CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS PSA No. P 6658 DE 2025

MAYO 15 2025

CONTRATANTE	INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO "ITM"
NIT	800.214.750 – 7
CONTRATISTA	ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL S.A.S
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:

Prestación de servicios de specializados 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

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.** 6658 DE 2025 no ha presentado novedades ni modificaciones.

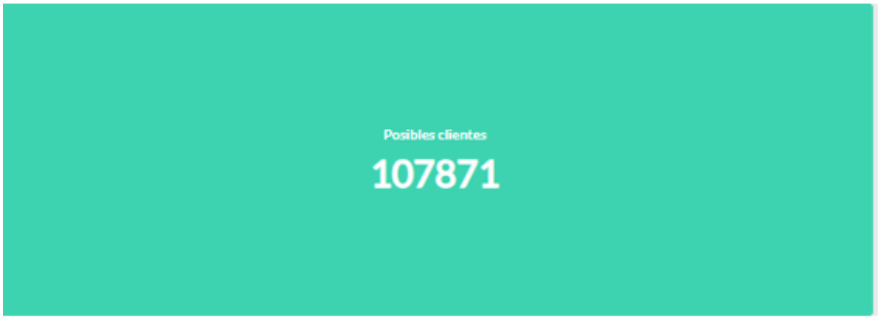
2. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

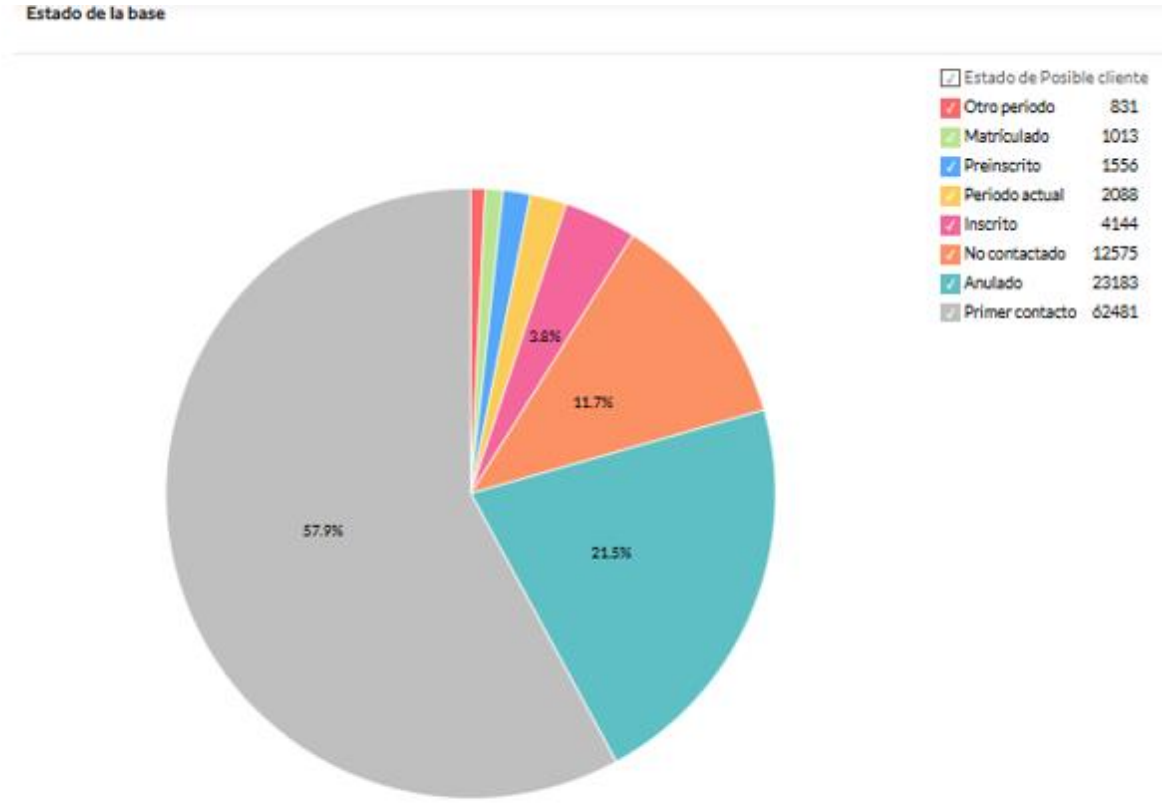
2.1 ESPECIFICACIONES TECNICAS

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:

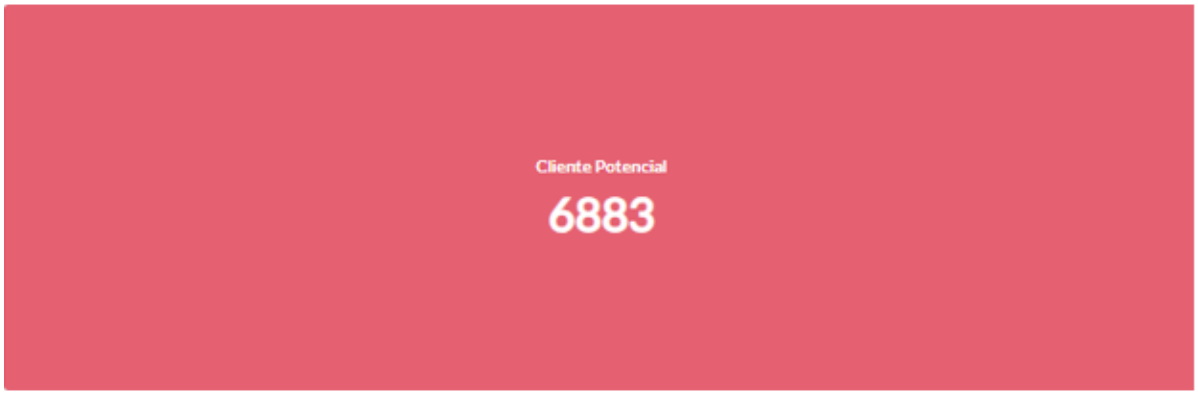


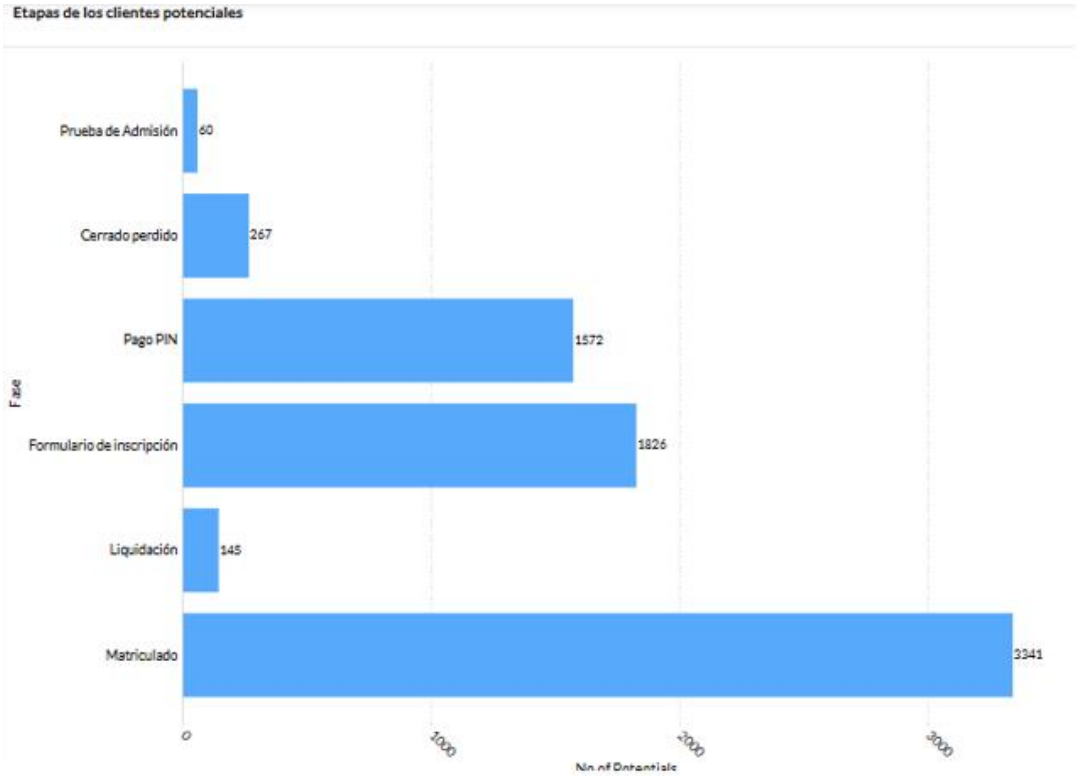


En la gráfica se evidencia la cantidad de estudiantes nuevos que tenemos en nuestro CRM, los cuales se han agregado desde las bases de datos propias de la Institución y se van sumando las personas que dejan sus datos en el formulario de la página web o escriben por WhatsApp. A la fecha tenemos un total de 107.871 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:

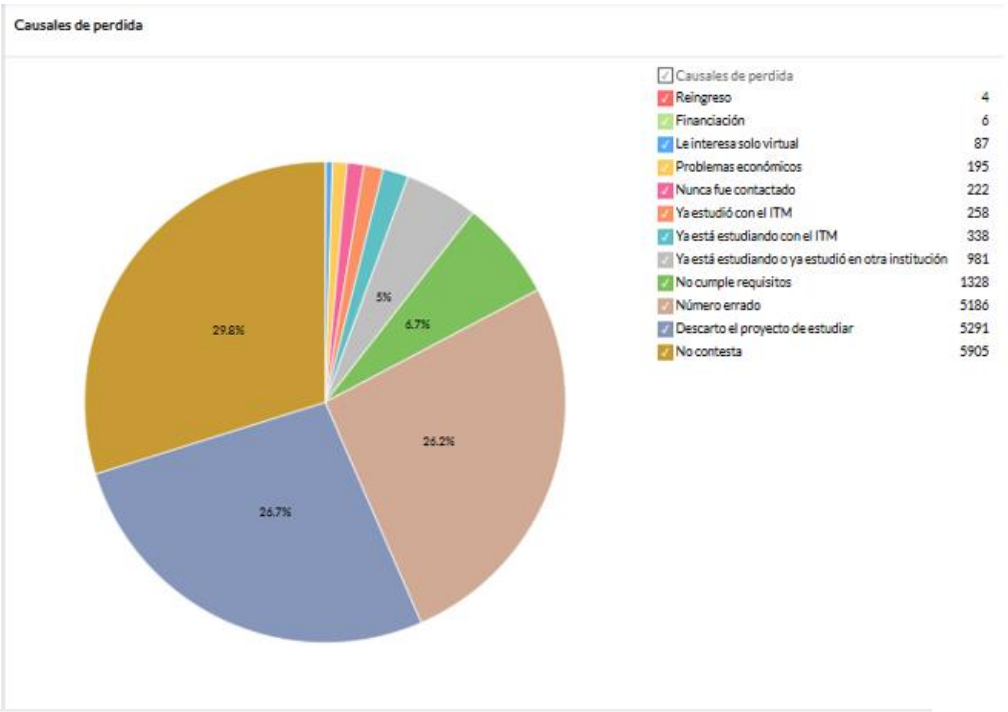
- Primer contacto: Es un estudiante que entra nuevo a la base de datos y no se le ha realizado ninguna llamada o envío de chat.
- No contactado: Estudiante que se llama, se le envía correo electrónico y chat, pero no responde
- Periodo actual: estudiante que se contacta y muestra interés en estudiar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

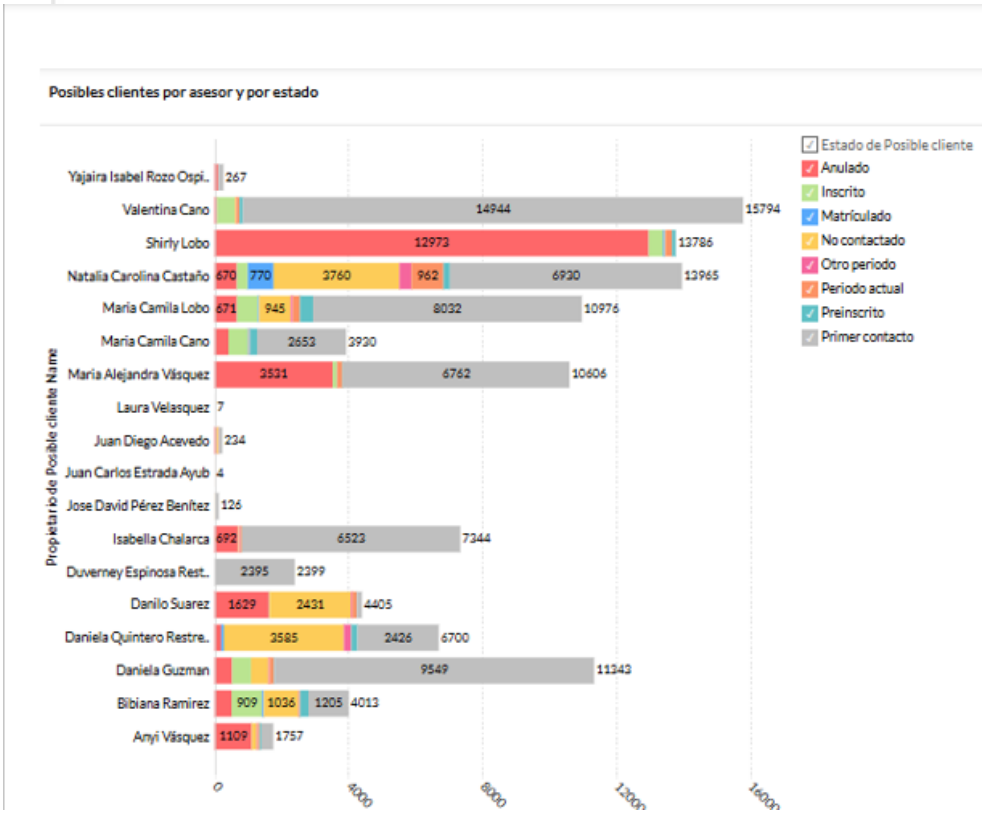
Este análisis sirve como insumo para identificar posibles causas de deserción en el proceso de inscripción y proponer alternativas que aumenten la tasa de conversión entre interesado y matriculado.
- Otro periodo: estudiante que sí está interesado en estudiar en el ITM, pero en el próximo semestre.
-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



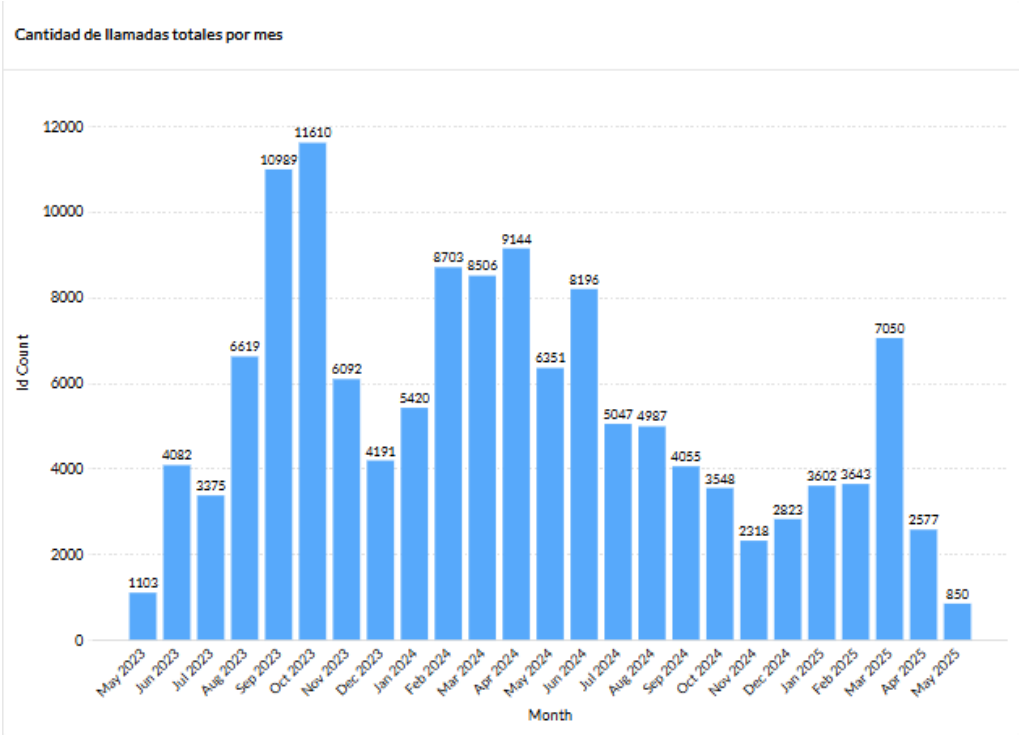


En la gráfica de Clientes Potenciales podemos visualizar los estudiantes que siguen con el proceso de inscripción y matrícula. Se evidencia cuántos estudiantes están en cada etapa del proceso lo cual nos permite generar alertas en caso de existir algún inconveniente.

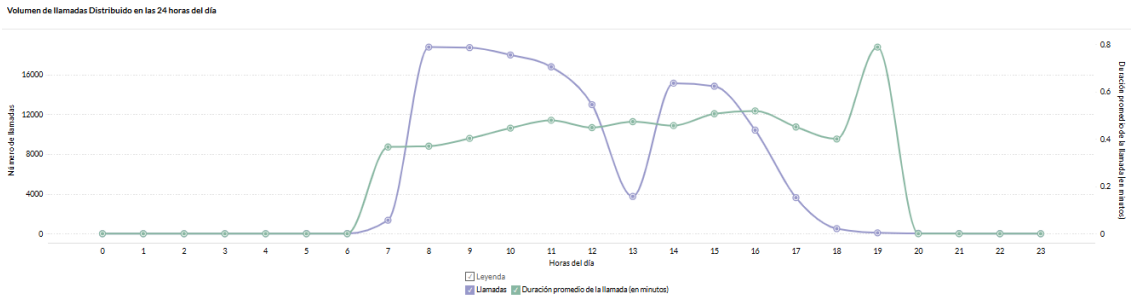




En esta gráfica se observa el estado de la base de datos por cada asesor. Esto permite analizar la carga de trabajo de todo el equipo de atención al ciudadano para optimizar las funciones de cada agente y dimensionar la capacidad instalada. Como se puede evidenciar, la cantidad de estudiantes en Primer Contacto asciende a 67.206, (el 63,4% de la base de datos total).



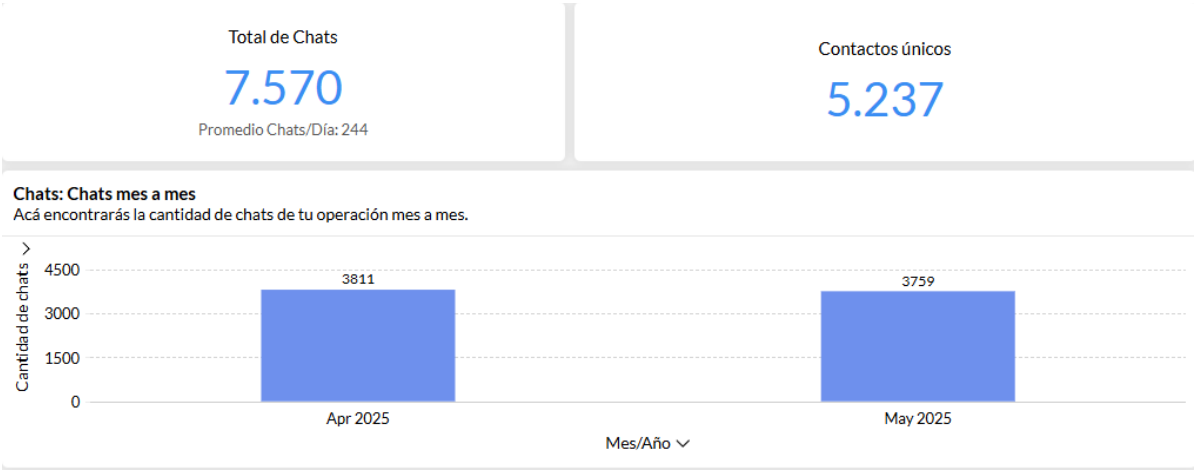
Estas gráficas muestran la cantidad de llamadas por mes y por asesor que se están realizando desde el CRM. Esta plataforma permite agilizar el tiempo en las llamadas, medir la efectividad de cada asesor y grabar cada llamada, en caso tal de que en el futuro se presente alguna queja o reclamo por parte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

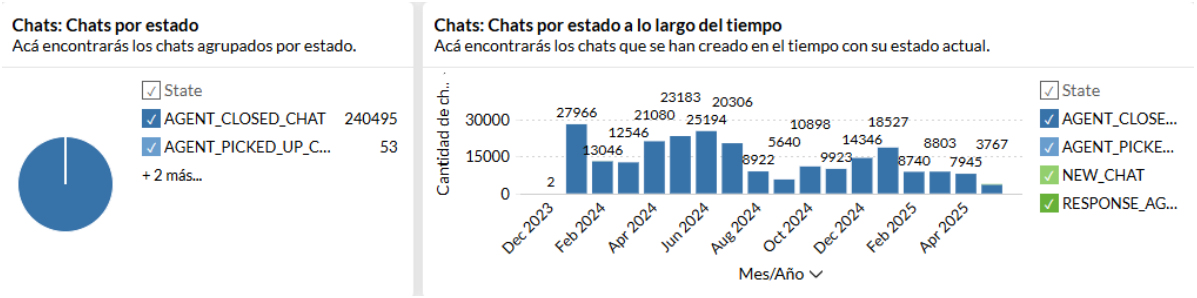
La herramienta de B2Chat permite integrar en una sola línea de WhatsApp todas las conversaciones que se dan entre estudiantes, aspirantes y el ITM por los diferentes canales de comunicación institucional (Facebook, Instagram y WhatsApp). Este medio de comunicación se ha convertido en el principal canal de contacto, mediante el cual se han atendido desde el 11 de abril hasta el 15 de mayo un total de 7.570 chats y 5.237 estudiantes. En promedio estamos recibiendo 244 chats al día por este canal como lo muestra la siguiente gráfica:



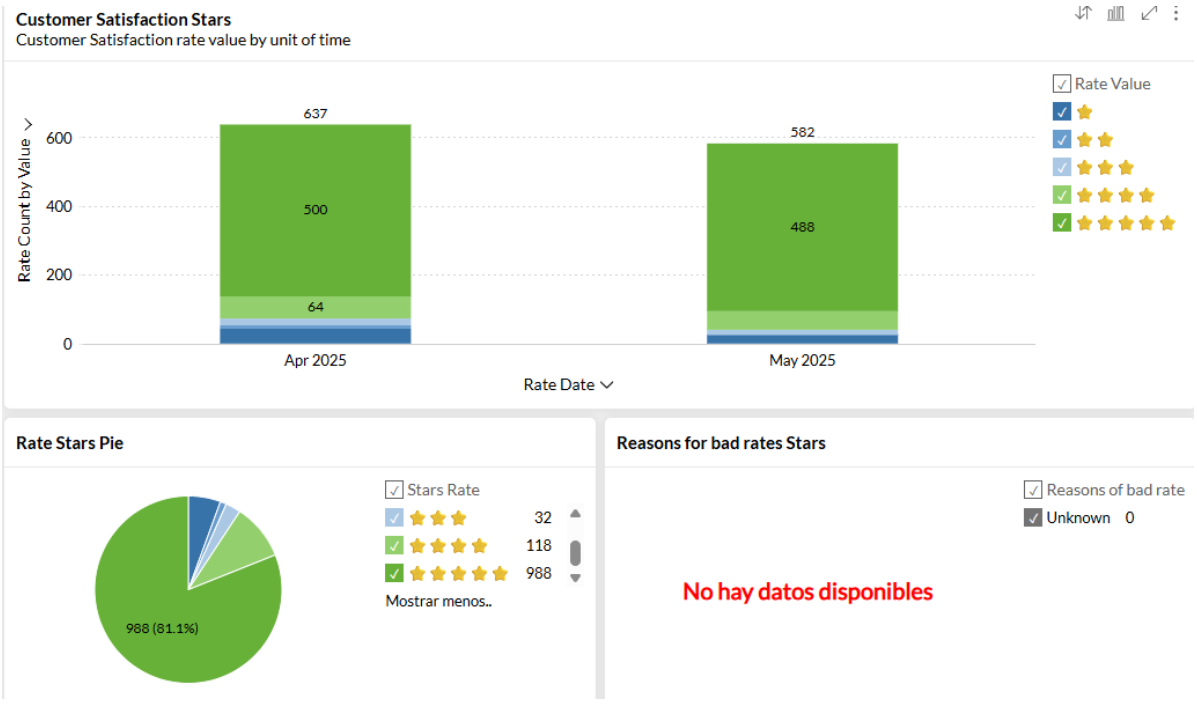
También, en el siguiente grafico se puede evidenciar el flujo de Chats atendidos por el equipo durante el desarrollo del proyecto, donde los picos altos se presentan en los meses cuando se activa el proceso de inscripción, admisión y matrícula brindando el soporte técnico a la comunidad ITM en cuanto al manejo del formulario de inscripción y el SIA WEB:



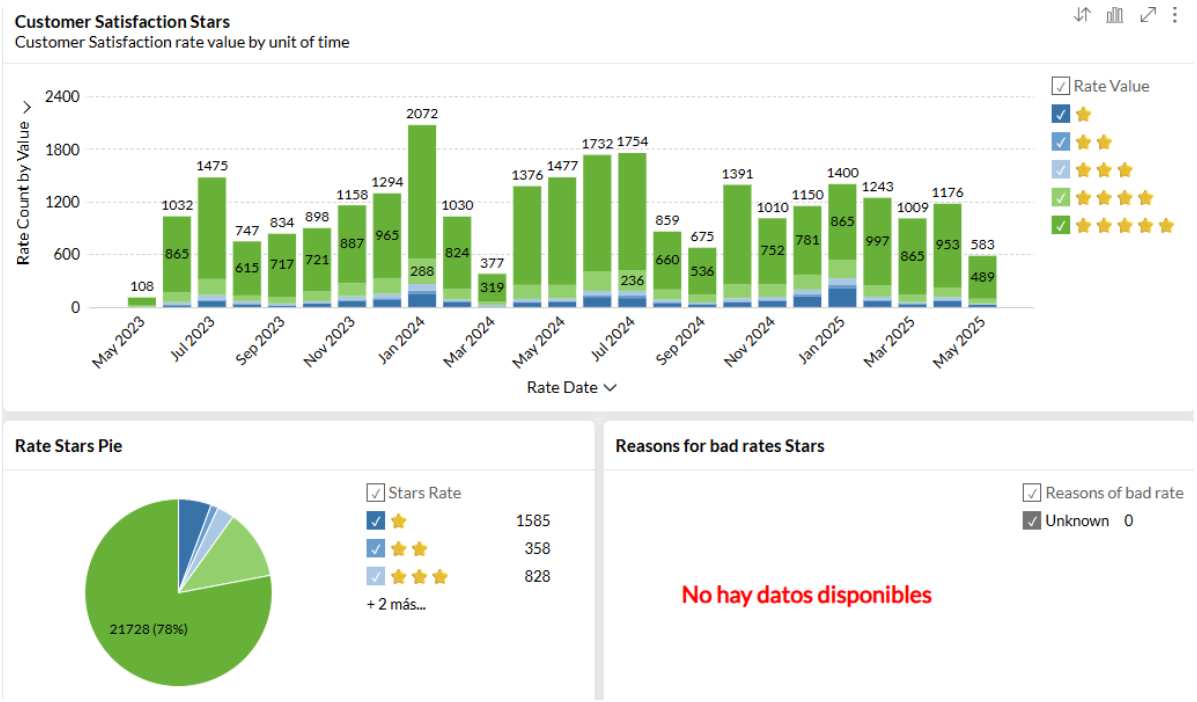
Esta gráfica nos muestra la cantidad de chats respondidos. En la gráfica de la izquierda se puede observar que el 100% de los chats son respondidos y tienen la conversación resuelta. Esto evidencia una excelente gestión en la capacidad de atender el canal del WhatsApp el cual se ha convertido en la herramienta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



Adicional la herramienta de B2Chat, permite conocer el nivel de satisfacción de la atención por parte de los estudiantes. En la siguiente gráfica se evidencia un total de evaluaciones desde el 11 de abril hasta el 15 de mayo de 1.219 encuestas de las cuales 988 califican el servicio con 5 estrellas (81.5%) y 118 (9.68%) con 4 estrellas. Solo se reciben el 8,8% de calificaciones negativas donde la mayoría de inconformidad se presentan por el cobro de las personas que no salieron beneficiarias de los fondos de gratuidad, incidencias presentadas por el diligenciamiento del formulario de inscripción y cargue de la documentación requerida. Se realizan las respectivas recomendaciones a revisar por el departamento de admisiones y tesorería, debido a las inconformidades presentadas por los estudiantes. Para un obtener un promedio de 4.6 sobre 5.



Adicional, en el siguiente grafico se puede evidenciar el flujo de encuestas realizadas durante el desarrollo del proyecto, en el cual el equipo del CAIC se ha caracterizado por manejar un promedio general de satisfacción de 4,6 a 4,7.



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.

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.

Informe Inscritos con cohorte al 15 de mayo periodo académico 2025-2:

	Preinscritos	Inscritos
Pregrado	1.177	5.778
Posgrados	187	97
Total:	**1.364**	**5.875**

Las siguientes tablas muestran la cantidad de preinscritos e inscritos por programa académico para el periodo académico 2025-2 con cohorte al 15 de mayo del 2025:

Preinscritos:

Nombre del Programa	Cantidad de Preinscritos
Tecnología en Gestión Administrativa	201
Tecnología en Desarrollo de Software	180
Contaduría Pública	88
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos	86
Tecnología en Gestión Administrativa - Modalidad Virtual	80
Ingeniería Mecatrónica	53
Ingeniería Biomédica	47
Administración Tecnológica	40
Artes Visuales	39
Tecnología en Diseño Industrial	37
Tecnología en Mantenimiento de Equipo Biomédico	37
Tecnología en Gestión de Redes de Telecomunicaciones	30
Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos	30
Especialización en Finanzas	29
Tecnología en Sistemas Electromecánicos	27
Ciencias Ambientales	24
Tecnología en Informática Musical	23
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos - Modalidad Virtual	22
Ingeniería de la Calidad	19
Tecnología en Construcción de Acabados Arquitectónicos	19
Ingeniería en Diseño Industrial	17
Especialización en Ingeniería de Software - Presencial	16
Artes de la Grabación y Producción Musical	16
Química Industrial	15
Tecnología en Automatización Electrónica	14
Tecnología en Desarrollo de Aplicaciones para Dispositivos Móviles Modalidad Virtual	14
Especialización En Infraestructura Hospitalaria Semipresencial	14
Tecnología en Diseño y Programación de Soluciones de Software como Servicio Modalidad Virtual	12
Especialización en Ciberseguridad - Modalidad Virtual	11
Cine	11
Especialización en Ciberseguridad - Presencial	8
Especialización en Gestión Del Mantenimiento Industrial - Modalidad Virtual	8

Especialización en Ingeniería de Software - Modalidad Virtual	8
Tecnología en Control de la Calidad	7
Doctorado en Ingeniería	6
Tecnología en Sistemas de Producción	6
Maestría en Gestión de Organizaciones	6
Maestría en Artes Digitales	6
Maestría en Ciencias: Innovación en Educación	5
Maestría en Ingeniería Biomédica	5
Maestría en Seguridad Informática	5
Especialización en Gestión Del Mantenimiento Industrial	5
Maestría en Diseño	4
Maestría en Desarrollo Sostenible	4
Maestría en Estudios de Ciencia Tecnología Sociedad e Innovación - Virtual	4
Maestría en Automatización y Control Industrial	4
Interpretación y Traducción Lengua de Señas Colombiana - español	4
Ingeniería Financiera	3
Maestría en Gestión de la Innovación Tecnológica Cooperación y Desarrollo Regional	2
Maestría en Metrología	2
Especialización En Infraestructura Hospitalaria	2
Ingeniería de Producción	2
SILLAS VACIAS	2
Especialización en Gestión de Sistemas Energéticos Industriales	2
Ingeniería en Telecomunicaciones	1
Ingeniería en Ciencias de Datos	1
Maestría en Gestión Energética Industrial	1
Ingeniería Electromecánica	1
Ingeniería de Sistemas	1
Total general	**1366**

Inscritos:

Nombre del Programa	Cantidad de Inscritos
Tecnología en Desarrollo de Software	1021
Tecnología en Gestión Administrativa	777
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos	414
Tecnología en Gestión Administrativa - Modalidad Virtual	412

Ingeniería Mecatrónica	367
Contaduría Pública	365
Ingeniería Biomédica	332
Administración Tecnológica	271
Tecnología en Informática Musical	179
Tecnología en Diseño Industrial	170
Artes Visuales	162
Tecnología en Gestión de Redes de Telecomunicaciones	132
Tecnología en Mantenimiento de Equipo Biomédico	128
Ingeniería en Diseño Industrial	124
Artes de la Grabación y Producción Musical	89
Tecnología en Sistemas Electromecánicos	86
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos - Modalidad Virtual	82
Química Industrial	81
Ingeniería de la Calidad	79
Tecnología en Automatización Electrónica	75
Tecnología en Construcción de Acabados Arquitectónicos	70
Ciencias Ambientales	62
Cine	61
SILLAS VACIAS	48
Tecnología en Diseño y Programación de Soluciones de Software como Servicio Modalidad Virtual	45
Tecnología en Desarrollo de Aplicaciones para Dispositivos Móviles Modalidad Virtual	45
Tecnología en Sistemas de Producción	43
Interpretación y Traducción Lengua de Señas Colombiana - Español	31
Tecnología en Control de la Calidad	27
Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos	17
Especialización en Finanzas	15
Ingeniería Financiera	12
Especialización En Infraestructura Hospitalaria Semipresencial	9
Ingeniería Electromecánica	8
Ingeniería en Ciencias de Datos	7
Especialización en Ciberseguridad - Presencial	7
Especialización en Ciberseguridad - Modalidad Virtual	6
Ingeniería de Sistemas	6
Especialización en Ingeniería de Software - Presencial	6
Ingeniería de Producción	6
Especialización en Ingeniería de Software - Modalidad Virtual	5
Especialización en Gestión Del Mantenimiento Industrial	4
Maestría en Estudios de Ciencia Tecnología Sociedad e Innovación - Virtual	4

Ingeniería Electrónica	4
Administración del Deporte	3
Maestría en Ciencias: Innovación en Educación	3
Especialización en Gestión Del Mantenimiento Industrial - Modalidad Virtual	3
Maestría en Gestión de la Innovación Tecnológica Cooperación y Desarrollo Regional	3
Maestría en Seguridad Informática	3
Especialización En Infraestructura Hospitalaria	3
Ingeniería en Telecomunicaciones	2
Especialización en Gestión de Sistemas Energéticos Industriales	2
Doctorado en Ingeniería	2
Maestría en Diseño	2
Maestría en Desarrollo Sostenible	1
Maestría en Artes Digitales	1
Maestría en Gestión de Organizaciones	1
Total general	**5923**

Durante este mes se presentó un incremento en las participaciones como apoyo al equipo de mercadeo comercializando en las diferentes ferias universitarias la oferta académica de los diferentes programas de pregrado y posgrados.

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 actualizó 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.

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, Laura Velasquez.
C. **Pregrado:** Maria Camila Cano, Carolina Castaño y Daniela Quintero.
D. **Extensión Académica:** Bibiana Ramirez.
E. **Tesorería:** Jose Pérez e Isabel Rozo.
F. **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

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

Envío de mensajes masivos por WhatsApp a 3.770 contactos de la base de datos compartida por las diferentes dependencias, con el fin de notificar encuestas, cobros, pendientes por finalizar procesos de inscripción, admitidos, matrículas, promoción de programas bajo el proyecto de U en mi Barrio.

Campaña	Contactos	Fecha de creación	Fecha de envío	Template	Estado
INSCRITOS PREGRADO NUEVOS	295	14/05/2025, 10:22	14/05/2025, 10:23	inscripcion_pregrado_e	Enviado
PREINCIRTOS PREGRADO	141	14/05/2025, 10:09	14/05/2025, 10:09	pendiente_inscripcion_p	Enviado
INSCRITOS NUEVOS POSGRADO	6	14/05/2025, 10:03	14/05/2025, 10:03	inscripcion_posgrado	Enviado
PENDIENTES DE INSCRIPCION POSGI	172	14/05/2025, 09:59	14/05/2025, 10:00	pendiente_inscripcion_p	Enviado
UEMB OFERTA GENERAL	127	13/05/2025, 11:24	13/05/2025, 11:25	uemb_general	Enviado
UEMB COMUNA 80	204	13/05/2025, 10:49	13/05/2025, 10:49	uemb_comuna_80	Enviado
UEMB COMUNA 60	37	12/05/2025, 15:48	12/05/2025, 15:48	uemb_comuna_60	Enviado
UEMB COMUNA 16	58	12/05/2025, 15:11	12/05/2025, 15:11	uemb_comuna_16	Enviado
UEMB COMUNA 121	5	12/05/2025, 11:46	12/05/2025, 11:46	uemb_comuna_12	Enviado
UEMB COMUNA 12	60	12/05/2025, 11:39	12/05/2025, 11:40	uemb_comuna_12	Enviado

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

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

Valor del Contrato	$629.951.763
Valor adiciones	$0
Valor ejecutado	$ 503.961.410.47
Valor liberado	$ 125.990.352,53
Valor pendiente por ejecutar	$ 125.990.352,53
Porcentaje en ejecución financiera	% 80

3.1 RELACIÓN FACTURAS:

4. Factura	Valor	Valor a pagar

	factura	
Factura FE 44	$125.990.353	$125.990.353
Factura FE 45	$125.990.353	$125.990.353
Factura FE 46	$125.990.353	$125.990.353
Factura FE 47	$125.990.353	$125.990.353

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 PSA No.6658 de 2025, y a sus especificaciones técnicas, se avala por parte de la supervisora, el pago de la factura FE47 del 16 de mayo de 2025, previo recibido a satisfacción, y de acuerdo con las especificaciones técnicas

Atentamente,



MELISSA NARANJO
Profesional Universitaria de Comunicaciones y Publicaciones
Supervisora