

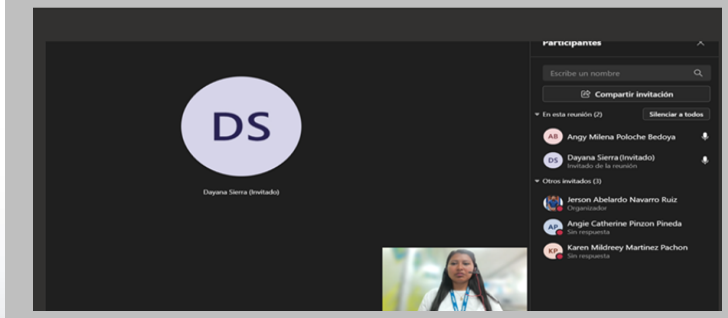
% DE NOTAS ASISTENTES

98.19%

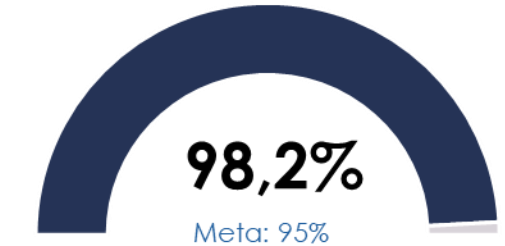
Carnaval del Saber / Condonaciones



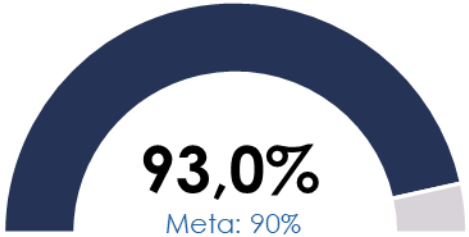
Taller Refuerzo Árbol de tipificación



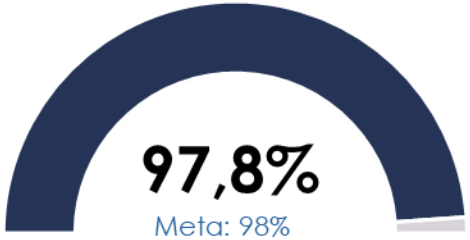
Calidad Y Experiencia Canal CEP



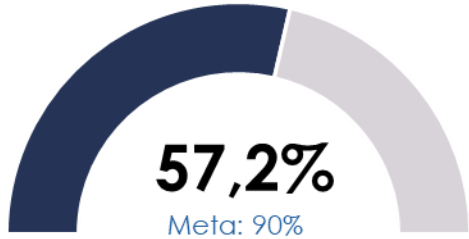
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



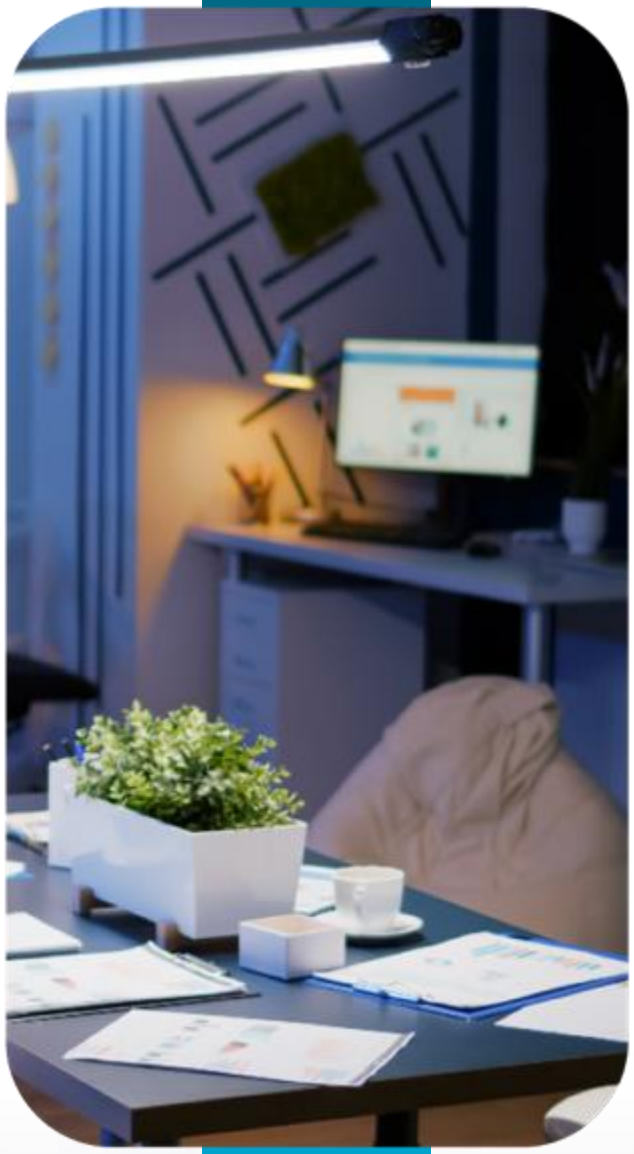
Error No Critico

	Enero		Febrero		Marzo		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	29	35%	22	26%	52	61%	**30**	**35%**
Q2	7	8%	6	7%	7	8%	**1**	**1%**
Q3	22	26%	24	28%	19	22%	**-5**	**-6%**
Q4	26	31%	33	39%	7	8%	**-26**	**-31%**
	84	**100%**	**85**	**100%**	**85**	**100%**		

Promedio de Días - Retroalimentación

2,6

	Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
Estado de Retroalimentación	#	%	#	%	#	%		
Pendiente de firma		▲ 0,00%	5	▲ 5,21%	1	▼ 0,93%	6	**2,86%**
Pendiente de retroalimentacion	7	▼ 100,00%		▲ 0,00%		▼ 0,00%	7	**3,33%**
Retroalimentacion firmada		▲ 0,00%	91	▼ 94,79%	106	▲ 99,07%	197	**93,81%**
Total general	**7**	**100,00%**	**96**	**100,00%**	**107**	**100,00%**	**210**	**100,00%**



Formación

Staff – Formación

PROMEDIO PERSONAS MES

48

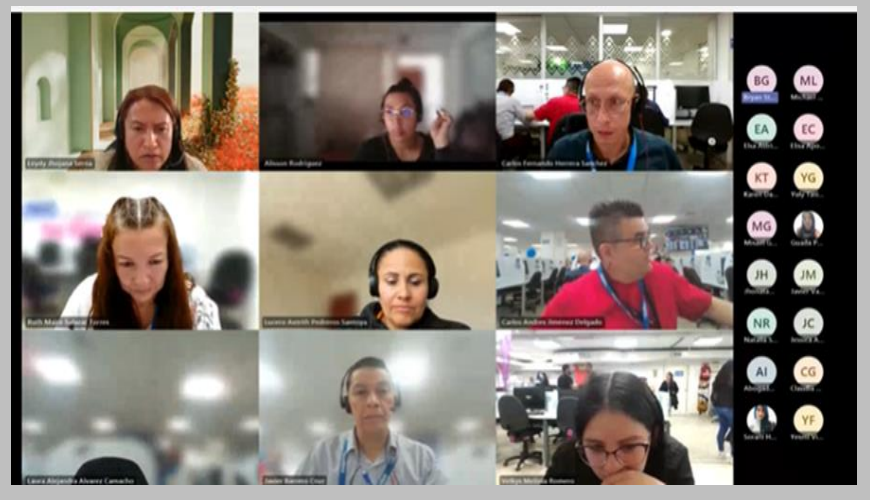
HORAS PROYECTADAS MES

480

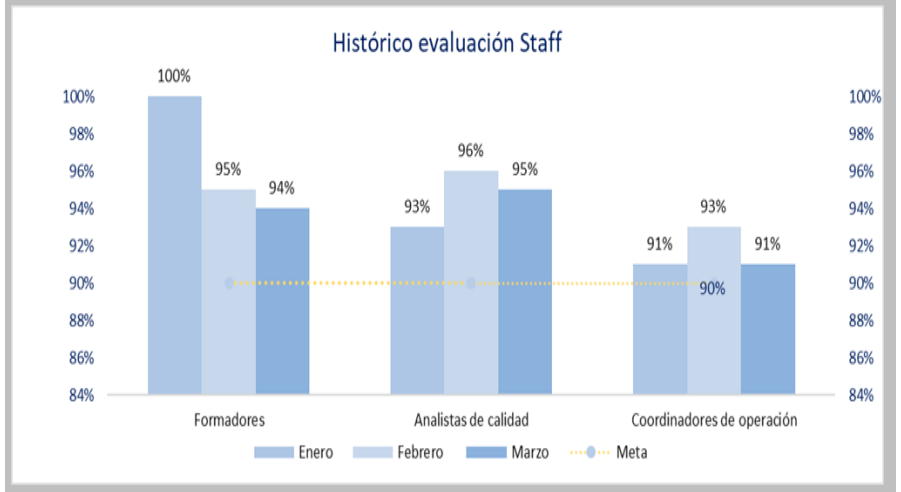
HORAS REALIZADAS

475

Capacitaciones diferenciales canal Staff



Evaluación ICETEX equipo Staff



% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

98.96%

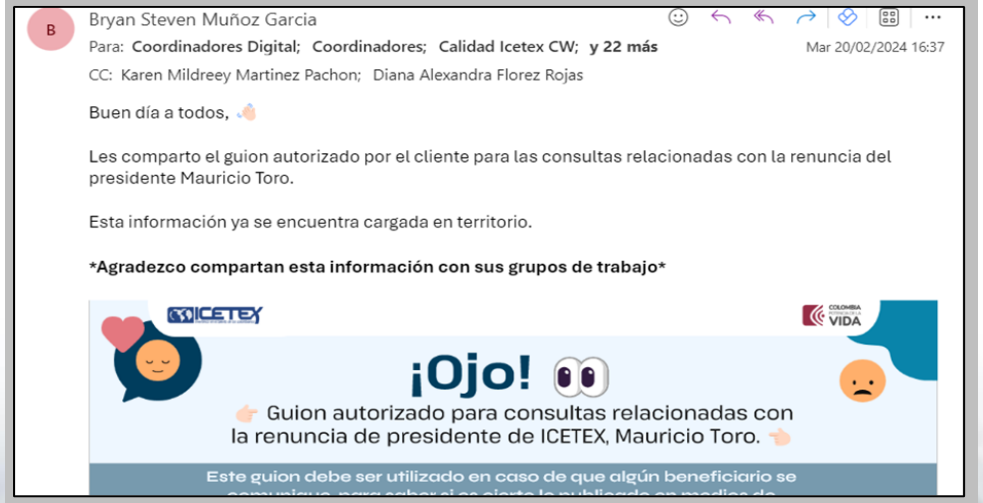
% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

97.07%

% DE NOTAS ASISTENTES

97.27%

Cápsulas informativas



Bryan Steven Muñoz Garcia

Para: **Coordinadores Digital; Coordinadores; Calidad Icetex CW; y 22 más**

Mar 20/02/2024 16:37

CC: Karen Mildreey Martinez Pachon; Diana Alexandra Florez Rojas

Buen día a todos,

Les comparto el guion autorizado por el cliente para las consultas relacionadas con la renuncia del presidente Mauricio Toro.

Esta información ya se encuentra cargada en territorio.

Agradezco compartan esta información con sus grupos de trabajo

ICETEX

COLOMBIA VIDA

¡Ojo!

Guion autorizado para consultas relacionadas con la renuncia de presidente de ICETEX, Mauricio Toro.

Este guion debe ser utilizado en caso de que algún beneficiario se

Grupos Nuevos Marzo

PROMEDIO PERSONAS MES

538

HORAS PROYECTADAS MES

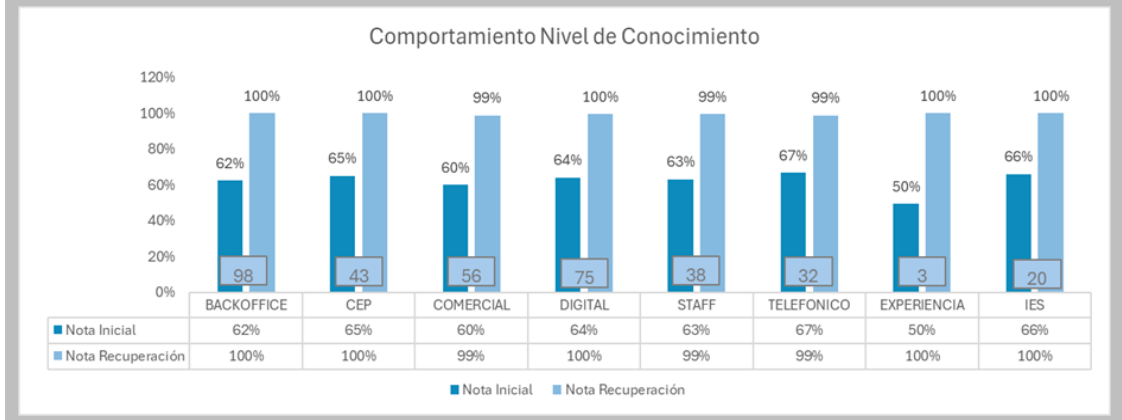
5380

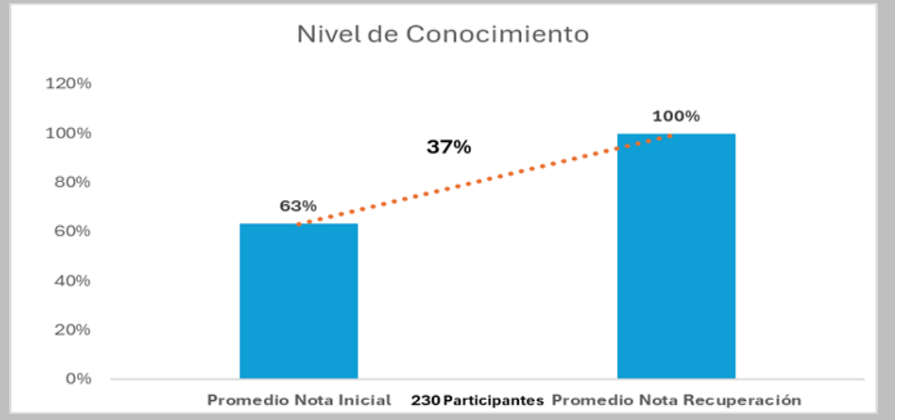
HORAS REALIZADAS

5711

GRUPO	FECHA DE INGRESO	FECHA FINALIZACION	NUMERO DE PERSONAS INICIAN	NUMERO DE PERSONAS FINALIZAN	CANAL	PROMEDIO DE CALIFICACION	%ROTACION EN SALA	MODALIDAD
43	6/03/2024	26/03/2024	30	27	Telefonico	92%	10%	Presencial
44	13/03/2024	4/04/2024	41	39	Telefonico, Comercial, Cep	88%	4,88%	Presencial

Comparativo Nivel de Conocimiento





% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

106.15%

% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

96.85%

% DE NOTAS ASISTENTES

96.89%

Programa Comwhabilidades Módulo 2 Una Experiencia con Estilo





Calidad

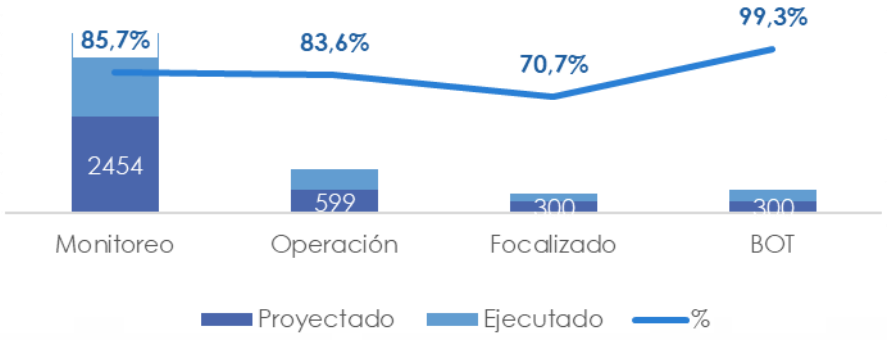
Cumplimiento General

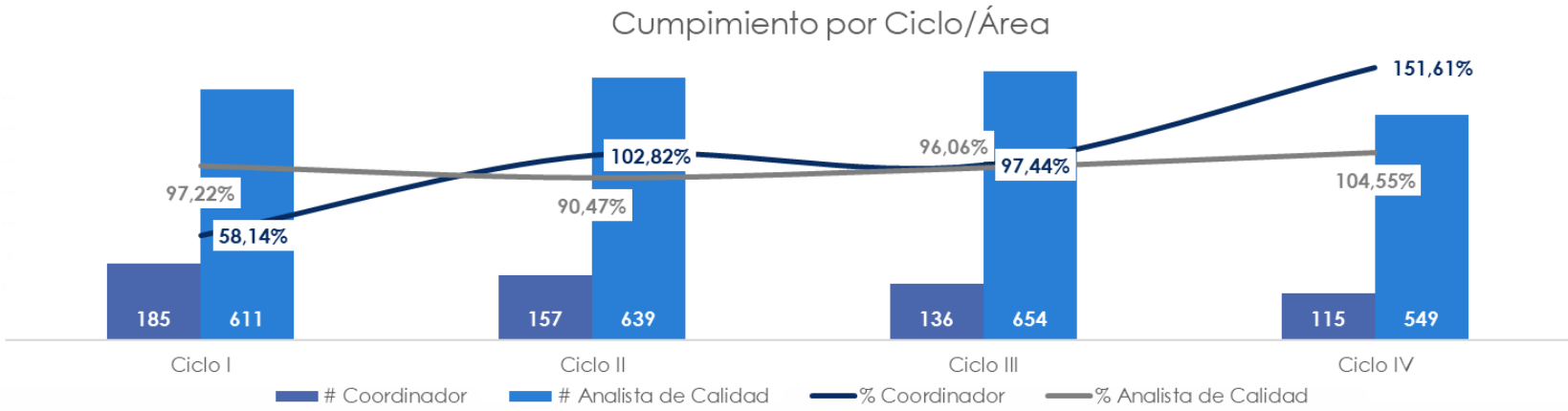
Proyección de Monitoreos - Marzo			
Muestras	**Proyectado**	**Ejecutado**	**%**
Monitoreo	2454	2103	85,7%
Operación	599	501	83,6%
Focalizado	300	212	70,7%
BOT	300	298	99,3%
TOTAL	**3653**	**3114**	**85,2%**
Otros	0	44	-
Ingresos	20		
Cambios de Canal	45		
Novedades	484		-
TOTAL	**3234**	**3158**	**97,6%**





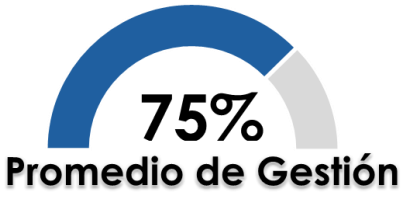


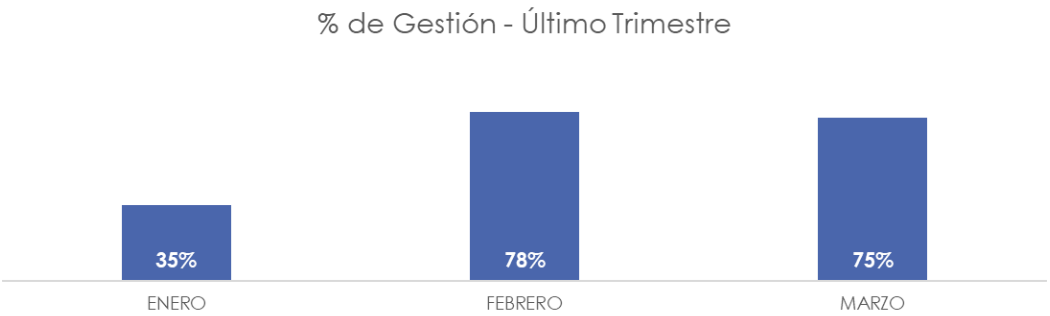




Resarcimiento

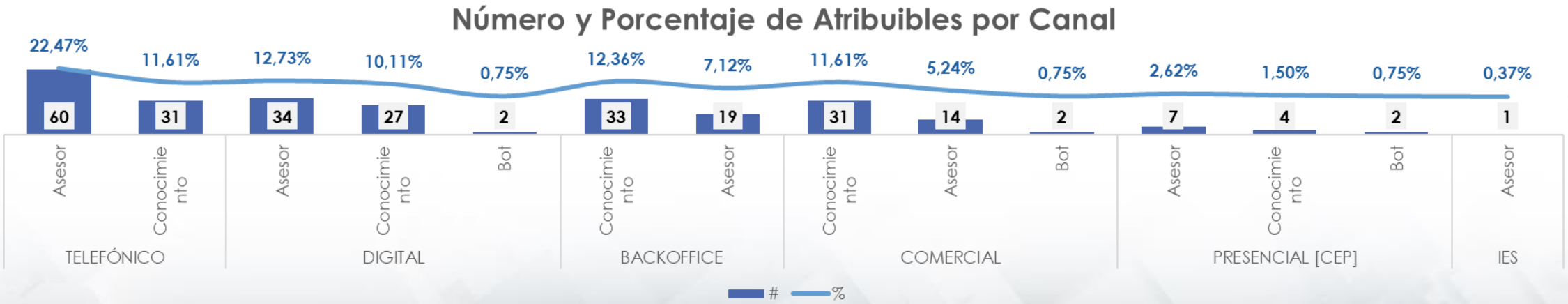
Total de Afectaciones UF	Total de Afectaciones UF Resarcimiento	Promedio de días de gestión	Total de Resarcimientos Realizados
219	130	2,6	98





Canal	Aplica	No Aplica	Total general
BACKOFFICE	36	2	**38**
BOT	33	35	**68**
COMERCIAL	24	21	**45**
DIGITAL	22	23	**45**
IES	1		**1**
PRESENCIAL [CEP]	2	6	**8**
TELEFÓNICO	12	2	**14**
Total general	**130**	**89**	**219**

Canal	Incontactable	No	Si	Total general
BACKOFFICE	6	18	12	**36**
BOT	16	6	11	**33**
COMERCIAL	2	14	8	**24**
DIGITAL	6	9	7	**22**
IES			1	**1**
PRESENCIAL [CEP]		1	1	**2**
TELEFÓNICO	2	5	5	**12**
Total general	**32**	**53**	**45**	**130**



FCR

# INTERACCIONES	NO HAY SOLUCIÓN	SI HAY SOLUCIÓN	TOTAL DE ENCUESTADOS	% PARTICIPACIÓN	FCR ACIDO	FCR POR PARTICIPACIÓN
249.016	2.587	33.879	36.466	14,6%	14%	93%

Total de interacciones completas (sin transferencias o abandonos)

Total usuarios que en la encuesta indican que su requerimiento **NO** fue solucionado.

Total usuarios que en la encuesta indican que su requerimiento fue solucionado.

Cantidad de usuarios que responden la primera pregunta de la encuesta.

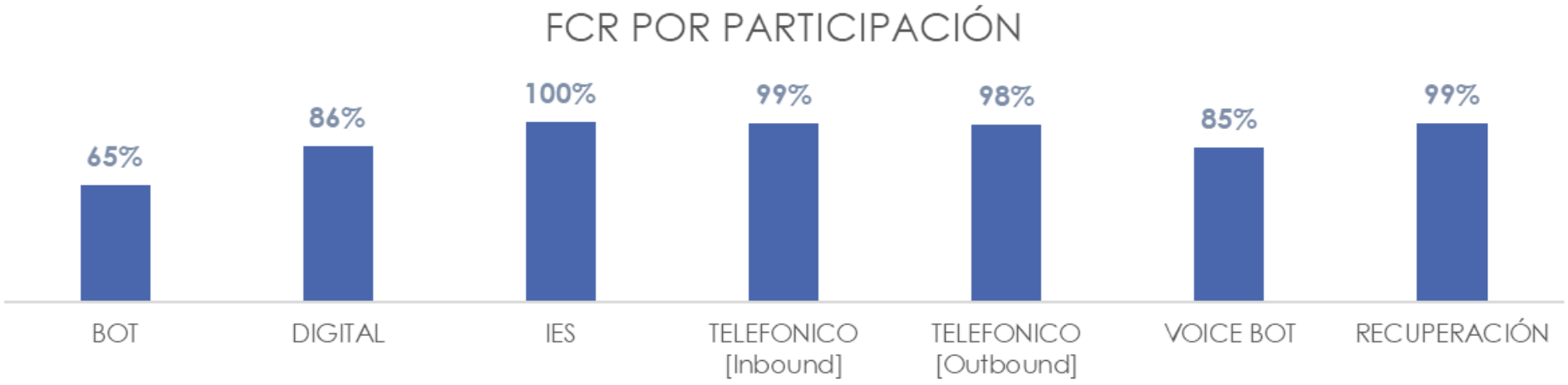
Cantidad de encuestados vs número de interacciones.

Transacciones resueltas (Según respuesta del usuario en la encuesta) vs total de interacciones.

Transacciones resueltas (Según respuesta del usuario en la encuesta) vs total de encuestados.

$$\text{FCR} = \frac{Transacciones\ Resueltas\ En\ Primer\ Contacto}{Total\ Transacciones\ Recibidos}$$

FCR – Dato Por Canal

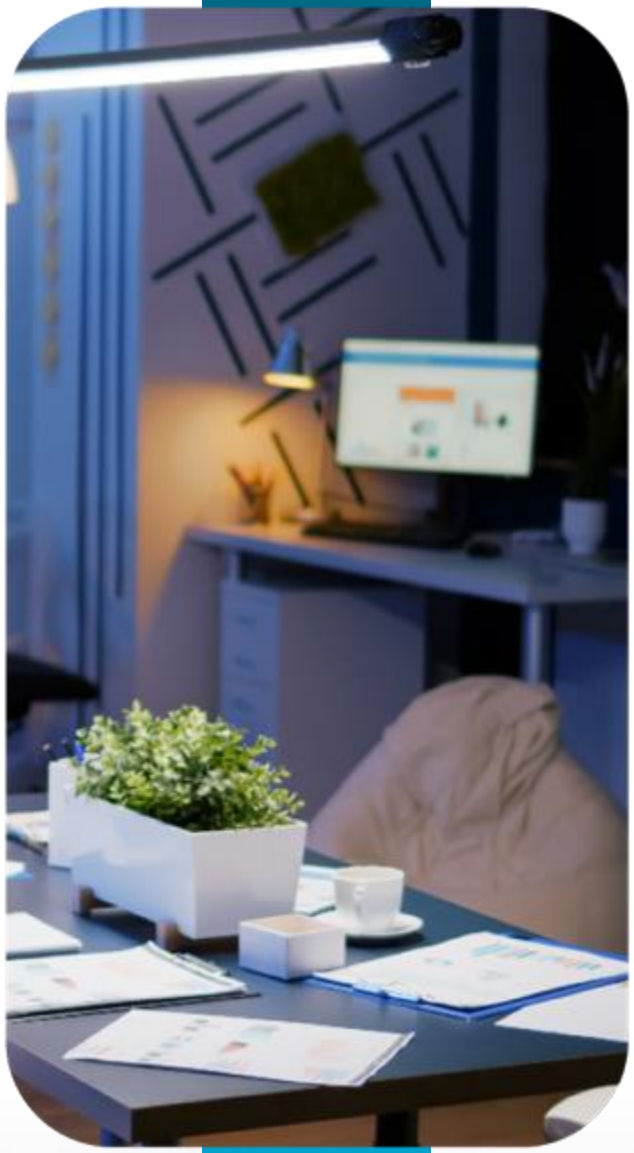


		¿Su requerimiento fue solucionado?					
CANAL	# INTERACCIONES	NO	SI	# ENCUESTADOS	% PART	FCR ACIDO	FCR X PART
BOT	25831	694	1293	1987	7,7%	5%	65%
DIGITAL	104156	1556	9885	11441	11,0%	9%	86%
IES	828	0	63	63	7,6%	8%	100%
TELEFONICO [Inbound]	57906	210	18112	18322	31,6%	31%	99%
TELEFONICO [Outbound]	20433	56	3476	3532	17,3%	17%	98%
VOICE BOT	37939	65	380	445	1,2%	1%	85%
RECUPERACIÓN	690	4	412	416	60,3%	60%	99%

Como seguimiento del indicador FCR se incluirá la medición en los monitoreos, adicional en Comwquality agregamos un campo de verificación de la solución en primer contacto, esto permite validar que la información que se da por parte del asesor lleve a la solución del requerimiento de los usuarios y en caso de no ser así, a quien se atribuye esta no solución, con esto buscamos también impactar la reincidencia de los canales.

Planes de Acción

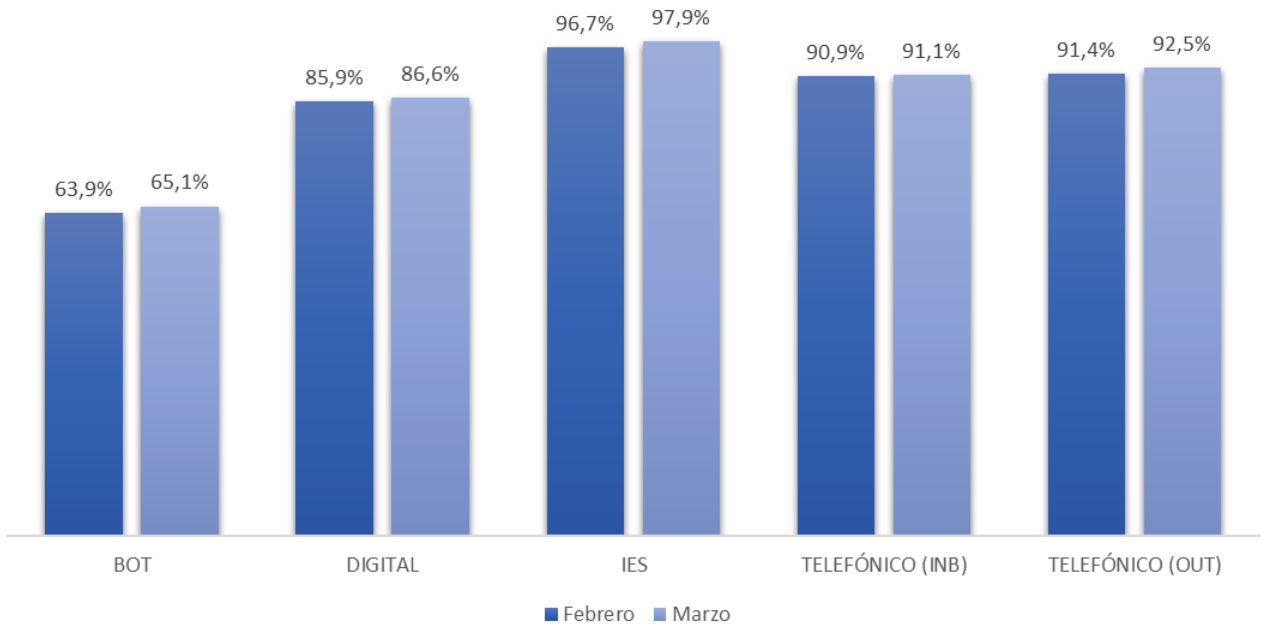
Indicador	Hallazgo	Acción	Indicador Inicial	Indicador Final	Fecha Inicio	Fecha Final	Seguimiento
Tipificación	Dentro del seguimiento al BI de experiencia se evidencia un % de tipificaciones vacías (En blanco)	Auditorias focalizadas por canal y asesor en la falta de tipificación desde CRM Lado a lado enfocado a los asesores reincidentes	7,40%	2%	01/04/2024	30/06/2024	Semanal
FeedBack	El tiempo de ejecución de las retroalimentaciones no esta siendo acorde a lo estipulado por afectación EC: 24 Horas ENC: 48 Horas	Seguimiento individual a los coordinador que están teniendo promedio de días superior a los 2 días	2,4	2	01/04/2024	30/06/2024	Semanal
% de Cumplimiento Monitoreos	En la realización de los monitoreos se hace fuera de tiempos y generando sobrecumplimiento de muestras	Taller de Calidad: Explicación focalizada sobre todos los procesos del área	18%	0	01/04/2024	30/06/2024	Semanal
% de Calibración Coordinador	Se evidencia en los re-monitoreos gestionados por parte de OCM que no se evalúa correctamente	Acompañamiento individual de los coordinadores que presentan la desviación Retroalimentación y Seguimiento	16,25%	10%	01/04/2024	30/06/2024	Semanal
Reincidencia	Dentro de la gestión de la campaña los usuarios se contactan en repetidas ocasiones para obtener la información solicitada	Desde las auditorias enfocadas a los canales con mayor reincidencia identificar cual es la información que debemos complementar para evitar la reincidencia	34,26%	24,26%	01/04/2024	30/06/2024	Semanal



Experiencia

Indicador de Satisfacción

Total transacciones	Total encuestas	% Encuestados	Satisfacción total	% Satisfacción
148.698	42.724	28,73%	39.332	92,06%



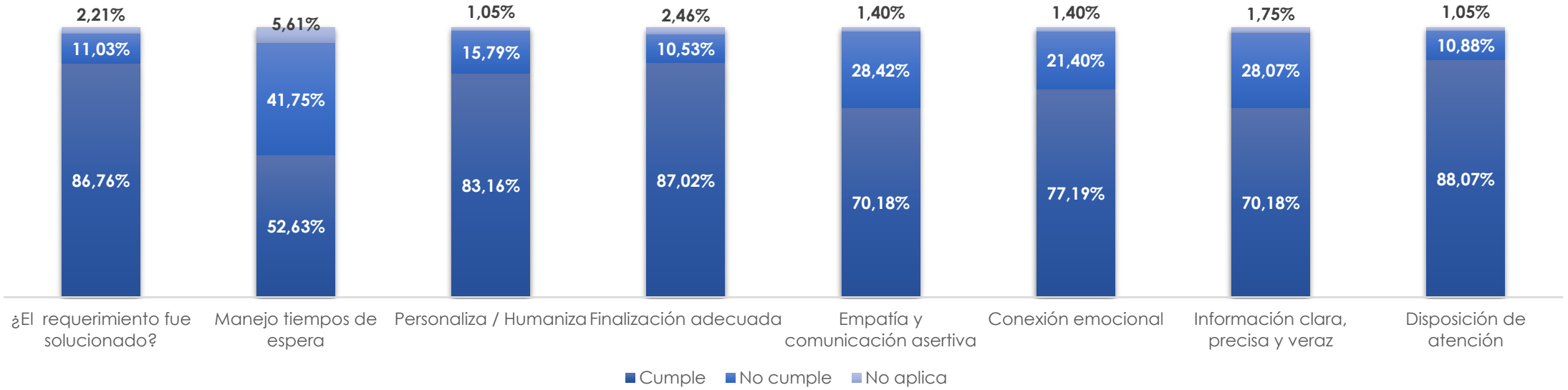
Gráfica 1. dos últimos meses % de satisfacción

Segmento	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
TELEFONICO [Inbound]	**1.009**	**492**	**2.927**	**13.784**	**91,76 %**
Propios	591	294	1.822	8.560	92,15 %
INB Comercial	217	74	426	2.629	91,30 %
Fondos	117	77	443	1.638	91,47 %
Información General	58	31	161	706	90,69 %
Alianzas Becas	26	16	75	251	88,59 %
DIGITAL	**809**	**312**	**1.750**	**6.119**	**87,53 %**
Chat	382	143	965	3.166	88,72 %
Video Atención	151	60	352	1.489	89,72 %
Facebook	117	37	93	274	70,44 %
WhatsApp	116	67	323	1.136	88,86 %
Instagram	43	5	17	54	59,66 %
Lenguaje de Señas	0	0	0	0	NaN
BOT	**313**	**184**	**374**	**576**	**65,65 %**
WhatsApp Bot	176	151	299	421	68,77 %
Chat Bot	137	33	75	155	57,50 %
TELEFONICO [Outbound]	**130**	**37**	**378**	**1.992**	**93,42 %**
Outbound Comercial	104	27	300	1.690	93,82 %
Recuperación	26	10	78	302	91,35 %
IES	**0**	**0**	**7**	**55**	**100,00 %**
IES Plus	0	0	5	51	100,00 %
IES Prime	0	0	2	4	100,00 %
Total	**2.261**	**1.025**	**5.436**	**22.526**	**89,48 %**

Skill	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
CEP	32	73	1.099	10.271	99,08 %

- Tuvimos un aumento en el **% participación** de 1,98pp

Cliente Incógnito General



Gráfica 5. Resultados sobre las auditorias desde experiencia en cliente incógnito

Aspectos positivos:

En las interacciones generadas tenemos indicadores que se han mejorado como la disposición, los asesores están ¡listos! para atender, se finalizan las interacciones asegurando las preguntas de cierre, comenzamos a mejorar el ítem de personalización que se afectaba sobre todo en canales digitales.

Temas que se abordan de forma eficaz:

-Líneas para fuerzas militares -Comunidades indígenas - Líneas para pensionados - Conflicto armado

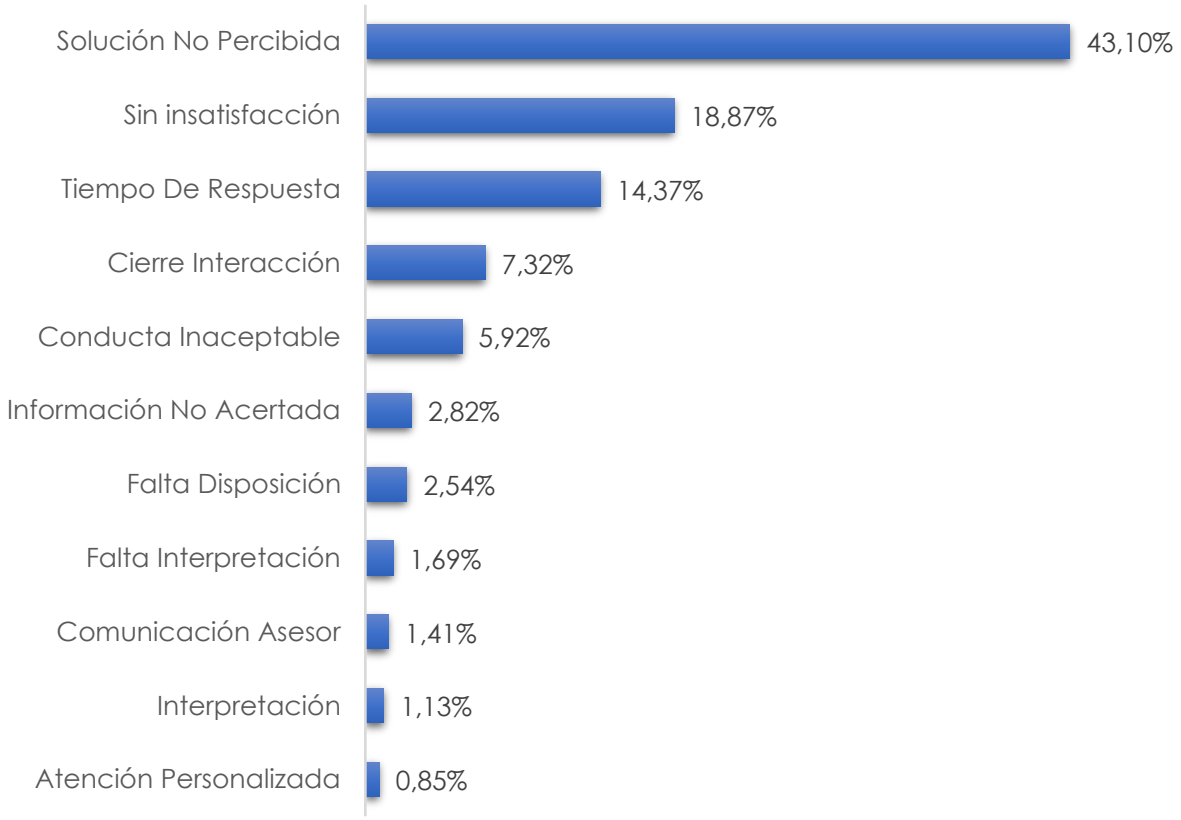
Oportunidades de mejora:

A pesar del trabajo en conjunto con los asesores, el indicador que persiste sigue siendo la falta de manejo de tiempos, para la última semana de marzo una de las auditorias el representante demora en atender la llamada 15seg luego de ser asignada.

Es importante dar manejo al usuario si es menor de edad, si es o no beneficiario y cumplir con los protocolos establecidos para confirmar titularidad. Se continúan ejecutando solicitudes desde menores de edad para evaluar manejo.

Total: 95 Casos

Voz Cliente



Gráfica 6. Auditorias usuarios insatisfechos todos los canales

La presente gráfica muestra los resultados de los comentarios de la encuesta de satisfacción o extracciones de las interacciones (literales) que tuvieron resultado negativo (1-4)

Tomando el Pareto de atribuibles podemos ver:

- El más afectado es el usuario que manifiesta no haber solucionado su motivo de consulta, no está de acuerdo con la información brindada o finaliza manifestando confusión
- En el top de atribuibles se presenta *sin insatisfacción* donde a pesar de recibir una calificación negativa, tanto los comentarios como en la interacción no se evidencia una señal de inconformidad con la atención brindada
- Finalmente al revisar el detalle de *cierre de interacción* son aquellos contactos que se cierran por falta de interacción con el usuario en canales digitales que finalmente viajan a la encuesta de satisfacción

Actividades Ejecutadas

Seguimiento de Indicadores

Dar a conocer los indicadores del proceso de experiencia general y especifico para el cumplimiento de los objetivos trazados por ICETEX:

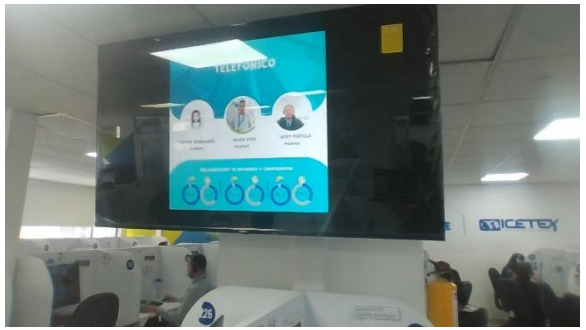
Satisfacción: 85%
NPS: 50%
% de participación
Encuesta: 60%



Conocer y Reconocer

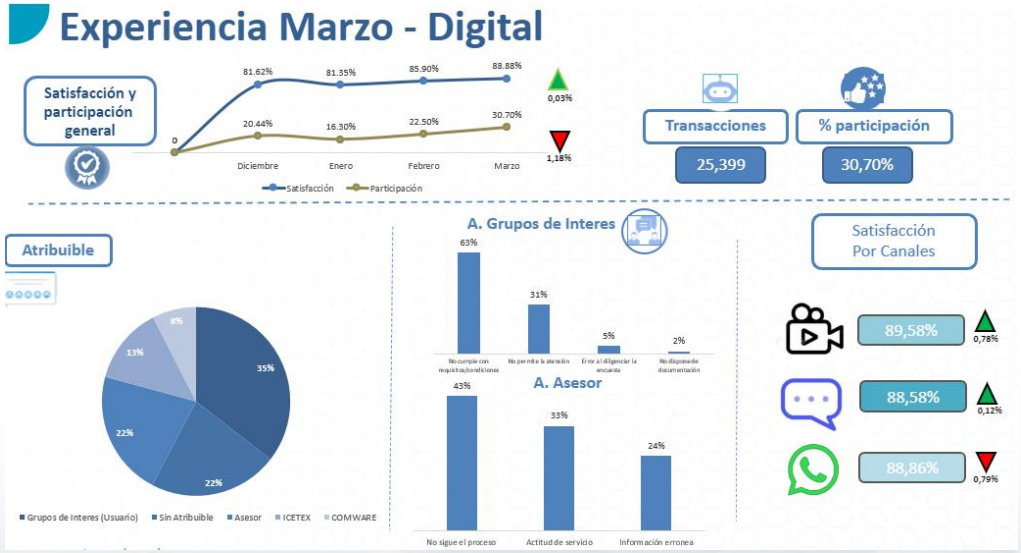
En los diferentes medios visuales mostrar el equipo de trabajo con mejor cumplimiento de los indicadores y distinguir esos asesores que mejor hacen su labor

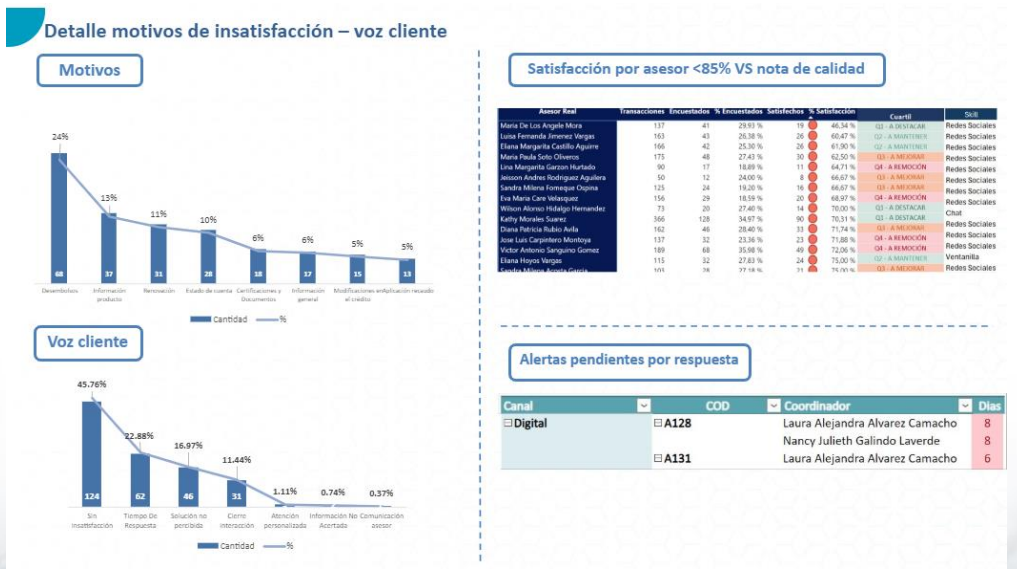




Puntos de Control y Entrenamiento

Generar mesas de trabajo en triada que permita apalancar el cumplimiento de los indicadores y que se den retroalimentaciones oportunas de cara a la operación (Asesor/Coordinador)







Recuperación de Experiencia

Indicadores de Gestión

Total efectivo 733	Total Sin contacto 831
% Efectividad 88,21%	% No efectivo 22,14%

Total satisfacción 363	Total insatisfacción 32	Total sin encuesta 395
% Satisfacción 91,90%	% Insatisfacción 8,10%	% Encuestados 53,89%

3.753 interacciones

Nota: Distribución casos de insatisfacción canales digitales y telefónico en marzo

PDA sobre indicadores:

- Bajo el corte tenemos un AVG de contacto sobre las 24hrs

Seguimiento:

- Disminuye el % de satisfacción en 0,77pp respecto al cierre de febrero

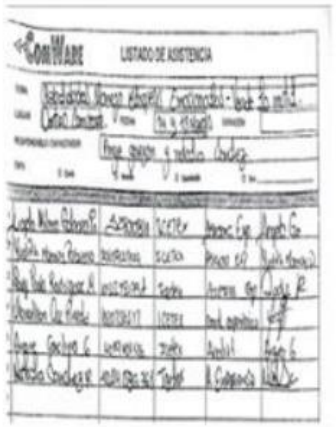
- Se aumenta el % de participación en un 2,04 pp vs cierre febrero

AVG días de gestión (4)
El aumento por un día se debe al calculo de los días festivos (seguimiento con planeación)

Asesor	Total Base	Efectivo	% Efectividad	Sin Contacto	% Sin Contacto	% Insatisfaccion Final	% Satisfaccion Final	AHT
Julian Contreras Rodriguez	316	96	92,31 %	104	32,91 %	10,71 %	89,29 %	00:10:20
Yudith Monroy Pabuena	779	180	91,37 %	197	25,29 %	11,24 %	88,76 %	00:06:57
Lady Paola Rodriguez Mendivelso	613	120	86,33 %	139	22,68 %	7,35 %	92,65 %	00:07:53
Angela Milena Galeano Poveda	1.500	256	90,14 %	284	18,93 %	6,16 %	93,84 %	00:05:56
Total	**3.208**	**652**	**90,06 %**	**724**	**22,57 %**	**8,36 %**	**91,64 %**	**00:07:13**

Evidencias PDA

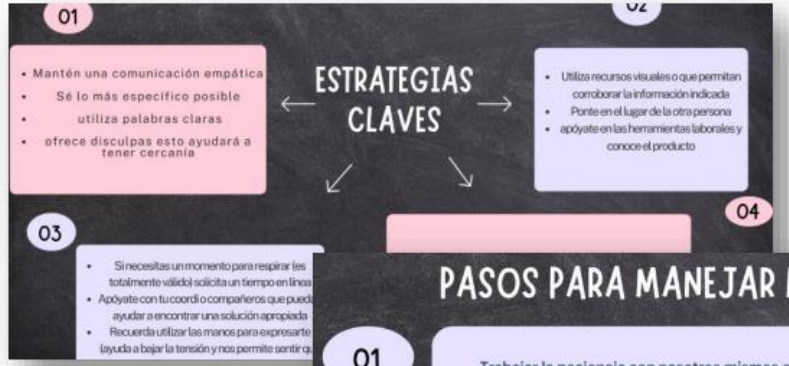
Lista de atención

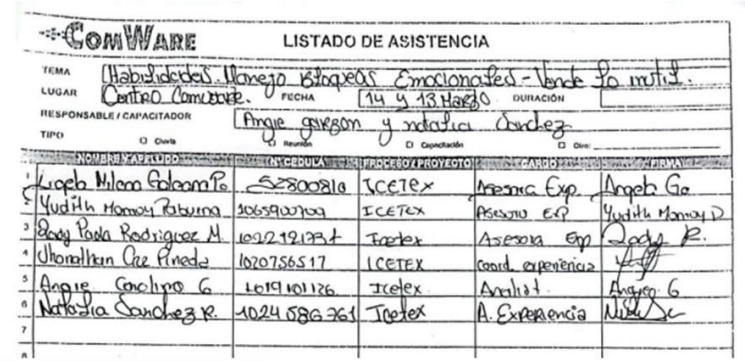


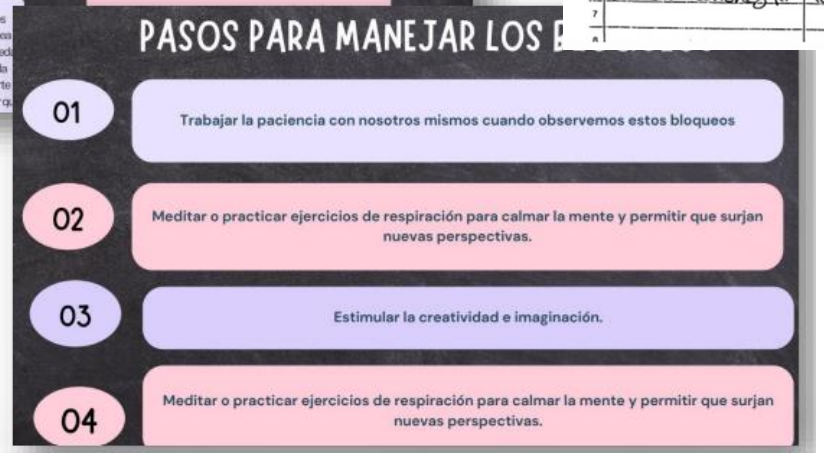
Socialización



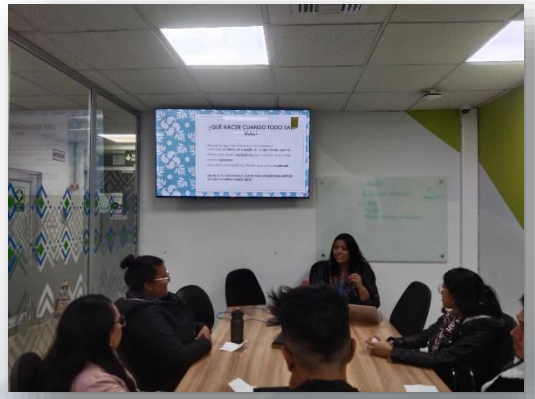


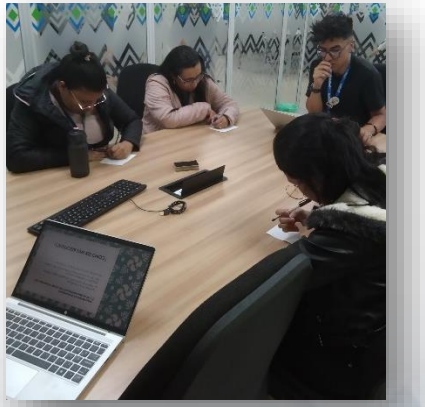






- Actividades que se enfocan en mejorar el perfil comercial

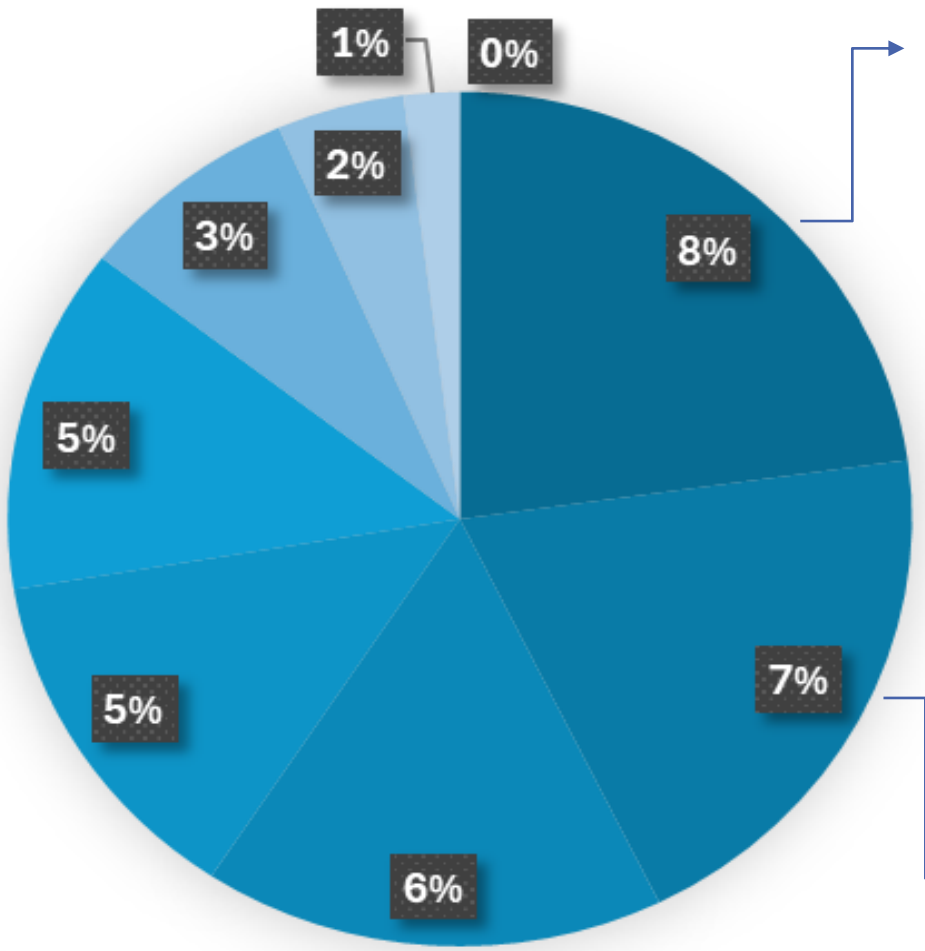






Gestión Humana

Ausentismo por segmento



Telefónico: presentó el indicador de ausentismo más alto del mes, sin embargo, no aumento con respecto a febrero.

se evidencia disminución del ausentismo del canal comercial del 3%

- La reducción del indicador general está representada por 306 ausencias menos con respecto al mes de febrero.
- Los segmentos misionales e IES son los que menos novedades de ausentismo presentan.

SEGUIMIENTOS OSTEOMUSCULARES

Durante el mes de marzo se programaron seguimientos osteomusculares para el personal del proyecto.

Nombre Colaborador	Tipo de seguimiento
Sandra Milena Quiñones	Recomendaciones EPS





#DirigiendoElCamino

Pausas Activas

En el mes de marzo se realizaron pausas activas en cada área del proyecto en pro de la salud de los colaboradores favoreciendo el cambio de posturas prolongadas

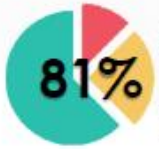









Cobertura



204 Intervenidos

250 Planeados



#DirigiendoElCamino

SEGUIMIENTOS AUDITIVOS

Durante el mes se programaron seguimientos con nuestra especialista en Fonodiología auditivos para el personal del proyecto.

Nombre Del Colaborador	Tipo De Seguimiento
Guillen Guayacán Andrea	Audición
Ana Idali Hernández Castillo	Audición





#DirigiendoElCamino

PDA Ausentismo

Se realiza entrega de kit de limpieza (Pomos de algodón y atomizadores con alcohol antiséptico al 70%) a los coordinadores para realizar limpieza y desinfección a la diadema telefónica diariamente por parte de los asesores





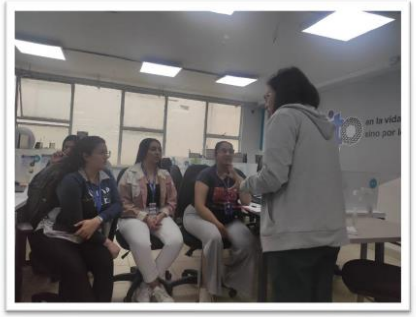

10 Intervenidos

10 Planeados

Entrega Kit de Limpieza

Taller refuerzo: Uso y limpieza de diadema

Se realiza charla de uso adecuado y limpieza de la diadema telefónica a todo el personal que utiliza diadema telefónica en la operación.





56% Cobertura

56 Intervenidos

100 Planeados

#DirigiendoElCamino

Visita de SST a CEPS Bogotá



Se realizo visita a las CEP de Chapinero y Aguas, donde se realizaron pausas activas, socialización del programa SOL y se verificando las condiciones inseguras, elementos de emergencia, orden y aseo en los puestos de trabajo

Formaciones

Jornada para la mujer: "Amarte es más Fácil"

Jornada antiestrés para los colaboradores de la operación donde se realizó:
Limpieza facil, Spa de manos, masajes relajantes





Cobertura



94 Intervenidos
100 Planeados

#Dirigiendo ElCamino

Se realiza inducción HS al personal que ingresa a la empresa dando a





Cobertura



161 Intervenidos
161 Planeados

#Dirigiendo ElCamino

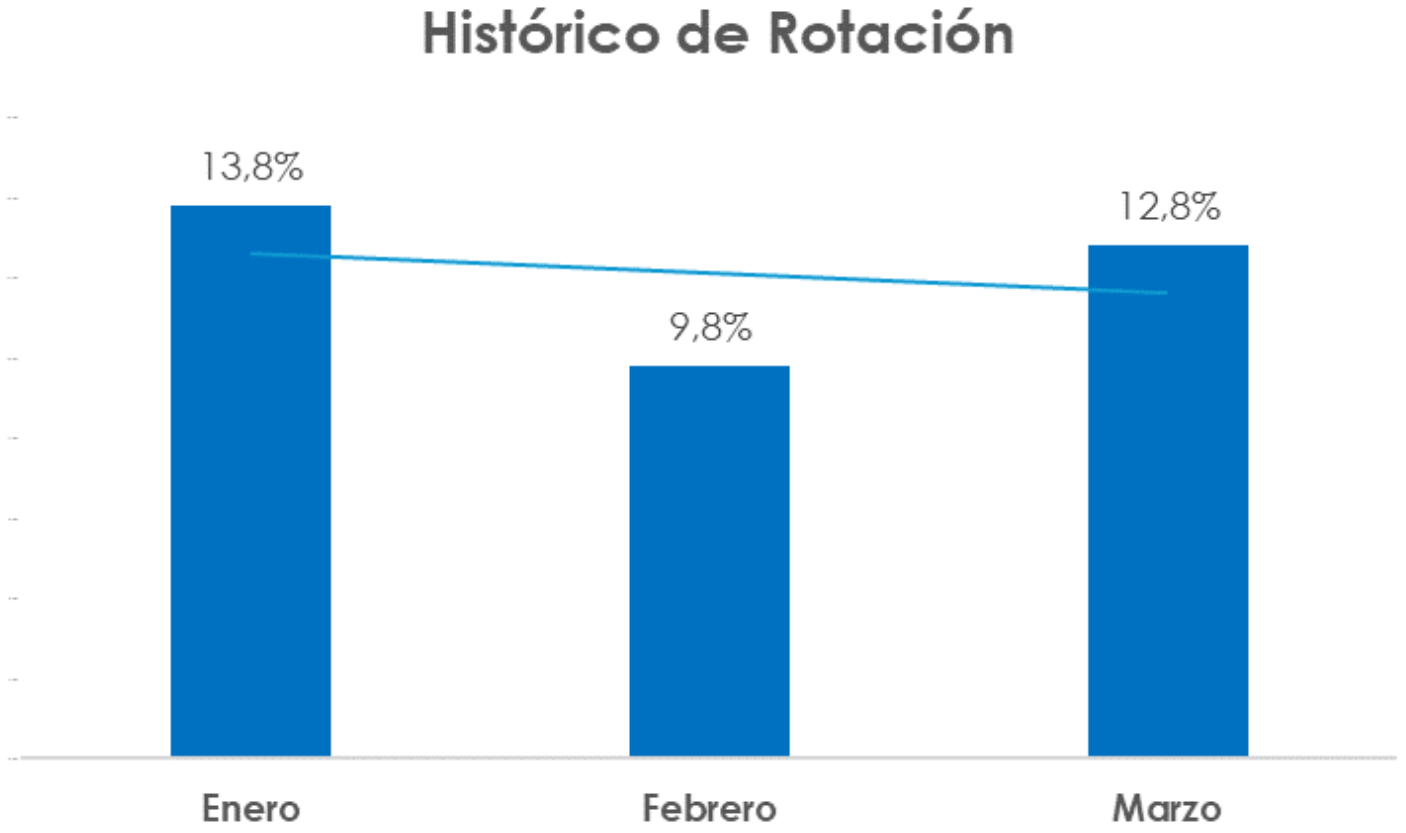
Inducciones SST

Rotación

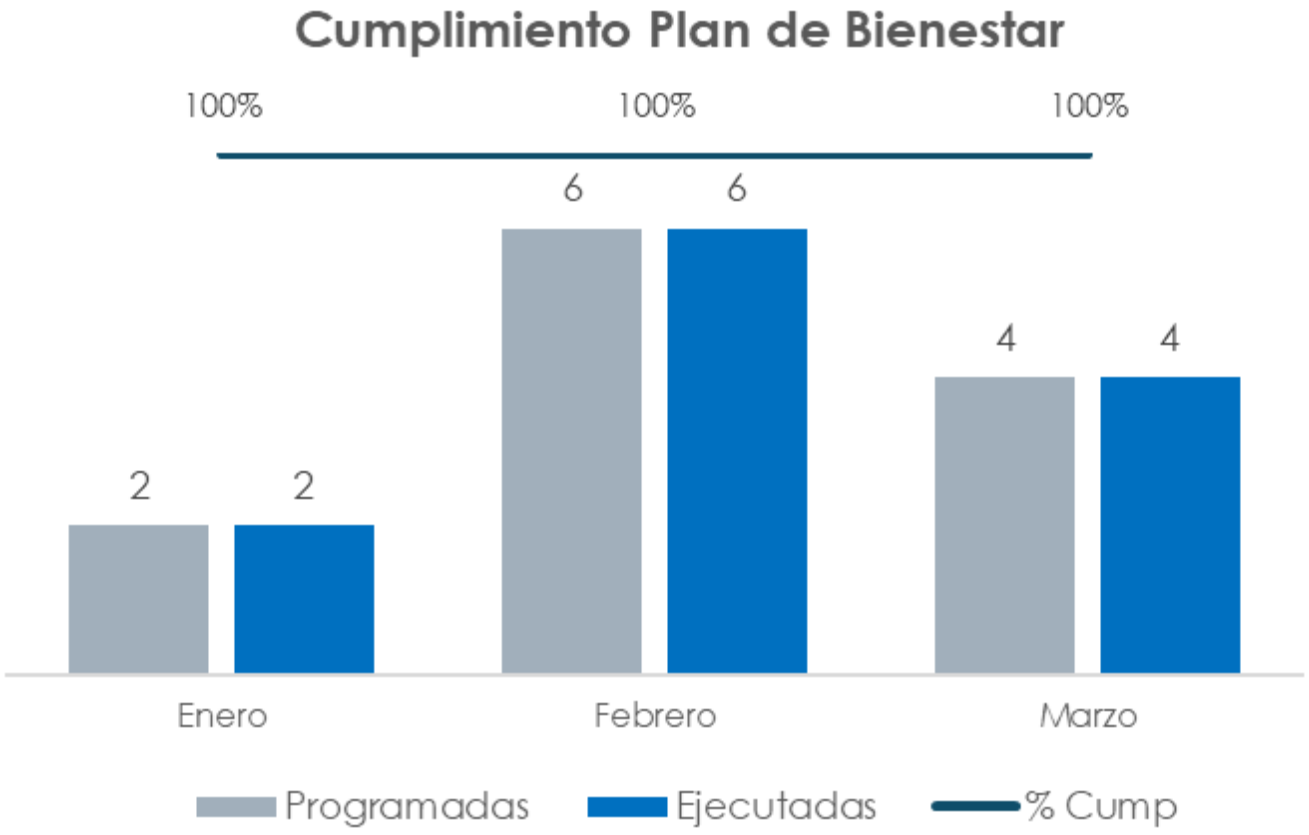
12.8%

Marzo de 2024





PDA Bienestar





100%

CUMPLIMIENTO



Gracias

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