3CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS PSA No. P 6658 DE 2025

ABRIL 2025

CONTRATANTE	INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO "ITM"
NIT	800.214.750 – 7
CONTRATISTA	ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS
NIT	901658649-2
OBJETO	Prestación de servicios especializados para llevar a cabo la implementación y operación de las estrategias del Centro de Atención Integral al Ciudadano del ITM en cumplimiento del contrato N 6658 de 2025
VALOR	$629.951.763
FECHA DE INICIO	29/01/2025
DURACIÓN	CIENTO CINCUENTA Y DOS DIAS

Con el objeto de realizar el seguimiento al avance de la ejecución del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No.** P 6658 DE 2025, se presenta el Informe de Supervisión del contrato de la referencia, con fundamento en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, y demás normas que regulan la materia.

A continuación, se detallan los componentes del informe parcial a la fecha de elaboración:

1. INFORME ADMINISTRATIVO:

ESTADO ACTUAL: Parcialmente ejecutado.

CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL: a la fecha se viene cumpliendo con la prestación del servicio, de acuerdo con las solicitudes de las diferentes áreas involucradas en este proyecto que tiene el siguiente alcance:

• Diagnóstico del Proceso del Centro Integral de Atención a la ciudadanía que incluya la formulación del Plan de Mercadeo.
• Estructura del Centro Integral de Atención a la ciudadanía.
• Implementación del Centro Integral de Atención a la ciudadanía.
• Ejecución del Plan de medios.

SEGURIDAD SOCIAL: se cumple con la obligación establecida para las personas jurídicas, presentando junto con la cuenta de cobro o la factura los siguientes requerimientos; el certificado vigente expedido y suscrito por el revisor fiscal en el que indique que está a Paz y Salvo por el pago de aportes a la Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos profesionales) y Aportes a Parafiscales (Sena, ICBF, y Caja de Compensación Familiar) de todos sus trabajadores.

NOVEDADES: hasta la fecha el contrato de prestación de servicios **No.** P 6658 DE 2025, no ha presentado novedades ni modificaciones.

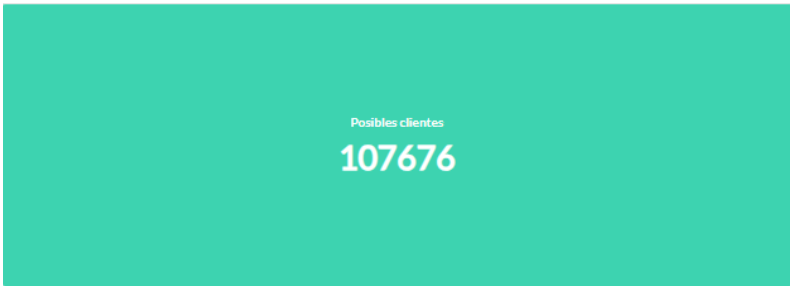
2. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

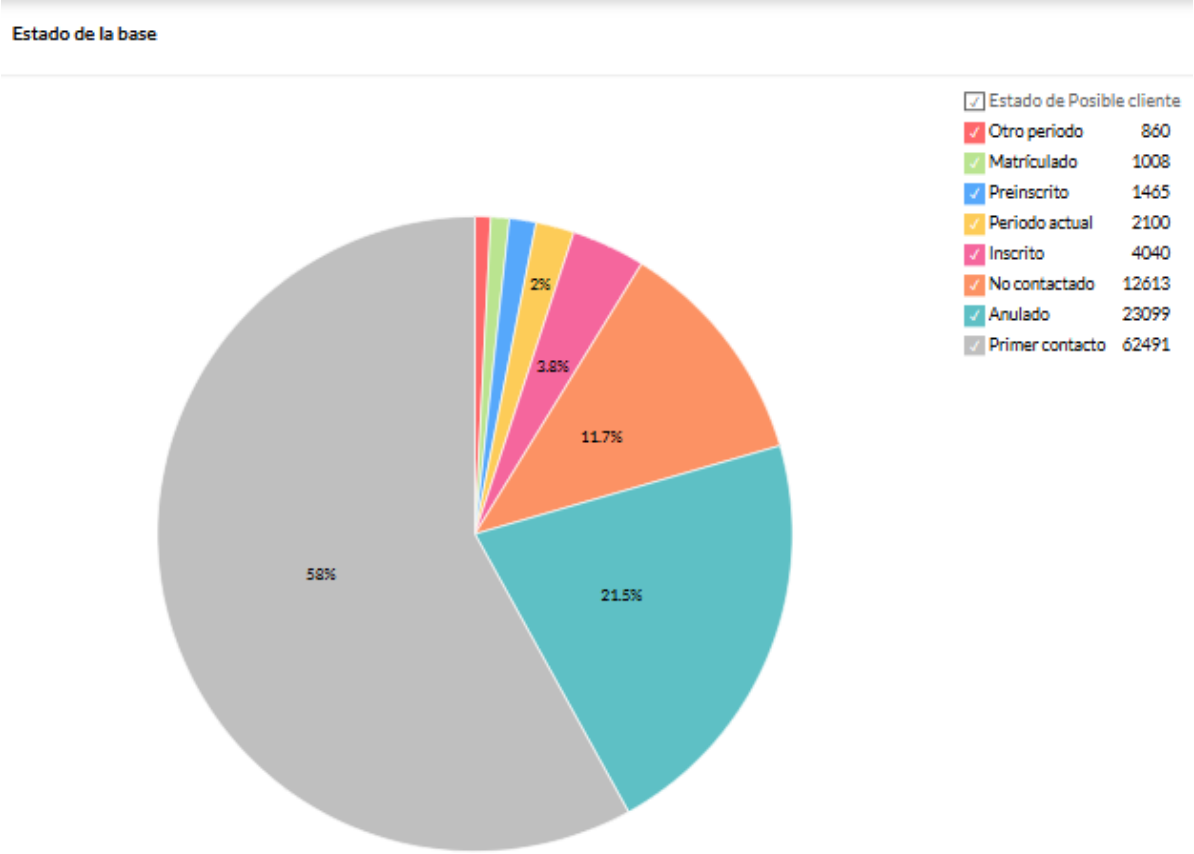
2.1 ESPECIFICACIONES TECNICAS

Con previa ordenación por parte de la Dirección de Comunicaciones, Posgrados y Mercadeo, el contratista ejecuta el objeto contractual en el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Atención a los estudiantes y aspirantes de Pregrado, Posgrado y Extensión mediante el uso del Chat integrado de WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.
2. Informe Mensual con los resultados de la gestión de atención al Ciudadano, auditoria de chats y llamadas.
3. Envío de SMS, Chats, emails y llamadas para promocionar la oferta académica del ITM.
4. Seguimiento en el proceso de Inscripción, Pago Pin, matrícula y cobro de los aspirantes a los programas de Pregrado, Posgrado y Educación continua del ITM. 5. Soporte en activaciones y ferias al equipo de mercadeo.
6. Acompañar a la comunidad ITM en sus procesos académicos y de matrícula en la constante operación de la Institución.
7. Promover la venta de matrículas de estudiantes nuevos de Pregrado, Posgrado y Extensión, gestionando las bases de datos propias de la Institución, atendiendo a la comunidad ITM a través de los diferentes canales digitales y presenciales.
8. Acompañar al equipo de mercadeo en la participación de las diferentes ferias y actividades comerciales que permitan impactar nuevos canales de atribución incluyendo el proyecto de Regionalización.
9. Optimizar la atención al ciudadano haciendo uso de las herramientas tecnológicas desarrolladas (CRM + B2Chat + Aplicativo de llamadas) en función de la consolidación de las bases de datos y la automatización

2.2 SEGUIMIENTO AL CONTRATO:

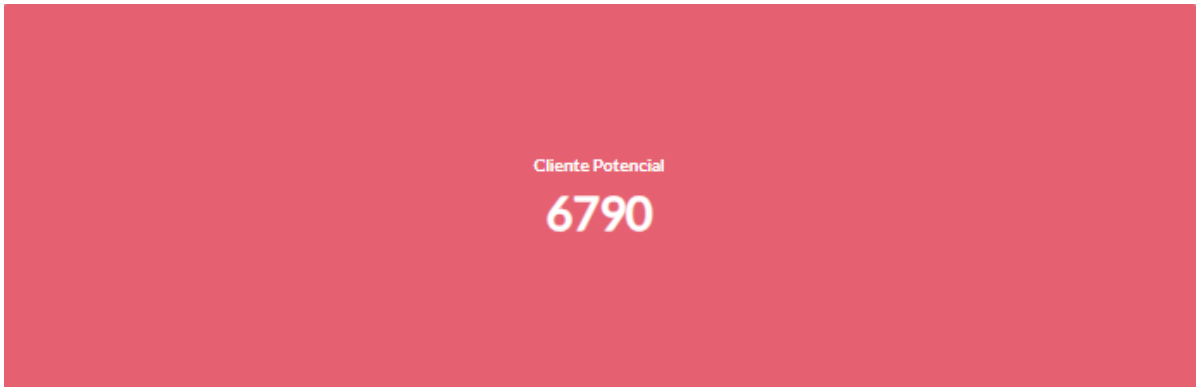


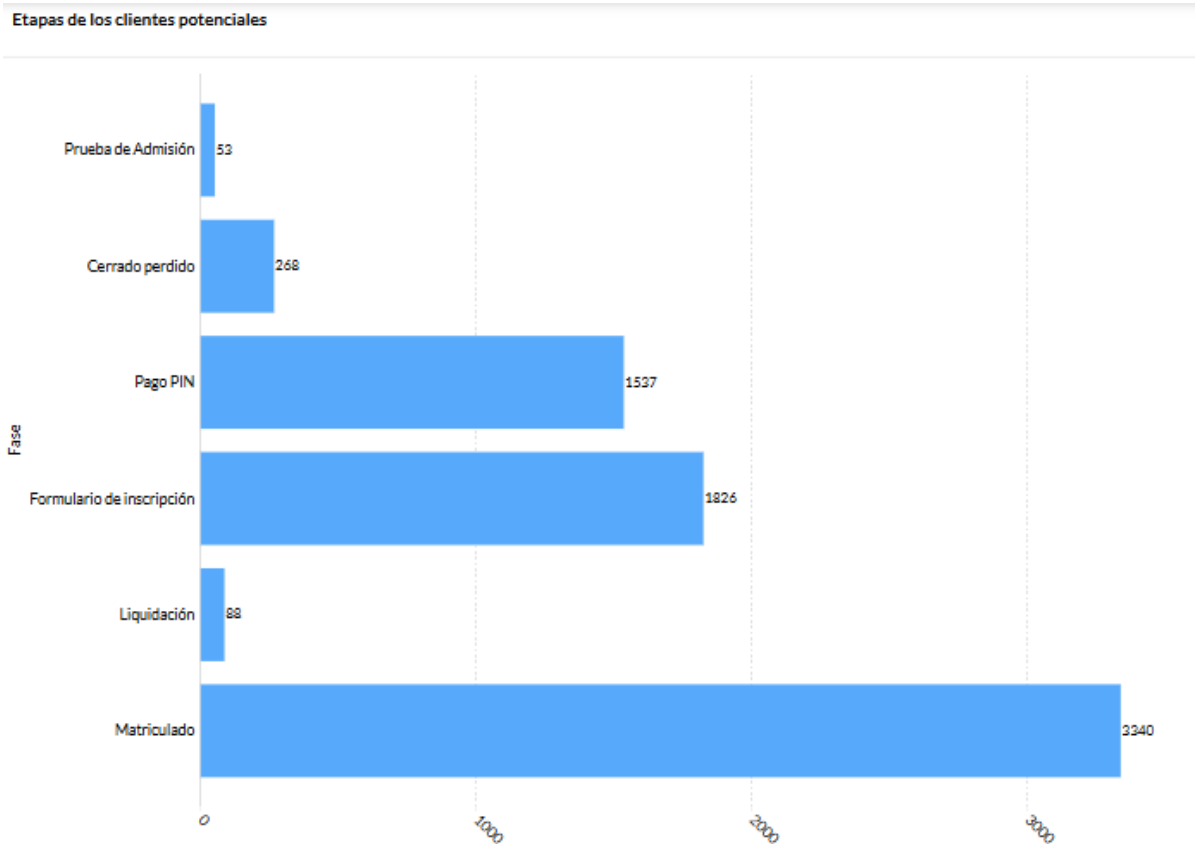


En la gráfica se evidencia la cantidad de estudiantes nuevos que tenemos en nuestro CRM, los cuales se han agregado desde las bases de datos propias de la Institución y se van sumando las personas que dejan sus datos en el formulario de la página web o escriben por WhatsApp. A la fecha tenemos un total de 107.676 estudiantes que podrían estar interesados en estudiar algún programa de Pregrado, Posgrado o Extensión en el ITM. Luego de tener almacenada esta información en el CRM, el equipo de atención al ciudadano contacta a los estudiantes mediante llamada, correo electrónico y/o WhatsApp para investigar la situación de cada estudiante y ofrecerle el programa de interés. Esta gestión comercial queda registrada en el CRM donde se tipifican los estados en los cuales se encuentra cada estudiante hasta llegar a la inscripción con el fin de optimizar los procesos, evitar dobles contactos a un mismo estudiante y minimizar los recursos de tiempo y mano de obra en esta función. Gracias al CRM podemos evidenciar las categorías en las que se encuentran los estudiantes:

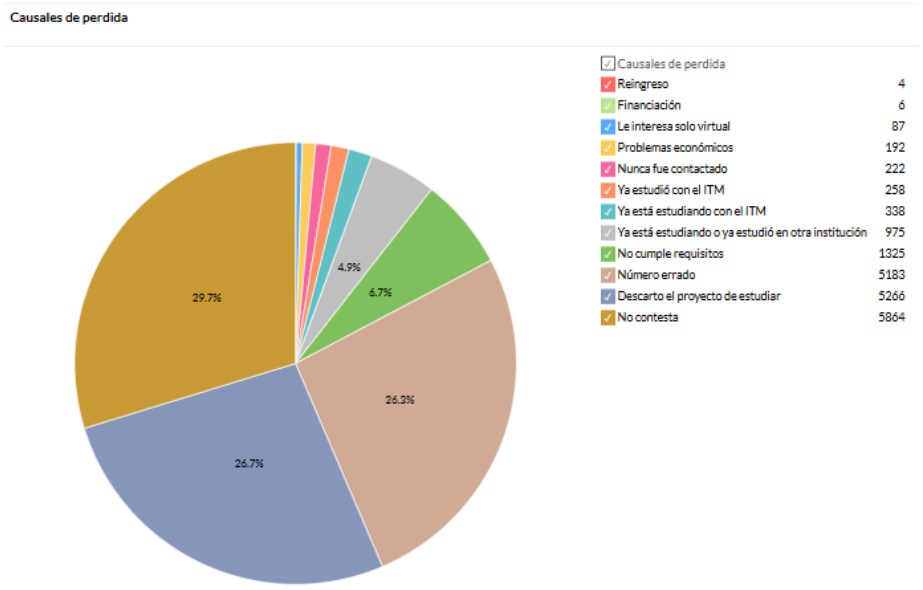
- Primer contacto: Es un estudiante que entra nuevo a la base de datos y no se le ha realizado ninguna llamada o envío de chat.
- No contactado: Estudiante que se llama, se le envía correo electrónico y chat, pero no responde
- Periodo actual: estudiante que se contacta y muestra interés en estudiar en el ITM

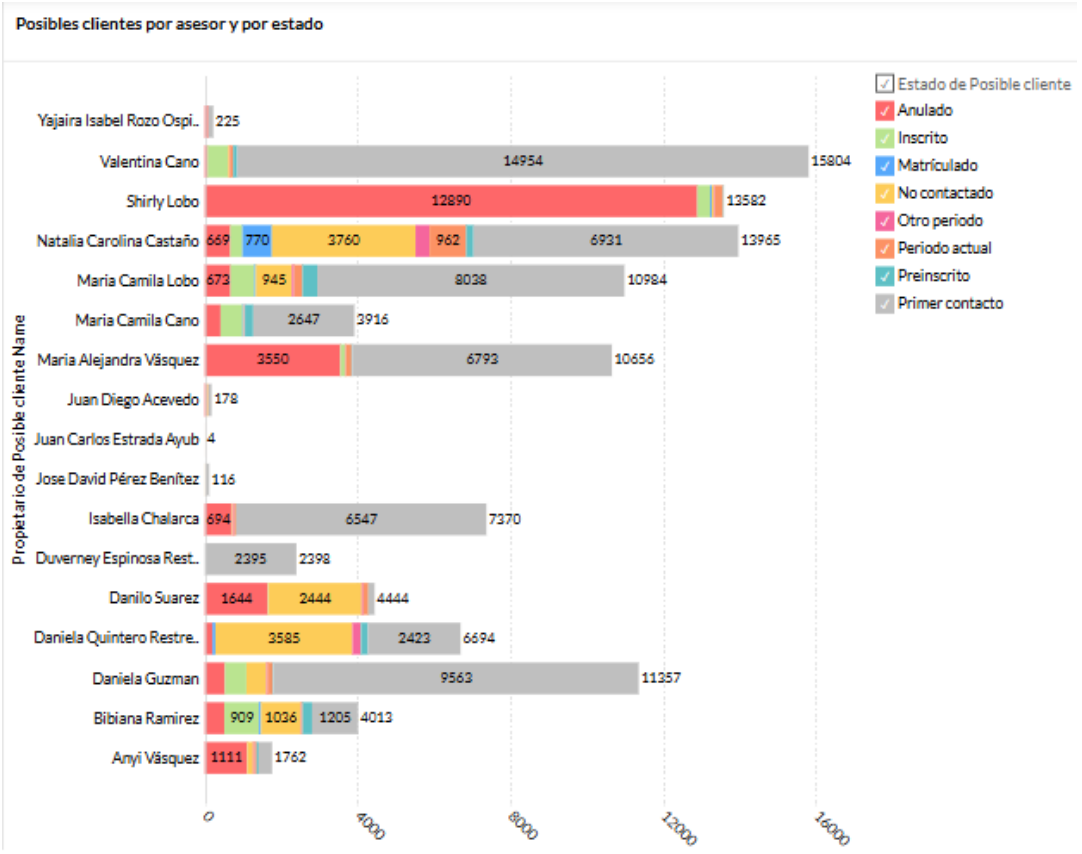
- Anulado: estudiante que se contacta, pero no está interesado en estudiar en el ITM.
Este análisis sirve como insumo para identificar posibles causas de deserción en el proceso de inscripción y proponer alternativas que aumenten la tasa de conversión entre interesado y matriculado.
- Otro periodo: estudiante que sí está interesado en estudiar en el ITM, pero en el próximo semestre.
- Preinscrito: Estudiante Demasiado interesado en estudiar, quiere comprar el PIN, tiene los documentos listos, pero el periodo de inscripciones no está abierto aún.



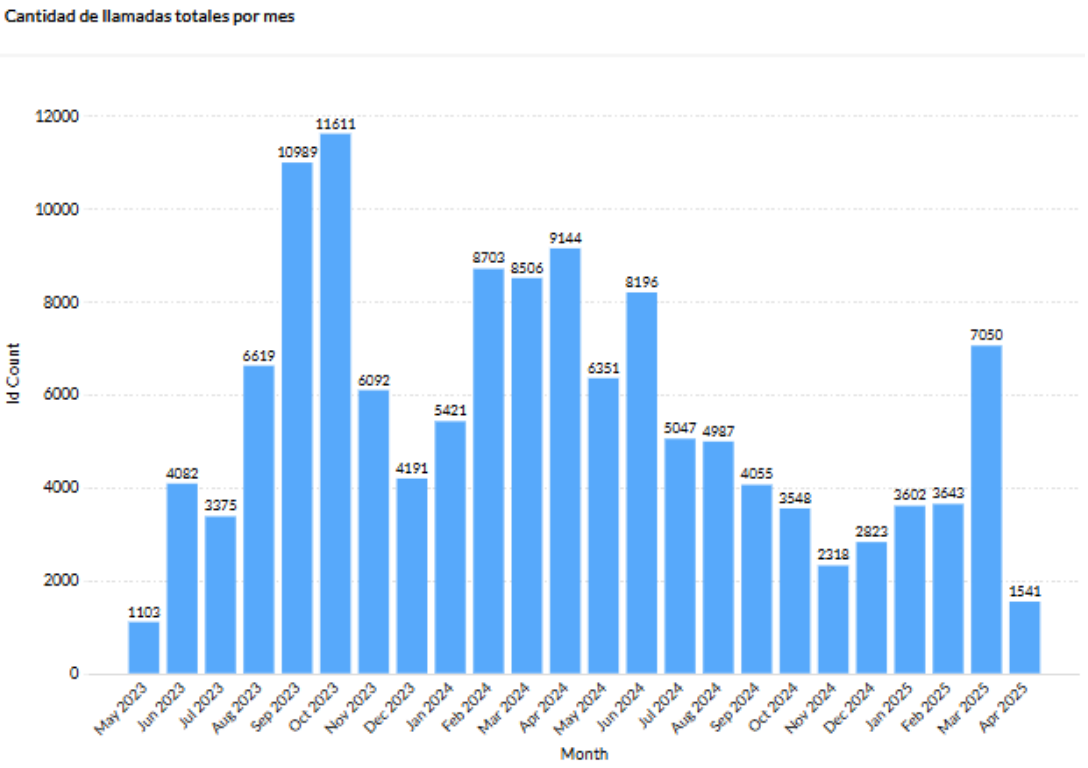


En la gráfica de Clientes Potenciales podemos visualizar los estudiantes que siguen con el proceso de inscripción y matrícula. Se evidencia cuántos estudiantes están en cada etapa del proceso lo cual nos permite generar alertas en caso de existir algún inconveniente.

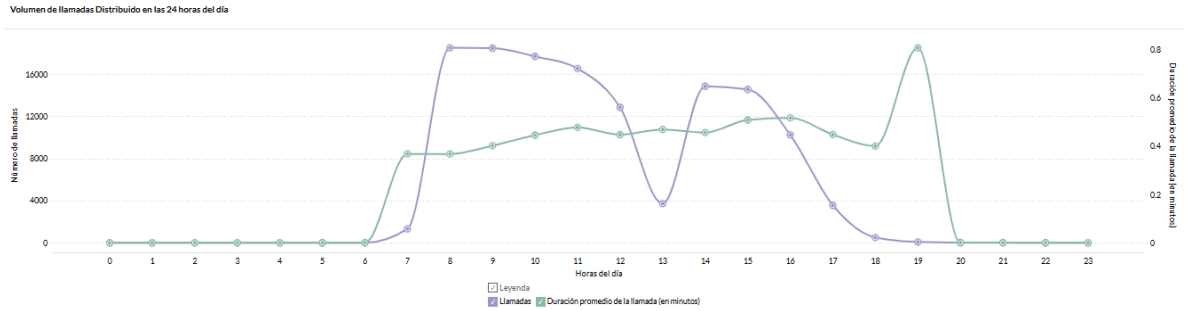




En esta gráfica se observa el estado de la base de datos por cada asesor. Esto permite analizar la carga de trabajo de todo el equipo de atención al ciudadano para optimizar las funciones de cada agente y dimensionar la capacidad instalada. Como se puede evidenciar, la cantidad de estudiantes en Primer Contacto asciende a 67.206, (el 63,4% de la base de datos total) lo que quiere decir que el equipo que se tiene actualmente no es suficiente para hacer una gestión comercial proactiva que permita contactar a las bases de datos para realizar de manera personalizada una gestión comercial que incremente las matrículas de estudiantes nuevos.

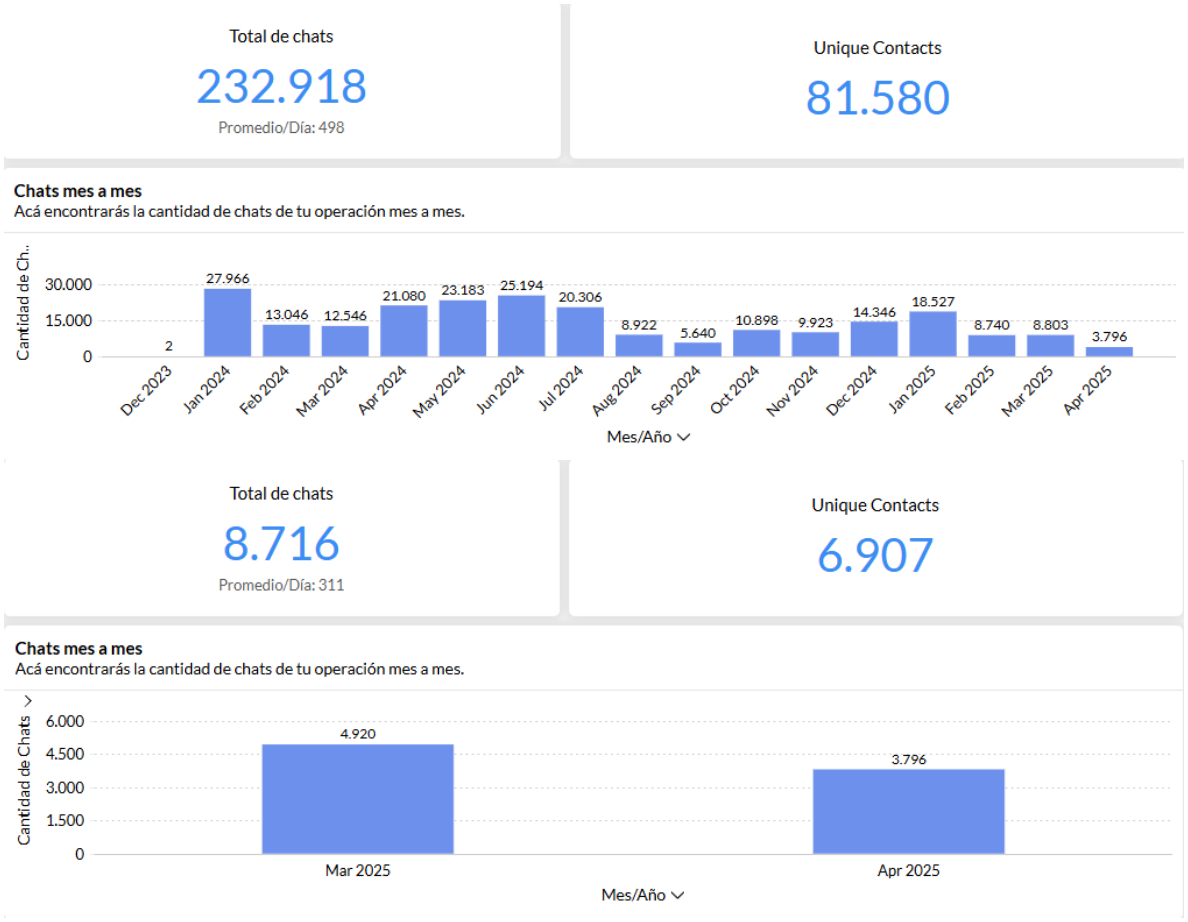


Estas gráficas muestran la cantidad de llamadas por mes y por asesor que se están realizando desde el CRM. Esta plataforma permite agilizar el tiempo en las llamadas, medir la efectividad de cada asesor y grabar cada llamada, en caso tal de que en el futuro se presente alguna queja o reclamo por parte de algún estudiante, desde el CRM se hace la trazabilidad de cada interacción con el cliente.

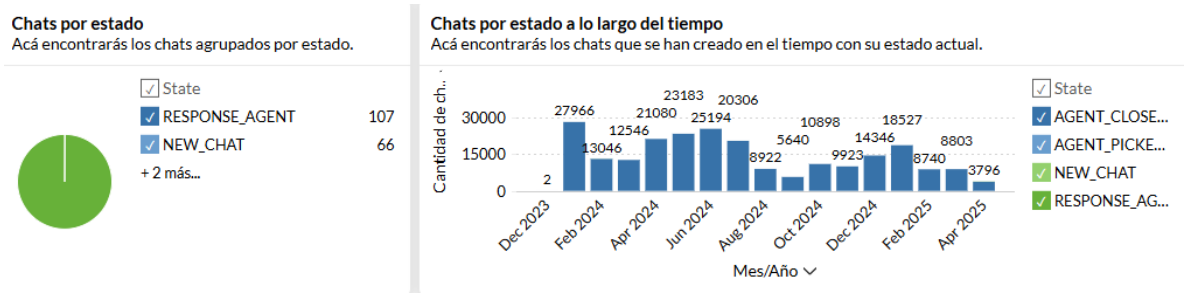


En esta gráfica se miden las horas del día en el eje X con la cantidad de llamadas realizadas en el eje Y. Esto permite identificar cuáles son las horas pico de llamadas durante el día, así como el inicio de la actividad del Centro de atención al Ciudadano y la hora de terminación de la jornada laboral.

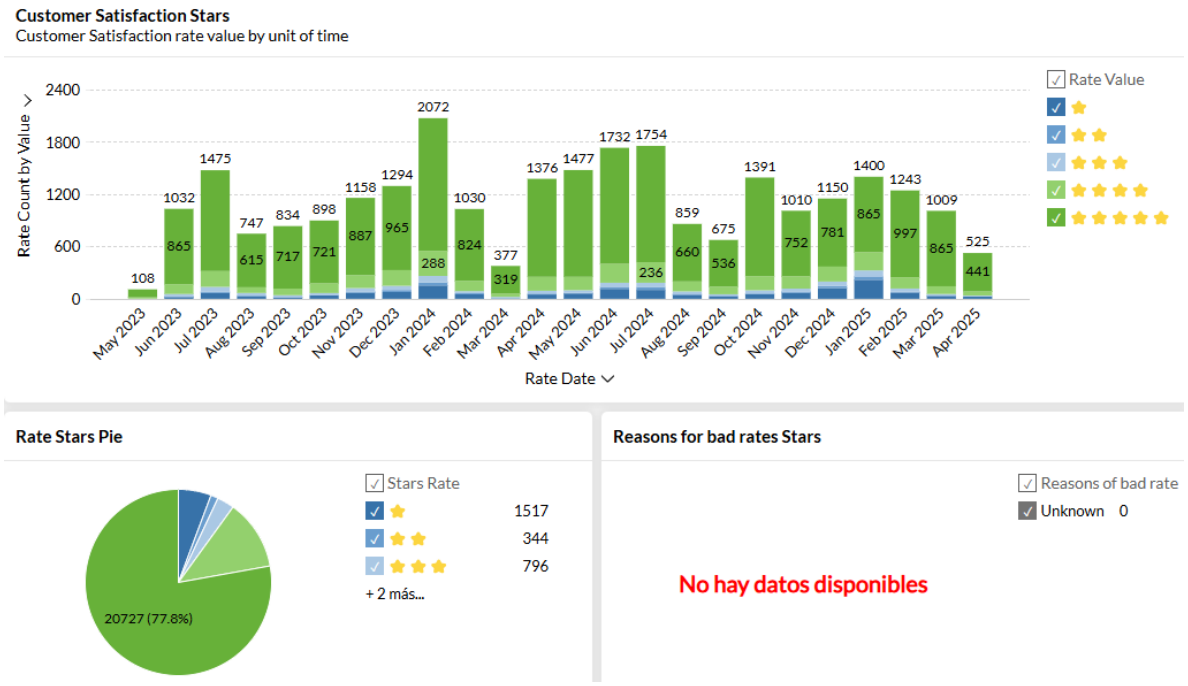
Indicadores B2Chat

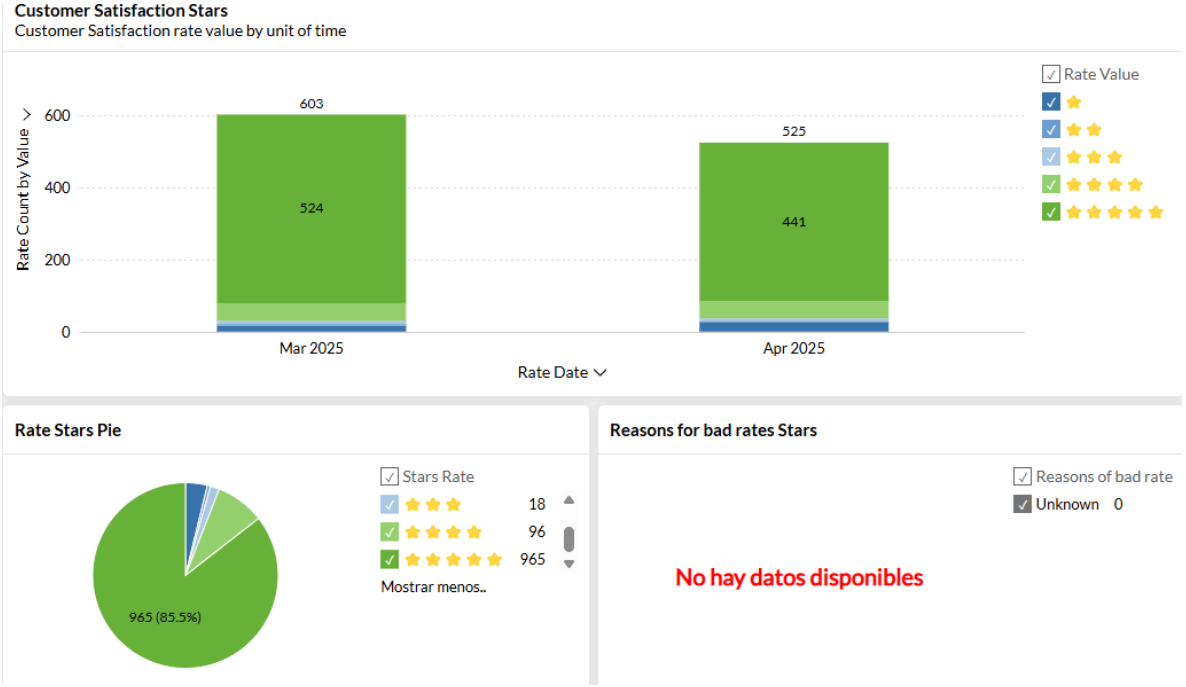


En esta gráfica se evidencia la cantidad de chats cerrados que se responden cada mes. Hasta el 11 de abril se han atendido 8. 716 chats.



Esta gráfica nos muestra la cantidad de chats respondidos. En la gráfica de la izquierda se puede observar que el 100% de los chats son respondidos y tienen la conversación resuelta. Esto evidencia una excelente gestión en la capacidad de atender el canal del WhatsApp el cual se ha convertido en la herramienta principal de comunicación con el cliente.





Esta gráfica nos muestra el nivel de satisfacción de los estudiantes que interactúan a través de WhatsApp. Se recibe retroalimentación de 1.128 para un promedio ponderado de una calificación de 4,7 sobre 5.

Como oportunidad de mejora en los procesos de matrícula, para mejorar la experiencia de usuario, se realizan reuniones periódicas con el área de Admisiones y Financiera.

Informe de Inscritos Nuevos de Pregrado y Posgrado en el periodo 2025-2

	Pregrado	Posgrados
Preinscirtos	572	109
Inscritos	2692	42
Total	3264	151

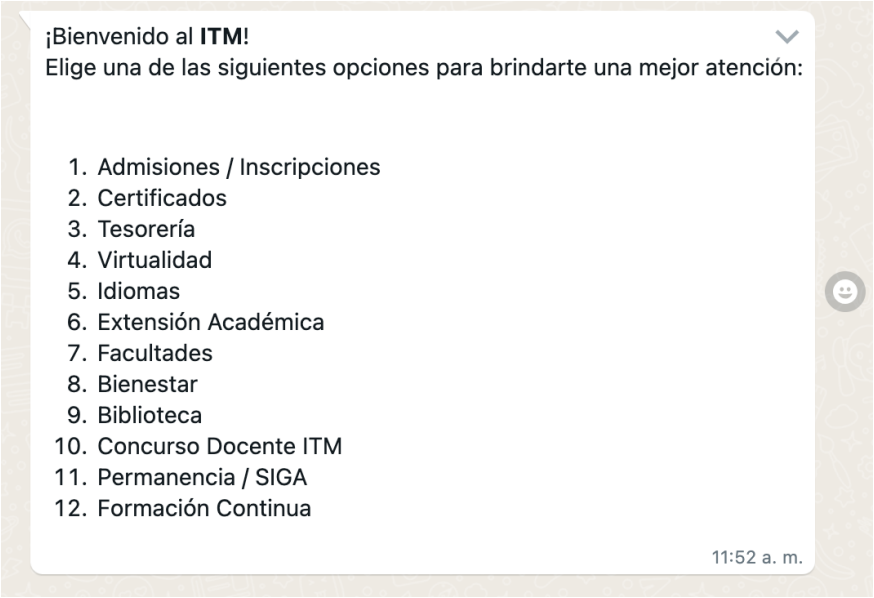
Se entiende por Preinscritos aquellos aspirantes a los diferentes programas de Posgrados que a la fecha no han realizado el pago de los derechos de inscripción y el cargue de documentos, los cuales se les ha realizado gestión de llamadas, envíos de WhatsApp y correos electrónicos con el fin de brindar el acompañamiento y lograr la inscripción exitosa. Para Pregrado no se realiza cobro de los derechos de inscripción, pero se entiende por preinscritos lo que no han finalizado la carga de documentos.

Durante este mes se presentó un incremento en las participaciones como apoyo al equipo de la vicerrectoría de Docencia especialmente de U en mi región en cuanto a las matrículas de los municipios foco y la solución de los errores presentados en el ingreso a la plataforma de educación virtual.

Se brinda apoyo también a la dependencia de educación virtual, en el cual se gestiona una base de datos de 1.600 estudiantes ausentes y que presentan incidencia con el ingreso a la plataforma virtual con el fin de liderar una estrategia para que puedan continuar con sus estudios en la institución. Adicional a ello se da apoyo desde la misma dependencia a la revisión de 750 solicitudes que llegan al correo educacionvirtual@itm.edu.co con el fin de dar respuesta oportuna a los estudiantes y tratar de solventar todas sus dudas o inconvenientes referente a la virtualidad.

Se articula el equipo del Centro de Atención Integral al Ciudadano con el equipo de Vicerrectoría de Docencia específicamente con los encargados de UEMR, con el fin de crear estrategias y planes de mejora en los procesos de inscripción, admisión y matrícula en los municipios asignados al equipo del CIAC en los cuales se tiene el convenio educativo de regionalización bajo el programa Puedo Estudiar (Andes, Bello, Betania, Betulia, Carolina del Príncipe, Carepa, Jardín, El Peñol, Belmira).

Se actualiza en el Bot de soluciones del B2chat y en los canales de atención de Instagram y Facebook creando un amplio menú de consultas y respuestas automatizadas para mejorar la experiencia de usuario, como se muestra a continuación:



Actualmente el equipo del CIAC debido a los requerimientos de los diferentes departamentos y dependencias de la institución queda estructurado así:

A. Coordinador y apoyo UEMB y UEMR: Juan Carlos Estrada.
B. Posgrados: Shirly Lobo, Duverney Espinosa, Bibiana Ramirez.
C. Pregrado: Maria Camila Cano, Carolina Castaño, Daniela Quintero y Juan Diego Acevedo
D. Extensión Académica: Bibiana Ramirez.
E. Tesorería: Jose Pérez e Isabel Rozo.

Educación Virtual: Duverney Espinoza.

Adicionalmente a lo anterior, el equipo del CIAC sirve como apoyo en las diferentes ferias universitarias organizadas por el departamento de Mercadeo. También, apoya al departamento de admisiones desde el proceso de inscripciones hasta la matrícula de los diferentes tipos de estudiantes que se manejan en la institución (Nuevos, Antiguos, Reingreso, Transferencias, Ciclo) en los diferentes programas de Pregrado y Posgrados.

Se muestra plan para llegar a los 28.000 estudiantes para el 2025-2 con las siguientes aristas:

- Mercadeo y comunicaciones
- Infraestructura Tecnológica
- Estrategia de Permanencia
- Gestión Curricular
- Orientación Vocacional
- Admisiones

Se revisa el plan de medios con Comunicaciones para lograr un balance Digital - ATL – BTL, con enfoque por programa.
Se revisa con Sistemas el desarrollo del nuevo SIA

Envío de mensajes masivos por WhatsApp a 2.305 contactos de la base de datos compartida por las diferentes dependencias, con el fin de notificar encuestas, cobros, pendientes por finalizar procesos de inscripción.

Campaña	Contactos	Fecha de creación	Fecha de envío	Template	Estado
INSCRITOS POSGRADOS 2025	6	02/04/2025, 14:20	02/04/2025, 14:20	inscripcion_posgrado	Enviado
pendientes pregrado 20252	6	02/04/2025, 14:15	02/04/2025, 14:16	pendiente_inscripcion_	Enviado
posgrados in	3	01/04/2025, 11:10	01/04/2025, 11:10	inscripcion_posgrado	Enviado
PENDIENTES POSGRADOS 2025	2	01/04/2025, 11:08	01/04/2025, 11:09	pendiente_inscripcion_	Enviado
Inscritos pregrado 2025 2	211	01/04/2025, 10:59	01/04/2025, 10:59	inscripcion_pregrado_e	Enviado
pendientes inscripciones pregrad	110	01/04/2025, 10:38	01/04/2025, 10:39	pendiente_inscripcion_	Enviado
inscritos exitoso	707	31/03/2025, 15:23	31/03/2025, 15:23	inscripcion_pregrado_e	Enviado
pendientes pregrado	268	31/03/2025, 14:56	31/03/2025, 14:56	pendiente_inscripcion_	Enviado
exitosa inscripcion	2	31/03/2025, 14:38	31/03/2025, 14:38	inscripcion_posgrado	Enviado
pos pendientes inscripcion	8	31/03/2025, 14:36	31/03/2025, 14:36	pendiente_inscripcion_	Enviado

266 resultados Elementos 10 ‹ 1 2 3 4 5 … 27 ›

Apoyo en la inducción de estudiantes de posgrados matriculados en la modalidad virtual.

Se gestionan correos de solicitudes de reliquidaciones de matrículas de posgrados.

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

Valor del Contrato	$ 629.951.763
Valor adiciones	N/A
Valor ejecutado	$ 377.971.057,94
Valor liberado	$ 125.990.352,74
Valor pendiente por ejecutar	$ 251.980.705.06
Porcentaje en ejecución financiera	% 60

3.1 RELACIÓN FACTURAS:

4. Factura	Valor factura	Valor a pagar
Factura FE 44	$125.990.352,6	$$125.990.352,6
Factura FE 45	$125.990.352,6	$125.990.352,6
Factura FE 46	$125.990.352,74	$125.990.352,74

5. INFORME JURÍDICO:

El contratista está cumpliendo con la obligación de garantizar la calidad del servicio objeto del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1150 de 2007, las garantías no serán obligatorias en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía, en consecuencia, el ITM se abstendrá de exigir garantías, dada la naturaleza del objeto, la forma de pago y las condiciones establecidas en el análisis de riesgos para minimizar estos.
No obstante, la anterior determinación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 7 a 17 de la Ley 1480 de 2011, en asocio con las determinaciones de los artículos 932 y 958 del Código de Comercio, el Contratista ha cumplido con la obligación de garantizar la calidad del bien o servicio objeto del contrato.

6. OBSERVACIONES DEL DESARROLLO DEL CONTRATO:

De acuerdo con el presente informe parcial de ejecución y de cumplimiento al objeto del contrato de prestación de servicios N 6658 de 2025, y a sus especificaciones técnicas, se avala por parte de la supervisora, el pago de la factura FE46 del 14 de abril de 2025, previo recibido a satisfacción, y de acuerdo con las especificaciones técnicas

Atentamente,



MELISSA NARANJO
Profesional Universitaria de Comunicaciones y Publicaciones
Supervisora