1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/10/2025 A 31/10/2025

2. DATOS DEL SUPERVISOR

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

3. DATOS DEL CONTRATO

OBJETO:	
NÚMERO DE CONTRATO	2022-0770
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	27/12/2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	17/01/2023
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	860.045.379-1
VALOR (incluido IVA)	$101.760.124.202
PLAZO	39 meses
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	--
PRÓRROGA (SI APLICA)	--
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	--

4. SEGUIMIENTO GESTIÓN CONTRACTUAL

El siguiente cuadro debe ser diligenciado solo para personas naturales:

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1	Cumplir con el objeto del contrato conforme el estudio previo, el pliego de condiciones, la propuesta, las aclaraciones entregadas a los oferentes a través de los archivos de preguntas y repuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en los	X		X	

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

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

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

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

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
32	Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario.				
33	Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.	X		X	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.	X		X	
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.	X		X	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.	X		X	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.	X		X	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.		X		X
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
40	Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución de este.	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 de este.	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 noviembre de 2025, se realiza el pago de servicios prestados en el mes de octubre 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 octubre 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 octubre:

1. Tabla de alertas

# OFICIO	FECHA DE ENVIO	DESTINATARIO	ASUNTO	ESTADO
UTBPO-2023-0704-670	1/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Revisión procedimiento solicitud cancelación de casos	Radicado
UTBPO-2023-0704-684	8/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Proceso selección director de operaciones.	Radicado
UTBPO-2023-0704-686	8/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Alcance al oficio UTBPO-2023-0704-684, con asunto "Proceso selección director de operaciones"	Radicado
UTBPO-2023-0704-689	15/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración Oficios UTBPO-2023-0704-609 Y UTBPO-2023-0704-655 solicitud de aclaraciones y acciones correctivas – CASO CAS-24625135-G4D8D5.	Radicado
UTBPO-2023-0704-690	15/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Análisis de alertas área calidad icetex y entrega planes de acción transversales	Radicado
UTBPO-2023-0704-691	16/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficios replanteamiento urgente del plan de mitigación y dimensionamiento de Back Office para cumplimiento de indicadores de oportunidad	Radicado
UTBPO-2023-0704-692	16/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-636 calibración de cifras de informe de cierre mayo_25 vs tableros de control	Radicado
UTBPO-2023-0704-693	16/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-670 Revisión procedimiento solicitud cancelación de casos.	Radicado
UTBPO-2023-0704-696	21/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	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	Radicado
UTBPO-2023-0704-697	22/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Análisis de alertas emitidas por el área calidad icetex y entrega planes de acción transversales.	Radicado
UTBPO-2023-0704-700	23/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Validación proceso casos especiales Senado de la República caso CAS-25434773-Q7H3S2	Radicado
UTBPO-2023-0704-702	23/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud informe de solución e implementación plan(es) de acción sobre a incidencias o fallas asociadas al servicio sistema WhatsApp business por parte de COMWARE S.A, en el marco del contrato 2022-0770.	Radicado
UTBPO-2023-0704-703	28/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Seguimiento a posibles vulnerabilidades de la seguridad de la información durante la ejecución del Contrato 2022-0770 por parte de COMWARE S.A.	En proceso de radicado
UTBPO-2023-0704-704	28/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Seguimiento a requerimientos contractuales asociados con almacenamiento, custodia, transferencia y entrega de grabaciones de transacciones por parte de comware s.a al icetex	En proceso de radicado
UTBPO-2023-0704-705	28/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Seguimiento a requerimientos contractuales asociados con aplicación referente a circulares emitidas por la superintendencia financiera de Colombia	En proceso de radicado
UTBPO-2023-0704-709	29/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Revisión procedimiento solicitud cancelación de casos	En proceso de radicado
UTBPO-2023-0704-711	31/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud guías procesos especiales 2023.	En proceso de radicado
UTBPO-2023-0704-714	30/10/2025	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficios solicitud de aclaraciones y acciones correctivas – caso CAS-24625135-G4D8D5.	En proceso de radicado

FUENTE: Elaboración propia Interventoría

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.

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 octubre de 2025. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, vía correo electrónico el día 20 de noviembre 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 324 interacciones, y un valor de $5.740.664 antes de IVA; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "*Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones octubre 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…"

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 "*Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones octubre 2025*", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

2. Descuento Revisión Grabaciones octubre 2025

Canal	Tipo de Gestion	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Centro de experiencia	Casos atendidos	**$9.947**	57	$ 566.979	$ 107.726	$ 674.705
BackOffice	Proceso especiales	**$25.170**	8	$ 201.360	$ 38.258	$ 239.618
BackOffice	Ventana Digital	**$8.510**	66	$ 561.660	$ 106.715	$ 668.375
BackOffice	Notificación respuesta correo electrónico	**$10.001**	75	$ 750.075	$ 142.514	$ 892.589
BackOffice	Mesa de Verificación Documental	**$13.135**	51	$ 669.885	$ 127.278	$ 797.163
Front Office	Modo ON - Comercial		21	$ 1.260.696	$ 239.532	$ 1.500.229
Front Office	Modo-ON		46	$ 1.730.008	$ 328.702	$ 2.058.710
		Total	324	$ 5.740.664	$ 1.090.726	$ 6.831.390

			Grabaciones			Total				
CANAL	TIPO DE GESTION	BASE COMWARE (Brigth Parttern y CRMWare)	Gestion BP	Gestion BP (No Genera Casos	Gestion Dynamics (Cosmos)	Masivo	Grabación o Soporte	Duplicados	Sin Grabación	Facturables	No Facturables
Back Office	SPC	85		85			85		-		
Back Office	Misionales	246		246			246		-		
Back Office	Tutelas	1.055			1.055		1.055		-		
Back Office	IES	3.620			3.620		3.620		-		
Back Office	Procesos Especiales	4.016			3.978		3.978		38	37	1
Back Office	Ventana Digital	30.410			30.296		30.296		114	112	2
Front Office	Video Atención - Lenguaje de Señas	38	38				38		-		
Front Office	OnLine VideoAtención	3.038	3.038				3.038		-		
Front Office	OnLine Chat Bot	3.301	3.301				3.301		-		
Front Office	Agente Virtual - Canal Telefónico	4.246	4.246				4.246		-		
Front Office	Whatsapp Bot	6.612	6.612				6.612		-		
Front Office	Whatsapp Agente	12.788	12.788				12.788		-		
Front Office	Inbound Comercial	13.187	13.187				13.187		-		
Front Office	OnLine Chat	13.948	13.948				13.948		-		
Front Office	Canal Telefónico	42.921	42.921				42.921		-		
Front Office	Outbound Comercial	1.332		1.332			1.332		-		
Front Office	Modo ON - Comercial	459			438		438		21	21	-
Front Office	Redes Sociales	2.170			2.170		2.170		-		
Front Office	Modo-ON	2.487			2.441		2.441		46	46	-
Front Office	Centro de Experiencia Presencial	16.311			13.828		13.828		2.483	57	2.426
Mesa De Verific	Mesa de Verificación Documental	8.878			8.578		8.578		300	51	249
Multicampañas	Recuperación de Experiencia Outbound	239		239			239		-		
Multicampañas	Outbound Telefonico	271		271			271		-		
Multicampañas	Blaster	55.539		55.539			55.539		-		
Multicampañas	SMS	2.417				2.417	2.417		-		
Multicampañas	Mail	688.866				688.866	688.866		-		
Otros Servicios	WhatsApp Outbound	1.969.074				1.969.074	1.969.074		-		
	TOTAL	**2.887.554**	**100.079**	**57.712**	**66.404**	**2.660.357**	**2.884.552**	**-**	**3.002**	**324**	**2.678**

FUENTE: Elaboración propia 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 octubre 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 octubre:

Durante las sesiones de conciliación correspondientes al proceso de facturación del mes de octubre 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 (211 para el mes de octubre - $1.092.769 antes de IVA) 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.

3. Canal

Canal	Cantidad Excluida
Whatsapp Agente	220
Telefónico	120
OnLine Chat	38
OnLine VideoAtención	9
Centro de Experiencia Presencial	2
Total	**389**

FUENTE: Elaboración propia Interventoría

7. Aprobación Viáticos

Confirmación por parte de la supervisión, de la cifra reportada correspondiente al mes de octubre.

4. Aprobación viáticos

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 17.333.834,50	$ 3.293.428,56	$ 20.627.263,06

FUENTE: Elaboración propia Interventoría

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 octubre 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.

5. Valores desarrolladores

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

FUENTE: Pre-factura Comware S.A

4. Revisión Penalización Indicador: Oportunidad en los tiempos de Respuesta de PQRSD, OPAS y TRÁMITES Notificación correo electrónico (Mes de Agosto)

En el marco de las labores de verificación efectuadas por esta Interventoría, y tras realizar una revisión retroactiva de la prefactura correspondiente al mes de agosto de 2025, se identificó que una de las celdas del archivo en Excel no estaba incorporando en su fórmula el valor de una de las penalizaciones aplicables, situación que impedía que dicho rubro fuera incluido dentro del total de deducciones.

Es importante precisar que la penalización en mención sí había sido identificada, validada y socializada oportunamente durante las sesiones de conciliación de factura; no obstante, no quedó reflejada en el cálculo automático del archivo debido al error técnico señalado.

En consecuencia, y con el fin de garantizar la correcta aplicación de las deducciones, se procederá a incorporar el valor correspondiente en la refactura del mes de octubre, ajustando así el total a descontar conforme a lo acordado en el proceso de conciliación.

6. Penalización

Concepto	Meta	Participación a descontar	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Oportunidad en los tiempos de Respuesta de PQRSD, OPAS y TRÁMITES Notificación correo electronico (Mes de Agosto)	**100%**	0,5%	$463.396	$88.045	$551.442

FUENTE: Pre-factura Comware S.A

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

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

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 9494489653

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 octubre de 2025 ajustadas a la ley y a lo propuesto por Comware S.A.

Mediante correo electrónico *"Novedades planilla 9494489653 mes de octubre 2025"* la UT Interventoría BPO 2023 comparte las novedades que se reflejan en la planilla mencionada correspondiente al mes de octubre 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)	4.112.119.381
VALOR EJECUTADO	27.145.387.543
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	4.542.269.232

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	Validación diferencia cifras Factura Front Office	11/11/2025	4:14 p. m.	5:01 p. m.	0:47:00	Front Office
Sesion 2	Validación diferencia cifras Factura Back Office	12/11/2025	10:02 a. m.	10:17 a. m.	0:15:00	Back Office
Sesion 3	P2 Validación diferencia cifras Factura Front Office	12/11/2025	2:09 p. m.	2:59 p. m.	0:50:00	Front Office
Sesion 4	Validación diferencia cifras Factura Mesa de Verificación D	12/11/2025	3:54 p. m.	4:20 p. m.	0:26:00	Mesa de Verificación Documental
Sesion 5	P3 Validación diferencia cifras Factura Front Office	13/11/2025	11:05 a. m.	11:38 a. m.	0:33:00	FTE´s
Sesion 6	P2 Validación diferencia cifras Factura Back Office	13/11/2025	2:19 p. m.	2:40 p. m.	0:21:00	Back Office

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 21 días del mes de noviembre de 2025.

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

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

NOTA DOS (2): La UT INTERVENTORÍA BPO 2023, mediante el presente formato F-319 diligenciado y firmado, certifica que los informes presentados por COMWARE S.A de acuerdo con las obligaciones del anexo técnico del contrato 2022-0770 han sido validados y se reciben de conformidad a lo establecido en el cuerpo del citado contrato. La responsabilidad de autorización y aprobación del pago corresponde al Ordenador del Gasto del contrato de atención al usuario del ICETEX, de acuerdo con 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-2023-0704-740
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 21 de noviembre 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 la Oficina Comercial y de Mercadeo
Supervisor contrato No. 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE 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 21 de noviembre 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 octubre 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 octubre de 2025 a facturar en el mes de noviembre 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 7 de noviembre de 2025, a través de la ruta segura establecida para tal fin.

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

Entre los días 10, 11 y 12 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	Validación diferencia cifras Factura Front Office	11/11/2025	4:14 p. m.	5:01 p. m.	0:47:00	Front Office
Sesion 2	Validación diferencia cifras Factura Back Office	12/11/2025	10:02 a. m.	10:17 a. m.	0:15:00	Back Office
Sesion 3	P2 Validación diferencia cifras Factura Front Office	12/11/2025	2:09 p. m.	2:59 p. m.	0:50:00	Front Office
Sesion 4	Validación diferencia cifras Factura Mesa de Verificación D	12/11/2025	3:54 p. m.	4:20 p. m.	0:26:00	Mesa de Verificación Documental
Sesion 5	P3 Validación diferencia cifras Factura Front Office	13/11/2025	11:05 a. m.	11:38 a. m.	0:33:00	FTE´s
Sesion 6	P2 Validación diferencia cifras Factura Back Office	13/11/2025	2:19 p. m.	2:40 p. m.	0:21:00	Back Office

Tenemos referente al servicio de octubre 2025, una facturación neta por $4.112.119.381 IVA incluido.

Resumen General

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 2.709.524.664	$ 514.809.686	$ 3.224.334.350
Costos por FTE Operación Servicio	$ 604.979.416	$ 113.834.300	$ 718.813.717
Costos por FTE Operación Comercial	$ 171.075.179	$ 32.504.284	$ 203.579.462
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 17.333.835	$ 3.293.429	$ 20.627.263
Otros Servicios	$ 35.183.597	$ 6.684.883	$ 41.868.480
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 81.618.595	$ 15.485.297	$ 97.103.892
Factura por Otros (Pago Anticipo)	$ 357.262.121	$ 67.737.879	$ 425.000.000
Total	**$ 3.099.215.974**	**$ 587.903.406**	**$ 3.687.119.381**

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 octubre, 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 octubre 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 "*Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Octubre 2025"* 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 Octubre 2025

Canal	Tipo de Gestion	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Centro de experiencia	Casos atendidos	**$9.947**	57	$ 566.979	$ 107.726	$ 674.705
BackOffice	Proceso especiales	**$25.170**	8	$ 201.360	$ 38.258	$ 239.618
BackOffice	Ventana Digital	**$8.510**	66	$ 561.660	$ 106.715	$ 668.375
BackOffice	Notificación respuesta correo electrónico	**$10.001**	75	$ 750.075	$ 142.514	$ 892.589
BackOffice	Mesa de Verificación Documental	**$13.135**	51	$ 669.885	$ 127.278	$ 797.163
Front Office	Modo ON - Comercial		21	$ 1.260.696	$ 239.532	$ 1.500.229
Front Office	Modo-ON		46	$ 1.730.008	$ 328.702	$ 2.058.710
		Total	324	$ 5.740.664	$ 1.090.726	$ 6.831.390

			Grabaciones				Total				
CANAL	TIPO DE GESTION	BASE COMWARE (Brigth Parttern y CRMWare)	Gestion BP	Gestion BP (No Genera Casos	Gestion Dynamics (Cosmos)	Masivo	Grabación o Soporte	Duplicados	Sin Grabación	Facturables	No Facturables
Back Office	SPC	85		85			85		-		
Back Office	Misionales	246		246			246		-		
Back Office	Tutelas	1.055			1.055		1.055		-		
Back Office	IES	3.620			3.620		3.620		-		
Back Office	Procesos Especiales	4.016			3.978		3.978		38	37	1
Back Office	Ventana Digital	30.410			30.296		30.296		114	112	2
Front Office	Video Atención - Lenguaje de Señas	38	38				38		-		
Front Office	OnLine VideoAtención	3.038	3.038				3.038		-		
Front Office	OnLine Chat Bot	3.301	3.301				3.301		-		
Front Office	Agente Virtual - Canal Telefónico	4.246	4.246				4.246		-		
Front Office	Whatsapp Bot	6.612	6.612				6.612		-		
Front Office	Whatsapp Agente	12.788	12.788				12.788		-		
Front Office	Inbound Comercial	13.187	13.187				13.187		-		
Front Office	OnLine Chat	13.948	13.948				13.948		-		
Front Office	Canal Telefónico	42.921	42.921				42.921		-		
Front Office	Outbound Comercial	1.332		1.332			1.332		-		
Front Office	Modo ON - Comercial	459			438		438		21	21	-
Front Office	Redes Sociales	2.170			2.170		2.170		-		
Front Office	Modo-ON	2.487			2.441		2.441		46	46	-
Front Office	Centro de Experiencia Presencial	16.311			13.828		13.828		2.483	57	2.426
Mesa De Verific	Mesa de Verificación Documental	8.878			8.578		8.578		300	51	249
Multicampañas	Recuperación de Experiencia Outbound	239		239			239		-		
Multicampañas	Outbound Telefonico	271		271			271		-		
Multicampañas	Blaster	55.539		55.539			55.539		-		
Multicampañas	SMS	2.417				2.417	2.417		-		
Multicampañas	Mail	688.866				688.866	688.866		-		
Otros Servicios	WhatsApp Outbound	1.969.074				1.969.074	1.969.074		-		
	TOTAL	**2.887.554**	**100.079**	**57.712**	**66.404**	**2.660.357**	**2.884.552**	**-**	**3.002**	**324**	**2.678**

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 octubre 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 octubre 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 (**211 para el mes de octubre - $1.092.769 antes de IVA**) 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.

Canal	Cantidad Excluida
Whatsapp Agente	220
Telefónico	120
OnLine Chat	38
OnLine VideoAtención	9
Centro de Experiencia Presencial	2
Total	**389**

5. En el marco de las labores de verificación efectuadas por esta Interventoría, y tras realizar una revisión retroactiva de la prefactura correspondiente al mes de agosto de 2025, se identificó que una de las celdas del archivo en Excel no estaba incorporando en su fórmula el valor de una de las penalizaciones aplicables, situación que impedía que dicho rubro fuera incluido dentro del total de deducciones.

   Es importante precisar que la penalización en mención sí había sido identificada, validada y socializada oportunamente durante las sesiones de conciliación de factura; no obstante, no quedó reflejada en el cálculo automático del archivo debido al error técnico señalado.

   En consecuencia, y con el fin de garantizar la correcta aplicación de las deducciones, se procederá a incorporar el valor correspondiente en la refactura del mes de octubre, ajustando así el total a descontar conforme a lo acordado en el proceso de conciliación.

Concepto	Meta	Participación a descontar	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Oportunidad en los tiempos de Respuesta de PQRSD, OPAS y TRÁMITES Notificación correo electronico (Mes de Agosto)	100%	0,5%	$463.396	$88.045	$551.442

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 octubre 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	REVISÓ	JORGE MONTERROZA – GLADYS RODRIGUEZ	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	ARCHIVO GESTIÓN DOCUMENTAL
	21/11/2025		21/11/2025		21/11/2025		21/11/2025
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI NO_X_							



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
PROYECTO ICETEX
OCTUBRE 2025

Organigrama cierre octubre

Gerente de Proyecto
Stephanie Solano Salgado
(100%)

- **Director Operaciones** (100%) — 2 Recursos
- **Jefe Operación** (100%) — 5 Recursos
- **Coordinador Por Canal** (100%) — 24 Recursos
- **Asesor** (100%) — 490 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%) — 4 Recursos
- **Coordinador GH** (100%) — 1 Recurso
- **Analista de Selección** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar GH** (100%) — 2 Recursos
- **Datamarshall** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Service Desk** (100%) — 1 Recurso
- **Agentes Service Desk** (100%) — 5 Recursos
- **Ingeniero de implementación** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Procesos** (100%) — 1 Recurso
- **Community Manager** (100%) — 1 Recurso
- **Push Comercial** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar administrativa** (100%) — 1 Recurso
- **Administrador de Usuarios** (100%) — 1 Recurso
- **Analista de inventarios** (100%) — 1 Recurso

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

Avance Cronograma Convocatoria 2026-I

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 fondos	30-sep-25	100%	Pending
2	Dimensionamiento Dic-2025	Alvaro Balcazar	Planeación	Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para dic 2025	6-oct-25	100%	done
3	Radicación Arandas Requisiciones dic	Alvaro Balcazar	Planeación	Radicación de Aranda Requisición dic-2025	15-oct-25	100%	done
4	Aprobación Arandas Gerencia dic/2025	Jhon Rodriguez/Stephanie Solano	Gerencia	Aprobacion de Arandas	20-oct-25	100%	done
5	Ratios x crecimiento para areas transversales	Alvaro Balcázar/Fredy Benavides	Planeación	Ratio posibles semilleros de Supervisores, formacion, calidad, wfm	30-oct-25	100%	done
6	Reclutamiento Grupos dic	Raul Sanchez/Alejandra Moreno	Gestión Humana	Status de Grupos dic	30-oct-25	100%	done
7	Entrega grupo a Formación dic % cumplimiento	Raul Sanchez/Diana Florez	Gestión Humana	Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación	4-nov-25	92%	done
8	Convocatorias Semilleros Temporada	Raul Sanchez/Olga Vega	Gestión Humana	Realizar las convocatorias internas para designar semilleros x ratio x area	20-oct-25	100%	done
9	Ratio por Acompañamiento Formación OJTs	Diana Florez/Raul	Formación	Convocatoria para Semilleros de apoyo proceso de Formación	15-nov-25		done
10	Usuarios Grupo dic	Raul Sanchez/Rafael Fuentes	Formación/Planeación	Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el ultimo dia de fo	4-nov-25	90%	done
11	Dimensionamiento incremento Licencias BP	Alvaro Balcázar/Jose Amaya/Jair Neva	Planeación/Desarrollo	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proye	15-nov-25	50%	on Going
12	Revisión y distribución de puestos de canales en mapa	ose Gregorio Rodriguez/Fredy Benavid	Planeación	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proye	30-oct-25	80%	done
13	Disposición de equipos y alist de puestos en sede	Laverde/Martha Alfonso/Patricia Guati	Service Desk/servicios admin	Garantizar la colocación y distribución de los nuevos puestos según mapa.	15-nov-25	70%	on Going
14	Cap. de infraestructura COMWARE, Canales, Puertos	Ruben Montealegre/Aida Espitia/Alva	Transversal	Garantizar Ancho de banda tecnologico para garantizar operatividad	30-oct-25		done
15	Compra de Diademas	a Poveda / Alvaro Balcazar/Jhon Rod	Transversal	Garantizar la cantidad de diademas según el rango del proyecto.	15-nov-25	60%	on Going

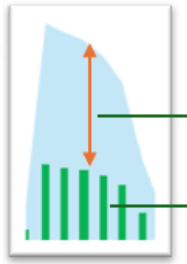


Avance Cronograma Convocatoria 2026-I

Status Grupos Usuarios

	No	FECHA	CANTIDAD	APROBACION	FECHA	NUMERO	FECHA	APLICATIVO											
SOLICITUD	GRUPO	SOLICITUD	SOLICITUD	OCM-LIBIA F.	APROBACION	CASO	CASO	RED	FECHA CREACION	C&CTEX	FECHA CREACION	SM CORE	FECHA CREACION	SIGNATURE	FECHA CREACION	SOLICITUDES	FECHA CREACION	SAC	FECHA CREACION
GR115F051125_TELEFONICO_SAC	115	05.NOV.25	50	OK.APROBACION	05.NOV.25	RF-318961-7-19637	05.NOV.25	OK	07.NOV.25	OK	12.NOV.25	OK	12.NOV.25	OK	10.NOV.25	PENDIENTE		OK	10.NOV.25
GR116F051125_TELEFONICO_SAC	116	05.NOV.25	51	OK.APROBACION	05.NOV.25	RF-318971-7-19638	05.NOV.25	OK	12.NOV.25	PENDIENTE		PENDIENTE		OK	07.NOV.25	OK	NOV.NOV.25	OK	07.NOV.25
GR117F051125_TELEFONICO_SAC	117	05.NOV.25	45	OK.APROBACION	05.NOV.25	RF-318972-7-19639	05.NOV.25	PENDIENTE		PENDIENTE		PENDIENTE		OK	12.NOV.25	OK	10.NOV.25	OK	12.NOV.25
GR118F051125_TELEFONICO_SAC	118	05.NOV.25	19	OK.APROBACION	05.NOV.25	RF-318974-7-19640	05.NOV.25	PENDIENTE		PENDIENTE		PENDIENTE		OK	07.NOV.25	PENDIENTE		OK	10.NOV.25
GR119F071125_TELEFONICO_SAC	119	07.NOV.25	34	OK.APROBACION	07.NOV.25	RF-319248-7-19655	07.NOV.25	PENDIENTE		PENDIENTE		PENDIENTE		OK	12.NOV.25	OK	NOV.NOV.25	OK	13.NOV.25
GR120F071125_TELEFONICO_SAC	120	07.NOV.25	60	OK.APROBACION	07.NOV.25	RF-319249-7-19656	07.NOV.25	PENDIENTE		PENDIENTE		PENDIENTE		PENDIENTE		OK	13.NOV.25	PENDIENTE	

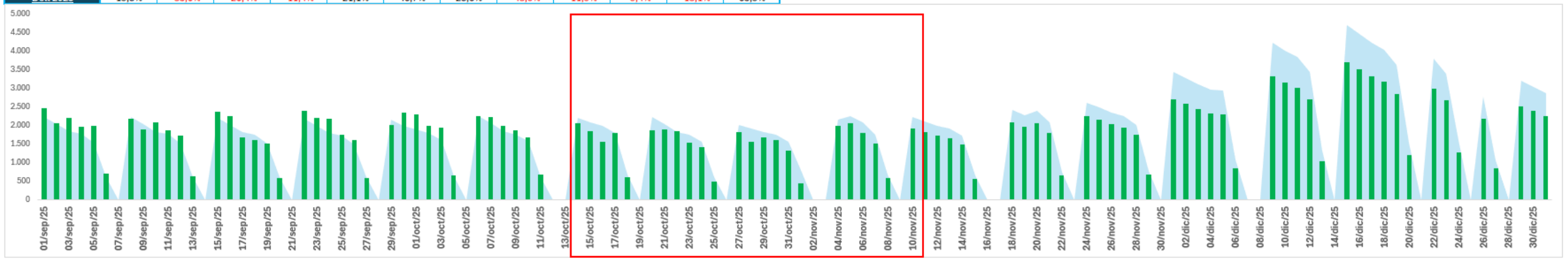
Disminución tráficos Front



TELEFONICO

Año\Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024	130.294	101.988	61.817	63.529	67.005	81.664	88.282	59.928	50.380	50.390	49.109	81.484
2025	97.588	62.798	46.239	40.990	49.640	72.801	93.592	53.315	46.991	42.588	37.030	61.442
Delt 2024	20,2%	-21,7%	-39,4%	2,8%	5,5%	21,9%	8,1%	-32,1%	-15,9%	0,0%	-2,5%	65,9%
Delt 2025	19,8%	-35,6%	-26,4%	-11,4%	21,1%	46,7%	28,6%	-43,0%	-11,9%	-9,4%	-13,1%	65,9%

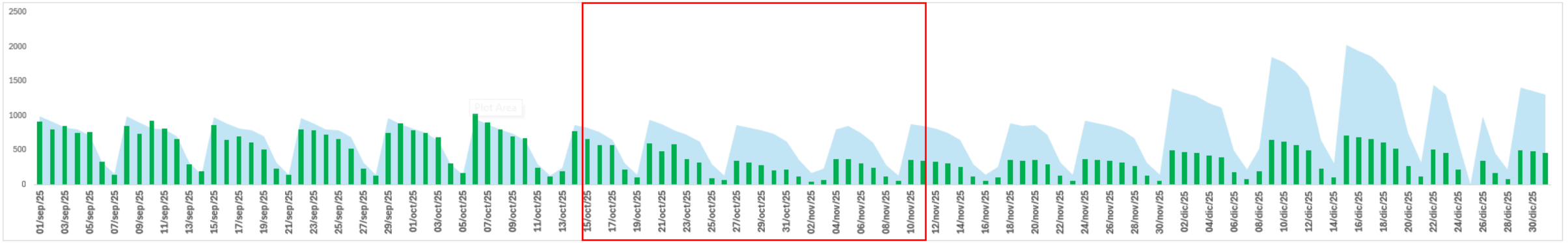
Noviembre Conciliado	Desvio
42.856	-18%
35.142	real esperado



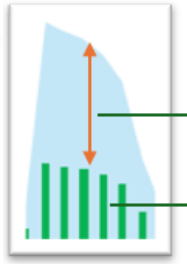
CHAT

Año\Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024	47.082	37.005	18.800	19.837	26.744	37.473	47.458	29.580	23.024	21.474	21.691	37.882
2025	48.446	28.168	20.478	16.995	19.673	24.371	42.442	23.874	18.213	14.092	6.936	12.113
Delt 2024	67,1%	-21,4%	-49,2%	5,5%	34,8%	40,1%	26,6%	-37,7%	-22,2%	-6,7%	1,0%	74,6%
Delt 2025	27,9%	-41,9%	-27,3%	-17,0%	15,8%	23,9%	74,1%	-43,7%	-23,7%	-22,6%	-50,8%	74,6%

Noviembre Conciliado	Desvio
17.159	-61%
6.692	real esperado



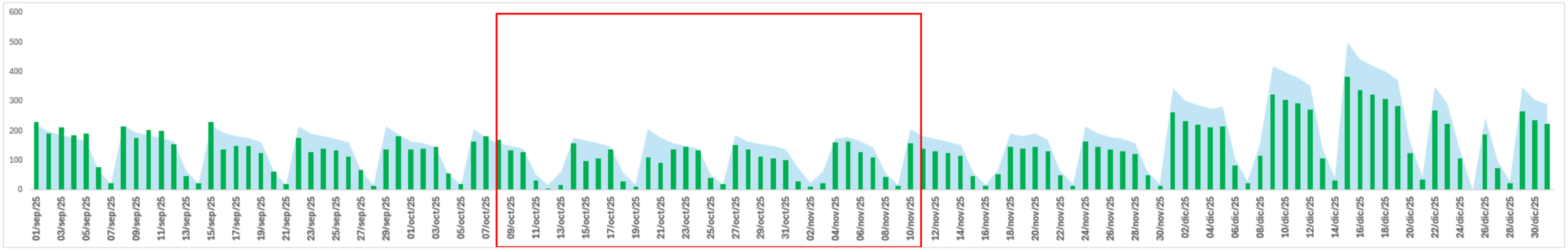
Disminución tráficos Front



VIDEO ATENCION

Año\Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024	11.211	8.643	4.478	4.231	5.504	8.380	11.486	7.789	5.867	5.141	4.907	10.442
2025	13.293	5.437	3.801	3.655	4.543	7.323	12.748	5.787	4.098	3.178	2.875	6.118
Delt 2024	74,0%	-22,9%	-48,2%	-5,5%	30,1%	52,3%	37,1%	-32,2%	-24,7%	-12,4%	-4,6%	112,8%
Delt 2025	27,3%	-59,1%	-30,1%	-3,8%	24,3%	61,2%	74,1%	-54,6%	-29,2%	-22,4%	-9,5%	112,8%

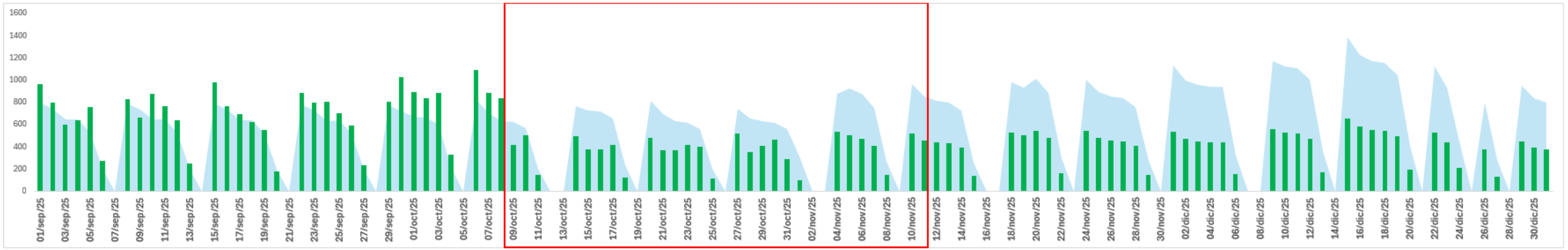
Noviembre Conciliado	Desvio
3.740	-26%
2.767	real esperado



WHATSAPP

Año\Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024	11.921	8.660	5.422	6.129	8.433	10.667	13.071	9.680	8.312	8.128	8.199	9.470
2025	9.394	15.705	12.501	13.011	13.681	13.206	17.980	19.936	17.684	12.793	9.258	10.693
Delt 2024	12,9%	-27,4%	-37,4%	13,0%	37,6%	26,5%	22,5%	-25,9%	-14,1%	-2,2%	0,9%	15,5%
Delt 2025	-0,8%	67,2%	-20,4%	4,1%	5,1%	-3,5%	36,2%	10,9%	-11,3%	-27,7%	-27,6%	15,5%

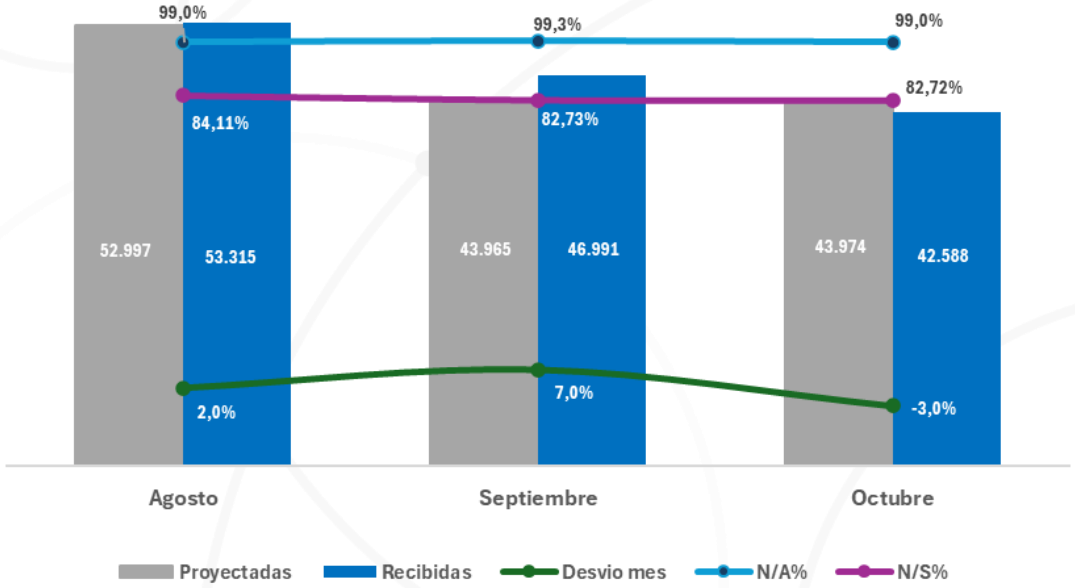
Noviembre Conciliado	Desvio
17.147	-50%
8.574	real esperado



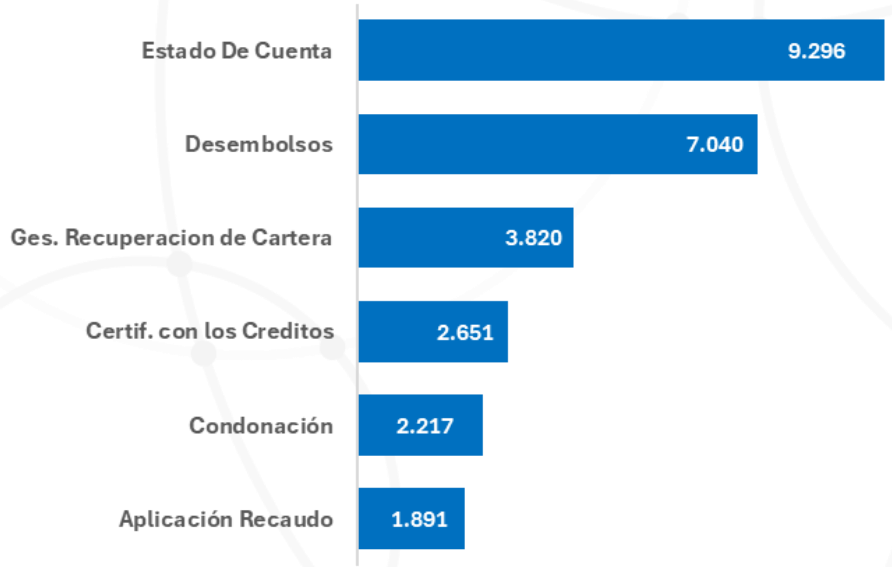


Canal Telefónico

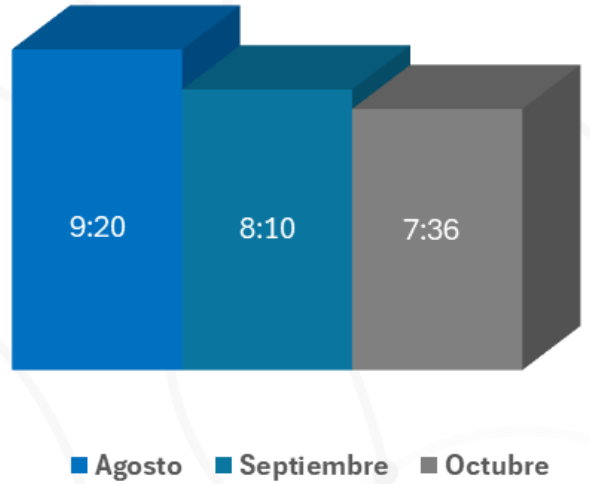
Telefónico Tráfico.



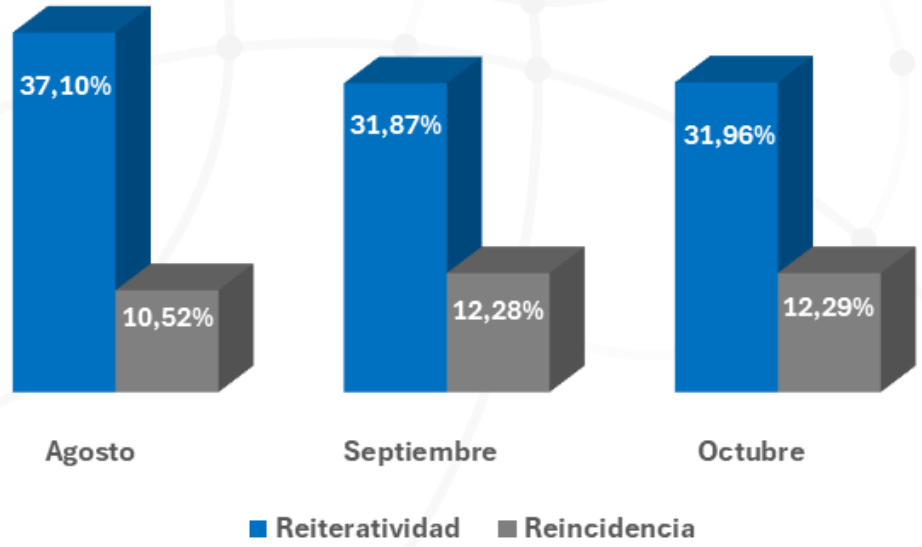
Tipificaciones Relevantes.



TMO



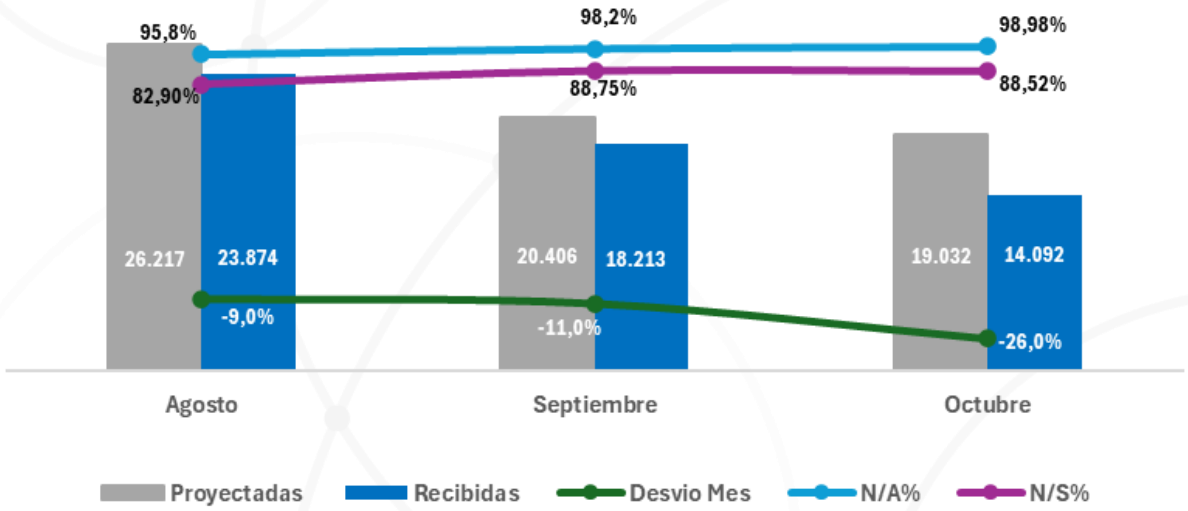
R&R





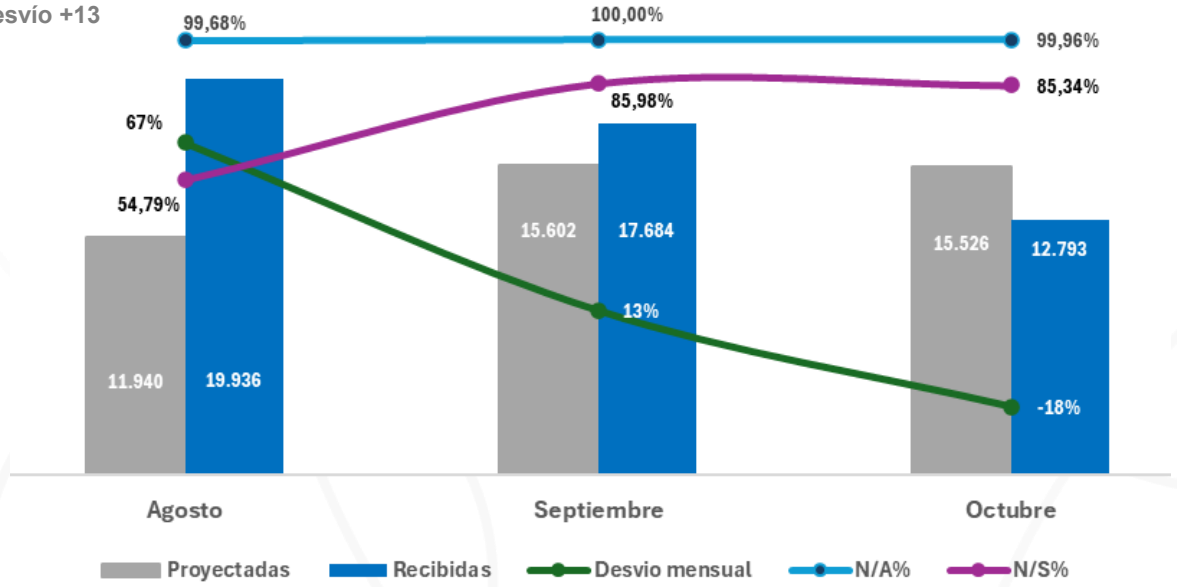
Canal Digital

CHAT

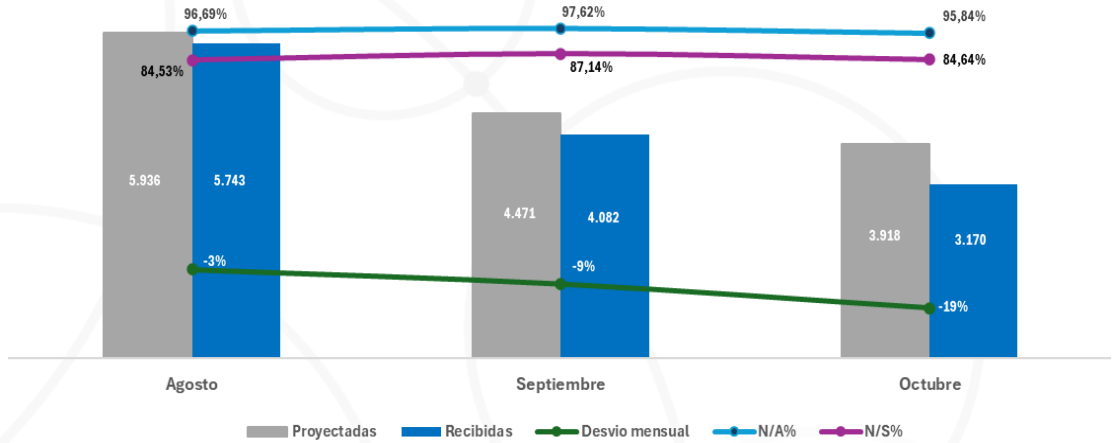


WHATSAPP

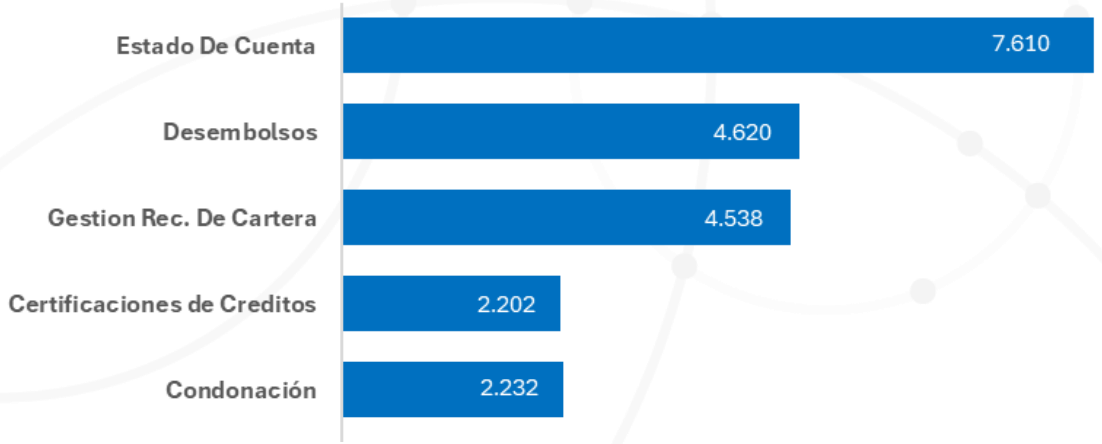
Desvío +13



Video Atención

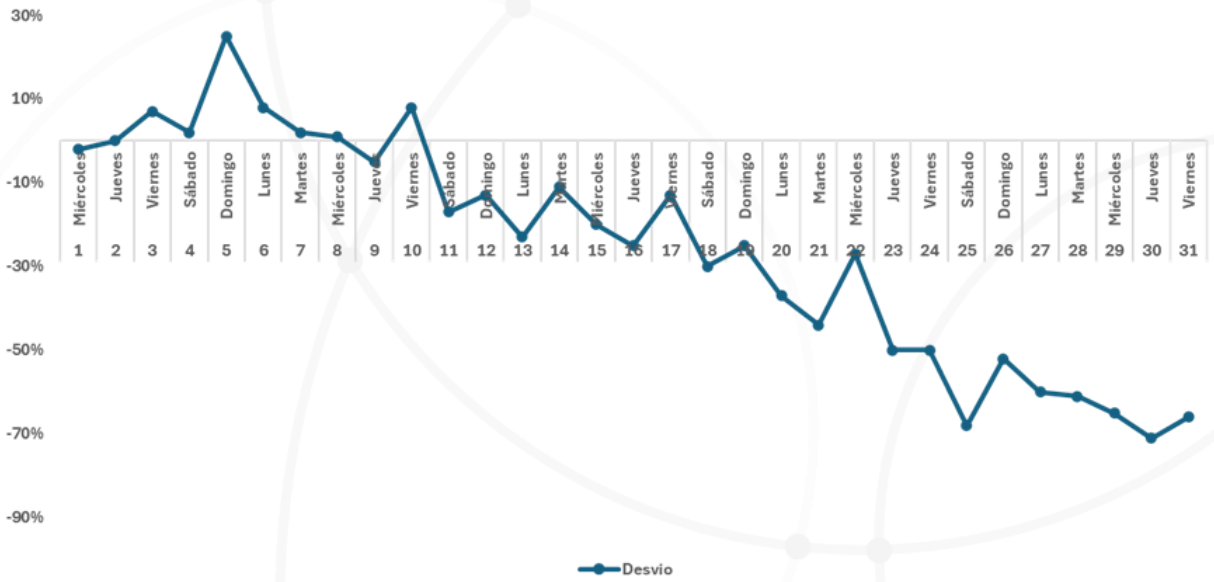


Tipificaciones más relevantes



#SomosExcelencia

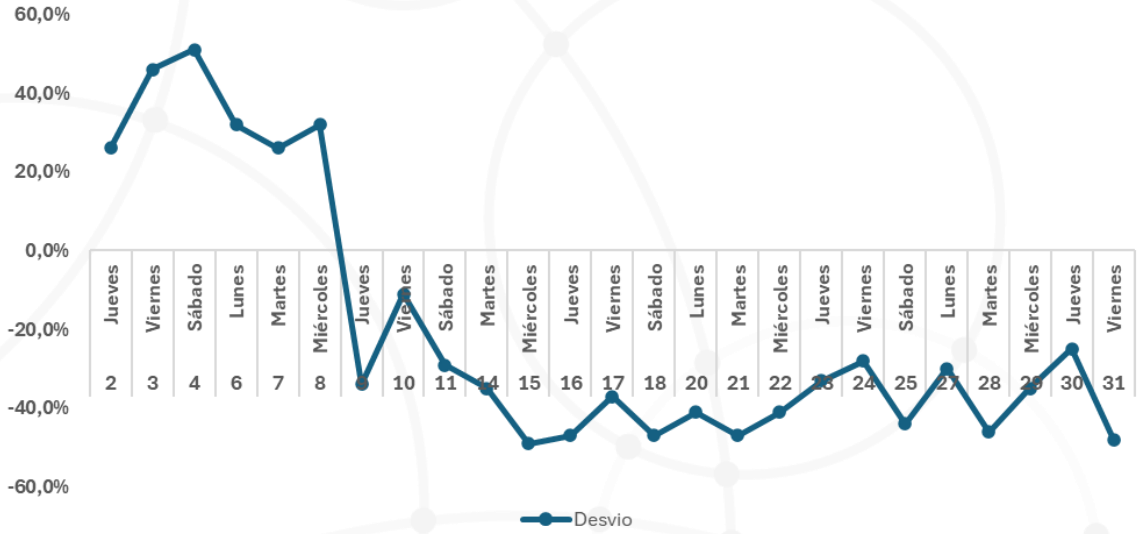
CHAT



El 22 de octubre se realiza un cambio en el flujo del BOT donde todos los temas transaccionales (recibo de pago, certificados y estado de cuenta) fueron eliminados de este, lo cual genera afectación en la cantidad de interacciones recibidas.

Antes del 22 de octubre el canal presentaba una desviación Negativa del -11% y con este cambio pasamos a tener una deviación del -60%.

WHATSSAP



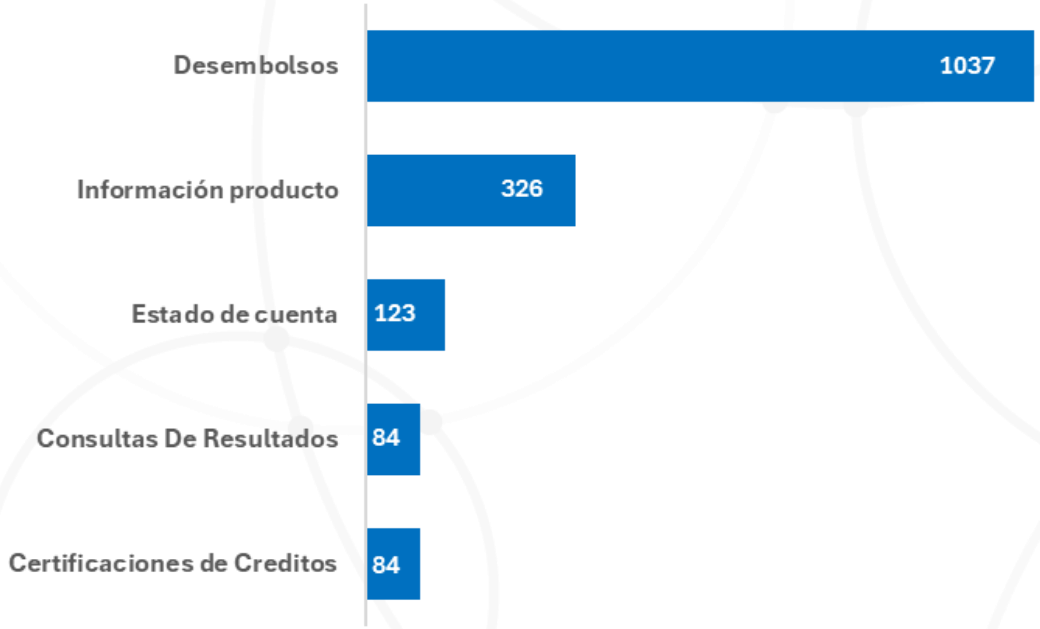
El 8 de octubre se realiza un cambio en el flujo del BOT donde todos los temas transaccionales (recibo de pago, certificados y estado de cuenta) fueron eliminados de este, generando afectación en la cantidad de interacciones recibidas.
Del 01 al 08 de octubre se presentaba una desviación positiva del 35% y se paso a una deviación negativa del -37%.

Redes Sociales

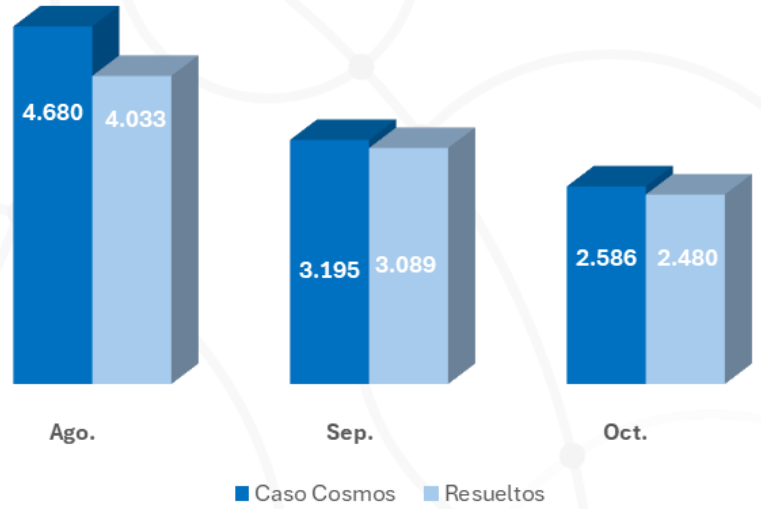
Redes Sociales	Cantidad
Instagram	3102
Facebook	3140
X	1215
YouTube	21
Total	**7478**

Detalle	Octubre
Tipificados	2192
Escalados	19
Rechazados	0
% Escalados	0,01%
% Rechazados	0,00%

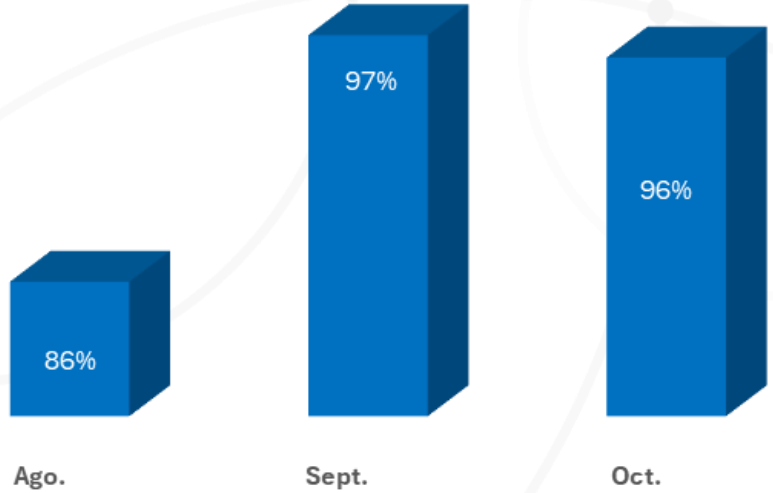
Tipologías Redes Sociales



Modo ON Casos Escalados



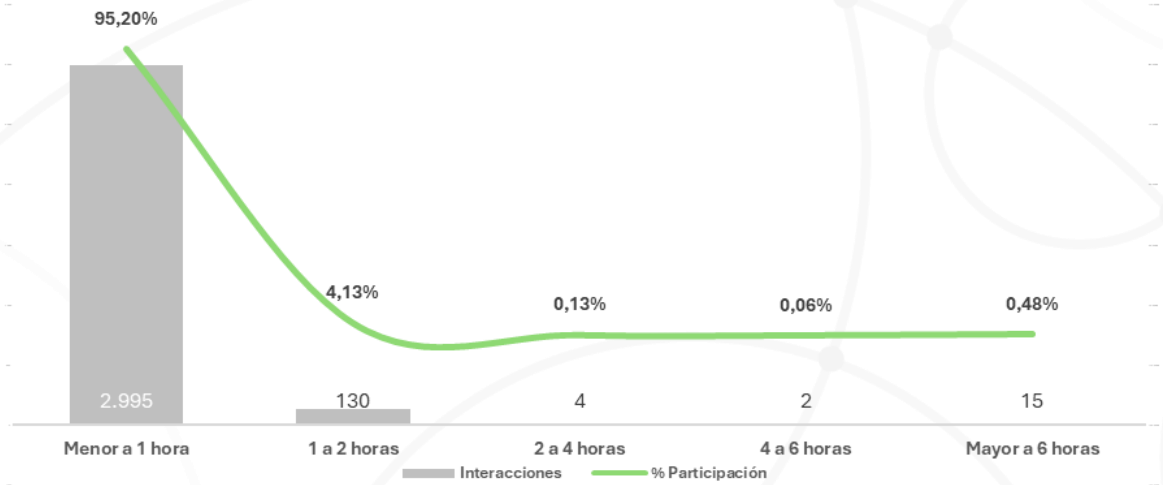
FCR



Redes Sociales.

RANGO DE PROXIMIDAD

Rango	Interacciones	% Participación
Menor a 1 hora	2.995	95,20%
1 a 2 horas	130	4,13%
2 a 4 horas	4	0,13%
4 a 6 horas	2	0,06%
Mayor a 6 horas	15	0,48%
Total	**3146**	**100%**



LO MÁS VIRAL EN REDES

Condonación Parcial de Capital por Compensación Social



Fecha: 1 de octubre
Me gusta: 272
Comentarios: 30
Compartido: 168
Veces que se guardó: 42

Condonación extemporánea Comunidades Negras



Fecha: 12 de octubre
Impresiones : 567
Interacciones: 58
Ampliaciones Detalles: 27
Visitas de Perfil: 6

Resultados Fondo Álvaro Facebook Ulcué Chocué 2025-2



Fecha: 24 de octubre
Reproducciones: 55.227
Alcance: 26.282
Me gusta: 200
Me encanta: 12
Me divierte: 1
Me asombra: 0
Me entristece: 0
Me enoja: 4
Comentarios: 89
Veces compartida: 51

Tips para diligenciar correctamente tu formulario de inscripción Youtube - crédito Icetex



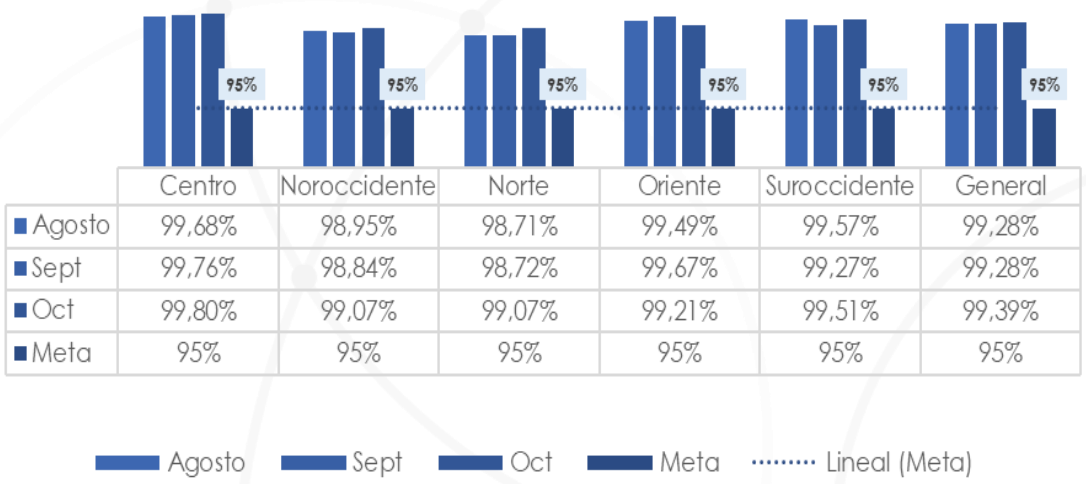
Fecha: 11 de diciembre de 2023
Vistas este mes: 1.397
Vistas desde su publicación: 59.107
Impresiones: 70.800
Me gusta: 329
No me gusta: 14



CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

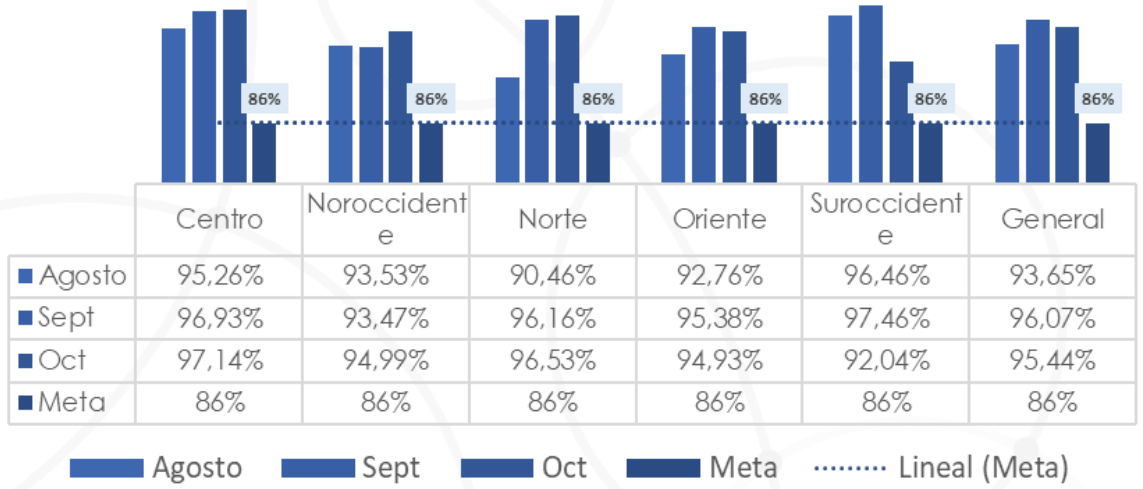
CEP Tráfico

NA



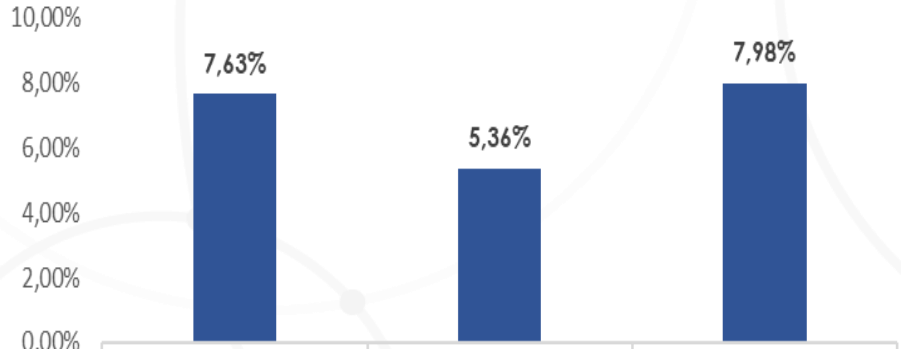
	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Agosto	99,68%	98,95%	98,71%	99,49%	99,57%	99,28%
Sept	99,76%	98,84%	98,72%	99,67%	99,27%	99,28%
Oct	99,80%	99,07%	99,07%	99,21%	99,51%	99,39%
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%

NS



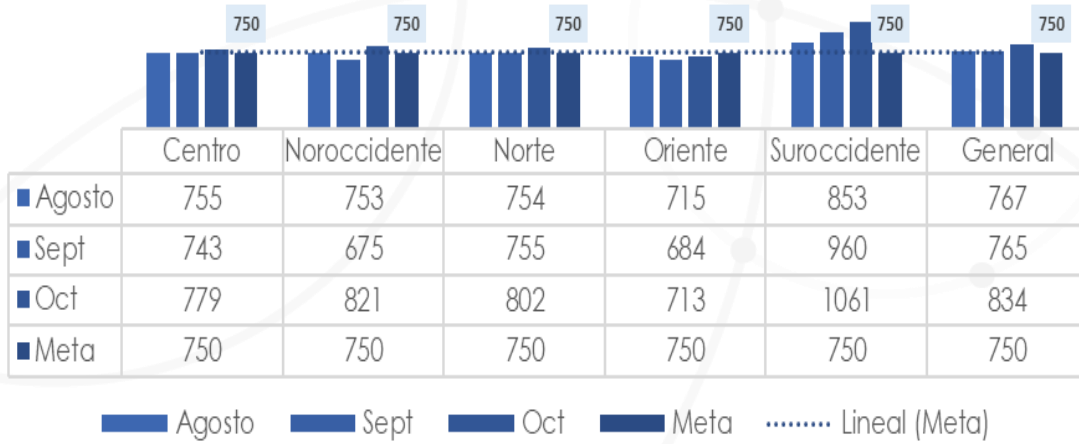
	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Agosto	95,26%	93,53%	90,46%	92,76%	96,46%	93,65%
Sept	96,93%	93,47%	96,16%	95,38%	97,46%	96,07%
Oct	97,14%	94,99%	96,53%	94,93%	92,04%	95,44%
Meta	86%	86%	86%	86%	86%	86%

% REINCIDENCIA



	Agosto	Septiembre	Octubre
% Reincidencia	7,63%	5,36%	7,98%

TMO



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Agosto	755	753	754	715	853	767
Sept	743	675	755	684	960	765
Oct	779	821	802	713	1061	834
Meta	750	750	750	750	750	750

Tipologías y hallazgos reincidencia

Etapa de estudios	371	280	651	%Part
Renovación	**251**	**186**	**437**	**67%**
Inconvenientes con la renovación en el sistema - fondos	122	87	209	48%
Renovación Extemporánea -Fondos	45	30	75	17%
Inconvenientes con la renovación en el sistema - Propios	40	24	64	15%
Renovación periodos adicionales por Trabajo de Grado	34	26	60	14%
Modificaciones en el crédito	**63**	**40**	**103**	**16%**
Giro adicional por carga académica	22	6	28	27%
Desembolsos	**42**	**41**	**83**	**13%**
Consulta del estado del giro	17	16	33	40%

Etapa de amortización	187	233	420	%Part
Condonación	**77**	**99**	**176**	**42%**
Condonaciones de Fondos en Administración-OTROS F	10	27	37	21%
Condonación F en Admin – Fondos Nación	18	17	35	20%
Condonación por graduación - Sisben - Tradicional	10	17	27	15%
Condonaciones de Fondos en Administración-EXCEP	13	6	19	11%
Prórroga	**35**	**33**	**68**	**16%**
Prórroga	31	28	59	87%
Cambio de plazo	**30**	**38**	**68**	**16%**
Ampliación de Plazo	19	23	42	62%
Información cambio de plazo	10	13	23	34%

Asesoría General	122	174	296	%Part
Servicio al usuario	**61**	**113**	**174**	**59%**
Actualización de datos personales y de contacto	30	83	113	65%
Actualización de documento de identidad	20	16	36	21%

Administración de la Cartera	121	127	248	%Part
Recibo de pago	**58**	**69**	**127**	**51%**
Solicitud recibo de pago	58	68	126	99%

- Tipificación unificada para consulta y ejecución
- Documentación presentada de forma incompleta
- Formato en VS desactualizado en la página (Cambio de plazo)
- Rechazos por formulario ilegible o letra del cliente no comprensible.
- Deudor y beneficiario acuden por el recibo de pago
- Tiempos de respuesta prolongados en desembolsos y condonaciones.

CANAL COMERCIAL



Inbound Comercial

AHT	Recibida	Atendida	Desvió	Trasferenci	% tipificación
06:25	13.307	13.187	- 1 %	45.14 %	100 %

Aus.	Adh.	Rotación	Pte. tipificar	NS	NA
2.61 %	95.04%	1.75 %	0,00 %	94,34 %	99,10 %

Septiembre: 96,72 %
Variación: 2,38 %

Septiembre : 99,87 %
Variación: 0,77 %

Outbound Comercial

Adherencia	Ausentismo	Rotación	AHT
98.42%	0.00 %	14.29 %	04:26

Recibido	Cargado	% Cargado	Gestionado	% Gestión	Contactado	% Contac
101	101	100 %	101	100 %	53	52 %
190	190	100 %	190	100 %	104	55 %
94	94	100 %	94	100 %	48	51 %
118	118	100 %	118	100 %	56	47 %
573	573	100 %	573	100 %	297	52 %
1.076	**1.076**	**100 %**	**1.076**	**100 %**	**558**	**52 %**

Gestión: 100 %

Contacto Efec.: 52 %

Bases: 5

Modo On Comercial

Head Count: 5

Rotación: 0,0%

Ausentismo: 0,00%

Adherencia: 99.65%

Asistencia: 485

Encuestas: 307

Satisfacción: 98.05 %

SPC Comercial

Adherencia	Ausentismo	Casos	Rotación	AVG
98.10 %	0 %	124	0 %	09:53

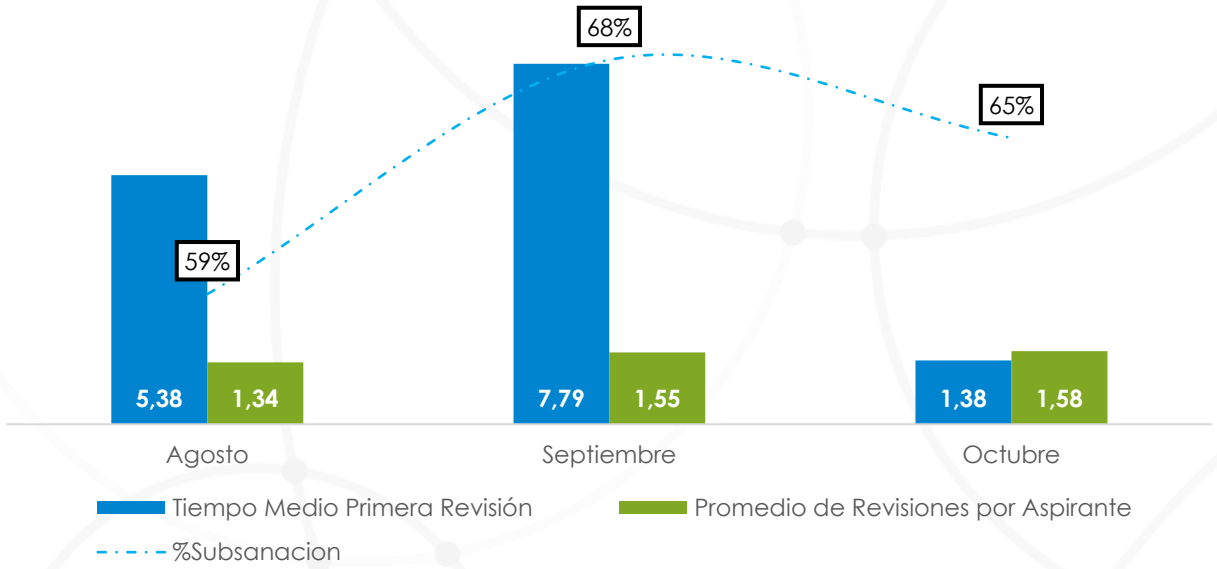
- Desbloqueo Fondo de Garantías créditos propios - SPC
- Desbloqueo Fondo de Garantías créditos propios en estudios- SPC
- Firma de garantías Fondos en Administración - SPC

#SomosExcelencia

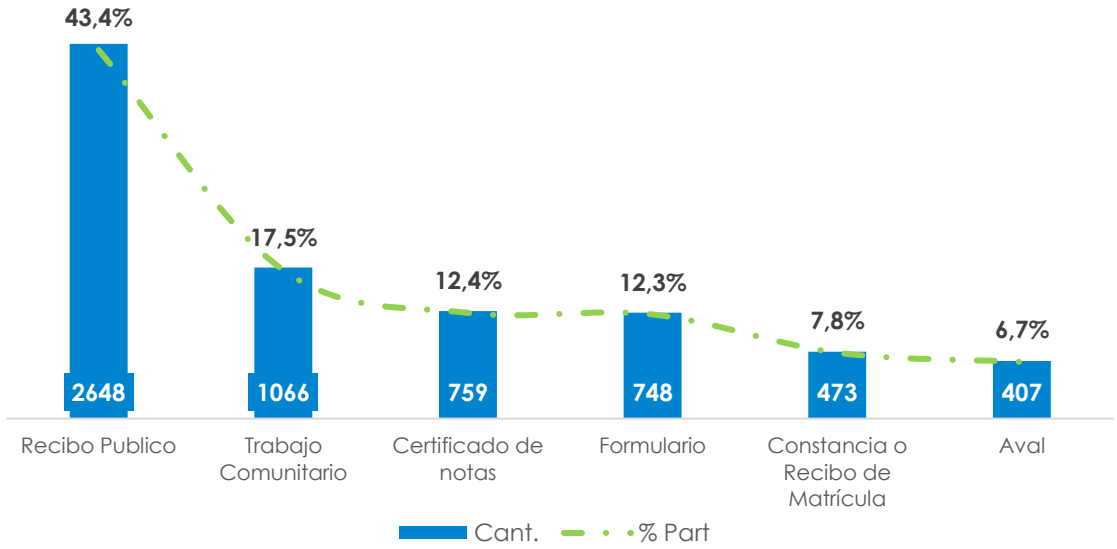
Mesa de Revisión Documental

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
56	6,67 %	6,45 %	88,93 %

Indicadores Claves MRD



Motivo subsanación

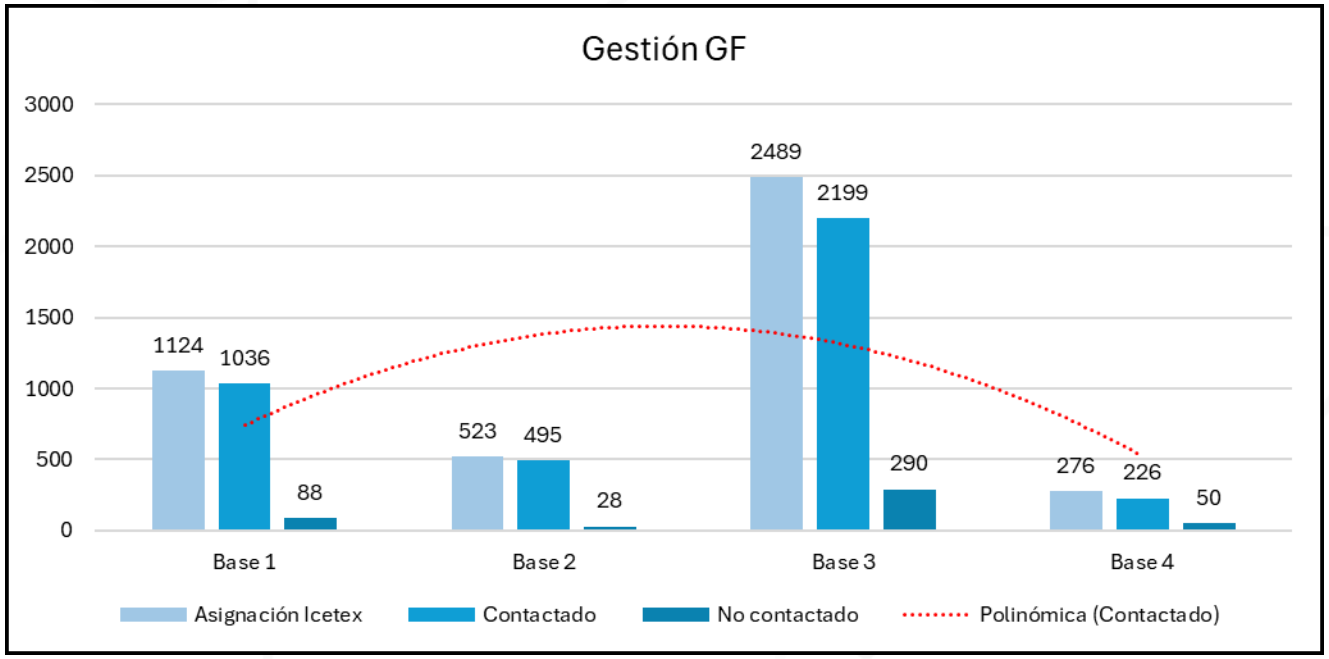


FINANCIEROS



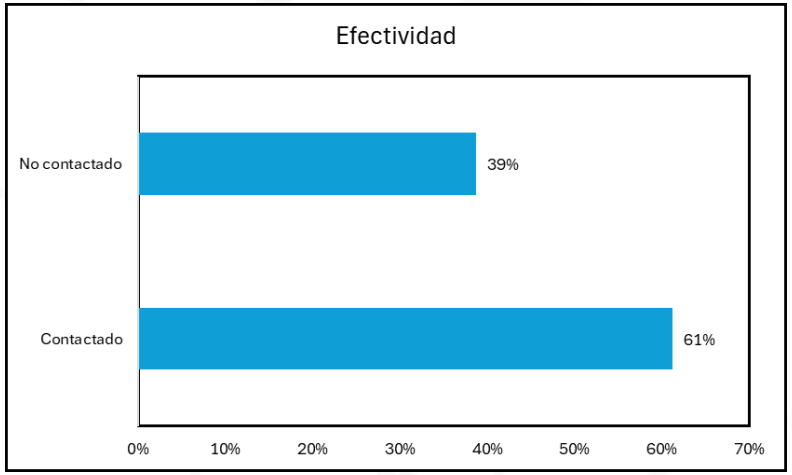
Revisión ANS – Financieros

- **Gestión Outbound**



Métrica	Base 1	Base 2	Base 3	Base 4	Total
Asignación Icetex	1124	523	2489	276	**4412**
Contactado	1036	495	2199	226	**3956**
No contactado	88	28	290	50	**456**
AHT (mm:ss)	12:13	11:20	15:30	15:15	**13:34**
Efectividad (%)	92%	95%	88%	82%	**90%**

- **Agendamiento WhatsApp**



Contactado	**68**
AM	**41**
Contactado||C. Efectivo||Aprobado	41
PM	**27**
Contactado||C. Efectivo||Aprobado	27
No contactado	**43**
AM	**23**
Desistimiento del crédito	2
No Contactado||Buzón de mensajes	3
No Contactado||No contesta	18
PM	**20**
No Contactado||Buzón de mensajes	5
No Contactado||No contesta	15
Total general	**111**



CANAL BACKOFFICE

Revisión ANS – Octubre BackOffice General

BackOffice

Precisión	Casos Escalados 2 Nivel	Oportunidad	Respuesta Casos Desescalados
97,24%	68,09%	18,86%	62,30%

5%	9	>9	5%	4-5	+5	5%	3	>3
17,34%	3179	3102	17,64%	1799	6972	47,03%	945	4669

Institución de Educación Superior

Precisión	Casos Escalados 2 Nivel	Oportunidad	Respuesta Casos Desescalados
97,65%	100%	100%	99,09%

5%	9	>9	5%	4-5	+5	5%	3	>3
0%	0	0	0%	0	0	0,15%	1	5

Precisión

98%

Ventana	Notificación Correo
96,21%	97,50%

Procesos: 99,35%

Casos Escalados 2 Nivel

95%

Ventana: 68,91%

Notificación Correo: 57,74%

Oportunidad

95%

Ventana	Notificación Correo
18,45%	9,86%

Procesos: 7,99%

Respuesta Casos Des.

95%

Ventana	Notificación Correo
63,41%	61,85%

Procesos: 48,00%

FORMACIÓN



FORMACIÓN

Resultados del Mes

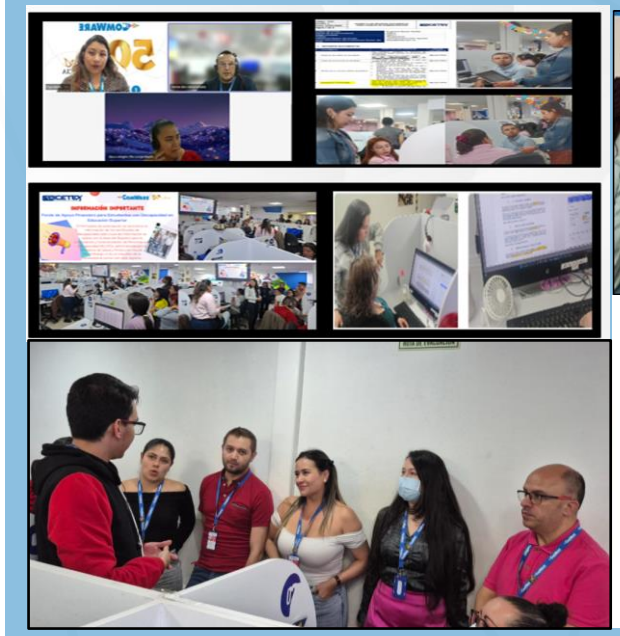
- Indicador horas hombre:**177,2%**
- Colaboradores capacitados:**505**
- Horas de formación impartidas**:4534**
- Temas conciliados:**8**
- Cambios de canal:**142**
- Grupos nuevos:**7**

Resultados Formativos

- Calificación operación**: 97,48%**
- Promedio de calificación Staff**: 95,10%**
- Total de evaluaciones aplicadas:**3854**
- Aprobadas 1 intento:**2851**
- Total evaluaciones recuperadas:**491**

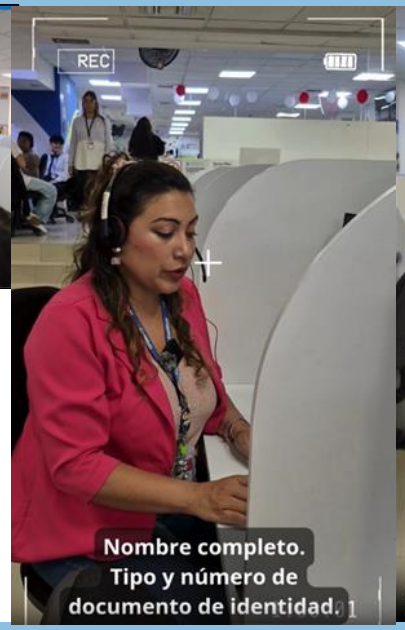
Formación en Acción

- En el Break:**1**
- Capacitaciones en Territorio:**1**
- Horas focalizadas:**184**







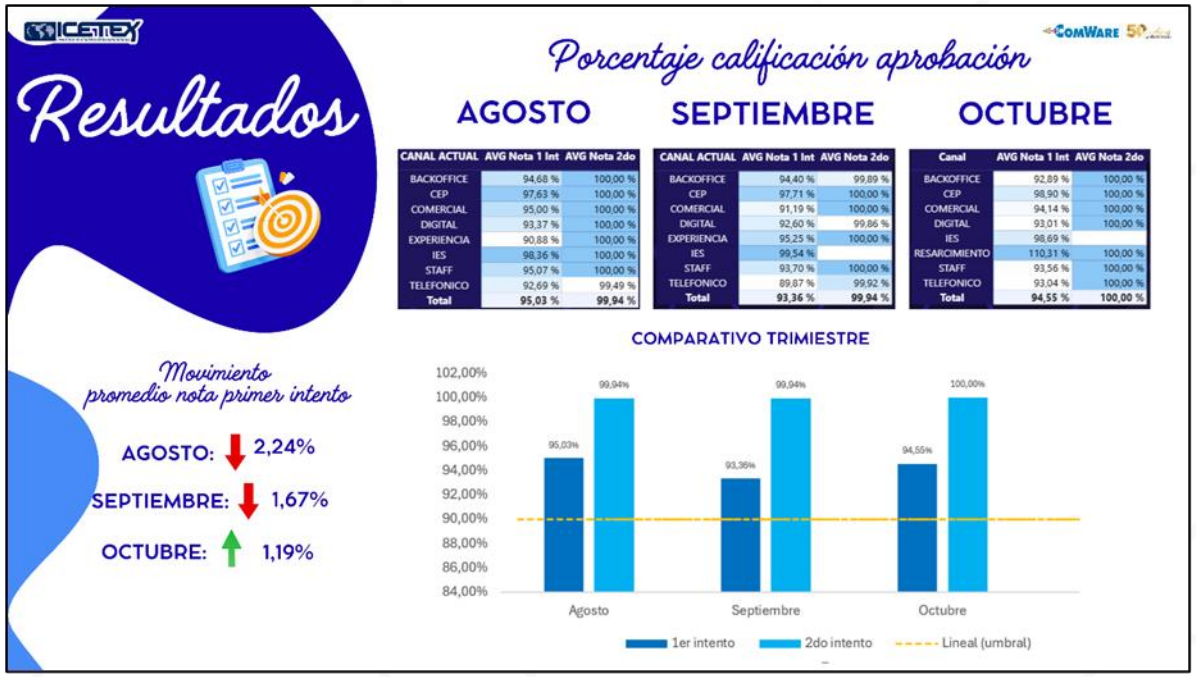


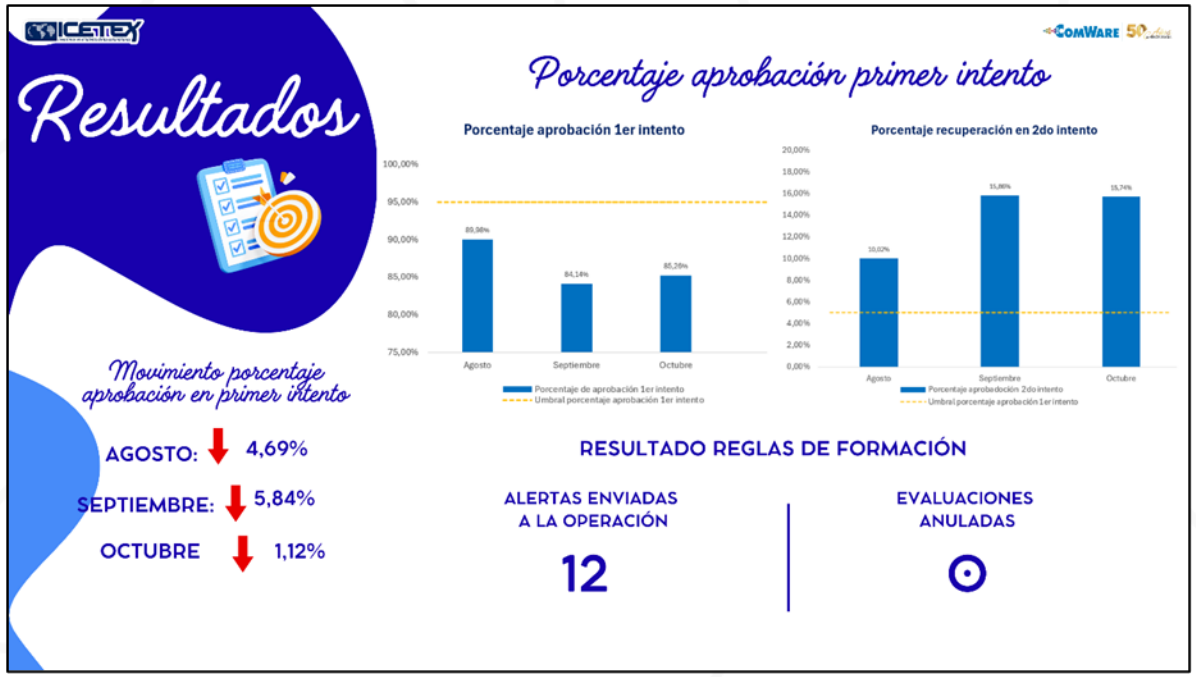




Plan de mejora en la apropiación del conocimiento y diseño evaluativo

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.

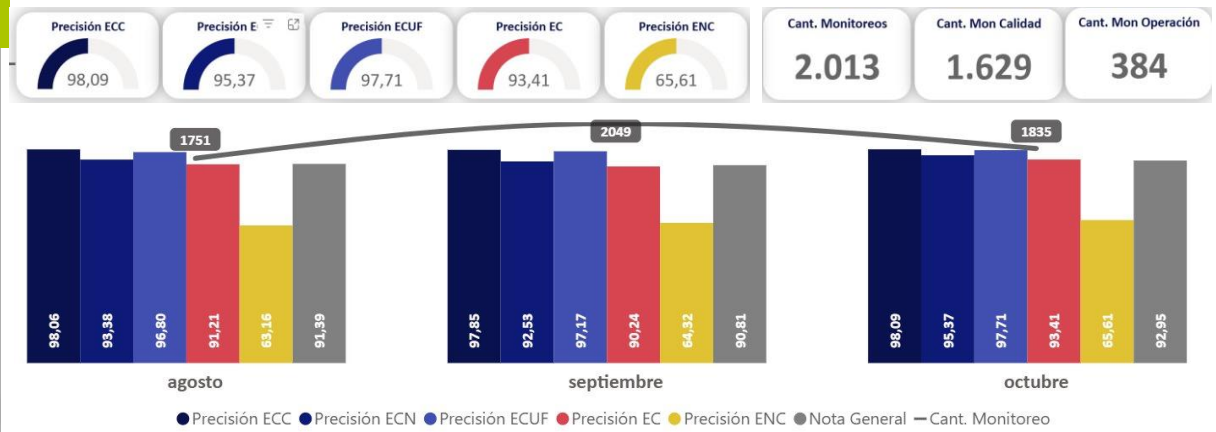






CALIDAD

Precisiones

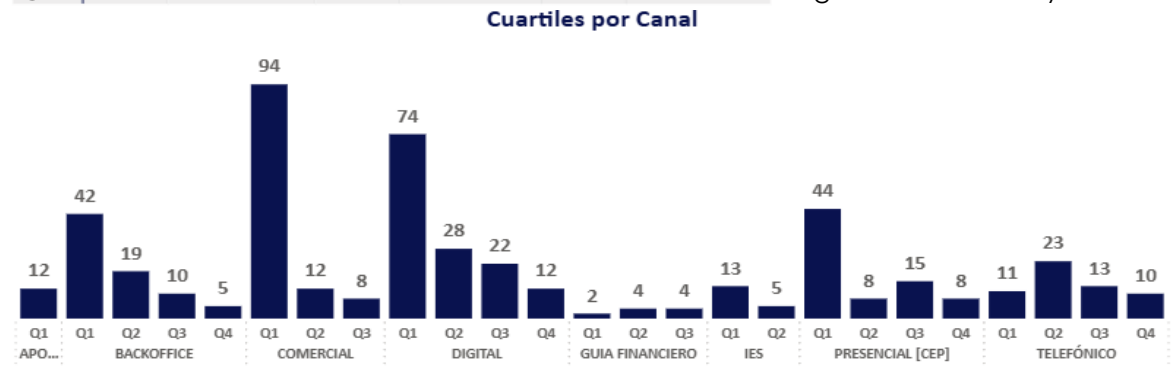


Precisiones únicamente aplicadas a personal **Antiguo** (1846 Muestras) y personal OJT (178) para un total de 2013 Muestras

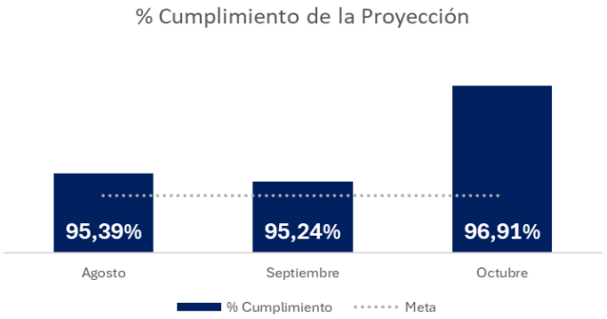
Cuartiles

Mes Cuartil	agosto Agentes	agosto % Participación	septiembre Agentes	septiembre % Participación	octubre Agentes	octubre % Participación
Q1	322	74,36 %	327	70,32 %	341	77,85 %
Q2	14	3,23 %	18	3,87 %	16	3,65 %
Q3	41	9,47 %	63	13,55 %	54	12,33 %
Q4	56	12,93 %	57	12,26 %	27	6,16 %

Se observa una variación en la distribución de cuartiles, con un incremento en Q1 durante Octubre. Y disminución significativa de Q3 y Q4



Proyección



Etiquetas de fila	Analista de Calidad	Coordinador	Total general
Sin gestión	185	65	250
Labores administrativas	87	65	152
Retiro	69	27	96
Vacaciones	56	14	70
Incapacidad	46	16	62
Licencia	13	5	18
Fallas tecnológicas	11		11
Semillero	3	2	5
Sin Gestión		2	2
Suspensión	2		2
Abandono de Cargo		2	2
Oficina cerrada	1	1	2
Ausencia injustificada	1		1
Total general	**474**	**199**	**673**

Tipo de Muestra	Proyectado	Ejecutado	Novedades	%	Diferencia
Monitoreo	1936	1434	474	98,55%	28
Operación	610	384	199	95,75%	27
Focalizados	200	169		84,50%	31
SUBTOTAL	**2746**	**1987**	**673**	**96,91%**	**86**
Calibraciones	17	17		100,00%	
Solicitudes OCM	9	9		100,00%	
Focalizados no contractuales	11	11		100,00%	
TOTAL	**2783**	**2024**	**673**	**96,91%**	**86**

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

Retroalimentaciones

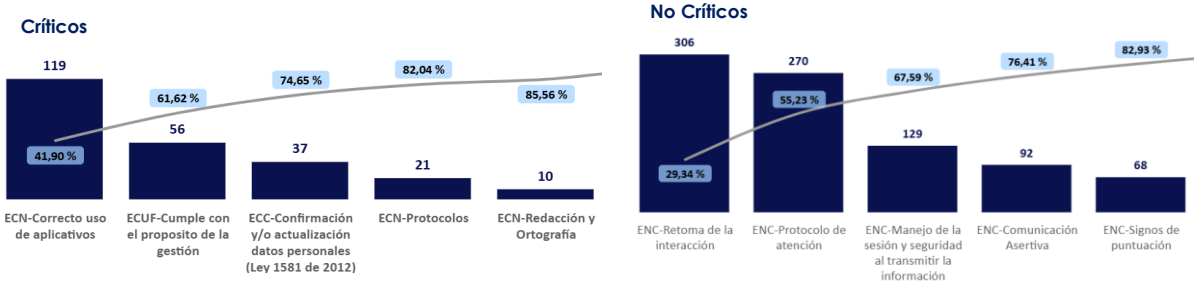


Estado Retroalimentación / Canal	Cerrado Cant. Alertas	Cerrado % Participación	Pendiente Cant. Alertas	Pendiente % Participación	Total Cant. Alertas	Total % Participación
BACKOFFICE	49	27,37%			49	27,37%
COMERCIAL	8	4,47%			8	4,47%
DIGITAL	46	25,70%	1	0,56%	47	26,26%
GUIA FINANCIERO	3	1,68%			3	1,68%
IES	2	1,12%			2	1,12%
PRESENCIAL [CEP]	26	14,53%	4	2,23%	30	16,76%
TELEFÓNICO	40	22,35%			40	22,35%
Total	**174**	**97,21%**	**5**	**2,79%**	**179**	**100,00%**

Cierre Oportuno / Canal	Cant. Alertas	% Participación	Fuera de Tiempo Cant. Alertas	Fuera de Tiempo % Participación	Oportuno Cant. Alertas	Oportuno % Participación	Total Cant. Alertas	Total % Participación
BACKOFFICE			49	27,37%			49	27,37%
COMERCIAL			7	3,91%	1	0,56%	8	4,47%
DIGITAL	1	0,56%	40	22,35%	6	3,35%	47	26,26%
GUIA FINANCIERO			3	1,68%			3	1,68%
IES			2	1,12%			2	1,12%
PRESENCIAL [CEP]			27	15,08%	3	1,68%	30	16,76%
TELEFÓNICO	3	1,68%	20	11,17%	17	9,50%	40	22,35%
Total	**4**	**2,23%**	**148**	**82,68%**	**27**	**15,08%**	**179**	**100,00%**

Se ejecutan refuerzos y seguimientos a coordinadores para disminuir el tiempo de retroalimentación y buenas practicas para mejora de la calidad de las mismas

Pareto de Afectación



ECN. Tipificación, Descripción
ECC. Confirmación de la titularidad y actualización de datos
ECUF. Información correcta, completa

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

Mes / Criterio	agosto Afectación	agosto Trans. ...	agosto % Afectación	septiembre Afectación	septiembre Trans. M...	septiembre % Afectación	octubre Afectación	octubre Trans. M...	octubre % Afectación
ECN-Tipificación	265	2468	10,74 %	110	2359	4,66 %	72	2024	3,56 %
ECUF-Brinda información completa, correcta y actualizada a los grupos de Interés	169	2468	6,85 %	40	2359	1,70 %	56	2024	2,77 %
ECC-Confirmación de la titularidad del usuario - beneficiario y actualización de los datos	157	2468	6,36 %	44	2359	1,87 %	26	2024	1,28 %

Seguimiento Tipificación

Mes / Tipificación	septiembre ECC	ECN	ECUF ★	EC	ENC	Nota...	Moni...	Tran...	octubre ECC	ECN	ECUF ★	EC	ENC	Nota...	Mon...	Trans...
Legalización	99,79	95,64	97,30	94,40	89,83	95,79	482	27	99,31	98,61	98,96	96,88	89,93	97,31	288	9
Desembolsos	96,28	90,71	97,03	86,99	51,30	87,36	269	35	96,02	94,69	97,79	92,48	52,21	90,89	226	17
Información producto	99,38	93,75	98,13	91,88	74,38	92,81	160	13	97,00	95,50	98,50	94,50	71,50	94,69	200	11
Estado de cuenta	94,67	90,53	99,41	88,76	35,50	87,38	169	19	97,71	88,57	96,00	86,86	41,71	86,96	175	23
Renovación	97,60	93,41	97,01	90,42	59,88	90,88	167	16	100,00	100,00	99,12	99,12	60,53	95,78	114	1
Certificaciones relacionadas con los créditos	97,14	85,00	95,71	82,86	41,43	83,79	140	24	99,06	98,11	97,17	95,28	50,94	93,00	106	5
Condonación	95,56	83,33	91,11	77,78	68,89	82,87	90	20	98,21	95,54	95,54	92,86	73,21	93,41	112	8
Gestión de recuperación de cartera	96,36	90,91	98,18	87,27	36,36	86,89	55	7	95,50	89,19	96,40	85,59	51,35	86,93	111	16
Modificaciones en el crédito	93,88	95,92	97,96	91,84	61,22	91,31	49	4	100,00	98,44	98,44	96,88	64,06	94,71	64	2
Solicitud de producto	100,00	98,44	100,00	98,44	57,81	96,11	64	1	97,30	100,00	100,00	97,30	70,27	96,56	37	1
Recibo de pago	100,00	90,48	100,00	90,48	47,62	88,89	42	4	100,00	96,23	100,00	96,23	62,26	94,29	53	2
Prórroga	94,87	92,31	97,44	89,74	51,28	89,26	39	4	98,00	94,00	98,00	92,00	64,00	91,71	50	4

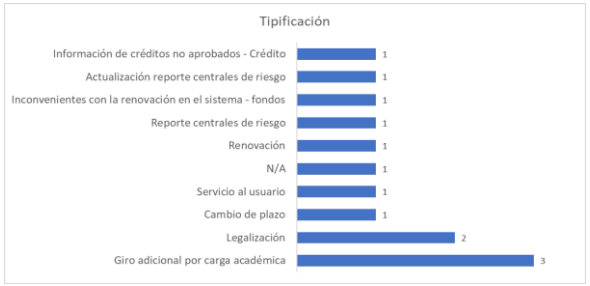
Evolución positiva del top 10 tipificaciones con mayor impacto. Se llevo a cumplimiento 5 tipificaciones que el mes pasado se imcumplieron

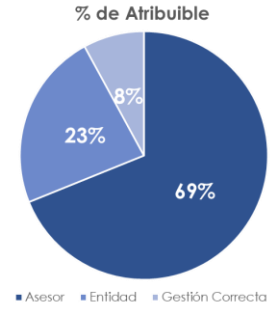
Mes / Tipificación	septiembre Afectaciones	septiembre Trans....	septiembre % Afectación	octubre Afectaciones	octubre Trans. ...	octubre % Afectación
⊞ Desembolsos	277	2051	13,51 %	200	1846	10,83 %
⊞ Estado de cuenta	201	2051	9,80 %	195	1846	10,56 %
⊞ Certificaciones relacionadas con los créditos	164	2051	8,00 %	79	1846	4,28 %
⊞ Renovación	124	2051	6,05 %	65	1846	3,52 %

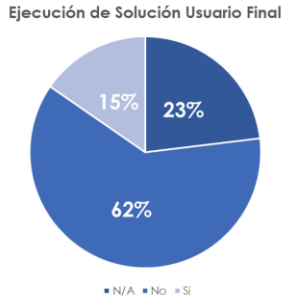
Disminución la cantidad de afectaciones en tipificaciones por motivo de los planes de acción

Alertas OCM



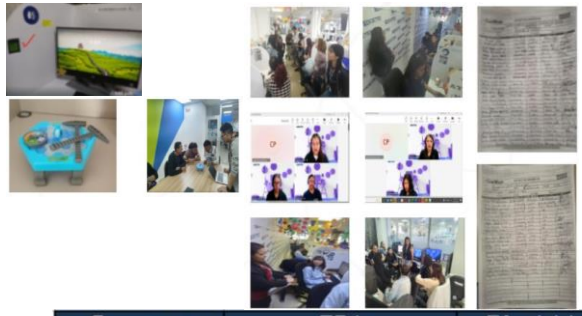






El 23% de las alertas son atribuibles a aspectos de mejora de los agentes, mejoramos respecto a los atribuibles del mes anterior que estaban en un 63%

Planes de Acción



Segmento	PDA	Efectividad
CEP	Cuartiles	81,84%
Comercial	Tipificación	98,00%
Digital	Cuartiles	100,00%
Telefónico	Cuartiles	93,27%
Ventana Digital	Validación de cartas	93,65%

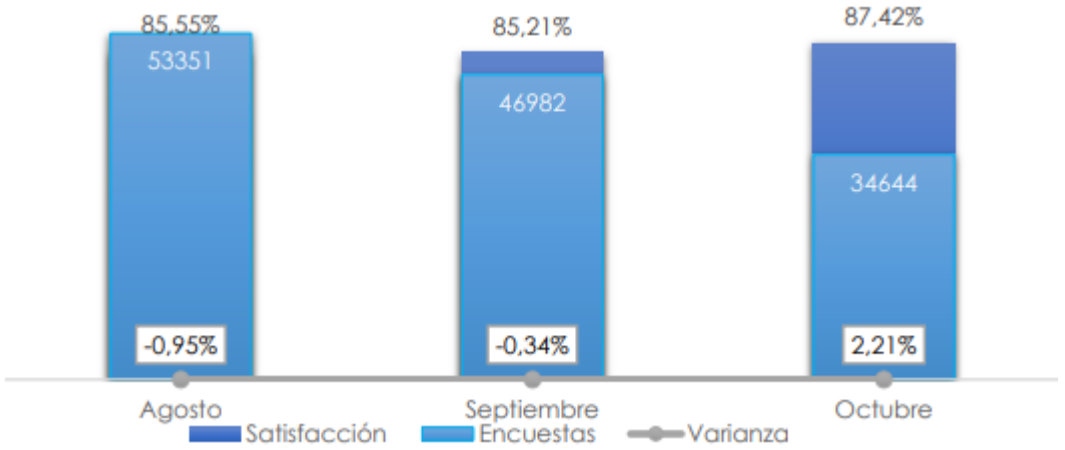
PDA's transversales

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 actividades ludicas que permitan enfocarse en indicadores especificos

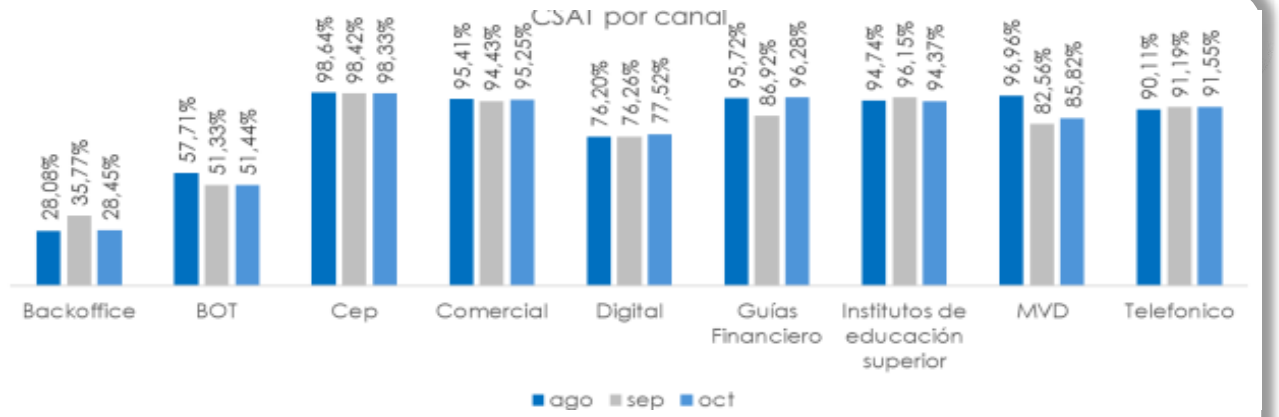
EXPERIENCIA



Satisfacción

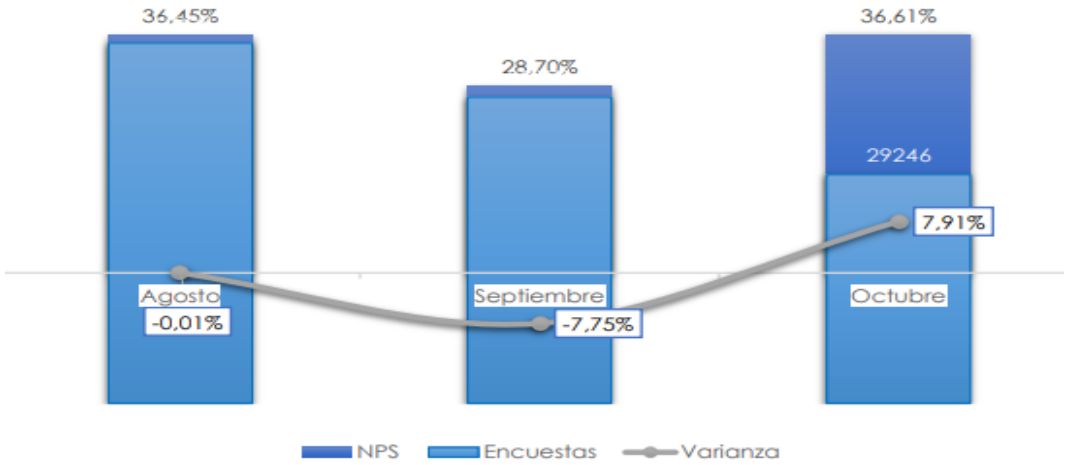


Se mejoro indicador respecto al mes anterior con actividades de la correcta invitación y remisión a encuesta principalmente en segmentos de MVD, Guías financieros, Se mantuvo en Telefónico la relación de encuestas positivas que relacionado a la disminución de encuestas en otros segmentos incremento el indicador de satisfacción

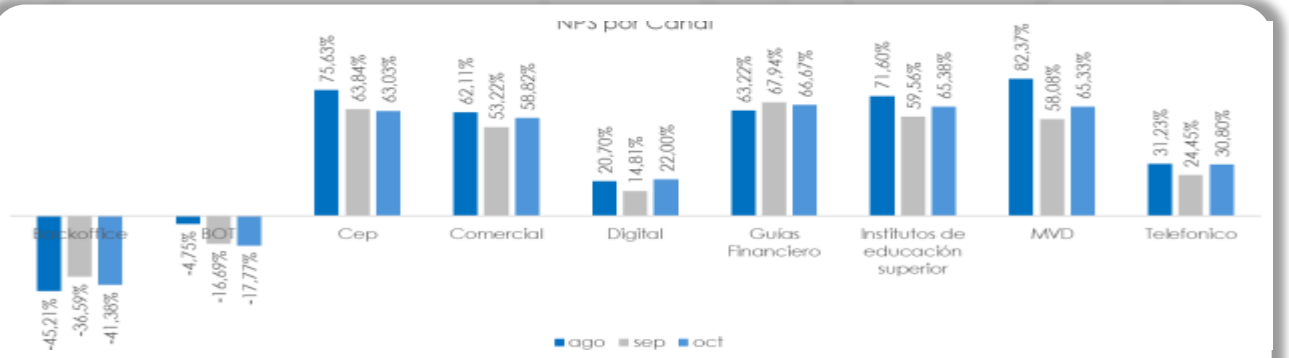


CEP – Telefónico – Instituciones de educación superior – Comercial: Se mantiene indicador controlado por acciones de mantenimiento (Monitoreos, alertas focalizadas en insatisfacción, retroalimentación y tomas operativas)
Guías Financieros: Aumento de calidad de llamadas lo que representa una mejor atención y satisfacción de usuarios
MVD: Aumento del CSAT por ampliación de tiempos en las convocatorias de los fondos.
Digital: Se genera incremento de 1,26% atribuible al PDA: "Momentos memorables en Chat"
Backoffice: Aunque se ha mejorado significativamente la calidad en las gestiones. Aspectos atribuibles al proceso como: Condonación, renovación y cambio de plazo en donde los usuarios se molestan por las respuestas que se brindan.
Bot: En algunos escenarios se ha identificado dificultad para identificar de manera precisa los motivos de consulta. Se generaron modificaciones en la herramienta por parte de desarrollo para mejorar esta precisión

Recomendación



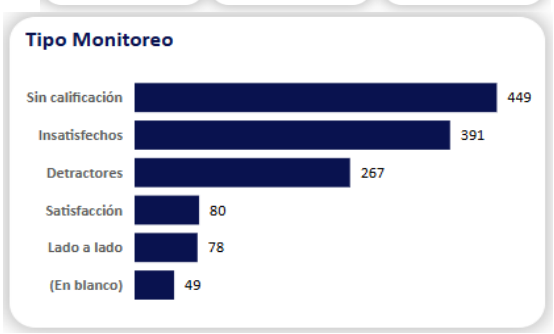
Se mejoro indicador respecto septiembre principalmente por el aumento significativo de recomendación en todos los segmentos. Dentro de los segmentos que mayor impacto genera se encuentra Digital el cual por la volumetria de encuestas contribuye al aumento del indicador

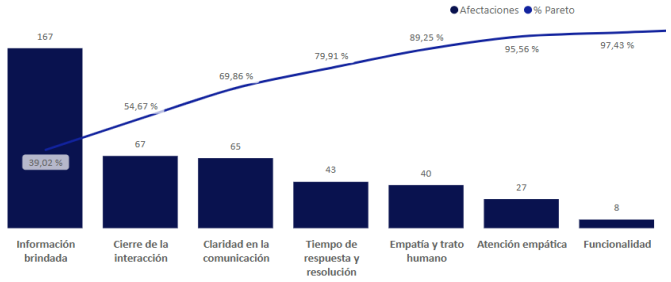


CEP – Telefónico – Instituciones de educación superior – Comercial - Guías financieros: Se mantiene indicador controlado por acciones de mantenimiento (Monitoreos, alertas focalizadas en detractores, retroalimentación y tomas operativas)
MVD: Aumento en recomendación por ampliación de tiempos en las convocatorias de los fondos.
Digital: Se genera incremento de 7.19% atribuible al PDA: "Momentos memorables en Chat"
Backoffice: Solicitudes por rechazos y Aspectos atribuibles al proceso como: Condonación, renovación y cambio de plazo en donde los usuarios se molestan por las respuestas que se brindan.
Bot: En algunos escenarios se ha identificado dificultad para identificar de manera precisa los motivos de consulta. Se generaron modificaciones en la herramienta por parte de desarrollo para mejorar esta precisión

Monitoreos Experiencia

Cant. Monitoreos	Mon. Experiencia	Mon. Incógnitos
1.314	1.265	49



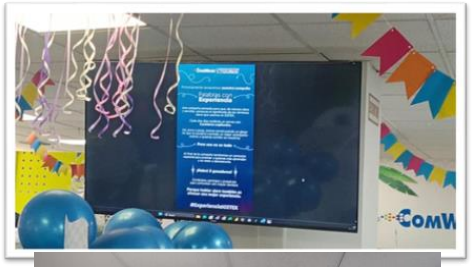


Información brindada: Los hallazgos se tuvieron en la interpretación y explicación sobre estados de cuenta.

Cierre de interacción: Se evidencian cierres pasivos, que provocan abandono y percepción de negación del servicio, lo anterior en segmentos front.

Palabras con Experiencia







22 de septiembre
Inicio de la campaña



20 de octubre
Final de la campaña

Incognitos CEP:

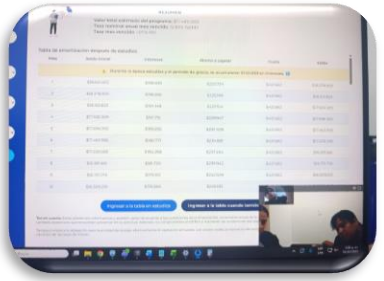
Centro (Chapinero)
Centro (Florencia)
Centro (Aguas)

Fortalezas

- Los beneficiarios fueron atendidos oportunamente tras su ingreso al Centro de Experiencia Presencial (CEP), sin presentar demoras en el proceso.
- Los vigilantes mostraron disposición y orientación adecuada al momento de recibir a los usuarios y dirigirlos al punto de atención.
- Las agentes demostraron amabilidad, buena presentación personal y disposición para atender las solicitudes.
- En uno de los casos, se brindó información coherente respecto al tipo de crédito consultado, generando confianza en el usuario.

Oportunidades

- En algunos casos, se evidenció falta de precisión y profundidad en las respuestas, lo que afectó la claridad de la gestión y la percepción del servicio.
- Se observó lenguaje poco empático o repetitivo (“como ya te había dicho”), que puede impactar negativamente la experiencia del usuario.
- En una atención no se solicitó el documento de identidad del beneficiario, impidiendo el registro formal del caso en el sistema.
- En la visita a chapinero se menciona la pregunta ¿la chica de la entrada hace parte de ICETEX? Se genera la duda por la falta del dotación sobre la agente de cobranzas.







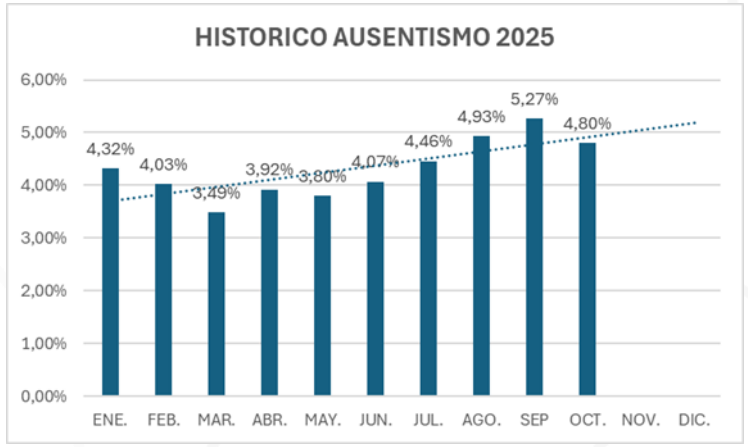
GESTIÓN HUMANA

Planta de personal



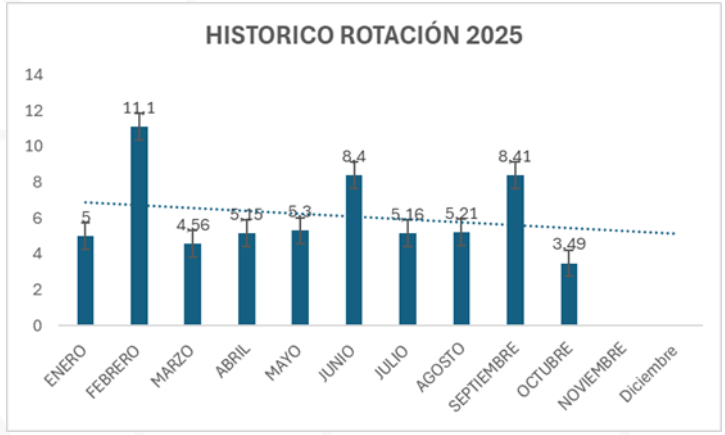
580

Ausentismo Octubre 2025



- ✓ El indicador disminuyo 0,47 %
- ✓ 519 ausencias durante octubre
- ✓ Canal con mayor ausentismo es BackOffice con un 25% de participación

Rotación octubre 2025



Poblaciones

118 personas correspondientes al 20,34%

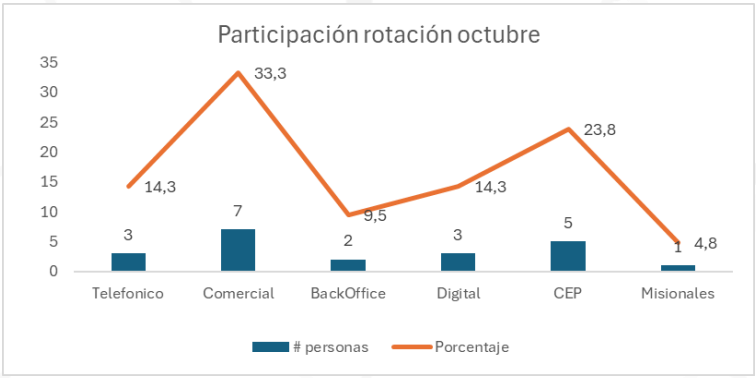
Poblaciones octubre 2025		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	7	5,93
DISCAPACIDAD	3	2,54
INDIGENA	2	1,69
LGBTIQ+	6	5,08
MADRE CABEZA DE FAMILIA	48	40,68
PRIMER EMPLEO	20	16,95
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	10	8,47
BENEFICIARIOS ICETEX	22	18,64
Total	**118**	

Fuente: BI Planta activa (580 activos a 31 de octubre de 2025)

Índice de recomendación

80%

Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 21 retiros durante el mes de octubre.
- ✓ 20 renuncias voluntarias
- ✓ 1 terminación de contrato



Actividades desarrolladas

Bienestar

Cumplimiento 100%

Impacto 93%

Actividad	Proyectados	Participantes	Impacto
Calbaza Comware	162	162	100%
Halloween dance fest	560	520	93%
Cumpleaños Colaboradores	60	60	100%
Comware Pet BOO	10	8	80%



Formación y Desarrollo



Actividad	Programados	Intervenidos	% Impacto
Zona Cero: Desafio del saber	390	310	80%
Promedio Impacto			**80%**

Cumplimiento 100%

Impacto 80%



Actividades desarrolladas

Seguridad y Salud en el Trabajo

Cumplimiento 98%

Impacto 95%

Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
PVE: Psicosocial : Feria de las emociones	70	56	80%
Pausas Activas	280	252	90%
Habitos saludables	55	49	89%
Inspección puestos de trabajo	7	6	86%
Comware Coqueta	70	60	86%
Seguimiento preventivos	6	5	83%
Inducción HS	202	202	100%
Pausas auditivas	130	115	88%
Reinducción	119	119	100%
Dia mundial donación de organos	60	48	80%
Prevención cancer de mama	70	56	80%
Dia mundial de la migraña	60	52	87%
Dia mundial lavado de manos	120	104	87%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Reunion Copasst	100%		
Boletin Vera te cuida			
Noti Vera			
Simulacro distrital de evacuación			



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