1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/07/2025 A 31/07/2025

2. DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
DEPENDENCIA	Interventoría
CARGO	Director Interventoría Unión temporal interventoría BPO 2023

3. DATOS DEL CONTRATO

OBJETO:	
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	39 meses
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	--
PRÓRROGA (SI APLICA)	--
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	--

4. SEGUIMIENTO GESTIÓN CONTRACTUAL

El siguiente cuadro debe ser diligenciado solo para personas naturales:

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	X		X	

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

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

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
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.				
19	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos.	X		X	
20	Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.	X		X	
21	Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	X		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, comprometiéndose igualmente el PROVEEDOR a, en su caso, exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal	X		X	
23	Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones.	X		X	
24	Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.	X		X	

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		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		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		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		X	
29	Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional.	X		X	
30	Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el ICETEX. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el ICETEX y el PROVEEDOR de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.	X		X	
31	Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el ICETEX.	X		X	
		X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
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		X	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.	X		X	
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.	X		X	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.	X		X	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.	X		X	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.		X		X
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.	X		X	

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		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 las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y retrasos que pudieran presentarse.	X		X	
42	Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	N/A		N/A	
43	Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.	X		X	
44	Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.	X		X	
45	Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.	X		X	
46	Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.	X		X	
	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
47	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		X	

Persona jurídica: Adjunta Informe de actividades y soportes: SI ☒ NO ☐

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

1. Durante el mes de agosto de 2025, se realiza el pago de servicios prestados en el mes de julio de 2025, de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato No. 2022-0770.

Obligación N°1: Esta obligación se encuentra en desarrollo durante la vigencia del contrato el cual finaliza en el año 2026.
Obligación N°11: No aplica este requerimiento se cumplió en la etapa de implementación.
Obligación N°26: No aplica se refiere a la etapa de des implementación.
Obligación N°42: No aplica dado que corresponde al cierre final del contrato.
Obligación N°33. Se recibe a satisfacción toda vez que se ha podido determinar que no se ha generado ningún perjuicio a la entidad con las acciones impetradas por los beneficiarios.

Comware S.A en el momento en que la entidad o esta interventoría requiera el suministro de los datos pertinentes para las aclaraciones a lugar esta presto a colaborar con esto.

A continuación, se relacionan las alertas a resaltar para el mes de julio de 2025 respecto a la ejecución del contrato No. 2022-0770 y dando cumplimiento a las obligaciones de la interventoría plasmadas bajo el contrato No. 2023-0704.

2. Alertas mes de Julio:

CONSECUTIVO OFICIO	FECHA DE ENVIO	RADICADO TU TRAMITE	ASUNTO	COMUNICADO DE RESPUESTA
UTBPO-2023-0704-540	4/07/2025	20253050245955-R	Alertas frente a la denominación dada por la entidad a la matriz como: "riesgo materializado".	COMWARE-2022-0770-380
UTBPO-2023-0704-542	2/07/2025	20253020241902-R	Alerta sobre ausencia de grabaciones – canal mesa de verificación documental (mayo 2025).	COMWARE-2022-0770-375
UTBPO-2023-0704-548	4/07/2025	20253050246821-R	Reiteración oficios revisión penalizaciones facturación julio Comware.	
UTBPO-2023-0704-551	8/07/2025	20253050249502-R	seguimiento estado y avance de plan(es) de acción(es) sobre los hallazgos y recomendaciones reportadas por icetex en informe técnico de comportamientos anómalos en la creación de casos en CRM Dynamics de icetex, según comunicación Comware-2022-0770-356 del 19 de junio de 2025.	COMWARE-2022-0770-386
UTBPO-2023-0704-556	8/07/2025	20253050249552-R	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-533 desviación del personal solicitado en el dimensionamiento de junio vs el personal real contratado para junio de 2025	COMWARE-2022-0770-365
UTBPO-2023-0704-561	10/07/2025	20253020257101-R	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-534 validación de proceso de renovación de créditos – posible suplantación fondo comunidades indígenas.	COMWARE-2022-0770-366
UTBPO-2023-0704-564	15/07/2025	20253020264267-R	Reiteración de solicitud frente a represamiento de solicitudes en otros idiomas – procesos especiales.	COMWARE-2022-0770-374
UTBPO-2023-0704-565	16/07/2025	20253020264528-R	Cierre sin justificación del centro de experiencia presencial Mocoa julio 07 de 2025.	COMWARE-2022-0770-371
UTBPO-2023-0704-566	16/07/2025	20253020264521-R	Solicitud de explicación por presunto incumplimiento nivel de servicio canales front office con corte al 14 de julio 2025.	COMWARE-2022-0770-388
UTBPO-2023-0704-567	17/07/2025	20253020266496-R	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-540 alertas frente a la denominación dada por la entidad a la matriz como: "riesgo materializado".	COMWARE-2022-0770-380
UTBPO-2023-0704-572	23/07/2025	20253020276053-R	Requerimiento frente a hallazgos en operación de centros de experiencia presencial (CEP) Pereira y Manizales semana del 14 al 18 de julio de 2025.	COMWARE-2022-0770-372
UTBPO-2023-0704-573	24/07/2025	20253020278464-R	Incidente de desacato - Paola Andrea Ríos Madera.	COMWARE-2022-0770-384
UTBPO-2023-0704-574	24/07/2025	20253020278336-R	Alerta en la gestión del canal te llamamos mes de julio 2025.	COMWARE-2022-0770-389
UTBPO-2023-0704-576	28/07/2025	20253020284197-R	Plan de acción de mitigación de impacto de gestión Back Office para julio 2025.	COMWARE-2022-0770-383
UTBPO-2023-0704-577	24/07/2025	20253020278438-R	Alerta por falta de equipos de cómputo en la sala de formación.	
UTBPO-2023-0704-578	25/07/2025	20253020282287-R	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-551 seguimiento estado y avance de plan(es) de acción(es) sobre los hallazgos y recomendaciones reportadas por icetex en informe técnico de comportamientos anómalos en la creación de casos en CRM Dynamics de icetex, según comunicación Comware-2022-0770-356 del 19 de junio de 2025.	COMWARE-2022-0770-386
UTBPO-2023-0704-579	25/07/2025	20253020282315-R	Radicación de informe – visita inspección puestos de trabajo y equipos de cómputo para operación del servicio asesoría financiera – operación Comware - 22 julio 2025.	
UTBPO-2023-0704-583	29/07/2025	20253020286333-R	Solicitud de atención a hallazgos identificados por Icetex - plan de mejora atención a beneficiarios.	COMWARE-2022-0770-395
UTBPO-2023-0704-586	30/07/2025	20253020289128-R	Reiteración de alerta sobre incumplimiento en el envío oportuno de la bitácora diaria por parte de comware s.a. y solicitud de consolidado histórico.	COMWARE-2022-0770-387

Todas las observaciones, alertas, aclaraciones y escalamientos que hace la interventoria son efectuadas en aras de dar cumplimiento a las obligaciones consignadas dentro del contrato No. 2023-0704 buscando con ellas que se optimice el buen desarrollo de la operación, más no se quiere reflejar con ello ningún tipo de incumplimiento frente al concepto que debemos emitir sobre la facturación, si es favorable o no favorable, no se puede emitir en este momento toda vez que el proceso de conciliación de factura de Comware S.A se encuentra en proceso de revisión.

3. Alerta por grabaciones no encontradas:

La Interventoría procede a presentar el informe correspondiente a la revisión de grabaciones entregadas por Comware S.A., las cuales fueron remitidas como soporte a la facturación del mes de julio de 2025. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor Enel marco de la sesión de conciliación efectuada el día 27 de agosto de 2025, en cumplimiento de la obligación contractual que se cita a continuación.

Como resultado de esta revisión, se aplicó un descuento sobre la factura del proveedor por un total de 662 interacciones, correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "*1. Revisión Grabaciones julio 2025*", incluida en el presente documento.

"…**ANEXO 6. DE TECNOLOGÍA. 21. GRABACIÓN DE TRANSACCIONES**
Sistema que permite la grabación y registro del 100% de las transacciones atendidas o realizadas.
Las transacciones deberán ser grabadas en un 100%, con una disponibilidad mínima requerida del 99,7%, la totalidad de los archivos de audio deberán ser entregados al ICETEX basados en lo estipulado en la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia y será borrada de los servidores y equipos del PROVEEDOR, de acuerdo con el protocolo de borrado seguro establecido por el ICETEX…"

"…El PROVEEDOR debe informar en un documento descriptivo cuál es su sistema de grabación de llamadas. Las grabaciones se deberán entregar mensualmente en formato magnético como soporte a la factura dirigida al supervisor o interventor del contrato…"

Mediante el oficio ***UTBPO-2023-0704-446 – "REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE GRABACIONES POR PARTE DE COMWARE S.A BAJO EL CONTRATO No. 2022-0770"*** de fecha 20 de marzo de 2025 y su re iteración de fecha 21 de abril de 2025 bajo el oficio ***UTBPO-2023-0704-472*** , la UT Interventoría BPO 2023 relacionó los requisitos con los que debe cumplir las grabaciones para ser remitidas por Comware S.A, recibidas por el Icetex y custodiadas por esta misma entidad; correspondiendo a la Interventoría el garantizar que se adelante todos estos pasos a fin de contar con las grabaciones en el momento que se requieran.

Nos permitimos transcribir lo concerniente al posible acuerdo que existe para la entrega de grabaciones entre Comware S.A – ICETEX:

"…entre las partes (Comware S.A – Supervisión del contrato No. 2022-0770), tienen un posible acuerdo interno de lo manifestado por la dirección de la supervisión del contrato, en el cual la interventoría no participó, y cual es según lo manifestado en reunión del 19 de marzo de 2025, que el contratista a partir de abril de 2023, según solicitud que hizo la supervisión del contrato No. 2022-0770 a la VOT que le indicara el medio magnético adecuado para almacenar las grabaciones, de lo cual se obtuvo respuesta en el mes de mayo, sin embargo aún el proveedor no recibe el protocolo de entrega de dichas grabaciones en el medio magnético definido a la fecha, razón por la cual dicha supervisión, y el equipo de Comware S.A acordaron crear un almacenamiento en su propia sede o repositorio, para que estas se encuentren disponibles para su consulta y entrega en el momento en que las partes así lo consideren, teniendo presente la disponibilidad de las mismas dentro de las diferentes etapas que surgen en la vida de la operación…"

Se realiza la revisión de cada una de las carpetas en los servidores del operador constatando la existencia de los archivos de las transacciones que hacen parte de cada uno de los canales de atención al usuario.

La interventoría toma evidencia de la existencia de los archivos, evidencia que se deja en el archivo en Excel denominado "20250827 Ejercicio Revisión Grabaciones Comware JULIO", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones julio 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales (Tutelas)	<=2000		$25.170	27	$ 679.590	$ 129.122	$ 808.712
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	<=2000		$25.170	84	$ 2.114.280	$ 401.713	$ 2.515.993
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	261	$ 3.428.235	$ 651.365	$ 4.079.600
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	> 19.000		$8.510	290	$ 2.467.900	$ 468.901	$ 2.936.801
					Total	662	$ 8.690.005	$ 1.651.101	$ 10.341.106

Fuente: Interventoría

Nota: la revisión realizada consistió en la verificación de los archivos en las carpetas de los canales, mas no en la calidad e integridad de estos, lo cual no es el alcance de esta revisión.

5. Procedimiento de cambios de canal y lineamientos asociados:

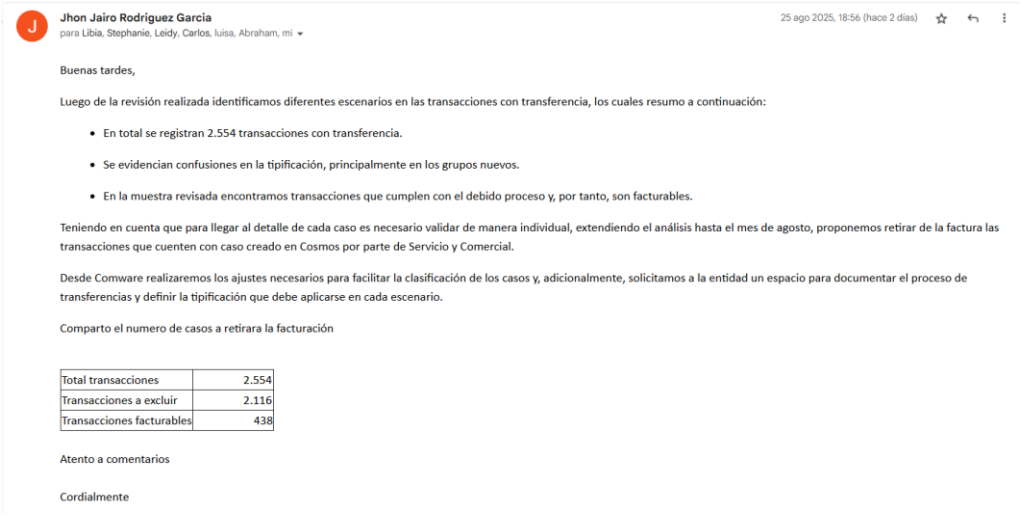
Esta interventoría recomienda que se lleve a cabo una mesa de conciliación entre las partes (Comware S.A - ICETEX - Interventoría) basada en la trazabilidad de socialización del proceso, toda vez que este proceso se ha venido dando de manera recurrente mes a mes de común acuerdo entre las partes, el objeto de la mesa de conciliación debe ser dejar plasmado en un acta los acuerdos, autorizaciones, procesos y demás lineamientos que se requieran para el mismo.

En la misma línea, la supervisión del Contrato No. 2022-0770, durante la sesión de conciliación de factura de Comware S.A. celebrada el 27 de agosto de 2025, indicó que los cambios de canal deben entenderse como parte de un proceso integral que involucra aspectos de planeación, administrativos y financieros. En este sentido, se confirmó que se adelantará una mesa de trabajo técnica con la participación de los diferentes frentes, con el fin de definir y argumentar de manera conjunta dicho proceso de forma integral.

5. Descuento Transacciones por Transferencia Julio:

Durante las sesiones de conciliación celebradas los días 15, 22 y 27 de agosto de 2025, la supervisión del Contrato No. 2022-0770 señaló la necesidad de revisar con prioridad el tratamiento de las transacciones categorizadas como ***'transferencias'*** en el canal telefónico, dado que se han evidenciado inconsistencias en la tipificación.

En este marco, Comware S.A., mediante correo remitido el 25 de agosto de 2025, manifestó estar de acuerdo con la exclusión de dichas transacciones de la facturación del mes de julio, proponiendo retirar un total de 2.116 casos de las 2.554 registradas, quedando 438 transacciones como facturables. En el mismo comunicado, el proveedor indicó que los ajustes necesarios se realizarían para facilitar la clasificación de los casos y solicitó un espacio para documentar el proceso de transferencias y definir la tipificación aplicable a cada escenario.



Jhon Jairo Rodriguez Garcia 25 ago 2025, 18:56 (hace 2 días)
para Libia, Stephanie, Leidy, Carlos, luisa, Abraham, mi

Buenas tardes,

Luego de la revisión realizada identificamos diferentes escenarios en las transacciones con transferencia, los cuales resumo a continuación:

- En total se registran 2.554 transacciones con transferencia.
- Se evidencian confusiones en la tipificación, principalmente en los grupos nuevos.
- En la muestra revisada encontramos transacciones que cumplen con el debido proceso y, por tanto, son facturables.

Teniendo en cuenta que para llegar al detalle de cada caso es necesario validar de manera individual, extendiendo el análisis hasta el mes de agosto, proponemos retirar de la factura las transacciones que cuenten con caso creado en Cosmos por parte de Servicio y Comercial.

Desde Comware realizaremos los ajustes necesarios para facilitar la clasificación de los casos y, adicionalmente, solicitamos a la entidad un espacio para documentar el proceso de transferencias y definir la tipificación que debe aplicarse en cada escenario.

Comparto el numero de casos a retirara la facturación

Total transacciones	2.554
Transacciones a excluir	2.116
Transacciones facturables	438

Atento a comentarios

Cordialmente

No obstante, la Interventoría deja constancia de que el cálculo y validación de estas transacciones debe realizarse en estricto cumplimiento de lo establecido en el Anexo de Facturación y Penalizaciones del Contrato No. 2022-0770, garantizando así que el tratamiento aplicado se ajuste a los lineamientos contractuales y no genere diferencias en los procesos de conciliación futuros.

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 de este	X	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio)	X	
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalamientos.	X	
7	Informe de capacitación/formación	X	
8	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del Personal	X	
9	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos: presenta el tiempo fuera de servicio.	X	
10	Informe de perfiles y claves	X	
11	Informe de Indicadores de acuerdos de niveles de servicio.	X	
12	Informes de Cumplimiento de Normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, quejas y reclamos.	X	
13	Informe de Indicadores resultantes de las reuniones de análisis estratégico (RAE).		N/A
14	Informes proceso SARLAFT		N/A
15	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Niveles de Servicio e Indicadores de Gestión.	X	
16	Informe de líneas telefónicas.	X	
17	Actas reunión de presentación de resultados	X	
18	Informe de Calidad	X	
19	Informe cambios de canal.	X	
20	Informe de recurrencia	X	
21	Informe de ausentismo.	X	
22	Informe de disponibilidad tecnológica.	X	
23	Informe de medición satisfacción del cliente – NPS.	X	
24	Informe de cumplimiento de los agilizadores en áreas misionales.	X	
25	Informe de entrega de grabaciones	X	
26	Informe de actualización de equipos de propiedad del Proveedor	X	
27	Backup de la información que no se generen en los aplicativos del ICETEX, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX.	X	

28	Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice EL PROVEEDOR (con la estructura definida previamente entre el ICETEX y PROVEEDOR), mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos.		N/A
29	Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención.	X	
30	Entrega en DVD, CD, memoria USB, Disco Duro, y/o nube de las bases de facturación e informes del proceso. Así mismo, esta información deberá ser radicada en físicos por EL PROVEEDOR.		N/A

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

1. **Salvedades sobre los informes:**

Informe 13: De conformidad con el memorando No. 14 enviado por la Supervisora (Libia Fonseca) del contrato de Comware S.A, se atiende el lineamiento impartido: "…Informe de Indicadores resultantes de las reuniones de análisis estratégico No se requiere…"

Informe 14: El informe de "SARLAFT" es reemplazado por el informe de SAGRILAFT toda vez que es el que tiene aplicación a este tipo de entidades.

Informe 28: El informe Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice EL PROVEEDOR (con la estructura definida previamente entre el ICETEX y PROVEEDOR), mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos; no aplica, debido a que el por manifestación del proveedor no se ha recibido instrucciones por parte del ICETEX para el desarrollo de este.

Informe 30: De conformidad con el memorando No. 14 enviado por la Supervisora (Libia Fonseca) del contrato de Comware, se atiende el lineamiento impartido: "…Se realiza la aclaración, que la entidad no requiere la radicación física, ni DVD, CD, memoria USB, Disco Duro. La información debe ser alojada en la siguiente SharePoint, que la entidad a dispuso desde el mes de febrero 2024.\..\..\OneDrive - ICETEX\02 CARPETA OPERACIONES CONTRATO COMWARE -0770 las personas delegadas por el proveedor, la interventoría y la Oficina Comercial y de mercadeo, tienen acceso a esta información…"

2. **Alertas relacionadas con los informes en mención:**

La Interventoría en cumplimiento de sus obligaciones contractuales genera informe "11. Informes presentados final", en donde reposan las observaciones a los 30 informes presentados por Comware S.A.

Así como se hace necesario precisar que para el mes de julio se presentan las respectivas alertas relacionadas con los informes presentados por el proveedor:

"…**1.8 INFORMES QUE SE DEBE ENTREGAR PARA LA FACTURACION**

El PROVEEDOR debe presentar todos los informes relacionados con los canales de atención y gestión, a fin de iniciar con la revisión y validación del proceso de facturación. En caso en que EL PROVEEDOR no entregue la totalidad de los informes que se relacionan a continuación, el ICETEX no iniciará con el proceso de facturación.
- Backups de la información que no se generen en los aplicativos del ICETEX, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX.
- Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice EL PROVEEDOR (con la estructura definida previamente entre el ICETEX y PROVEEDOR), mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos.
-Backups de la operación o copias de seguridad. Estos backups deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención…"

Se emiten alertas con el fin de que Comware S.A proceda con el ajuste y corrección de los informes desde los diferentes frentes.

3. **Aprobación valores líderes de desarrollo:**

Los valores asociados a los servicios de los desarrolladores, así como los gastos por concepto de viáticos, corresponden a autorizaciones por parte de la Supervisión del Contrato No. 2022-0770. En este sentido, la gestión de dichos conceptos se encuentra directamente sujeta a las instrucciones y aval otorgados por la Entidad en el marco de sus competencias contractuales.

1. Valores desarrolladores y viáticos

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Servicios de Desarrollo - Líder de desarrollo Junior	**$15.392.824**	$1	$15.392.824	$2.924.637	$18.317.461
Servicios de Desarrollo - Líder de desarrollo Profesional	**$19.790.773**	$1	$19.790.773	$3.760.247	$23.551.020
		Total	$ 35.183.597	$ 6.684.883	$ 41.868.480

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Indisponibilidad	**$30.575**	72,17	$2.206.598	$419.254	$2.625.851
Apoyos y Visitas	**$30.575**		$0	$0	$0
Viaticos			$9.135.900	$1.735.821	$10.871.721
		Total	$11.342.498	$ 2.155.075	$ 13.497.572

Fuente: Pre factura Comware S.A

6. REPORTE DE DATOS GENERALES Y POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS CONTRATISTAS (DILIGENCIAR SOLO PERSONA NATURAL)

En mi calidad de CONTRATISTA, actuando en nombre propio o en calidad de Representante Legal, mediante el presente documento declaro bajo la gravedad de juramento que la información que consigno a la fecha en la que suscribo este documento y relaciono a continuación es real y autorizo para que el Instituto de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, bajo cualquier medio legal corrobore la veracidad de la misma:

DATOS FAMILIARES					
Estado Civil:		**Nombre y apellidos del cónyuge o compañero permanente**			
No. documento de identificación:		**Dirección:**		**Ciudad:**	
Teléfono fijo:		**Celular:**		**Email:**	
Está vinculado bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado	SI ☐ NO ☐	**Tipo de Vinculación:**			
Nombre de la Entidad del Estado					
Tiene familiares hasta 2° grado de afinidad y 2° grado de consanguinidad vinculados bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado:			SI ☐ NO ☐		
Nombre y apellidos		**Tipo de vinculación**		**Entidad**	

CONTRATOS VIGENTES CON EL ESTADO					
Entidad	**Tipo de contrato**	**No. del contrato**	**Objeto**	**Plazo meses**	**Valor Total del contrato**

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES		
Me encuentro incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad constitucional o legal	SI ☐ NO ☐	Causal:

7. ¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO? (Diligenciar el siguiente apartado únicamente para Persona Jurídica)

SI __X__	**NO ____**
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

8. RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL O CERTIFICACIÓN DE APORTES PARAFISCALES
(Diligenciar el siguiente apartado únicamente para Persona Natural)

Para los fines del presente, el contratista entregó el soporte de pago a la Seguridad Social emitido por el operador XXX, donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), según lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1° de la Ley 828 de 2003, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos, así:

Mes y año	Número de planilla	Salud	Pensión	ARL
		$	$	$

Persona jurídica: Entrega certificación de Seguridad Social y Aportes Parafiscales. SI ☒ NO ☐

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

PLANILLA 9490038614

4. Ajuste Salarial 2025:

Esta Interventoría mediante el oficio "***UTBPO-2023-0704-373 - Aclaración Ajuste Salarial 2025 Comware S.A".,*** se solicitó a Comware S.A. información detallada sobre la base del incremento salarial que se

implementará para el personal, así como el procedimiento para su aplicación. En respuesta, Comware S.A., mediante el comunicado COMWARE-2022-0770-251, informó lo siguiente:

"…1. Comware S.A. garantiza el cumplimiento al 100% de las normas laborales vigentes, incluyendo el incremento salarial decretado por el gobierno nacional del 9,57% para el año 2025, el cual aplica a partir del 1 de enero de 2025 para todos aquellos trabajadores que devengan un salario mínimo.

2. Este incremento será aplicado de manera oportuna a los agentes de servicio actualmente contratados y a aquellos que sean vinculados a partir del 1 de enero de 2025, tal como se encuentra previsto en las condiciones contractuales y legales.

3. En las planillas que Comware S.A. comparte mensualmente, se reflejarán los ajustes salariales correspondientes, de conformidad con el salario mínimo establecido para el año 2025, es decir, $1.623.500. Asimismo, se garantizará que la base salarial utilizada para la liquidación de los aportes parafiscales esté en línea con las disposiciones vigentes y contractuales…"

La respuesta de Comware S.A. refleja su compromiso con el cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes y la correcta aplicación de los ajustes salariales establecidos, se recibieron las planillas correspondientes al mes de julio de 2025 ajustadas a la ley y a lo propuesto por Comware S.A.

9. ¿EL CONTRATISTA PUBLICÓ LOS DOCUMENTOS DE EJECUCIÓN EN EL SECOP?

SI _____	**NO _____**	**NO APLICA _____X_____**

SE DEJA CONSTANCIA QUE A LA FIRMA DEL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN, EL CONTRATISTA HA CARGADO DENTRO DEL SECOP II LOS INFORMES Y DOCUMENTOS DE EJECUCIÓN CORRESPONDIENTES A LA FECHA Y QUE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO HA APROBADO LOS MISMOS DENTRO DE LA PLATAFORMA.

10. CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST

10.1. ¿EL CONTRATISTA ENTREGÓ SOPORTES DE ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AL INICIO DEL CONTRATO?

SI _____X_____	**NO _____**	**NO APLICA _____**

NOTA: EL SOPORTE DE ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN APLICA SÓLO PARA EL PRIMER PAGO DEL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

10.2 ¿EL CONTRATISTA ENTREGÓ SOPORTES DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DE MÍNIMO UNA CAPACITACIÓN AL MES DICTADA POR EL ÁREA DE SST?

SI _____X_____	NO _____	NO APLICA _____

NOTA: SOLO APLICA PARA CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

SE DEJA CONSTANCIA QUE A LA FIRMA DEL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN, EL CONTRATISTA ENTREGÓ AL SUPERVISOR LOS SOPORTES CORRESPONDIENTES, ENUNCIADOS EN EL NUMERAL 10 QUE APLIQUEN, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL FORMATO "CARTA DE COMPROMISO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO" (F546), FIRMADA AL INICIO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. ASÍ CÓMO LOS SOPORTES MENSUALES DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES DICTADAS POR EL ÁREA DE SST, DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

11. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2025)*
VALOR DEL CONTRATO	30.202.828.057
VALOR DEL PRESUPUESTO ANTICIPO	5.100.000.000
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	___
VALOR A PAGAR (Si aplica)	6.796.306.218
VALOR EJECUTADO	12.680.405.606
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	15.826.116.233

12. 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:

13. RECIBO A SATISFACCIÓN:

UT Interventoría BPO 2023 en calidad de supervisor, recibió a satisfacción el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato en mención, así como la entrega de los documentos aquí relacionados, por parte del(a) contratista Comware S.A.

En virtud de lo anterior se aprueba realizar trámite de pago para la cuenta de cobro No. **XXXX** - por valor de **XXX.**

Nota: Se precisa que, a la fecha, esta Interventoría no relaciona consecutivos de factura, en la medida en que Comware S.A. aún no ha emitido la factura correspondiente. Lo anterior, teniendo en cuenta que el presente documento debe ser previamente suscrito por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770, como requisito para su aprobación y posterior trámite de pago.

Se relacionan los consecutivos de facturación bajo los cuales se adelantó el proceso de pago correspondiente a los servicios prestados durante el mes de junio de 2025: FE50060 y FE50061. No obstante, se deja la salvedad de que las cifras aprobadas por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 difieren de las contenidas en el concepto favorable emitido por esta Interventoría mediante oficio UTBPO-**2023-0704-580** del 28 de julio de 2025.

Cabe señalar que, aunque se ha realizado un ejercicio preliminar de validación mediante espacios de trabajo conjunto entre la Interventoría y Comware S.A., Estas sesiones han permitido depurar la información y garantizar la consistencia de los datos previos a las etapas formales de preconciliación y conciliación. Como soporte de este proceso. Los hallazgos y observaciones derivados de dichas revisiones son socializados posteriormente en las sesiones de conciliación, en las que participa la Entidad, con el fin de asegurar transparencia, trazabilidad y conformidad en los valores presentados para facturación. Se deja constancia de las siguientes sesiones de revisión técnica:

SESION	Nombre	Fecha	Desde	Hasta	Duración
Sesion 1	Sesión 1 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	11/08/2025	4:02 p. m.	6:13 p. m.	2:11:00
Sesion 2	Sesión 2 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	12/08/2025	8:48 a. m.	10:35 a. m.	1:47:00
Sesion 3	Sesión 3 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	12/08/2025	11:34 a. m.	2:02 p. m.	2:28:00
Sesion 4	Sesión 4 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	9:39 a. m.	10:35 a. m.	0:56:00
Sesion 5	Sesión 5 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	11:25 a. m.	2:39 p. m.	3:14:00
Sesion 6	Sesión 6 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	3:38 p. m.	4:31 p. m.	0:53:00
Sesion 7	Sesión 6 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	4:49 p. m.	6:45 p. m.	1:56:00
Sesion 8	Sesión 8 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	14/08/2025	4:25 p. m.	5:11 p. m.	0:46:00

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 28 días del mes de agosto de 2025.

Presentó:	**Aprobó:**
FIRMA DEL SUPERVISOR - INTERVENTOR **Jorge Luis Monterrosa Sierra** **Director Interventoría** **UT Interventoría BPO 2023**	**FIRMA DEL SUPERVISOR** **Nombres y Apellidos** **No. CC**

NOTA: La UT INTERVENTORIA BPO 2023 suscribe este formato en desarrollo de la obligación contractual, establecida de la siguiente manera: Contrato de Interventoría 2023-0704 - ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: "3*. Informe mensual de facturación: Se debe realizar una reunión mensual de facturación del contrato 2022-0770, cuyo soporte será el respectivo informe que soporte la facturación del mes, validando y justificando el monto mensual a pagar al proveedor COMWARE S.A., el acta de la reunión efectuada y el formato F-319 diligenciado y firmado*."

NOTA DOS (2): La UT INTERVENTORÍA BPO 2023, mediante el presente formato F-319 diligenciado y firmado, certifica que los informes presentados por COMWARE S.A de acuerdo con las obligaciones del anexo técnico del contrato 2022-0770 han sido validados y se reciben de conformidad a lo establecido en el cuerpo del citado contrato. La responsabilidad de autorización y aprobación del pago corresponde al Ordenador del Gasto del contrato de atención al usuario del ICETEX, de acuerdo a lo establecido en el Contrato 2023-0704 suscrito entre ICETEX y la UT INTERVENTORÍA BPO 2023.

NOTA TRES (3): El formato F-319 se diligencia y suscribe a solicitud de la supervisión del contrato # 2023-0704 el cual hace parte del sistema de gestión de calidad del ICETEX, y es requisito indispensable para la radicación y pago de la factura de la interventoría y COMWARE S.A.

UTBPO-2023-0704-624
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 28 de agosto de 2025

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX

Atn: RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe De Oficina Comercial y Mercadeo
Supervisor contrato 2023-0704

REFERENCIA: CONTRATO DE INTERVENTORÍA NÚMERO 2023-0704

OBJETO: "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENTORÍA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA PARA 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".

Asunto: CONCEPTO FAVORABLE TRAMITE DE FACTURA CONTRATISTA COMWARE S.A PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MES DE JULIO DE 2025

Respetados señores,

En cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales como interventoría al contrato 2022-0770,realizamos acompañamiento a la ejecución de las actividades descritas en el cronograma de facturación 2025 y el entregable final Factura/ Mes de JULIO de 2025 el cual contiene cada uno de los pasos para dar cumplimiento a el proceso de facturación, conforme al **ANEXO DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES** así:

> *"…**1.7 CONCILIACIÓN DE LA FACTURA:***
>
> *La entidad de manera mensual compartirá al PROVEDOR el cronograma de facturación el cual contiene cada uno de los pasos para llevar con éxito el proceso de facturación. El PROVEEDOR, una vez finalizado el período a facturar, deberá enviar la prefactura al ICETEX con los soportes (bases de datos e informes), de conformidad con los tiempos y procedimiento que se defina en la etapa de implementación.*

El ICETEX validará la información remitida por EL PROVEEDOR revisando cada una de las bases de datos, informes y contenido de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

Si la información validada por el ICETEX no corresponde a lo enviado por el PROVEEDOR en la prefectura, el ICETEX enviará mediante cualquier medio escrito las diferencias y hallazgos encontrados para que EL PROVEEDOR revise las verificaciones del caso, y aplique los correctivos respectivos.

En caso en que EL PROVEEDOR de aval de su verificación de las diferencias y hallazgos, EL PROVEEDOR debe enviar nuevamente la prefactura con los soportes. Una vez conciliada la prefactura, se realizará una reunión entre las partes, a fin de mostrar la gestión del mes y así dar cierre a la facturación…"

La Unión Temporal Interventoría BPO 2023 informa que, una vez verificados aspectos generales como cantidades, penalizaciones y demás componentes de la pre-factura presentada por el proveedor el día 28 de agosto de 2025, se evidencia que los mismos se encuentran alineados con lo reportado por el contratista.

Trazabilidad del proceso de revisión, vigilancia y control – Factura correspondiente a julio de 2025

En el marco de las funciones de seguimiento, vigilancia y control ejercidas por la Unión Temporal Interventoría BPO 2023, se presenta a continuación la trazabilidad del proceso desarrollado para la verificación y validación de la información correspondiente a la facturación presentada por el proveedor Comware S.A., por los servicios prestados en el mes de julio de 2025.

1. **Recepción de información y apertura del proceso de revisión**

De acuerdo con lo estipulado en el documento *"Cronograma de Facturación 2025"*, conciliado entre las partes, la entrega de las bases de facturación por parte del proveedor Comware S.A. se realizó el día 5 de agosto de 2025, a través de la ruta segura establecida para tal fin.

2. **Análisis técnico de las bases de facturación**

Entre los días 6, 7 y 8 de julio de 2025, esta Interventoría adelantó el proceso de revisión técnica de los insumos recibidos, el cual comprendió las siguientes actividades:

- Verificación y cruce de datos frente a la operación real ejecutada.
- Validación de la coherencia entre los datos consignados en la pre-factura y la ejecución mensual de cada canal.
- Parametrización de la información conforme al **ANEXO DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES.**
- Revisión de soportes operativos, tablas de turnos, tiempos de conexión, mallas de programación y reportes de logueo/deslogueo.

Estas actividades permitieron identificar diferencias que fueron objeto de análisis en sesiones previas. En el presente informe se adjunta el cuadro *"Trazabilidad de revisión – Diferencia de cifras con Comware S.A.",* donde se detallan las sesiones adelantadas:

SESION	Nombre	Fecha	Desde	Hasta	Duración
Sesion 1	Sesión 1 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	11/08/2025	4:02 p. m.	6:13 p. m.	2:11:00
Sesion 2	Sesión 2 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	12/08/2025	8:48 a. m.	10:35 a. m.	1:47:00
Sesion 3	Sesión 3 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	12/08/2025	11:34 a. m.	2:02 p. m.	2:28:00
Sesion 4	Sesión 4 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	9:39 a. m.	10:35 a. m.	0:56:00
Sesion 5	Sesión 5 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	11:25 a. m.	2:39 p. m.	3:14:00
Sesion 6	Sesión 6 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	3:38 p. m.	4:31 p. m.	0:53:00
Sesion 7	Sesión 6 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	13/08/2025	4:49 p. m.	6:45 p. m.	1:56:00
Sesion 8	Sesión 8 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) - Julio	14/08/2025	4:25 p. m.	5:11 p. m.	0:46:00

Tenemos referente al servicio de julio 2025, una facturación neta por $3.889.802.924 IVA incluido.

Resumen General

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 1.291.336.344	$ 245.353.905	$ 1.536.690.249
Costos por FTE Operación Servicio	$ 539.729.361	$ 101.471.533	$ 641.200.895
Costos por FTE Operación Comercial	$ 322.647.122	$ 61.302.953	$ 383.950.076
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 11.342.498	$ 2.155.075	$ 13.497.572
Otros Servicios	$ 1.104.601.757	$ 209.874.334	$ 1.314.476.091
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 10.049	$ 1.909	$ 11.959
Factura por Otros (Pago Anticipo)	$ 357.261.202	$ 67.738.798	$ 425.000.000
Total	**$ 2.912.385.831**	**$ 552.417.093**	**$ 3.464.802.924**

Nota: La diferencia entre los totales presentados anteriormente corresponde a la amortización del anticipo por un valor de $425.000.000.

Se deja en el cuerpo de este documento que las salvedades a lugar reposan dentro del cuerpo del formato F-319 V8 de Comware S.A, se enmarcan en este concepto precisiones para tener en cuenta:

1. Comware S.A. suministró a esta Interventoría las bases de grabaciones en un formato compatible convertido y generado por Comware S.A con el fin de facilitar la verificación numérica de la existencia de grabaciones correspondientes a los servicios prestados durante el mes de julio, en cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos para el proceso de facturación.

Con base en lo mencionado anteriormente se reunieron las partes (Comware S.A – Interventoría) con el objeto de que la UT Interventoría BPO 2023 verifique la existencia de las grabaciones de las transacciones realizadas por el operador del contrato 2022-0770 durante el mes de julio de 2025.

Se realiza la revisión de cada una de las carpetas suministradas por el operador constatando la existencia de los archivos de las transacciones que hacen parte de cada uno de los canales de atención al usuario.

La interventoría toma evidencia de la existencia de los archivos, evidencia que se deja en el archivo en Excel denominado *"20250827 Ejercicio Revisión Grabaciones Comware Julio",* archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1.Revisión Grabaciones julio 2025

			Grabaciones					Total				
CANAL	TIPO DE GESTION	BASE COMWARE (Brigth Parttern y CRMWare)	Gestion BP	Gestion BP (No Genera Casos Dynamics)	Gestion Dynamics (Cosmos)	Gestion Watson	Masivo	Grabación o Soporte	Duplicados	Sin Grabación	Facturables	No Facturables
TOTAL		3.868.458	158.508	348.838	83.138	10.320	3.266.940	3.867.744	1	715	662	53

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales (Tutelas)	<=2000		**$25.170**	27	$ 679.590	$ 129.122	$ 808.712
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	<=2000		**$25.170**	84	$ 2.114.280	$ 401.713	$ 2.515.993
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	**$13.135**	261	$ 3.428.235	$ 651.365	$ 4.079.600
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	> 19.000		**$8.510**	290	$ 2.467.900	$ 468.901	$ 2.936.801
					Total	662	$ 8.690.005	$ 1.651.101	$ 10.341.106

Fuente: Interventoría

Nota: La revisión realizada consistió en la verificación de los archivos en las carpetas de los canales, garantizando la cantidad de las grabaciones respecto a las transacciones reportadas por el proveedor, que son objeto de facturación; mas no en la calidad e integridad de estos (toda vez que esto debe reposar en el sitio designado por la entidad, que a la fecha no ha sido definido), frente a la calidad de las grabaciones la interventoría hace un muestreo aleatorio en aras de verificar que cumplan con los parámetros exigidos contractualmente en la cantidad que señala el área pertinente.

La UT Interventoría BPO 2023 deja constancia así:

1. Se aclara que los conceptos correspondientes a viáticos, Servicios de Desarrollo – Líder de Desarrollo Junior y Servicios de Desarrollo – Líder de Desarrollo Profesional cuentan con la autorización expresa por parte de la Entidad contratante, la cual queda registrada en el marco de las sesiones de conciliación de factura, conforme a los procedimientos establecidos para la validación y aprobación de los valores facturados.

2. Respecto al procedimiento de cambios de canal y lineamientos asociados: Se deja constancia de que, durante la sesiones de conciliación llevadas a cabo los días 15, 22 y 27 de agosto de 2025, esta interventoría recomienda que se lleve a cabo una mesa de conciliación entre las partes (Comware S.A - ICETEX - Interventoría) basada en la trazabilidad de socialización del proceso, toda vez que este proceso se ha venido dando de manera recurrente mes a mes de común acuerdo entre las partes, el objeto de la mesa de conciliación debe ser dejar plasmado en un acta los acuerdos, autorizaciones, procesos y demás lineamientos que se requieran para el mismo.

   En la misma línea, la supervisión del Contrato No. 2022-0770, durante la sesión de conciliación de factura de Comware S.A. celebrada el 27 de agosto de 2025, indicó que los cambios de canal deben entenderse como parte de un proceso integral que involucra aspectos de planeación, administrativos y financieros. En este sentido, se confirmó que se adelantará una mesa de trabajo técnica con la participación de los diferentes frentes, con el fin de definir y argumentar de manera conjunta dicho proceso de forma integral.

3. Durante las sesiones de conciliación celebradas los días 15, 22 y 27 de agosto de 2025, la supervisión del Contrato No. 2022-0770 señaló la necesidad de revisar con prioridad el tratamiento de las transacciones categorizadas como ***'transferencias'*** en el canal telefónico, dado que se han evidenciado inconsistencias en la tipificación.

   En este marco, Comware S.A., mediante correo remitido el 25 de agosto de 2025, manifestó estar de acuerdo con la exclusión de dichas transacciones, con el fin de facilitar la facturación del mes de julio de 2025, proponiendo retirar un total de 2.116 casos de las 2.554 registradas, quedando 438 transacciones como facturables. En el mismo comunicado, el proveedor indicó que los ajustes necesarios se realizarían para facilitar la clasificación de los casos y solicitó sesión técnica para documentar el proceso de transferencias y definir la tipificación aplicable a cada escenario.

   No obstante, la Interventoría deja constancia de que el cálculo y validación de estas transacciones debe realizarse en estricto cumplimiento de lo establecido en el Anexo de Facturación y Penalizaciones del Contrato No. 2022-0770, garantizando así que el tratamiento aplicado se ajuste a los lineamientos contractuales y no genere diferencias en los procesos de conciliación futuros.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la UT Interventoría BPO 2023 emite concepto favorable para la facturación de los servicios prestados por Comware S.A. durante el período de julio de 2025.

Dicho concepto se fundamenta en la revisión y el análisis detallado de cada uno de los canales operativos, ejecutados conforme a la operación desarrollada en el mencionado período. Es importante reiterar que este concepto se emite sin perjuicio de las salvedades y aclaraciones señaladas en el presente documento, las cuales deberán ser atendidas y gestionadas por las partes involucradas.

Sin otro particular

Cordialmente,

JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
Director de la interventoría
dir.bpo@teseract.com.co

ELABORÓ	JUAN HERNANDEZ/ GLADYS RODRIGUEZ	REVISÓ	JORGE MONTERROZA	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	ARCHIVO GESTIÓN DOCUMENTAL
	28/08/2025		28/08/2025		28/08/2025		28/08/2025
Anexos: *Ejercicio revisión Grabaciones Julio* *Formato F319 Julio 2025*							
Requiere respuesta: SI NO_X_							



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
PROYECTO ICETEX
JULIO 2025

Organigrama cierre julio

Gerente de Proyecto
Stephanie Solano Salgado
(100%)

- **Director Operaciones** (100%) — 2 Recursos
- **Jefe Operación** (100%) — 4 Recursos
- **Coordinador Por Canal** (100%) — 21 Recursos
- **Asesor** (100%) — 532 Recursos
- **Jefe Calidad y Experiencia** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Calidad** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Experiencia y Satisfacción** (100%) — 1 Recurso
- **Jefe Formación** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Formación** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Formación** (100%) — 10 Recursos
- **Jefe Planeación y Estadística** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador de Planeación y Estadística** (100%) — 1 Recurso
- **Líder de Reporting** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Datos y Reporting** (100%) — 3 Recursos
- **WorkForce** (100%) — 1 Recursos
- **Auxiliar Workforce** (100%) — 1 Recurso
- **GTR** (100%) — 5 Recursos
- **Coordinador GH** (100%) — 1 Recurso
- **Analista de Selección** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar GH** (100%) — 2 Recursos
- **Coordinador Service Desk** (100%) — 1 Recurso
- **Agentes Service Desk** (100%) — 5 Recursos
- **Ingeniero de implementación** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Procesos** (100%) — 1 Recurso
- **Community Manager** (100%) — 1 Recurso
- **Push Comercial** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar administrativa** (100%) — 1 Recurso
- **Administrador de Usuarios** (100%) — 1 Recurso
- **Analista de inventarios** (100%) — 1 Recurso
- **Datamarshall** (100%) — 1 Recurso

CANAL	CALIDAD	EXPERIENCIA
Telefónico	2	1
Digital	3	2
Comercial	3	1
CEP	2	1
BackOffice	3	2
	13 Recursos	7 Recursos

Personal Contractual

Personal Adicional (No contractual)

#SomosExcelencia



Planeación y Estadística

ESTRATEGIA PARA CONVOCATORIA 2026-I

Proyecto Renovaciones y Convocatoria 2026-I

Cod	Actividad	Responsable	Area	Descripcion	Fecha	Porcentaje de Avance	Status
1	Confirmación fecha oficial convocatoria y/o fondos	Cliente	Lideres Icetex	Confirmación oficial de fechas de apertura de convocatoria y/o fondos	30-sep-25		
2	Dimensionamiento Dic-2025	Alvaro Balcazar	Planeación	Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para dic 2025	6-oct-25		0
3	Dimensionamiento Ene-2026	Alvaro Balcazar	Planeación	Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para ene 2026	10-nov-25		
4	Radicación Arandas Requisiciones dic	Alvaro Balcazar	Planeación	Radicación de Aranda Requisición dic-2025	15-oct-25		
5	Radicación Arandas Requisiciones ene	Alvaro Balcazar	Planeación	Radicación de Aranda Requisición ene-2026	15-nov-25		
6	Aprobación Arandas Gerencia dic/2025	Jhon Rodriguez/Stephanie Solano	Gerencia	Aprobacion de Arandas	20-oct-25		
7	Aprobación Arandas Gerencia ene/2026	Jhon Rodriguez/Stephanie Solano	Gerencia	Aprobacion de Arandas	20-nov-25		
8	Ratios x crecimiento para areas transversales	Alvaro Balcázar/Fredy Benavides	Planeación	Ratio posibles semilleros de Supervisores, formacion, calidad, wfm	30-oct-25		
9	Reclutamiento Grupos dic	Raul Sanchez/Alejandra Moreno	Gestión Humana	Status de Grupos dic	30-oct-25		
10	Reclutamiento Grupos ene	Raul Sanchez/Alejandra Moreno	Gestión Humana	Status de Grupos ene	30-nov-25		
11	Entrega grupo a Formación dic % cumplimiento	Raul Sanchez/Diana Florez	Gestión Humana	Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación	4-nov-25		
12	Entrega grupo a Formación ene % cumplimiento	Raul Sanchez/Diana Florez	Gestión Humana	Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación	4-dic-25		
13	Convocatorias Semilleros Temporada	Raul Sanchez/Olga Vega	Gestión Humana	Realizar las convocatorias internas para designar semilleros x ratio x area	20-oct-25		
14	Ratio por Acompañamiento Formación etapa productiva OJTs	Diana Florez/Raul	Formación	Convocatoria para Semilleros de apoyo proceso de Formación	15-nov-25		
15	Usuarios Grupo dic	Alejandra Moreno/Rafael Fuentes	Formación/Planeación	Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el ultimo dia de formacion.	4-nov-25		
16	Usuarios Grupo ene	Alejandra Moreno/Rafael Fuentes	Formación/Planeación	Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el ultimo dia de formacion.	4-dic-25		
17	Dimensionamiento incremento y asignación Licencias BP	Alvaro Balcázar/Jose Amaya/Jair Neva	Planeación/Desarrollo	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proyecto	15-nov-25		
18	Revisión y distribución de puestos de los canales en mapa	Jose Gregorio Rodriguez/Fredy Benavides	Planeación	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proyecto	30-oct-25		
19	Disposición de equipos y alistamientos de puestos en sede	n Laverde/Martha Alfonso/Patricia Guatibo	Service Desk/servicios administrativos	Garantizar la colocación y distribución de los nuevos puestos según mapa.	15-nov-25		
20	Cap. de infraestructura COMWARE, Canales, Puertos	Ruben Montealegre/Aida Espitia/Alvaro B	Transversal	Garantizar Ancho de banda tecnologico para garantizar operatividad	30-oct-25		
21	Compra de Diademas	ana Poveda / Alvaro Balcazar/Jhon Rodrig	Transversal	Garantizar la cantidad de diademas según el rango del proyecto.	15-nov-25		

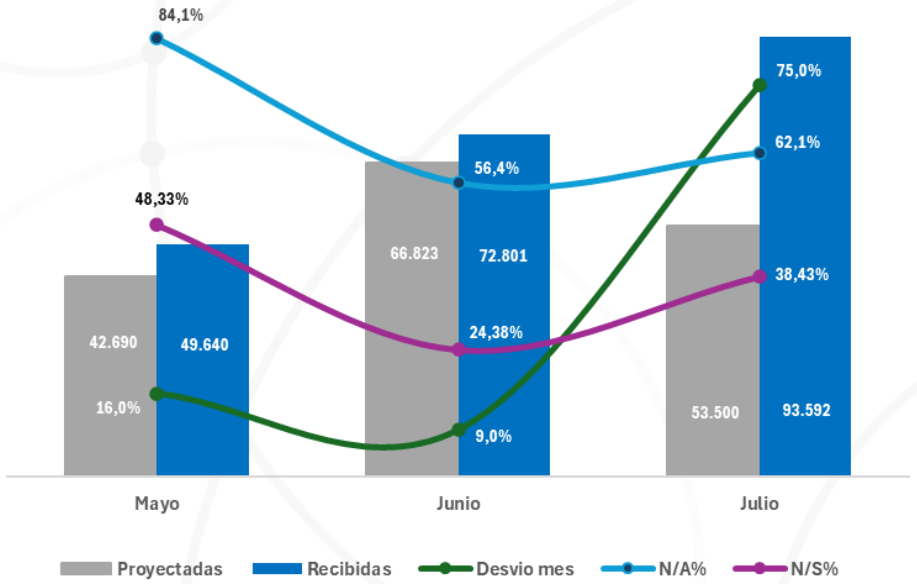
Avance



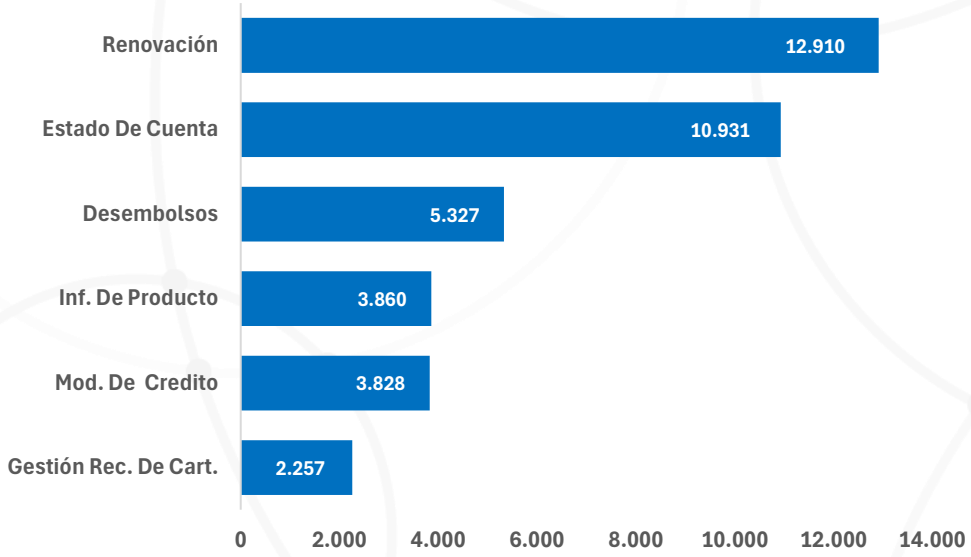


Canal Telefónico

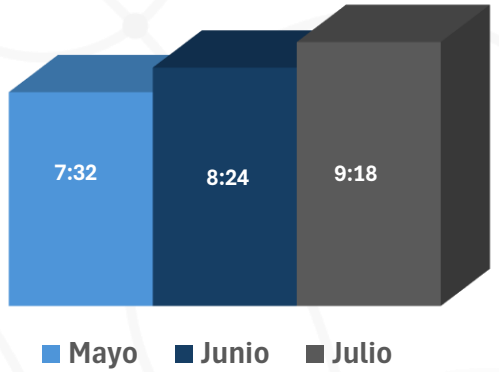
TELEFÓNICO TRÁFICO.



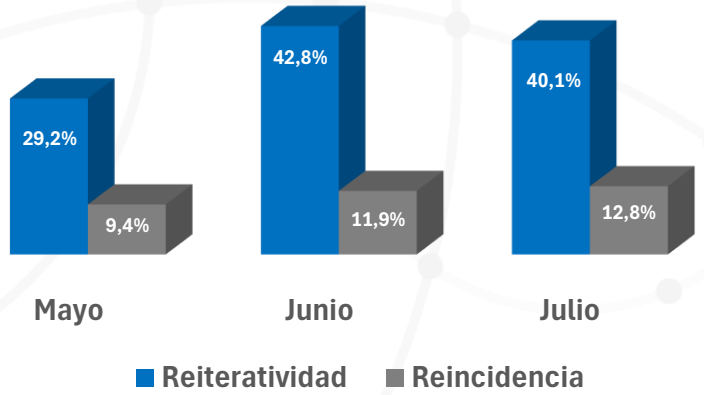
TIPIFICACIONES RELEVANTES.



AHT



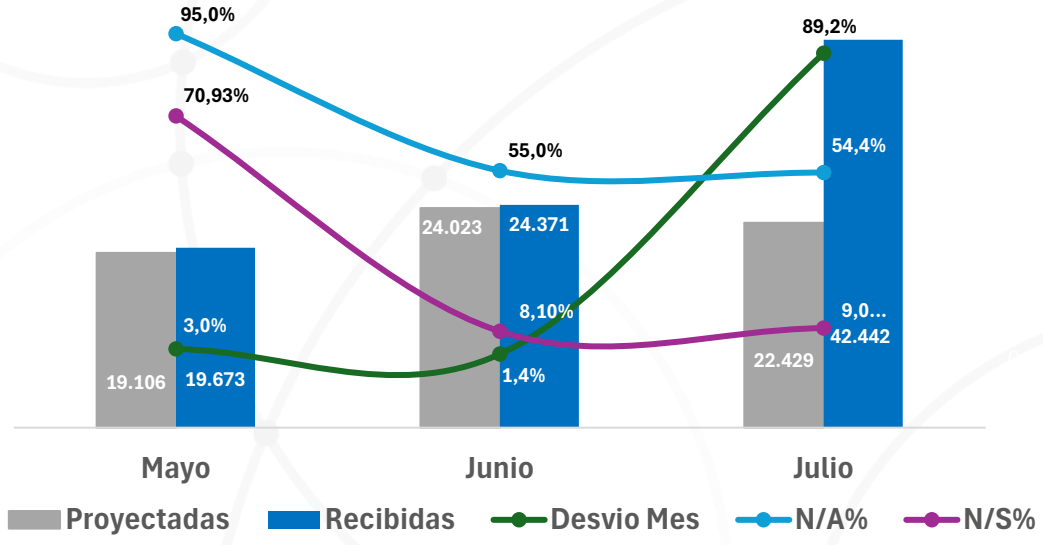
R&R



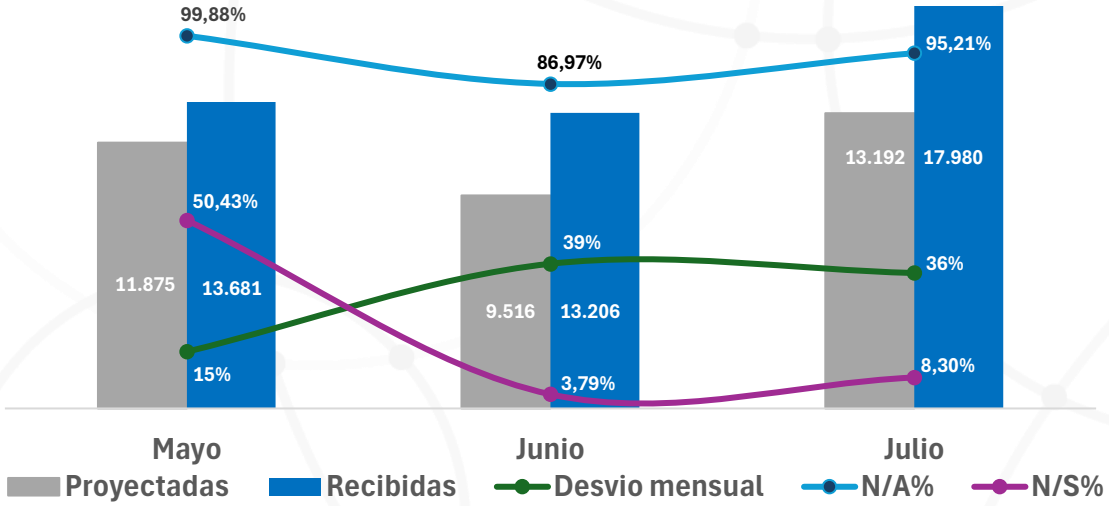


Canal Digital

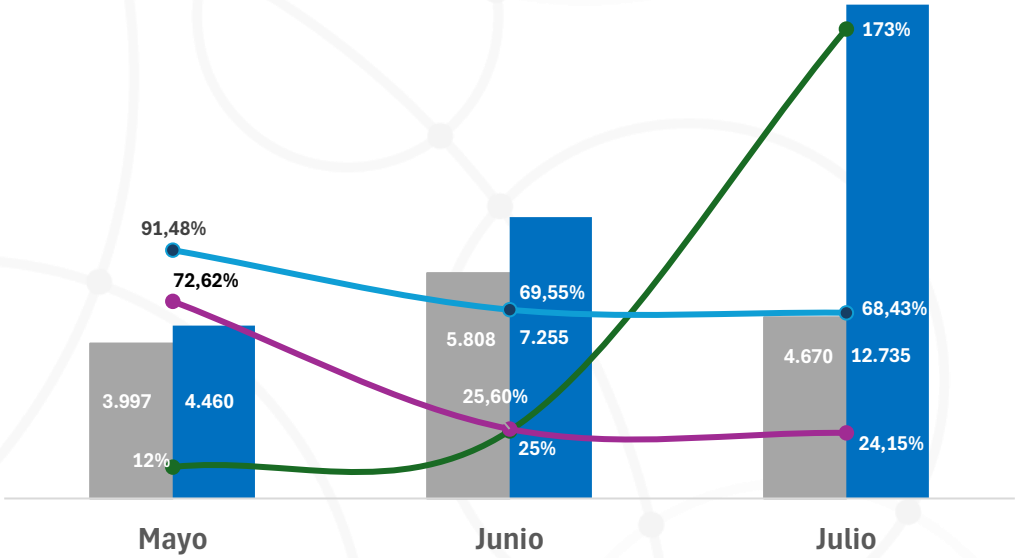
CHAT

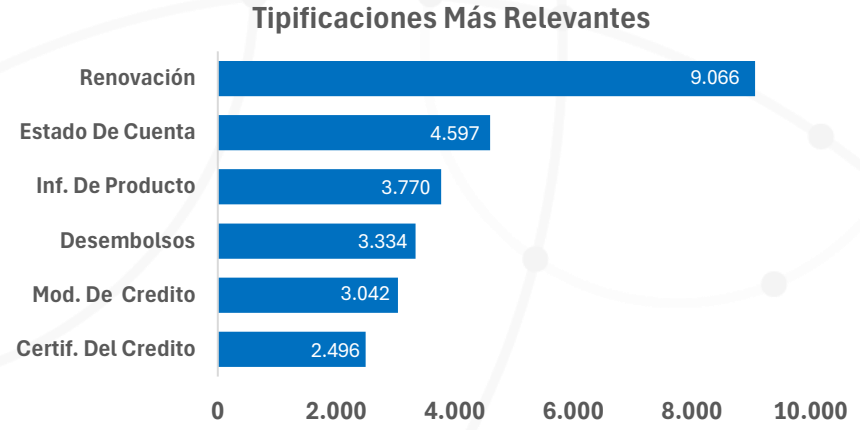


WHATSSAP

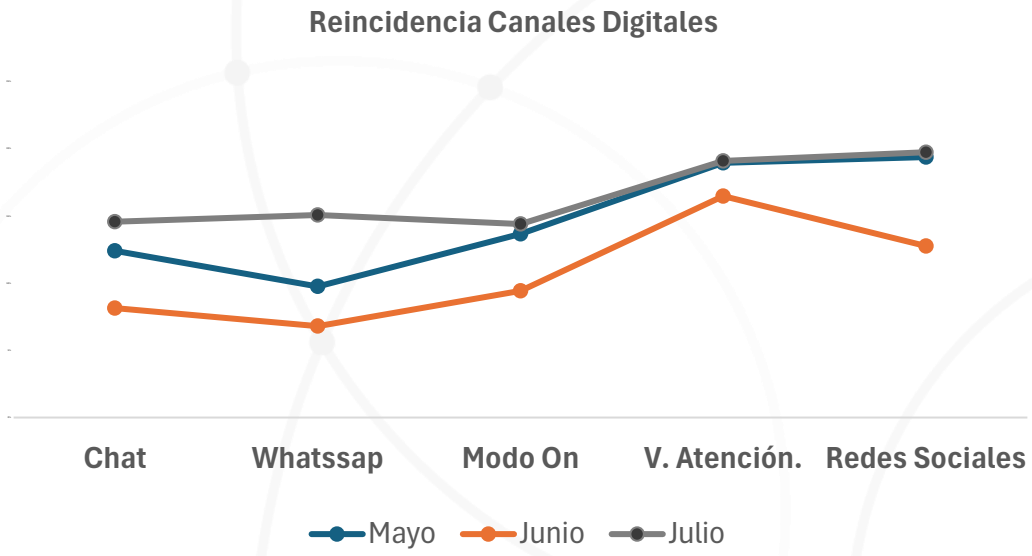


VIDEO ATENCIÓN

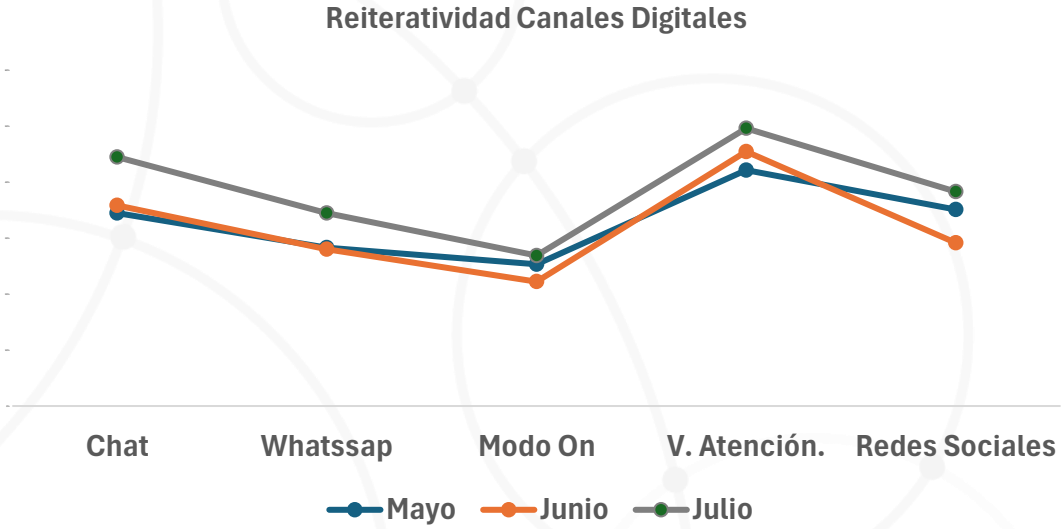




REINCIDENCIA Y REITERATIVIDAD



Mes	Chat	Whatssap	Modo On	V. Atención.	Redes Sociales
Mayo	12%	10%	14%	19%	19%
Junio	8%	7%	9%	16%	13%
Julio	15%	15%	14%	19%	20%



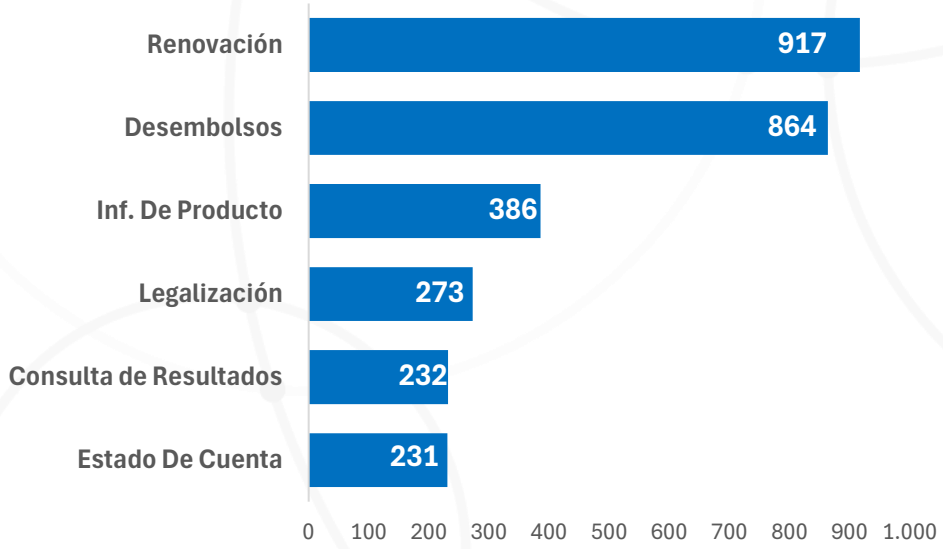
Mes	Chat	Whatssap	Modo On	V. Atención.	Redes Sociales
Mayo	34%	28%	25%	42%	35%
Junio	36%	28%	22%	45%	29%
Julio	44%	34%	27%	50%	38%

REDES SOCIALES Y MODO ON

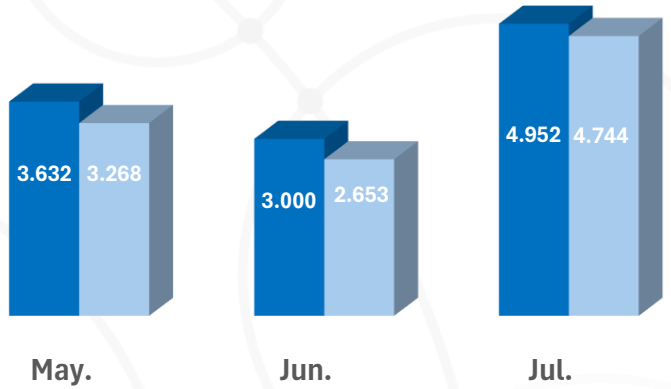
REDES SOCIALES

Casos Escalados	164
Casos Pendientes	15
Re escalados	0
Casos Resueltos	149
Total	164

TIPOLOGÍAS REDES SOCIALES

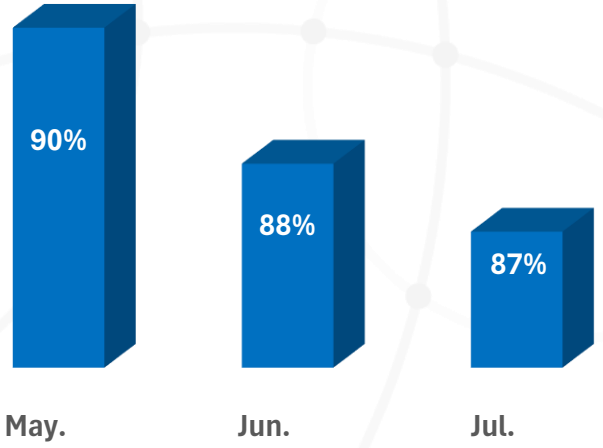


MODO ON CASOS ESACALADOS



Caso Cosmos

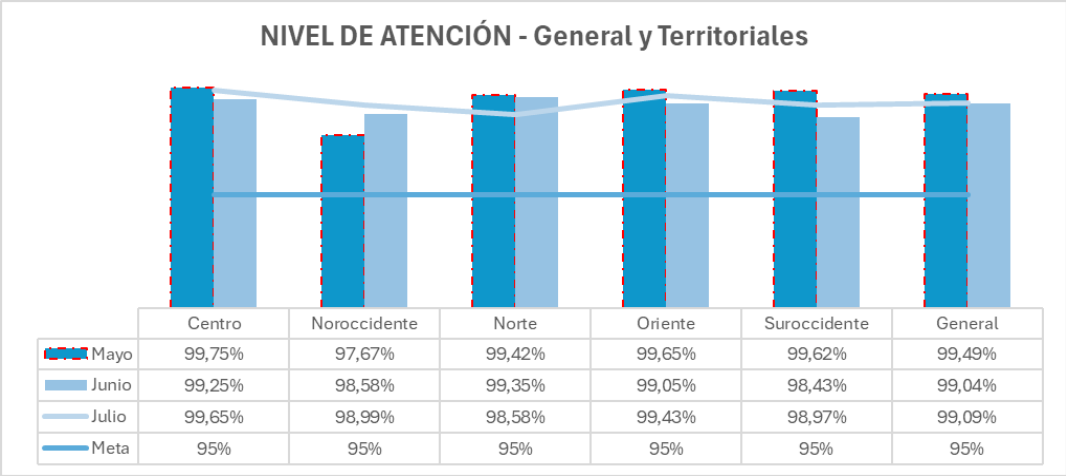
FCR



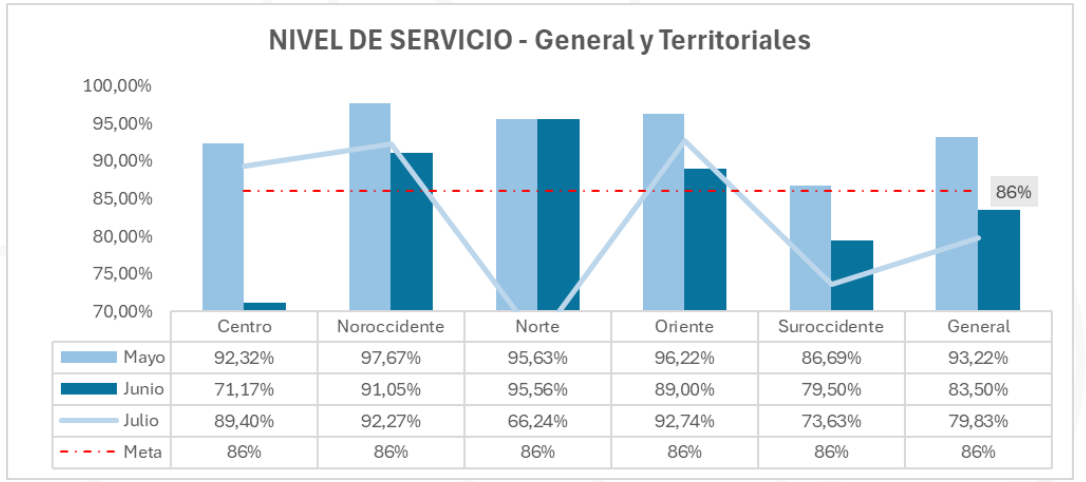


CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

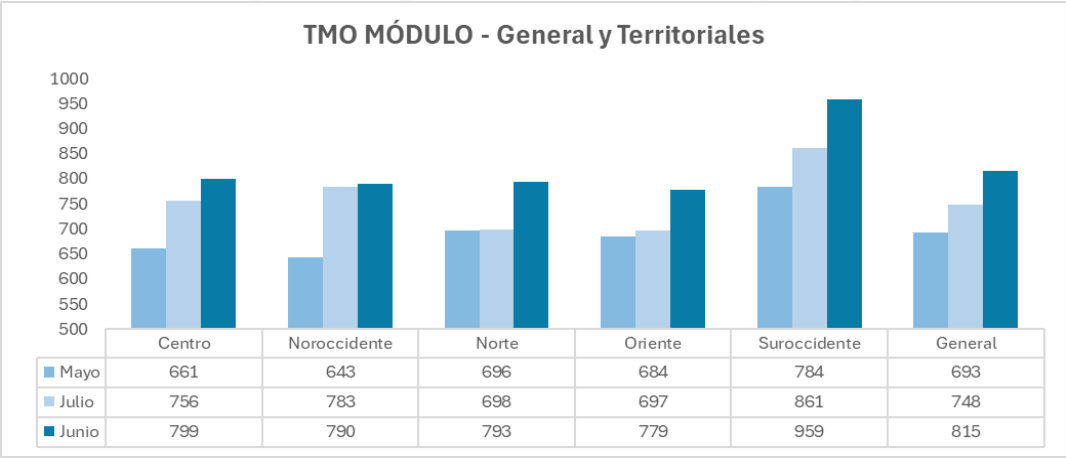
INDICADORES OPERATIVOS



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Mayo	99,75%	97,67%	99,42%	99,65%	99,62%	99,49%
Junio	99,25%	98,58%	99,35%	99,05%	98,43%	99,04%
Julio	99,65%	98,99%	98,58%	99,43%	98,97%	99,09%
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Mayo	92,32%	97,67%	95,63%	96,22%	86,69%	93,22%
Junio	71,17%	91,05%	95,56%	89,00%	79,50%	83,50%
Julio	89,40%	92,27%	66,24%	92,74%	73,63%	79,83%
Meta	86%	86%	86%	86%	86%	86%



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Mayo	661	643	696	684	784	693
Julio	756	783	698	697	861	748
Junio	799	790	793	779	959	815

Durante el mes se registró un **desvío de tráfico superior al 40%**, lo que generó una demanda adicional. Pronostico 19.135 recibidas 26.910

Para mitigar el impacto, se implementó una **gestión virtual en coordinación con otro CEP**, logrando atender **1.334 interacciones** de forma efectiva.

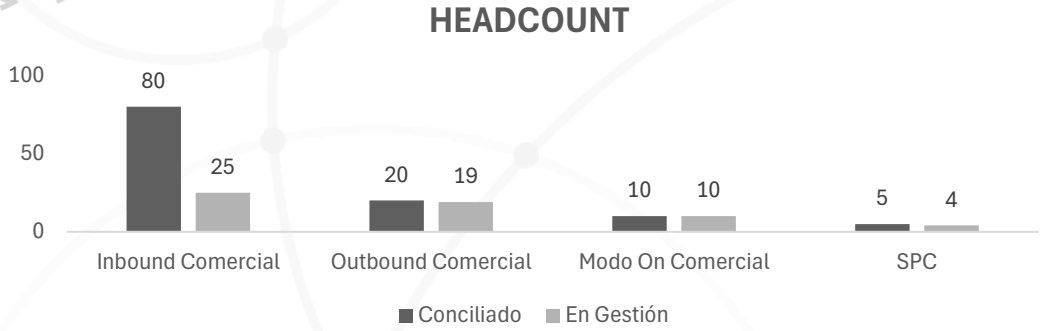
Adicionalmente, se logró una **reducción de 67 segundos en el Tiempo Promedio de Manejo (AHT)** respecto al mes anterior, reflejando mejoras en la eficiencia operativa.

Durante el mes de julio se llevaron a cabo un total de 26 ferias a nivel nacional, como parte de las estrategias de acercamiento y atención directa. Del total de actividades realizadas, se destaca que el 42% de la participación se concentró en la regional Suroccidente, evidenciando un alto nivel de compromiso y movilización en este territorio.

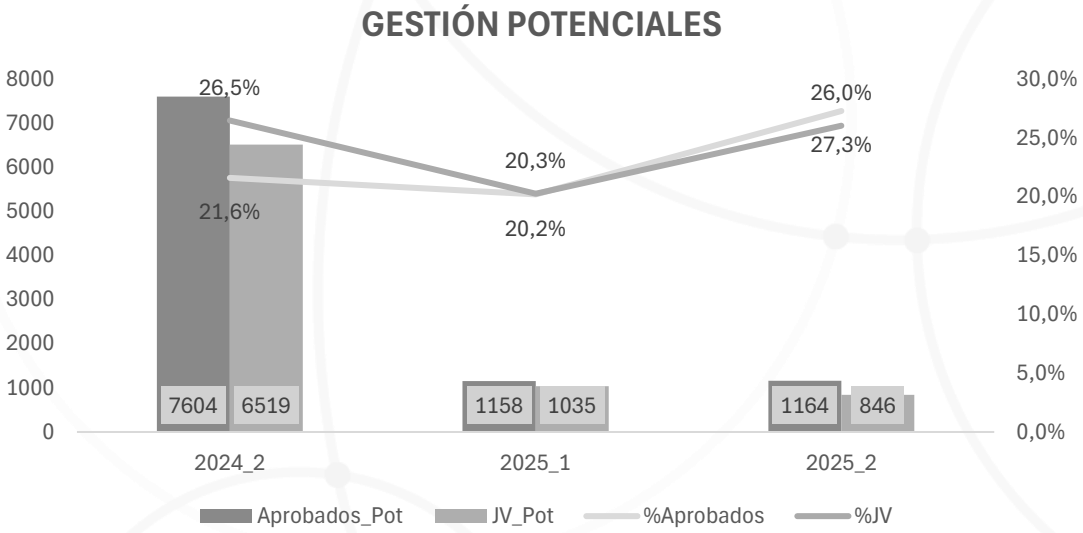
CANAL COMERCIAL Y
MESA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL



HEAD COUNT COMERCIAL



GESTIÓN POTENCIALES – JURIDICOS VIABLES



Por la estacionalidad definida en los cronogramas, solo el 32,4% de los leads se atendió dentro de la vigencia del cronograma.

INBOUND COMERCIAL

AHT	Recibidas	Atendidas	NS.	NA	Trasferencia	% tipificación
09:13	31.736	23.200	33.72%	73,1%	13.56 %	99,4%

OUTBOUND COMERCIAL

Reg. Cargados	Reg. Gestionados	Contacto	Contacto Efectivo	AHT
36.711	100 %	33%	49%	06:22

SALAS MODO ON COMERCIAL

HC	Rotación	Ausentismo	Asis.	Satisfacción
10	0.0%	0.0%	2196	95.1 %

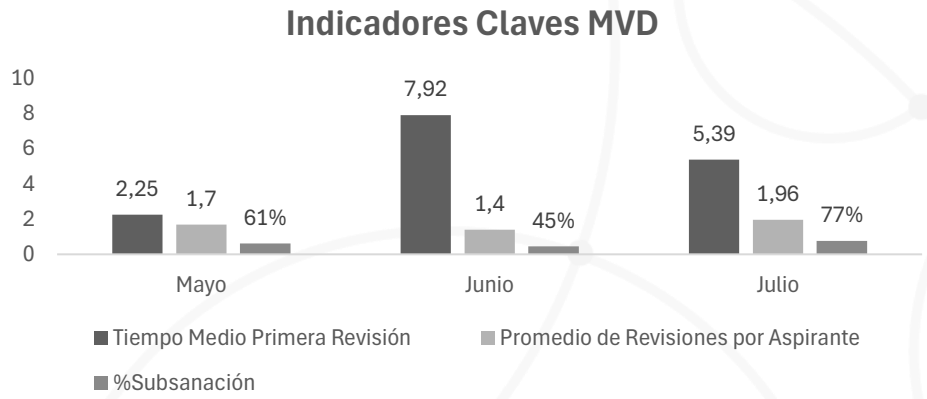
El 75% del tráfico corresponde a las salas de Pregrado, Cargue Doc y Fondos.

GUIAS FINANCIEROS

Desde el 16 de julio se inicio operación con 5 agentes en el servicio de Guías Financieros.

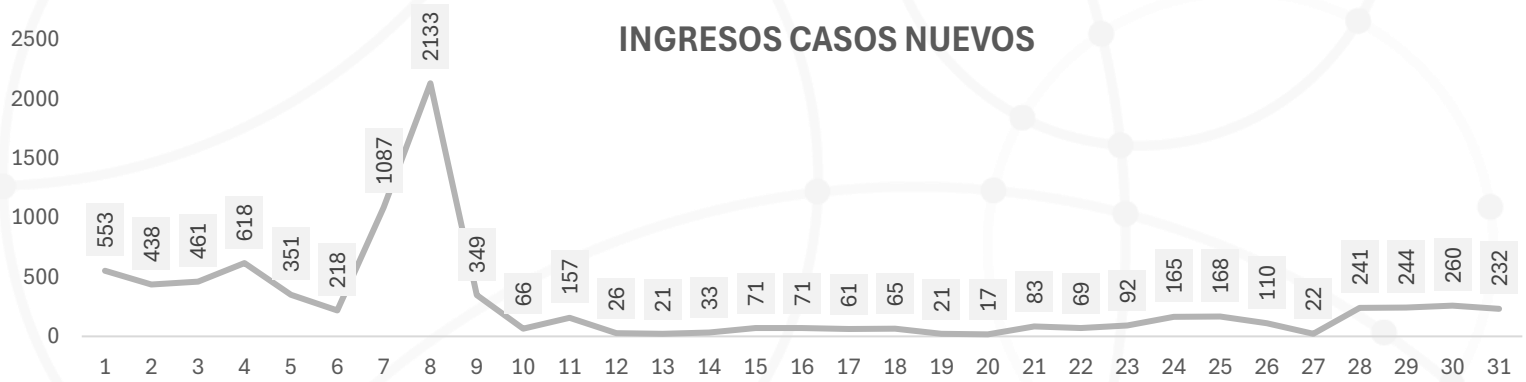
- ✓ 1124 registros (100% gestión)
- ✓ 834 contactos (64,6% contacto)
- ✓ 315 encuestas
- ✓ NPS: 70,71%
- ✓ Satisfacción: 97,78%

MESA DE REVISIÓN DOCUMENTAL



Los documentos más representativos en subsanación para el mes son:

1. Recibo de Matricula
2. Recibo público
3. Carta de Aceptación del Reglamento
4. Cuenta Bancaria
5. Certificado de Notas



El impacto más representativo en la MRD para el mes de julio, corresponde a los días 7 y 8 de julio, en donde se identifica que el 31,1% de toda la convocatoria del Fondo de Victimas, ingresaron en estos dos días (7% del cronograma de la convocatoria). En donde se evidencia un represamiento en la gestión de los constituyentes y usuarios que estresan la capacidad operativa generando desviaciones significativas de tráfico y generación de backlog.



CANAL BACKOFFICE

REVISIÓN ANS – JULIO BACKOFFICE GENERAL

Para los indicadores de 95% ,si el 5% de los casos restantes no se ejecutan dentro del tiempo conciliado se genera penalización del indicador

Precisión	Casos Escalados 2 Nivel			Oportunidad			Respuesta Casos Desescalados		
98,87%	54,90%	9	+9	34,35%	+5	4-5	91,79 %	3	>3
	22,60%	5025	4989		0.73%	56		424	147

Precisión

Meta: 98%

Ventana	Notificación Correo	Procesos	IES
98,63%	99,14%	99,03%	98,66%

Casos Escalados 2 Nivel

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo
55,87%	51,72%

Oportunidad

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo	Procesos	IES
33,02%	31,74%	45,72%	99,66%

Respuesta Casos Desescalados

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo	Procesos	IES
92,45%	90,69%	91,83%	97,08%

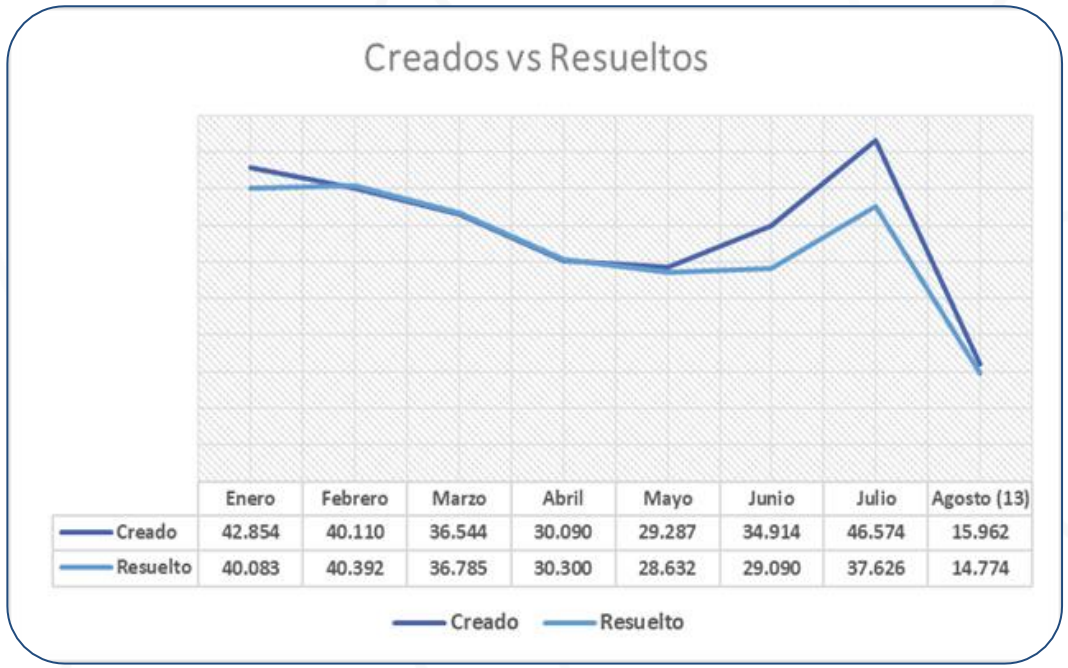
REVISIÓN INCIDENCIA BACKOFFICE

📌 Contexto:

"El análisis de incidencias tecnológicas en Cosmos, Cargue Documental y C&CETEX evidenció 11.614 casos adicionales no previstos, que desbordaron la capacidad instalada y alteraron la planeación operativa de mayo, junio y julio, incrementando de forma directa el backlog diario.

"Históricamente, el BackOffice ha equilibrado creación y resolución de casos; sin embargo, desde mayo de 2025 este balance se rompe por incidencias tecnológicas. En junio y julio, la brecha entre casos creados y resueltos se amplía significativamente, incrementando el backlog acumulado."

"Al 20 de mayo de 2025, el canal unificado registraba 3.968 casos en Creación y Respuesta de Escalonamiento (día 2), evidenciando que, previo a las incidencias tecnológicas, el BackOffice mantenía un control sostenido y alineado a los tiempos de respuesta."



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto (13)
Creado	42.854	40.110	36.544	30.090	29.287	34.914	46.574	15.962
Resuelto	40.083	40.392	36.785	30.300	28.632	29.090	37.626	14.774

Canal Unificado	A. 0	B. 1	C. 2	D. 3	E. 4	F. 5	G. 6	H. 7	I. 8	J. 9	K. 10	L. 11	M. 12	N. 13	O. 14	P. 15	Q. 16-17	R. >17	Total
Ventana Digital	11	1.394	497	139	59	64	43	55	70	23	6	3	7	2	3	131	5	42	2.554
Creación	11	1.392	496	128	31	18	18	8	4		2		1	1	1	122	2	2	2.237
Respuesta Escalonamiento		2	1	11	28	46	25	47	66	23	4	3	6	1	2	9	3	40	317
Notificación respuesta correo electrónico		248	234	85	21	18	28	17	26	3	1	7	4	1	7	4	3	19	726
Procesos Especiales	1	101	84	55	24	18	23	27	24	11	8	28	14	6	1	10	13	84	532
Creación	1	101	84	55	17	7	16	25	21	6	1	21	10	2		1	3	35	406
Respuesta Escalonamiento					7	11	7	2	3	5	7	7	4	4	1	9	10	49	126
Centrales de Riesgo		42	23	26	7	9	6		1				1		1		1	6	123
Creación		42	23	25	5	8	4		1						1				109
Respuesta Escalonamiento				1	2	1	2						1				1	6	14
Jurídico Cali - Especial		2		10			3	17			1								33
Respuesta Escalonamiento							2	17			1								20
Creación		2		10			1												13
Total	12	1.787	838	315	111	109	103	116	121	37	16	38	26	9	12	145	22	151	3.968

"La revisión del dimensionamiento y proyección de Comware, autorizada por la entidad, confirma que las incidencias afectaron la estabilidad operativa. En mayo, los ingresos fueron 18% inferiores a lo proyectado por pérdida de capacidad; en junio hubo leve recuperación (+6%) pero con brecha creciente entre creación y resolución; en julio se presentó un aumento abrupto (+21%) llevando el backlog a niveles críticos (18.01 casos."

MES	Ingresado	Proyectado	Variacion
Mayo	29287	35545	-18%
Junio	34914	32873	6%
Julio	46574	38613	21%
Agosto	15962	16258	-2%
Total	126737	123289	3%

- ✓ Backlog pasó de **4.656** a **18.301** casos (**+293%**).
- ✓ Causa: rezago por **casos incidencia** no atendidos en franjas críticas.
- ✓ Picos de indisponibilidad:
- ✓ **26/05** → 1.592 casos
- ✓ **20/06** → 1.100 casos
- ✓ **07/07** → 1.093 casos
- ✓ **17/07** → 1.663 casos
- ✓ Impacto: incremento abrupto de la carga operativa y reducción de atención dentro de ANS.

Fecha	*Casos Creados*	*Casos Resueltos*	*Casos incidencia*	*Bolsa de casos inicio apertura back*	*Total, casos bolsa fin del día*
21/05/2025	1.386	1.133	**188**	4.215	4.656
26/05/2025	1.508	1.150	**1.592**	4.041	5.991
30/05/2025	941	927	**681**	6.241	6.936
31/05/2025	370	99	**909**	6.255	7.435
3/06/2025	1.794	1.388	**919**	6.965	8.290
20/06/2025	1.327	832	**1.100**	9.251	10.846
24/06/2025	1.967	1.242	**231**	9.126	10.082
25/06/2025	2.010	1.494	**176**	9.642	10.334
26/06/2025	1.933	1.517	**934**	10.145	11.495
3/07/2025	1.772	1.232	**684**	12.022	13.246
7/07/2025	2.276	1.926	**1.093**	14.760	16.203
21/07/2025	2.013	1.568	**825**	12.804	14.074
17/07/2025	1.909	1.435	**1.663**	15.521	17.658
23/07/2025	1.821	1.513	**516**	16.304	17.128
29/07/2025	1.941	1.199	**103**	17.456	18.301

- **Reconocimiento del impacto:** 11.614 casos incidencia como rezago externo que afecta ANS y operación (mayo–agosto).

- **Acciones de mitigación:** Comware ha implementado medidas para contener y reducir la afectación ya causada, protegiendo la atención a beneficiarios ICETEX.

- **Solicitud formal:** Exclusión de casos por evidencia documentada que respalda la afectación presentada.

- **Protocolo de exclusión:** Definir criterios claros, validaciones y responsables para excluir tiempos de afectación en indicadores contractuales.

FORMACIÓN



FORMACIÓN

🗓️ Resultados del Mes

- Indicador horas hombre:**109%**
- Colaboradores capacitados:**486**
- Horas de formación impartidas**:2669**
- Temas conciliados: **8**
- Cambios de canal:**52**
- Grupos nuevos:**9**

📈 Resultados Formativos

- Promedio de calificación operación**: 98%**
- Promedio de calificación Staff**: 99%**
- Total de evaluaciones aplicadas:**3483**
- Aprobadas 1 intento:**3159**
- Total evaluaciones recuperadas:**202**

🚀 Formación en Acción

- Formación en minutos:**2**
- Podcast:**1**
- Capacitaciones en Territorio:**3**
- Horas focalizadas:**385**

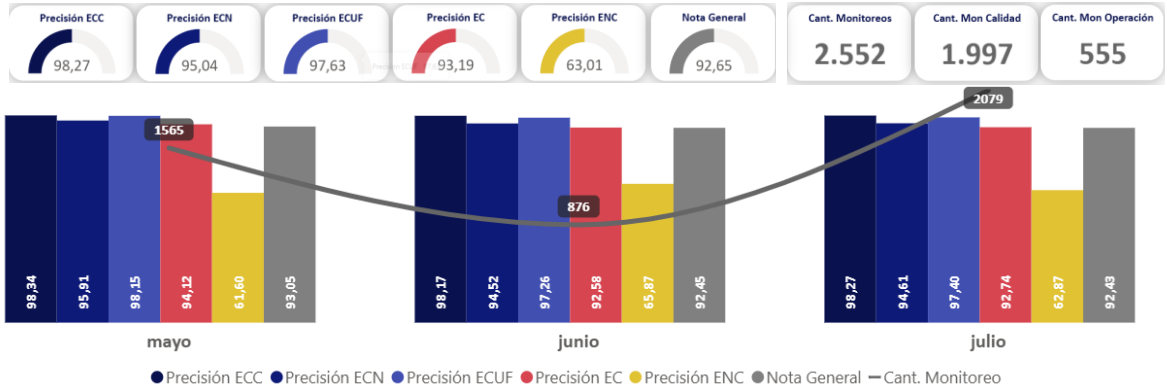


#SomosExcelencia



CALIDAD

Precisiones



Precisiones únicamente aplicadas a personal **Antiguo** (2079 Muestras) y personal OJT (473) para un total de 2552 Muestras

Proyección



Tipo de Muestra	Proyectado	Ejecutado	Novedades	%	ferenc
Monitoreo	2124	1773	351	100,00%	0
Operación	734	555	161	97,55%	18
Focalizados	200	200	0	100,00%	0
SUBTOTAL	**3058**	**2528**	**512**	**99,41%**	**530**
Calibraciones	15	15		100,00%	
Solicitudes OCM	9	9		100,00%	
TOTAL	**3082**	**2552**	**512**	**99,42%**	**530**

Tabla novedades

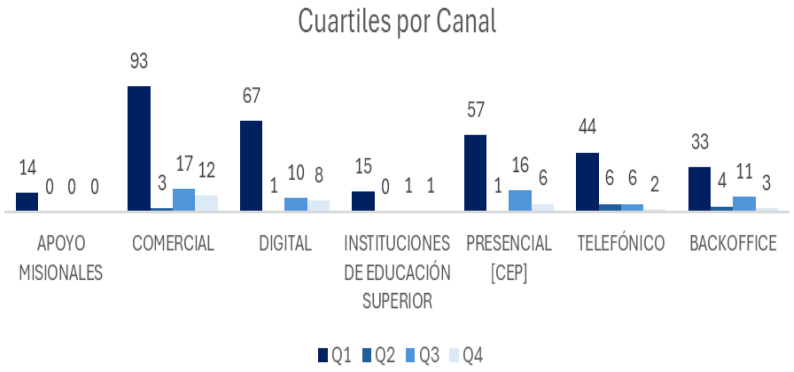
Etiquetas de fila	Analista de Calidad	Coordinador	Total general
Abandono de Cargo		1	1
Contingencia OJT		45	45
Fallas tecnológicas	4	3	7
Incapacidad	45	17	62
Labores administrativas	14	14	28
Licencia	25	5	30
Retiro	195	64	259
Semillero		1	1
Sin gestión	54	7	61
Suspensión	1	1	2
Vacaciones	13	3	16
Total general	**351**	**161**	**512**

Tabla 2. Elaboración Propia

61 Muestras denominadas **sin Gestión** corresponden a agentes sin transacciones para auditar dentro de los ciclos correspondientes

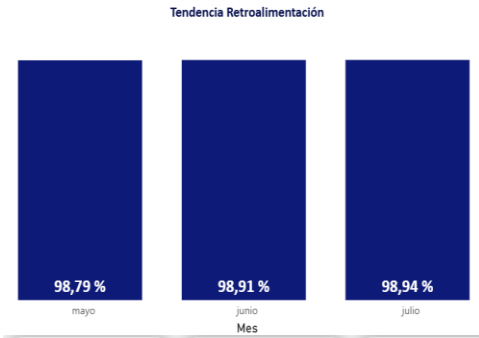
Cuartiles

	Mayo		Junio		Julio		Variación
	#	%	#	%	#	%	%
Q1	269	79%	245	80%	319	75%	5%
Q2	11	3%	0	0%	16	4%	-4%
Q3	43	13%	20	7%	60	14%	-8%
Q4	19	6%	40	13%	31	7%	6%
Asesores	342		305		426		



Incremento de Variación en el cuartil 1 respecto al mes anterior

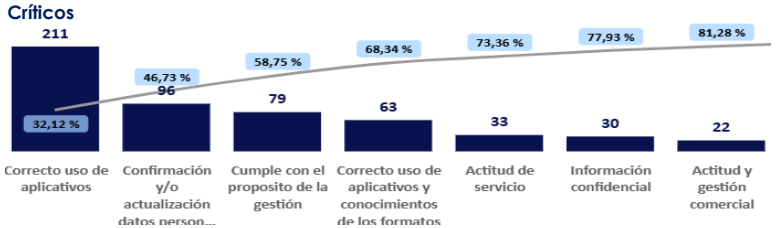
Retroalimentaciones



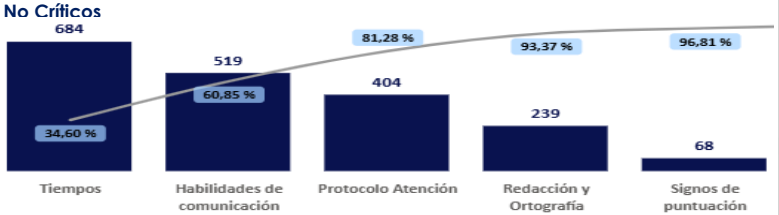
Cant. Monitoreos 2.552 | Criticos 376 | No Criticos 266

Estado Retroalimentación / Canal	Cerrado Cant. Alertas	Cerrado % Participación	Pendiente Cant. Alertas	Pendiente % Participación	Total Cant. Alertas	Total % Participación
Backoffice	68	18,09%			68	18,09%
Cep	26	6,91%	3	0,80%	29	7,71%
Comercial	47	12,50%			47	12,50%
Digital	103	27,39%			103	27,39%
Guias Financieros	2	0,53%			2	0,53%
Ies	3	0,80%			3	0,80%
Mesa De Verificacion Documental	30	7,98%			30	7,98%
Misionales	1	0,27%			1	0,27%
Telefonico	60	15,96%			60	15,96%
Total	**372**	**98,94%**	**4**	**1,06%**	**376**	**100,00%**

Pareto de Afectación



ECN. Tipificación y Firma Asesor y Descripción
ECC. Confirmación de la titularidad y actualización de datos
ECUF. Brinda información incompleta y cierre pasivo



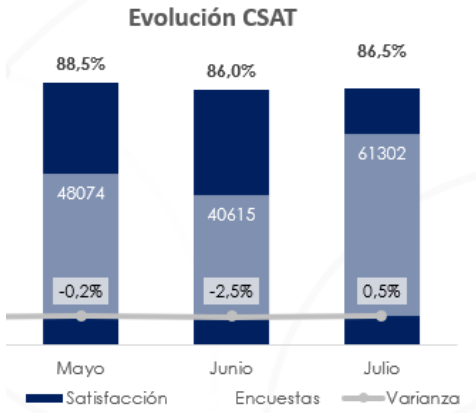
Mes	julio		
Criterio	Afectación	% Afectación	% Pareto
Retoma de la interacción	527	20,01 %	20,01 %
Protocolo de atención	404	15,34 %	35,35 %
Manejo de la sesión y seguridad al transmitir la información	207	7,86 %	43,20 %
Redacción y ortografía	191	7,25 %	50,46 %
Comunicación Asertiva	171	6,49 %	56,95 %

EXPERIENCIA



Satisfacción

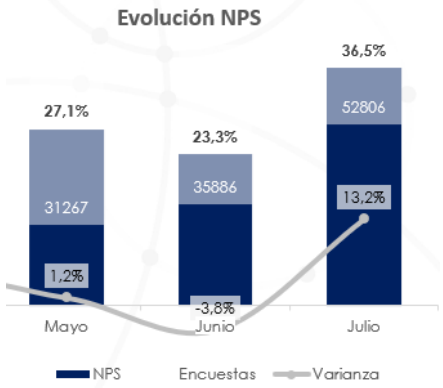
32,246 Promotores	7,567 Neutros	12,993 Detractores
61,1% Promotores	14,3% Neutros	24,6% Detractores

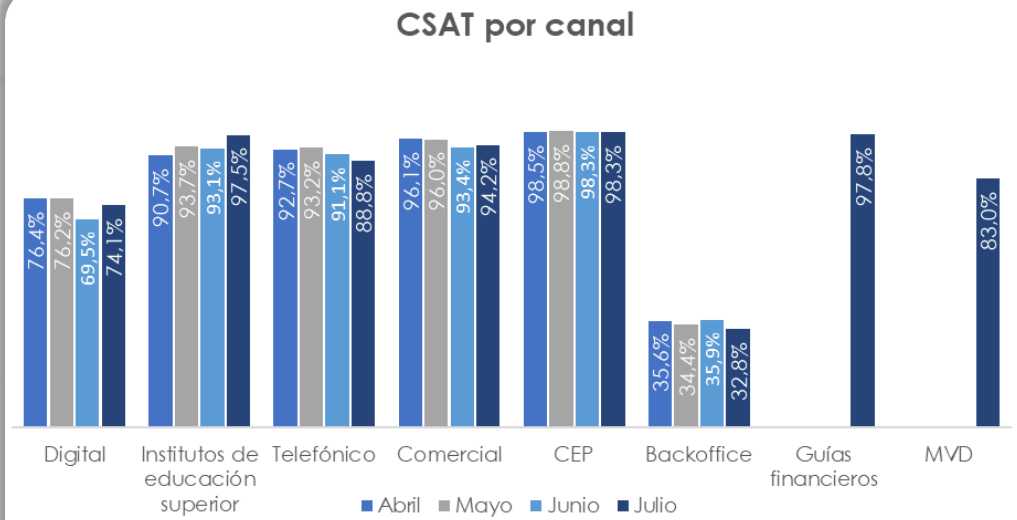


Recomendación

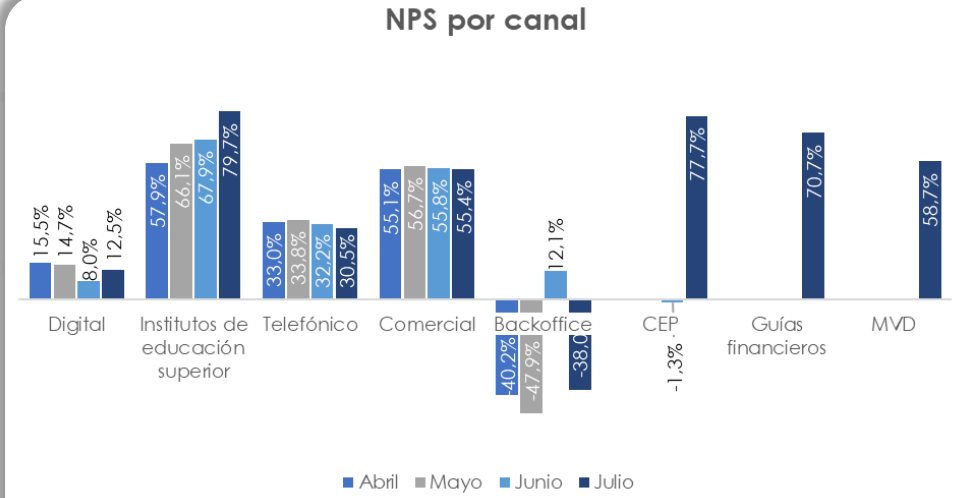
277,636 Atenciones	22,1% Participación

61,302 Encuestas	84,7% FCR	30,7% CES





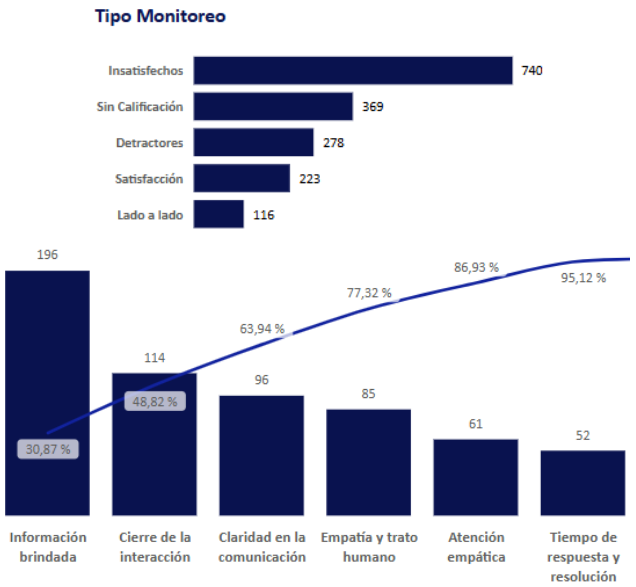
Canal digital. incremento de **4,3%** respecto a junio.
Instituciones de Educación Superior. subió **4,4%**, impulsado por atenciones personalizadas y solución efectiva de bloqueos en créditos de sostenimiento.
Telefónico. disminución en su CSAT, atribuida a la inclusión del Voice bot; sin bot, el indicador alcanza **90,6%**.



Digital: Incremento de **3,8%** en NPS debido a la aplicación del PDA "Tu tiempo es valioso y atenderte nuestra prioridad"
BackOffice. Se evidencia disminución del indicador por la exclusión de las encuestas de MVD.
CEP. Se genera medición del indicador desde el mes de Junio.

Monitoreos Experiencia

Cant. Monitoreos	Mon. Experiencia	Mon. Incógnitos
1.800	1.726	74



Calidad de la información: Se identificó que la información entregada no siempre mitiga nuevos contactos, lo que afecta el FCR y genera reprocesos.

Cierre de interacción: Se evidencian cierres pasivos o sin solución, que provocan abandono y percepción negativa del servicio.

Incognitos CEP:
Armenia - 23 de julio 2025
Ibagué - 29 de julio 2025
Cartagena - 29/07/2025
Bogotá Chapinero - 30 de julio
Yopal - 31 de julio 2025

El incognito del CEP evidenció una **experiencia positiva** en infraestructura y trato al usuario, Persisten **oportunidades** en consistencia informativa, comunicación empática y registro en Cosmos. Revisar detalles de hospitalidad (como bebidas), para elevar el estándar de experiencia en todos los puntos.



GESTIÓN HUMANA

Planta de personal



625

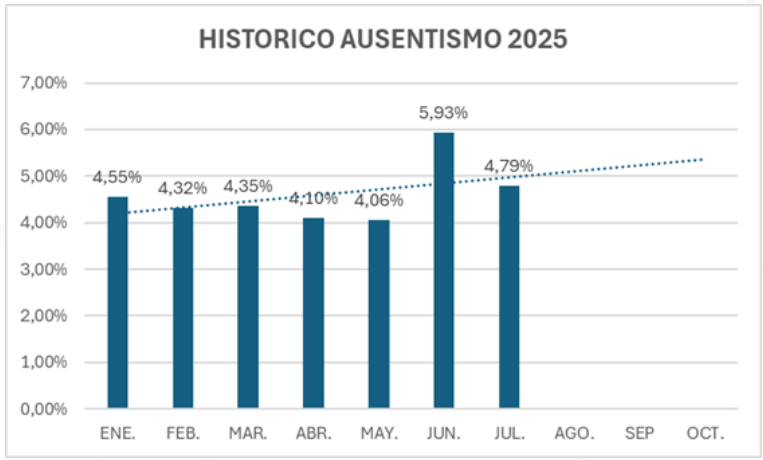
Poblaciones



120 personas correspondientes al 21%

Poblaciones Julio 2025		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	7	5,93
DISCAPACIDAD	4	3,39
INDIGENA	2	1,69
LGBTIQ+	6	5,08
MADRE CABEZA DE FAMILIA	49	41,53
PRIMER EMPLEO	20	16,95
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	12	10,17
BENEFICIARIOS ICETEX	18	15,25
Total	**118**	

Ausentismo julio 2025



- ✓ El indicador disminuyo 1,14 %
- ✓ 531 ausencias durante julio
- ✓ Canal con mayor ausentismo es telefónico con un 12,9% de participación c



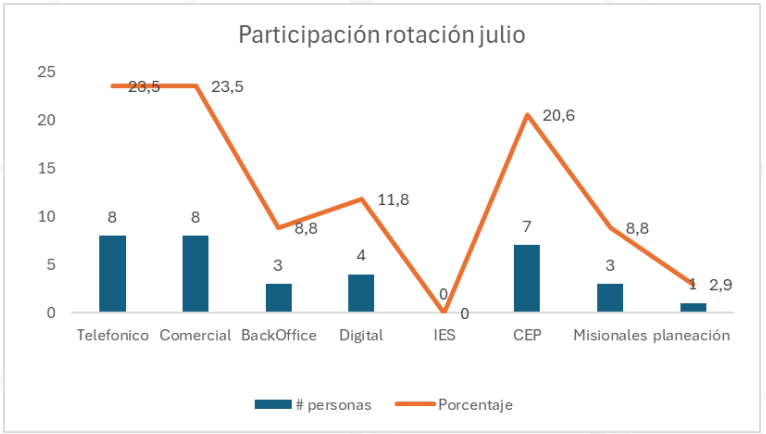
Índice de recomendación

91%

Rotación julio 2025



Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 34 retiros durante el mes de julio.
- ✓ 25 renuncias voluntarias de los cuales obtuvimos 11 encuestas de retiro, principal motivo: **Mejor oferta**
- ✓ 9 terminaciones de contrato.

Fuente: BI Planta activa (625 activos a 31 de julio de 2025)



Actividades desarrolladas

Bienestar

Cumplimiento 100%

Impacto 79%

Actividad	Proyectado	Paricipantes	% Impacto
Semana de Lucy	659	480	72,8
Premiación semana de Lucy	40	40	100,0
Baby Comware	4	4	100,0
Comware contigo	4	4	100,0
Promedio Impacto mes			**78,9**



Formación y Desarrollo



Actividad	Programados	Intervenidos	% Impacto
Semana del Servicio -Lucy	410	410	100%
Contacto Comware	35	32	95%
Promedio Impacto			**98%**

Cumplimiento 100%

Impacto 98%



Actividades desarrolladas

Seguridad y Salud en el Trabajo

Cumplimiento 95%

Impacto 100%

Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
Seguimiento Osteomuscular	10	10	100%
Pausas Activas	250	216	86%
Reunion Copasst	100%		
Seguimientos preventivos PVE auditivo - vocal	5	5	100%
Inspeccion de Diademas	49	49	100%
Inducción HS	103	103	100%
Caminata ecologica PARCHE FIT	30	11	37%
Cumpleaños VERA	220	220	100%
Capacitación usos adecuado de los filtros de agua	50	36	72%
Modalidades de Hurto manejo de aplicaciones viales 2	50	20	40%
Prevencion y consecuencias de la EDA	80	64	80%
Capacitación coordinadores	20	19	95%
Por que prevenir hace la diferencia	50	35	100%
Capacitación Brigada de emergencia	48	25	52%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Boletin Vera te cuida			
Noti Vera			



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