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 abril 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. FE48473 expedida el **24 de mayo de 2024,** por valor de **$1.572.378.697** (MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación de los servicios prestados durante el mes de abril 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. FE48473 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de abril de 2024.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 3/05/2024, 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 los servicios prestados

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

5. Informes de gestión del mes de abril de 2024 entregados por COMWARE S.A. publicados en el one drive del contrato

6. Acta de facturación presentado por la interventoría

7. Concepto favorable de la facturación emitió por la interventoría

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE48473 correspondiente al reconocimiento de la prestación del servicio en el mes de abril de 2024 por un valor de **$1.572.378.697** (MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 27 días del mes de mayo de 2024.

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

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la factura correspondiente al pago de la Nro. FE 48416 expedida el **14 de mayo de 2024,** por valor de **$41.398.269** (CUARENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación parcial del número de llamadas realizadas 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. FE 48416 correspondiente al pago por concepto de campaña a través del Agente Virtual de atención al usuario del mes de Marzo de 2024.
2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 3/05/2024, 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.
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. FE 48416 correspondiente a la prestación del servicio de campaña a través del Agente Virtual en el mes de Marzo de 2023 por un valor de **$41.398.269** (CUARENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE) incluido IVA.
En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 20 días del mes de mayo de 2024.

Libia 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 abril 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 48472 expedida el 24 de mayo de 2024, por valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE).
Esta acta, constituye pago por facturación del anticipo de los servicios prestados durante el mes de abril 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. FE48472 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de abril de 2024.
2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 3/05/2024, 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.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE48472 correspondiente al reconocimiento anticipo de la prestación del servicio en el mes de abril 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 24 días del mes de mayo de 2024.

Libia Fonseca

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	04	23	**A**	30	04	23

2

DATOS DEL SUPERVISOR

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

3

DATOS DEL CONTRATO

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

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

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

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

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

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

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
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.				
33	Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.			x	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.			x	
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.			x	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.			x	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.			x	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.				x
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.			x	

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)
Durante *el mes de abril de 2023, no se realizó ningún pago de servicios , por el no cumplimiento del cronograma de facturación de la Entidad.*
Obligación 11 N/A , dado que este proceso se realizó en la etapa de implementación. 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.
Obligación 14 N/A Durante el periodo mencionado , no se realizó ninguna penalización , por ser el primer mes de operación
Obligación 26 N/A. El contrato se encuentra en vigencia .
Obligación 38 No . Durante el periodo informado , no se cumplieron los ANS del canal telefónico, online y CEP

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.		N/A
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	x	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance del mismo.	x	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).	x	

6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalonamientos.	x	
7	Informe de Monitoreo de Calidad.	x	
8	Informe de perfiles: presenta para cada tipo de perfil los funcionarios del contratista que lo tiene asignado y si está activo o debe ser retirado.	x	
9	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal.	x	
10	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos, incluyendo el tiempo fuera de servicio.	x	
11	Reporte periódico, por lo menos quincenal, de seguimiento de la operación y análisis de los ANS. Este documento debe incluir los planes de acción, indicadores y resultados para los ANS que no se estén cumpliendo.	x	
12	Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo dos (2) días. De esta formación se debe realizar una evaluación que debe ser incluida en el reporte de capacitación mensual y que debe asegurar que la persona tenga el conocimiento mínimo para desenvolverse satisfactoriamente en su nuevo rol. Para que el asesor pueda ser incluido en el nuevo canal debe contar con el aval de la supervisión, según la nota de la evaluación y el perfil expuesto en la hoja de vida. El candidato debe contar con un mínimo de dos (2) meses en la operación.	x	
13	Informe sobre capacitación: generar reporte de participantes en la capacitación, con las calificaciones a nivel individual y grupal. Así mismo, debe contener el número y listado de asistentes a las charlas de atención personalizada en Bogotá.	x	
14	Informe de perfiles y claves: presenta los tipos de perfil y los accesos que tienen asignados a los sistemas de información de ICETEX; este informe acompaña el informe de rotación de personal para conocer los perfiles y accesos que deben ser retirados.	x	
15	Informe de Indicadores de Gestión.	x	
16	Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.	x	
17	Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.	x	
18	Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores.	x	
19	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel.	x	
20	Informe de recurrencia	x	
21	Informe de medición satisfacción cliente	x	
22	Los demás informes que la supervisión solicite.	x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI X	**NO**

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

7

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

N/A

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

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

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2023)*
VALOR DEL CONTRATO	35.582.822.620
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	0
VALOR EJECUTADO (Anticipo)	15.300.000.000
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	20.282.822.620

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.	5
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	4
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	3
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	2
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.	5
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	1
REEVALUACIÓN GENERAL		(Promedio de los puntajes)
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

FECHA DE ELABORACIÓN: 5/05/2023

LibiaFonseca

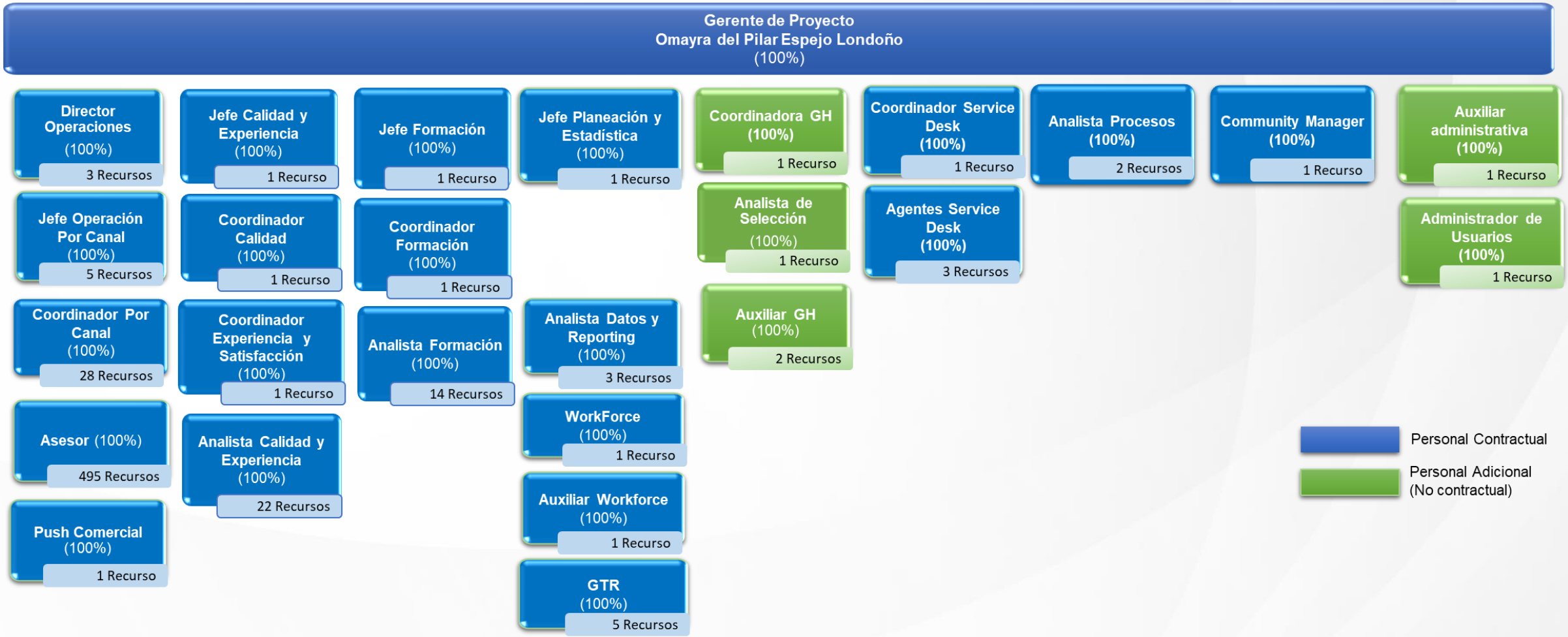
FIRMA DEL SUPERVISOR



ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
ABRIL 2024

Organigrama



#DirigiendoElCamino



Canal Telefónico

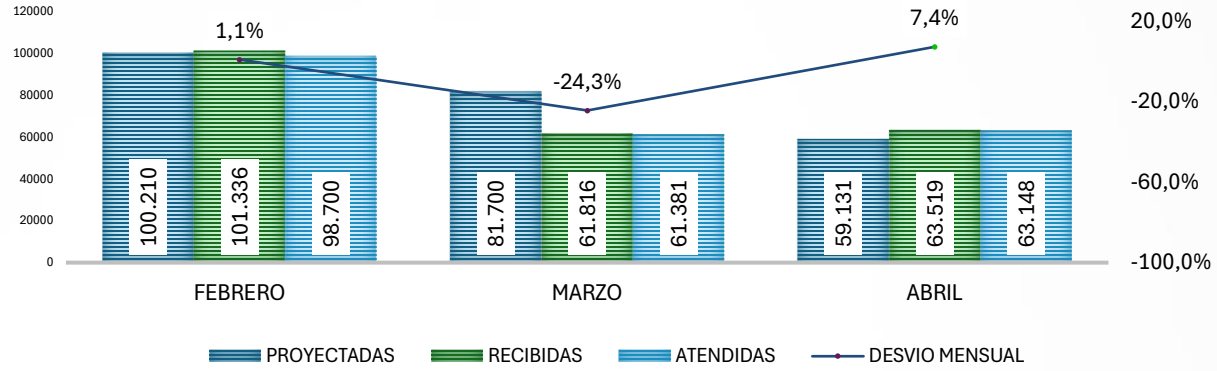
ComWare

MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

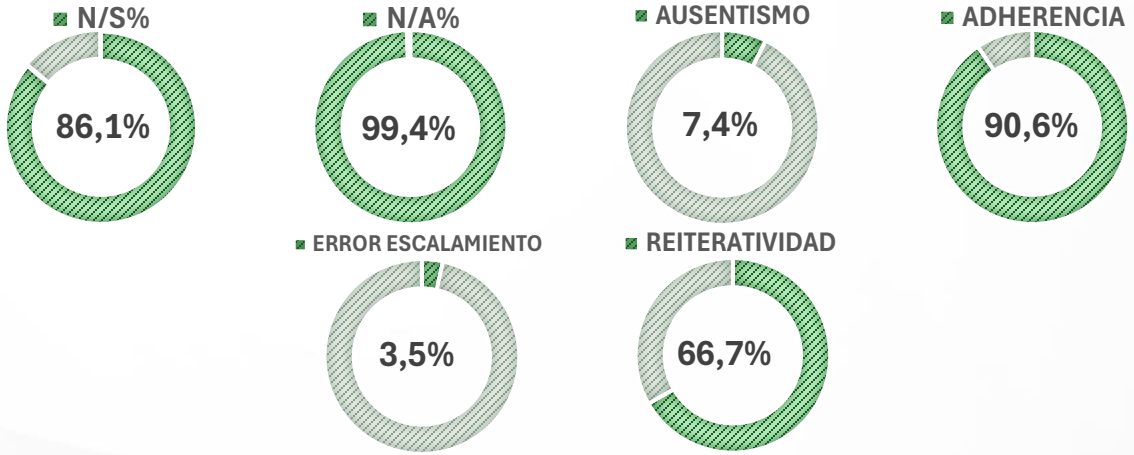
#DirigiendoElCamino

Telefónico

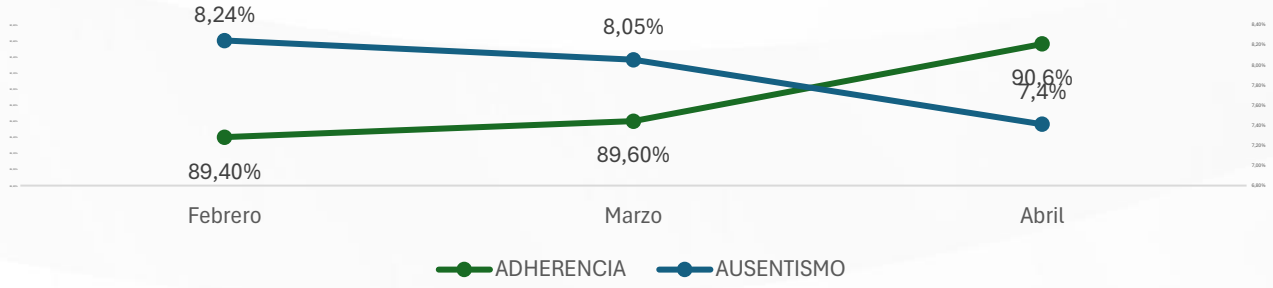
COMPORTAMIENTO DE TRÁFICO



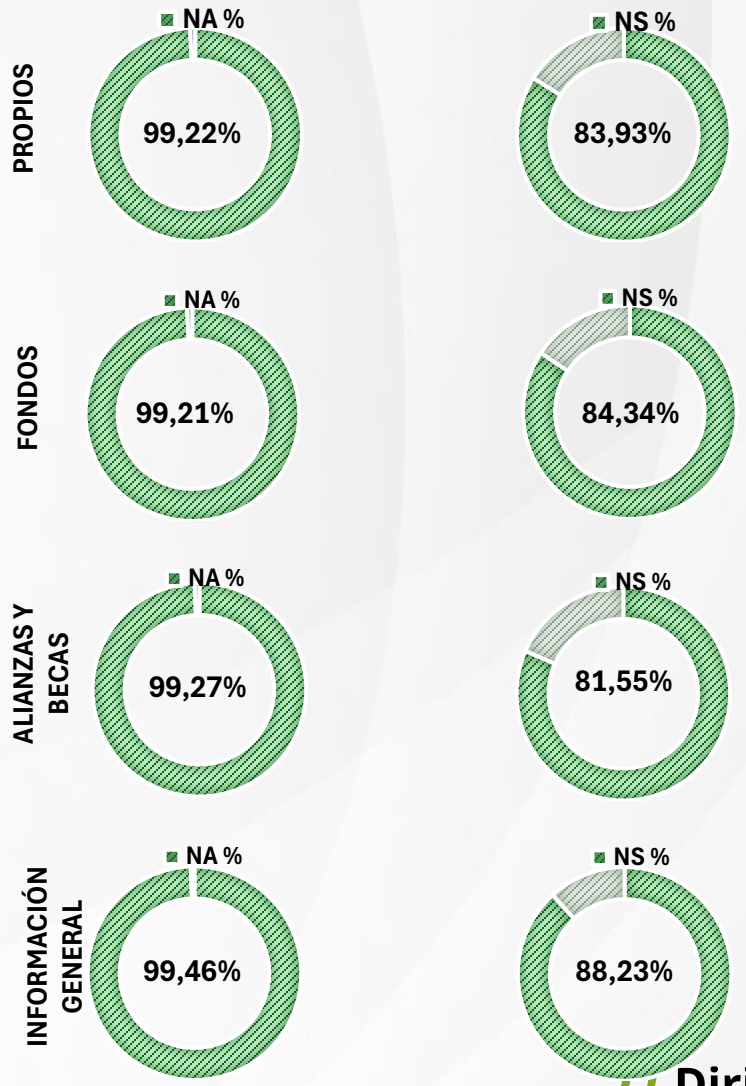
INDICADORES GENERALES



AUSENTISMO



INDICADORES POR SKIL

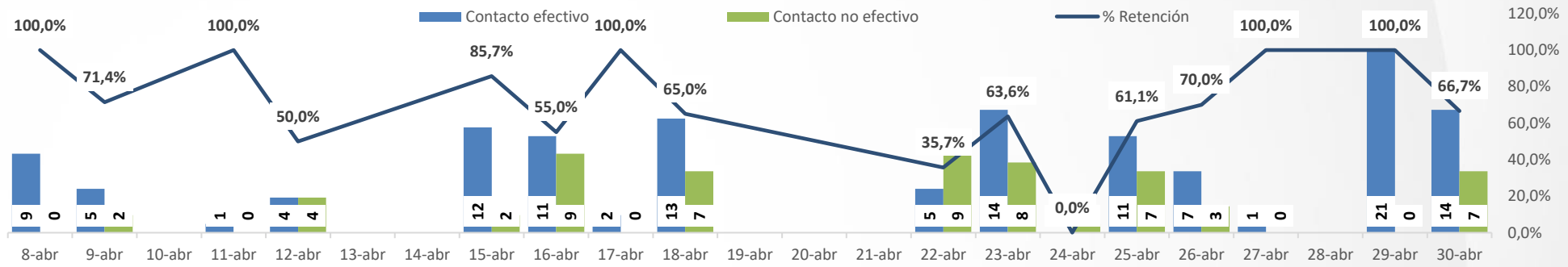


#DirigiendoElCamino

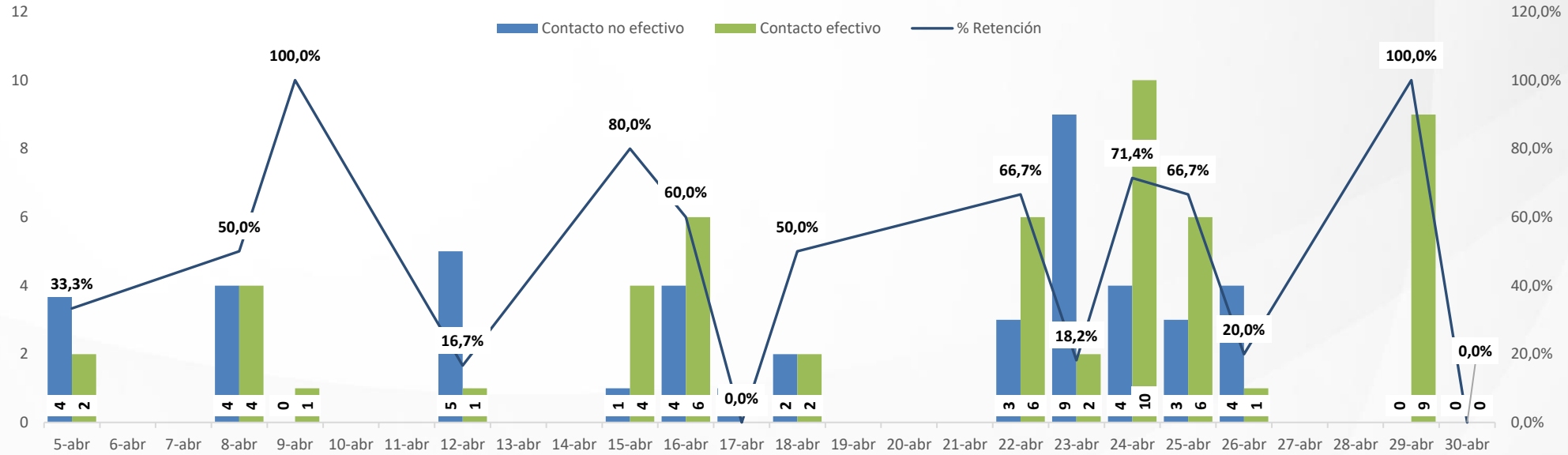
Telefónico

Marcación del canal Te llamamos

Franja mañana 8:00 am a 12:00 pm



Franja tarde 13:00 pm a 18:00 pm



#DirigiendoElCamino

Plan de trabajo Mes de Abril

Objetivo	Acción	Estado	Fecha de compromiso	Responsable	INICIO	ACTUAL	VARIACIÓN	OBSERVACIÓN
Consecusión de NDS en objetivo.	1. Optimización de Schedulling en funcion del comportamiento de tráfico, alineando los espacios de InOffice.	Ejecución	En ejecución mes abril	Planeación - Operación	69	115	40%	Ingreso de 45 asesores nuevos transversales: 16 ingresos el 5 de abril y 21 asesores el 12 de abril. 8 asesores el 24 de abril
	2. Asegurar la socialización de mallas para el dia siguiente con los asesores por parte del coordinador.	Ejecución	En ejecución mes abril	Operación	ADH 87,5%	88,30%	4%	Ajuste de turnos en el power bi
	3. Seguimiento casos críticos de ausentismo, adherencia y productividad por servicio y por coordinador.	Ejecución	En ejecución mes abril	Operación	ABS 6,9%	ABS 7,33%	0,43%	Pendiente modificación por el dia 19 de abril,linea cerrada
	4. Realizar seguimiento diario de los indicadores de ausentismo, ADH, ocupación y TMO, identificaremos los asesores dispersos de la media donde serán retroalimentados para identificar los motivos de ello y apoyarles en la solución.	Ejecución	En ejecución mes abril	Planeación - Operación	TMO 07:01	TMO 07:59	0:48	Aumenta por el ingreso de los asesores nuevos, los cuales se encuentran en su curva de aprendizaje
	5. Alarmas en tiempo real por parte del GTR con tiempos altos para gestionar el TMO y aquellos InOffice tomados fuera de tiempo o con exceso.	Ejecución	En ejecución mes abril	Operación				
	6. Traslado temporal y en tiempo real de asesores entre servicios del mismo segmento.	Ejecución	En ejecución mes abril	Planeación - Operación	33 ASESORES TRANSVERSALES	115	72	Se completa la planta activa, queda pendiente un asesor con incapacidad
	7. Realización de OverTime en aquellos asesores que su turno lo permita enfocandonos en los que finalizan turno luego de las 16:00.	No ejecutado	En ejecución mes abril	Planeación - Operación	n/a	n/a		No se realizó dado que ingresaron 16 asesores nuevos.

Formación - Canal Telefónico

PROMEDIO PERSONAS MES

71

HORAS PROYECTADAS MES

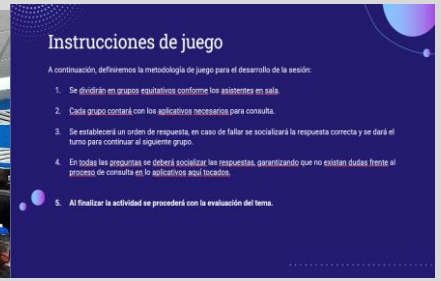
852

HORAS REALIZADAS

859

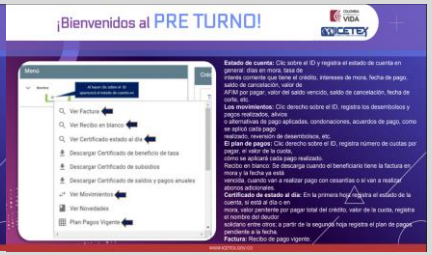
Refuerzo Casuístico - SPC



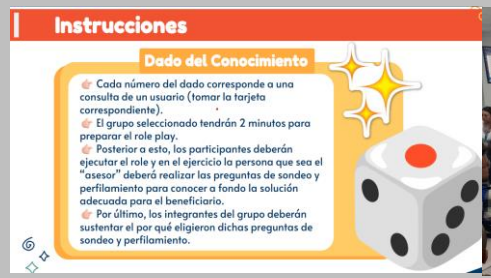


Pre turnos Focalizados





Capacitaciones Diferenciales





Capacitaciones Diferenciales





% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

100.82%

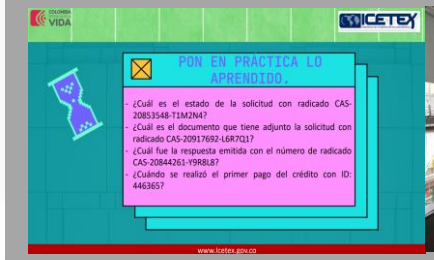
% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

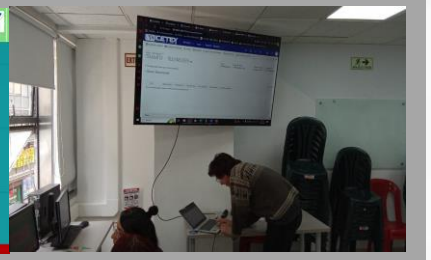
95.84%

% DE NOTAS ASISTENTES

95.84%

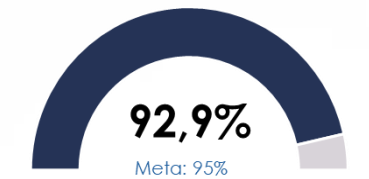
Capacitaciones Diferenciales



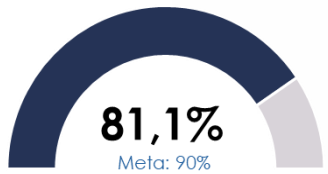


#DirigiendoElCamino

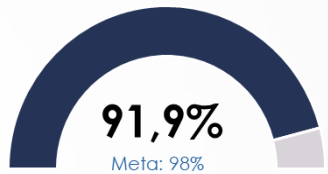
Calidad y Experiencia Telefónico



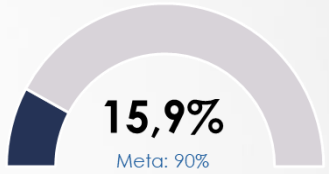
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



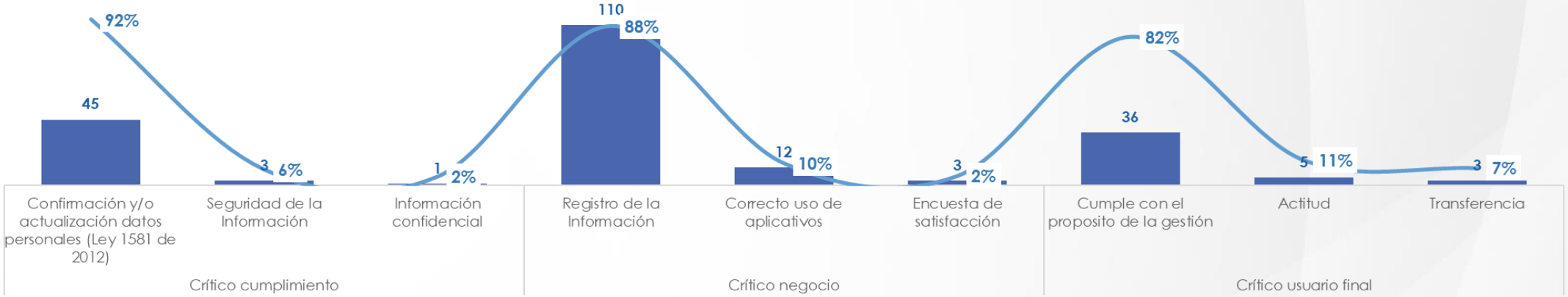
PEC - Cumplimiento



Error No Critico

% Satisfacción

92,65 %



	Febrero		Marzo		Abril		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	33	34%	37	39%	39	51%	**2**	**13%**
Q2	6	6%	1	1%	4	5%	**3**	**4%**
Q3	30	31%	20	21%	18	24%	**-2**	**3%**
Q4	28	29%	38	40%	15	20%	**-23**	**-20%**
	97	**100%**	**96**	**100%**	**76**	**100%**		

REINCIDENCIA CUARTILES		
	#	%
0	57	**41,01%**
1	58	**41,73%**
2	20	**14,39%**
3	4	**2,88%**
Total general	**139**	**100,00%**

Promedio de Días - Retroalimentación

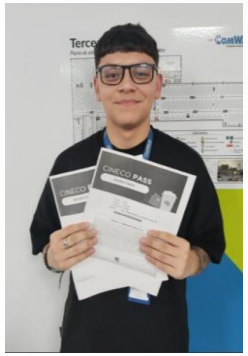
2,4

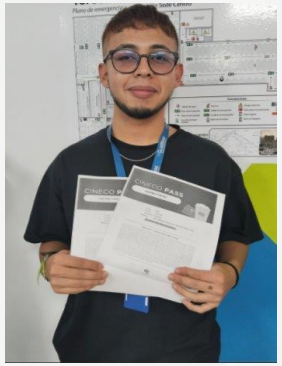
Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
#	%	#	%	#	%		
18	3,04%	236	39,86%	338	57,09%	592	**100,00%**

#DirigiendoElCamino

PDA - Calidad Telefónico






TIPO DE HALLAZGO / ACCIÓN DE MEJORA	FUENTE DEL HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	CONCLUSIÓN ANÁLISIS CAUSA Causa(s) Identificada(s)	OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN (Que se espera del plan de acción)	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL (ANTES DEL PLAN DE ACCION)	INDICADOR FINAL (DESPUES DEL PLAN DE ACCION)	ACTIVIDAD (ES) NECESARIA (S)	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACTIVIDAD	FECHA PLANIFICADA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
Acción Correctiva	Indicadores de Gestión	Telefónico	Telefónico	Cumple con el proposito de la gestión	Acción de Mejora	*Los asesores no cuentan con una escucha activa y omiten registran correctamente en los aplicativos (CRM)	5 ¿ por qué?	* Los asesores omiten o realizan un registro errado de la información en los aplicativos (CRM) * No realizan la consulta en los aplicativos de gestión	Dar cumplimiento a Precisión de Negocio y Usuario final	Reconocimiento a la excelencia	**PECN 90%**	PECN 93%	¿Qué? *Con el fin de mitigar las afectaciones por casos mal tipificados o si sin tipificar, se realiza una ruleta donde se proyectan casuísticas con las tipologías más comunes y se indaga cómo se debe tipificar. *Dando un mayor alcance al seguimiento de los cuartiles, se realiza semanalmente la actualización y premiación a los asesores que permanezcan en cuatil 1en los diferentes ciclos ¿Cómo? *Tomando los ítems más afectados y las temáticas de mayor comunicación, se estructuran 6 tipologías de tipificación en donde los asesores identifiquen según el análisis, vinculen las rutas en el árbol de tipificación y su aplicabilidad. *Con el fin de enfocar la estructura y la importancia de las preguntas de confirmación, se realiza un refuerzo por medio de una presentación Se dividen los asesores por segmentos en dos equipos (Cielo e Infierno) con el fin de que logren competir por obtener los puntos que pueden ganar grupalmente. ¿Cuándo? De lunes a jueves se socializa las principales tipificaciones por territorial con el fin de garantizar los acompañamientos, los días viernes se realizara el seguimiento del indicador y los refuerzos por cuartil. ¿Quien? Calidad: Ejecutará y evaluará las tipificaciones a lo largo de los monitoreos que se ejecuten en el mes. Formación: realizara los refuerzos de los asesores más impactados.	Calidad - Formación y Operación	Semanal / Viernes	Viernes (10, 17, 24 y 31 de mayo)

#DirigiendoElCamino

Calidad y Experiencia Telefónico - PDA





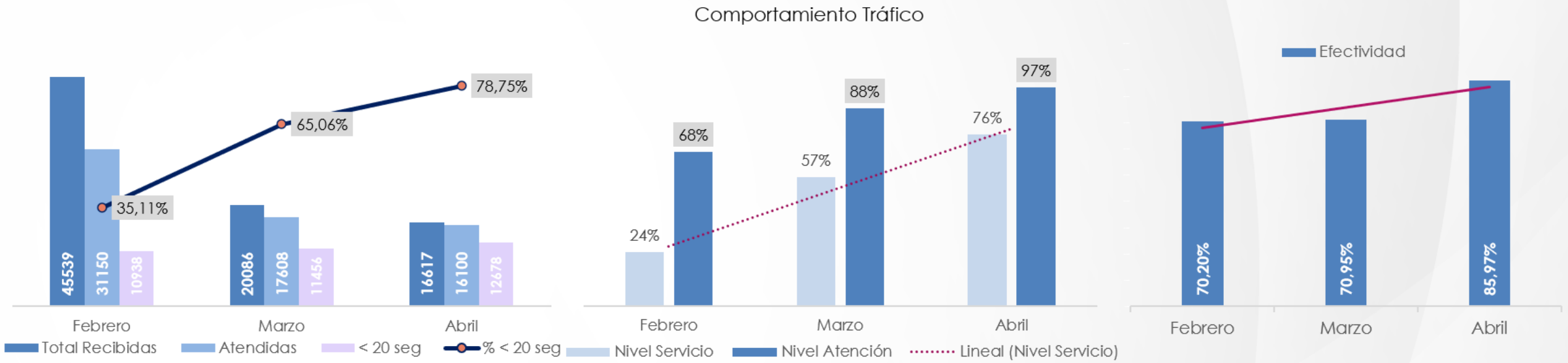
NO	IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA					ANÁLISIS DE CAUSAS			EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					OBSERVACIONES	PERIOCIDAD DEL SEGUIMIENTO
	ÁREA RESPONSABLE DEL PDA	HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	PLAN DE ACCIÓN	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL	INDICADOR FINAL	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		
3	EXPERIENCIA	Los resultados del bajo % de participación se debe en su mayoría al abandono de la interacción antes de inicial el BOT de la encuesta CSAT	TELEFÓNICO	Inbound	Participación	5 por qué	Acción de mejora	Ayúdanos a mejorar	23,59%	30,64%	1/07/2024	30/06/2024	Pestaña Evidencias PDA N°1	-Semana 4: se realiza acompañamiento lado a lado con los agentes focalizados y con el plan piloto, del 24 al 26 de abril se realizó acompañamiento en piso, monitoreos en vivo con el fin de poder identificar oportunidades de mejora, motivándolos con felicitaciones por la gestión que se auditaba en vivo, siendo así que la semana cierra con un indicador de 30,64% incrementando 3,09 pp (puntos porcentuales). Actualmente, seguimos trabajando con cada uno de los agentes.	Semanal

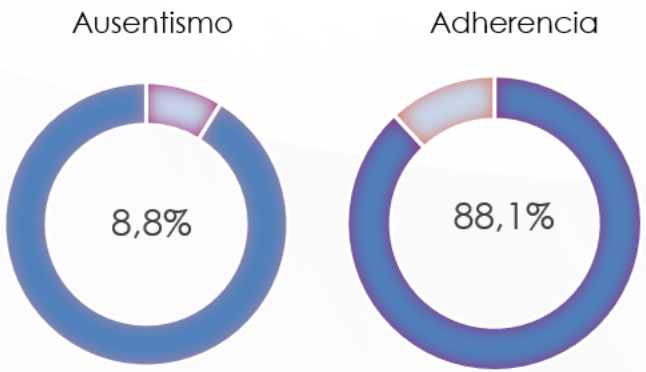
#DirigiendoElCamino

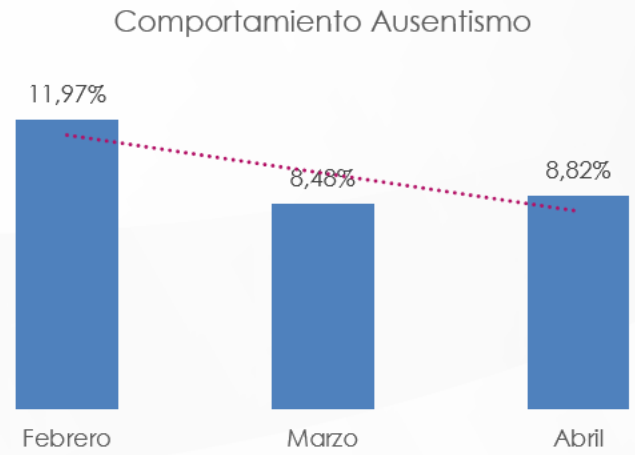


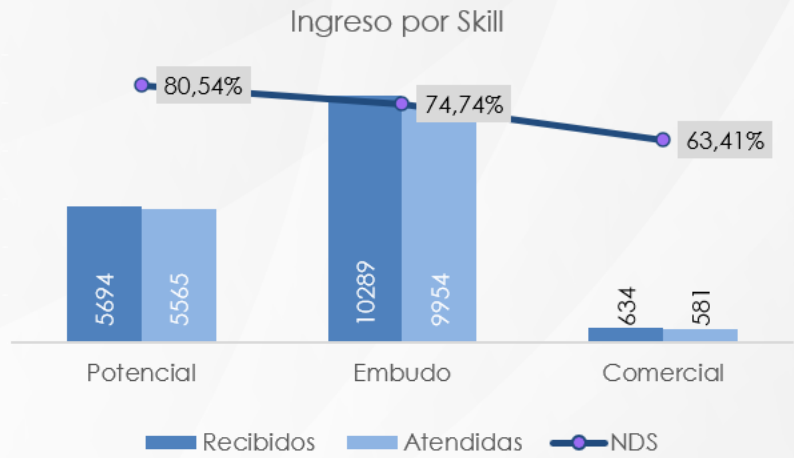
Canal Comercial

Operación Inbound Comercial



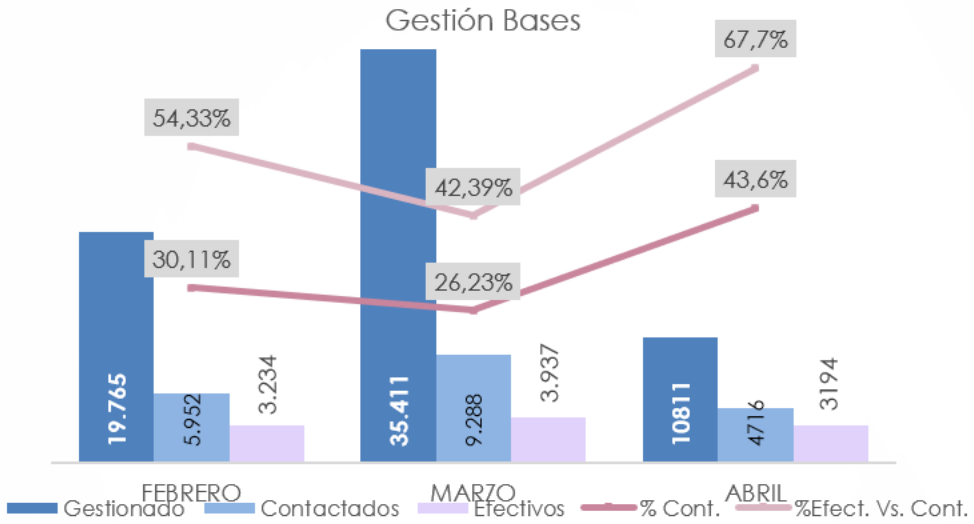


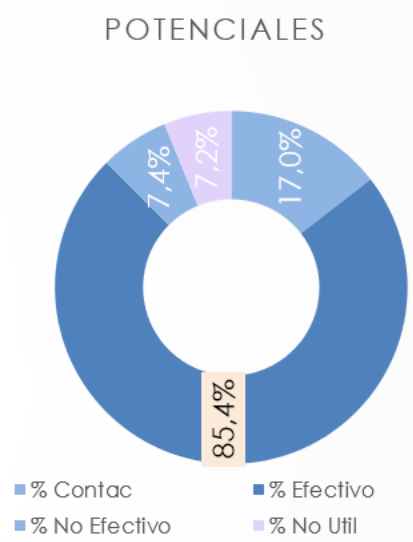


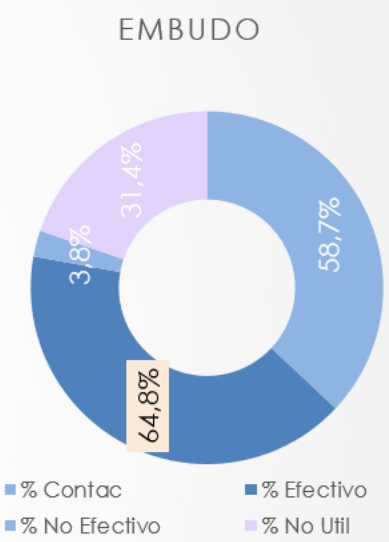


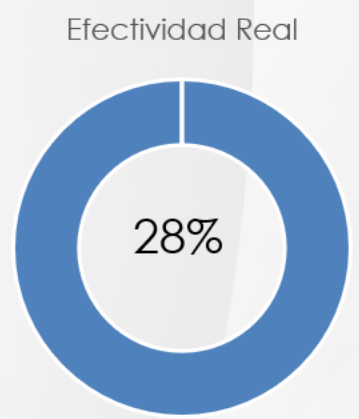
#DirigiendoElCamino

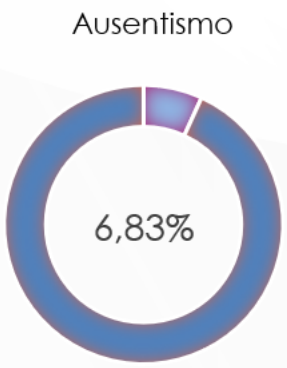
Operación Outbound Comercial

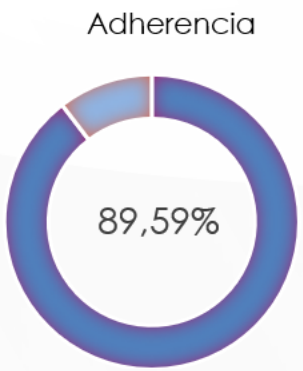


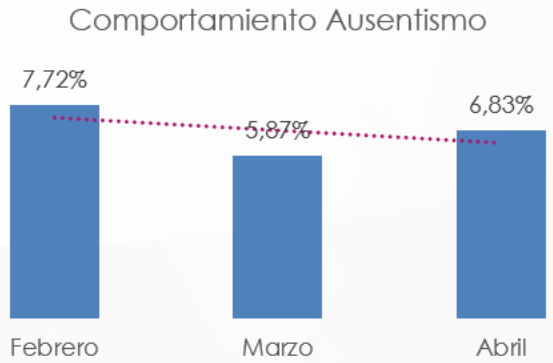


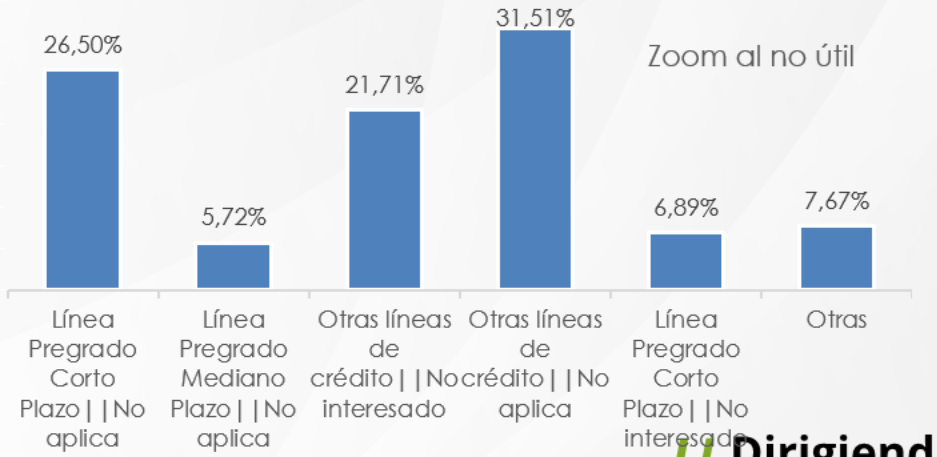








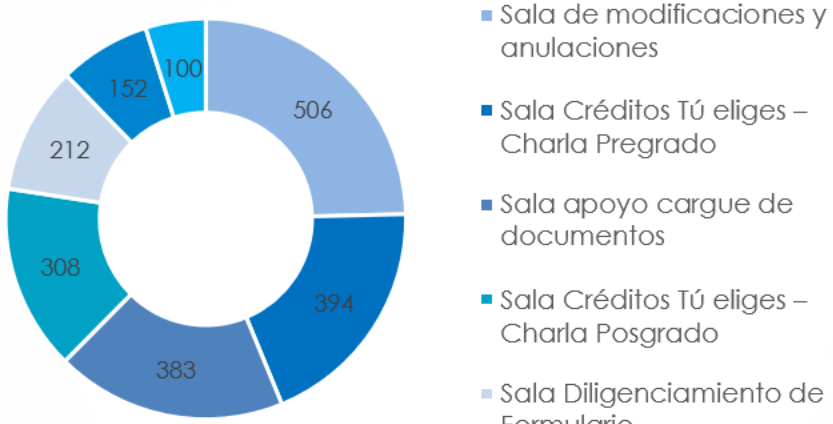




#DirigiendoElCamino

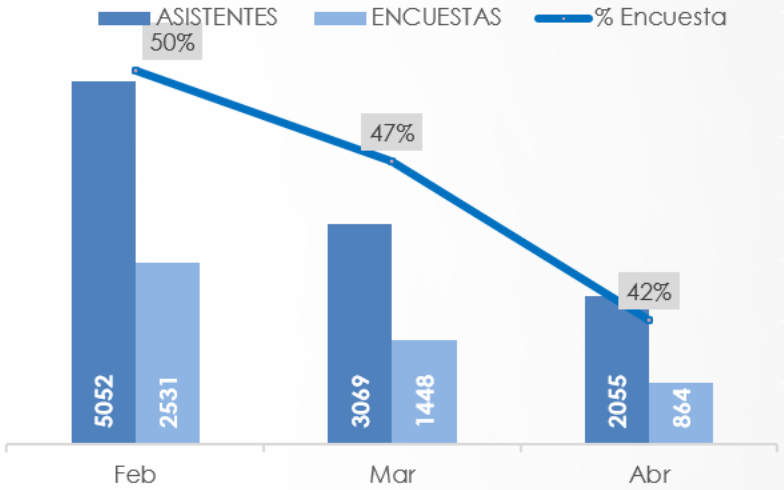
Operación Modo ON Comercial

Asistencia ciudadanos por sala

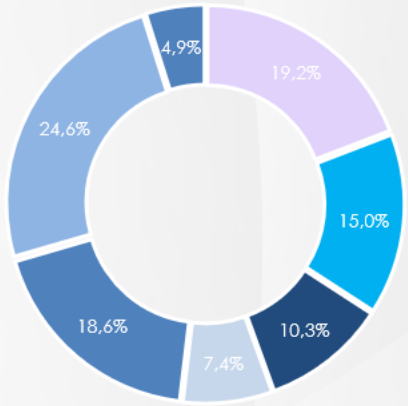


- Sala de modificaciones y anulaciones
- Sala Créditos Tú eliges – Charla Pregrado
- Sala apoyo cargue de documentos
- Sala Créditos Tú eliges – Charla Posgrado
- Sala Diligenciamiento de Formulario.

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

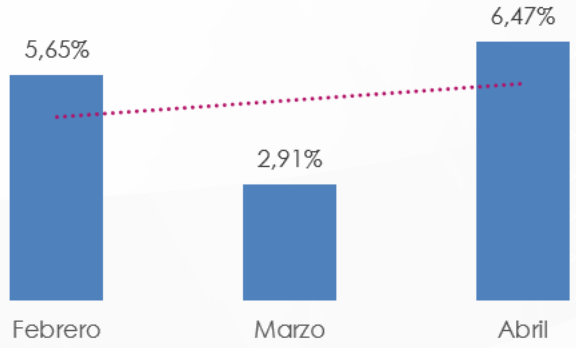
Ausentismo



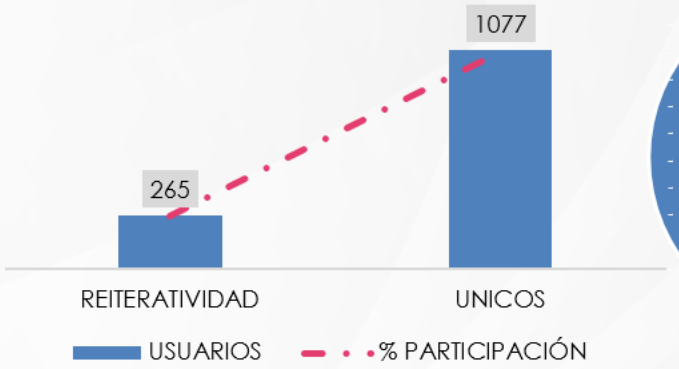
Adherencia



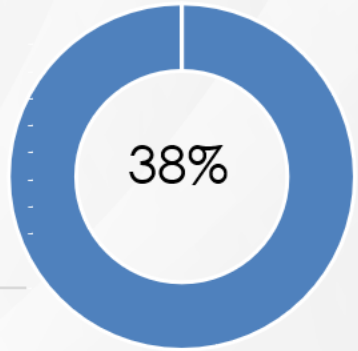
Comportamiento Ausentismo



Reiteratividad



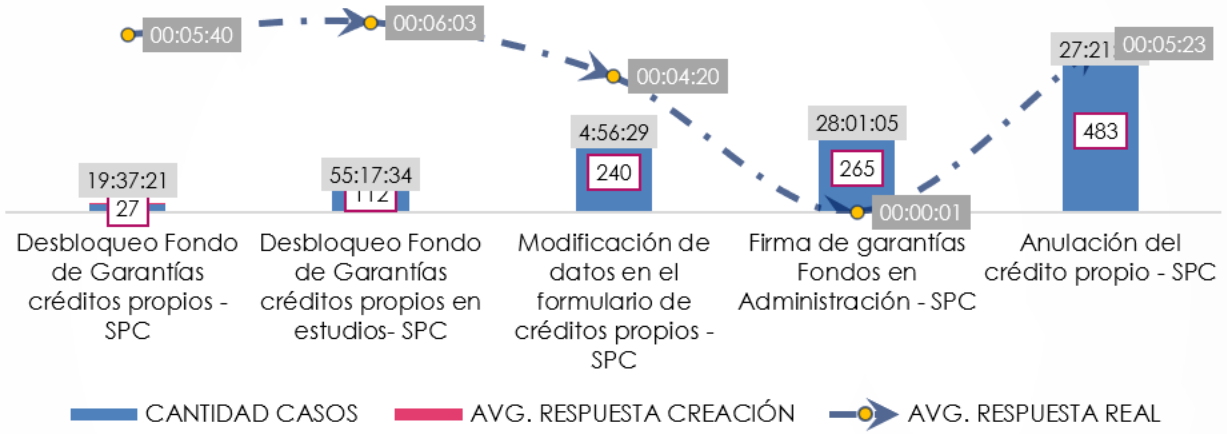
Efectividad Real



#DirigiendoElCamino

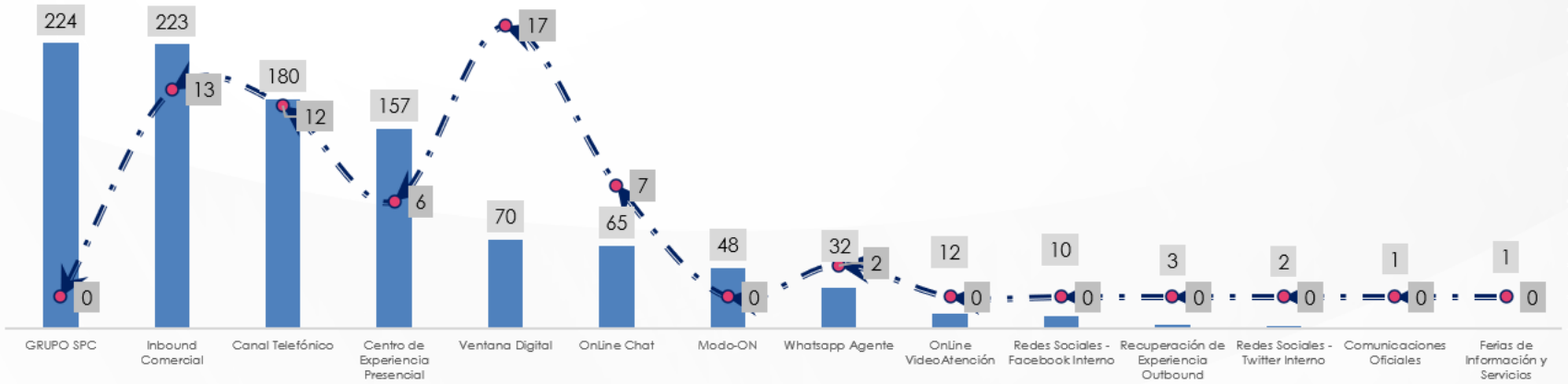
SPC

Tiempo respuesta – casos cerrados

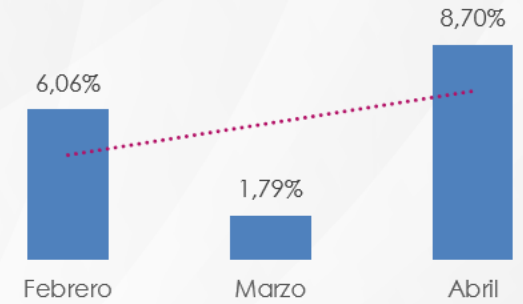


Q. Casos no aplican





Comportamiento Ausentismo



#DirigiendoElCamino

Formación - Canal Comercial Rx

PROMEDIO PERSONAS MES

59

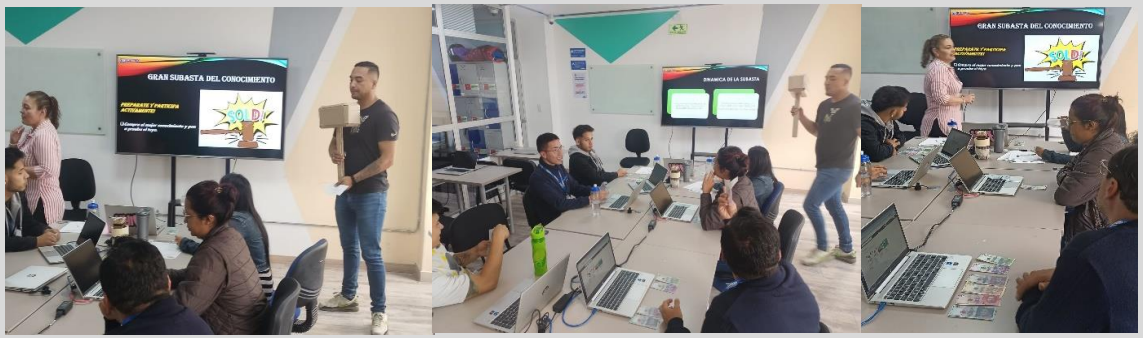
HORAS PROYECTADAS MES

708

HORAS REALIZADAS

683

Subasta del Conocimiento



Embudo Comercial



Caso Cerrado - Comercial



% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

96.47%

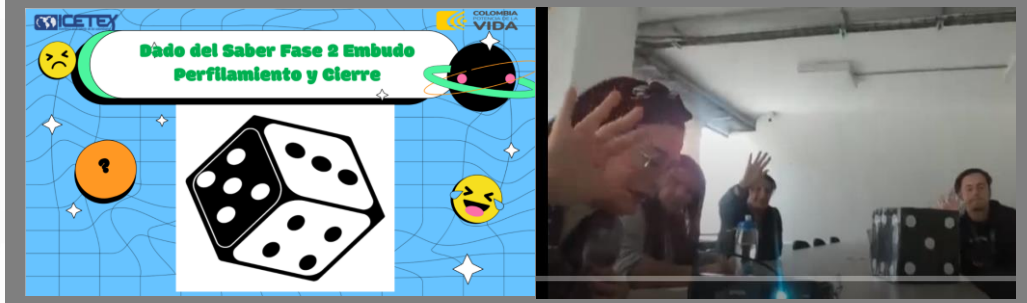
% DE NOTAS OBENIDAS POR MES - GLOBAL

97.26%

% DE NOTAS ASISTENTES

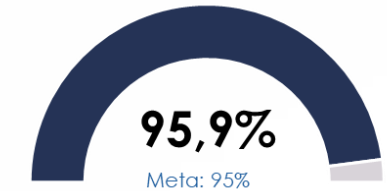
97.26%

Dado del Saber- Comercial

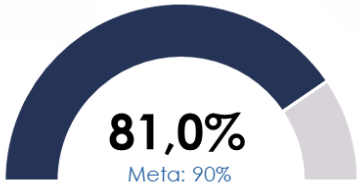


#DirigiendoElCamino

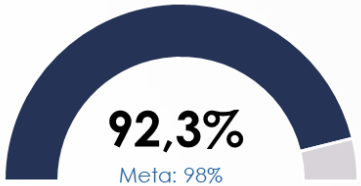
Calidad y Experiencia Comercial



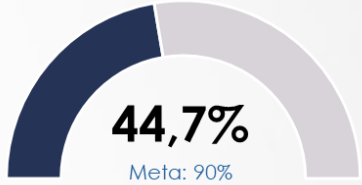
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



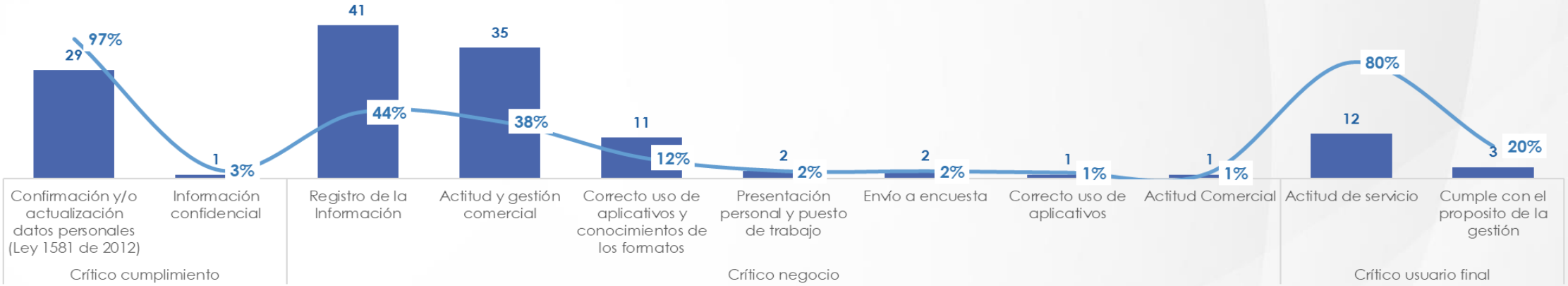
PEC - Cumplimiento



Error No Critico

% Satisfacción

93,71 %



	Febrero		Marzo		Abril		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	10	18%	8	15%	7	18%	**-1**	**3%**
Q2	1	2%	2	4%	8	20%	**6**	**16%**
Q3	10	18%	10	18%	6	15%	**-4**	**-3%**
Q4	36	63%	35	64%	19	48%	**-16**	**-16%**
	57	**100%**	**55**	**100%**	**40**	**100%**		

REINCIDENCIA CUARTILES	#	%
0	17	**25,76%**
1	16	**24,24%**
2	21	**31,82%**
3	12	**18,18%**
Total general	**66**	**100,00%**

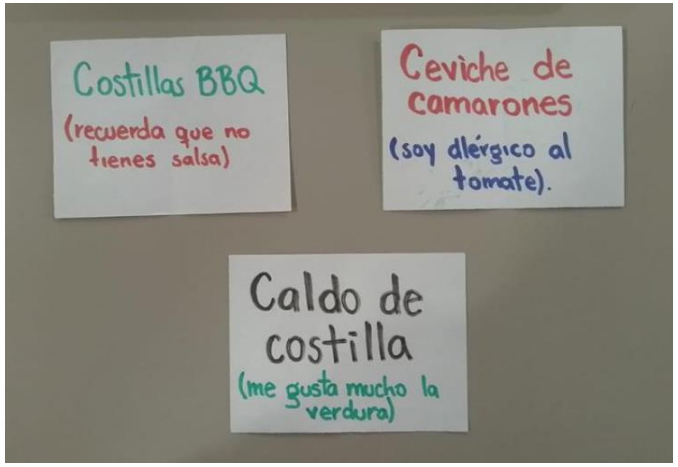
Promedio de Días - Retroalimentación

2,5

Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
#	%	#	%	#	%		
3	0,77%	115	29,56%	271	69,67%	389	**100,00%**

#DirigiendoElCamino

PDA - Calidad Comercial







TIPO DE HALLAZGO / ACCIÓN DE MEJORA	FUENTE DEL HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	CONCLUSIÓN ANÁLISIS CAUSA Causa(s) Identificada(s)	OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN (Que se espera del plan de acción)	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL (ANTES DEL PLAN DE ACCION)	INDICADOR FINAL (DESPUES DEL PLAN DE ACCION)	ACTIVIDAD (ES) NECESARIA (S)	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACTIVIDAD	FECHA PLANIFICADA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
Acción Correctiva	Indicadores de Gestión	Comercial	Comercial	Manejo de objeciones y conocimiento de producto	Acción de Mejora	*Los asesores no cuentan con una actitud comercial (Perfilamiento)	5 ¿ por qué?	*Los asesores no implementan el perfilamiento en sus gestiones	Dar cumplimiento a Precisión de Usuario final	Una receta para perfilar	PECN - 82,6%	PECN - 87%	¿Qué? *Con el fin de incrementar la efectividad de los cierres y fortalecer las habilidades comerciales, se realiza una estrategia (preparar una sopa) con unos ingredientes que muestra alergias e ingredientes favoritos que deben ir inmersos en la preparación, el objetivo es que el asesor realice un perfilamiento adecuado e implemente todas las destrezas de un asesor comercial. ¿Cómo? *Tomando como insumo los asesores más afectados por habilidades comerciales y las tipologías de mayor comunicación, se inicia la preparación de una sopa, cada colaborador debe tener 2 tipos de ingredientes, 1 es el ingrediente favorito y el otro es un ingrediente que presenta alergias, con esos componentes y por medio del perfilamiento se debe hacer una preparación manejando las objeciones y cierre comercial. ¿Cuándo? De lunes a jueves se trabajaran los asesores que se han afectado con habilidades comerciales en el corte anterior. los viernes se realizará el seguimiento del indicador. ¿Quien? Calidad: Ejecutará las sesiones para preparar la sopa, adicionalmente se evaluará los asesores cuitos monitoreos se afecten con el corte semanal. Formación: realizará los refuerzos de los asesores más impactados.	'Calidad y Formación	Semanal / Viernes	Viernes (10, 17, 24 y 31 de mayo)

#DirigiendoElCamino

PDA - Experiencia Comercial


ComWare LISTADO DE ASISTENCIA

Imagen 1. Formato de asistencia lado a lado tercer semana

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA						ANÁLISIS DE CAUSAS			EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					OBSERVACIONES	PERIOCIDAD DEL SEGUIMIENTO
No	ÁREA RESPONSABLE DEL PDA	HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	PLAN DE ACCIÓN	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL	INDICADOR FINAL	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		
4	EXPERIENCIA	Los resultados del bajo % de participación se debe en su mayoría al abandono de la interacción antes de inicial el BOT de la encuesta CSAT. El asesor invita en un 70% a la escuesta el 30% restante es el mismo ciudadano quien finaliza la interacción.	COMERCIAL	Inbound - Outbound	Participación	5 por qué	Acción de mejora	Ayúdanos a mejorar	15,35%	32,21%	1/07/2024	30/06/2024	Pestaña Evidencias PDA N°1	Para la última semana del mes, Para la cuarta semana del mes de abril, se mantiene los seguimientos lado a lado y auditorías a los agentes del proceso, donde se identifica que al cumplir con el perfil establecido (comercial), el manejo de la interacción, la empatía y asertividad se hace notoria en cada una de las gestiones, La actitud y la cercanía frente a la libertad en el manejo de los términos y gestiones sin la restricción de un guion, brinda seguridad al mantener una conversación más cercana con el ciudadano. Consecuencia de ello. durante esta semana se presenta un incremento del 11,77% proyectando el indicado a un 32,21% en la participación del canal comercial.	Semanal

#DirigiendoElCamino



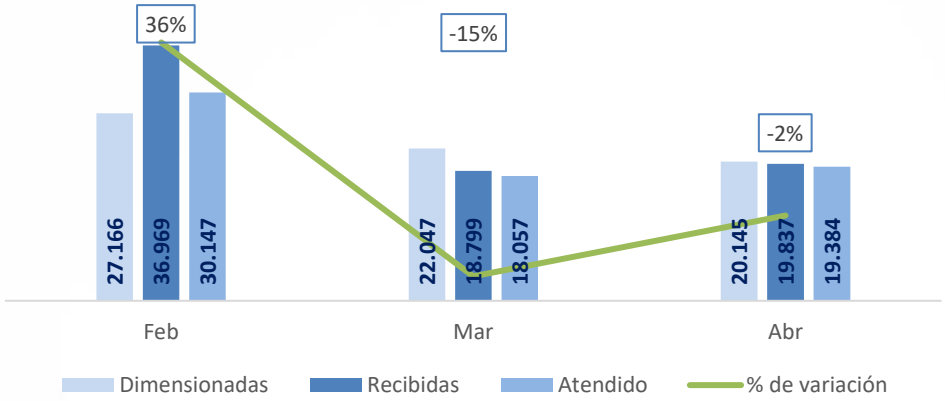
ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

Canal Digital

#DirigiendoElCamino

Digital Chat

Comportamiento de tráfico



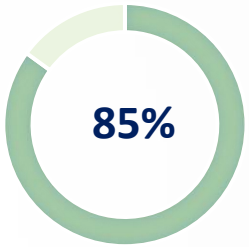
Indicadores

Detalle	Feb	Mar	Abr
Nivel de servicio	35%	81%	85%
Nivel de atención	82%	96%	98%
Productividad	26	19	19
Adherencia	90%	85%	94%
Ausentismo	7%	11%	4%
AHT	0:18:50	0:19:36	0:18:32
Rechazos	3%	13%	2,0%
Reiteratividad		52%	49%

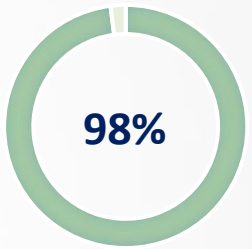
Retención Chat



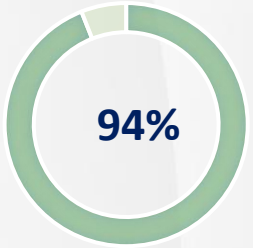
NIVEL DE SERVICIO



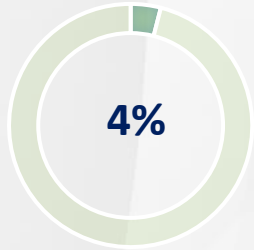
NIVEL DE ATENCIÓN



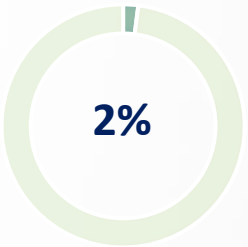
ADHERENCIA



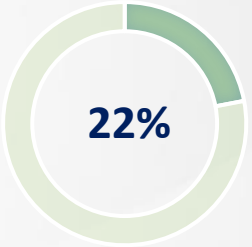
AUSENTISMO



ERROR DE ESCALAMIENTO

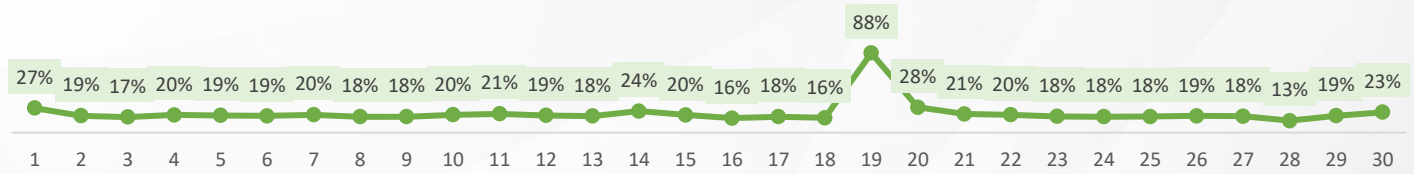


RETENCIÓN CHAT BOT



Planta
Requeridos: 43
Actuales: 35

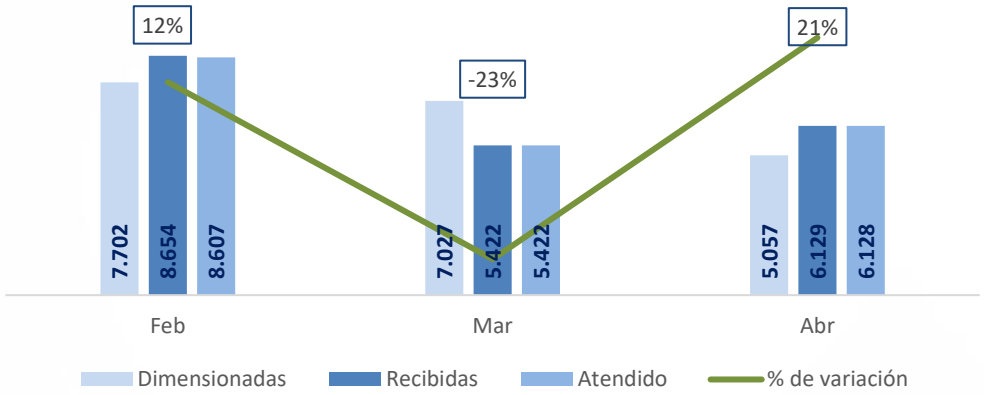
Retención IVR



#DirigiendoElCamino

Digital WhatsApp

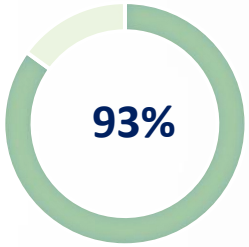
Comportamiento de tráfico



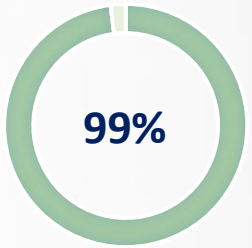
Indicadores

Detalle	Feb	Mar	Abr
Nivel de servicio	53%	92%	93%
Nivel de atención	99%	100%	100%
Productividad	18	15	13
Adherencia	90%	89%	93%
Ausentismo	7%	8%	4%
AHT	0:25:32	0:24:05	0:21:23
Rechazos	0%	20%	0%
Reiteratividad		50%	46%

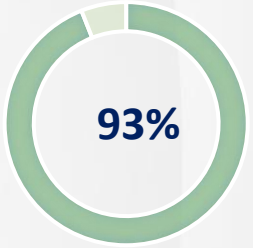
NIVEL DE SERVICIO



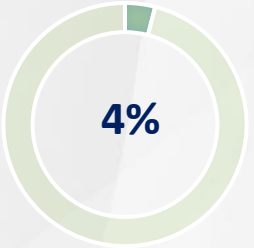
NIVEL DE ATENCIÓN



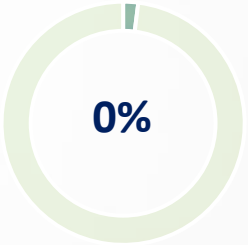
ADHERENCIA



AUSENTISMO



ERROR DE ESCALAMIENTO

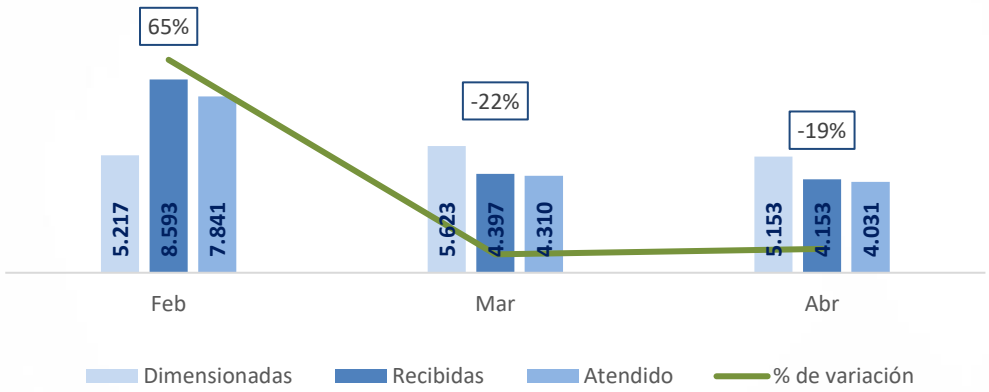


Planta
Requeridos: 17
Actuales: 20

#DirigiendoElCamino

Digital Video Atención

Comportamiento de tráfico

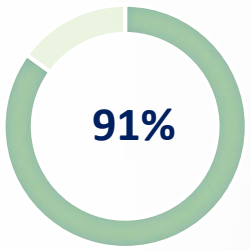


Indicadores

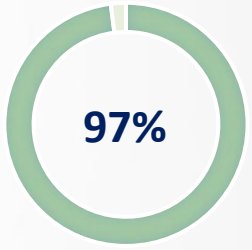
Detalle	Feb	Mar	Abr
Nivel de servicio	77%	92%	91%
Nivel de atención	91%	98%	97%
Productividad	19	13	13
Adherencia	94%	96%	94%
Ausentismo	4%	3%	5%
AHT	0:08:16	0:08:26	0:08:19
Rechazos	3%	27%	0%
Reiteratividad		61%	55%

Resumen KPI´s

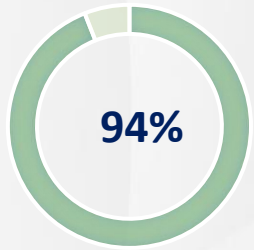
NIVEL DE SERVICIO



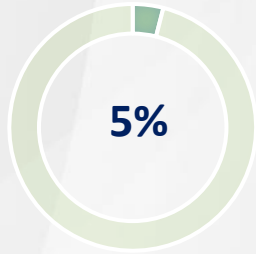
NIVEL DE ATENCIÓN



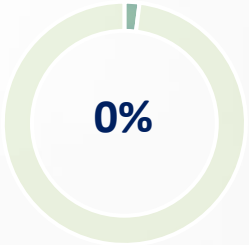
ADHERENCIA



AUSENTISMO



ERROR DE ESCALAMIENTO

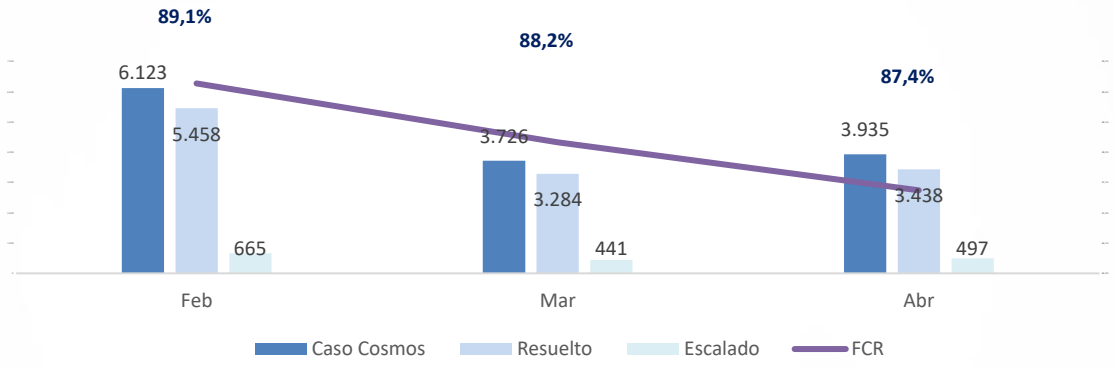


Planta
Requeridos: 11
Actuales: 14

#DirigiendoElCamino

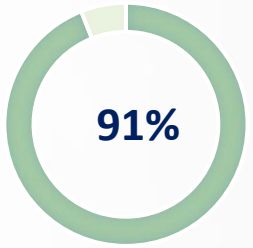
Digital Modo ON

Comportamiento de tráfico

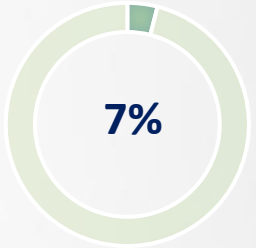


Resumen KPI´s

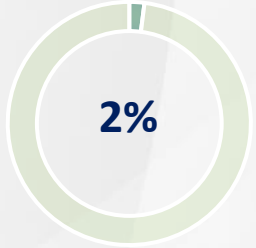
ADHERENCIA

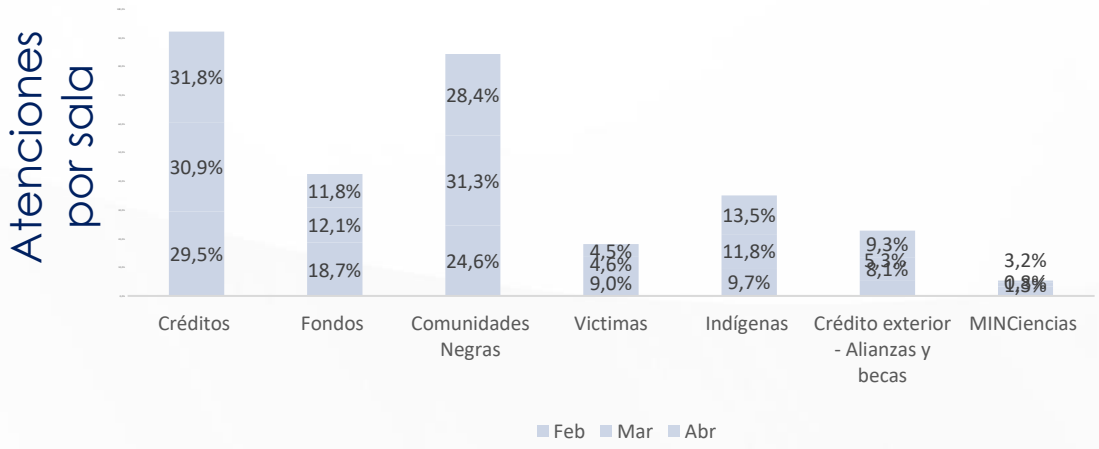


AUSENTISMO

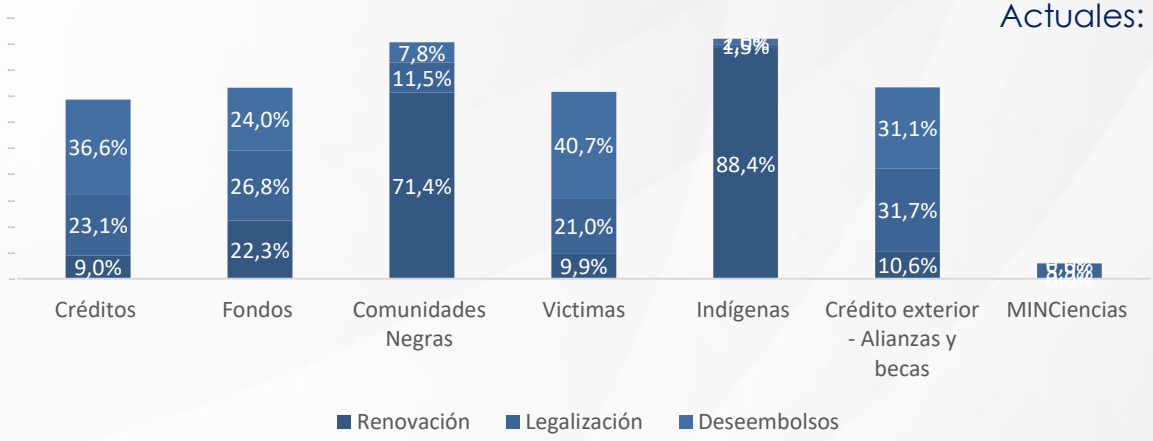


ERROR DE ESCALAMIENTO





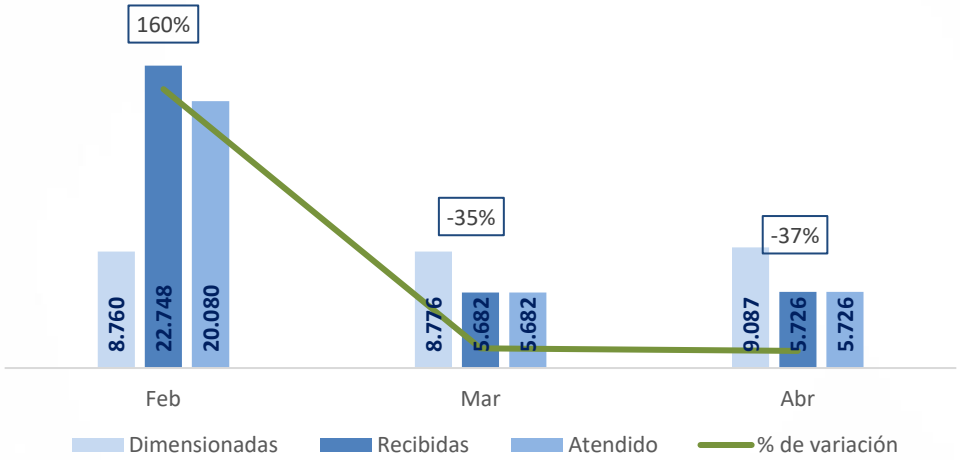
Planta
Requeridos: 20
Actuales: 21



#DirigiendoElCamino

Digital Redes Sociales

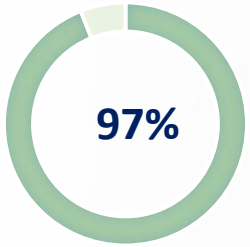
Comportamiento de tráfico



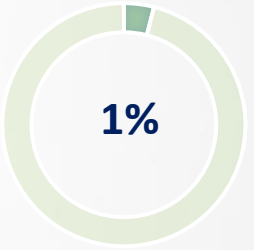
Detalle	Feb	Mar	Abr
Tipificados	6.537	3.477	3.231
Escalados	174	154	142
Rechazados	10	12	12
% casos escalados	2,7%	4,4%	4,4%
% casos rechazados	5,75%	7,79%	8,45%

Resumen KPI´s

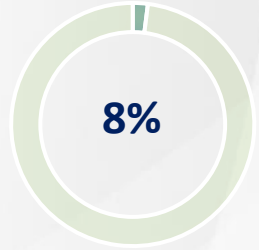
ADHERENCIA



AUSENTISMO



ERROR DE ESCALAMIENTO



FECHA	FaceBook	Twitter	Instagram
Abril - 2024 .	0	0	0
TOTAL	0	0	0

#DirigiendoElCamino

Formación - Canal Digital

PROMEDIO PERSONAS MES

114

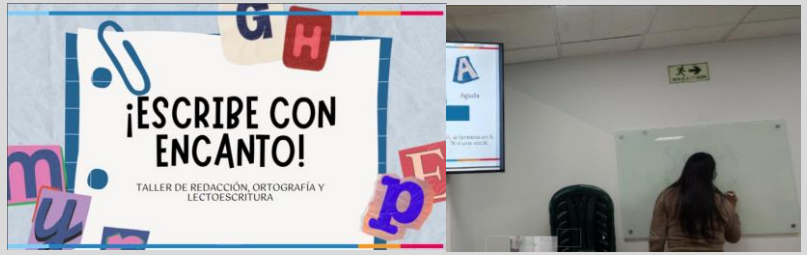
HORAS PROYECTADAS MES

1368

HORAS REALIZADAS

1396

¡Escribe con encanto! -Taller de redacción, ortografía y lectoescritura (WhatsApp)



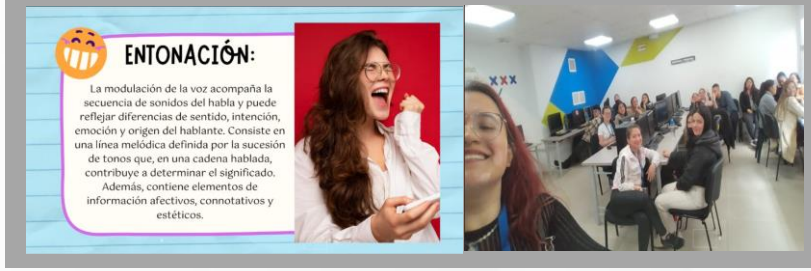
(Movilización de cuartiles para todo Digital) Entre el cielo y el infierno



Trivia del día Digital



¡Habla y Encanta! -Taller de dicción y Vocalización (Video Atención)



% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

102.05%

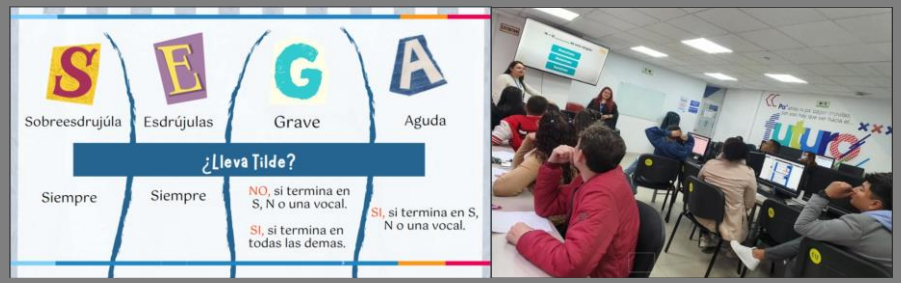
% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

97.35%

% DE NOTAS ASISTENTES

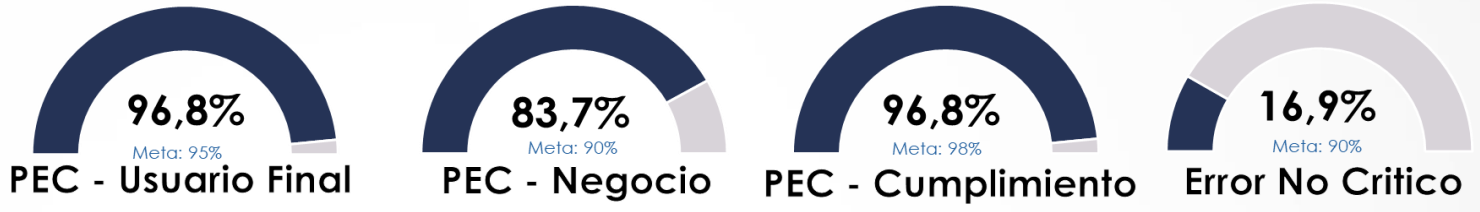
97.35%

¡Escribes como Hablas! -Taller De Ortografía (Modo ON)



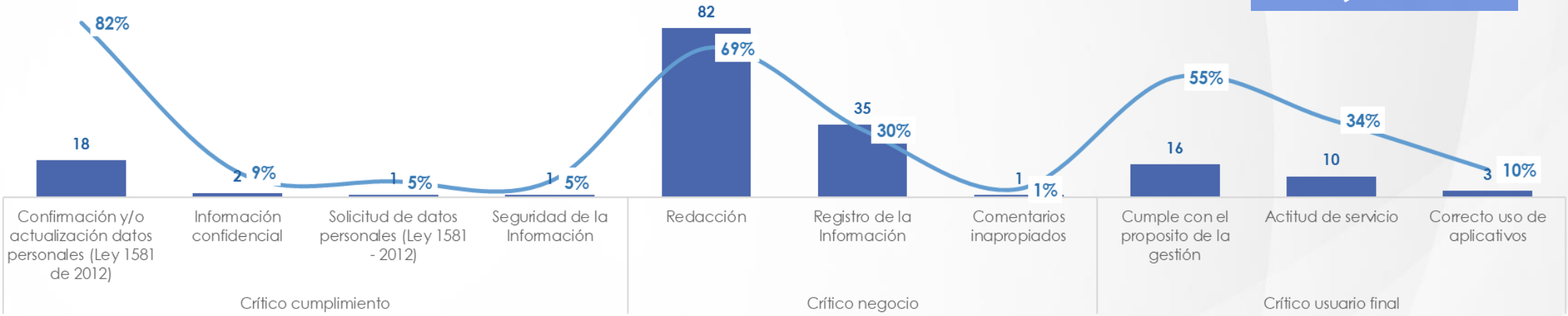
#DirigiendoElCamino

Calidad y Experiencia Digital



% Satisfacción

90,07 %



	Febrero		Marzo		Abril		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	43	33%	50	38%	46	40%	**-4**	**2%**
Q2	10	8%	1	1%	10	9%	**9**	**8%**
Q3	27	20%	25	19%	30	26%	**5**	**7%**
Q4	52	39%	54	42%	28	25%	**-26**	**-17%**
	132	**100%**	**130**	**100%**	**114**	**100%**		

REINCIDENCIA CUARTILES	#	%
0	52	**38,52%**
1	40	**29,63%**
2	32	**23,70%**
3	11	**8,15%**
Total general	**135**	**100,00%**

Promedio de Días - Retroalimentación **2,5**

Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
#	%	#	%	#	%		
3	0,77%	115	29,56%	271	69,67%	389	**100,00%**

#DirigiendoElCamino

PDA - Calidad Digital







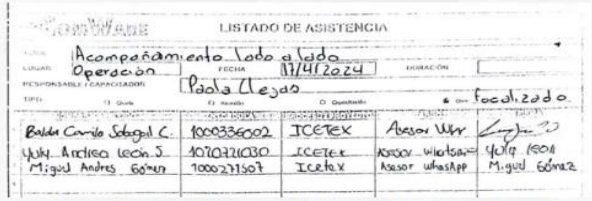
TIPO DE HALLAZGO / ACCIÓN DE MEJORA	FUENTE DEL HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	CONCLUSIÓN ANÁLISIS CAUSA Causa(s) Identificada(s)	OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN (Que se espera del plan de acción)	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL (ANTES DEL PLAN DE ACCION)	INDICADOR FINAL (DESPUES DEL PLAN DE ACCION)	ACTIVIDAD (ES) NECESARIA (S)	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACTIVIDAD	FECHA PLANIFICADA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
Acción Correctiva	Indicadores de Gestión	Digital	Digital	Brinda información errada	Acción de Mejora	Los asesores no realizan una busqueda efectiva en los aplicativos y omiten preguntar asumiendo la información que es informada a los grupos de interés.	5 ¿ por qué?	No tienen claro las rutas de consulta ni la información que requiere durante la comunicación	Dar cumplimiento a Precisión de Usuario final	Entre el Cielo y el Infierno	PECUF 96,8%	PECUF 98%	¿Qué? *Se realizará unas trivias en donde se evalúen las rutas de acceso a la información con los temas de impacto en volumetría de llamadas y afectaciones más recurrentes en calidad. Adicionalmente se plantean unas frases de cortesía que busca mejorar el trato al usuario evitando mostrar una interacción mecánica. ¿Cómo? *Tomando los ítems más afectados y las temáticas de mayor comunicación, se estructuran tres trivias semanales, donde se postulan casuísticas para que los asesores mejoren el análisis y la búsqueda de la información en los aplicativos determinados para tal fin. Se dividen los asesores por segmentos en dos equipos (Cielo e Infierno) con el fin de que logren competir por obtener los puntos que pueden ganar grupalmente. ¿Cuándo? Los lunes martes y jueves se socializa las trivias en todos los canales (WhatsApp, Chat, Redes Sociales, Modo On y Video Atención), se realizan 3 preguntas y el equipo que encuentre la respuesta correcta con la ruta, ganará los puntos grupales para el equipo Cielo o Infierno. Diariamente en los monitoreos realizados por Calidad se evaluará las interacciones en donde se implementes las frases de cortesía, de esta manera se logra obtener puntos individuales. Los viernes de cada semana, se realiza el corte de los puntos ganados por equipo durante la semana. ¿Quien? Calidad: Ejecutará y evaluará las frases de cortesía por medio de los monitoreos. Formación: realizara las trivias según el enfoque que se determine entre las dos áreas (Calidad y Formación)	Calidad y Fomación	El seguimiento se realizara semanalmente Lunes (6, 13, 20 y 27 de mayo) Martes (7, 14, 21 y 28 de mayo) y jueves (9, 16, 23 y 30 de mayo) se socializa las trivias en todos los canales (WhatsApp, Chat, Redes Sociales, Modo On y Video Atención) Viernes (10, 17, 24 y 31 de mayo) Los viernes de cada semana, se realiza el corte de los puntos ganados por equipo durante la semana. Diariamente (Del 2 al 31 de mayo) en los monitoreos realizados por Calidad se evaluará las interacciones en donde se implementes las frases de cortesía, de esta manera se logra obtener puntos individuales.	Viernes (10, 17, 24 y 31 de mayo)

#DirigiendoElCamino

PDA - Experiencia Digital

Semana 3		
#	Asesor	% afectación
1	Kevin Zuluaga Jaramillo	1,01%

Tabla 3. % de afectación por asesor semana 2 vs semana 3


LISTADO DE ASISTENCIA

Acompañamiento Lado a Lado
Operación
17/4/2024
Paola Viejos
Focalizado

Baldor Camilo Sabogal C.	1000336302	ICETEX	Asesor Voz	
Yiceth Carrascal Q.	1070721030	ICETEX	Asesor WhatsApp	
Miguel Andres Gómez	1000271507	Icetex	Asesor WhatsApp	Miguel Gómez

Imagen 2. Formato de asistencia lado a lado 3 semana

Semana 4		
#	Asesor	% afectación
1	Baldor Camilo Sabogal Camacho	2,00%
2	America Cantillo Ake	2,00%
3	Yiceth Carrascal Quinceno	2,00%

Tabla 4. % de afectación por asesor cierre de mes abril

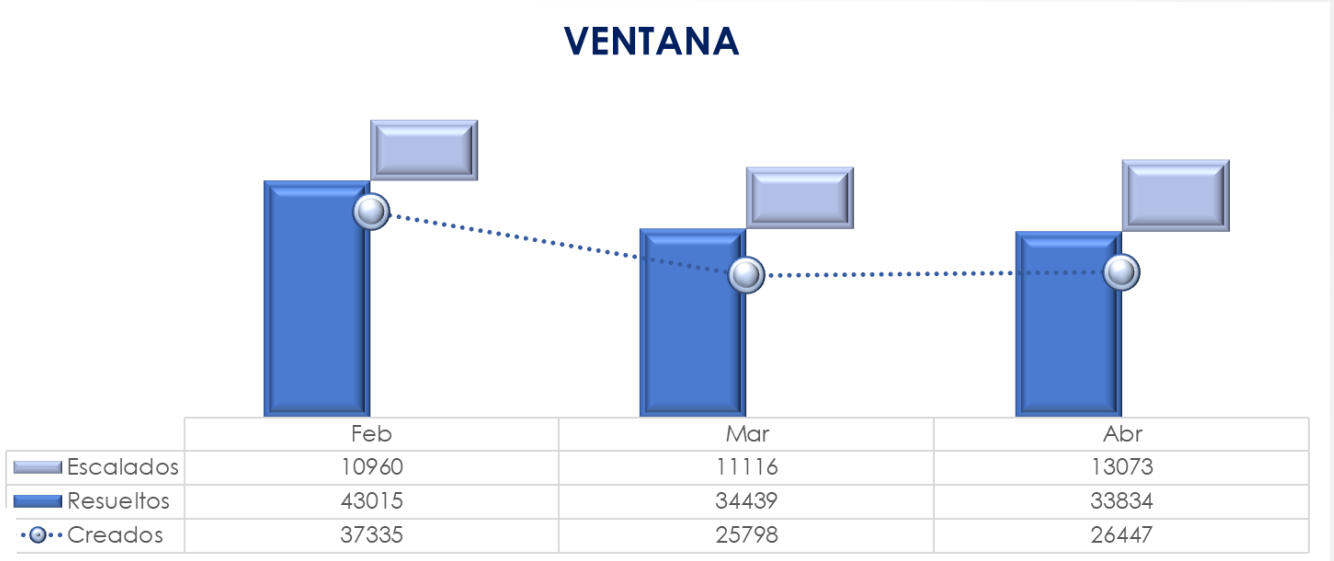
IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA						ANÁLISIS DE CAUSAS			EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					OBSERVACIONES	PERIOCIDAD DEL SEGUIMIENTO
No	ÁREA RESPONSABLE DEL PDA	HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	PLAN DE ACCIÓN	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL	INDICADOR FINAL	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		
1	EXPERIENCIA	El ítem de la matriz de experiencia relacionado a empatía en el canal Digital, principalmente en los segmentos chat y Whatsapp ha venido presentando un considerable aumento mes por mes, esto debido a los continuos excesos de tiempos sin retoma y saludo inicial después de la asignación de un representante fuera de tiempos.	DIGITAL	Chat - WhatsApp	Ítem - empatía	5 por qué	Acción de mejora	El tiempo es oro	54,95%		1/07/2024	30/06/2024	Pestaña Evidencias PDA N°1	. -Para la última semana del mes, se mantiene a la baja la afectación con un 3,57%, se realizaron auditorias en grabación, verificando el uso correcto del cronómetro y las plantillas creadas con el objetivo de mitigarlos excesos de tiempo en espera.	Semanal

#DirigiendoElCamino



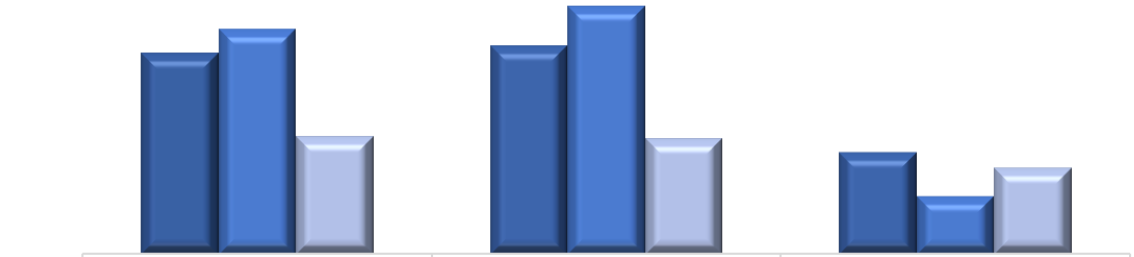
Canal Back Office

Ventana Digital



	Feb	Mar	Abr
Escalados	10960	11116	13073
Resueltos	43015	34439	33834
Creados	37335	25798	26447

PROMEDIO DÍAS RESUELTO

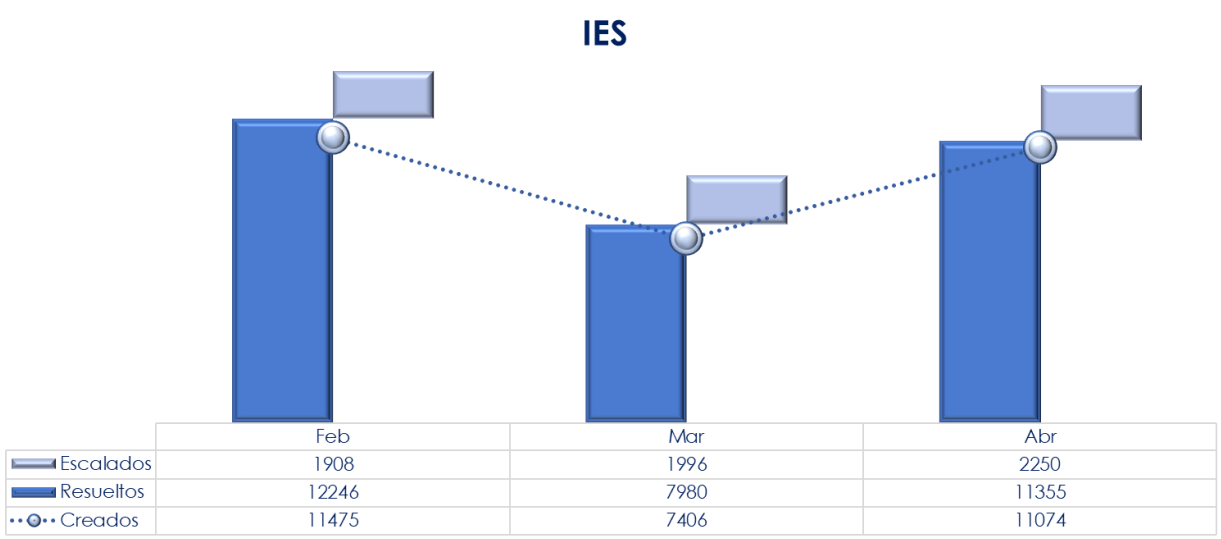


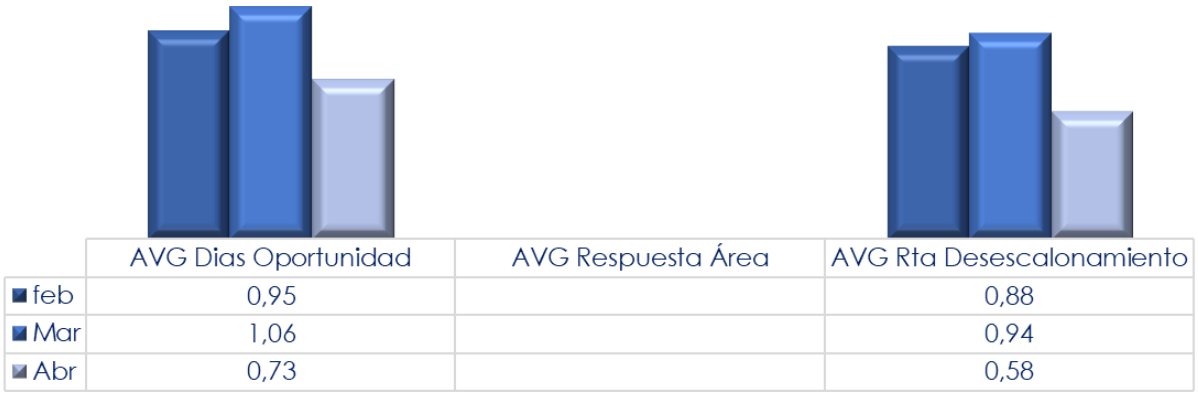
	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
feb	9,66	10,05	4,93
Mar	10,87	11,96	2,81
Abr	5,68	5,59	4,17

Peso	44,3%	59,2%	54,4%
Ventana	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**
Desembolsos-Giro pendiente por realizar matricula	6,4%	20,4%	19,4%
Condonación-Condonación por graduación - Sisben - Tradicional	6,3%	5,5%	8,5%
Reporte centrales de riesgo-Actualización reporte centrales de riesgo	3,3%	11,6%	5,7%
Desembolsos-Giro pendiente por realizar subsidio	2,9%	2,6%	3,6%
Cambio de plazo-Cambio de plazo	2,4%	2,9%	3,2%
Interrupción temporal de pagos (Congelamiento)-Solicitud interrupción temporal de pagos	2,7%	2,6%	3,0%
Prórroga-Prórroga	2,5%	2,7%	3,0%
Legalización-Consultas relacionadas con la viabilidad jurídica	14,2%	7,2%	3,0%
Paso al cobro-Solicitud de Paso al Cobro	2,1%	1,9%	2,7%
Condonación-Condonación F en Admin – Fondos Nación	1,5%	1,8%	2,4%

#DirigiendoElCamino

Operación IES





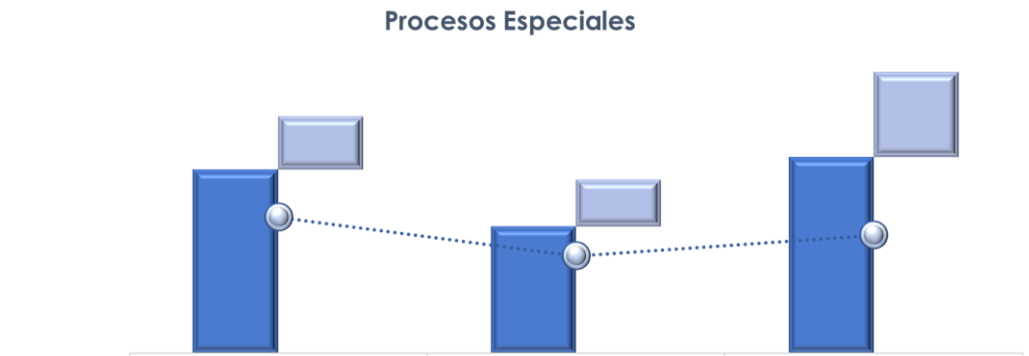
Peso	82,7%	79,8%	89,8%
Ventana	Febrero	Marzo	Abril
Desembolsos-Giro pendiente por realizar	18,8%	23,9%	52,1%
Desembolsos-Reintegro giro IES	6,9%	8,9%	11,9%
Desembolsos-Giro complementario	4,5%	9,6%	7,5%
Renovación-Errores tecnológicos en el proceso de renovación en la web	19,6%	9,6%	4,5%
Renovación-Actualización de estado para renovación	2,5%	4,7%	3,6%
Modificaciones en el crédito-Modificación en Crédito recursos Propios	13,1%	7,9%	3,5%
Condonación-Condonación por graduación	1,5%	2,1%	2,0%
Renovación-Cambio de estado para renovación	5,3%	4,6%	1,8%
Renovación-Corrección de información diligenciada por la IES	7,9%	4,8%	1,5%
Legalización-Solicitud de anulación del crédito	2,6%	3,8%	1,4%

Vicepresidencia	Feb	Mar	Abr
Operaciones y Tecnología - Desembolsos	826	1040	916
Crédito y Cobranza - Crédito	235	411	334
Operaciones y Tecnología - Cartera	547	339	808
Fondos de Administración	219	168	173
Crédito y Cobranza - Cobranza	82	33	14
Financiera	5	10	9
Total	1914	2001	2254

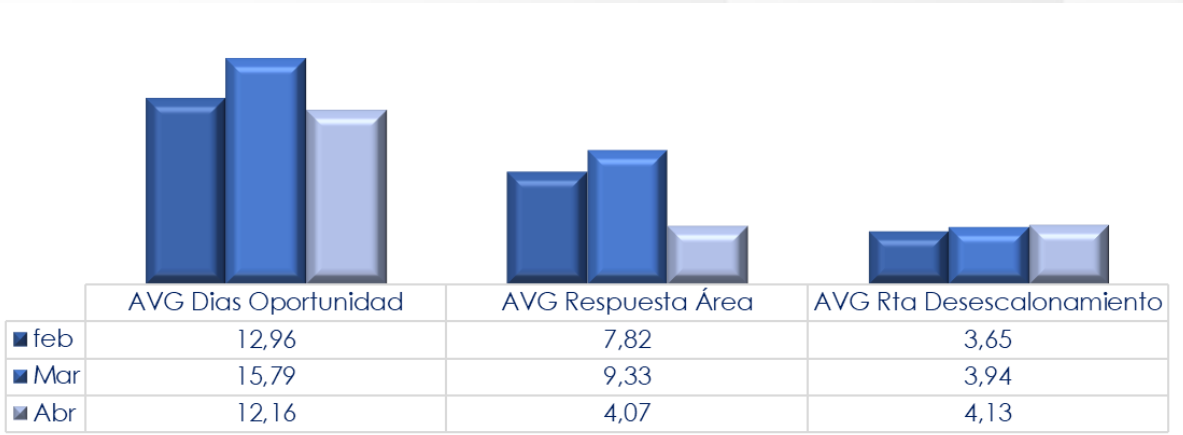
#DirigiendoElCamino

Procesos Especiales

COMPARACIÓN CREACIÓN DE CASOS VS RESUELTOS ÚLTIMOS 3 MESES

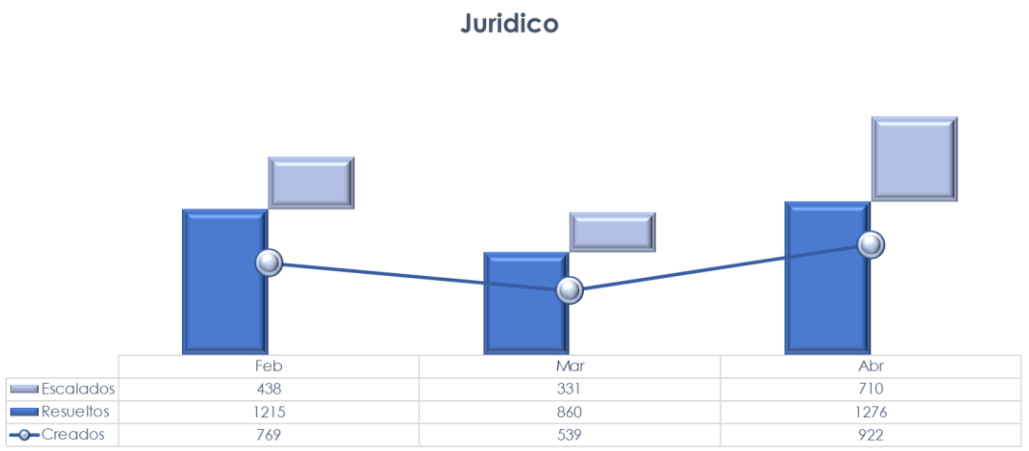


	Feb	Mar	Abr
Escalados	536	467	852
Resueltos	1837	1275	1964
Creados	1361	973	1181

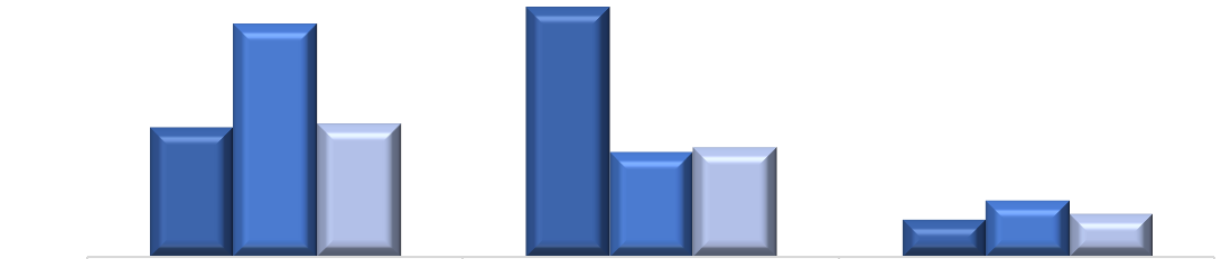


	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
feb	12,96	7,82	3,65
Mar	15,79	9,33	3,94
Abr	12,16	4,07	4,13

JURIDICO CALI CREACIÓN VS RESUELTO



	Feb	Mar	Abr
Escalados	438	331	710
Resueltos	1215	860	1276
Creados	769	539	922

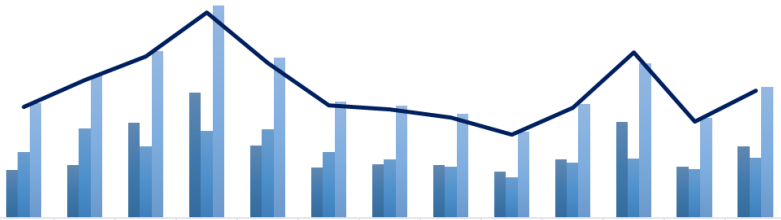


	AVG Dias Oportunidad	AVG Respuesta Área	AVG Rta Desescalonamiento
feb	4,32	8,39	1,25
Mar	7,83	3,52	1,89
Abr	4,45	3,66	1,41

#ElCamino

Tutelas

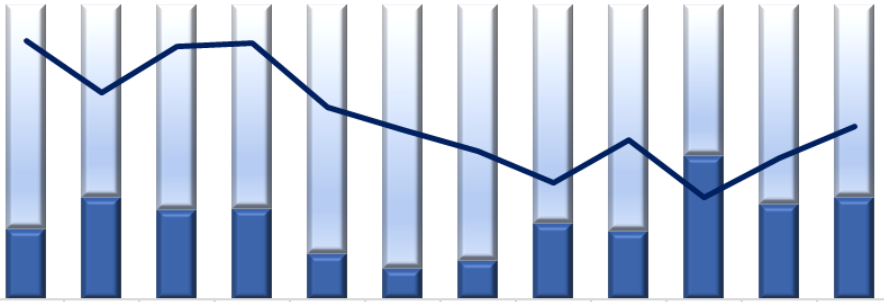
ACCIONES DE TUTELA - COMWARE SERVICIO AL USUARIO



	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
INFORMACION TRAZABILIDAD	166	183	329	431	248	172	185	183	159	202	330	176	246
RESPUESTA TUTELA	228	307	246	300	304	228	202	176	139	189	203	168	206
TOTAL REQUERIMIENTOS	394	490	575	731	552	400	387	359	298	391	533	344	452
PORCENTAJE (%)	7%	8%	10%	12%	9%	7%	7%	6%	5%	7%	10%	6%	8%

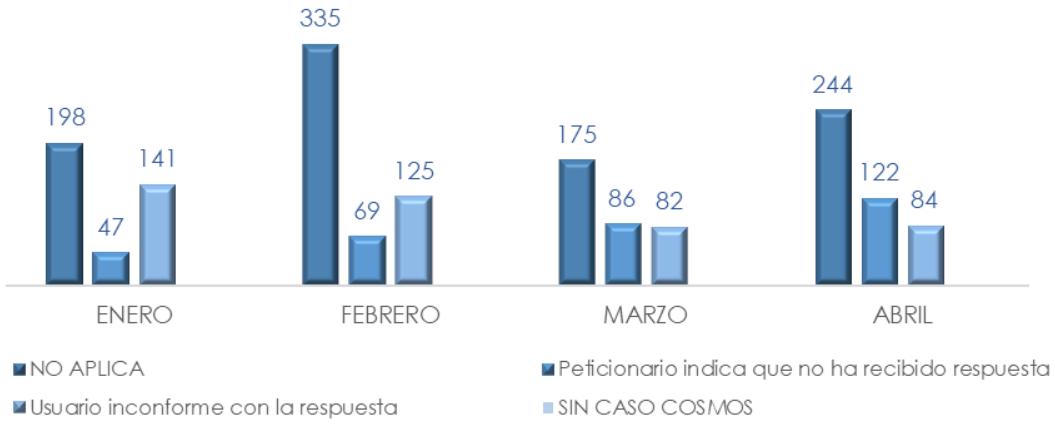
INFORMACION TRAZABILIDAD RESPUESTA TUTELA TOTAL REQUERIMIENTOS PORCENTAJE (%)

Evolución Tutelas

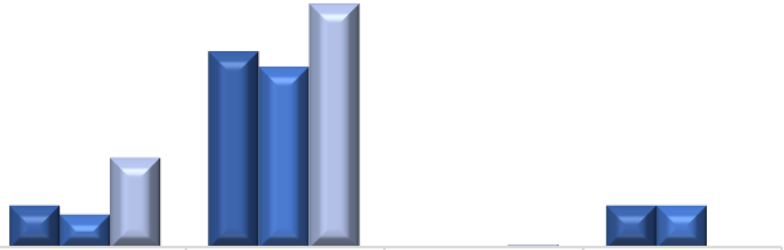


	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No atribuible	234	161	209	210	193	181	153	103	145	62	114	135
Atribuible	73	85	91	94	35	21	23	36	44	59	54	71
Total	307	246	300	304	228	202	176	139	189	121	168	206

Motivo de la Tutela



CAUSA RAIZ



	Respuesta Errada	Respuesta Tardia	Inconforme con la Respuesta	No Respuesta
Febrero	9	41	0	9
Marzo	7	38	0	9
Abril	19	51	1	0

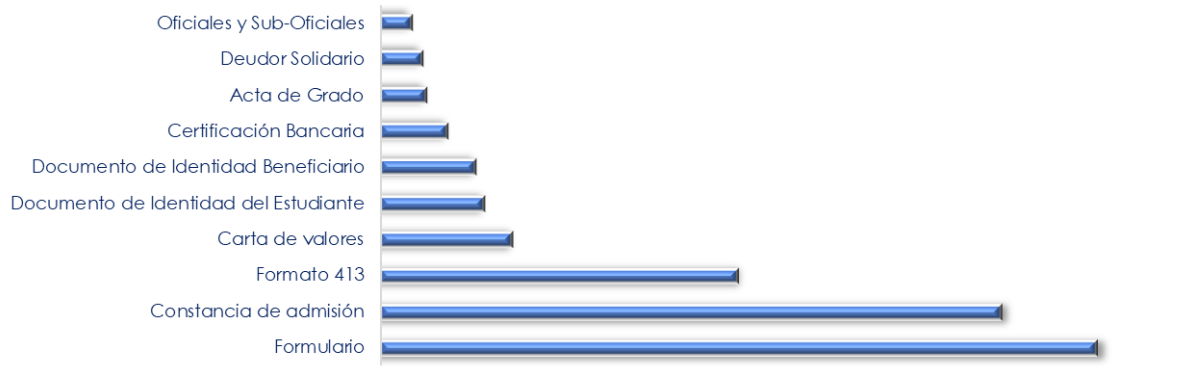
#DirigiendoElCamino

Mesa de Verificación Documental



	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Aspirantes	6147	27115	40156	19206	4547	1770
Verificados	4911	10043	24394	13195	3268	1357
No Suceptibles	1232	17046	15695	5965	1276	411
Subsanaron	2182	7665	15976	10760	3608	1017

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	31,5%	27,3%	15,7%	5,8%	4,6%	4,2%	2,9%	2,0%	1,9%	1,4%

FEB

Indicadores Clave
55 %
AVG Sub Global
2,34
AVG Primera Rev.
1 %
% de asp. que no sub.

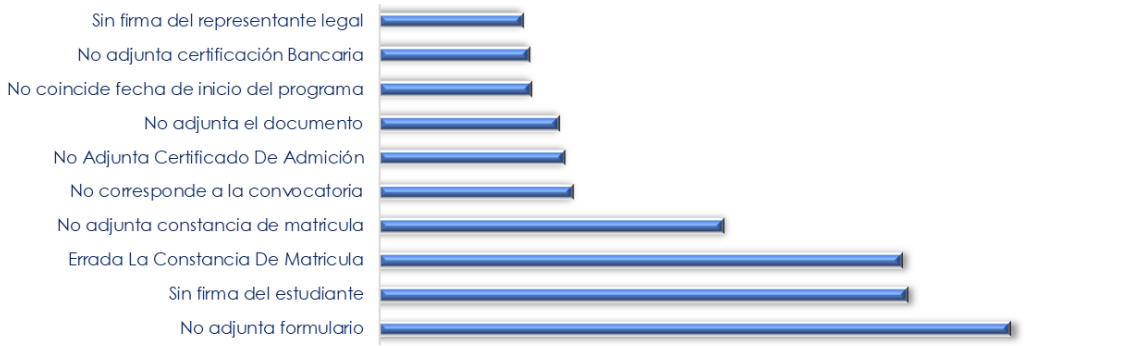
MAR

Indicadores Clave
53 %
AVG Sub Global
1,89
AVG Primera Rev.
7 %
% de asp. que no sub.

ABR

Indicadores Clave
56 %
AVG Sub Global
1,92
AVG Primera Rev.
15 %
% de asp. que no sub.

Submotivos de Subsanación

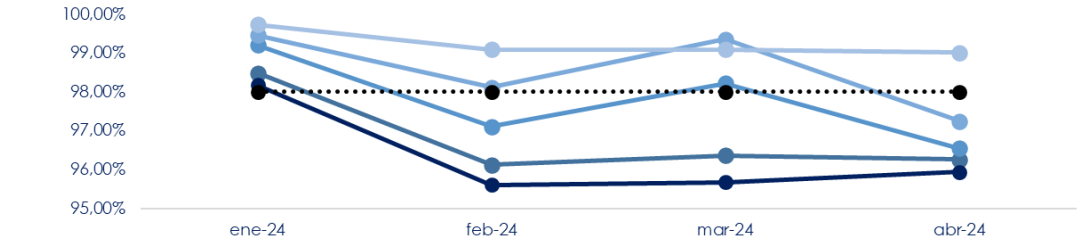


	No adjunta formulario	Sin firma del estudiante	Errada La Constancia De Matricula	No adjunta constancia de matricula	No corresponde a la convocatoria	No Adjunta Certificado De Admición	No adjunta el documento	No coincide fecha de inicio del programa	No adjunta certificación Bancaria	Sin firma del representante legal
Submotivos de Subsanación	10,1%	8,5%	8,4%	5,5%	3,1%	3,0%	2,9%	2,4%	2,4%	2,3%

#DirigiendoElCamino

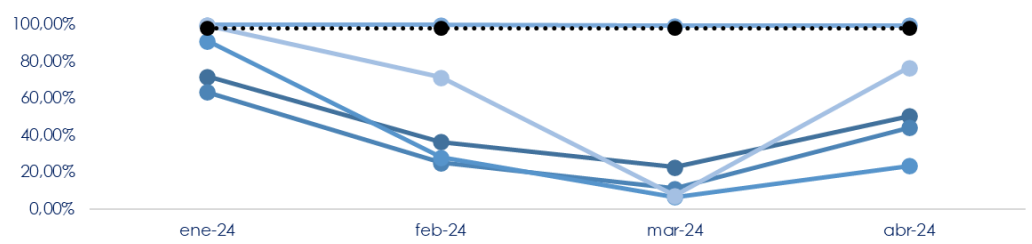
ANS

Precisión de Escalonamiento



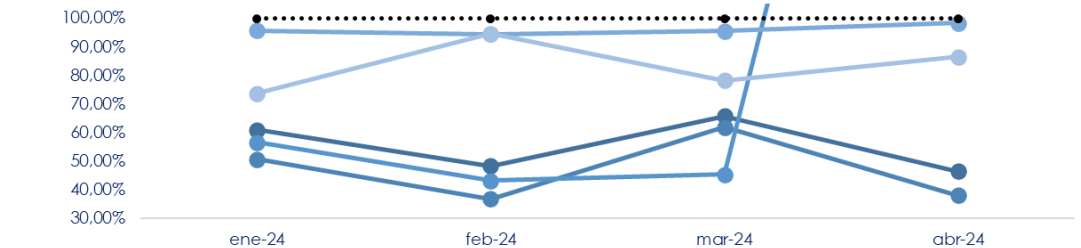
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24
General	98,48%	96,12%	96,36%	96,26%
Ventana	98,17%	95,61%	95,68%	95,94%
Procesos	99,20%	97,11%	98,22%	96,55%
IES	99,46%	98,12%	99,35%	97,25%
Juridico	99,73%	99,09%	99,09%	99,01%
Objetivo	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%

Oportunidad en el Escalonamiento



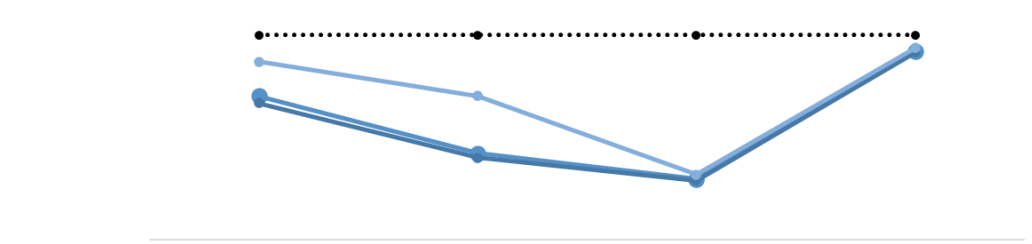
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24
General	71,61%	36,33%	22,54%	50,28%
Ventana	63,19%	24,94%	11,03%	44,11%
Procesos	90,98%	27,97%	6,55%	23,31%
IES	99,76%	99,53%	99,21%	99,47%
Juridico	99,45%	71,29%	7,21%	76,53%
Objetivo	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%

Tiempo de Respuesta 3 Nivel



	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24
General	60,96%	48,34%	65,89%	46,47%
Ventana	50,69%	36,95%	62,01%	38,14%
Procesos	56,57%	43,32%	45,36%	367,47%
IES	95,79%	94,42%	95,49%	98,44%
Juridico	73,75%	94,58%	78,27%	86,49%
Objetivo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Respuesta 2 Nivel

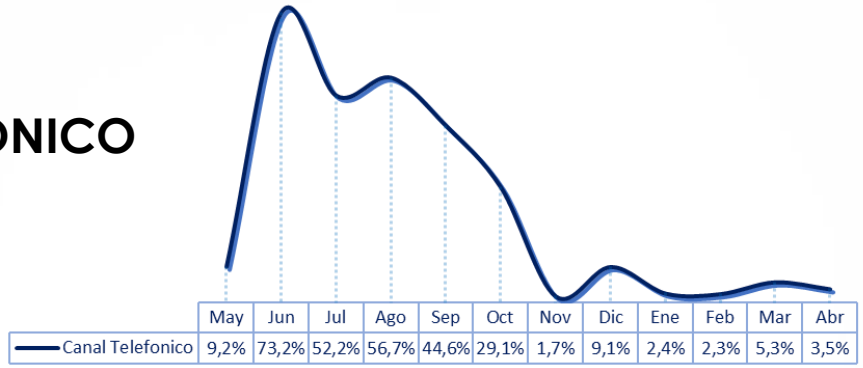


	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24
General	70,22%	42,31%	29,59%	91,81%
Ventana	66,82%	40,14%	29,10%	91,42%
Mesa Operativa	86,97%	70,15%	31,79%	93,74%
Objetivo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#DirigiendoElCamino

Control de Escalonamiento

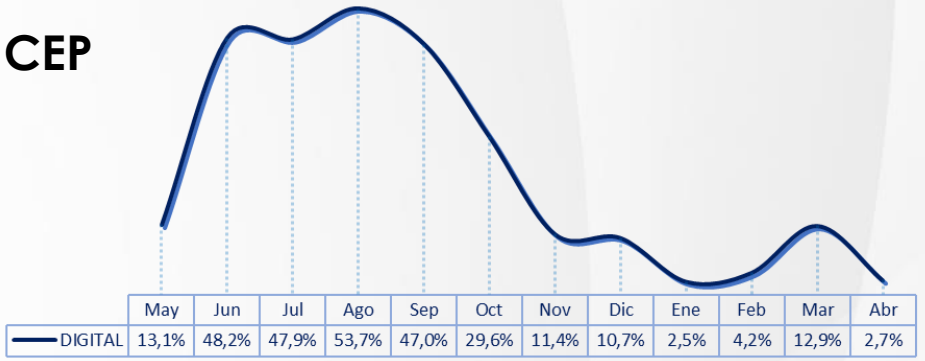
TELEFÓNICO



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

Motivo de Devolución al Front	Count	%
Front podía brindar respuesta en primer contacto	27	62,79%
Corresponde a gestión de SPC	5	11,63%
Falta de soportes	5	11,63%
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	4	9,30%
Caso activo con la misma solicitud	1	2,33%
Front brindó respuesta en primer contacto	1	2,33%

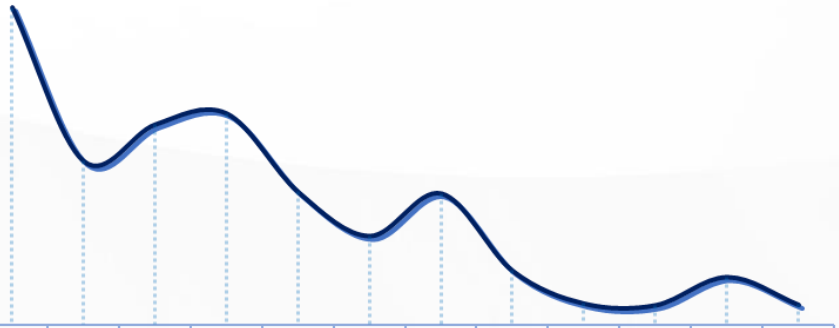
CEP



	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
DIGITAL	13,1%	48,2%	47,9%	53,7%	47,0%	29,6%	11,4%	10,7%	2,5%	4,2%	12,9%	2,7%

Motivo de Devolución al Front	Count	%
Front podía brindar respuesta en primer contacto	25	54,35%
Falta de soportes	9	19,57%
Corresponde a gestión de SPC	5	10,87%
Front brindó respuesta en primer contacto	3	6,52%
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	3	6,52%
Caso activo con la misma solicitud	1	2,17%

DIGITAL

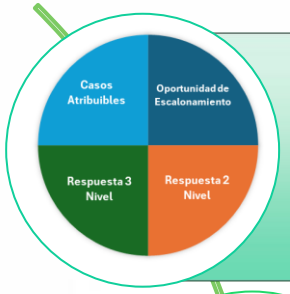


	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
CEP	44,1%	22,8%	27,9%	29,4%	18,5%	12,4%	18,3%	7,5%	3,0%	2,8%	6,7%	2,8%

Motivo de Devolución al Front	Count	%
Corresponde a gestión de SPC	4	33,33%
Falta de soportes	4	33,33%
Front podía brindar respuesta en primer contacto	2	16,67%
Caso activo con la misma solicitud	1	8,33%
Petición no clara	1	8,33%

#DirigiendoElCamino

Plan de Acción



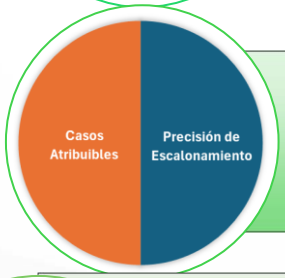
Estrategia de marcación con prioridad

- Asignación de Casos por bandejas
- Estrategia de Asignación
  - Prioridad 1: vencimiento + Cercano a no Conformidad
  - Prioridad 2 Respuesta de Escalonamiento D. >2
  - Prioridad 3. Casos en Creación D ≥4
  - Prioridad 4. Casos en Creación D. 3
- Intervención del Equipo WF para asumir y automatizar la dinámica de asignación.



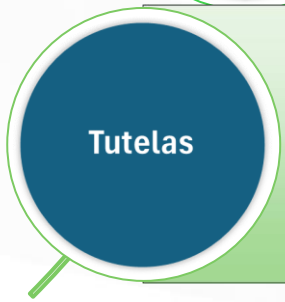
Productividad

- Plan de seguimiento Asesores Followup desde el informe 360
- Acelerador Productividad Semana + Día sábado
- Modificación mallas de Turnos



Rechazos

- Rechazo: Plan Formación Calidad destinado a reducir los rechazos de las casuísticas No amerita ser escalado y Falta Soportes.
- Plan de seguimiento Asesores Followup desde el informe 360
- Estrategia de Asignación
- Bitácora de Casos Escalados / Novedades



Tutelas

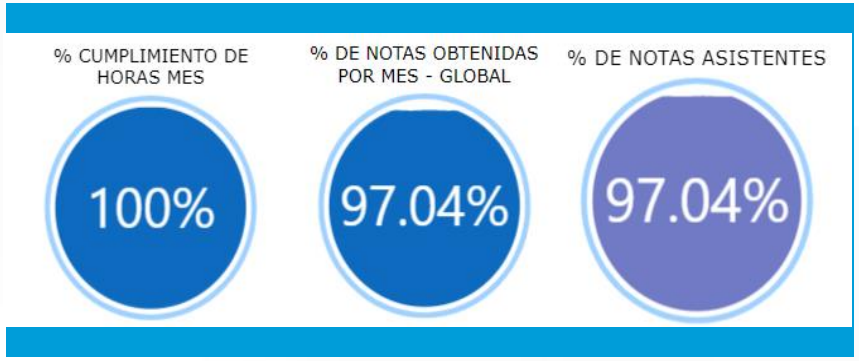
- Respuesta Oportuna
  - Seguimiento en Calidad a los asesores que emiten respuesta errada o incompleta, continuando con la escala sancionatoria Operación.
  - Equipo enfocado en escalar las tipologias mencionadas dentro de los primeros 3 dias de creación.
  - Formacion: Sensibilización y consecuencias de emitir respuestas inconsistentes.
- Canal de Tutelas
  - Mayor claridad en las proyecciones de tutela emitidas a la Oficina Juridica evitando alcances o incidents de desacato.
  - Reporte oportuno a la Operación con el fin de generar resarcimiento una vez llega la tutela
  - Publicación en cartelera del Segundo piso Comware, reportando el error por el cual se genera la Tutela en los canales Back.



#DirigiendoElCamino

Formación - Canal BackOffice





PDA Casos mal gestionados (Procesos -Ventana)
"Que la gestión sea tu major version"

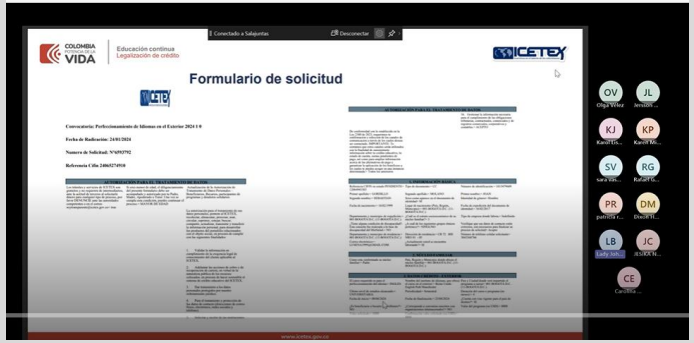
Durante el mes de abril se desarrolló este proceso con el fin de mitigar las respuestas mal ejecutadas desde el BO, para ello se asignó al Staff una base en la cual diligencian el caso en cuestión, allí deberán indicar cuál es el motivo de la gestión errónea para proceder a revisar y en los casos que aplique retroalimentar al asesor.



Alineación pasantías, intercambios e idiomas – Mesa de verificación

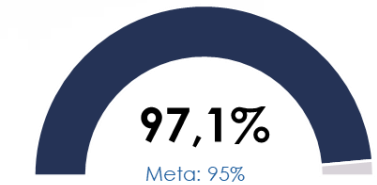


Taller de tipificación y escalamiento - BackOffice

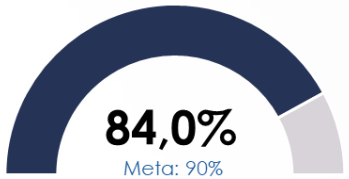


#DirigiendoElCamino

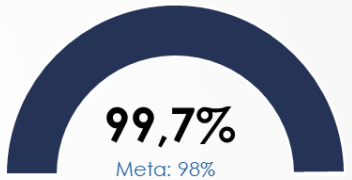
Calidad Canal BackOffice



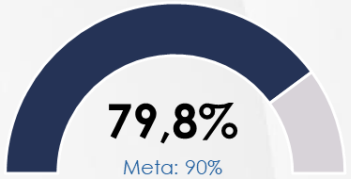
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



Error No Critico



	Febrero		Marzo		Abril		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	60	36%	70	42%	77	53%	7	11%
Q2	9	5%	12	7%	6	4%	-6	-3%
Q3	34	20%	42	25%	36	25%	-6	0%
Q4	64	38%	41	25%	25	17%	-16	-7%
	167	100%	165	100%	144	100%		

REINCIDENCIA CUARTILES	#	%
0	85	50,30%
1	43	25,44%
2	35	20,71%
3	6	3,55%
Total general	169	100,00%

Promedio de Días - Retroalimentación 3,9

Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
#	%	#	%	#	%		
23	3,53%	95	14,57%	534	81,90%	652	100,00%

#DirigiendoElCamino

PDA - Calidad BackOffice

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipificacion inicial
Condonación	21
Cambio de plazo	20
Garantías	19

Etiquetas de fila	Cuenta de Autor
Yadira Costanza Gil Viracacha	4
Daniel Alejandro Diaz Reyes	4
Maria Alejandra Barinas Suancha	3
Kdayra Dayanna Calderon Cardenas	3
Jorge Alberto Tafur Lozano	2
Marlon David Garzon Loaiza	2
Juan Felipe Avila Merchan	2
Fabian Mustafa Yasser Sanabria	2
Freddy Alexander Vargas Giraldo	2
Naurith Jimenez Rodriguez	2

TIPO DE HALLAZGO / ACCIÓN DE MEJORA	FUENTE DEL HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	CONCLUSIÓN ANÁLISIS CAUSA Causa(s) Identificada(s)	OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN (Que se espera del plan de acción)	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL (ANTES DEL PLAN DE ACCION)	INDICADOR FINAL (DESPUES DEL PLAN DE ACCION)	ACTIVIDAD (ES) NECESARIA (S)	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACTIVIDAD	FECHA PLANIFICADA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
Acción Correctiva	Indicadores de Gestión	BackOffice	Ventana Digital / IES	Precisión de Escalamiento	Acción de Mejora	Los asesores no identifican los criterios para un escalamiento efectivo	5 ¿ por qué?	No tienen claro las causas de rechazo ni los parametros de escalamiento	Dar cumplimiento a Precisión de Escalamiento	Escalando con Eficiencia	Oportunidad de Escalamiento 96%	Oportunidad de Escalamiento 97%	¿Qué? *Con la base de rechazo se evaluará el Top 3 de las principales causales y los asesores que presentan reincidencia, una vez se cuente con el insumo, se reforzarán las oportunidades de mejora y se creara un check list con el paso a paso de un escalamiento efectivo (Temas de impacto para el primer ciclo de mayo Cambio de plazo, Prórroga, Certificaciones relacionadas con los créditos y Paso al cobro). ¿Cómo? *Por medio de una presentación se exaltarán las buena prácticas de un escalamiento efectivo y se entregara las plantillas que muestren los parámetros detallados para un escalamiento adecuado y oportuno. ¿Cuándo? Lunes se solicita la base de rechazos para definir las tipologías y los asesores a trabajar. Martes, miércoles y jueves se realizarán los refuerzos grupales y se entregará el paso a paso. Viernes se realiza el seguimiento y la efectividad del plan de acción. ¿Quien? Formación: realizara la retroalimentación grupal. Calidad: ejecutará las paso a paso que se suministrará a los colaboradores afectados.	Calidad y Formación	El seguimiento se realizara semanalmente Lunes (6, 13, 20 y 27 de mayo)se solicita la base de rechazos para definir las tipologías y los asesores a trabajar. Martes (7, 14, 21 y 28 de mayo) miércoles (8, 15, 22, y 29 de mayo) y jueves (9, 16, 23 y 30)se realizarán los refuerzos grupales y se entregará el paso a paso. Viernes (10, 17, 24 y 31) se realiza el seguimiento y la efectividad del plan de acción.	Viernes (10, 17, 24 y 31 de mayo)

#DirigiendoElCamino

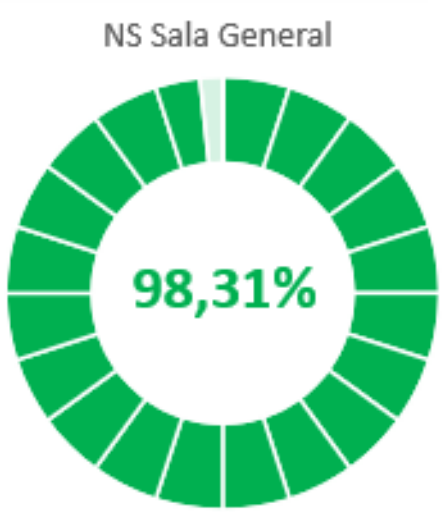


ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

Centro de Experiencia Presencial

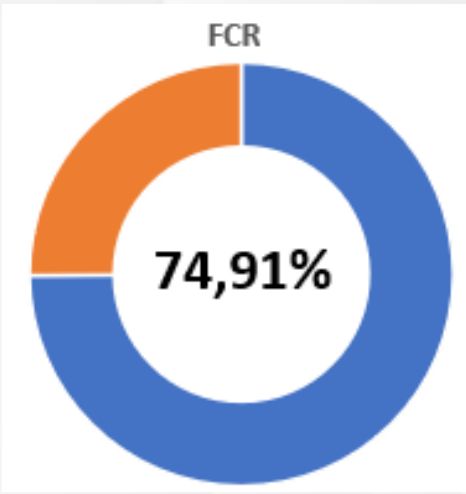
#DirigiendoElCamino

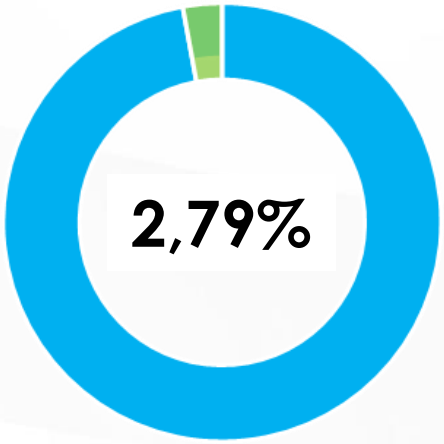
Indicadores de Operación CEP

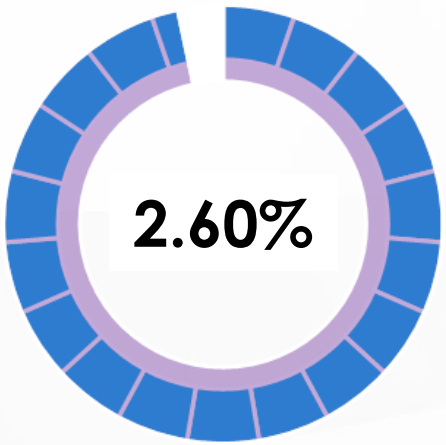




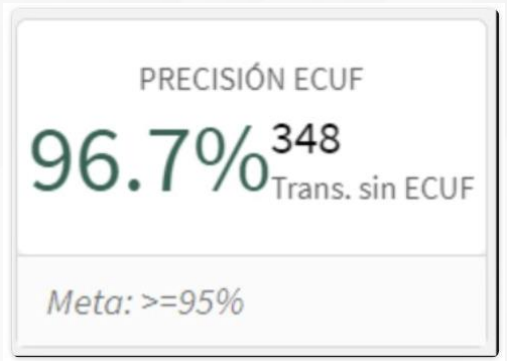






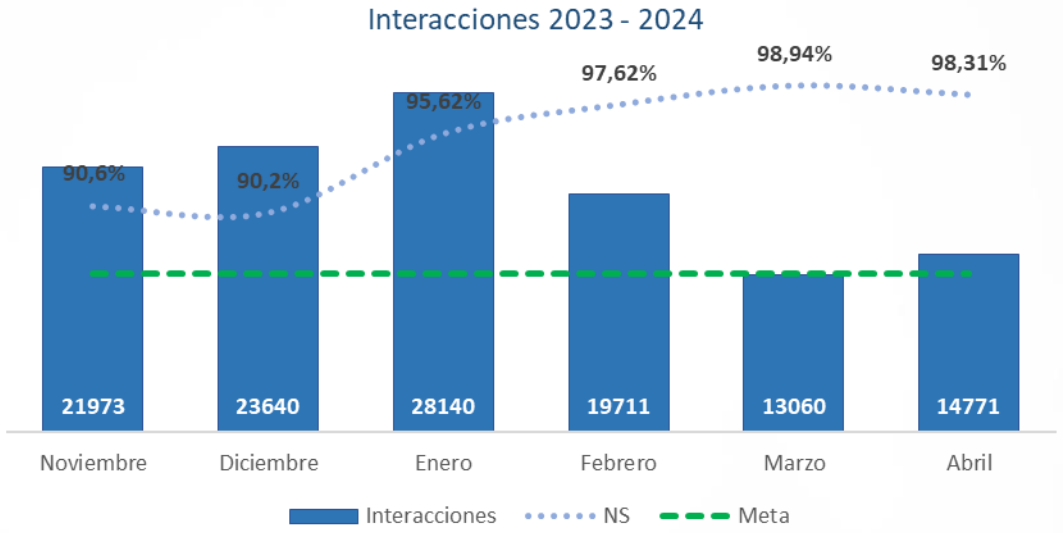




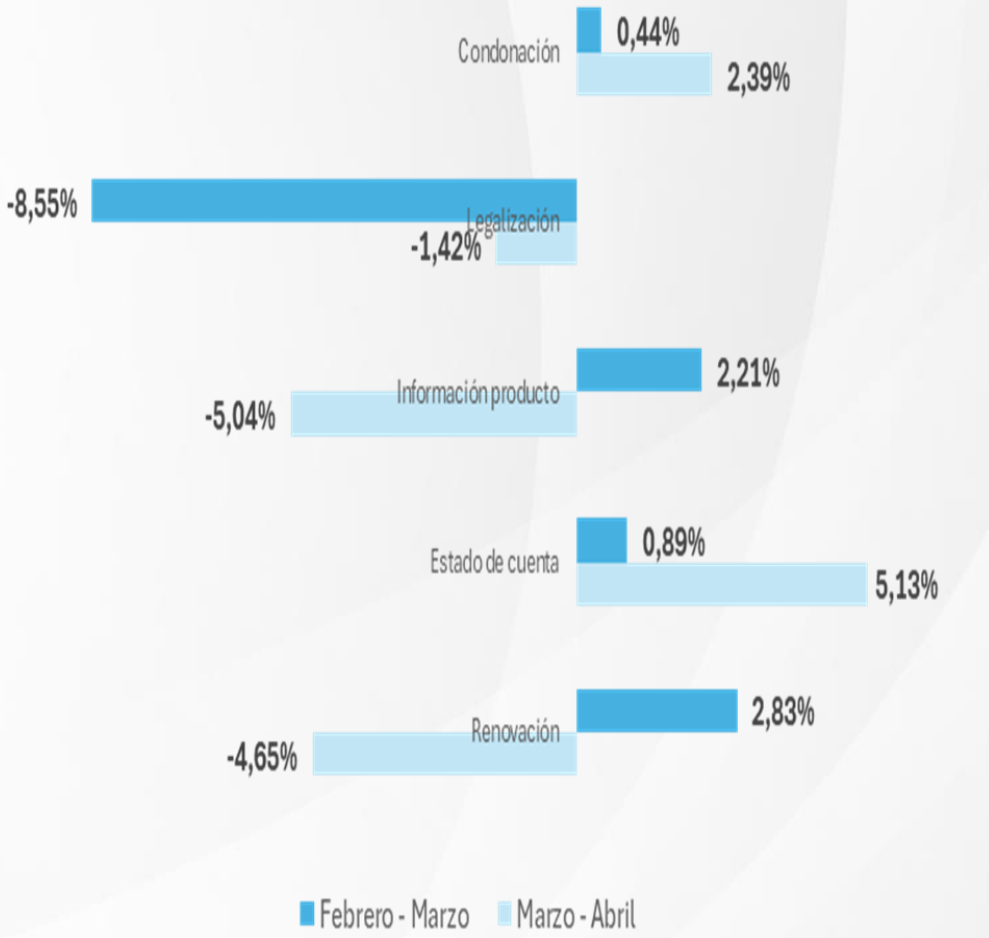


#DirigiendoElCamino

Indicadores de Operación CEP (interacciones)

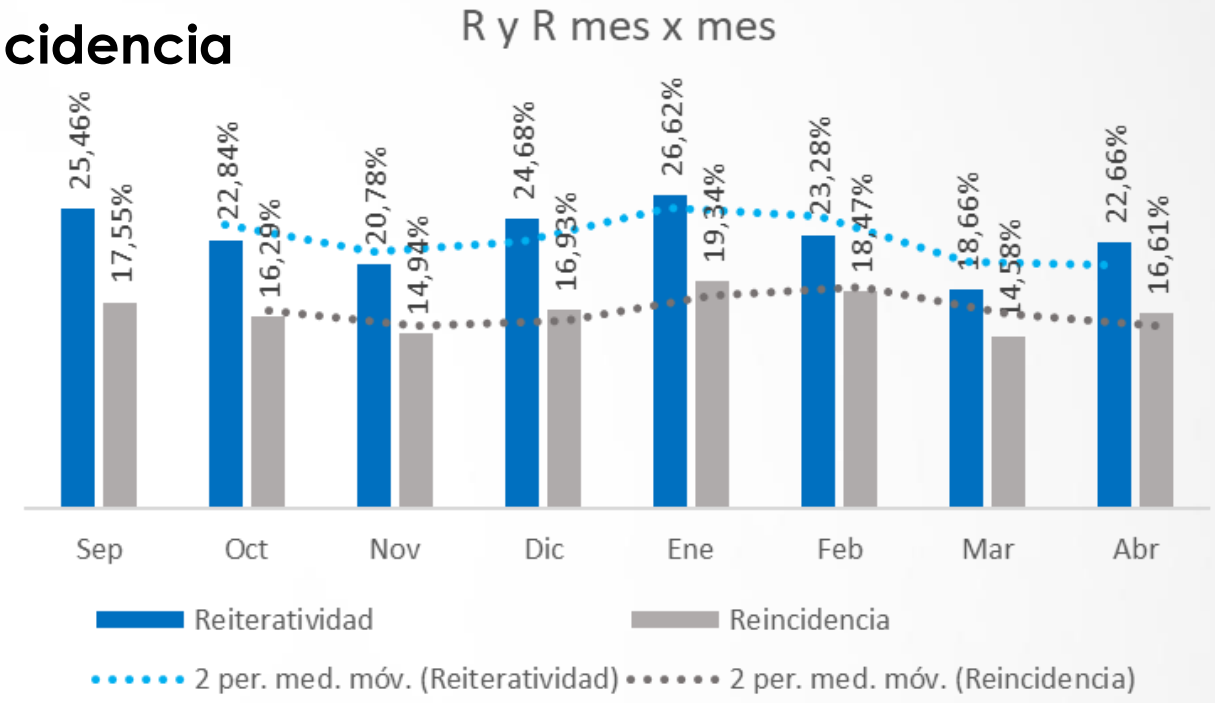


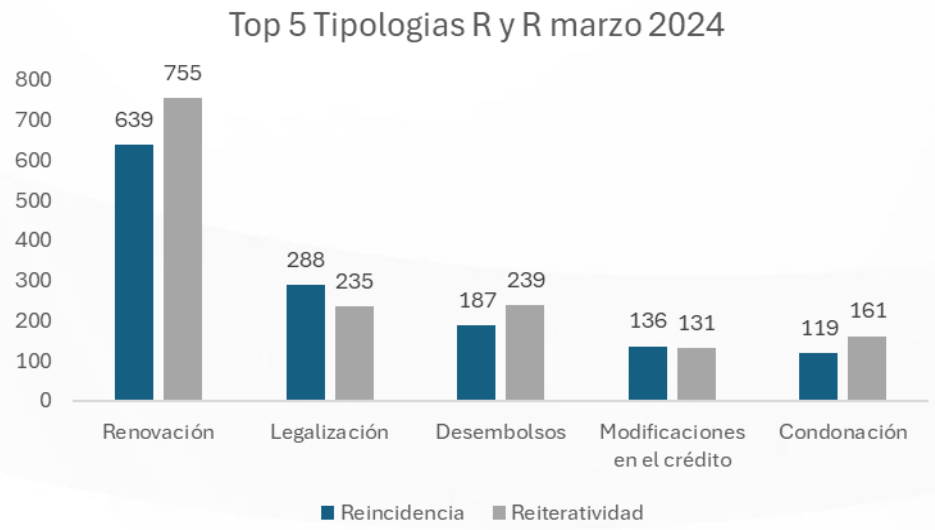
Tipologia	Febrero - Marzo	Marzo - Abril
Renovación	2,83%	-4,65%
Estado de cuenta	0,89%	5,13%
Información producto	2,21%	-5,04%
Legalización	-8,55%	-1,42%
Condonación	0,44%	2,39%



#DirigiendoElCamino

Reiteratividad y Reincidencia

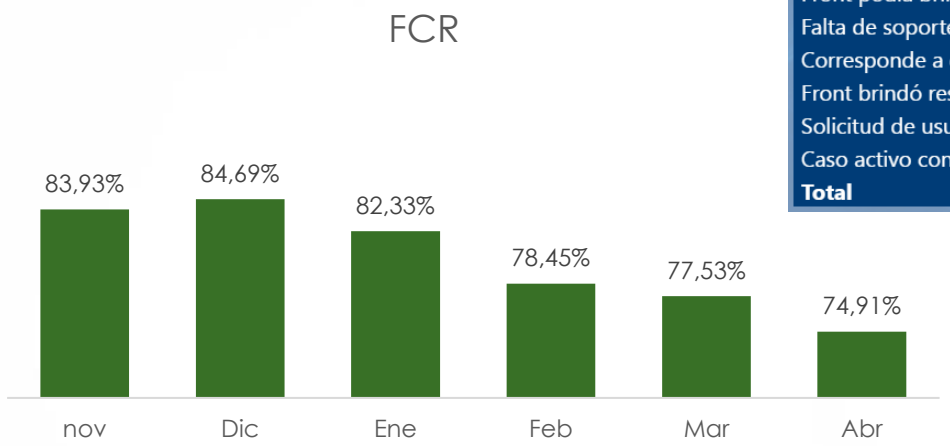






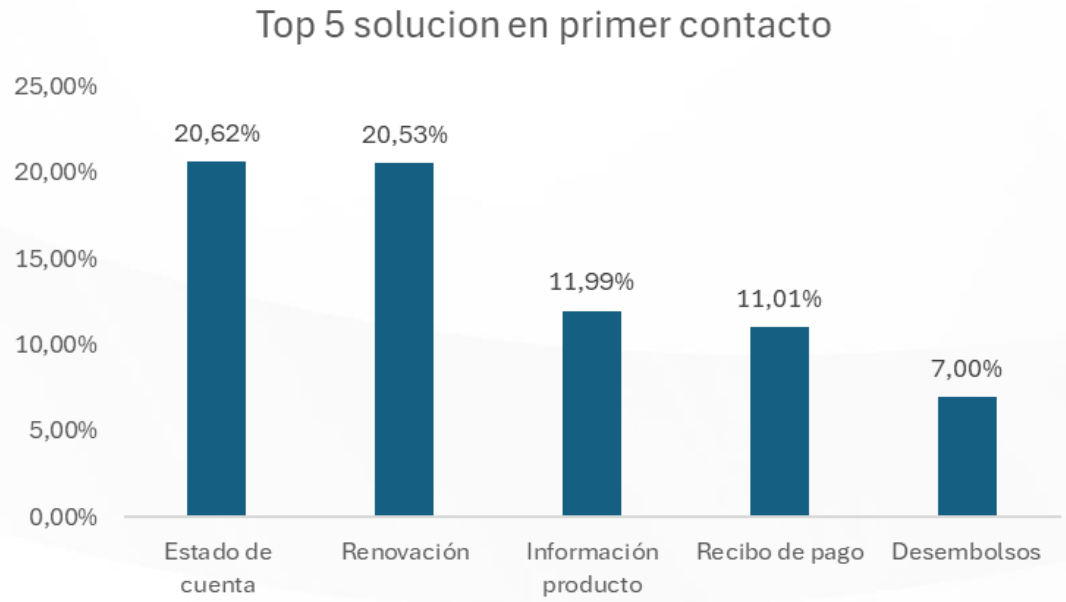
#DirigiendoElCamino

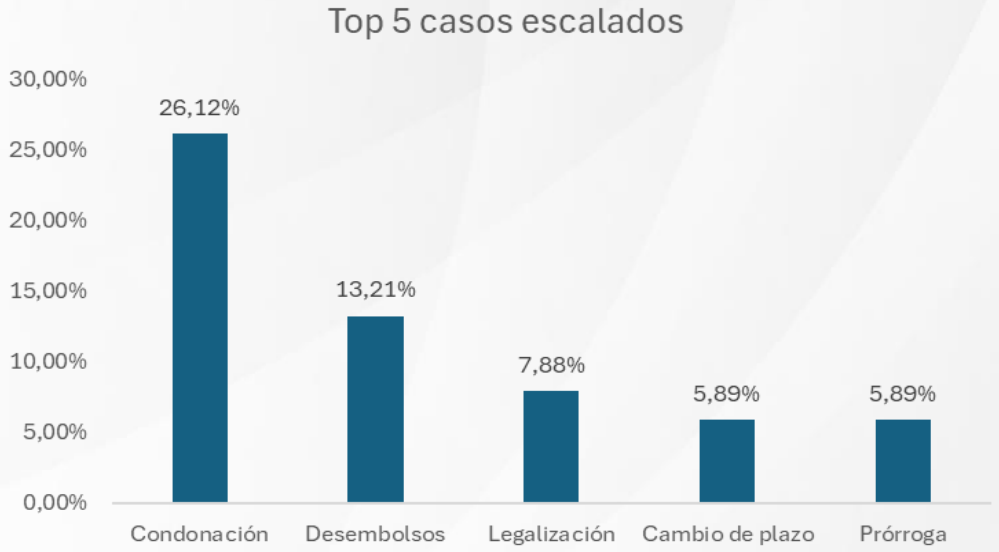
First Contact Resolution y % Escalamiento



Motivo de Devolución al Front	Count	%
Front podía brindar respuesta en primer contacto	25	54,35%
Falta de soportes	9	19,57%
Corresponde a gestión de SPC	5	10,87%
Front brindó respuesta en primer contacto	3	6,52%
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	3	6,52%
Caso activo con la misma solicitud	1	2,17%
Total	**46**	**100,00%**

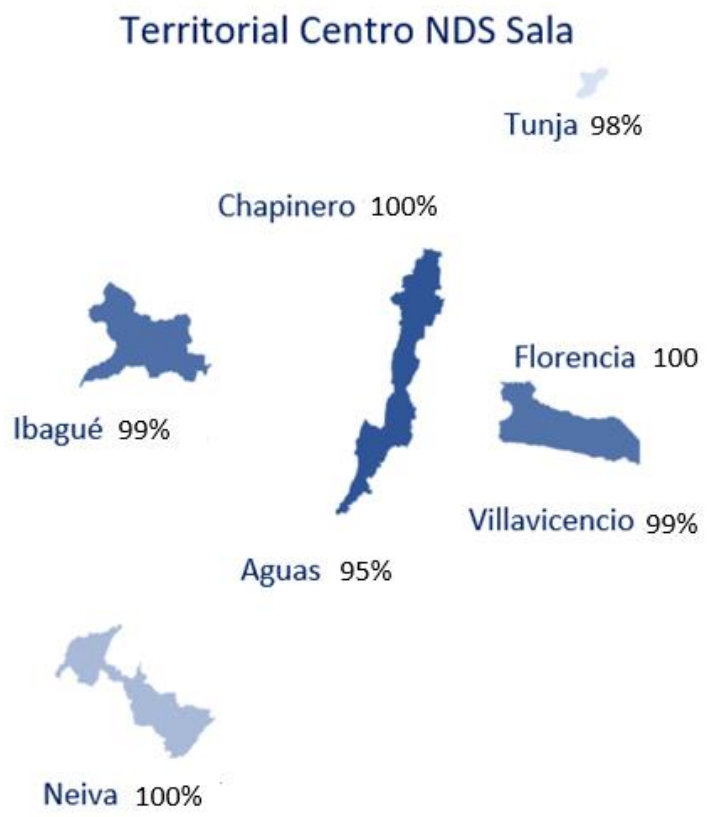






#DirigiendoElCamino

Indicadores de Operación Territorial Centro



Calidad

PRECISIÓN ECUF

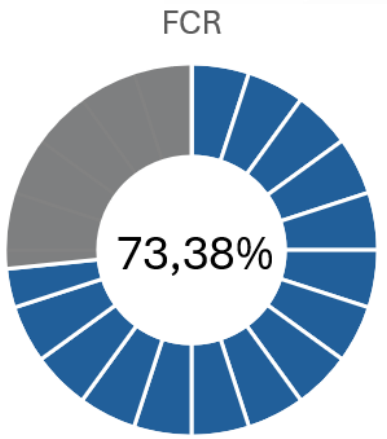
98.4% 63 Trans. sin ECUF

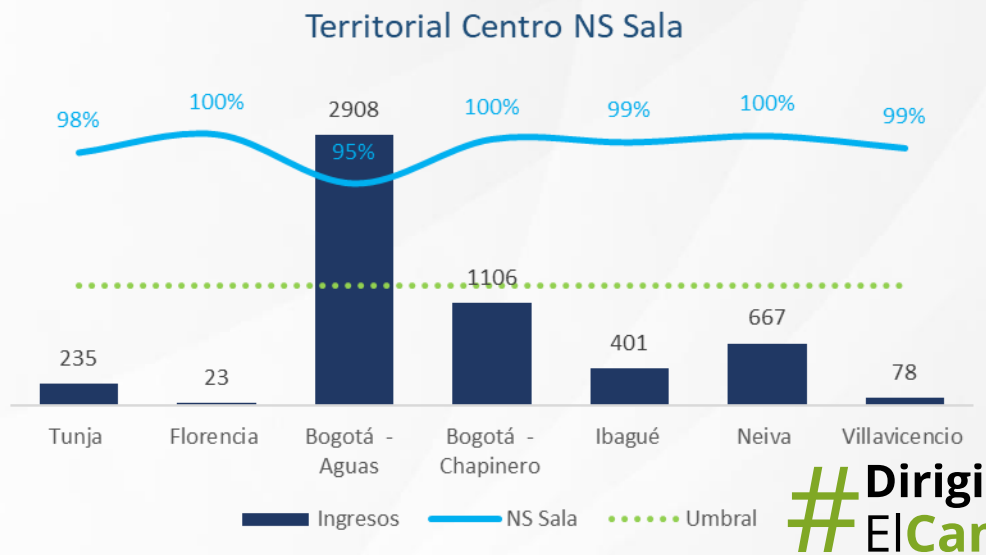
Meta: >=95%

5,418

Total Atenciones

** 2.055 atenciones en el mes de marzo .*





Formación

N° PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
28	23	NaN	NaN	97.11%	97.11%

#DirigiendoElCamino

Indicadores de Operación Territorial Noroccidente

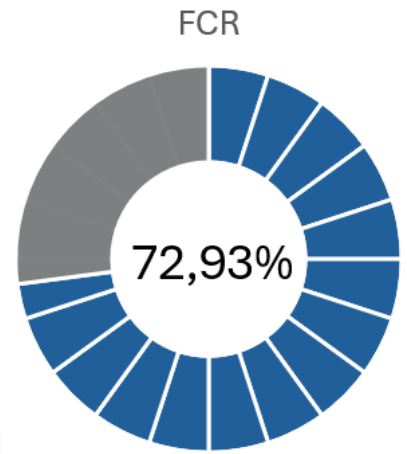


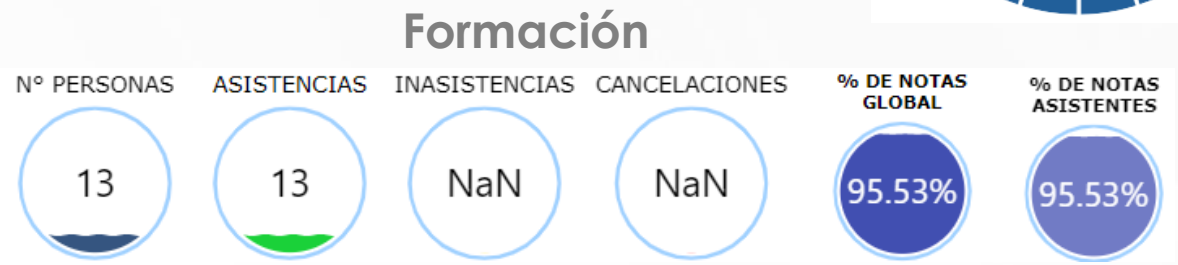


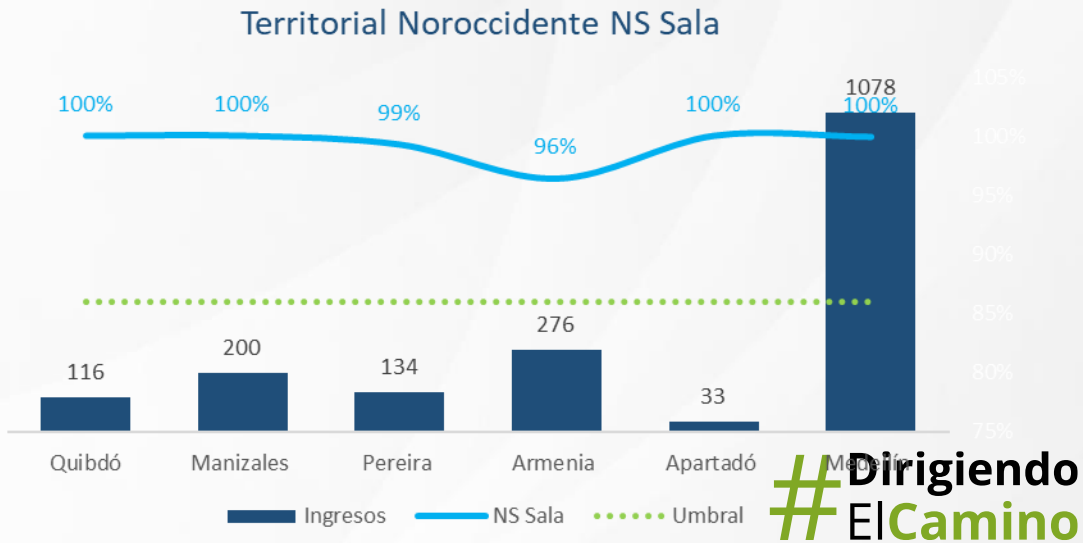
1,837

Total Atenciones

** 1,578 atenciones en el mes de marzo.*



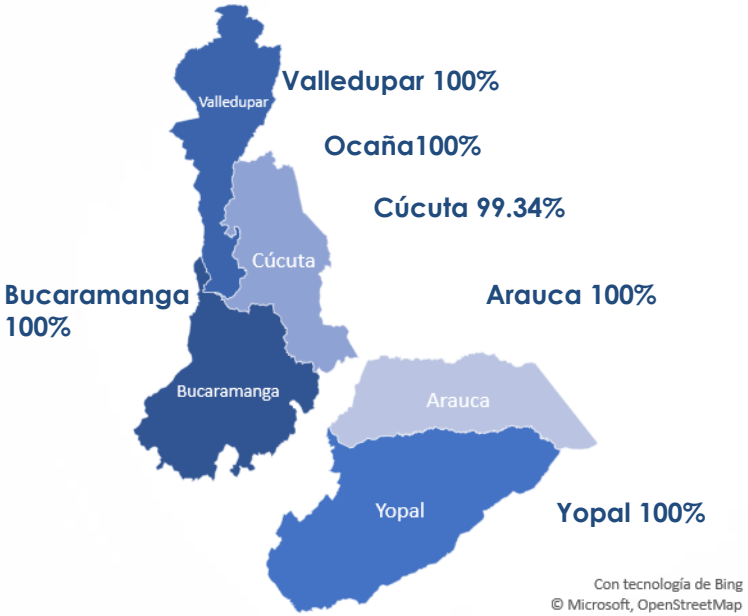




#DirigiendoElCamino

Indicadores De Operación Territorial Oriente

Territorial Oriente NS Sala



Calidad

PRECISIÓN ECUF

92.3% 48 Trans. sin ECUF

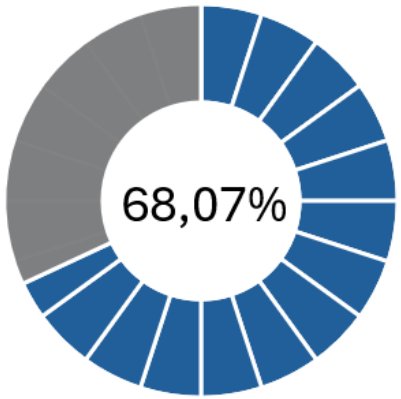
Meta: >=95%

1,163

Total Atenciones

* *495 atenciones en el mes de marzo.*

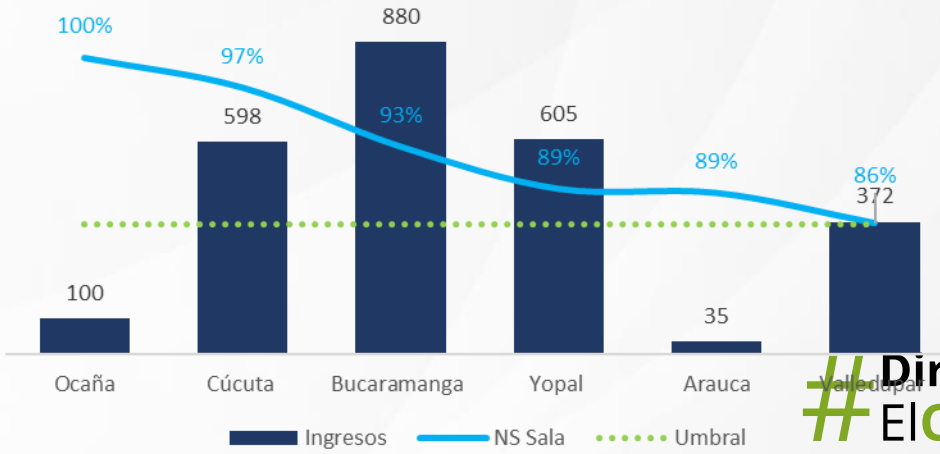
FCR



Formación

N° PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
11	11	NaN	NaN	95.85%	95.85%

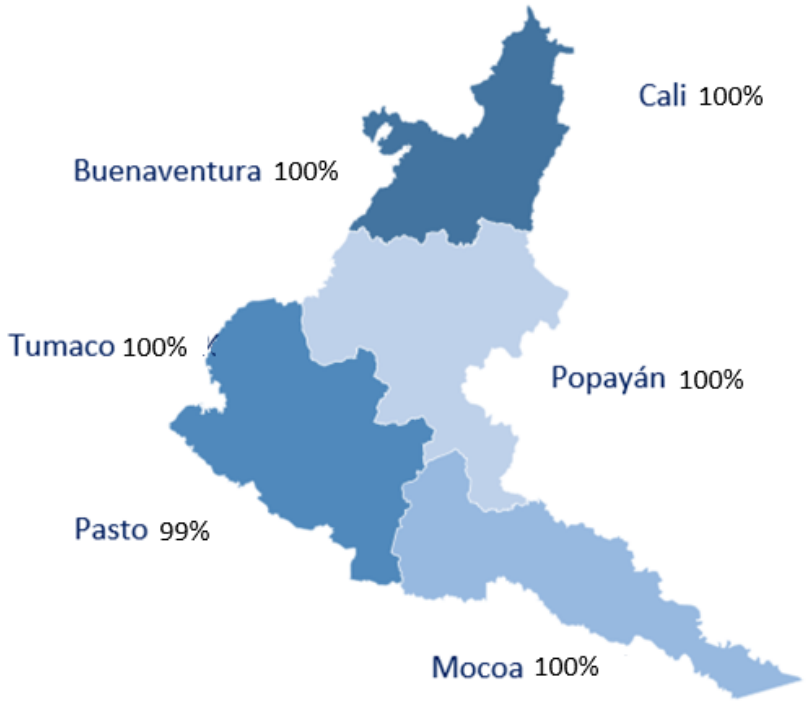
Territorial Oriente NS Sala



#DirigiendoElCamino

Indicadores De Operación Territorial Suroccidente

Territorial Suroccidente NDS Sala



Calidad

PRECISIÓN ECUF

100.0%

28 Trans. sin ECUF

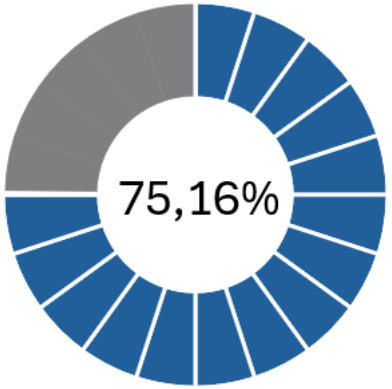
Meta: >=95%

1.923

Total Atenciones

** 1.925 atenciones en el mes de marzo.*

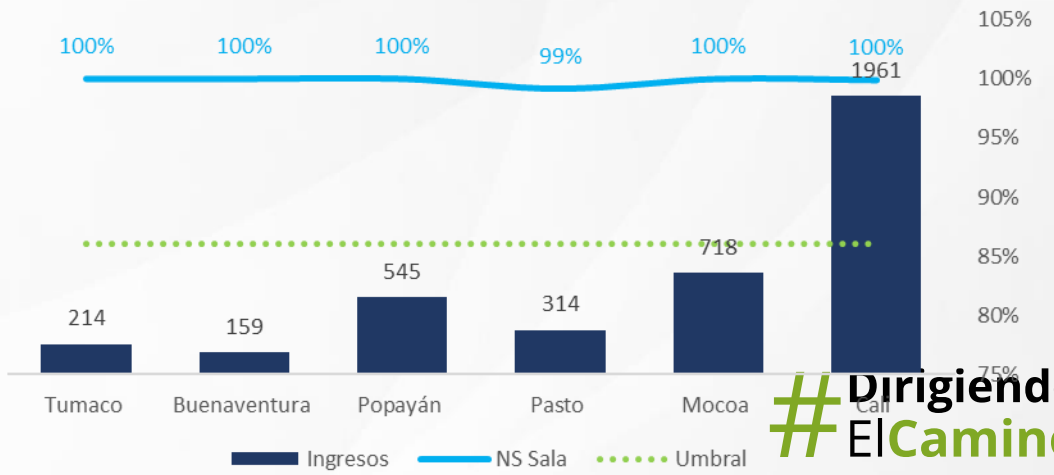
FCR



Formación

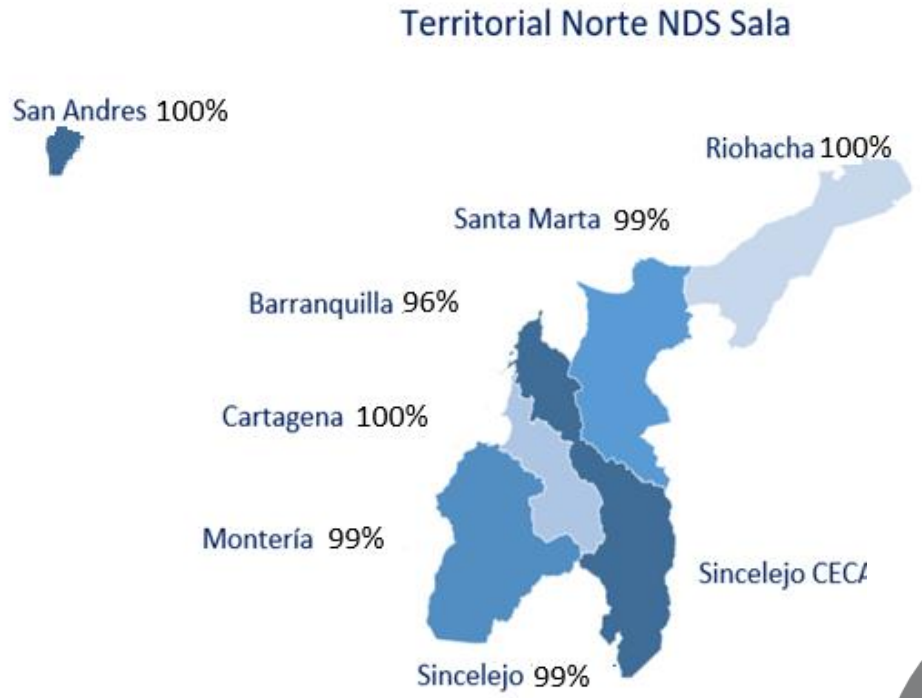
N° PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
13	13	NaN	NaN	95.53%	95.53%

Territorial Suroccidente NS Sala



#DirigiendoElCamino

Indicadores De Operación Territorial Norte



Calidad

PRECISIÓN ECUF

98.0%

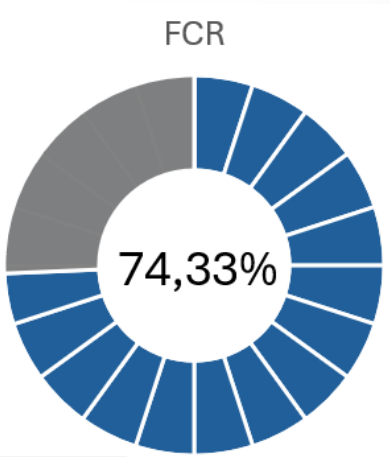
100 Trans. sin ECUF

Meta: >=95%

4,397

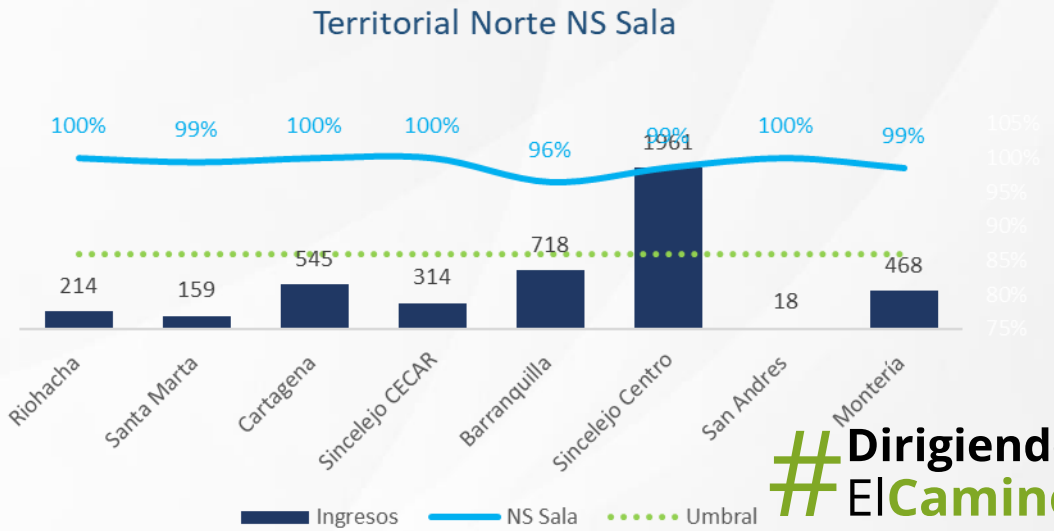
Total Atenciones

** 4.992 atenciones en el mes de marzo .*



Formación

N° PERSONAS	ASISTENCIAS	INASISTENCIAS	CANCELACIONES	% DE NOTAS GLOBAL	% DE NOTAS ASISTENTES
19	19	NaN	NaN	97.13%	97.13%



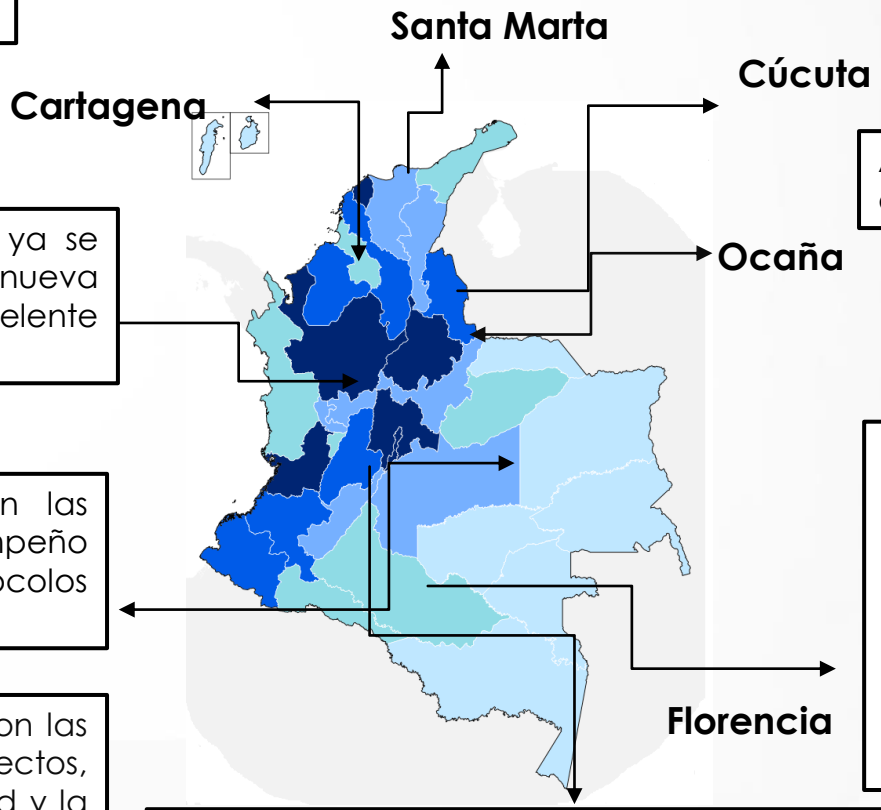
#DirigiendoElCamino

Visitas De Territoriales Abril 2024

Oportunidad de organización y distribución del CEP. Asesores con empatía y servicio al Cliente.

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

Oficina remodelada algunos muebles presenta daño por humedad, asesores con disposición y actitud de servicio.



Asesor cuenta con dotación y se evidencia disposición y actitud de servicio.

CEP Pereira: Se soluciona la humedad, ya se encuentra al muro pintado , la asesora es nueva se le hace monitoreo en vivo, una excelente actitud de servicio.

CEP de Popayán,La visita cumplió con las expectativas, resaltando el desempeño del Asesora y la gestión de protocolos experiencia y servicio.

CEP de Buenaventura La visita cumplió con las expectativas en la mayoría de los aspectos, destacando el compromiso con la calidad y la mejora continua por parte de las asesoras y dar cumplimiento a la experiencia .

CEP Florencia se presenta poca afluencia y se toma el tiempo de la visita para reforzar temas que se identificaron con oportunidad de mejora en las calibraciones:

1. Renovación
2. Creación de plan de pagos
3. Manuales de condonación
4. Diligenciamiento formato F224

CEP de Tunja, se lleva seguimiento frente a la primera visita y se logran importes avances en referencia a los equipos los que estaban pendientes de recoger, los cuales se recogieron de manera satisfactoria.

#DirigiendoElCamino

Formación - Canal CEP 🙋

PROMEDIO PERSONAS MES

80

HORAS PROYECTADAS MES

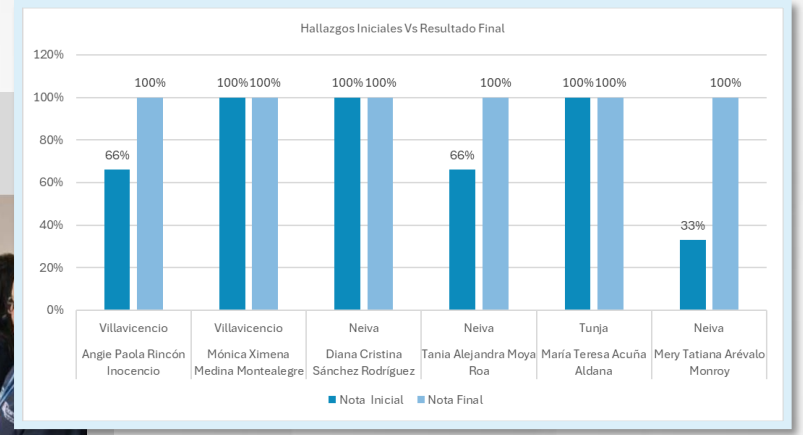
960

HORAS REALIZADAS

958

Desplazamientos por formación





% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

100%

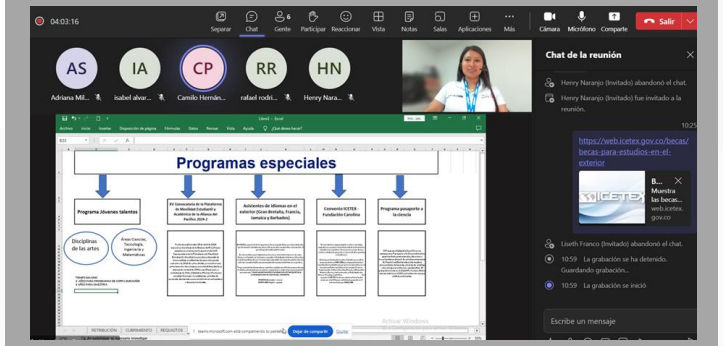
% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

96.03%

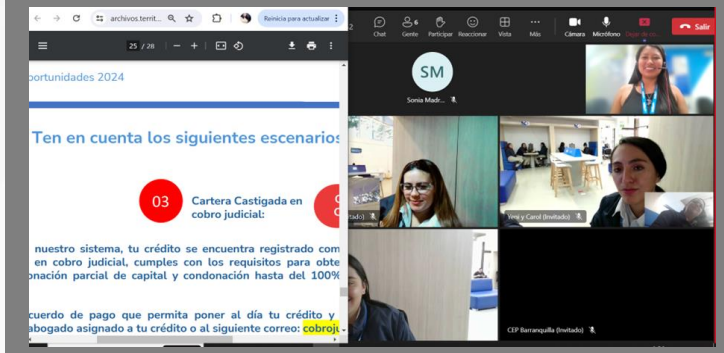
% DE NOTAS ASISTENTES

96.03%

Capacitaciones especializadas – Grupos nuevos CEP

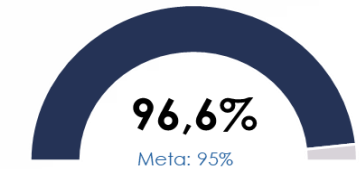


Actividades Lúdicas – Capacitaciones continuas

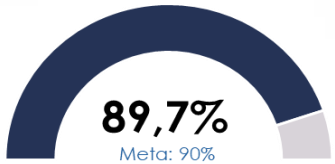


#DirigiendoElCamino

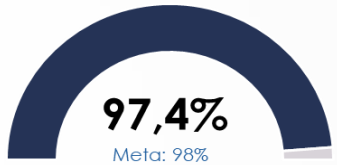
Calidad Y Experiencia Canal CEP



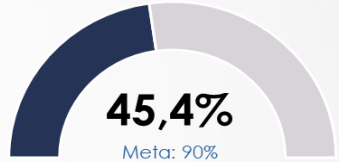
PEC - Usuario Final



PEC - Negocio



PEC - Cumplimiento



Error No Critico

% Satisfacción

99,06 %



	Febrero		Marzo		Abril		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	22	26%	52	61%	45	56%	**-7**	**-5%**
Q2	6	7%	3	4%	0	0%	**-3**	**-4%**
Q3	24	28%	17	20%	16	20%	**-1**	**0%**
Q4	33	39%	13	15%	19	24%	**6**	**8%**
	85	**100%**	**85**	**100%**	**80**	**100%**		

REINCIDENCIA CUARTILES	#	%
0	45	**46,39%**
1	38	**39,18%**
2	13	**13,40%**
3	1	**1,03%**
Total general	**97**	**100,00%**

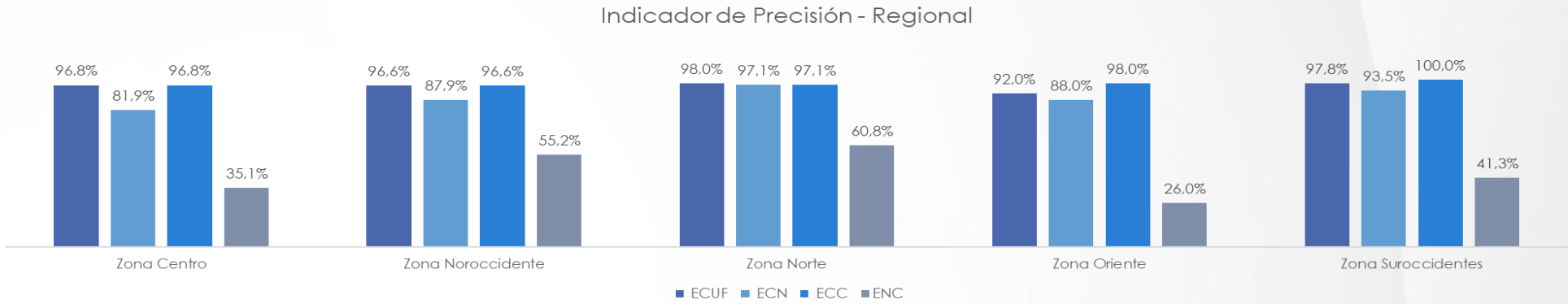
Promedio de Días - Retroalimentación

2,1

Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
#	%	#	%	#	%		
32	9,14%	67	19,14%	251	71,71%	350	**100,00%**

#DirigiendoElCamino

Calidad Y Experiencia Canal CEP - Seguimiento por Regional



Villavicencio



Tumaco



Cartagena



#DirigiendoElCamino

PDA – Calidad CEP









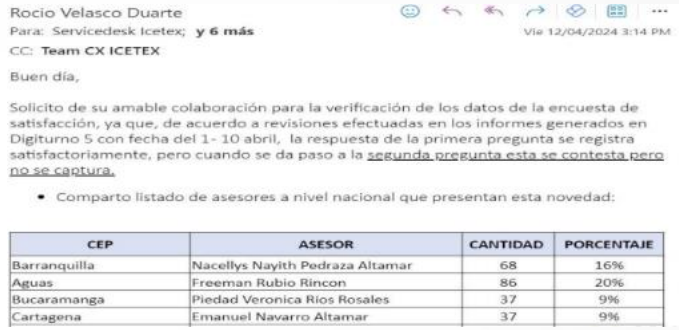
TIPO DE HALLAZGO / ACCIÓN DE MEJORA	FUENTE DEL HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	CONCLUSIÓN ANÁLISIS CAUSA Causa(s) Identificada(s)	OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN (Que se espera del plan de acción)	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL (ANTES DEL PLAN DE ACCION)	INDICADOR FINAL (DESPUES DEL PLAN DE ACCION)	ACTIVIDAD (ES) NECESARIA (S)	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACTIVIDAD	FECHA PLANIFICADA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD
Acción Correctiva	Indicadores de Gestión	CEP	CEP	Tipificación	Acción de Mejora	Los asesores omiten registrar correctamente la tipificación (no es acorde la la solicitud del usuario o con un número) y omiten indagar las preguntas de seguridad.	5 ¿ por qué?	No tienen claro las rutas de tipificación, ni la forma adecuada de documentar en los en los aplicativos	Dar cumplimiento a Precisión de Usuario final	Tipificando desde el CEP	PECN 89.7%	PECN 93%	¿Qué? *Con el fin de mitigar las afectaciones por casos mal tipificados o si sin tipificar, se realiza una ruleta donde se proyectan casuísticas con las tipologías más comunes y se indaga cómo se debe tipificar. *Dando un mayor alcance a la clasificación de datos y la pregunta de seguridad, se estructura un refuerzo mostrando la importancia de la clasificación de los datos y lo crucial que representan las preguntas de seguridad. ¿Cómo? *Tomando los ítems más afectados y las temáticas de mayor comunicación, se estructuran 6 tipologías de tipificación en donde los asesores identifiquen según el análisis, vinculen las rutas en el árbol de tipificación y su aplicabilidad. (Se realizan las replicas por Teams) *Con el fin de enfocar la estructura y la importancia de las preguntas de confirmación, se realiza un refuerzo por medio de una presentación (Se realizan las replicas por Teams) ¿Cuándo? De lunes a jueves se socializa las principales tipificaciones por territorial con el fin de garantizar los acompañamientos, los días viernes se realizara el seguimiento del indicador y los refuerzos por cuarti. ¿Quien? Calidad: Ejecutará y evaluará las tipificaciones a lo largo de los monitoreos que se ejecuten en el mes. Formación: realizara los refuerzos de los asesores más impactados.	'Calidad y Formación	El seguimiento se realizara semanalmente Lunes (6, 13, 20 y 27 de mayo) Martes (7, 14, 21 y 28 de mayo) miércoles (8, 15, 22, y 29 de mayo) y jueves (9, 16, 23 y 30 de mayo) se realiza la replica con los asesores más afectados por el ítem de tipificación. Viernes (10, 17, 24 y 31 de mayo) se realiza el corte y seguimiento de los asesores afectados, junto con la mejora durante la semana. Diariamente (Del 2 al 31 de mayo) en los monitoreos realizados por Calidad se evaluará las interacciones en donde se afecte la tipificación.

#DirigiendoElCamino

PDA - Experiencia CEP

#	Asesor	Semana 1	Semana 2	Semana 3
1	Sandra Martínez Chavez	Incapacidad	100%	92,86%
2	Cindy Natalia Jaimes	100,00%	98,53%	100%
3	Luz Adriana Cardona	98,44%	95,65%	98,25%
4	Genisis Leguizamon	98,61%	97,18%	98,78%
5	Dayana Mabel Sierra	100,00%	100%	96,00%
6	Andres Rojas Cabrera	94,70%	98,65%	92,86%
7	Lina Paola Panqueva	100,00%	90%	100%

Tabla 1. Evolutivo % de satisfacción por asesor.



Rocio Velasco Duarte
Para: Servicedesk Icetex; **y 6 más**
CC: **Team CX ICETEX**
Vie 12/04/2024 3:14 PM

Buen día,

Solicito de su amable colaboración para la verificación de los datos de la encuesta de satisfacción, ya que, de acuerdo a revisiones efectuadas en los informes generados en Digiturno 5 con fecha del 1- 10 abril, la respuesta de la primera pregunta se registra satisfactoriamente, pero cuando se da paso a la segunda pregunta esta se contesta pero no se captura.

- Comparto listado de asesores a nivel nacional que presentan esta novedad:

CEP	ASESOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Barranquilla	Nacellys Nayith Pedraza Altamar	68	16%
Aguas	Freeman Rubio Rincon	86	20%
Bucaramanga	Piedad Veronica Ríos Rosales	37	9%
Cartagena	Emanuel Navarro Altamar	37	9%

CÓD ALERTA	FECHA	COORDINADOR	ESTADO
A148	9-abr	Dario Castro	CERRADO
A151	10-abr	Claudia Constanza	PENDIENTE
A154	11-abr	Adriana Milena Castaño	CERRADO

Tabla 2°. Alertas generadas a operación

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA						ANÁLISIS DE CAUSAS			EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					OBSERVACIONES	PERIOCIDAD DEL SEGUIMIENTO
No	ÁREA RESPONSABLE DEL PDA	HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	PLAN DE ACCIÓN	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL	INDICADOR FINAL	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		
6	EXPERIENCIA	Los indicadores de experiencia en el CEP han sido estables respetando la meta de cada uno, se busca el mantenimiento de los indicadores	CEP	CEP	Satisfacción y participación	5 por qué	Mantenimiento	No pierdas de vista	% Satisfacción 99% % Participación 87%		1/07/2024	30/06/2024	Pestaña Evidencias PDA N°1	En cuanto al mantenimiento de los indicadores para participación y satisfacción al cierre del mes de abril, quedamos con satisfacción del 99,1% y participación del 89,98%, por lo cual se evidencia un incremento del 1,40 PP respecto a participación, para el indicador de satisfacción se mantuvo sobre el porcentaje inicial. **Abril - Semana 1:** participación del 87% y satisfacción 99,39% - **Semana 2** participación del 86,91% y satisfacción del 98,8% - **Semana 3** participación del 87% satisfacción del 98,8% - **Semana 4** participación del 89,98% y satisfacción del 99,1%.	Semanal

#DirigiendoElCamino



Formación

Formación - Canal Staff

PROMEDIO PERSONAS MES

48

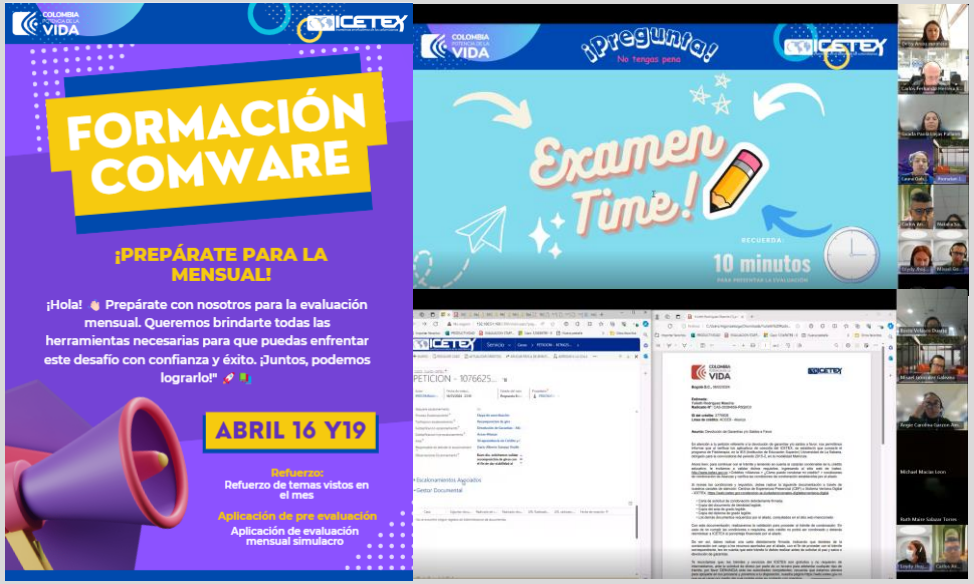
HORAS PROYECTADAS MES

576

HORAS REALIZADAS

576

Sesión de refuerzo y evaluación Pre mensual



Capacitaciones diferenciales canal Staff



% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

100%

% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

96.49%

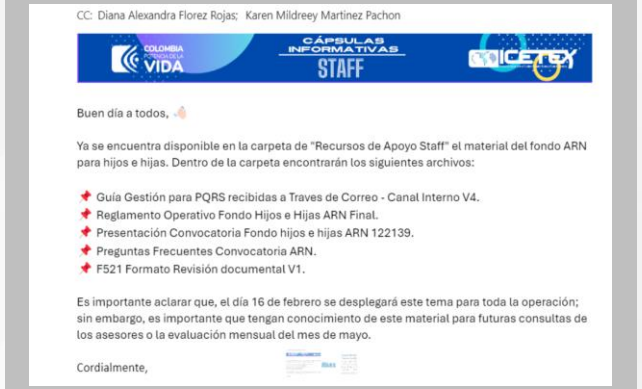
% DE NOTAS ASISTENTES

96.49%

Evaluación ICETEX equipo Staff



Cápsulas Informativas Staff


CC: Diana Alexandra Florez Rojas; Karen Mildreey Martínez Pachon

CÁPSULAS INFORMATIVAS STAFF

Buen día a todos,

Ya se encuentra disponible en la carpeta de "Recursos de Apoyo Staff" el material del fondo ARN para hijos e hijas. Dentro de la carpeta encontrarán los siguientes archivos:

- Guía Gestión para PQRS recibidas a Traves de Correo - Canal Interno V4.
- Reglamento Operativo Fondo Hijos e Hijas ARN Final.
- Presentación Convocatoria Fondo hijos e hijas ARN 122139.
- Preguntas Frecuentes Convocatoria ARN.
- F521 Formato Revisión documental V1.

Es importante aclarar que, el día 16 de febrero se desplegará este tema para toda la operación; sin embargo, es importante que tengan conocimiento de este material para futuras consultas de los asesores o la evaluación mensual del mes de mayo.

Cordialmente,

#DirigiendoElCamino

Formación

Grupos Nuevos Abril

PROMEDIO PERSONAS MES

48

HORAS PROYECTADAS MES

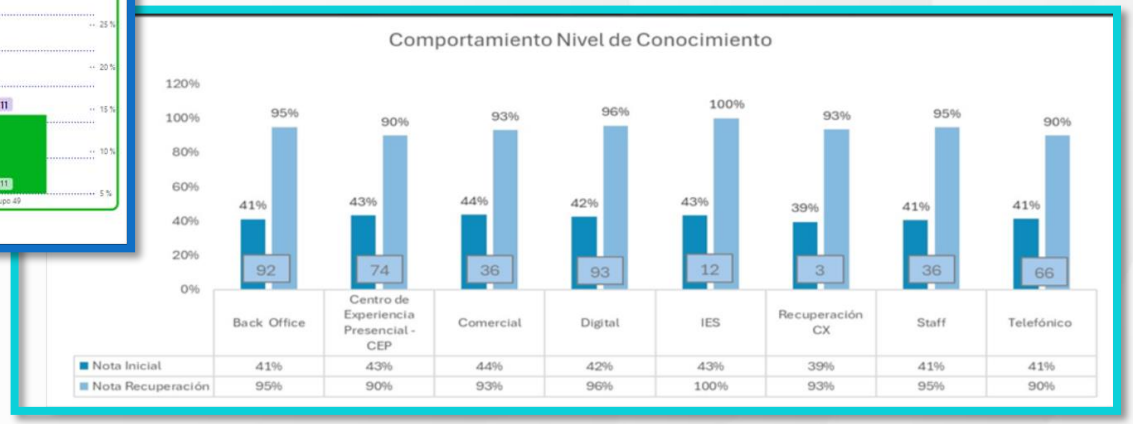
576

HORAS REALIZADAS

576



Comparativo Nivel de Conocimiento



% CUMPLIMIENTO DE HORAS MES

100%

% DE NOTAS OBTENIDAS POR MES - GLOBAL

96.49%

% DE NOTAS ASISTENTES

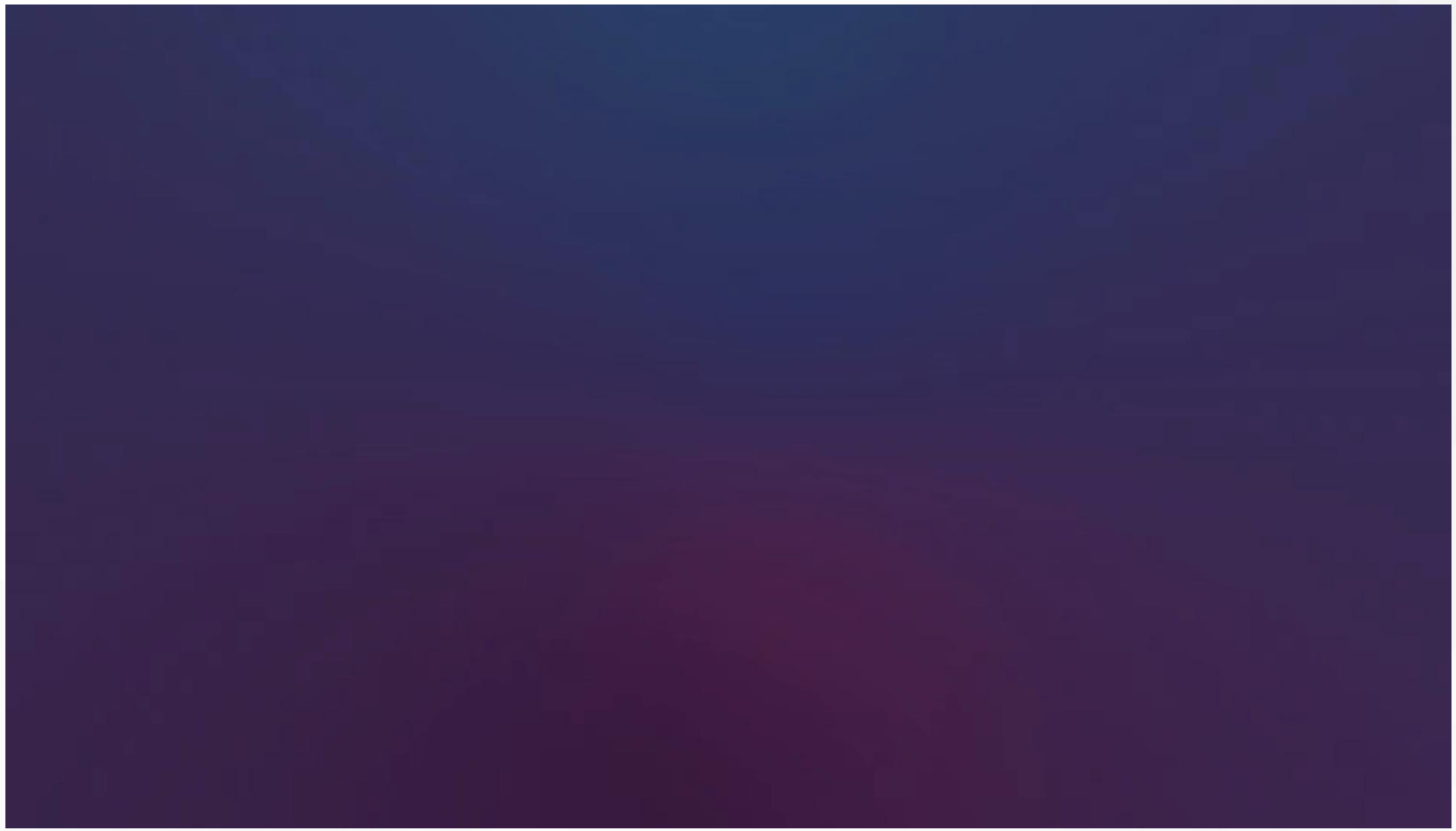
96.49%

Programa Comwhabilidades Módulo 3 Una Experiencia con Estilo



#DirigiendoElCamino

Video Metodologías de Formación Abril





Calidad

ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

#DirigiendoElCamino

Cumplimiento de Monitoreos

Muestras	Proyectado	Ejecutado	%	Diferencia
Monitoreo	2107	1843	87,5%	264
Operación	553	481	87,0%	72
Focalizados	300	300	100,0%	0
BOT	250	250	100,0%	0
TOTAL	**3210**	**2874**	**89,5%**	**336**
Solicitudes OCM	0	22	-	
Nueva Proyección	248	212	85,5%	36
Novedades	560		-	
TOTAL	**2898**	**2896**	**99,9%**	**2**

Tipo de Novedad	Analista de Calidad	Coordinador	Total general
Cambio canal	3	6	9
Fallas tecnológicas	14	3	17
Incapacidad	25	7	32
Labores administrativas	33	3	36
Licencia	5		5
Retiro	306	57	363
Semillero	2	4	6
Sin gestión	34	6	40
Suspensión	4		4
Vacaciones	40	8	48
Total general	**466**	**94**	**560**



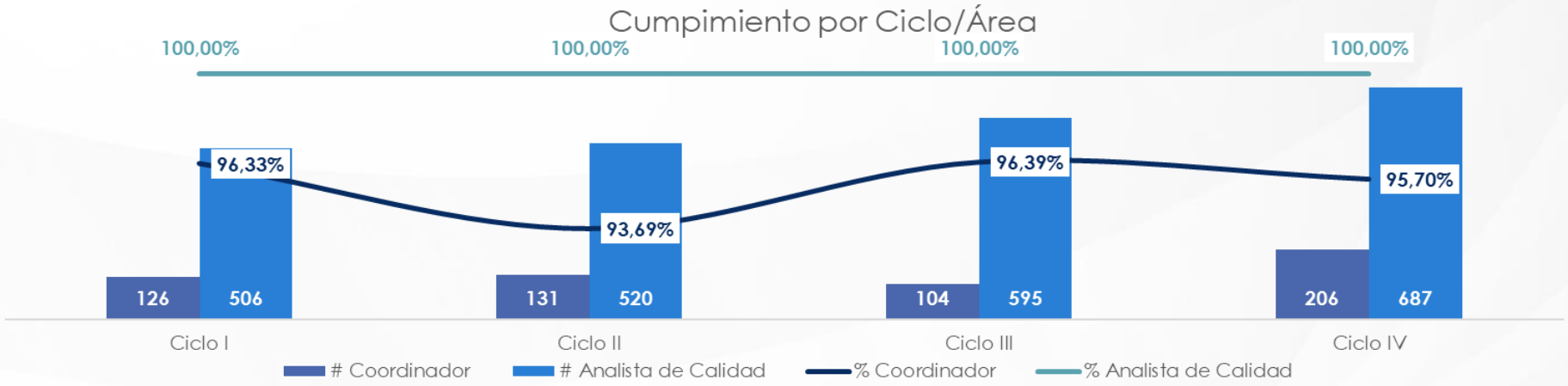
% Cumplimiento General



% Cumplimiento Analista de Calidad

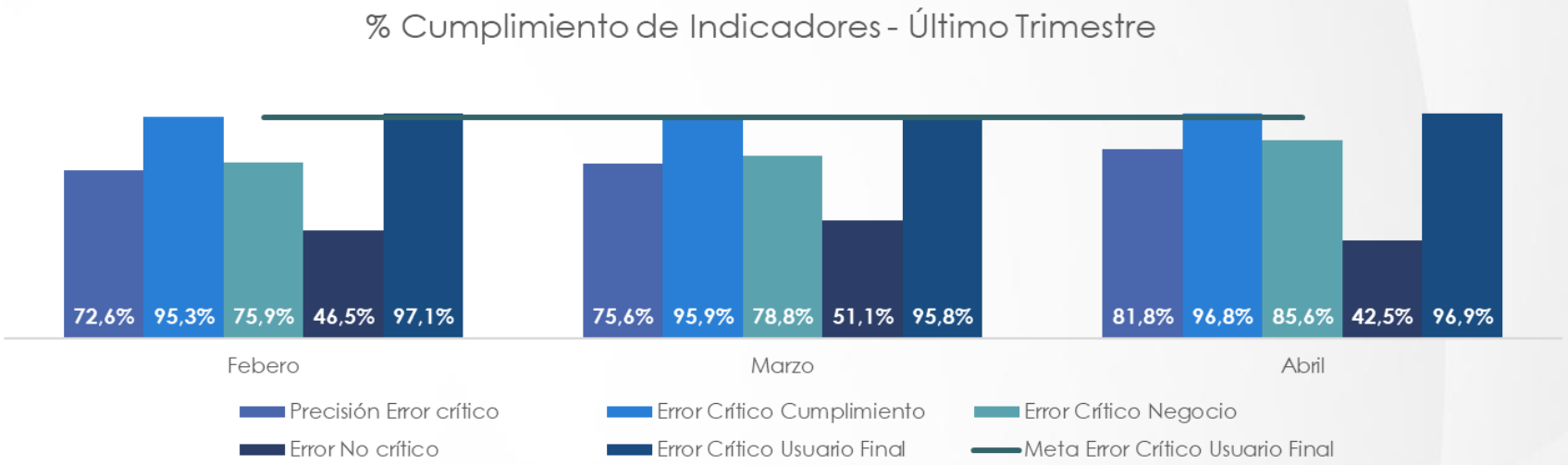


% Cumplimiento Coordinador



#DirigiendoElCamino

Cumplimiento del Indicador

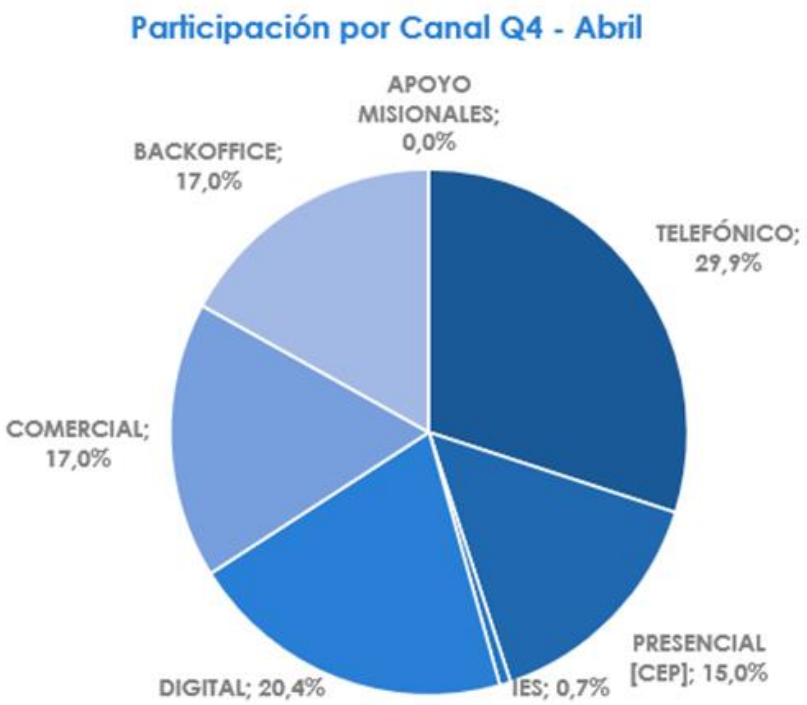


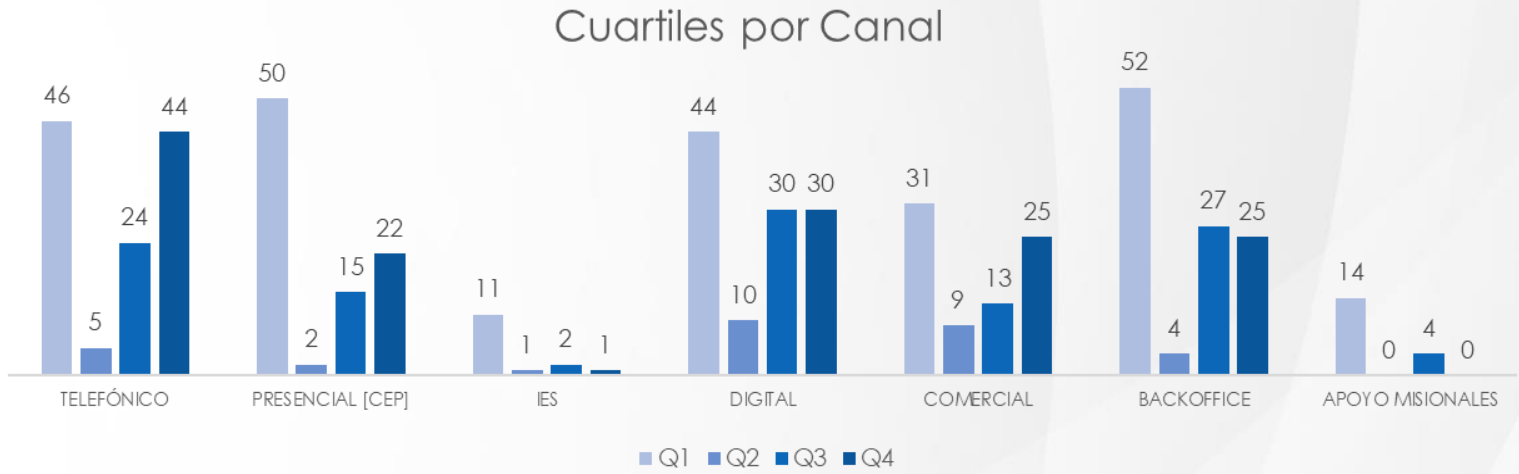
Cierre de Indicadores - Abril



#DirigiendoElCamino

Cuartiles

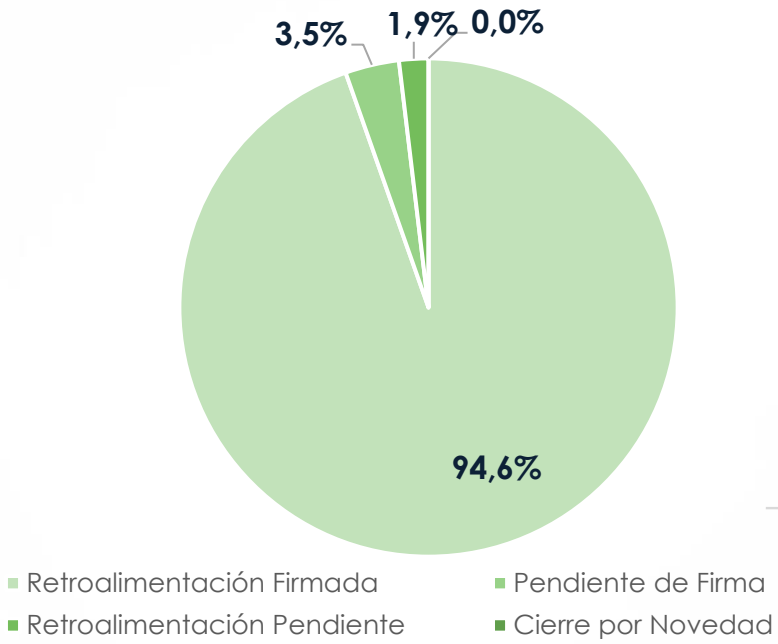


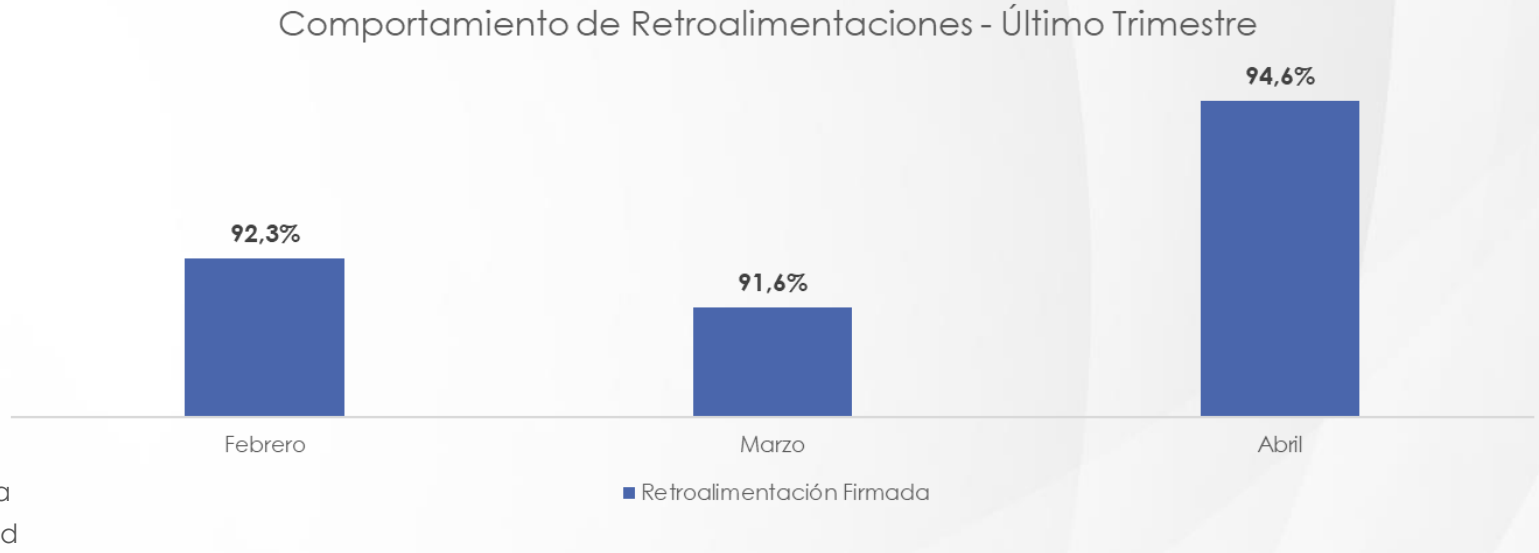


	Febrero		Marzo		Abril		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	170	31%	215	40%	210	46%	**-5**	**6%**
Q2	26	5%	22	4%	29	6%	**7**	**2%**
Q3	130	24%	130	24%	104	23%	**-26**	**-1%**
Q4	216	40%	169	32%	113	25%	**-56**	**-7%**
	542	**100%**	**536**	**100%**	**456**	**100%**		

#DirigiendoElCamino

Retroalimentaciones



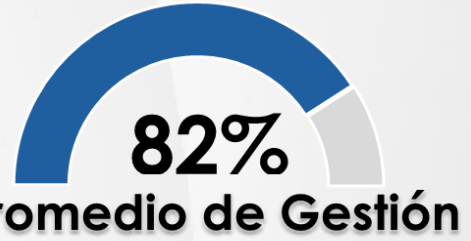


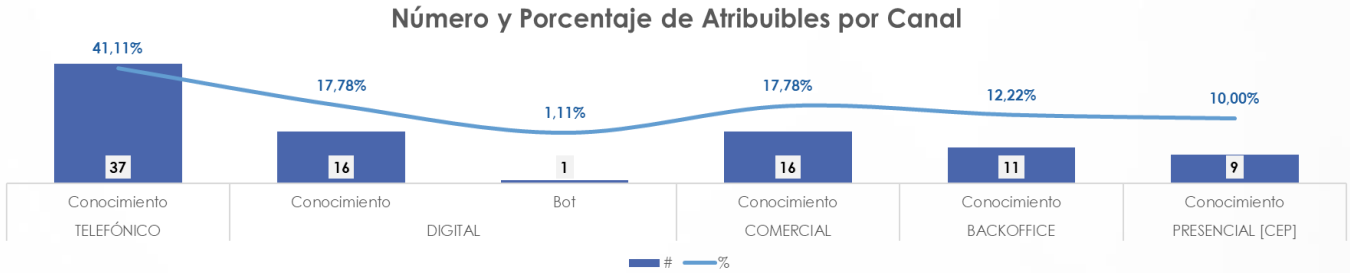
	Febrero		Marzo		Abril	
Estado	**#**	**%**	**#**	**%**	**#**	**%**
Retroalimentación Firmada	1863	**92,3%**	1539	**91,6%**	1633	**94,6%**
Pendiente de Firma	28	**1,4%**	101	**6,0%**	61	**3,5%**
Retroalimentación Pendiente	127	**6,3%**	39	**2,3%**	33	**1,9%**
Cierre por Novedad	0	**0,0%**	2	**0,1%**	0	**0,0%**

#DirigiendoElCamino

Resarcimiento

Total de Afectaciones UF	Total de Afectaciones UF Resarcimiento	Promedio de días de gestión	Total de Resarcimientos Realizados
164	104	3,0	85





Canal	Aplica	No Aplica	#N/D	Total general
TELEFÓNICO	36	9		45
BOT	11	24		35
DIGITAL	17	13		30
COMERCIAL	16	4		20
BACKOFFICE	13	4	2	19
PRESENCIAL [CEP]	10	4		14
IES	1			1
Total general	**104**	**58**	**2**	**164**

Proceso de Resarcimiento	Criterio	#	%
Aplica	Brinda información completa, correcta y actualizada a los grupos de Interés	104	100,00%
	Total Aplica	**104**	**100,00%**
	Total general	**104**	**100,00%**

#DirigiendoElCamino

Planes de Acción - Transversales

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

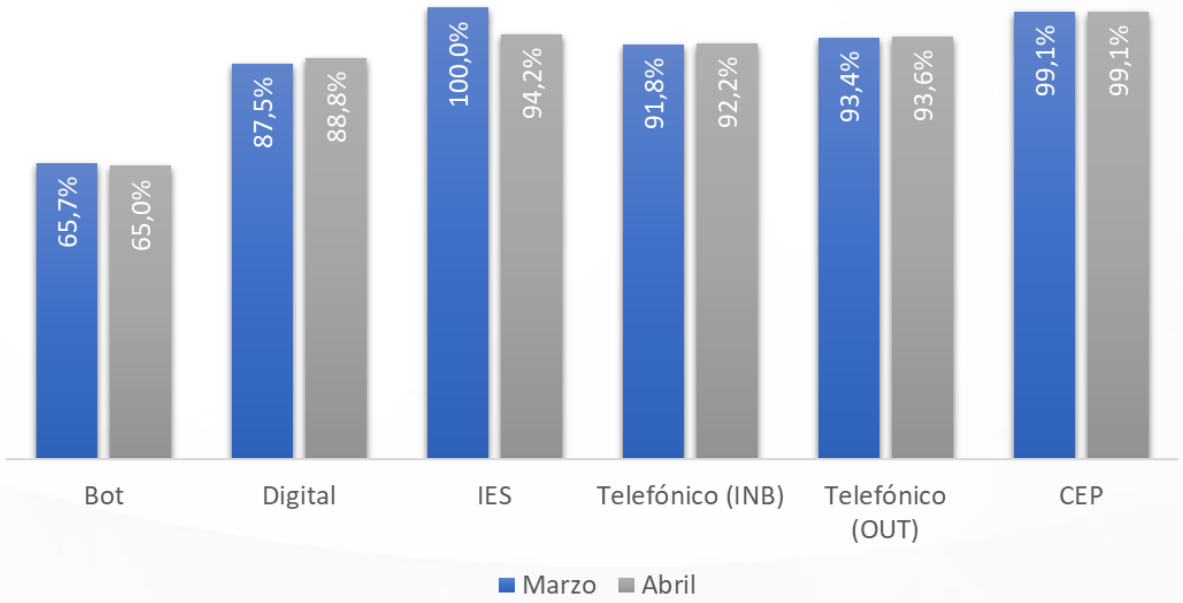


Experiencia

Indicador de Satisfacción

Total transacciones	Total encuestas	% Encuestados	Satisfacción total
143.463	47.662	33,22%	44.313

% Satisfacción
92,97%



Grafica 1. Evolución del % de satisfacción por canal 2 últimos meses

Presentamos un aumento en el % de participación de 3,49pp con respecto al cierre de marzo y un aumento el % de satisfacción del 0,81%

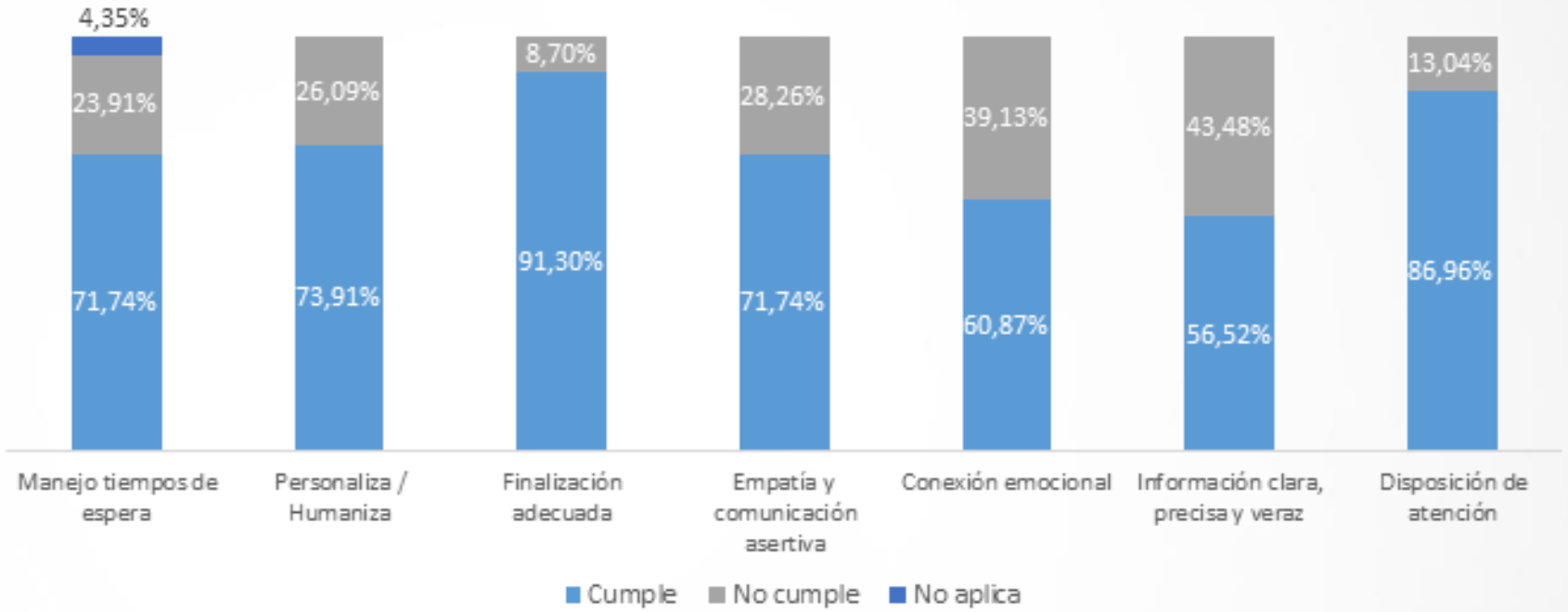
Segmento	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
TELEFONICO [Inbound]	**1.080**	**560**	**3.280**	**17.392**	**92,65 %**
Propios	637	315	1.807	9.003	91,91 %
INB Comercial	185	80	550	4.138	94,65 %
Información General	142	93	499	2.424	92,56 %
Fondos	103	66	388	1.669	92,41 %
Alianzas Becas	13	6	36	158	91,08 %
DIGITAL	**643**	**292**	**1.829**	**6.681**	**90,10 %**
Chat	370	166	1.067	3.682	89,86 %
Video Atención	142	54	306	1.482	90,12 %
WhatsApp	105	68	439	1.474	91,71 %
Instagram	26	4	17	43	66,67 %
Lenguaje de Señas	0	0	0	0	NaN
BOT	**348**	**220**	**455**	**607**	**65,15 %**
WhatsApp Bot	211	173	341	438	66,98 %
Chat Bot	137	47	114	169	60,60 %
TELEFONICO [Outbound]	**45**	**25**	**184**	**859**	**93,71 %**
Outbound Comercial	25	12	93	441	93,52 %
Recuperación	20	13	91	418	93,91 %
IES	**5**	**4**	**8**	**64**	**88,89 %**
IES Plus	3	2	5	50	91,67 %
IES Prime	2	2	3	14	80,95 %
Total	**2.121**	**1.101**	**5.756**	**25.603**	**90,68 %**

Skill	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	% Satisfacción
CEP	40	85	1.176	11.778	99,06 %

Tabla 1. Satisfacción por canal y segmento

#DirigiendoElCamino

Cliente incognito



Grafica 2. Auditorias desde experiencia

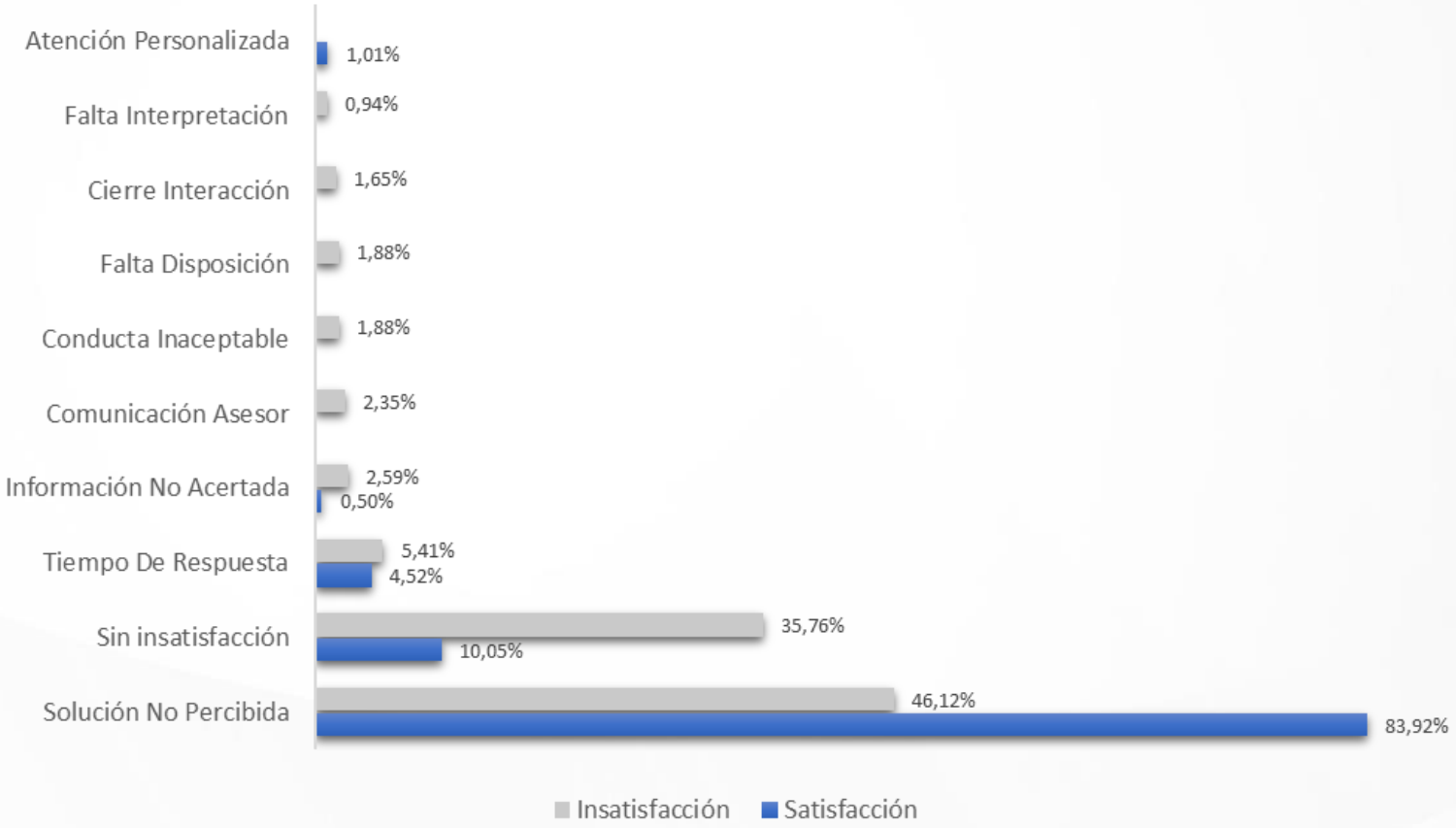
Oportunidades de mejora:
En las gestiones se evidencia oportunidad en el parafraseo del motivo real de consulta, indagar al usuario con el objetivo de brindar información acorde en tiempos óptimos en las interacciones, con el objetivo de no extenderse en las interacciones.

Al momento de transmitir la información, si bien es cierto, los asesores tienen el conocimiento y manejo de esta, al comunicarla se denota inseguridad en el tono de voz, ante usuarios que tienen conocimiento en los procesos de la entidad. En canales Digitales, se envían enlaces para que el ciudadano/beneficiario tenga una guía para el motivo de consulta; sin embargo, falta una explicación de lo que allí encontrará, adelantándonos a posibles preguntas, reiteratividad o reincidencias.

Aspectos positivos:
En las interacciones se resalta la disposición y actitud de servicio ante cualquier eventualidad que presenta el usuario, lo cual, se refleja en la finalización de las gestiones en las que se indaga si la información suministrada fue suficiente y acorde al motivo de la consulta. Para los canales digitales se presenta una mejora en acortar y acompañar a los usuarios en los tiempos de espera apoyados en las plantillas establecidas.

Casos: 80

Voz Cliente



Grafica 3.Atribuibles voz cliente entre usuarios insatisfechos y satisfechos

Generalidades:

El tipo de gestión satisfacción involucran encuestas entre un score de 7-9 y entre focalizados, lado a lado entre otros que no cuentan con calificación.

Hallazgos,

- El 83,92%% de los beneficiarios manifiestan en sus comentarios una confusión al recibir la información o preguntas relacionadas con su motivo de consulta que denotan falta de claridad.
- El 35,76% de los beneficiaros para el mes indicaron no presentar insatisfacciones en las consultas realizadas, pero sus interacciones fueron calificadas negativamente.
- El 5,41% de los usuarios insatisfechos indican estar en desacuerdo por la demora en los tiempos de respuesta a sus requerimientos.

La presente conclusión teniendo en cuenta los resultados del mes de abril

#DirigiendoElCamino

Actividades Ejecutadas

- Se proyectan los indicadores por área y evolución semanal

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

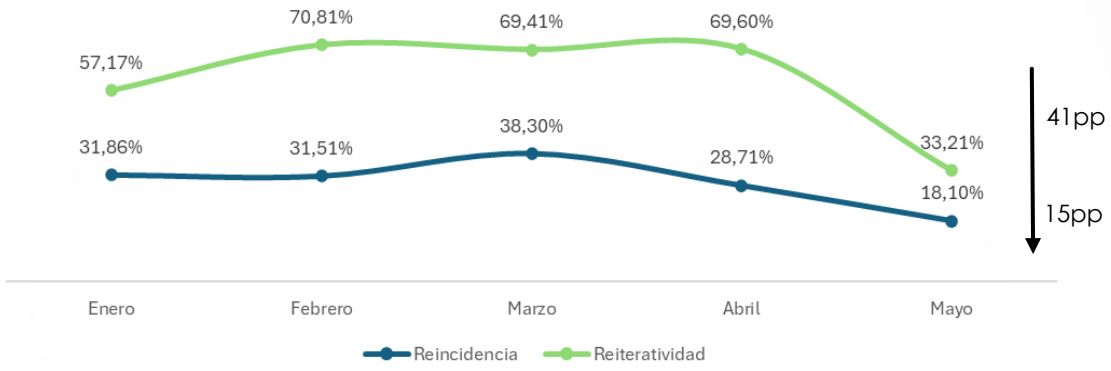




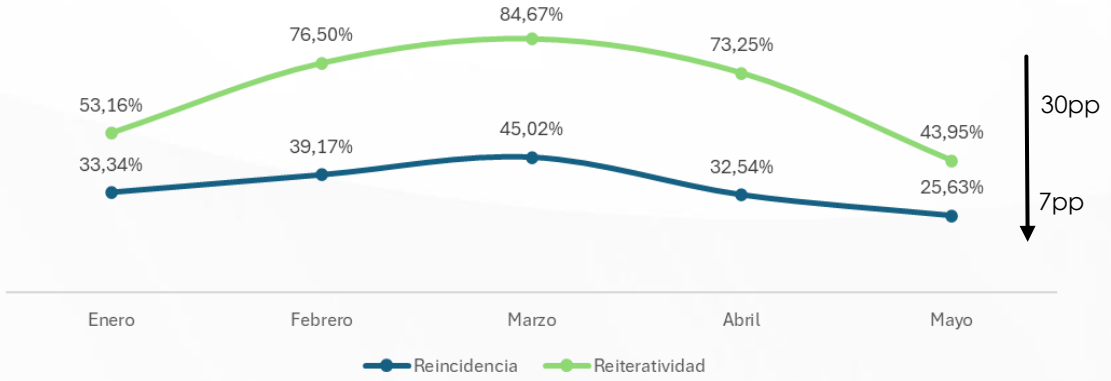
Se ejecuta y se publican los resultados finales de los indicadores de experiencia del plan piloto **Calidad emitida - Percibida**, 3 asesores con los mejores indicadores de experiencia (Satisfacción y participación)

#DirigiendoElCamino

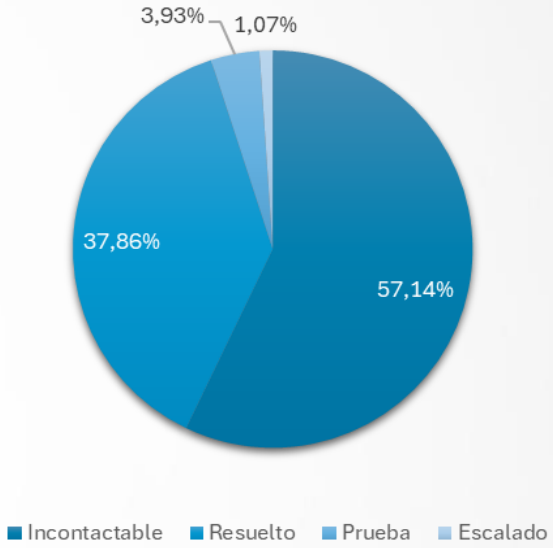
Reicidencia & Reiteratividad



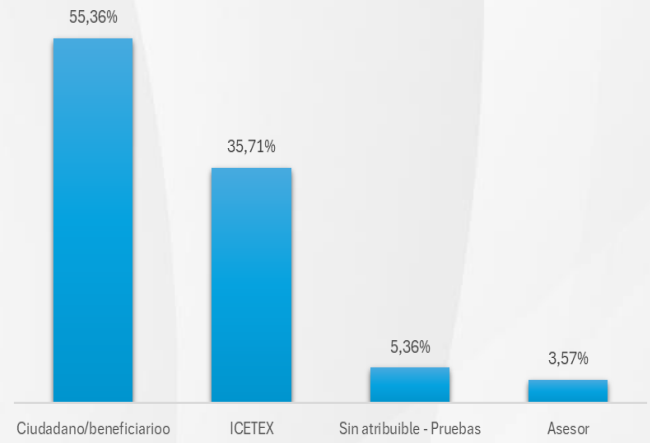
· Gráfica 1. Evolutivo telefónico



· Gráfica 2. Evolutivo digital



Gráfica 3. Gestión contacto desde experiencia



Gráfica 4. Atribuibles relacionados a la R&R

Con el fin de mitigar los contactos por parte de los usuarios por un motivo especifico o múltiples motivos que mejoren el FRC, se generan contactos proactivos a usuarios que se han venido comunicando en reiteradas ocasiones para solventar el 100% de su motivo de consulta:

- Algunos de los registros se identifican como pruebas que se realizan desde OCM para temer netos de funcionalidad del aplicativo
- En las franjas cercanas a las aperturas de las líneas de crédito tenemos por ejemplo un usuario que se comunica en una semana más de 50 veces
- Se distribuye la base entre usuarios (cédulas) contactadas por cualquier canal >10 contactos en la semana
- En los resultados se ha visto una movilización de los usuarios efectivos (resueltos 37%) contactados que tienen en sus requerimientos pendientes motivos como: desembolsos, condonación, respuesta sobre casos escalados. En estos casos el agente experto explica ampliamente y de forma cercana la importancia de los tiempos que maneja ICETEX



Recuperación de Experiencia

ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

#DirigiendoElCamino

Indicadores de Gestión



- Se tuvo un aumento del % de satisfacción de **3,53pp**
- Para el % de participación se presenta un aumento de **6,23pp**

Los dos indicadores vs el mes pasado, marzo.

Aspectos importantes:

- La implementación del guion sobre un protocolo apoya al aumento en la participación de la encuesta
- La proyección del aumento en la participación apoya el % de satisfacción, esto también se alude a la cercanía que genera la guía de recuperación de experiencia

Asesor	Total Intentos	Efectivo	% Efectividad	Contacto	% Contacto	% Insatisfaccion Final	% Satisfaccion Final	AHT
Angela Milena Galeano Poveda	1.398	316	45,86 %	689	49,28 %	4,97 %	95,03 %	00:06:53
Lady Paola Rodriguez Mendivelso	1.001	251	55,29 %	454	45,35 %	4,46 %	95,54 %	00:07:42
Yudith Monroy Pabuena	975	249	51,66 %	482	49,44 %	4,40 %	95,60 %	00:06:31
Total	**3.374**	**816**	**50,22 %**	**1.625**	**48,16 %**	**4,63 %**	**95,37 %**	**00:07:01**

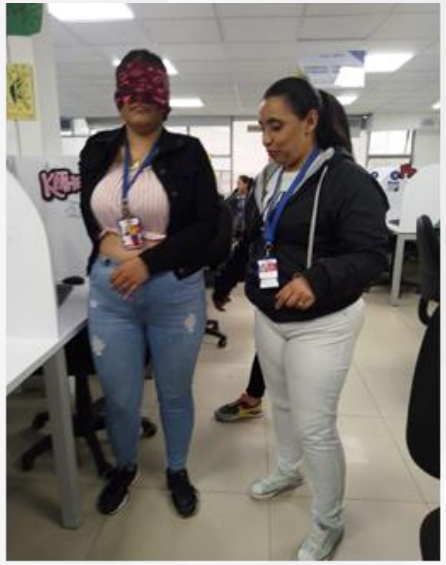
#DirigiendoElCamino

Evidencias PDA



Taller de escucha





Guía a tu personaje

Motivo de consulta

Consulta de salgo a la fecha

Consulta del estado de giro

Información de producto, créditos propios

- Continuamos afianzando el perfil comercial necesario para el área

Trabajo en mayo

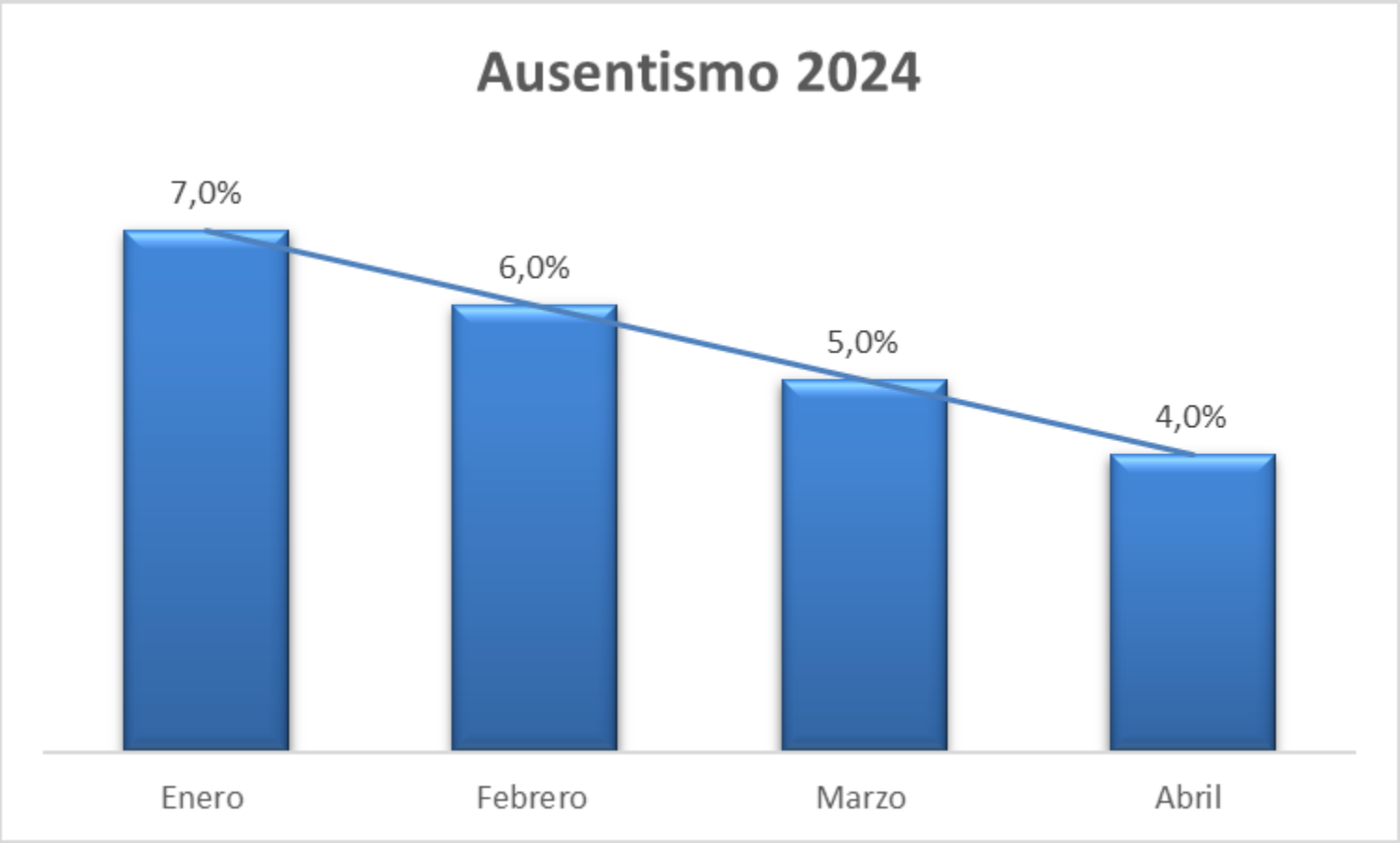
- Crear apoyo visual que permita apoyar la participación de la encuesta
- Representantes expertos

#DirigiendoElCamino



Gestión Humana

Ausentismo



4%

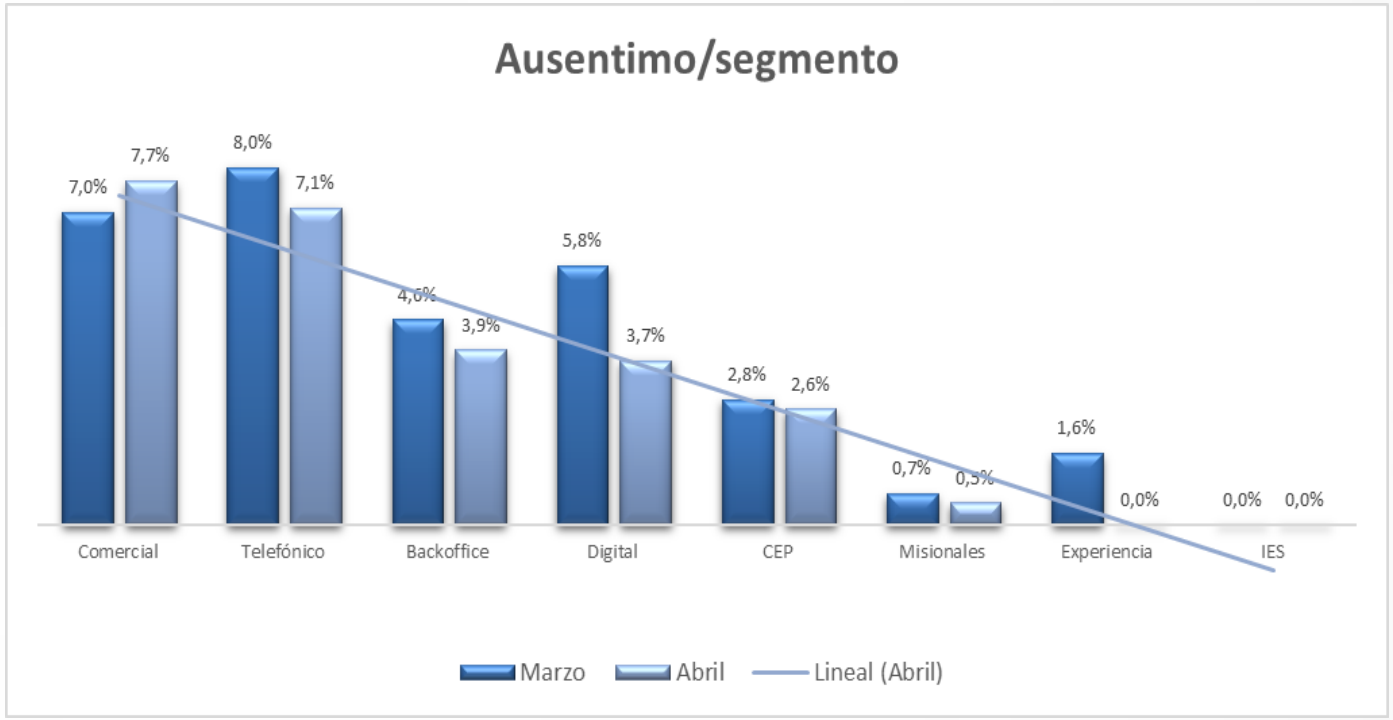
Hubo una variación de - 0,8% respecto a marzo.

El indicador está representado por 482 ausencias de 10.965 turnos programados.

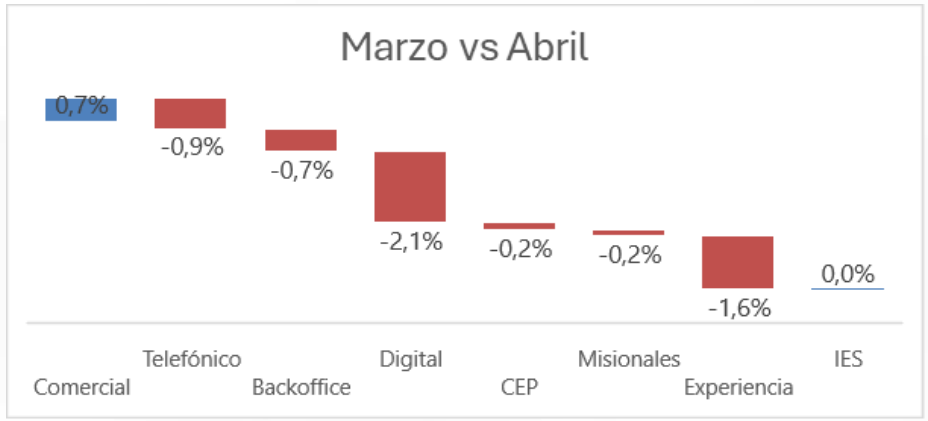
El promedio del indicador es del 6% a 30 de abril de 2024.

#DirigiendoElCamino

Ausentismo por segmento



- La reducción del indicador general está representada por 52 ausencias menos con respecto al mes de febrero.
- Comercial tuvo el mayor indicador de ausentismo, aumentando el 0,7% con respecto a marzo.
- La variación positiva más significativa fue en digital, con el -2,1%
- El segmento IES no tuvo ausentismo durante el mes de Abril.



Segmento	Variación
Comercial	0,7%
Telefónico	-0,9%
BackOffice	-0,7%
Digital	-2,1%
CEP	-0,2%
Misionales	-0,2%
Experiencia	-1,6%
IES	0,0%

#DirigiendoElCamino

Seguimientos Osteomusculares

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

Nombre Colaborador	Tipo de seguimiento
Martha Lucia Martínez Maldonado	Osteomuscular examen post-incapacidad





Programados



intervenido



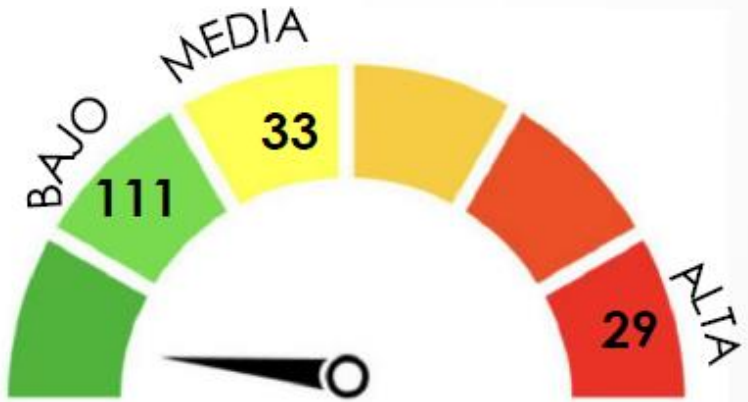
cobertura



#DirigiendoElCamino

ENCUESTA DE SINTOMAS OSTEOMUSCULARES

En el mes de abril se realizó encuesta de síntomas osteomusculares con los colaboradores con antigüedad mayor a 6 meses con el fin de evaluar el estado salud del sistema osteomuscular de cada uno de los colaboradores, dando una prioridad alta- media.





Cobertura





Intervenidos



Programados

#DirigiendoElCamino

Pausas Activas







En el mes de abril se realizaron pausas activas físicas y cognitivas mediante juegos didácticos, en colaboración de los lideres de pausa en pro de la salud de los colaboradores favoreciendo el cambio de posturas prolongadas.



programados



Intervenidos



Cobertura

#DirigiendoElCamino

Capacitación a líderes de Pausas

Nombre del Colaborador	Líder de pausas activas
Ximena Hernández	Brigadista
Ingrid Moreno	Colaborador
Juliana Acevedo	Colaborador
Alexandra Jiménez	Brigadistas
Dorian Catillo	Colaborador
Jannis Guevara	Colaborador
Naurith Jiménez	Brigadista
Jesús Galindo	Colaborador
Quiñonez	Colaborador
Julián Ramírez	Colaborador

Durante el mes se realizó capacitación de lideres de pausas a los brigadistas y colaboradores elegidos por sus coordinadores con el fin de realizar estas actividades en espacios asignados.







Intervenidos



Programados



Cobertura

#DirigiendoElCamino

PDA Ausentismo

Taller de técnica vocal
La ruleta Voz







Durante el mes se realizó taller de técnica vocal – ruleta para el cuidado de la voz dirigida al personal de los canales de telefónico, comercial, video atención, modo on y demás con el fin de promover el autocuidado, liderada por la fonoaudióloga de la ARL seguros bolívar.



Programados



Intervenidos



Cobertura



#DirigiendoElCamino

Inducciones y Re – Inducciones SST



121 Programados

121 Intervenidos

100% Cobertura

PDA Ausentismo

Boletín Informativo VERA

Durante el mes de Abril, se enviaron diferentes piezas de comunicación, con el fin de informar sobre la gestión de HS, prevención ante el cuidado de la salud y reducción de accidentes de trabajo.

Activalandia Comware





Comité de Convivencia 2024-2026



Boletín VERA – La violencia contra la mujer se puede prevenir



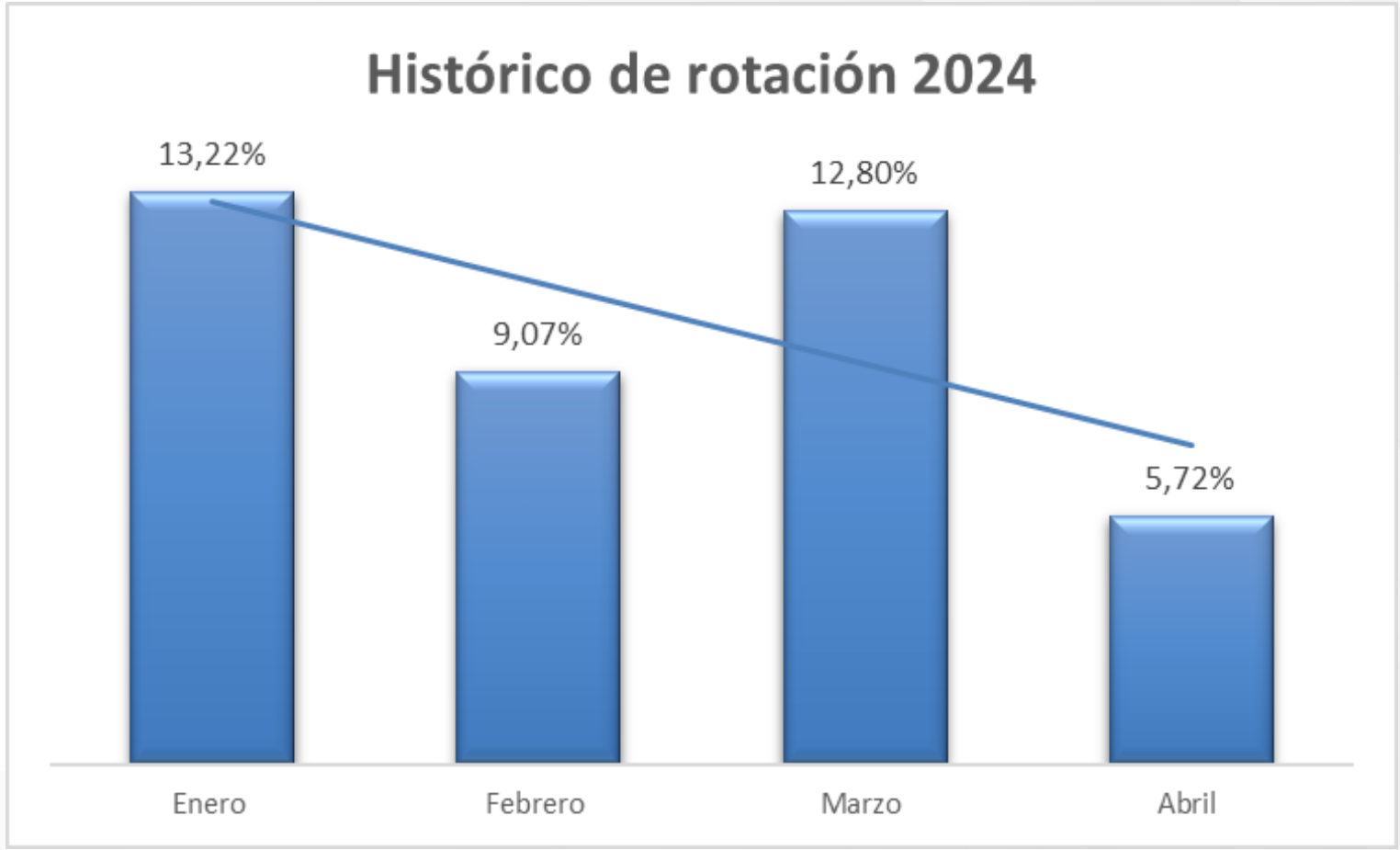
Dia mundial de la actividad física

#DirigiendoElCamino

Rotación

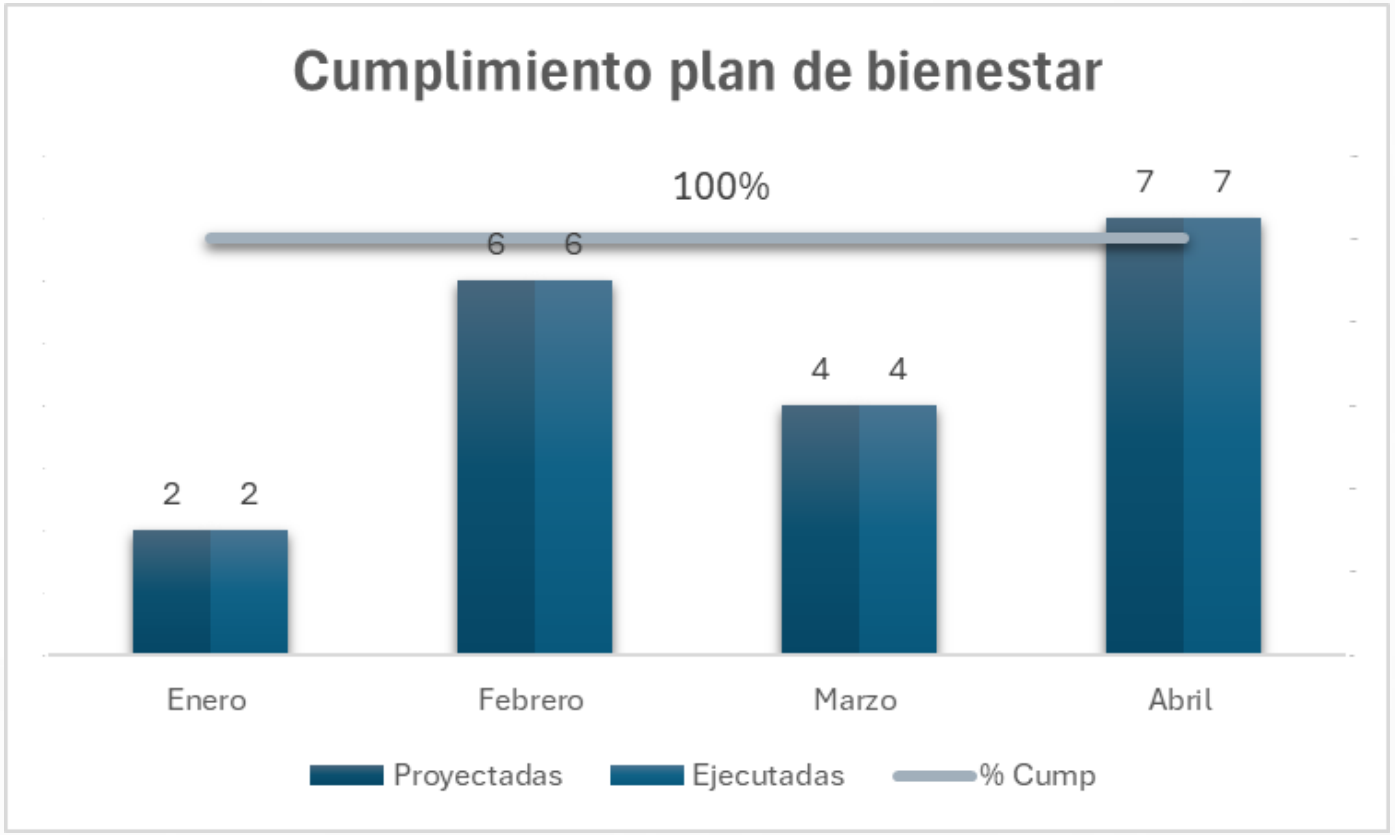
5,72%

- La variación del resultado del indicador está representado por 38 retiros, es decir 50 retiros menos que el mes de marzo y por 67 ingresos, es decir que 53 ingresos más que en marzo.
- El resultado promedio del año es del 10,20%, con corte a 30 de abril.



#DirigiendoElCamino

PDA Bienestar



SER + SABER = HACER

100%

CUMPLIMIENTO



Bienestar en Movimiento

#DirigiendoElCamino

Seguimiento PDA

MES	ACTIVIDAD	DIMENSIÓN DEL PROGRAMA	COBERTURA	ESTADO
ABRIL	Granjeros por un dia	ME CUIDO BIENESTAR FISICO "ENERGIA EN MOVIMIENTO"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
			BOGOTA	EJECUTADO
	Celebración Cumpleaños Colaboradores	PARA TI BIENESTAR SOCIAL "CONEXIONES SIGNIFICATIVAS"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
			BOGOTA	EJECUTADO
	Contención emocional	ME QUIERO BIENESTAR MENTAL Y EMOCIONAL "CUIDADO DE LA MENTE"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
			BOGOTA	EJECUTADO
	Celebración aniversario ICETEX	PARA TI BIENESTAR SOCIAL "CONEXIONES SIGNIFICATIVAS"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
			BOGOTA	EJEUTADO
	Feria de Servicios	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BOGOTÁ	EJECUTADO
	Miércoles Divertido	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
		SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BOGOTA	EJECUTADO
	Lucy Felicita	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
		SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BOGOTA	EJECUTADO
	Premiación y reconocimiento por cumplimiento de indicadores	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	CEP NACIONALES	EJECUTADO
		SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BOGOTA	EJECUTADO



Bienestar en Movimiento

#DirigiendoElCamino

Seguimiento PDA



















Bienestar en Movimiento

#DirigiendoElCamino

Planes de Acción



MES	ACTIVIDAD	DIMENSIÓN	COBERTURA
MAYO	Celebración día de la madre	PARA TI BIENESTAR SOCIAL "CONEXIONES SIGNIFICATIVAS"	BTA y Nacionales
	Feria de Servicios	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BTA y Nacionales
	Celebración Cumpleaños Colaboradores	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BTA y Nacionales
	En Terapia (VERA) - Comware te escucha (Bienestar en movimiento)	ME QUIERO BIENESTAR MENTAL Y EMOCIONAL "CUIDADO DE LA MENTE"	BTA y Nacionales
	Celebracion dia del Call center	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	Bogotá
	Viernes Divertido	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	Bogotá
	Premiación y reconocimiento por cumplimiento de indicadores	SOMOS TODOS DESARROLLO PROFESIONAL: "CECIMIENTO CONTINUO"	BTA y Nacionales
	Lucy Felicita	PARA TI BIENESTAR SOCIAL "CONEXIONES SIGNIFICATIVAS"	BTA y Nacionales

Bienestar en Movimiento

#DirigiendoElCamino

ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

Gracias

www.ComWare.com.co · e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 6382100
Copyright (c) 2024 ComWare

@ComWareColombia · #ComWareTecnologia

Encuéntranos, síguenos y comparte