## 1. PERIODO DEL INFORME

| PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME | 01/09/2025 A 31/09/2025 |
|---|---|

## 2. DATOS DEL SUPERVISOR

| | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL SUPERVISOR** | JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA |
| **DEPENDENCIA** | Interventoría |
| **CARGO** | Director Interventoría<br>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 octubre de 2025, se realiza el pago de servicios prestados en el mes de septiembre 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 septiembre 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 septiembre:**

| CONSECUTIVO | FECHA DE ENVIO | RADICADO TU TRAMITE | DESTINATARIO | ASUNTO |
|---|---|---|---|---|
| UTBPO-2023-0704-628 | 1/9/2025 | 20253020339526-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-603 requerimiento formal frente a alerta en el servicio de centros de experiencia presencial (CEP) Yopal. |
| UTBPO-2023-0704-629 | 1/9/2025 | 20253020340823-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-611 solicitud de explicación por presunto incumplimiento ANS nivel de servicio canales front office mes de julio 2025. |
| UTBPO-2023-0704-630 | 4/9/2025 | 20253020345291-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-595 replanteamiento urgente del plan de mitigación y dimensionamiento de back office para cumplimiento de indicadores de oportunidad. |
| UTBPO-2023-0704-634 | 5/9/2025 | | UT BPO 2023-COMWARE | Requerimiento formal frente a cierre de operación de centros de experiencia presencial (CEP) San Andrés el día 01 de septiembre 2025 al martes 02 de septiembre 2025 10.30 am. |
| UTBPO-2023-0704-635 | 5/9/2025 | 20253020349350-R | UT BPO 2023-COMWARE | Solicitud de validación y acciones correctivas – alerta Icetex – atención en sala. |
| UTBPO-2023-0704-636 | 9/9/2025 | 20253020352107-R | UT BPO 2023-COMWARE | Calibración de cifras de informe de cierre mayo_25 vs tableros de control. |
| UTBPO-2023-0704-639 | 10/9/2025 | 20253020354496-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficios solicitud informe de solución a incidencias o fallas sobre el sistema WhatsApp Business por parte de Comware S.A, en el marco del contrato 2022-0770. |
| UTBPO-2023-0704-640 | 10/9/2025 | 20253020354486-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficios elaborar y presentar plan de entrega de la operación y cronograma de actividades a ejecutar en la etapa de desimplementacion del contrato 2022-0770 por parte de Comware. |
| UTBPO-2023-0704-641 | 11/9/2025 | 20253020356496-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficios solicitud de explicación por presunto incumplimiento ANS nivel de servicio canales Front Office mes de julio 2025. |
| UTBPO-2023-0704-642 | 9/9/2025 | 20253020352480-R | UT BPO 2023-COMWARE | Radicación cronograma de actividades – facturación mes de agosto de 2025. |
| UTBPO-2023-0704-647 | 12/9/2025 | | UT BPO 2023-COMWARE | Requerimiento formal frente a cierre de operación de centros de experiencia presencial (CEP) Puerto Carreño el día 08 de septiembre 2025. |
| UTBPO-2023-0704-648 | 12/9/2025 | | UT BPO 2023-COMWARE | Proceso de selección de coordinador operaciones. |
| UTBPO-2023-0704-651 | 18/9/2025 | 20253020366386-R | UT BPO 2023-COMWARE | Proceso de selección de director de operaciones. |
| UTBPO-2023-0704-655 | 23/9/2025 | 20253020372242-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-609 solicitud de aclaraciones y acciones correctivas – caso CAS-24625135-G4D8D5. |
| UTBPO-2023-0704-658 | 24/9/2025 | 20253020374818-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficios replanteamiento urgente del plan de mitigación y dimensionamiento de Back Office para cumplimiento de indicadores de oportunidad. |
| UTBPO-2023-0704-662 | 25/9/2025 | 20253020376801-R | UT BPO 2023-COMWARE | Proceso de selección de jefe de operaciones. |
| UTBPO-2023-0704-663 | 26/9/2025 | 20253020377195-R | UT BPO 2023-COMWARE | Análisis de alertas área calidad Icetex y entrega planes de acción transversales |
| UTBPO-2023-0704-667 | 29/9/2025 | 20253020381000-R | UT BPO 2023-COMWARE | Concepto perfil abogado. |
| UTBPO-2023-0704-668 | 30/9/2025 | 20253020382564-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-634 requerimiento formal frente a cierre de operación de centros de experiencia presencial (CEP) San Andrés el día 01 de septiembre 2025 al martes 02 de septiembre 2025 10.30 am. |
| UTBPO-2023-0704-669 | 30/9/2025 | 20253020382592-R | UT BPO 2023-COMWARE | Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-647 requerimiento formal frente a cierre de operación de centros de experiencia presencial (CEP) Puerto Carreño el día 08 de septiembre 2025. |

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 septiembre de 2025. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad

como con el proveedor. En el marco de la sesión de conciliación efectuada el día 21 de octubre 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 311 interacciones, correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "*1. Revisión Grabaciones septiembre 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.

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 "20250924 Ejercicio Revisión Grabaciones Comware SEPTIEMBRE", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

*1. Descuento Revisión Grabaciones septiembre 2025*

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN SEPTIEMBRE 2025

| Costos | Canal | Tipo de Gestion | Descripción | Rango | | Valor Unitario Antes de Iva | Cantidad Unidades | Valor Total Antes de Iva | IVA | Total con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transacciones | BackOffice | Ventana Digital | Casos según rangos | > 19.000 | | $8.510 | 91 | $ 774.410 | $ 147.138 | $ 921.548 |
| Transacciones | BackOffice | Notificación respuesta correo electrónico | Casos Gestionados según rangos | <= 30.000 | | $10.001 | 81 | $ 810.081 | $ 153.915 | $ 963.996 |
| Transacciones | BackOffice | Mesa de Verificación Documental | Casos gestionados según rangos | > 3.000 | <= 13.000 | $13.135 | 82 | $ 1.077.070 | $ 204.643 | $ 1.281.713 |
| Transacciones | Front Office | Modo-ON | | | | | 32 | $ 916.471 | $ 174.129 | $ 1.090.600 |
| Transacciones | Front Office | Modo ON - Comercial | | | | | 24 | $ 1.148.742 | $ 218.261 | $ 1.367.003 |
| | | | | | | Total | 310 | $ 4.726.774 | $ 898.087 | $ 5.624.861 |

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO SEPTIEMBRE 2025

| Costos | Canal | Tipo de Gestion | Descripción | Rango | | Valor Unitario Antes de Iva | Cantidad Unidades | Valor Total Antes de Iva | IVA | Total con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transacciones | Canal Digital | Video Atención | Rango de Transacciones | > 2000 | <=4000 | $10.585 | 1 | $ 10.585 | $ 2.011 | $ 12.596 |
| | | | | | | Total | 1 | $ 10.585 | $ 2.011 | $ 12.596 |

*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:**

En seguimiento a las disposiciones establecidas durante el período anterior, esta Interventoría mantiene la aplicación de los lineamientos definidos por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 mediante el Memorando Externo No. 62, documento que

continúa vigente y constituye la base para la revisión técnica y financiera de la facturación correspondiente al mes de septiembre de 2025.

En este sentido, se reitera que los parámetros definidos en dicho memorando —referentes al tratamiento de los cambios de canal, validación de ítems facturables y lineamientos administrativos asociados— se asumen como directrices obligatorias hasta tanto no sean modificadas, adicionadas o aclaradas por la Supervisión del contrato.

De igual forma, la UT Interventoría BPO 2023 ha dado continuidad al proceso de seguimiento bajo estos criterios, garantizando la trazabilidad de la aplicación de estos en el ejercicio de revisión y conciliación de cifras del presente período.

Finalmente, la Interventoría se mantiene a la espera de la aprobación por parte de la entidad del plan de implementación solicitado por la Supervisión, documento que permitirá consolidar y formalizar los procedimientos aplicables a los futuros procesos de revisión y análisis de facturación.

**6. Descuento Transacciones por Transferencia Septiembre:**

Durante las sesiones de conciliación correspondientes al proceso de facturación del mes de septiembre de 2025, se realizó la revisión del tratamiento aplicado a las transacciones categorizadas como “transferencias” en el canal telefónico.

Como resultado de dicho análisis, y en concordancia con los lineamientos operacionales, se acordó la exclusión de estas transacciones de la facturación del período, aplicándose el descuento correspondiente a las unidades identificadas bajo este concepto.

La UT Interventoría BPO 2023 deja constancia de que este ajuste se efectuó conforme a lo dispuesto en el Anexo de Facturación y Penalizaciones del Contrato No. 2022-0770, con el propósito de asegurar la correcta aplicación de los criterios de tipificación y mantener la trazabilidad y coherencia en los procesos de conciliación de los meses posteriores.

**6**. **Descuento por usuario “123456789”:**

Correspondientes al usuario con cédula de ciudadanía "123456789" y/o casos asociados al usuario “Juan Pérez”, cuya cantidad se toma como exclusión a la facturación. Lo anterior con autorización por parte de la supervisión del contrato No. 2022-0770 y aceptación por parte de Comware S.A.

CEDULA 123456789

| Canal | Tipo de Gestion | Descripción | Septiembre |
|---|---|---|---|
| Telefónico | Llamada Inbound | Llamadas Inbound según rangos | 101 |
| Agente virtual | Transaccional | Virtual outbound | 0 |
| Agente virtual | Llamada Inbound | Llamadas atendidas según rangos | 0 |
| Centro de experiencia pre | Casos atendidos | Rango de casos más atenciones | 1 |
| Canal Digital | Video Atención | Rango de Transacciones de Video atenciones | 8 |
| | Online Chat | Rango de Transacciones | 17 |
| | WhatssApp Agente | Rango de WhatsApp atendido | 420 |
| | Online Chat Bot | Rango Gestión Bot atendido | 3 |
| | WhatssApp Bot | Rango Gestión Bot atendido | 0 |
| Back Office | Ventana Digital | Casos según rangos | 0 |
| | Notificación respuesta correo electrónico | Casos Gestionados según rangos | 0 |
| | | Ventana Digital | 0 |
| | | Proceso especiales | 0 |
| | Proceso especiales | Casos según rangos | 0 |
| | Proceso especiales (Tutelas) | Casos según rangos | 0 |
| | IES | Casos Gestionados según rangos | 0 |
| Mesa de Verificación Docu | Mesa de Verificación Documental | Casos gestionados según rangos | 0 |

**7. Aprobación Viáticos**

Confirmación por parte de la supervisión, de la cifra reportada por valor de **$10.978.417** correspondiente al mes de septiembre.

## 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 septiembre 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*

| Concepto | Descripción | Rango | | Valor Unitario Antes de Iva | Cantidad Unidades | Valor Total Antes de Iva | IVA | Total con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Servicios de Desarrollo - Líder de desarrollo Junior | | N/A | N/A | $15.392.824 | 1 | $15.392.824 | $2.924.637 | $18.317.461 |
| Servicios de Desarrollo - Líder de desarrollo Profesional | | N/A | N/A | $19.790.773 | 1 | $19.790.773 | $3.760.247 | $23.551.020 |

*Fuente: Pre factura Comware S.A*

**4. Revisión Penalización Indicador Satisfacción:**

Durante el mes de septiembre de 2025 se presentó una situación particular en relación con el indicador de Satisfacción del Usuario (NPS), el cual inicialmente no alcanzó la meta contractual del 85%. En atención a ello, el proveedor realizó una revisión exhaustiva de la información reportada, identificando incidencias tecnológicas que comprometieron la calidad y consistencia de la data. Posteriormente, tras el proceso de análisis, depuración y corrección de dichas inconsistencias, el indicador fue ajustado, logrando el cumplimiento de la meta establecida.

El proceso de revisión quedó bajo grabación en las sesiones dadas el día viernes 17 de octubre de 2025. "**Análisis BBDD Indicador Satisfacción P2".**

## 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, 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 9493019179***

**5. 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 septiembre de 2025 ajustadas a la ley y a lo propuesto por Comware S.A.

Mediante correo electrónico *"Planillas icetex septiembre"* la UT Interventoría BPO 2023 comparte las novedades que se reflejan en la planilla mencionada correspondiente al mes de septiembre de 2025.

## 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)** | 3.615.171.281 |
| **VALOR EJECUTADO** | 23.033.268.162 |
| **VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR** | 8.654.388.613 |

## 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.

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:

TRAZABILIDAD REUNIONES DE AJUSTE DIFERENCIA DE CIFRAS CON COMWARE

| SESION | Nombre | Fecha | Desde | Hasta | Duración | Tema |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sesion 1 | Sesión 1 - Validación diferencia cifras Factura Back Office | 15/10/2025 | 3:13 p. m. | 3:33 p. m. | 0:20:00 | Back Office |
| Sesion 2 | Sesión 2 - Validación diferencia cifras Factura Front Office | 15/10/2025 | 3:37 p. m. | 4:03 p. m. | 0:26:00 | Front Office |
| Sesion 3 | Sesión 3 - Validación diferencia cifras Factura Mesa de Verificación Documental | 15/10/2025 | 4:48 p. m. | 5:19 p. m. | 0:31:00 | Mesa de Verificación Documental |
| Sesion 4 | Sesión 4 - Validación diferencia cifras Factura Back Office | 16/10/2025 | 5:17 p. m. | 6:15 p. m. | 0:58:00 | Back y FTE´s |
| Sesion 5 | Sesión 5 - Validación diferencia cifras Factura Front Office 2 | 20/10/2025 | 12:20 p. m. | 12:43 p. m. | 0:23:00 | Front Office |

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 22 días del mes de octubre de 2025.

| **Presentó:** | **Aprobó:** |
|---|---|
| **FIRMA DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR**<br>**Jorge Luis Monterrosa Sierra**<br>**Director Interventoría**<br>**UT Interventoría BPO 2023** | **FIRMA DEL SUPERVISOR**<br>**Nombres y Apellidos**<br>**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 No. 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-2023-0704-701**
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 22 de octubre 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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 22 de octubre 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 septiembre 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 septiembre de 2025 a facturar en el mes de octubre del mismo año.

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 6 de octubre de 2025, a través de la ruta segura establecida para tal fin.

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

Entre los días 7, 10 y 11 de octubre 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.
- Hallazgos presentados por la entidad (Icetex).

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:

**TRAZABILIDAD REUNIONES DE AJUSTE DIFERENCIA DE CIFRAS CON COMWARE**

| SESION | Nombre | Fecha | Desde | Hasta | Duración | Tema |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sesion 1 | Sesión 1 - Validación diferencia cifras Factura Back Office | 15/10/2025 | 3:13 p. m. | 3:33 p. m. | 0:20:00 | Back Office |
| Sesion 2 | Sesión 2 - Validación diferencia cifras Factura Front Office | 15/10/2025 | 3:37 p. m. | 4:03 p. m. | 0:26:00 | Front Office |
| Sesion 3 | Sesión 3 - Validación diferencia cifras Factura Mesa de Verificación Documental | 15/10/2025 | 4:48 p. m. | 5:19 p. m. | 0:31:00 | Mesa de Verificación Documental |
| Sesion 4 | Sesión 4 - Validación diferencia cifras Factura Back Office | 16/10/2025 | 5:17 p. m. | 6:15 p. m. | 0:58:00 | Back y FTE´s |
| Sesion 5 | Sesión 5 - Validación diferencia cifras Factura Front Office 2 | 20/10/2025 | 12:20 p. m. | 12:43 p. m. | 0:23:00 | Front Office |

Tenemos referente al servicio de septiembre 2025, una facturación neta por $3.615.171.281 IVA incluido.

| Descripcion | Valor Antes de IVA | IVA | Total con IVA |
|---|---|---|---|
| Costos por Transacciones | $ 1.089.082.241 | $ 206.925.626 | $ 1.296.007.867 |
| Costos por FTE Operación Servicio | $ 585.199.890 | $ 110.249.907 | $ 695.449.797 |
| Costos por FTE Operación Comercial | $ 215.179.975 | $ 40.884.195 | $ 256.064.171 |
| Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas | $ 10.978.417 | $ 2.085.899 | $ 13.064.317 |
| Otros Servicios | $ 1.210.656.977 | $ 230.024.826 | $ 1.440.681.803 |
| Deducibles - Descuentos - Penalizaciones | $ 72.354.086 | $ 13.742.586 | $ 86.096.672 |
| Factura por Otros (Pago Anticipo) | $ 357.261.202 | $ 67.738.798 | $ 425.000.000 |
| **Total** | **$ 2.681.482.212** | **$ 508.689.069** | **$ 3.190.171.281** |

**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 septiembre, 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 septiembre 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 *"20250921 Ejercicio Revisión Grabaciones Comware Septiembre"*, archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo conforme a los descuentos aplicados por "grabaciones no encontradas".

*1.Revisión Grabaciones Septiembre 2025*

**DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN SEPTIEMBRE 2025**

| Costos | Canal | Tipo de Gestion | Descripción | Rango | | Valor Unitario Antes de Iva | Cantidad Unidades | Valor Total Antes de Iva | IVA | Total con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transacciones | BackOffice | Ventana Digital | Casos según rangos | > 19.000 | | $8.510 | 91 | $ 774.410 | $ 147.138 | $ 921.548 |
| Transacciones | BackOffice | Notificación respuesta correo electrónico | Casos Gestionados según rangos | <= 30.000 | | $10.001 | 81 | $ 810.081 | $ 153.915 | $ 963.996 |
| Transacciones | BackOffice | Mesa de Verificación Documental | Casos gestionados según rangos | > 3.000 | <= 13.000 | $13.135 | 82 | $ 1.077.070 | $ 204.643 | $ 1.281.713 |
| Transacciones | Front Office | Modo-ON | | | | | 32 | $ 916.471 | $ 174.129 | $ 1.090.600 |
| Transacciones | Front Office | Modo ON - Comercial | | | | | 24 | $ 1.148.742 | $ 218.261 | $ 1.367.003 |
| | | | | | | Total | 310 | $ 4.726.774 | $ 898.087 | $ 5.624.861 |

**DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO SEPTIEMBRE 2025**

| Costos | Canal | Tipo de Gestion | Descripción | Rango | | Valor Unitario Antes de Iva | Cantidad Unidades | Valor Total Antes de Iva | IVA | Total con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transacciones | Canal Digital | Video Atención | Rango de Transacciones | > 2000 | <=4000 | $10.585 | 1 | $ 10.585 | $ 2.011 | $ 12.596 |
| | | | | | | Total | 1 | $ 10.585 | $ 2.011 | $ 12.596 |

*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. En seguimiento a las disposiciones establecidas durante el período anterior, esta Interventoría mantiene la aplicación de los lineamientos definidos por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 mediante el Memorando Externo No. 62, documento que continúa vigente y constituye la base para la revisión técnica y financiera de la facturación correspondiente al mes de septiembre de 2025.

   En este sentido, se reitera que los parámetros definidos en dicho memorando —referentes al tratamiento de los cambios de canal, validación de ítems facturables y lineamientos administrativos asociados— se asumen como directrices obligatorias hasta tanto no sean modificadas, adicionadas o aclaradas por la Supervisión del contrato.

De igual forma, la UT Interventoría BPO 2023 ha dado continuidad al proceso de seguimiento bajo estos criterios, garantizando la trazabilidad de la aplicación de estos en el ejercicio de revisión y conciliación de cifras del presente período.

Finalmente, la Interventoría se mantiene a la espera de la aprobación por parte de la entidad del plan de implementación solicitado por la Supervisión, documento que permitirá consolidar y formalizar los procedimientos aplicables a los futuros procesos de revisión y análisis de facturación.

3. Durante las sesiones de conciliación correspondientes al proceso de facturación del mes de septiembre de 2025, se realizó la revisión del tratamiento aplicado a las transacciones categorizadas como “transferencias” en el canal telefónico.

   Como resultado de dicho análisis, y en concordancia con los lineamientos operacionales, se acordó la exclusión de estas transacciones de la facturación del período, aplicándose el descuento correspondiente a las unidades identificadas bajo este concepto.

   La UT Interventoría BPO 2023 deja constancia de que este ajuste se efectuó conforme a lo dispuesto en el Anexo de Facturación y Penalizaciones del Contrato No. 2022-0770, con el propósito de asegurar la correcta aplicación de los criterios de tipificación y mantener la trazabilidad y coherencia en los procesos de conciliación de los meses posteriores.

4. Correspondientes al usuario con cédula de ciudadanía "123456789" y/o casos asociados al usuario “Juan Pérez”, cuya cantidad se toma como exclusión a la facturación. Lo anterior con autorización por parte de la supervisión del contrato No. 2022-0770 y aceptación por parte de Comware S.A.

5. Durante el mes de septiembre de 2025 se presentó una situación particular en relación con el indicador de Satisfacción del Usuario (NPS), el cual inicialmente no alcanzó la meta contractual del 85%. En atención a ello, el proveedor realizó una revisión exhaustiva de la información reportada, identificando incidencias tecnológicas que comprometieron la calidad y consistencia de la data. Posteriormente, tras el proceso de análisis, depuración y corrección de dichas inconsistencias, el indicador fue ajustado, logrando el cumplimiento de la meta establecida.

   El proceso de revisión quedó bajo grabación en las sesiones (2) dadas el viernes 17 de octubre de 2025. *“Análisis BBDD Indicador Satisfacción P2”.*

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 septiembre 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 |
| | 22/10/2025 | | 22/10/2025 | | 22/10/2025 | | 22/10/2025 |
| Anexos:<br>*Ejercicio revisión Grabaciones Septiembre* | | | | | | | |
| Requiere respuesta: SI NO_X_ | | | | | | | |



# PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
# PROYECTO ICETEX
# SEPTIEMBRE 2025

# Organigrama cierre septiembre

**Gerente de Proyecto**
**Stephanie Solano Salgado**
(100%)

- **Director Operaciones** (100%) — 1 Recurso
- **Jefe Operación** (100%) — 5 Recursos
- **Coordinador Por Canal** (100%) — 20 Recursos
- **Asesor** (100%) — 501 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%) — 09 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%) — 3 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
- **Datamarshall** (100%) — 1 Recurso
- **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

| CANAL | CALIDAD | EXPERIENCIA |
|---|---|---|
| Telefónico | 1 | 1 |
| Digital | 3 | 1 |
| Comercial | 2 | 2 |
| CEP | 2 | 1 |
| BackOffice | 3 | 1 |
| | 12 Recursos | 6 Recursos |

Personal Contractual

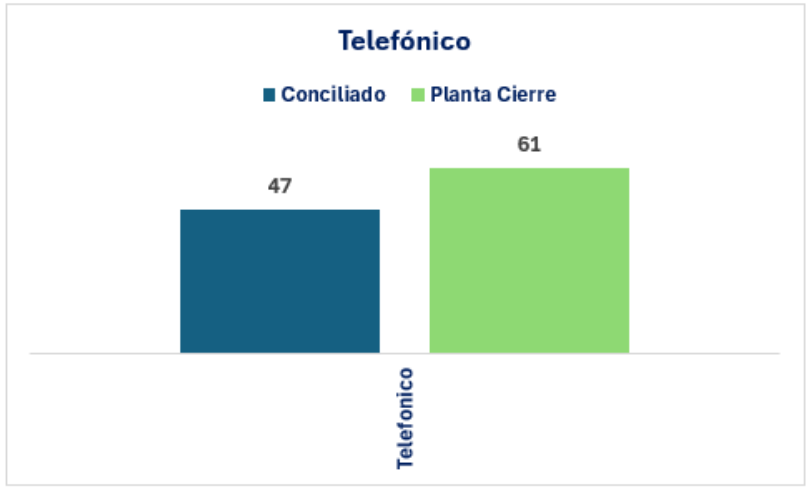
Personal Adicional (No contractual)

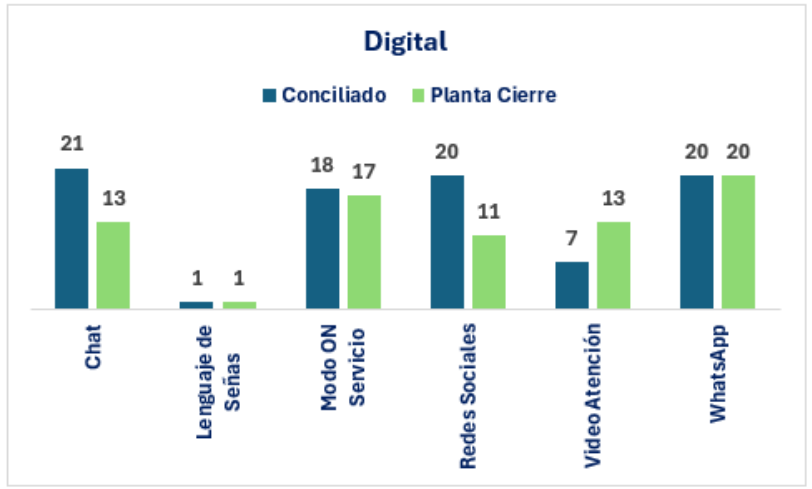
#SomosExcelencia

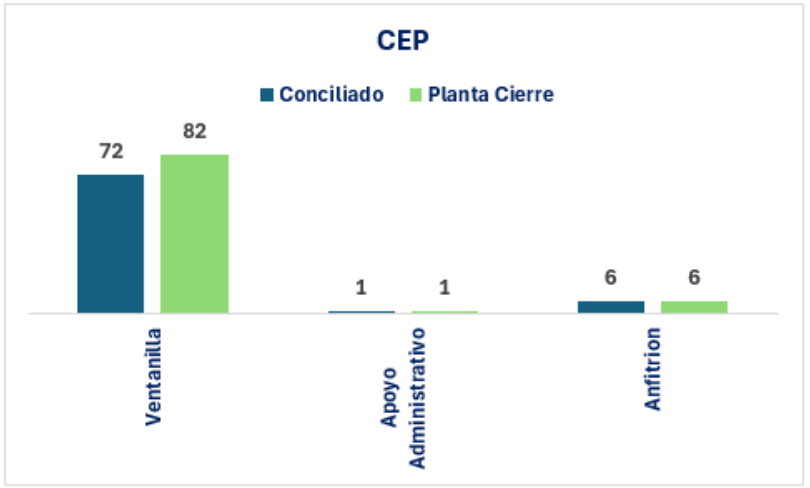


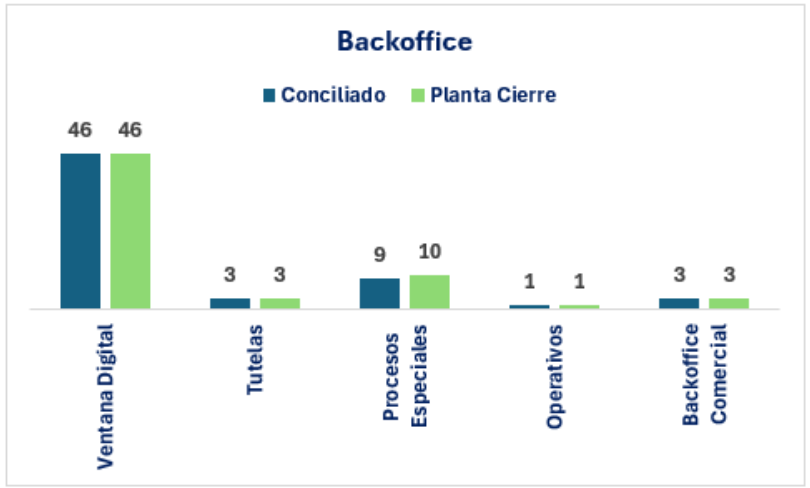
# Planeación y Estadística

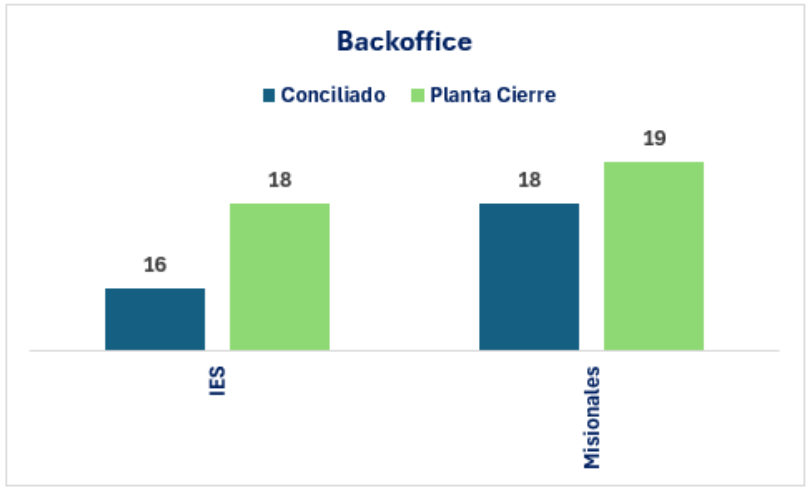
# Conciliado vs ejecutado Sep-2025

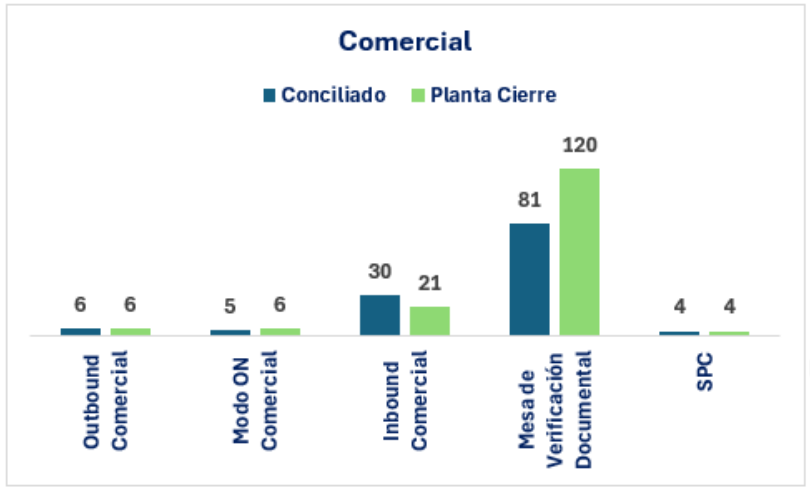



% Cumplimiento: 111%

# Cronograma Convocatoria 2026-I

## Proyecto Renovaciones y Convocatoria 2026-I

ICETEX

| Cod | Actividad | Responsable | Area | Descripcion | Fecha | % | Status |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Confirmación fecha oficial convocatoria y/o fondos | Cliente | Lideres Icetex | Confirmación oficial de fechas de apertura de convocatoria y/o | 30-sep-25 | | Pending |
| 2 | Dimensionamiento Dic-2025 | Alvaro Balcazar | Planeación | Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para dic 2 | 6-oct-25 | 100% | done |
| 3 | Dimensionamiento Ene-2026 | Alvaro Balcazar | Planeación | Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para ene 2 | 10-nov-25 | | on Going |
| 4 | Radicación Arandas Requisiciones dic | Alvaro Balcazar | Planeación | Radicación de Aranda Requisición dic-2025 | 15-oct-25 | 100% | done |
| 5 | Radicación Arandas Requisiciones ene | Alvaro Balcazar | Planeación | Radicación de Aranda Requisición ene-2026 | 15-nov-25 | | Pending |
| 6 | Aprobación Arandas Gerencia dic/2025 | Jhon Rodriguez/Stephanie Solano | Gerencia | Aprobacion de Arandas | 20-oct-25 | | on Going |
| 7 | Aprobación Arandas Gerencia ene/2026 | Jhon Rodriguez/Stephanie Solano | Gerencia | Aprobacion de Arandas | 20-nov-25 | | Pending |
| 8 | Ratios x crecimiento para areas transversales | Alvaro Balcázar/Fredy Benavides | Planeación | Ratio posibles semilleros de Supervisores, formacion, calidad, v | 30-oct-25 | | Pending |
| 9 | Reclutamiento Grupos dic | Raul Sanchez/Alejandra Moreno | Gestión Humana | Status de Grupos dic | 30-oct-25 | | on Going |
| 10 | Reclutamiento Grupos ene | Raul Sanchez/Alejandra Moreno | Gestión Humana | Status de Grupos ene | 30-nov-25 | | Pending |
| 11 | Entrega grupo a Formación dic % cumplimiento | Raul Sanchez/Diana Florez | Gestión Humana | Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación | 4-nov-25 | | Pending |
| 12 | Entrega grupo a Formación ene % cumplimiento | Raul Sanchez/Diana Florez | Gestión Humana | Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación | 4-dic-25 | | Pending |
| 13 | Convocatorias Semilleros Temporada | Raul Sanchez/Olga Vega | Gestión Humana | Realizar las convocatorias internas para designar semilleros x r | 20-oct-25 | | Pending |
| 14 | Ratio por Acompañamiento Formación OJTs | Diana Florez/Raul | Formación | Convocatoria para Semilleros de apoyo proceso de Formación | 15-nov-25 | | Pending |
| 15 | Usuarios Grupo dic | Raul Sanchez/Rafael Fuentes | Formación/Planeación | Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el u | 4-nov-25 | | Pending |
| 16 | Usuarios Grupo ene | Raul Sanchez/Rafael Fuentes | Formación/Planeación | Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el u | 4-dic-25 | | Pending |
| 17 | Dimensionamiento incremento Licencias BP | Alvaro Balcázar/Jose Amaya/Jair Nev | Planeación/Desarrollo | Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea | 15-nov-25 | | Pending |
| 18 | Revisión y distribución de puestos de canales en mapa | se Gregorio Rodriguez/Fredy Benavi | Planeación | Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea | 30-oct-25 | | on Going |
| 19 | Disposición de equipos y alistamientos de puestos en sede | verde/Martha Alfonso/Patricia Gust | Service Desk/servicios admi | Garantizar la colocación y distribución de los nuevos puestos s | 15-nov-25 | | Pending |
| 20 | Cap. de infraestructura COMWARE, Canales, Puertos | Ruben Montealegre/Aida Espitia/Alv | Transversal | Garantizar Ancho de banda tecnologico para garantizar operat | 30-oct-25 | | Pending |
| 21 | Compra de Diademas | a Poveda / Alvaro Balcazar/Jhon Rod | Transversal | Garantizar la cantidad de diademas según el rango del proyect | 15-nov-25 | | Pending |

Avance







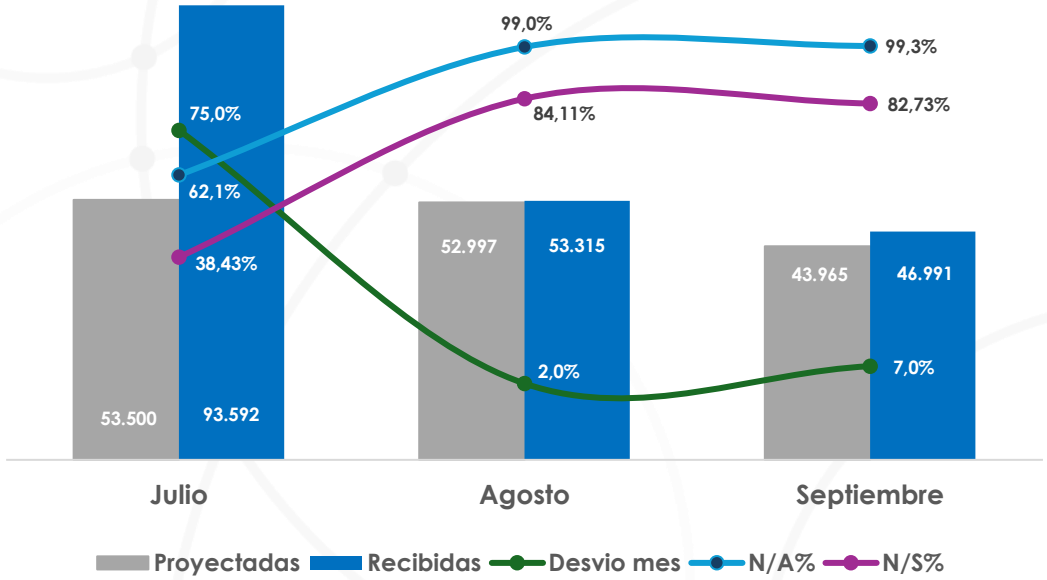



#SomosExcelencia

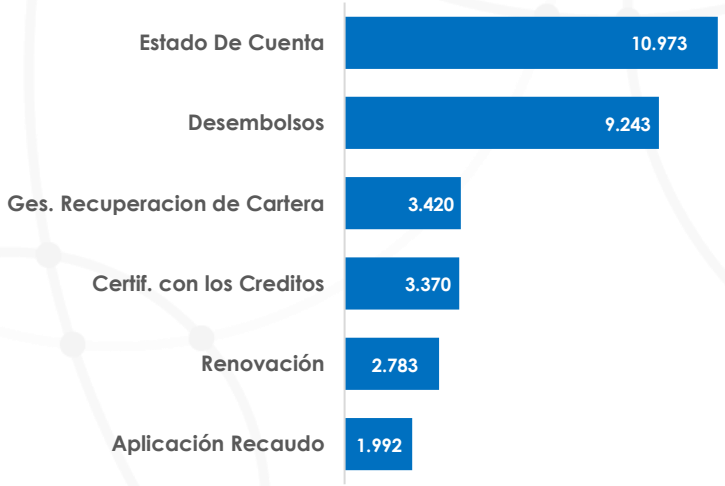


# Canal Telefónico

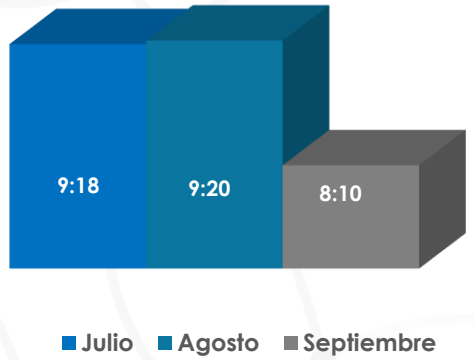
## TELEFÓNICO TRÁFICO.



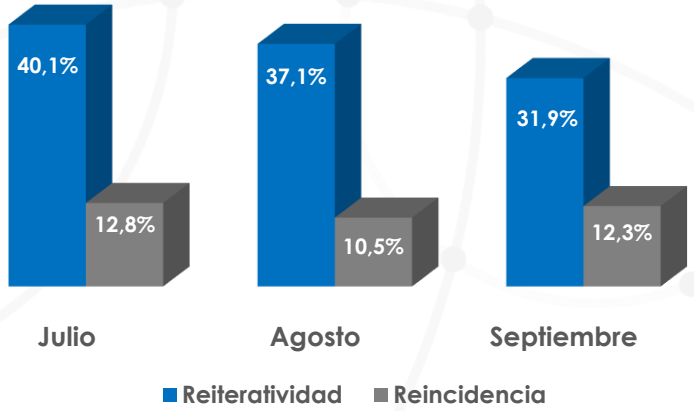

## TIPIFICACIONES RELEVANTES.




## AHT



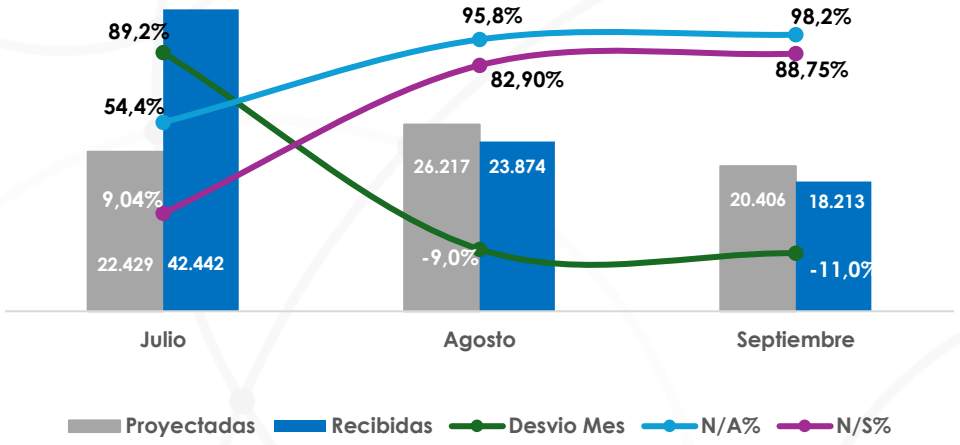

## R&R





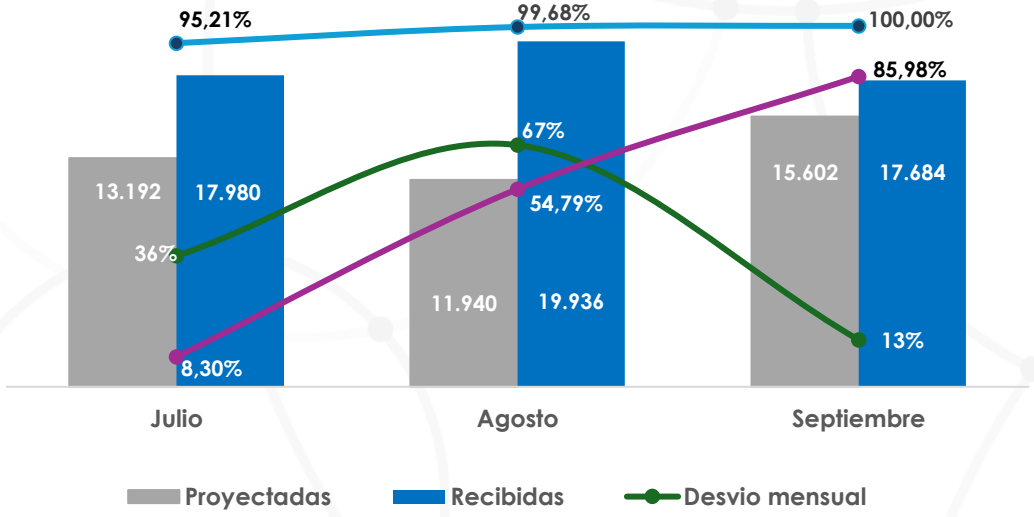
# Canal Digital

## CHAT

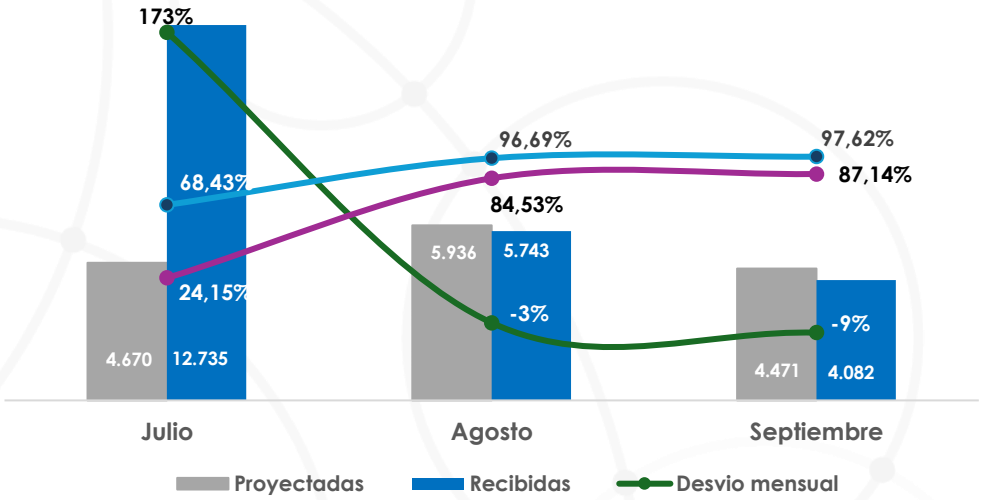



## WHATSSAP

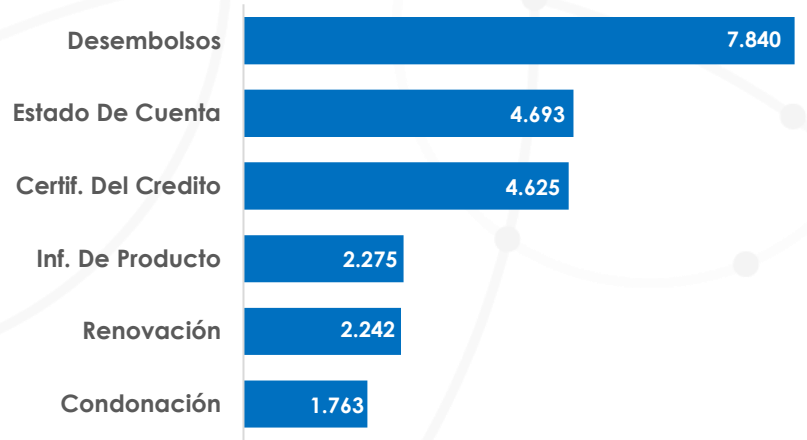
Desvío +13




## VIDEO ATENCIÓN




## TIPIFICACIONES MÁS RELEVANTES



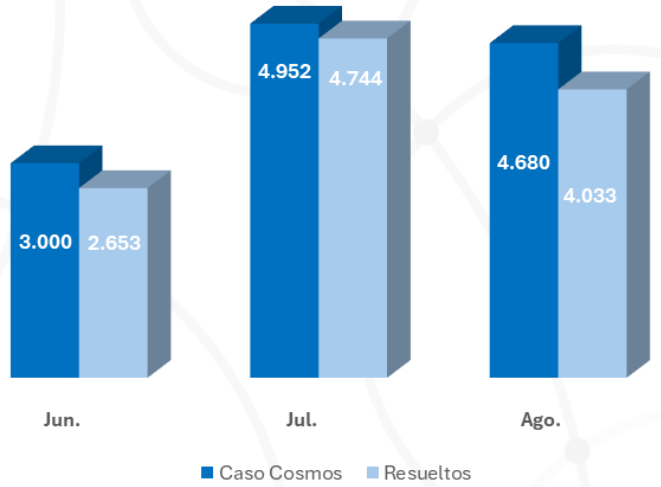

#SomosExcelencia

## REDES SOCIALES

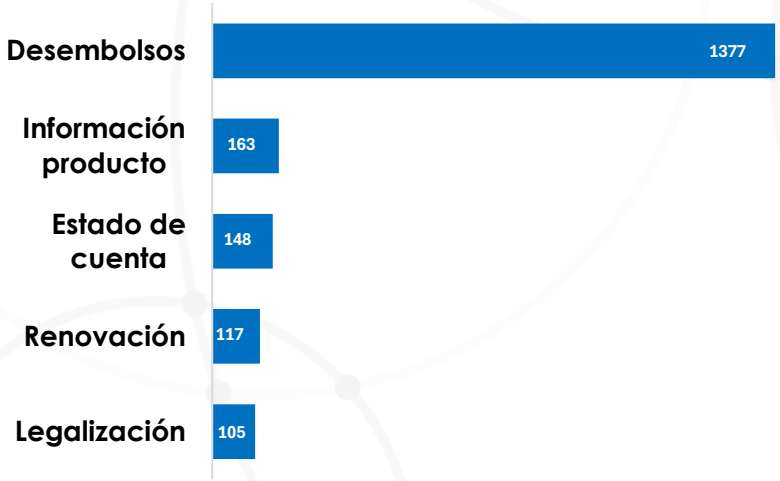
| Redes Sociales | Cantidad |
|---|---|
| Instagram | 3378 |
| Facebook | 3868 |
| X | 1591 |
| YouTube | 64 |
| **Total** | **8901** |

| Detalle | Septiembre |
|---|---|
| Tipificados | 2323 |
| Escalados | 79 |
| Rechazados | 0 |
| % Escalados | 3,04% |
| % Rechazados | 0,00% |

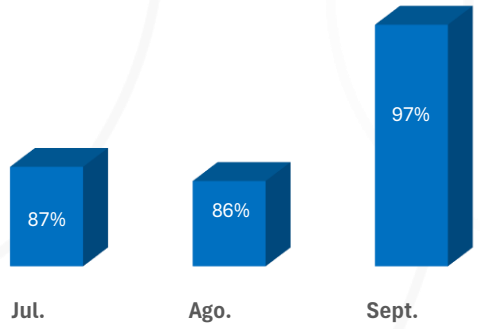
## MODO ON CASOS ESACALADOS




## TIPOLOGÍAS REDES SOCIALES




## FCR

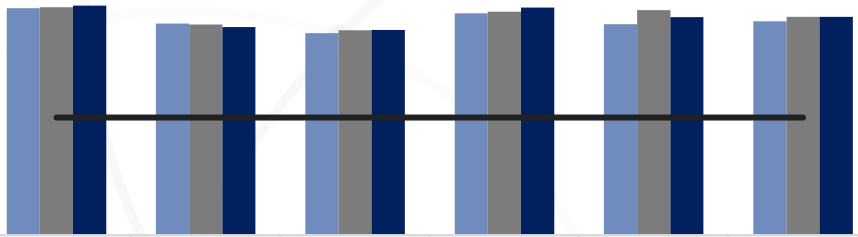




# CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

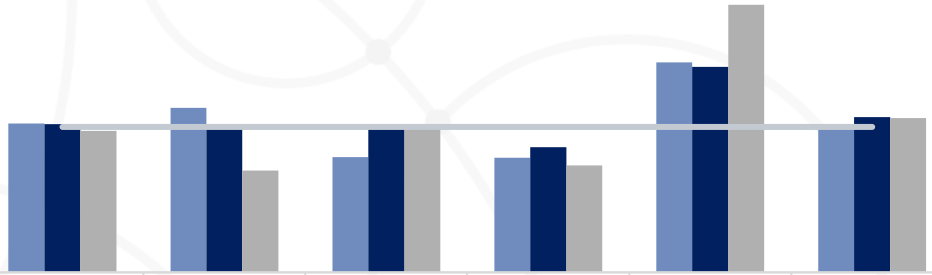
# Indicadores Septiembre

## NIVEL DE ATENCIÓN



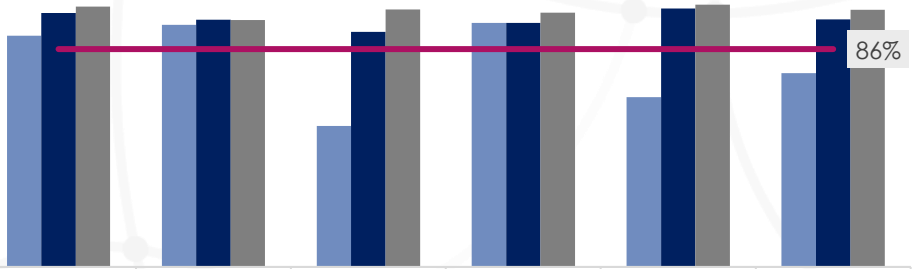
| | Centro | Noroccidente | Norte | Oriente | Suroccidente | General |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Julio | 99,65% | 98,99% | 98,58% | 99,43% | 98,97% | 99,09% |
| Agosto | 99,68% | 98,95% | 98,71% | 99,49% | 99,57% | 99,28% |
| Sept | 99,76% | 98,84% | 98,72% | 99,67% | 99,27% | 99,28% |
| Meta | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

## TMO MÓDULO



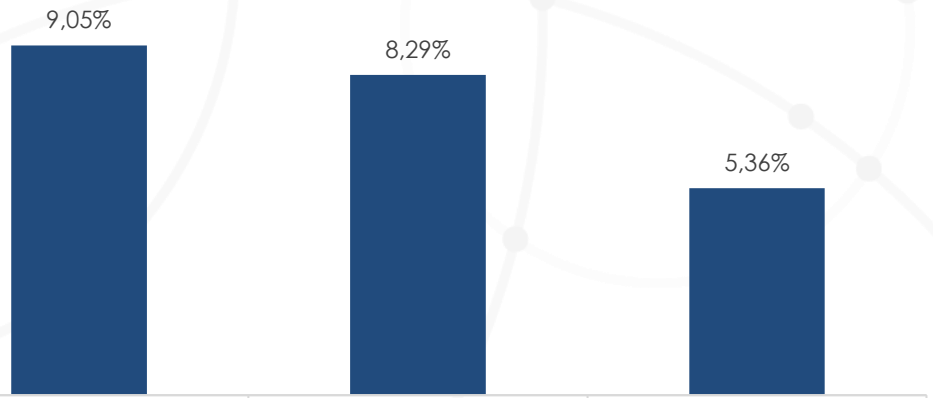
| | Centro | Noroccidente | Norte | Oriente | Suroccidente | General |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Julio | 756 | 783 | 698 | 697 | 861 | 748 |
| Agosto | 755 | 753 | 754 | 715 | 853 | 767 |
| Sept | 743 | 675 | 755 | 684 | 960 | 765 |
| Meta | 750 | 750 | 750 | 750 | 750 | 750 |

## NIVEL DE SERVICIO




| | Centro | Noroccidente | Norte | Oriente | Suroccidente | General |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Julio | 89,40% | 92,27% | 66,24% | 92,74% | 73,63% | 79,83% |
| Agosto | 95,26% | 93,53% | 90,46% | 92,76% | 96,46% | 93,65% |
| Sept | 96,93% | 93,47% | 96,16% | 95,38% | 97,46% | 96,07% |
| Meta | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% |

## %REINCIDENCIA




| | Julio | Agosto | Septiembre |
|---|---|---|---|
| | 9,05% | 8,29% | 5,36% |

#SomosExcelencia

# CANAL COMERCIAL



# Inbound Comercial

| AHT | Recibidas | Atendidas | Desvió M. | Trasferencia | % tipificación |
|---|---|---|---|---|---|
| 07:29 | 12.965 | 12.948 | - 50 % | 35.27 % | 99,64 % |

| Aus. | Adh. | Pte. tipificar | NS | | NA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9.79 % | 92.89% | 0,36% | 96,72 % | Agosto: 89,93 % Variación: 6,79 % | 99,87 % | Agosto : 98,93 % Variación: 0,94 % |

# Outbound Comercial

| Adherencia | Ausentismo | AHT | Gestión |
|---|---|---|---|
| 96.72 % | 3.23 % | 07:34 | 100 % |

| Recibido | Cargado | % Cargado | Gestionado | % Gestión | Contactado | % Contac |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 488 | 488 | 100 % | 488 | 100 % | 203 | 42 % |
| 2.955 | 2.955 | 100 % | 2.955 | 100 % | 1.256 | 43 % |
| 21 | 21 | 100 % | 21 | 100 % | 9 | 43 % |
| 94 | 94 | 100 % | 94 | 100 % | 56 | 60 % |
| 85 | 85 | 100 % | 85 | 100 % | 36 | 42 % |
| 22 | 22 | 100 % | 22 | 100 % | 6 | 27 % |
| 35 | 35 | 100 % | 35 | 100 % | 10 | 29 % |
| 270 | 270 | 100 % | 270 | 100 % | 110 | 41 % |
| **5.504** | **5.504** | **100 %** | **5.504** | **100 %** | **2.341** | **43 %** |

Contacto: 43 %

Bases: 27

# Modo On Comercial

Head Count: 5

Rotación: 0,0%

Ausentismo: 0,00%

Adherencia: 99.88%

Asistencia: 757

Encuestas: 386

Satisfacción: 94.27%

# SPC - Comercial

Adherencia: 98.64 %

Ausentismo: 0 %

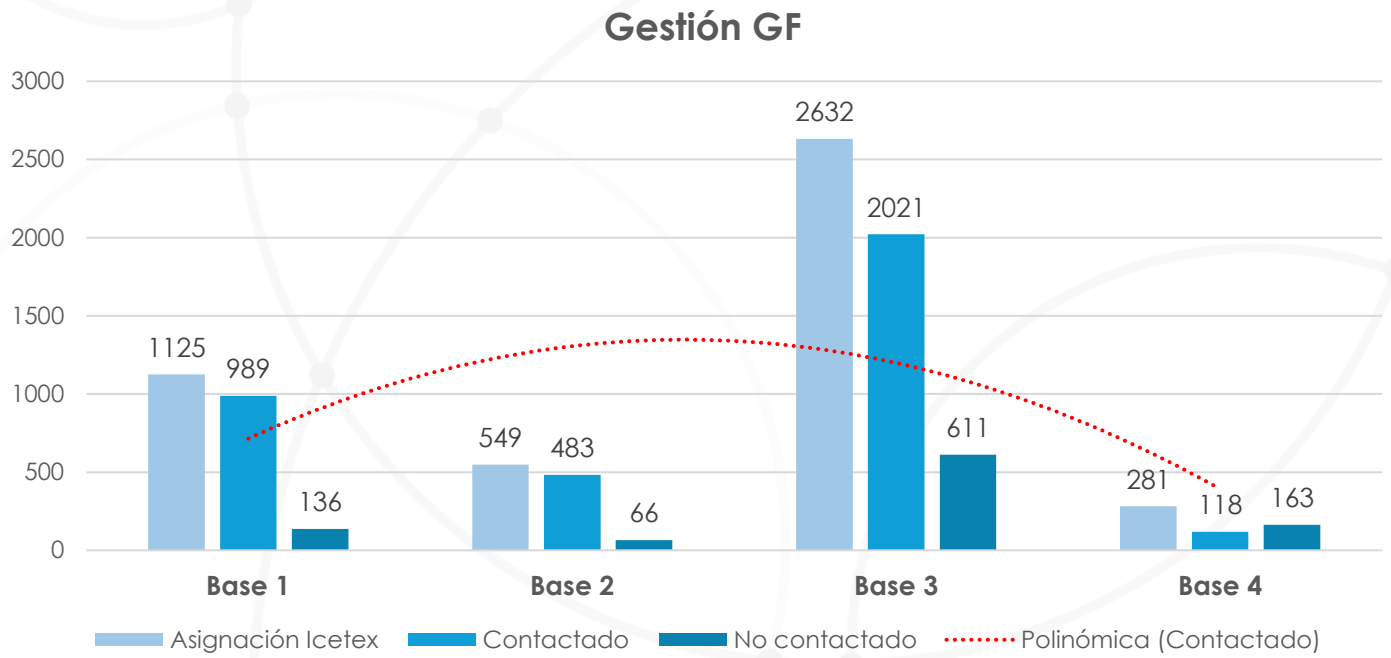
Casos: 365

Rotación: 0 %

AVG: 06:55

#SomosExcelencia

# Gestión Agentes Financieros



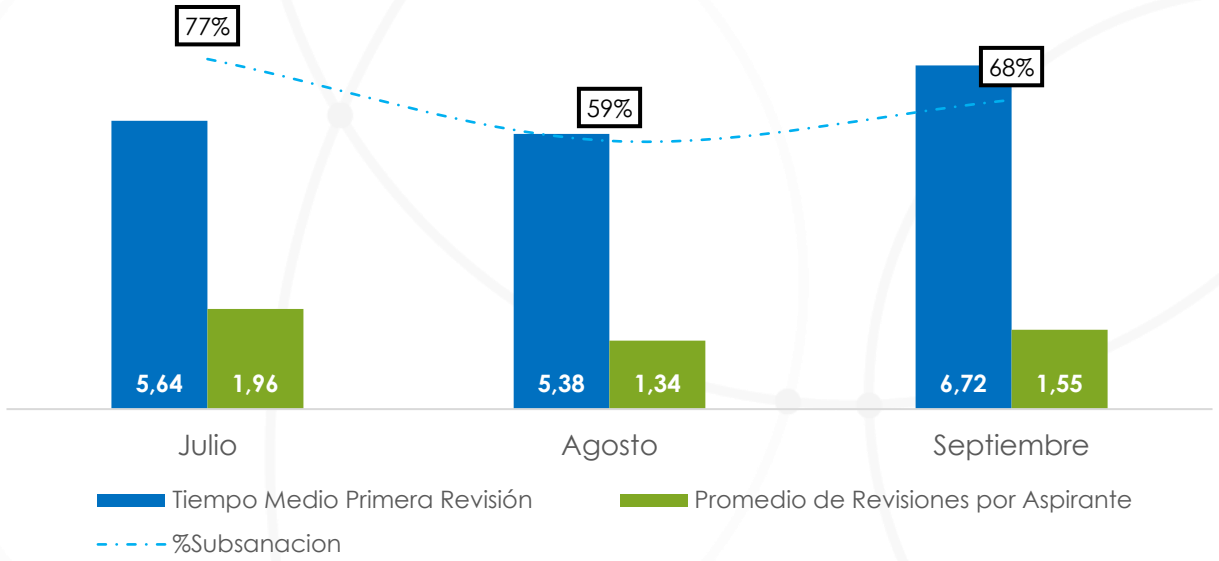

| Métrica | Base 1 | Base 2 | Base 3 | Base 4 | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| **Asignación Icetex** | 1125 | 549 | 2632 | 281 | **4587** |
| **Contactado** | 989 | 483 | 2021 | 118 | **3611** |
| **No contactado** | 136 | 66 | 611 | 163 | **976** |
| **AHT (mm:ss)** | 11:25 | 10:53 | 15:35 | 11:55 | **12:27** |
| **Efectividad (%)** | 88% | 88% | 77% | 42% | **79%** |

| **Contactado** | **3611** |
|---|---|
| TU ELIGES 30% | 2784 |
| TU ELIGES 60% | 306 |
| POSGRADO PAIS SIN DEUDOR SOLIDARIO 40% | 193 |
| EXTERIOR MP US$25000 2018-2 | 130 |
| POSGRADO PAIS CON DEUDOR SOLIDARIO 40% | 60 |
| TU ELIGES 100% | 42 |
| POSGRADO PAIS 40SMLV | 39 |
| POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 40% | 28 |
| EXTERIOR MP US$25000 | 26 |
| POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20% 2 | 2 |
| POSGRADO PAIS MEDICINA SIN DEUDOR | 1 |
| **No Contactado** | **976** |
| TU ELIGES 30% | 740 |
| TU ELIGES 60% | 83 |
| POSGRADO PAIS SIN DEUDOR SOLIDARIO 40% | 52 |
| ACCES | 39 |
| POSGRADO PAIS CON DEUDOR SOLIDARIO 40% | 23 |
| EXTERIOR MP US$25000 2018-2 | 19 |
| POSGRADO PAIS 40SMLV | 10 |
| TU ELIGES 100% | 8 |
| POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20% 2 | 2 |
| **Total general** | **4587** |

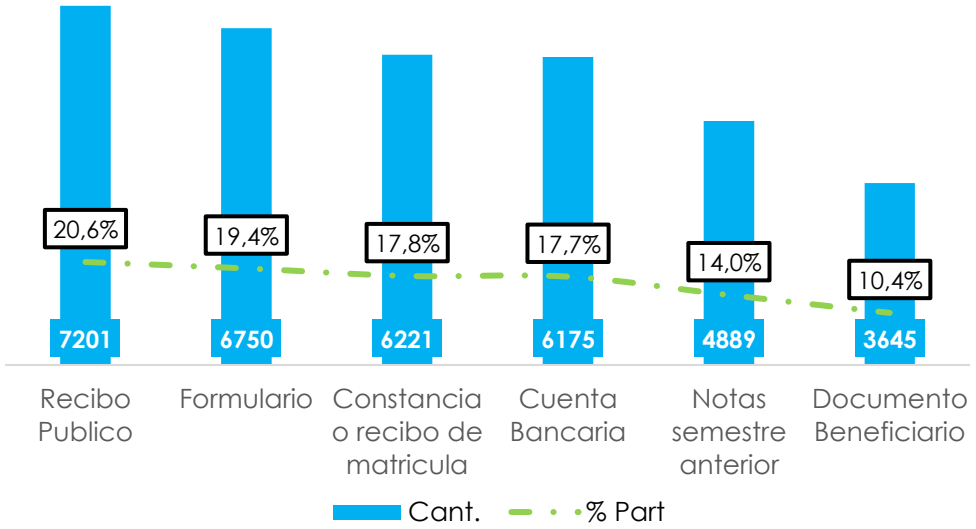
# Mesa de revisión documental

| HC | Rotación | Ausentismo | Adherencia |
|---|---|---|---|
| 122 | 5,43 % | 10,16 % | 87,79 % |

## Indicadores Claves MRD




## Motivo subsanación




## MRD - GESTIÓN

| GESTION SEPTIEMBRE 2025 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| LINEA | SUBSANADO | VERIFICADO | TOTAL | DEVOLUCIONES | % |
| FONDOS | 31.839 | 14.855 | 46.775 | 3.510 | 20,3 % |



# CANAL BACKOFFICE

# *Revisión ANS – Septiembre General*

| Precisión | Casos Escalados 2 Nivel | Oportunidad | Respuesta Casos Desescalados |
|---|---|---|---|
| 98.24% | 92,57% | 1.44% | 19,67 % |

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

| | 9 | +9 | | 4-5 | +5 | | 5% | 3 | >3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6.86% | 1334 | 110 | 2.76% | 276 | 9445 | 8.86% | 843 | 6800 |

## Precisión

Meta: 98%

| Ventana | Notificación Correo | Procesos | Institución Educación Superior |
|---|---|---|---|
| 98,18% | 98.19% | 98,61% | 98,63% |



## Casos Escalados 2 Nivel

Meta: 95%

| Ventana | Notificación Correo |
|---|---|
| 92.46% | 92,99% |



## Oportunidad

Meta: 95%

| Ventana | Notificación Correo | Procesos | Institución Educación Superior |
|---|---|---|---|
| 0.66% | 2.45% | 2,12% | 99,55% |



## Respuesta Casos Des.

Meta: 95%

| Ventana | Notificación Correo | Procesos | Institución Educación Superior |
|---|---|---|---|
| 22.41% | 17.53% | 8,05% | 99,51% |



# FORMACIÓN



# FORMACIÓN

## Resultados del Mes

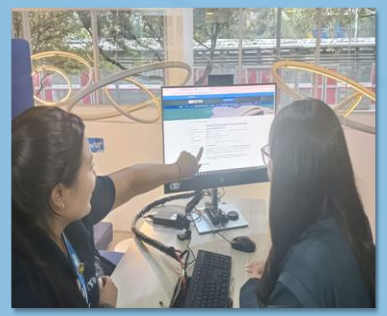
- Indicador horas hombre:**150%**
- Colaboradores capacitados:**456**
- Horas de formación impartidas:**4118**
- Temas conciliados:**8**
- Cambios de canal:**59**
- Grupos nuevos:**2**

## Resultados Formativos

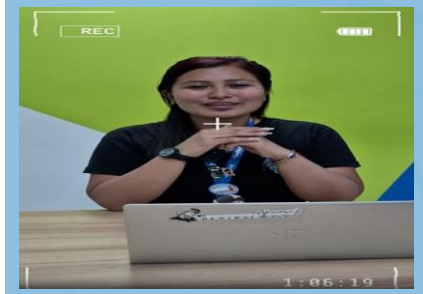
- Promedio de calificación operación:**97%**
- Promedio de calificación Staff: **89%**
- Total de evaluaciones aplicadas:**4081**
- Aprobadas 1 intento:**3039**
- Total evaluaciones recuperadas:**594**

## Formación en Acción

- En el Break: **1**
- Capacitaciones en Territorio:**3**
- Horas focalizadas:**144**



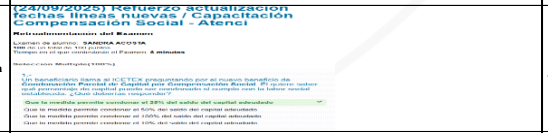








# Plan de mejora en la apropiación del conocimiento y diseño evaluativo

Este plan se desarrolla con el objetivo de fortalecer la apropiación y aplicación práctica del conocimiento de los asesores de la operación, mediante el diseño de las estrategias evaluativas y formativas, incorporando preguntas casuísticas, mayor diversidad de preguntas, actividades de refuerzo que aseguren una medición efectiva del aprendizaje y su correcta implementación en escenarios reales de atención.

| | | |
|---|---|---|
| Diferenciación evaluación inicial y recuperación: |  | En las actividades formativas de septiembre se puede evidenciar el aumento en la cantidad de preguntas, la utilización de casuística . |
| Enforcar los bancos de preguntas en la casuística |  | En la plataforma Territorium podemos observar el modelo de preguntas de forma casuística. |
| Realizar feedback de las preguntas fallidas en tiempo real |  | La actividad se viene realizando en todas las sesiones de formación continua semanal |
| Fijar reglas y procedimientos dentro del proceso formativo |  | Las reglas de la capacitación se socializan y se empezaron a ejecutar semanalmente desde la tercera semana de agosto 2025 |
| Diseñar una estructura de capacitación |  | Al igual que las reglas de capacitación el rediseño de la estructura de las formaciones se implementó en la tercera semana de agosto. |
| Ampliar el banco de preguntas evaluacion mensual |  | En el mes de agosto se presento un incremento parcial del banco de preguntas entregando un total de 104 preguntas a diferencia de los anteriores que oscilaban entre las 60 y 70 preguntas, se proyecta el envió de las 200 preguntas para la evaluacion del mes de septiembre. |

# Resultados plan de trabajo Formación

## Porcentaje de calificación último trimestre

### Julio

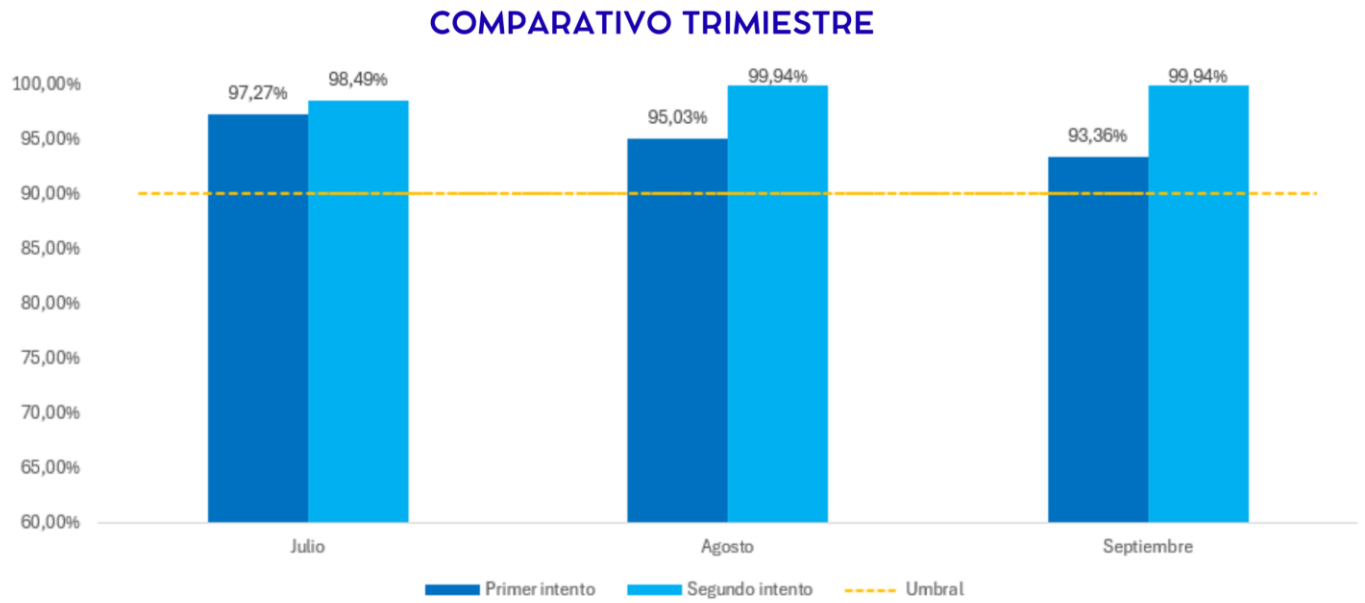
| CANAL ACTUAL | AVG Nota 1 Int | AVG Nota 2do |
|---|---|---|
| BACKOFFICE | 96,87 % | 100,00 % |
| CEP | 98,47 % | 98,72 % |
| COMERCIAL | 97,92 % | 100,00 % |
| DIGITAL | 95,87 % | 98,55 % |
| EXPERIENCIA | 98,75 % | 100,00 % |
| IES | 99,54 % | 90,00 % |
| STAFF | 97,57 % | 98,46 % |
| TELEFONICO | 93,75 % | 96,06 % |
| **Total** | **97,27 %** | **98,49 %** |

### Agosto

| CANAL ACTUAL | AVG Nota 1 Int | AVG Nota 2do |
|---|---|---|
| BACKOFFICE | 94,68 % | 100,00 % |
| CEP | 97,63 % | 100,00 % |
| COMERCIAL | 95,00 % | 100,00 % |
| DIGITAL | 93,37 % | 100,00 % |
| EXPERIENCIA | 90,88 % | 100,00 % |
| IES | 98,36 % | 100,00 % |
| STAFF | 95,07 % | 100,00 % |
| TELEFONICO | 92,69 % | 99,49 % |
| **Total** | **95,03 %** | **99,94 %** |

### Septiembre

| CANAL ACTUAL | AVG Nota 1 Int | AVG Nota 2do |
|---|---|---|
| BACKOFFICE | 94,40 % | 99,89 % |
| CEP | 97,71 % | 100,00 % |
| COMERCIAL | 91,19 % | 100,00 % |
| DIGITAL | 92,60 % | 99,86 % |
| EXPERIENCIA | 95,25 % | 100,00 % |
| IES | 99,54 % | |
| STAFF | 93,70 % | 100,00 % |
| TELEFONICO | 89,87 % | 99,92 % |
| **Total** | **93,36 %** | **99,94 %** |

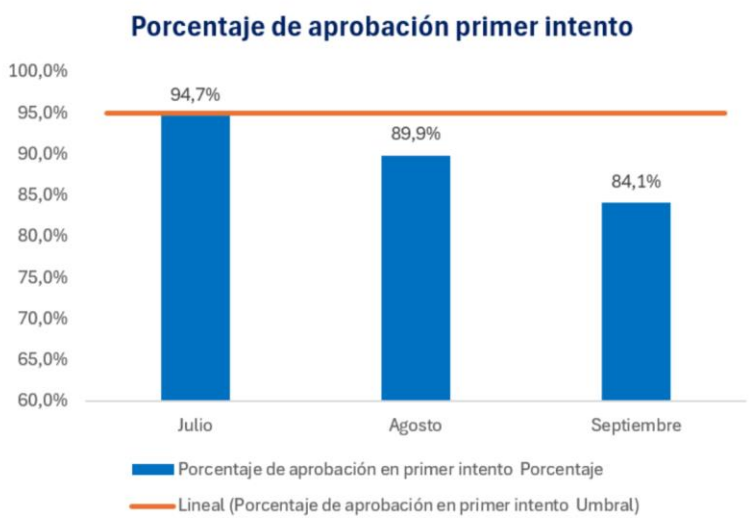


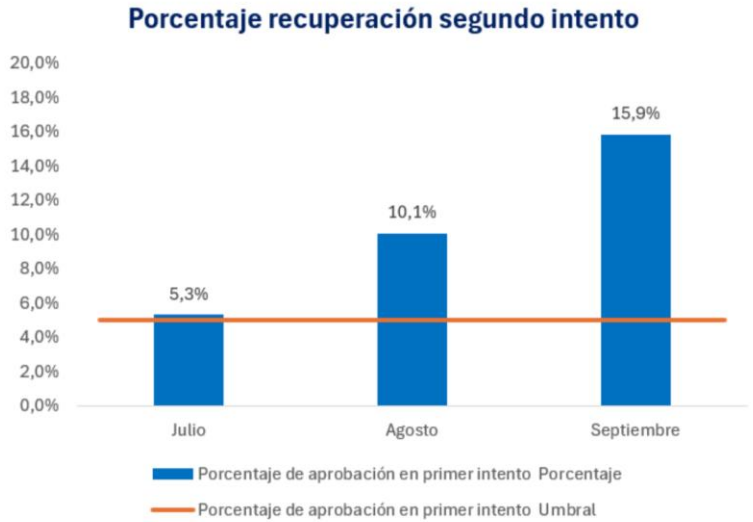

**Movimiento indicador calificación primer intento**

- **Agosto ↓ 2,24%**
- **Septiembre ↓ 1,67%**

# Resultados plan de trabajo Formación

## Porcentaje de aprobación último trimestre




## RESULTADO REGLAS DE FORMACIÓN

**ALERTAS ENVIADAS A LA OPERACIÓN**

**17**

**EVALUACIONES ANULADAS**

**5** BACKOFFICE TELEFÓNICO

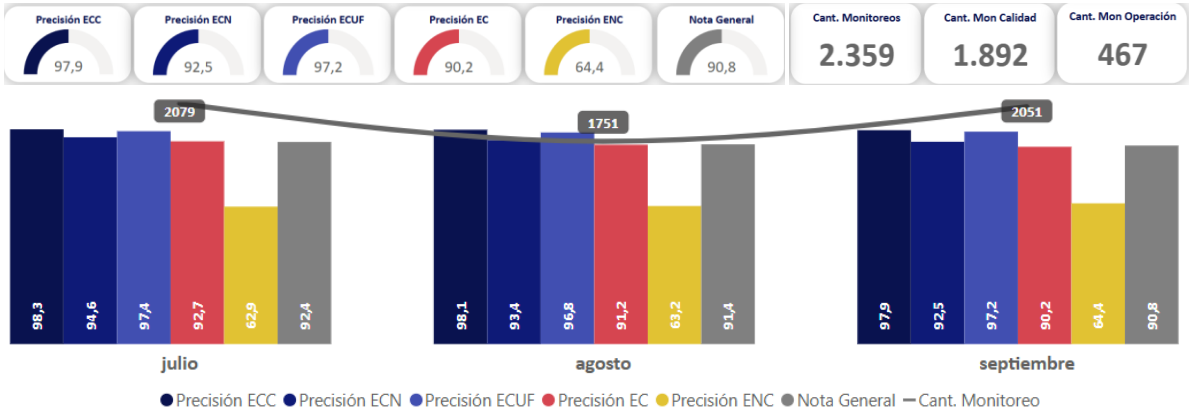
## Movimiento indicador aprobación primer intento

- Julio ↓ 0,3%
- Agosto ↓ 5,1%
- Septiembre ↓ 10,9%



# CALIDAD

## Precisiones

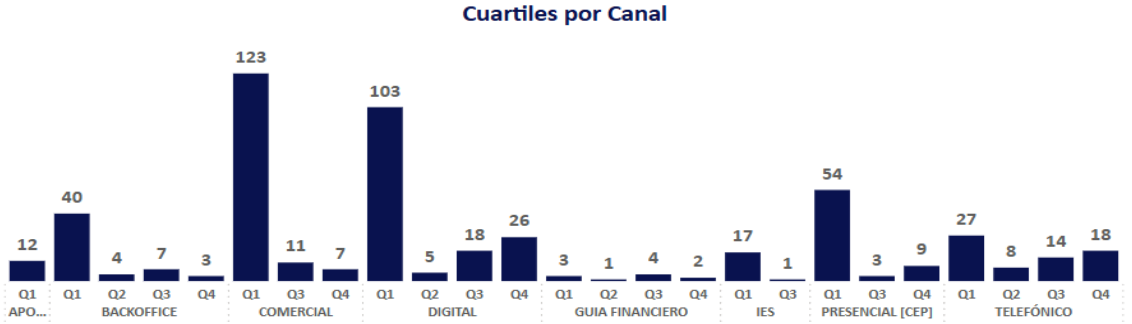



Precisiones únicamente aplicadas a personal **Antiguo** (2051 Muestras) y personal OJT (308) para un total de 2359 Muestras

## Cuartiles

| Mes | julio | | agosto | | septiembre | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Cuartil | Agentes | % Participación | Agentes | % Participación | Agentes | % Participación |
| Q1 | 319 | 74,88 % | 322 | 74,36 % | 327 | 70,32 % |
| Q2 | 16 | 3,76 % | 14 | 3,23 % | 18 | 3,87 % |
| Q3 | 60 | 14,08 % | 41 | 9,47 % | 63 | 13,55 % |
| Q4 | 31 | 7,28 % | 56 | 12,93 % | 57 | 12,26 % |

Se observa una variación en la distribución de cuartiles, con un incremento en Q1 durante septiembre.




## Proyección

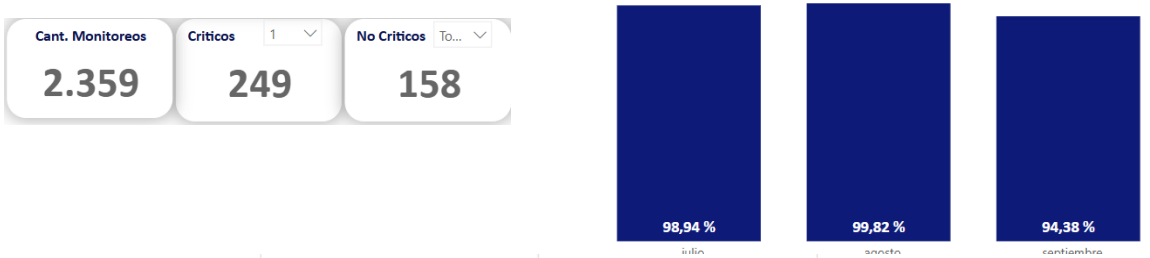



| Novedades | Analista de Calidad | Coordinador | Total general |
|---|---|---|---|
| Sin gestión | 126 | 35 | 161 |
| Retiro | 119 | 21 | 140 |
| Incapacidad | 62 | 15 | 77 |
| Labores administrativas | 23 | 16 | 39 |
| Licencia | 22 | 6 | 28 |
| Vacaciones | 17 | 3 | 20 |
| Fallas tecnológicas | 12 | 2 | 14 |
| Suspensión | 7 | 1 | 8 |
| Ausencia injustificada | 6 | | 6 |
| Abandono de Cargo | 5 | 1 | 6 |
| Oficina cerrada | 4 | | 4 |
| Total general | 403 | 100 | 503 |

| Tipo de Muestra | Proyectado | Ejecutado | Novedades | % | Diferencia |
|---|---|---|---|---|---|
| Monitoreo | 2134 | 1674 | 403 | 97,33% | 57 |
| Operación | 630 | 467 | 100 | 90,00% | 63 |
| Focalizados | 200 | 177 | 0 | 88,50% | 23 |
| SUBTOTAL | 2964 | 2318 | 503 | 95,18% | 646 |
| Calibraciones | 28 | 28 | | 100,00% | |
| Solicitudes OCM | 13 | 13 | | 100,00% | |
| TOTAL | 3005 | 2359 | 503 | 95,24% | 646 |

161 Muestras **Sin gestión**, corresponden a asesores que no tuvieron gestiones en las fechas a auditar.

## Retroalimentaciones

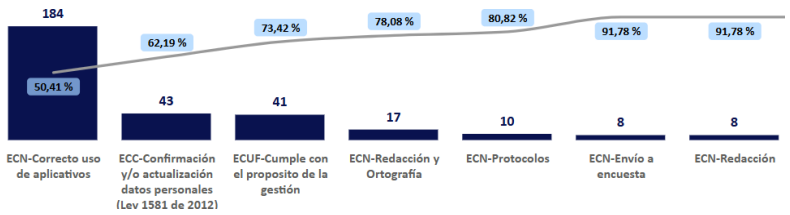



| Estado Retroalimentación | Cerrado | | Pendiente | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Canal | Cant. Alertas | % Participación | Cant. Alertas | % Participación | Cant. Alertas | % Participación |
| BACKOFFICE | 18 | 7,23% | 6 | 2,41% | 24 | 9,64% |
| COMERCIAL | 41 | 16,47% | 5 | 2,01% | 46 | 18,47% |
| DIGITAL | 82 | 32,93% | 2 | 0,80% | 84 | 33,73% |
| GUIA FINANCIERO | 10 | 4,02% | | | 10 | 4,02% |
| IES | 1 | 0,40% | | | 1 | 0,40% |
| PRESENCIAL [CEP] | 18 | 7,23% | | | 18 | 7,23% |
| TELEFÓNICO | 65 | 26,10% | 1 | 0,40% | 66 | 26,51% |
| **Total** | **235** | **94,38%** | **14** | **5,62%** | **249** | **100,00%** |

Se aplican modificaciones en la herramienta comquality para medir retroalimentación S.M.A.R.T. Se focalizan esfuerzos en incrementar calidad de retros

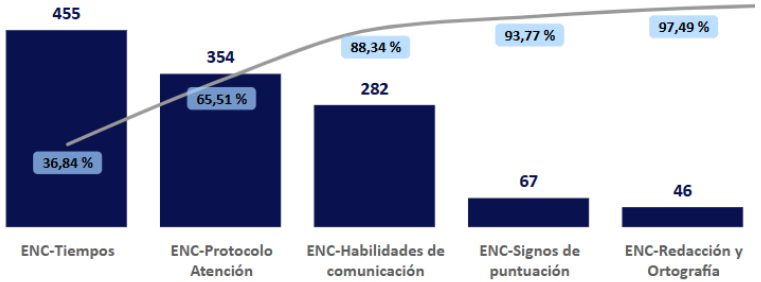
# Pareto de Afectación

### Críticos




**ECN.** Tipificación, Descripción, Redacción. Se reduce firma del asesor respecto al mes anterior
**ECC.** Confirmación de la titularidad y actualización de datos
**ECUF.** Brinda información incompleta y incorrecta o desactualizada

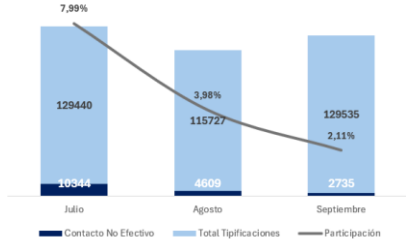
### No Críticos




Se evidencia que existen oportunidades en Tiempos (Retoma , Uso de Hold y Gestión de la llamada) . Manejo de la sesión, Comunicación asertiva y signos de puntuación

# Seguimiento Tipificación

| Evolutivo Contacto No Efectivo | | | |
|---|---|---|---|
| Mes | Julio | Agosto | Septiembre |
| Total Tipificaciones | 1E+05 | 115727 | 129535 |
| Contacto No Efectivo | 10344 | 4609 | 2735 |
| Participación | 7,99% | 3,98% | 2,11% |
| Evolutivo Mes | | 4,01% | 1,87% |



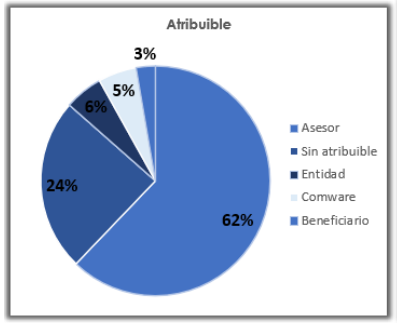

Evolución positiva de las tipificaciones de contacto no efectivo entre el mes de Agosto y septiembre, pasando de un 3,98% a un 2,11%.

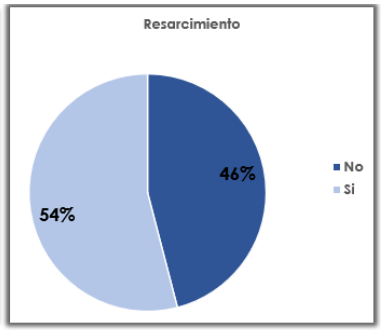
| Mes | septiembre | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipificación | ECC | ECN | ECUF ★ | EC | ENC | Nota General | Monitoreos | Trans. Erradas |
| Legalización | 99,8 | 95,6 | 97,3 | 94,4 | 89,8 | 95,79 | 482 | 27 |
| Desembolsos | 96,3 | 90,7 | 97,0 | 87,0 | 51,3 | 87,36 | 269 | 35 |
| Estado de cuenta | 94,7 | 90,5 | 99,4 | 88,8 | 35,5 | 87,38 | 169 | 19 |
| Renovación | 97,6 | 93,4 | 97,0 | 90,4 | 59,9 | 90,88 | 167 | 16 |
| Información producto | 99,4 | 93,8 | 98,1 | 91,9 | 74,4 | 92,81 | 160 | 13 |
| Certificaciones relacionadas con los créditos | 97,1 | 85,0 | 95,7 | 82,9 | 41,4 | 83,79 | 140 | 24 |
| Condonación | 95,6 | 83,3 | 91,1 | 77,8 | 68,9 | 82,87 | 90 | 20 |

# Alertas OCM

| Mes | # | % |
|---|---|---|
| Septiembre | 37 | 100% |
| Total general | 37 | 100% |

| Canal | # | % |
|---|---|---|
| Ventana Digital | 24 | 65% |
| Telefónico | 6 | 16% |
| BackOffice - Procesos Especiales | 1 | 3% |
| IES | 1 | 3% |
| Comercial - Modo ON Comercial | 1 | 3% |
| Procesos Especiales | 1 | 3% |
| Outbound Comercial | 1 | 3% |
| Digital | 1 | 3% |
| CEP | 1 | 3% |
| Total general | 37 | 100% |




| Atribuible | # | % |
|---|---|---|
| Asesor | 62,2% | 23 |
| Sin atribuible | 24% | 9 |
| Entidad | 5,4% | 2 |
| Comware | 5,41% | 2 |
| Beneficiario | 2,7% | 1 |
| Total general | 100,00% | 37 |

| Resarcimiento | % | # |
|---|---|---|
| No | 46% | 17 |
| Si | 54% | 20 |
| Total general | 100% | 37 |

El 62,2% de las alertas son atribuibles a aspectos de mejora de los agentes,

# Planes de Acción



**PDA's focalizados en Tipificación – Contacto No Efectivo.**

Se ejecutaron talleres focalizados y dinámicas interactivas para reforzar procesos críticos como seguridad, tipificación y ECN. Se implementó coaching individualizado para asesores en cuartil 4 y se fortaleció la precisión operativa por canal y ciudad. Las acciones buscan cerrar brechas y estandarizar buenas prácticas.

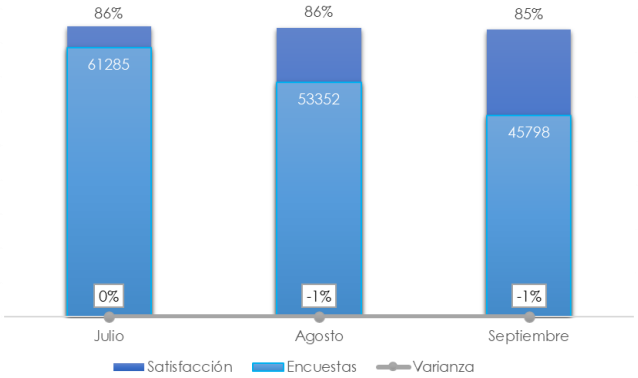
# EXPERIENCIA



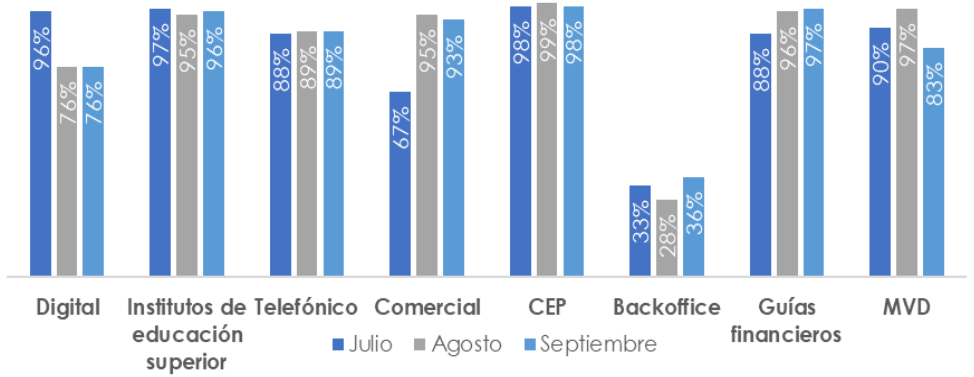
# Satisfacción

| 190.653 Atenciones | 24,0% Participación |
|---|---|

| 45.798 Encuestas | 84,2% FCR | 54,3% CES |
|---|---|---|




# CSAT por canal

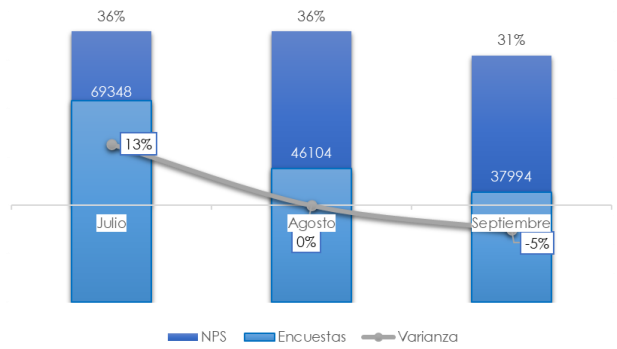



**Canal digital.** relacionada a la limitación del descargue de documentos desde la página necesaria para solicitudes puntuales (alternativas de pago, solicitud de condonación entre otros)
**BackOffice / Ventana Digital.** Se incluye la frase de que promueve la participación de la encuesta en las notificaciones de la asignación de caso cosmos desde la página y por correo electrónico.
En el canal **Modo On Comercial – Cargue de documentos**, se identificaron **novedades en la plataforma**, las cuales han limitado la correcta postulación a las líneas de crédito. Los **principales puntos de dolor** se concentran en las convocatorias de **Álvaro Ulcué Chocué** y **Comunidades Negras**.

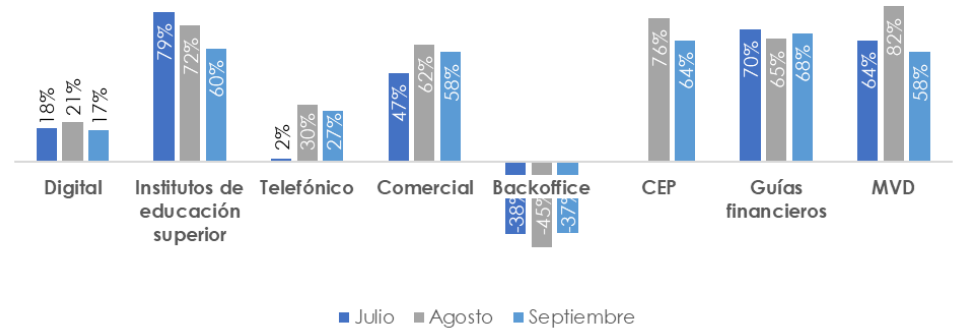
# Recomendación

| 21.922 Promotores | 6.058 Neutros | 10.014 Detractores |
|---|---|---|

| 57,7% Promotores | 15,9% Neutros | 26,3% Detractores |
|---|---|---|



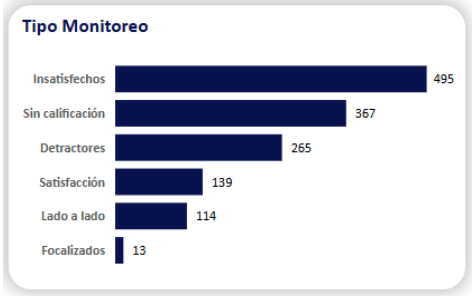

# NPS por canal

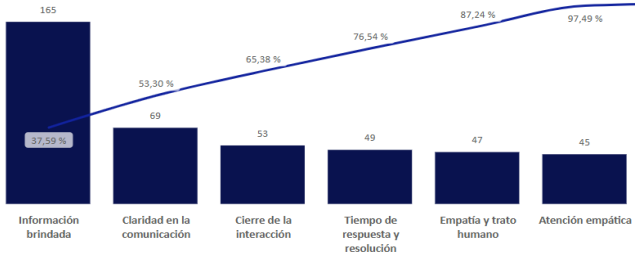



Durante el cierre de la convocatoria del **25 de septiembre**, correspondiente a **comunidades negras**, se registraron **186 encuestas**, de las cuales **46 reflejaron insatisfacción**, obteniendo un **CSAT del 75,27%.**
En los **CEP**, el **63% de los comentarios** fueron de **bajo valor** —respuestas como "No", "N/A", "Ninguno", "Gracias"—; mientras que un **21%** resultaron **incongruentes**, al contener opiniones positivas pese a calificaciones de detractores, con ejemplos como: "La atención es muy eficiente" y "Buen servicio".

# Monitoreos Experiencia

| Cant. Monitoreos | Mon. Experiencia | Mon. Incógnitos |
|---|---|---|
| 1.480 | 1.393 | 87 |



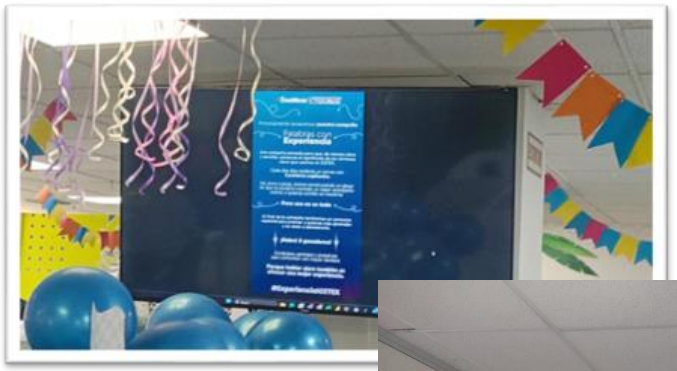




**Calidad de la información: Las afectaciones se dan por errores en los tiempos de respuesta, no se realiza perfilamiento**

**Cierre de interacción**: Se evidencian cierres pasivos o sin solución, que provocan abandono y percepción negativa del servicio, lo anterior en canales digitales.

# Palabras con Experiencia





## 22 de septiembre

Inicio de la campaña

**Participantes de la *activación*:**
Se presenta una participación de la actividad del 41,96% (141 asistentes) entre Staff y operación.

**Incognitos CEP**:

**Oriente (Valledupar)** – 9 de septiembre 2025

**Oriente (Ocaña)** – 24 de septiembre 2025

**Norte (Santa Marta)** – 30 de septiembre 2025

**Fortalezas**

- **Empatía y disposición:** Los usuarios resaltan la amabilidad, respeto y calidez del personal, lo que genera confianza y satisfacción.
- **Condiciones físicas:** Las sedes se mantienen limpias, organizadas y en buen estado, ofreciendo espacios cómodos y agradables.
- **Claridad en la información:** Los asesores brindan explicaciones precisas y detalladas sobre líneas de crédito, requisitos y procesos.
- **Material de apoyo:** La entrega de folletos y guías impresas facilita la comprensión y consulta posterior de la información.

**Oportunidades**

- **Protocolo de bienvenida:** Se identifica la ausencia de un saludo o introducción formal que personalice la atención y genere cercanía con el usuario.
- **Ambiente y privacidad:** Los espacios reducidos y el ruido ambiental afectan la comodidad y confidencialidad, requiriendo mejoras en el entorno físico.
- **Atención complementaria:** Se observan oportunidades para enriquecer la experiencia mediante detalles adicionales, como ofrecer bebidas y optimizar la señalización interna.
- **Sugerencias de los usuarios:** Se recomienda reorganizar el baño, moviendo la caneca y el dispensador de papel higiénico para mejorar la funcionalidad y el confort del espacio.



# GESTIÓN HUMANA

## Planta de personal



**588**

## Poblaciones

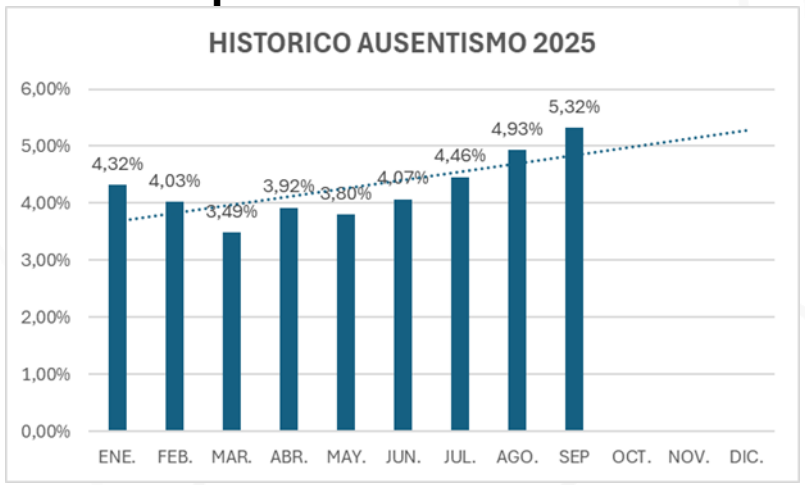


**115 personas correspondientes al 20%**

| Poblaciones septiembre 2025 | | |
|---|---|---|
| **Tipo población** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| AFRODESCENDIENTE | 7 | 6,09 |
| DISCAPACIDAD | 3 | 2,61 |
| INDIGENA | 2 | 1,74 |
| LGBTIQ+ | 5 | 4,35 |
| MADRE CABEZA DE FAMILIA | 46 | 40,00 |
| PRIMER EMPLEO | 20 | 17,39 |
| VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO | 10 | 8,70 |
| BENEFICIARIOS ICETEX | 22 | 19,13 |
| **Total** | **115** | |

Fuente: BI Planta activa (588 activos a 30 de septiembre de 2025)

## Ausentismo Septiembre 2025



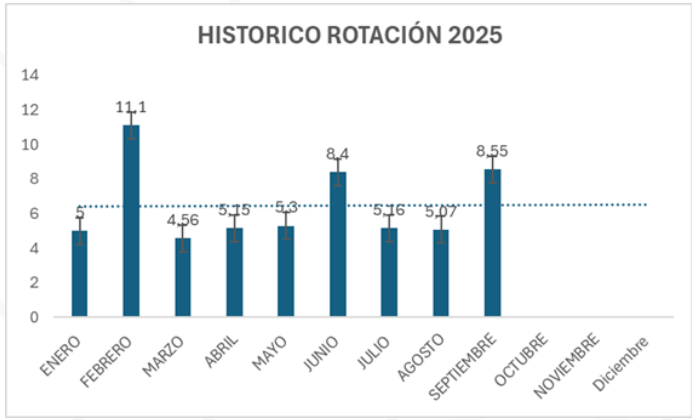

- ✓ El indicador aumento 0,39 %
- ✓ 628 ausencias durante septiembre
- ✓ Canal con mayor ausentismo es telefónico con un 25% de participación



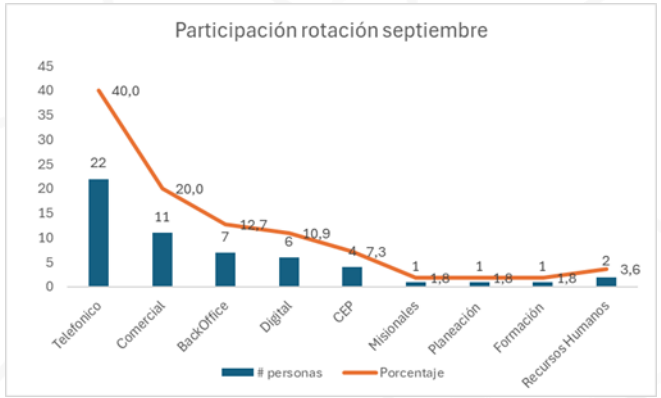
**Índice de recomendación**

**85%**

## Rotación Septiembre 2025




## Participación por canal




- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 55 retiros durante el mes de septiembre.
- ✓ 44 renuncias voluntarias
- ✓ 5 terminación de contrato
- ✓ 6 cambio de proyecto



# Actividades desarrolladas

## Bienestar

Cumplimiento 100%

Impacto 85%

| Actividad | Proyectados | Participantes | Impacto |
|---|---|---|---|
| Amor y medias | 490 | 490 | 100% |
| Comware 50 años | 600 | 600 | 100% |
| Cumpleaños Colaboradores | 55 | 55 | 100% |
| Polla Futbolera | 490 | 135 | 28% |



## Formación y Desarrollo



| Actividad | Programados | Intervenidos | % Impacto |
|---|---|---|---|
| Zona Cero: Desafio del saber | 22 | 22 | 100% |
| Charlando con comware | 488 | 322 | 66% |
| **Promedio Impacto** | | | **83%** |

Cumplimiento 100%

Impacto 83%



# Actividades desarrolladas

## Seguridad y Salud en el Trabajo

**Cumplimiento 91%**

**Impacto 86%**

| Actividad | Programados | Intervenidos | % cumplimiento |
|---|---|---|---|
| PVE: Psicosocial : Manejo del duelo | 70 | 53 | 76% |
| Pausas Activas | 250 | 233 | 93% |
| Pausas activa CEP Aguas | 9 | 9 | 100% |
| Pausas activa CEP Chapinero | 5 | 5 | 100% |
| Seguimientos preventivos PVE auditivo - vocal: Relajación Vocal | 38 | 38 | 100% |
| Seguimiento preventivos | 7 | 6 | 86% |
| Inducción HS | 2 | 2 | 100% |
| Campña prevención del suicidio | 15 | 15 | 100% |
| Retroalimentación punto de encuentro | 100 | 79 | 79% |
| Capacitación usos adecuado del casco | 50 | 32 | 64% |
| Campaña orden y aseo | 70 | 56 | 80% |
| Simulacro camara de humo | 89 | 89 | 100% |
| Capacitación Brigada de emergencia | 18 | 6 | 30% |
| Atención primeros auxilios | A demanda | | 100% |
| Reunion Copasst | 100% | | |
| Boletin Vera te cuida | | | |
| Noti Vera | | | |



ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

# Gracias

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

@ComWareColombia · #ComWareTecnologia

Encuéntranos, síguenos y comparte