1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/11/2025 **A** 30/11/2025

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)	$104.155.124.202
PLAZO	39 meses
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	--
PRÓRROGA (SI APLICA)	--
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	--

4. SEGUIMIENTO GESTIÓN CONTRACTUAL

El siguiente cuadro debe ser diligenciado solo para personas naturales:

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

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

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

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

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

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

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
40	Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo.	X		X	
41	Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y retrasos que pudieran presentarse.	X		X	
42	Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	N/A		N/A	
43	Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.	X		X	
44	Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.	X		X	
45	Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.	X		X	
46	Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.	X		X	
	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
47	requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de "sujetos de especial protección constitucional" establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal.				
48	Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.	X		X	

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

1. Durante el mes de diciembre de 2025, se realiza el pago de servicios prestados en el mes de noviembre 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 noviembre 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 noviembre:

# OFICIO	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE ENVIO	RADICADO TU TRAMITE	DESTINATARIO	ASUNTO
UTBPO-2023-0704-720	6/11/2025	6/11/2025	20253020431056-R	UT BPO 2023-COMWARE	Alcance a solicitud de cronograma de implementación de servicios y entregables técnicos asociados al Otrosí modificatorio no. 6 del Contrato no. 2022-0770.
UTBPO-2023-0704-725	10/11/2025	10/11/2025	20253020436827-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficios solicitud de aclaraciones y acciones correctivas – CASO CAS-24625135-G4D8D5.
UTBPO-2023-0704-728	11/11/2025	11/11/2025	20253020437953-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio análisis de alertas emitidas por el área calidad icetex y entrega planes de acción transversales.
UTBPO-2023-0704-735	14/11/2025	14/11/2025	20253020441927-R	UT BPO 2023-COMWARE	Oficio terna proceso de selección abogado.
UTBPO-2023-0704-736	19/11/2025	19/11/2025	20253020444940-R	UT BPO 2023-COMWARE	Respuesta Oficio UTBPO-2023-0704-735 Terna proceso de selección abogado.
UTBPO-2023-0704-737	19/11/2025	19/11/2025	20253020447314-R	UT BPO 2023-COMWARE	Alcance a solicitud informe de solución e implementación planes de acción sobre a incidencias o fallas asociadas al servicio sistema whatsapp business y chat por parte de Comware s.a
UTBPO-2023-0704-738	21/11/2025	21/11/2025	20253020448969-R	UT BPO 2023-ICETEX-COMWARE	Comunicación oficial hallazgos operativos y solicitud de acciones correctivas al proveedor Comware S.A.
UTBPO-2023-0704-741	26/11/2025	26/11/2025	20253020455823-R	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., asociadas a las visitas de CEP aguas y CEP chapinero.
UTBPO-2023-0704-745	26/11/2025	26/11/2025	20253020455836-R	UT BPO 2023-COMWARE	solicitud de fortalecimiento en la entrega de soportes de facturación – base completa de digiturnos.
UTBPO-2023-0704-746	27/11/2025	27/11/2025	20253020462231-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud aclaración tutela Laura Isabela Ruíz Bolaños y Alma Roció Bolaños Martínez.
UTBPO-2023-0704-747	27/11/2025	27/11/2025	20253020462155-R	UT BPO 2023-ICETEX-COMWARE	Alerta sobre los cambios de canal y monitoreos correspondientes

Todas las observaciones, alertas, aclaraciones y escalamientos formulados por la Interventoría se realizan en ejercicio de las funciones de seguimiento, control y verificación establecidas en el Contrato No. 2023-0704, con un enfoque preventivo y de mejora continua son orientadas a contribuir al adecuado desarrollo de la operación. En ningún caso dichas observaciones deben interpretarse como la configuración de incumplimientos contractuales ni afectan el concepto que esta Interventoría emite respecto a la procedencia o no del pago, el cual se fundamenta exclusivamente en la verificación objetiva del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los soportes correspondientes.

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 noviembre de 2025. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, vía correo electrónico el día 18 de diciembre 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 516 interacciones, y un valor de **$ 10.567.074,97** IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "*Ejercicio Revision Existencia Grabaciones Noviembre 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 Revision Existencia Grabaciones Noviembre 2025*", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Noviembre 2025

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN NOVIEMBRE 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	Casos según rangos	<=2000		$25.170	19	$ 478.230	$ 90.864	$ 569.094
Transacciones	BackOffice	Notificación respuesta correo elec	Casos Gestionados según rang	<= 30.000		$10.001	74	$ 740.074	$ 140.614	$ 880.688
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	Casos según rangos	> 14.000	<= 19.000	$8.915	118	$ 1.051.970	$ 199.874	$ 1.251.844
Transacciones	Centro de experiencia	Casos atendidos	Rango de casos más atencion	<= 23.500		$9.947	144	$ 1.432.368	$ 272.150	$ 1.704.518
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	Casos gestionados según rang	> 3.000	<= 13.000	$13.135	78	$ 1.024.530	$ 194.661	$ 1.219.191
Transacciones	Front Office	Modo-ON					42	$ 1.710.123	$ 324.923	$ 2.035.047
Transacciones	Front Office	Modo ON - Comercial					41	$ 2.442.600	$ 464.094	$ 2.906.694
						Total	516	$ 8.879.895	$ 1.687.180	$ 10.567.075

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO NOVIEMBRE 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
						Total	0	$ -	$ -	$ -
							Total	$ 8.879.895	$ 1.687.180	$ 10.567.075

Fuente: Interventoría

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

La UT Interventoría BPO 2023 ha visto con preocupación el procedimiento de entrega de grabaciones por parte del Proveedor Comware S.A hacia la entidad, siendo esto un requisito exigido dentro del contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, lo que nos lleva a presentar alerta al operador por la no entrega y a la entidad por la falta de respuesta y entrega de lineamientos solicitados.

La interventoría presenta la alerta en mención bajo oficio:

UTBPO-2023-0704-704 – *"SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES ASOCIADOS CON ALMACENAMIENTO, CUSTODIA, TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE GRABACIÓNES DE TRANSACCIONES POR PARTE DE COMWARE S.A AL ICETEX, EN EL MARCO CONTRATO NO. 2022-0770."* Del 28 de octubre de 2025.

Se recibe respuesta de Comware S.A mediante comunicado:

COMWARE-2022-0770-439 – *"RESPUESTA OFICIO UTBPO-2023-0704-704 OFICIO SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES ASOCIADOS CON ALMACENAMIENTO, CUSTODIA, TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE GRABACIÓNES DE TRANSACCIONES POR PARTE DE COMWARE S.A AL ICETEX."* Del 20 de noviembre de 2025.

4. 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 noviembre 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.

5. Descuento Transacciones por Transferencia noviembre:

Durante las sesiones de conciliación correspondientes al proceso de facturación del mes de noviembre 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 **(262 para el mes de noviembre - $1.614.708 IVA incluido)** 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.

Canal	Cantidad Excluida
Whatsapp Agente	91
Telefónico	80
Chat	13
Video Atención	3
Total	**187**

7. Aprobación Viáticos

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

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Viaticos			$8.630.203	$1.639.739	$10.269.942

En relación con los conceptos asociados a viáticos, indisponibilidad CEP y valores de asesores en ferias, esta Interventoría deja constancia que emitió el correspondiente concepto técnico mediante el Oficio **UTBPO-2023-0704-754** del 5 de diciembre de 2025, cuyo asunto es *"Concepto técnico sobre la aplicación contractual de los pagos por indisponibilidad CEP, valores asesores en ferias y viáticos — Contrato No. 2022-0770"*. Dicho concepto fue elaborado con base en el análisis de los documentos contractuales vigentes y en la trazabilidad de las sesiones de conciliación de facturación adelantadas entre las partes. En el marco de estas revisiones, se identificó la posible existencia de ambigüedad interpretativa entre lo dispuesto en los ANEXOS DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES Y RECURSOS HUMANOS, situación que fue puesta en conocimiento de la Entidad para su correspondiente definición, sin que ello implique pronunciamiento definitivo, por lo cual el valor por concepto de viáticos corresponde a la competencia de la Supervisión del Contrato No. 2022-0770.

De igual forma la Interventoría solicita en cualquier concepto que se emita al respecto se ponga en conocimiento en forma escrita a las partes intervinientes en la operación entiéndase:

1. Supervisión al contrato No. 2022-0770
2. Comware S.A.
3. UT Interventoría BPO 2023

De no recibir notificación en forma escrita esta Interventoría entenderá que no existe ningún concepto ni pronunciamiento al respecto.

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 noviembre se presentan las respectivas alertas relacionadas con los informes presentados por el proveedor:

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

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

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

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

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

1. Valores desarrolladores

Otros Servicios

Concepto	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

Conforme al proceso de verificación, revisión y control que adelanta mensualmente la UT Interventoría BPO 2023 sobre la facturación presentada por Comware S.A., nos permitimos informar lo siguiente:

En el marco de las actividades de pre-conciliación y conciliación de la factura mensual, esta Interventoría continuará solicitando, como parte integral de los soportes de revisión, las certificaciones emitidas por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 relacionadas con los servicios prestados por los recursos:

- Servicios de Desarrollo – Líder de Desarrollo Junior.
- Servicios de Desarrollo – Líder de Desarrollo Profesional.

Estas certificaciones constituyen soporte indispensable dentro del ejercicio de revisión contractual, sobre los entregables y actividades ejecutadas, y hacen parte de los documentos requeridos para avanzar en el cierre de la factura mensual, toda vez que o plasmado dentro del cuerpo de dichas certificaciones y al ser expedidas por la supervisión del contrato No. 2022-0770 es plena prueba para esta interventoría que se ha cumplido cabalmente con el tiempo de trabajo, las funciones determinadas para cada cargo y el pago efectivo del ejercicio de la labor desarrollada.

4. Descuento Transacciones Agente Virtual

En el marco del proceso de revisión de la facturación correspondiente al mes de noviembre, esta Interventoría deja constancia de que el descuento aplicado sobre 2.052 atenciones del canal BOT, por un valor de $2.573.000, se realizó con autorización expresa de la Supervisión del Contrato No. 2022-0770, atendiendo los hallazgos informados por la Entidad respecto a la ausencia de trazabilidad tecnológica suficiente para dichas interacciones. Al respecto, el proveedor Comware S.A. remitió la justificación y el contexto del descuento mediante correo electrónico con asunto *"Facturación Telefónico Noviembre",* fechado el 16 de diciembre de 2025, en respuesta a la solicitud elevada por la Supervisión.

En dicha comunicación, el proveedor precisó que el descuento corresponde exclusivamente a las transacciones del mes de noviembre, aceptado de manera preventiva mientras se adelanta un análisis técnico de fondo, el cual estará soportado en la revisión de bases de datos de interacción, configuración del BOT y logs transaccionales. En consecuencia, esta novedad se registra como observación dentro del informe de interventoría, sin que ello implique validación técnica definitiva sobre la causa raíz, ni genere precedente automático para periodos posteriores, los cuales quedarán sujetos a las conclusiones del análisis integral y a las determinaciones que adopte la Entidad en ejercicio de la supervisión contractual.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

PLANILLA 9495967081

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

Las novedades identificadas por esta interventoría en la planilla correspondiente al mes de noviembre 9495967081 son puestas en conocimiento del proveedor y la entidad mediante comunicación a través de correo electrónico con asunto "Planilla 9495967081 correspondiente a noviembre" de fecha 18 de diciembre 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	32.597.828.057
VALOR DEL PRESUPUESTO ANTICIPO	5.100.000.000
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$2.395.000.000
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$2.947.981.621
VALOR EJECUTADO	$30.093.369164
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$3.989.287.611

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. **FE50575 - FE50576** por valor de $2.947.981.621.

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.

> *En virtud de lo anterior, se autoriza el pago por los valores validados y consignados en este informe, los cuales deberán coincidir con la factura que el contratista emitirá posteriormente. Este documento constituye requisito previo para que la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 realice el trámite de pago, conforme a lo estipulado en el contrato de interventoría.*

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 REVISION DIFERENCIA DE CIFRAS PRE FACTURA

SESION	Nombre	Fecha	Desde	Hasta	Duración	Frente
Sesion 1	Validación diferencia cifras Factura Front Office	9/12/2025	9:37 a. m.	11:08 a. m.	1:31:00	Front Office
Sesion 2	Validación diferencia cifras Factura Back Office	9/12/2025	11:38 a. m.	12:10 p. m.	0:32:00	Back Office
Sesion 3	Validación diferencia cifras Factura Mesa de Verificación Docu	9/12/2025	2:00 p. m.	3:00 p. m.	1:00:00	Mesa de Verificación Documental
Sesion 4	P2 Validación diferencia cifras Factura Front Office	9/12/2025	3:40 p. m.	5:06 p. m.	1:26:00	Front Office
Sesion 5	P2 Validación diferencia cifras Factura Back Office	10/12/2025	3:43 p. m.	3:53 p. m.	0:10:00	FTEs (IES - Servicio y Misionales)
Sesion 6	P3 Validación diferencia cifras Factura Front Office	10/12/2025	4:06 p. m.	4:47 p. m.	0:41:00	FTEs (Restantes) y Multicampañas
Sesion 7	P4 Validación diferencia cifras Factura Front Office	11/12/2025	2:02 p. m.	2:59 p. m.	0:57:00	FTEs e Indisponibilidades

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 18 días del mes de diciembre de 2025.

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

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

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

NOTA TRES (3): El formato F-319 se diligencia y suscribe a solicitud de la supervisión del contrato 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-2023-0704-770
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 18 de diciembre 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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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 LAFACTURA:

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 17 de noviembre de 2025, se evidencia que los mismos se encuentran alineados conforme a las sesiones de conciliación adelantas entre las partes (Icetex – Comware S.A – Interventoría)

- **Sesión Pre-conciliación Factura Comware S.A – Noviembre -** Jueves 11/12/2025, de 4:00 PM a 5:00 PM.
- **CONCILIACIÓN FACTURACIÓN -** Viernes 12/12/2025, de 4:00 PM a 5:00 PM.
- **Sesión 2 Conciliación Factura Mensual Comware S.A. -** Miércoles 17/12/2025, de 8:00 AM a 9:00 AM.

1. **Trazabilidad del proceso de revisión, vigilancia y control – Factura correspondiente a noviembre 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 noviembre de 2025 a facturar en el mes de diciembre del mismo año.

2. **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 4 de diciembre de 2025, a través de la ruta segura establecida para tal fin.

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

Entre los días 5, 8 y 9 de diciembre de 2025, esta Interventoría adelantó el proceso de revisión técnica de los insumos recibidos, el cual comprendió las siguientes actividades:

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

SESION	Nombre	Fecha	Desde	Hasta	Duración	Frente
Sesion 1	Validación diferencia cifras Factura Front Office	9/12/2025	9:37 a. m.	11:08 a. m.	1:31:00	Front Office
Sesion 2	Validación diferencia cifras Factura Back Office	9/12/2025	11:38 a. m.	12:10 p. m.	0:32:00	Back Office
Sesion 3	Validación diferencia cifras Factura Mesa de Verificación Docu	9/12/2025	2:00 p. m.	3:00 p. m.	1:00:00	Mesa de Verificación Documental
Sesion 4	P2 Validación diferencia cifras Factura Front Office	9/12/2025	3:40 p. m.	5:06 p. m.	1:26:00	Front Office
Sesion 5	P2 Validación diferencia cifras Factura Back Office	10/12/2025	3:43 p. m.	3:53 p. m.	0:10:00	FTEs (IES - Servicio y Misionales)
Sesion 6	P3 Validación diferencia cifras Factura Front Office	10/12/2025	4:06 p. m.	4:47 p. m.	0:41:00	FTEs (Restantes) y Multicampañas
Sesion 7	P4 Validación diferencia cifras Factura Front Office	11/12/2025	2:02 p. m.	2:59 p. m.	0:57:00	FTEs e Indisponibilidades

Tenemos referente al servicio de noviembre 2025, una facturación neta por $2.947.981.621 IVA incluido.

Resumen General

Descripcion	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 257.563.379	$ 1.613.160.111
Costos por FTE Operación Servicio	$ 118.907.661	$ 750.528.024
Costos por FTE Operación Comercial	$ 87.238.256	$ 546.386.974
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 1.827.012	$ 11.442.864
Otros Servicios	$ 6.684.883	$ 41.868.480
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 2.450.350	$ 15.404.834
Factura por Otros (Pago Anticipo)	$ 67.685.645	$ 425.000.000
Total	**$ 402.085.197**	**$ 2.522.981.621**

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 noviembre, 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 noviembre 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 Noviembre 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 Noviembre 2025

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN NOVIEMBRE 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	Casos según rangos	<=2000		$25.170	19	$ 478.230	$ 90.864	$ 569.094
Transacciones	BackOffice	Notificación respuesta correo elec	Casos Gestionados según rang	<= 30.000		$10.001	74	$ 740.074	$ 140.614	$ 880.688
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	Casos según rangos	> 14.000	<= 19.000	$8.915	118	$ 1.051.970	$ 199.874	$ 1.251.844
Transacciones	Centro de experiencia	Casos atendidos	Rango de casos más atencion	<= 23.500		$9.947	144	$ 1.432.368	$ 272.150	$ 1.704.518
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	Casos gestionados según rang	> 3.000	<= 13.000	$13.135	78	$ 1.024.530	$ 194.661	$ 1.219.191
Transacciones	Front Office	Modo-ON					42	$ 1.710.123	$ 324.923	$ 2.035.047
Transacciones	Front Office	Modo ON - Comercial					41	$ 2.442.600	$ 464.094	$ 2.906.694
						Total	516	$ 8.879.895	$ 1.687.180	$ 10.567.075

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO NOVIEMBRE 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
						Total	0	$ -	$ -	$ -
							Total	$ 8.879.895	$ 1.687.180	$ 10.567.075

		Grabaciones				Total				
TIPO DE GESTION	BASE COMWARE (Brigth Parttern y CRMWare)	Gestion BP	Gestion BP (No Genera Casos Dynamics)	Gestion Dynamics (Cosmos)	Masivo	Grabación o Soporte	Duplicados	Sin Grabación	Facturables	No Facturables
IES	3.106			3.106		3.106		-		
Misionales	365		365			365		-		
Procesos Especiales	2.016			1.936		1.936		80	49	31
SPC	333		333			333		-		
Tutelas	718			718		718		-		
Ventana Digital	21.795			21.629		21.629		166	162	4
Agente Virtual - Canal Telefónico	2.172	2.172				2.172		-		
Canal Telefónico	36.805	36.805				36.805		-		
Centro de Experiencia Presencial	15.515			15.319		15.319		196	144	52
Inbound Comercial	16.812	16.812				16.812		-		
Modo ON - Comercial	950			908		908		42	42	-
Modo-ON	2.412			2.371		2.371		41	41	-
OnLine Chat	8.660	8.660				8.660		-		
OnLine Chat Bot	3.697	3.697				3.697		-		
OnLine VideoAtención	3.271	3.233				3.233	31	69	-	69
Outbound Comercial	9.304		9.304			9.304		-		
Redes Sociales	1.604			1.604		1.604		-		
Video Atención - Lenguaje de Señas	16	16				16		-		
Whatsapp Agente	11.274	11.274				11.274		-		
Whatsapp Bot	7.964	7.964				7.964		-		
Mesa de Verificación Documental	6.717			6.623		6.623		94	78	16
Blaster	11.780		11.780			11.780		-		
Mail	112.931				112.931	112.931		-		
Outbound Telefonico	668		668			668		-		
Recuperación de Experiencia Outbound	266		266			266		-		
SMS	140.680				140.680	140.680		-		
WhatsApp Outbound	480.810		480.810			480.810		-		
TOTAL	**902.641**	**90.633**	**503.526**	**54.214**	**253.611**	**901.984**	**31**	**688**	**516**	**172**

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.

   Así como la UT Interventoría BPO 2023 procede a emitir concepto técnico y jurídico asociado a viáticos, indisponibilidad CEP y valores de asesores en ferias, esta Interventoría deja constancia de que emitió el correspondiente concepto técnico mediante el Oficio UTBPO-2023-0704-754 del 5 de diciembre de 2025, cuyo asunto es “Concepto técnico sobre la aplicación contractual de los pagos por indisponibilidad CEP, valores asesores en ferias y viáticos — Contrato No. 2022-0770”. Dicho concepto fue elaborado con base en el análisis de los documentos contractuales vigentes y en la trazabilidad de las sesiones de conciliación de facturación adelantadas entre las partes. En el marco de estas revisiones, se identificó la posible existencia de ambigüedad interpretativa entre lo dispuesto en los ANEXOS DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES Y RECURSOS HUMANOS, situación que fue puesta en conocimiento de la Entidad para su correspondiente definición, sin que ello implique pronunciamiento definitivo, por lo cual el valor por concepto de viáticos corresponde a la competencia de la Supervisión del Contrato No. 2022-0770.

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.

3. Durante las sesiones de conciliación correspondientes al proceso de facturación del mes de noviembre 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 (**262 para el mes de noviembre - $1.614.708 IVA incluido**) 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. Lo anterior por un valor descontado de $493.041 IVA incluido.

Canal	Cantidad Excluida
Whatsapp Agente	91
Telefónico	80
Chat	13
Video Atención	3
Total	**187**

5. Se deja constancia que, durante el proceso de revisión y consolidación de la facturación correspondiente al periodo evaluado, se incluyó en la factura la asignación de un (1) FTE Misional y un (1) FTE de Recuperación de Experiencia, conforme a la instrucción expresa impartida por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770.

   Dicha inclusión se realizó atendiendo las directrices recibidas y en el marco del ejercicio de seguimiento adelantado por la Interventoría, dejando la respectiva trazabilidad como soporte del ajuste efectuado en la facturación.

6. La Interventoría deja constancia que, en el marco del seguimiento contractual, se emitió concepto técnico favorable mediante el Oficio UTBPO-2023-0704-742, relacionado con el Proyecto de Otrosí No. 7 Modificatorio al Contrato No. 2022-0770, el cual se adjunta como soporte. Dicho concepto constituye un hito relevante dentro de la ejecución contractual y presupuestal efectuada y sirve como antecedente para las decisiones adoptadas por la Entidad en el periodo evaluado.

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 noviembre 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
	18/12/2025		18/12/2025		18/12/2025		18/12/2025
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI NO_X_							



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
PROYECTO ICETEX
NOVIEMBRE 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%) — 598 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%) — 11 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

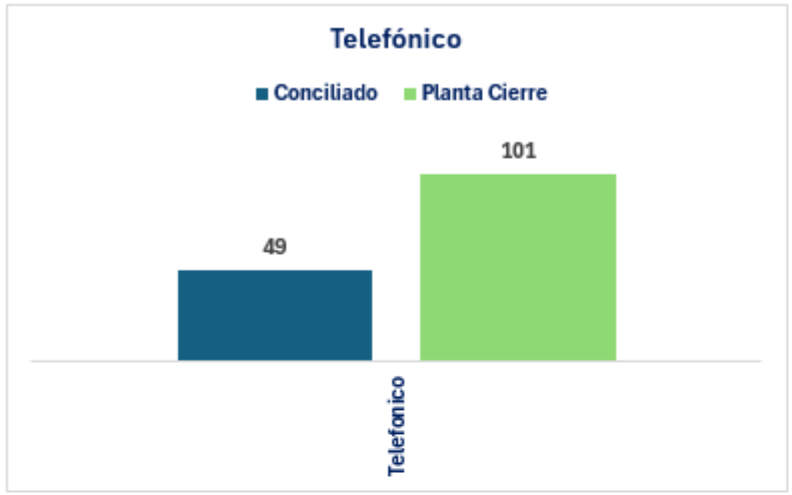
Personal Adicional (No contractual)

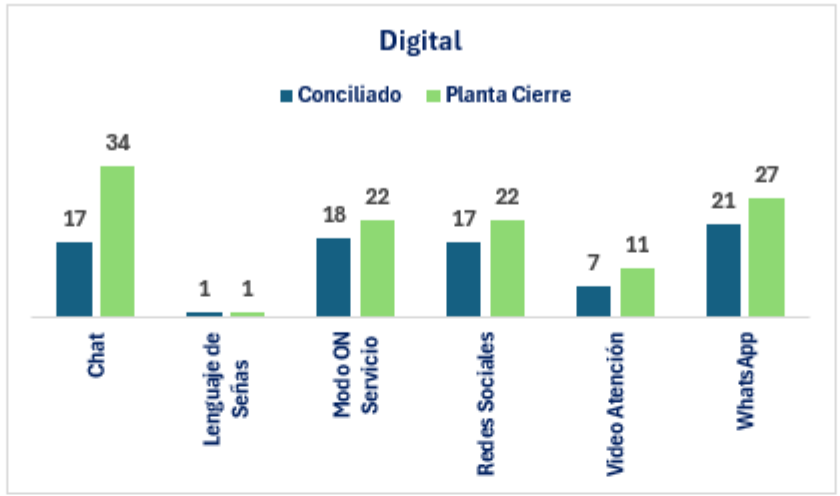
#SomosExcelencia

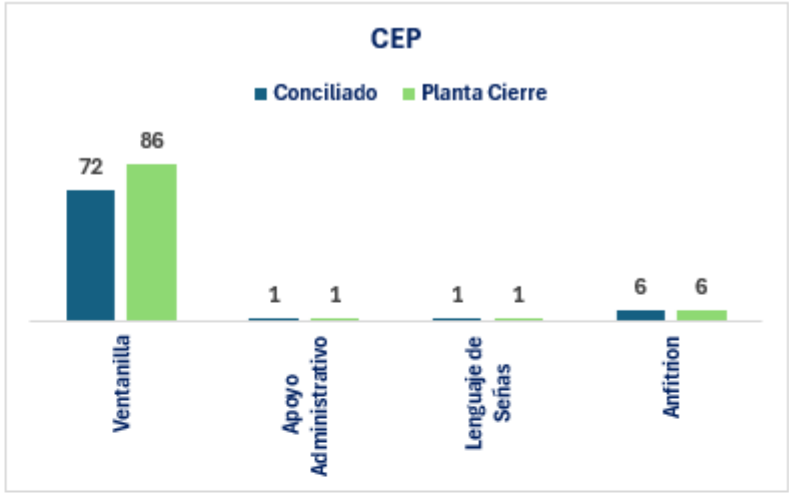


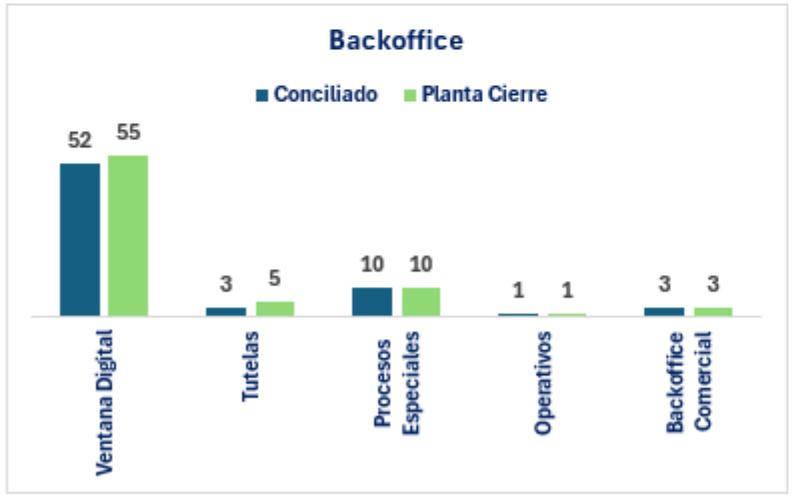
Planeación y Estadística

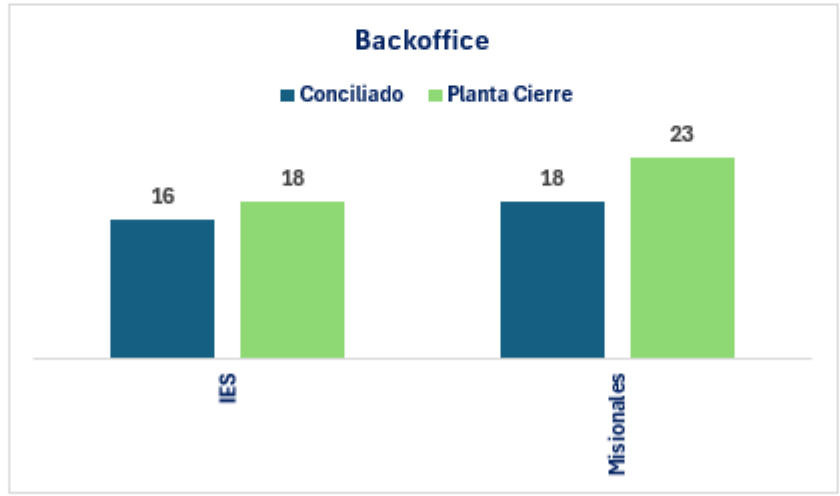
Conciliado vs ejecutado Nov-2025

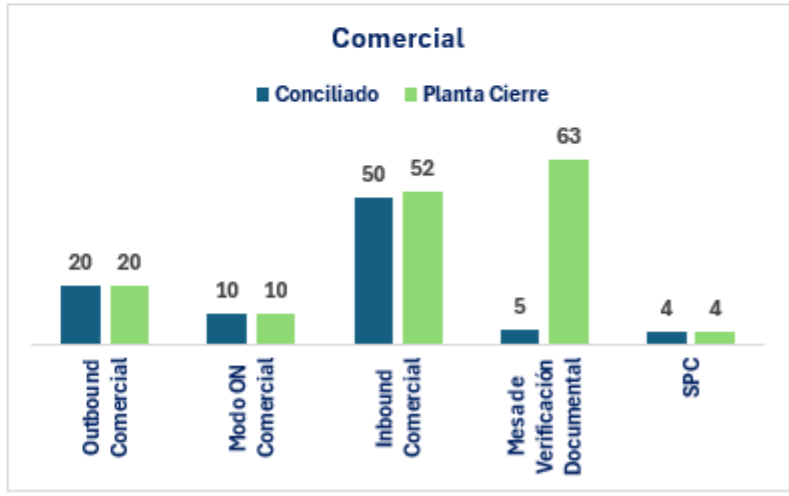












% Cumplimiento: **143%**

Cronograma Convocatoria 2026-I

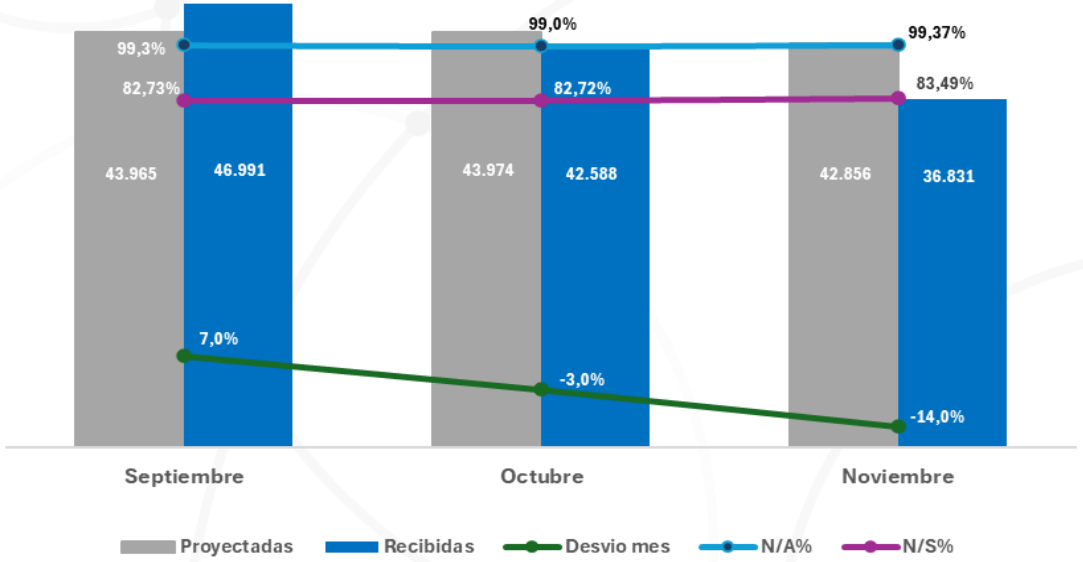
Cod	Actividad	Responsable	Area	Descripcion	Fecha	%	Status
1	Confirmación fecha oficial convocatoria y/o fondos	Cliente	Lideres Icetex	Confirmación oficial de fechas de apertura de convocatoria y/o fondos	30-sep-25	100%	done
2	Dimensionamiento Ene-2026	Alvaro Balcazar	Planeación	Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para ene 2026	10-nov-25	80%	On Going
3	Radicación Arandas Requisiciones ene	Alvaro Balcazar	Planeación	Radicación de Aranda Requisición ene-2026	15-nov-25	100%	done
4	Aprobación Arandas Gerencia ene/2026	Jhon Rodriguez/Stephanie Solano	Gerencia	Aprobacion de Arandas	20-nov-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 ene	Raul Sanchez/Alejandra Moreno	Gestión Humana	Status de Grupos ene	30-nov-25	100%	done
7	Entrega grupo a Formación ene % cumplimiento	Raul Sanchez/Diana Florez	Gestión Humana	Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación	4-dic-25	100%	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	100%	done
10	Usuarios Grupo ene	Raul Sanchez/Rafael Fuentes	Formación/Planeación	Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el ultimo dia de for	4-dic-25	100%	done
11	Dimensionamiento incremento Licencias BP	Alvaro Balcázar/Jose Amaya/Jair Neva	Planeación/Desarrollo	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proyec	15-nov-25	100%	done
12	Revisión y distribución de puestos de canales en mapa	se Gregorio Rodriguez/Fredy Benavic	Planeación	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proyec	30-oct-25	100%	done
13	Disposición de equipos y alistamientos 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	100%	done
14	Cap. de infraestructura COMWARE, Canales, Puertos	Ruben Montealegre/Aida Espitia/Alva	Transversal	Garantizar Ancho de banda tecnologico para garantizar operatividad	30-oct-25	100%	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	100%	done



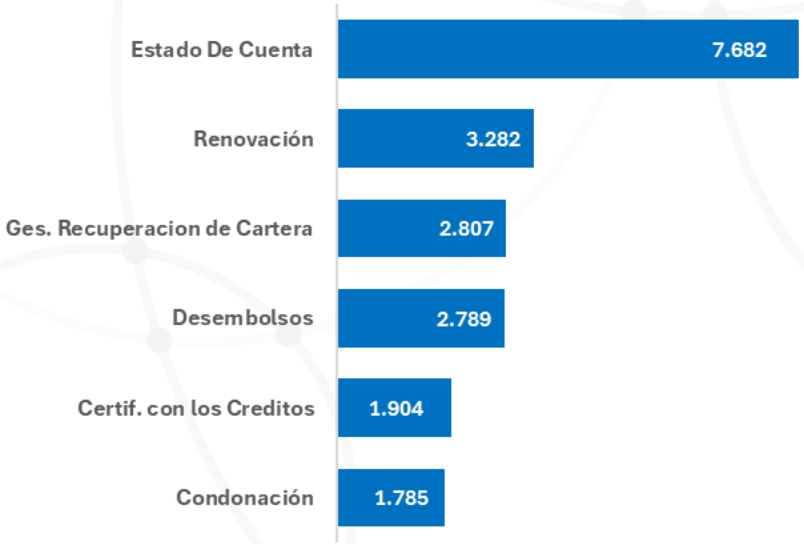


Canal Telefónico

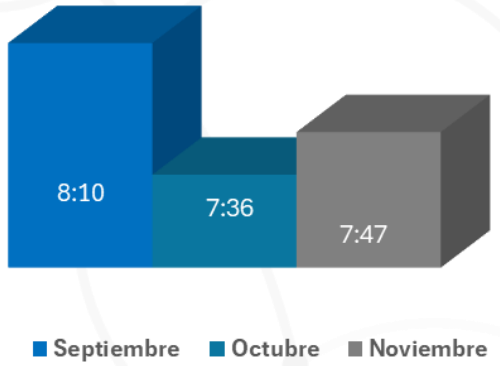
Telefónico Tráfico.



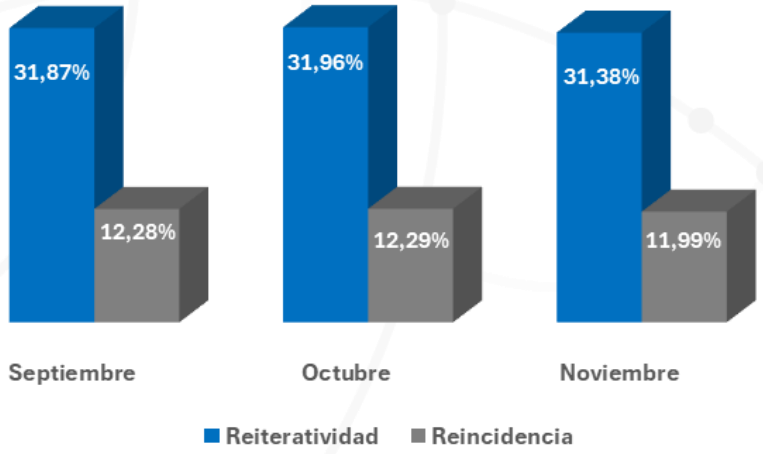
Tipificaciones Relevantes.



AHT



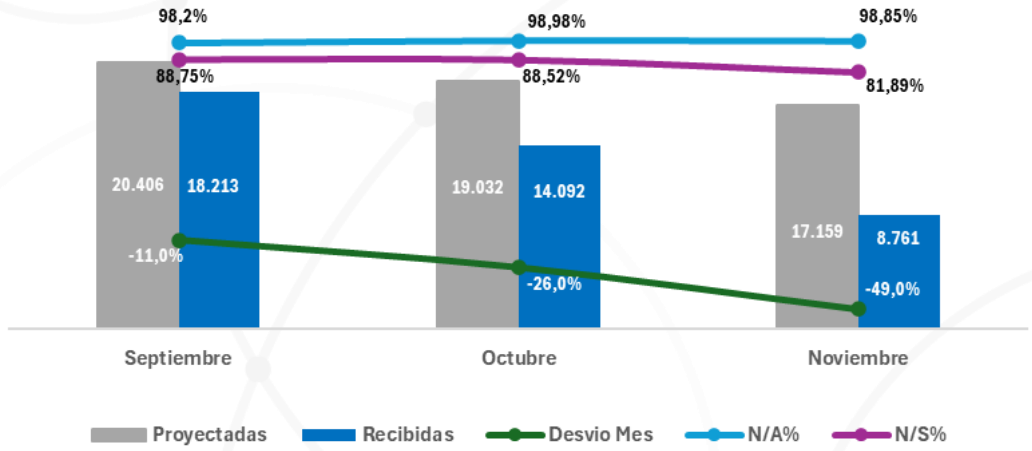
R&R



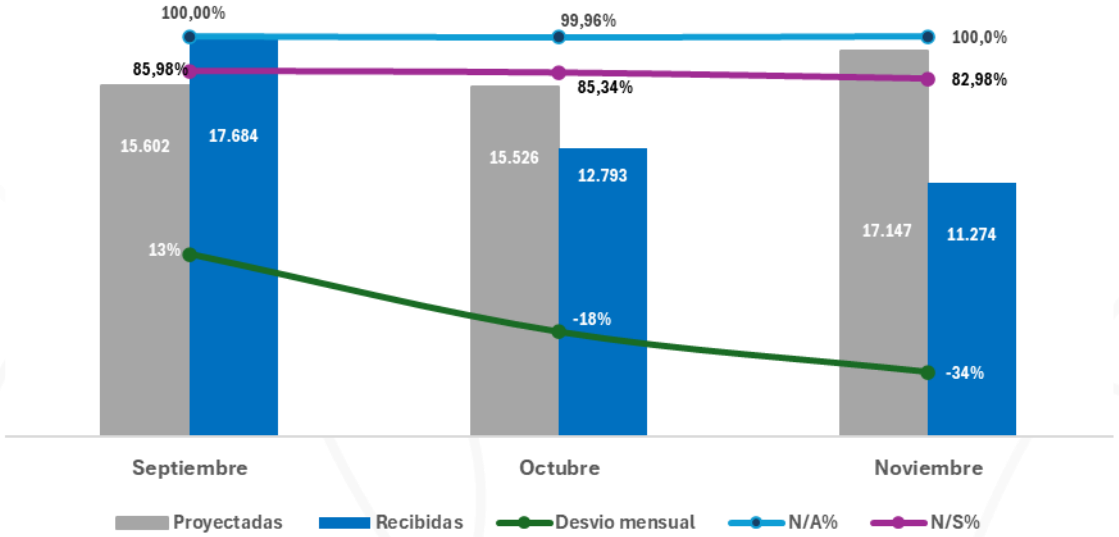


Canal Digital

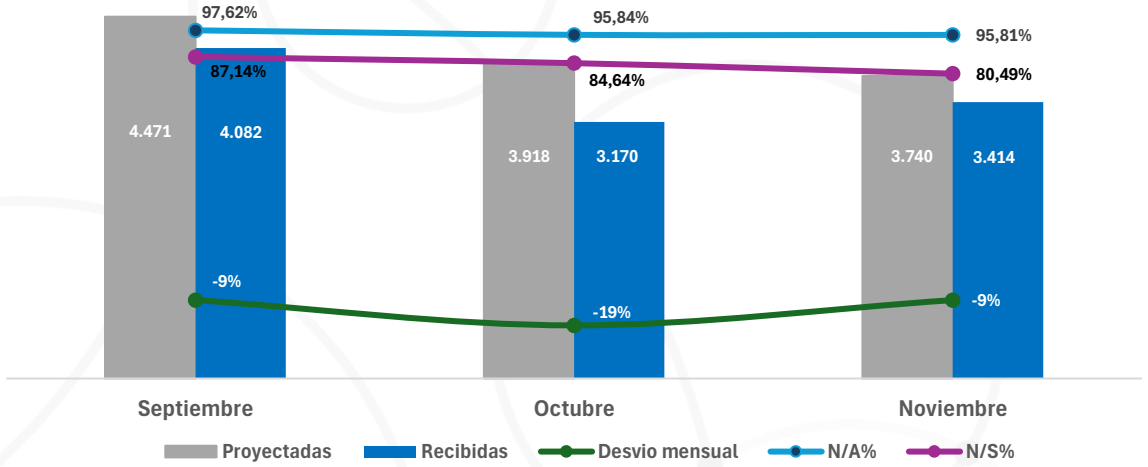
CHAT



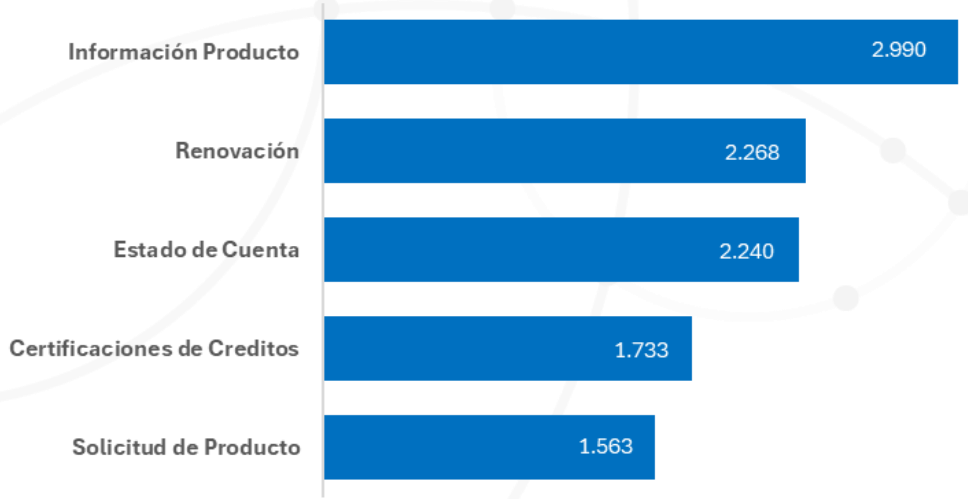
WHATSSAP



Video Atención



Tipificaciones más relevantes



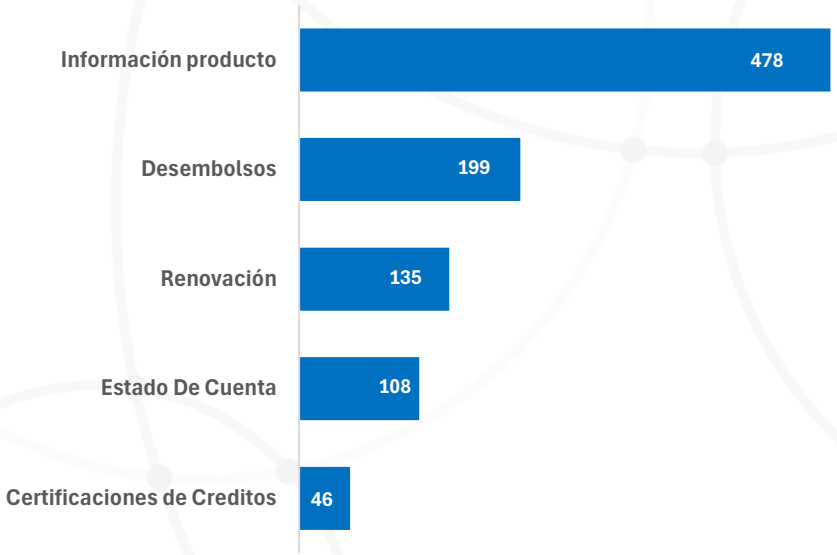
#SomosExcelencia

Redes Sociales

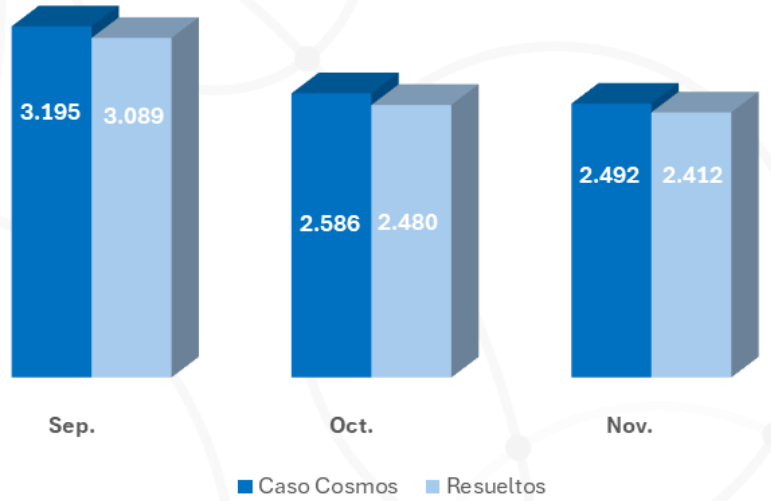
Redes Sociales	Cantidad
Instagram	2876
Facebook	2409
X	501
YouTube	146
Total	**5932**

Detalle	Octubre
Tipificados	1613
Escalados	18
Rechazados	2
% Escalados	0,12%
% Rechazados	1,1%

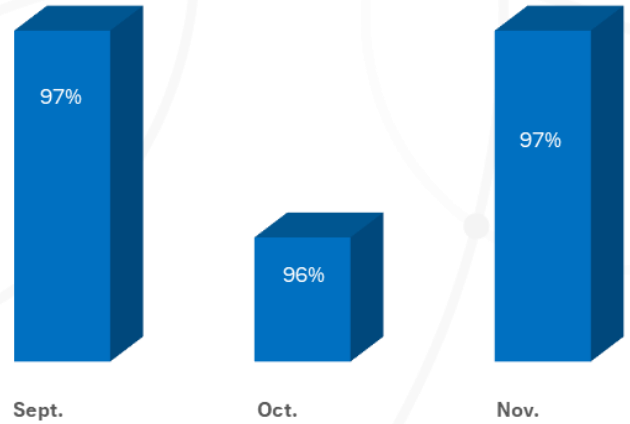
Tipologías Redes Sociales



Modo ON Casos Escalados



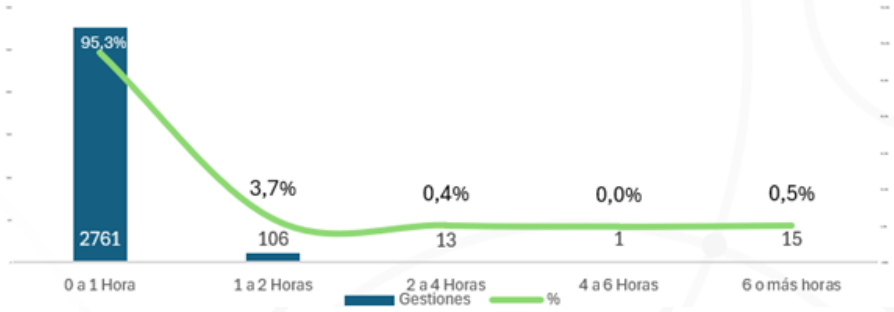
FCR



REDES SOCIALES.

RANGO DE PROXIMIDAD

Rango	Gestiones	%
0 a 1 Hora	2761	95,3%
1 a 2 Horas	106	3,7%
2 a 4 Horas	13	0,4%
4 a 6 Horas	1	0,0%
6 o más horas	15	0,5%



Lo más viral en Redes

Lanzamiento de la Convocatoria 2026-1.



Fecha: 21 de noviembre
Me gusta: 504
Comentarios: 45
Compartido: 233
Veces que se guardó: 144

Convocatoria Créditos 2026-1



Fecha: 25 de noviembre
Impresiones: 436
Interacciones: 144
Ampliaciones: 73
Clicks: 73

Fondos MinDefensa y Fomento para la Educación Superior (veteranos).



Fecha: 20 de noviembre
Reproducciones: 10.009
Alcance: 6.342
Me gusta: 158
Me encanta: 31
Me divierte: 2
Comentarios: 298
Compartido: 15

Lanzamiento Convocatoria Créditoas Icetex 2026-1



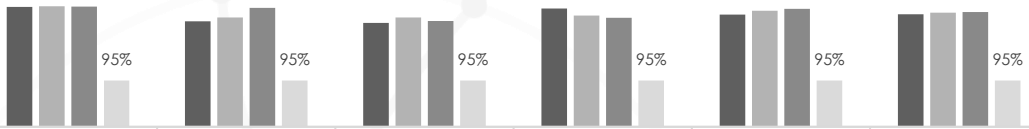
Fecha: 20 de noviembre de 2025
Impresiones: 1.800
Me gusta: 92



CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

TRÁFICO CEP

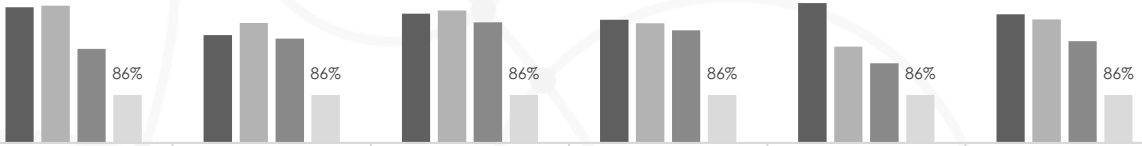
NA



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
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%
Nov	99,78%	99,70%	98,85%	99,05%	99,64%	99,44%
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%



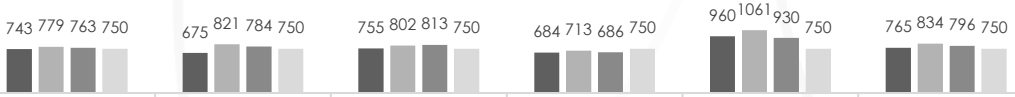
NS



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
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%
Nov	91,74%	93,04%	95,08%	94,05%	89,93%	92,71%
Meta	86%	86%	86%	86%	86%	86%



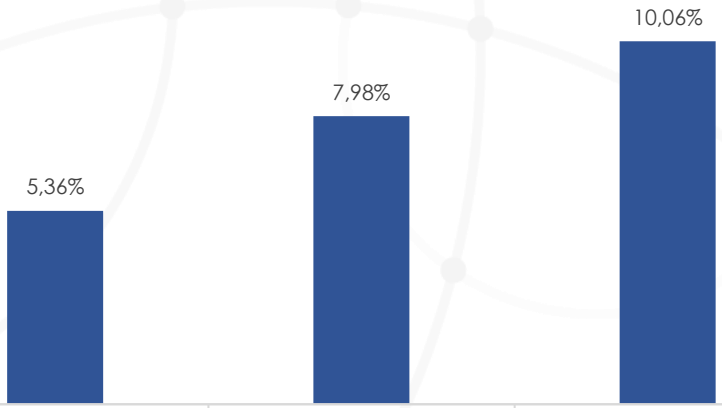
TMO



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Sept	743	675	755	684	960	765
Oct	779	821	802	713	1061	834
Nov	763	784	813	686	930	796
Meta	750	750	750	750	750	750



% Reincidencia



	Septiembre	Octubre	Noviembre
% Reincidencia	5,36%	7,98%	10,06%

#SomosExcelencia

CANAL COMERCIAL



Gestión comercial

Inbound Comercial

HC - Conciliado: 50

HC - Programado: 54

Adherencia: 93.46 %

Ocupación: 55.02%

Utilización: 83,98 %

Noviembre

AHT	Recibidas	Atendidas	Desvió M.
13:33	19.266	11.046	- 52 %

AGENTES 30/11: 84

Pte. tipificar: 5,33 %

Trasferencia: 28.08 %

% tipificación: 94,67 %

NS: 14,82%

NA: 57,35%

Outbound Comercial

HC - Conciliado: 20

HC - Programado: 21

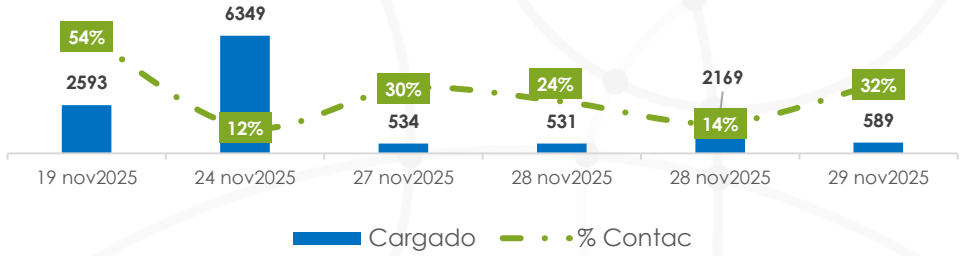
Utilización: 86.75 %

Adherencia: 97.70 %

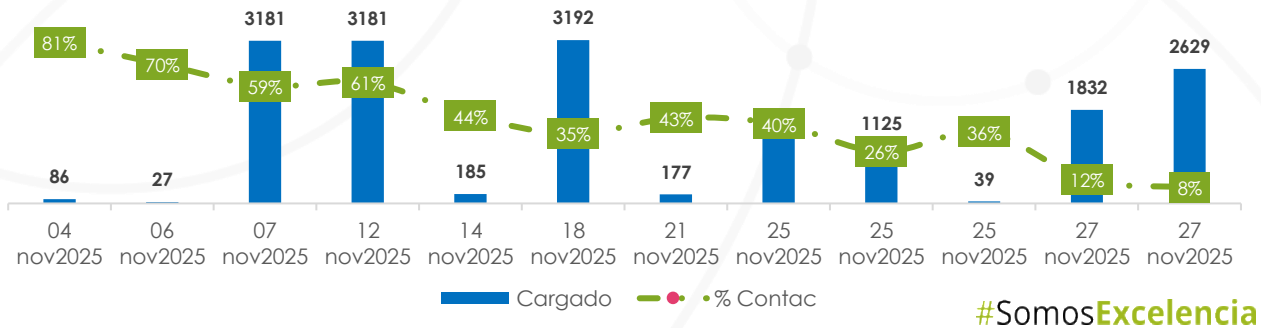
Ocupación: 51.80

Contacto Global: 86.75 %

Comportamiento BBDD Potenciales



Comportamiento BBDD Embudo



#SomosExcelencia

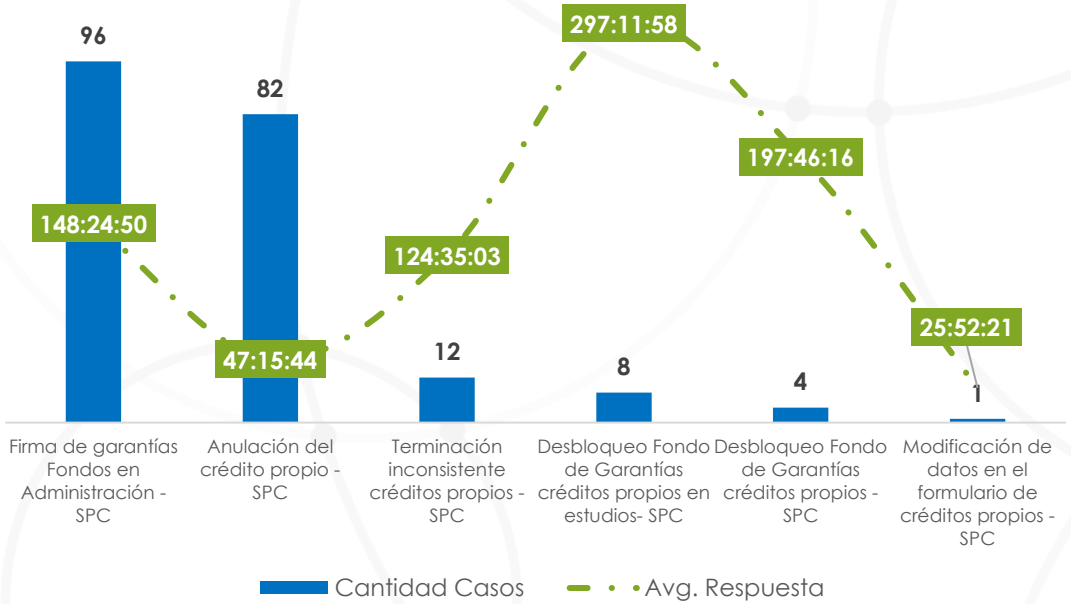
Gestión comercial

SPC

HC - Conciliado	HC - Programado	Utilización
4	4	90.26 %

Adherencia	Casos Cerrados	AVG
99.99 %	335	42:44:07

Tipologías SPC - Resueltos

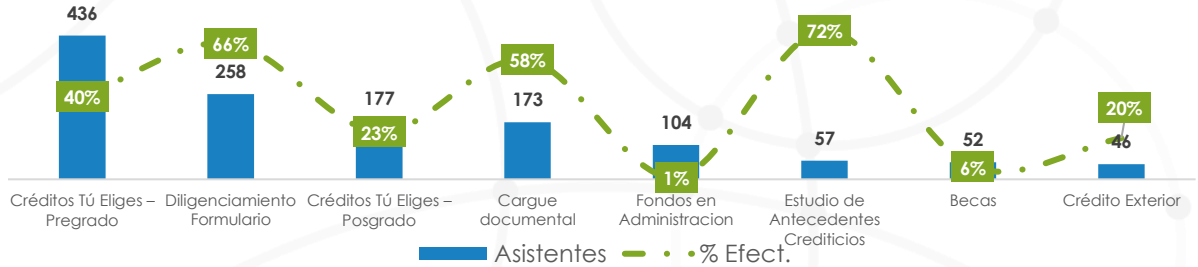


Modo On Comercial

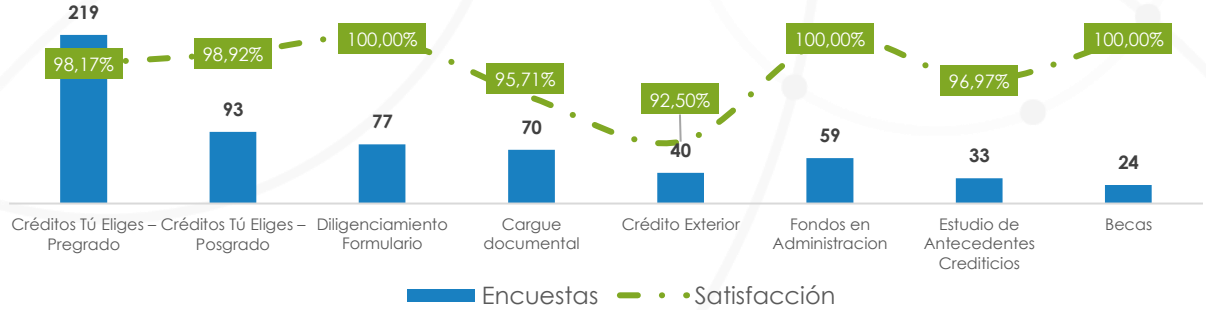
HC - Conciliado	HC - Programado	Utilización
10	10	96.25 %

Adherencia	Asistentes	Satisfacción
98.98 %	1303	98.05 %

Asistencia / Efectividad



Satisfacción - Participación



Gestión comercial

Gestión Convocatoria (2026 – 1)

Estado	Cantidad _ Estado	Solicitudes_2026_1
1.En Diligenciamiento	3054	14.0%
2.Anulada Solicitud	1232	5.6%
3.Pte Resultado Antecedentes Crediticios	658	3.0%
4.Beneficiario No Aprobado Transunion	376	1.7%
5.Codeudor Rechazado	1756	8.0%
6.Transunion Aprobado	1553	7.1%
8.Pte Cargue Documentos	2303	10.5%
9.Pte Ver Documental	4746	21.7%
Comité	15678	0.0%
10.Pte Rta Aprobación	6203	28.3%
11.Aprobado	0	0.0%
12.No Aprobado	0	0.0%

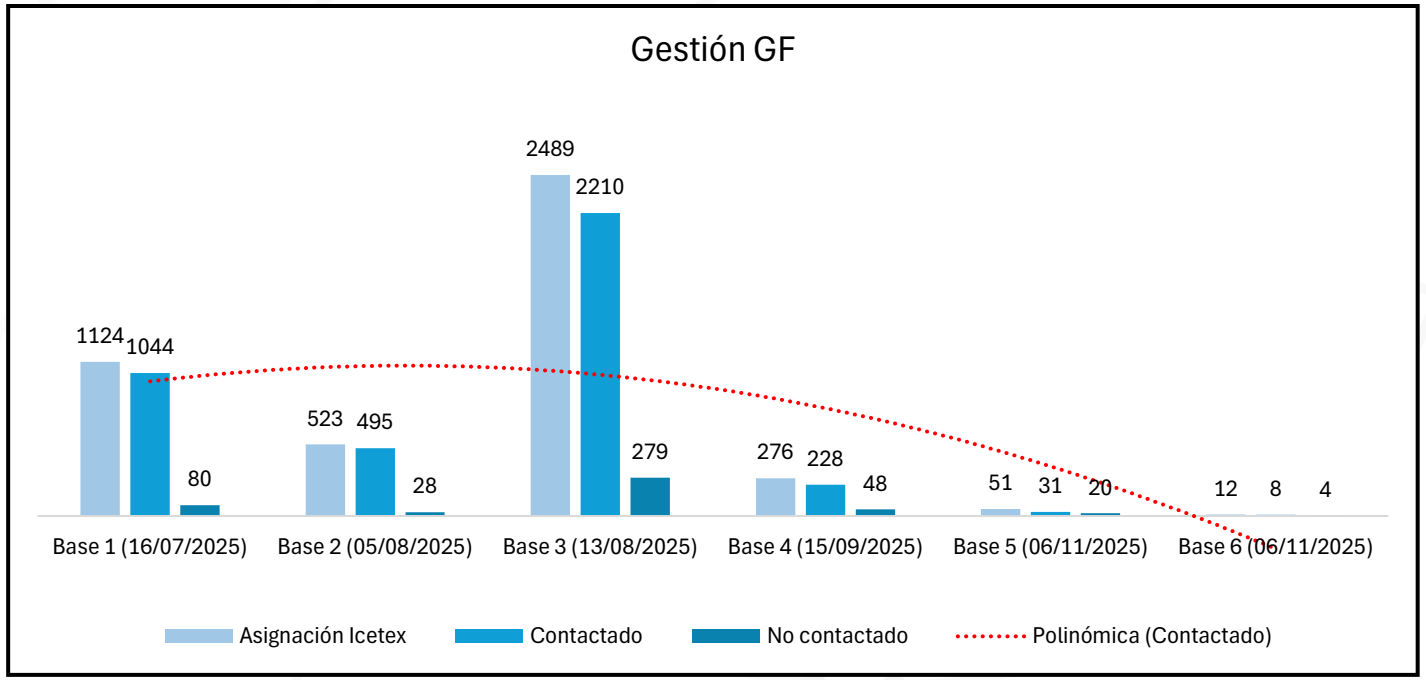
- **28.3 %** - Espera de comité.
- **21.7 %** Pendiente verificación documental.
- **14.0 %** Solicitudes en diligenciamiento.

Gestión Convocatoria - Leads (2026 – 1)

Estados_Embudo_Leads	Cantidad
1.EN DILIGENCIAMIENTO	1127
2.ANULADA SOLICITUD	228
3.PTE RESULTADO ANTECEDENTES CREDITICIOS	238
4.BENEFICIARIO NO APROBADO TRANSUNION	158
5.CODEUDOR RECHAZADO	422
6.TRANSUNION APROBADO	513
8.PTE CARGUE DOCUMENTOS	368
9.PTE VER DOCUMENTAL	802
10.PTE RTA APROBACIÓN	1052
11.APROBADO	0
12.NO APROBADO	0
Total Solicitudes	4908

- **33.39 %** - Conversión de solicitudes sobre Leads Activos
- Leads Activos: **14697**
- Solicitudes: **4908**

Financieros



Métrica	Base 1 (16/07/2025)	Base 2 (05/08/2025)	Base 3 (13/08/2025)	Base 4 (15/09/2025)	Base 5 (06/11/2025)	Base 6 (06/11/2025)	Total
Asignación Icetex	1124	523	2489	276	51	12	**4475**
Contactado	1044	495	2210	228	31	8	**4016**
No contactado	80	28	279	48	20	4	**459**
AHT (mm:ss)	10:47	4:59	22:04	2:51	0:21	0:05	**6:51**
Efectividad (%)	93%	95%	89%	83%	61%	67%	**90%**

Contactado	**4016**
TU ELIGES 30%	3064
TU ELIGES 60%	333
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR SOLIDARIO 40%	223
EXTERIOR MP US$25000 2018-2	139
POSGRADO PAIS CON DEUDOR SOLIDARIO 40%	73
TU ELIGES 100%	43
POSGRADO PAIS 40SMLV	43
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 40%	28
EXTERIOR MP US$25000	26
Plan Flexible Mediano Plazo	25
Plan saber mas diplomados	10
Plan para Educación para el Trabajo	4
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20% 2	4
POSGRADO PAIS MEDICINA SIN DEUDOR	1
No Contactado	**459**
TU ELIGES 30%	327
ACCES	37
TU ELIGES 60%	36
Plan Flexible Mediano Plazo	15
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR SOLIDARIO 40%	13
EXTERIOR MP US$25000 2018-2	8
Plan saber mas diplomados	6
POSGRADO PAIS 40SMLV	6
POSGRADO PAIS CON DEUDOR SOLIDARIO 40%	5
TU ELIGES 100%	3
Plan Equilibrio Mediano Plazo	1
Plan para Educación para el Trabajo	1
Plan posgrado para fuera de Colombia	1
Total general	**4475**



CANAL BACKOFFICE

Revisión ANS – Cierre Noviembre BackOffice-IES General





Precisión
98,22%

Casos Escalados 2 Nivel
99,81%

5%	9	>9
0.7%	11	17

Oportunidad
97,86%

5%	4-5	+5
1,87	128	17

Respuesta Casos Desescalados
99,13%

5%	3	>3
0,29%	20	40





Precisión
98,36%

Casos Escalados 2 Nivel
99,94%

5%	9	>9
0%	0	1

Oportunidad
100%

5%	4-5	+5
0	0	0

Respuesta Casos Desescalados
97,11%

5%	3	>3
0,54%	3	13

"Los casos gestionados fuera de los ANS contractuales corresponden a novedades propias de la entidad, derivadas de fallas en los aplicativos o de incidencias previamente escaladas. Todas estas situaciones se encuentran debidamente documentadas y fueron remitidas a la entidad."

Precisión
98%

Ventana: 97,36%

Notificación Correo: 99,41%



Procesos: 99,96%

Casos Escalados 2 Nivel
95%

Ventana: 99,87%

Notificación Correo: 99,59%



Oportunidad
95%

Ventana: 97,23%

Notificación Correo: 98,86%



Procesos: 98,59%

Respuesta Casos Deses.
95%

Ventana: 99,73%

Notificación Correo: 98,74%



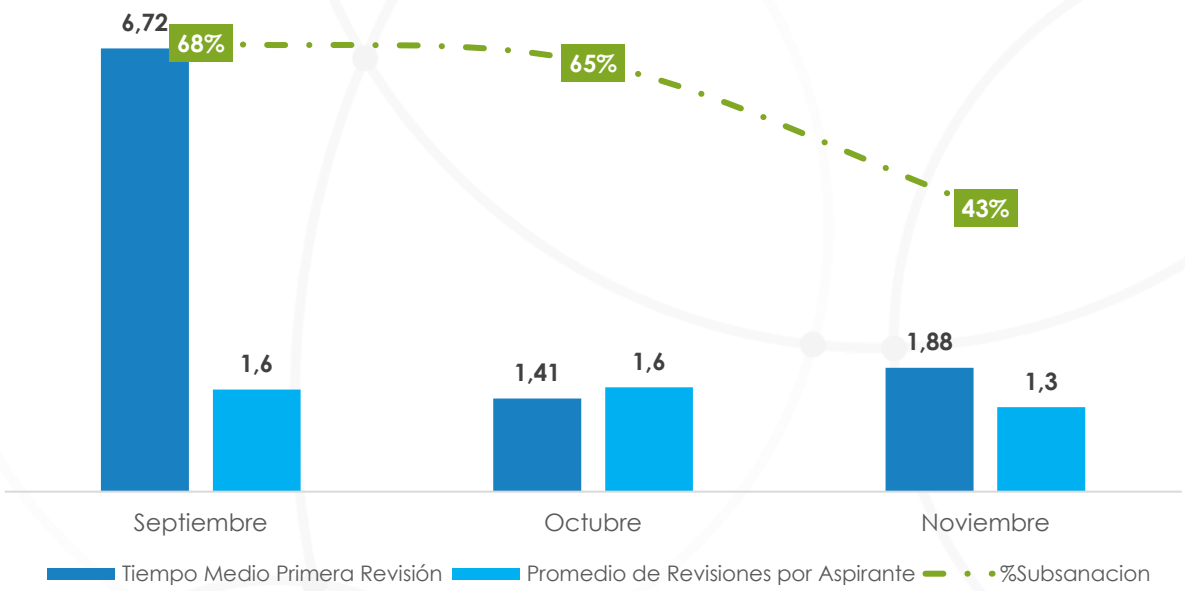
Procesos: 97,65%

#SomosExcelencia

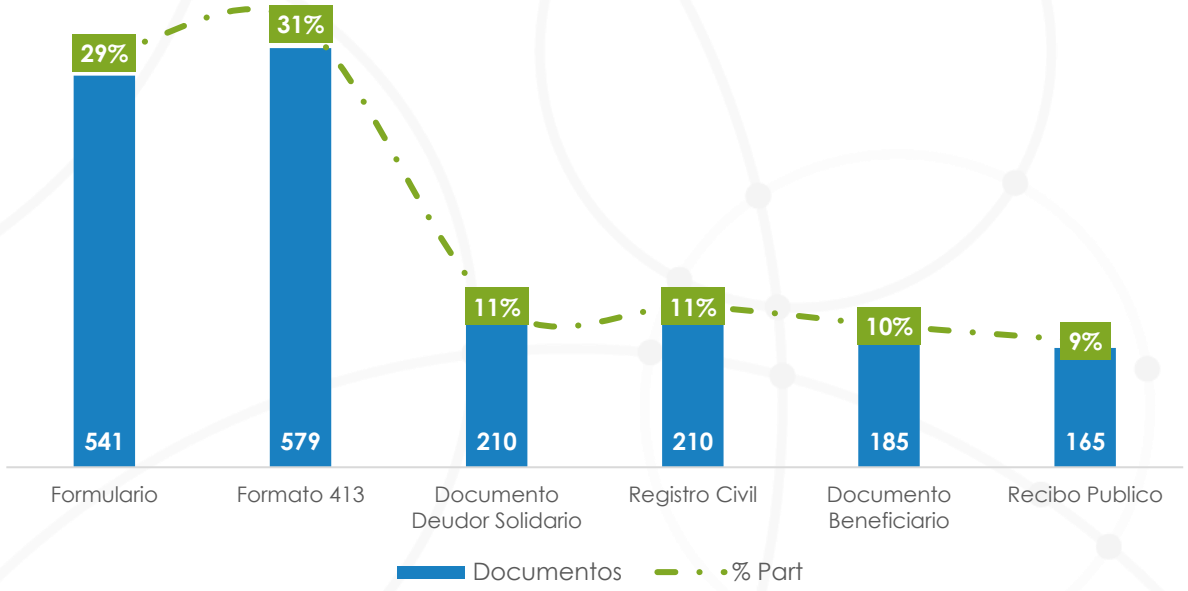
Mesa de Revisión Documental

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
64	0,00 %	2,99 %	93,31 %

Indicadores Clave MRD



Motivos de subsanación



GESTION NOVIEMBRE 2025					
LINEA	SUBSANADO	VERIFICADO	TOTAL	DEVOLUCIONES	% Devolución
PROPIOS - FONDOS	1778	2154	4181	43	12%

FORMACIÓN



FORMACIÓN

31 Resultados del Mes

- Indicador horas hombre:**134,89%**
- Colaboradores capacitados:**412**
- Horas de formación impartidas:**3.335**
- Temas conciliados:**8**
- Cambios de canal:**75**
- Grupos nuevos:**7**

Resultados Formativos

- Promedio de calificación operación:**98,99%**
- Promedio de calificación Staff: **88,05%**
- Total de evaluaciones aplicadas:**3.490**
- Aprobadas 1 intento:**2.717**
- Total evaluaciones recuperadas:**624**

Formación en Acción

- En el Break: **1**
- Capacitaciones en Territorio:**3**
- Horas focalizadas:**253,4**



FORMACIÓN

Grupos nuevos noviembre y convocatoria 2026-1

Grupos nuevos

Grupo 115	Grupo 116	Grupo 117	Grupo 118
Asesores	Asesores	Asesores	Asesores
46	40	42	14
Jornada a.m.	Jornada a.m.	Jornada p.m.	Jornada p.m.

Grupo 119	Grupo 120	Grupo 121
Asesores	Asesores	Asesores
28	46	41
Jornada a.m.	Jornada p.m.	Jornada p.m.

Total personal grupos nuevos: 257

Formaciones continuas – Pre convocatoria

		Cubrimiento	Promedio calificación
Desplegado – Semana 3 de Octubre	Plan de trabajo - Pre convocatoria 2026-1	100%	97,45%
En despliegue – Semana 1 de Noviembre	Plan de trabajo - Pre convocatoria 2026-1 Parte II	100%	98,15%
En despliegue – Semana 2 de Noviembre	Capacitación Alianza + Futuro 2026-1 / Refuerzo ETDH - Línea diplomados y bilingüismo	100%	97,24%
En despliegue – Semana 3 de Noviembre	ABC Renovación y ABC Desembolsos	100%	99,37%

Actividades pre convocatoria



Campaña Expectativa – Pre convocatoria 2026-1

Debido a la próxima apertura de la convocatoria 2026-1, hemos iniciado la campaña de expectativa en la Operación, con el apoyo de los asesores de los nuevos grupos que ingresarán para acompañar a los estudiantes durante el proceso de adjudicación.

Lanzamiento convocatoria



Lanzamiento convocatoria 2026-1

El 21 de noviembre, las áreas de apoyo —Calidad, Experiencia y Formación— compartimos con los asesores información de gran importancia para el inicio de la convocatoria 2026-1.
Dentro de las recomendaciones, se ofreció orientación sobre:

- *Fechas de apertura y cierre*
- *Material de consulta*
- *Mandamientos de la convocatoria*

#SomosExcelencia

Resultados plan de trabajo Formación

Porcentaje de calificación último trimestre

Septiembre

Canal	AVG Nota 1 Int	AVG Nota 2do
BACKOFFICE	94,40 %	99,89 %
CEP	97,65 %	100,00 %
COMERCIAL	90,25 %	100,00 %
DIGITAL	92,60 %	99,86 %
EXPERIENCIA	95,25 %	100,00 %
IES	99,54 %	
STAFF	93,70 %	100,00 %
TELEFONICO	89,87 %	99,92 %
Total	**93,09 %**	**99,95 %**

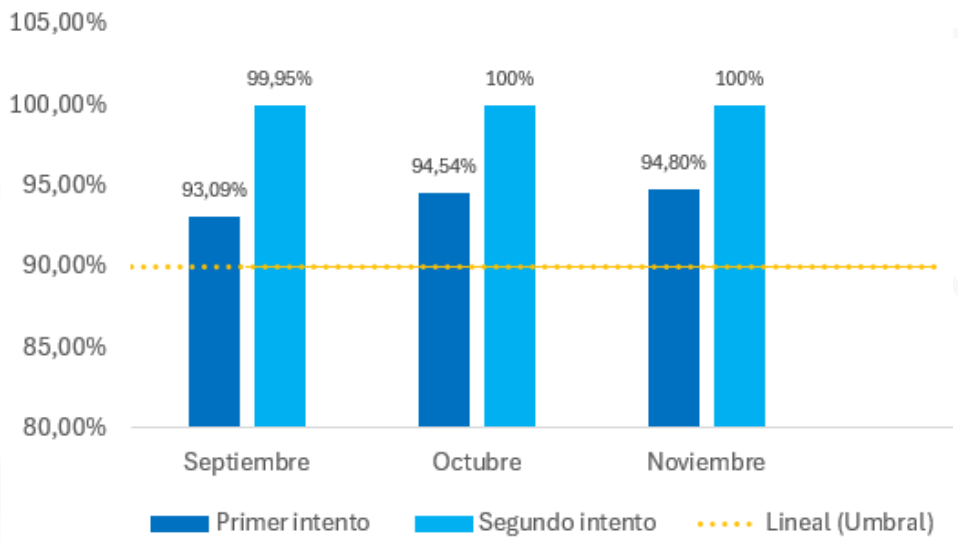
Octubre

Canal	AVG Nota 1 Int	AVG Nota 2do
BACKOFFICE	92,89 %	100,00 %
CEP	98,90 %	100,00 %
COMERCIAL	94,14 %	100,00 %
DIGITAL	93,01 %	100,00 %
IES	98,69 %	
RESARCIMIENTO	97,81 %	100,00 %
STAFF	93,41 %	100,00 %
TELEFONICO	93,04 %	100,00 %
Total	**94,54 %**	**100,00 %**

Noviembre

Canal	AVG Nota 1 Int	AVG Nota 2do
BACKOFFICE	95,55 %	100,00 %
CEP	99,55 %	100,00 %
COMERCIAL	91,63 %	100,00 %
DIGITAL	94,32 %	100,00 %
EXPERIENCIA	93,75 %	100,00 %
IES	99,18 %	100,00 %
STAFF	93,75 %	100,00 %
TELEFONICO	90,87 %	100,00 %
Total	**94,80 %**	**100,00 %**

Comparativo trimestre

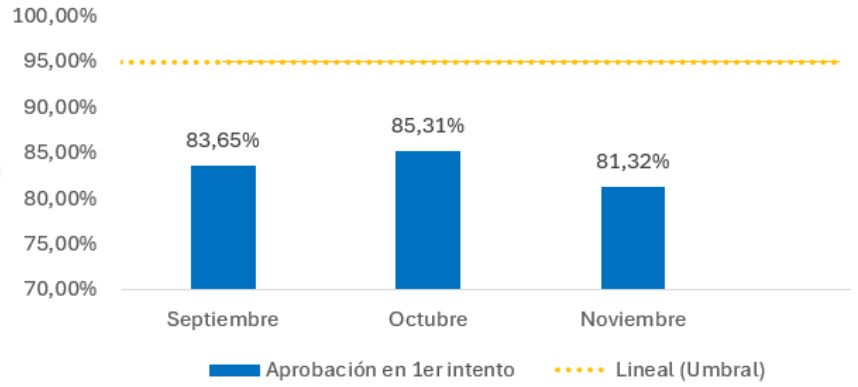


Movimiento indicador calificación primer intento

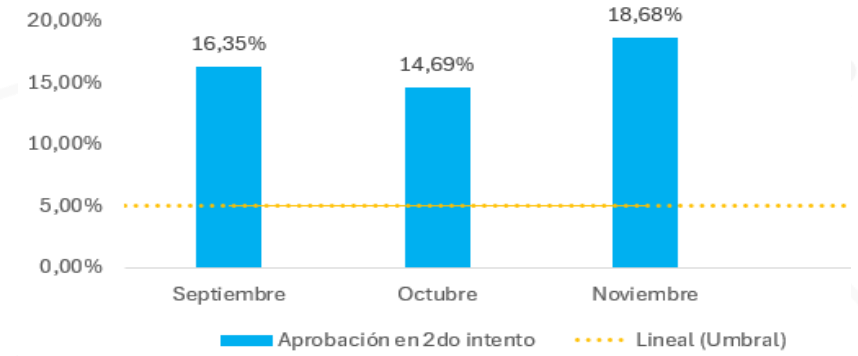
- **Septiembre ↓ 1,67%**
- **Octubre ↑ 1,45%**
- **Noviembre ↓ 0,26%**

Porcentaje aprobación primer intento

Porcentaje de aprobación 1er intento



Porcentaje de aprobación 2do intento



Comparativo indicador aprobación primer intento

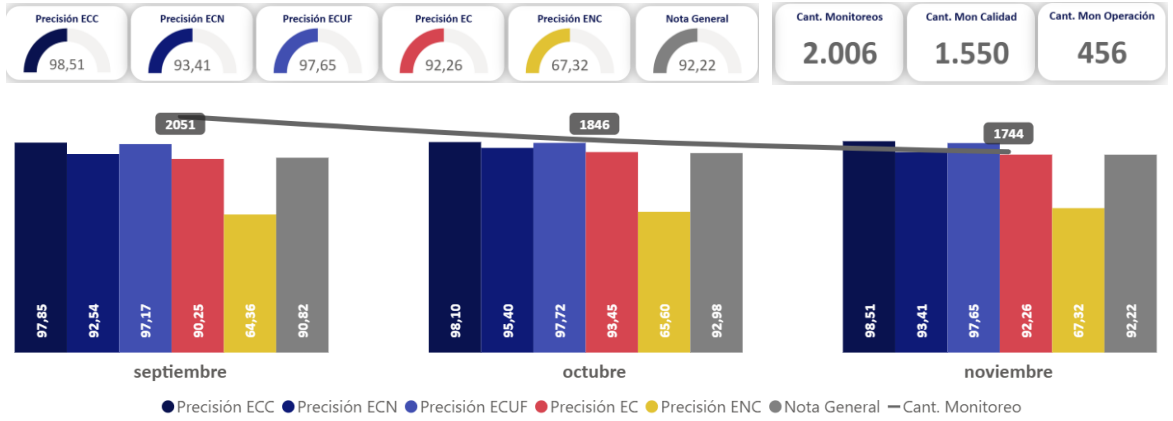
Septiembre ↑ 10,09% | Octubre ↓ 1,66% | Noviembre ↑ 3,99%

#SomosExcelencia



CALIDAD

Precisiones

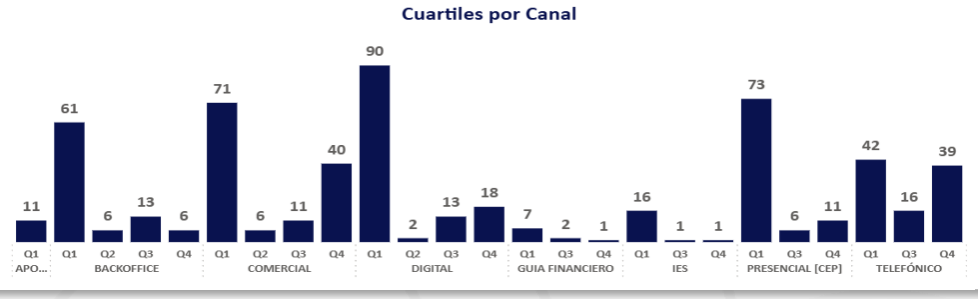


Precisiones únicamente aplicadas a personal **Antiguo** (1744 Muestras) y personal **OJT** (262) para un **total** de 2006 Muestras

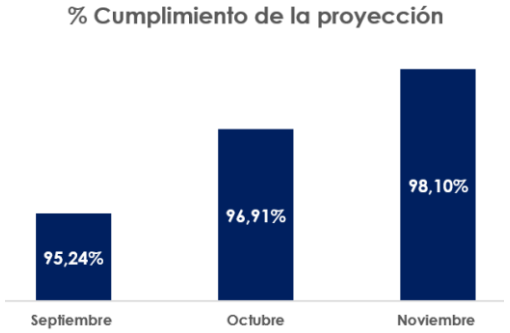
Cuartiles

Mes	septiembre		octubre		noviembre	
Cuartil	Agentes	% Participación	Agentes	% Participación	Agentes	% Participación
Q1	322	65,85 %	336	72,73 %	330	64,08 %
Q2	30	6,13 %	19	4,11 %	14	2,72 %
Q3	76	15,54 %	61	13,20 %	66	12,82 %
Q4	61	12,47 %	46	9,96 %	105	20,39 %

Se observa una variación en la distribución de cuartiles, con disminución de asesores en Q1 y aumento de Q3 y Q4. Principalmente por ingreso de asesores nuevos y cambios de canal



Proyección

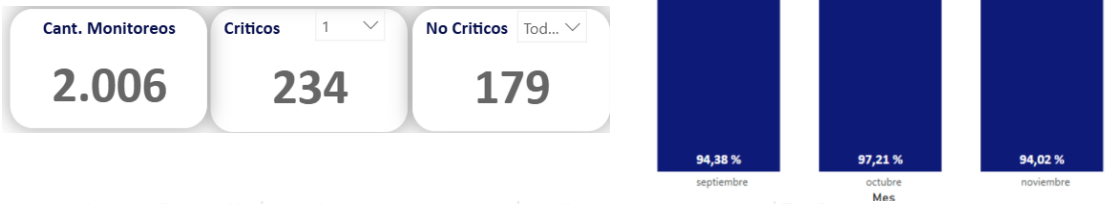


Etiquetas de fila	Analista de Calidad	Coordinador	Total general
Gestión de casos FCN	173		173
Sin gestión	105	22	127
Vacaciones	93	26	119
Retiro	89	21	110
Incapacidad	55	15	70
Labores administrativas	31	21	52
Semillero	20	2	22
Fallas tecnológicas	13	3	16
Licencia	10	4	14
Abandono de Cargo	4	2	6
Ausencia injustificada	2		2
Suspensión	1		1
Total general	596	116	712

Tipo de Muestra	Proyectado	Ejecutado	Novedades	%	Diferencia
Monitoreo	1921	1312	596	99,32%	13
Operación	612	456	116	93,46%	40
Focalizados	200	201		100,50%	-1
SUBTOTAL	**2733**	**1969**	**712**	**98,10%**	**52**
Calibraciones		17			
Solicitudes OCM		20			
Focalizados no contractuales					
Novedades-Muestras					
TOTAL	**2733**	**2006**	**712**	**99,45%**	**52**

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

Retroalimentaciones

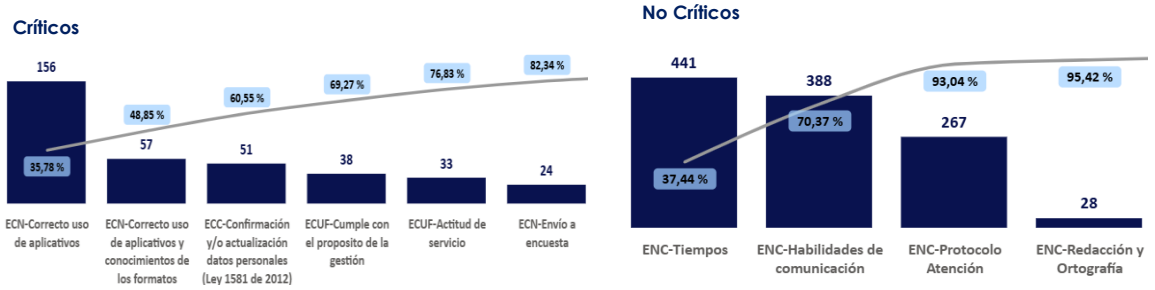


Estado Retroalimentación / Canal	Cerrado Cant. Alertas	% Participación	Pendiente Cant. Alertas	% Participación	Total Cant. Alertas	% Participación
BACKOFFICE	30	12,82%			30	12,82%
COMERCIAL	73	31,20%	2	0,85%	75	32,05%
DIGITAL	37	15,81%	3	1,28%	40	17,09%
GUIA FINANCIERO	4	1,71%			4	1,71%
IES	1	0,43%	1	0,43%	2	0,85%
PRESENCIAL [CEP]	16	6,84%	6	2,56%	22	9,40%
TELEFÓNICO	59	25,21%	2	0,85%	61	26,07%
Total	**220**	**94,02%**	**14**	**5,98%**	**234**	**100,00%**

Cierre Oportuno / Canal	Fuera de Tiempo Cant. Alertas	% Participación	Oportuno Cant. Alertas	% Participación	Total Cant. Alertas	% Participación
BACKOFFICE	30	12,82%			30	12,82%
COMERCIAL	73	31,20%	2	0,85%	75	32,05%
DIGITAL	29	12,39%	11	4,70%	40	17,09%
GUIA FINANCIERO	4	1,71%			4	1,71%
IES	2	0,85%			2	0,85%
PRESENCIAL [CEP]	19	8,12%	3	1,28%	22	9,40%
TELEFÓNICO	45	19,23%	16	6,84%	61	26,07%
Total	**202**	**86,32%**	**32**	**13,68%**	**234**	**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	septiembre			octubre			noviembre		
Atributo	Afectaciones	Trans. Monitoreadas	% Afectación	Afectaciones	Trans. Monitoreadas	% Afectación	Afectaciones	Trans. Monitoreadas	% Afectación
ENC-Tiempos	455	2359	19,29 %	370	2024	18,28 %	441	2006	21,98 %
ENC-Habilidades de comunicación	282	2359	11,95 %	321	2024	15,86 %	388	2006	19,34 %
ENC-Protocolo Atención	354	2359	15,01 %	270	2024	13,34 %	267	2006	13,31 %
ECN-Correcto uso de aplicativos	184	2359	7,80 %	119	2024	5,88 %	156	2006	7,78 %
ECUF-Cumple con el proposito de la gestión	41	2359	1,74 %	56	2024	2,77 %	38	2006	1,89 %
ECC-Confirmación y/o actualización datos personales (Ley 1581 de 2012)	43	2359	1,82 %	37	2024	1,83 %	51	2006	2,54 %

Seguimiento Tipificación

Mes	octubre								noviembre							
Tipificación	ECC	ECN	ECUF ★	EC	ENC	Nota General	Monitoreos	Trans. Erradas	ECC	ECN	ECUF ★	EC	ENC	Nota General	Monitoreos	Trans. Erradas
Información producto	97,07	94,15	98,05	93,17	71,22	93,69	205	14	95,82	87,91	96,04	85,05	65,49	88,33	455	68
Legalización	99,33	97,65	98,32	95,97	88,93	96,54	298	12	96,32	90,18	96,93	88,34	77,30	90,49	163	19
Estado de cuenta	97,83	88,04	95,65	85,87	41,30	86,23	184	26	96,30	87,04	96,91	85,19	40,74	85,67	162	24
Renovación	98,35	97,52	96,69	96,69	59,50	94,12	121	4	97,57	88,35	94,17	86,41	58,74	88,14	206	28
Desembolsos	96,15	93,59	97,44	91,45	52,56	90,30	234	20	96,25	91,25	98,75	90,00	57,50	89,96	80	8
Condonación	97,20	89,51	95,10	86,71	71,33	89,13	143	19	100,00	96,21	97,73	94,70	69,70	93,11	132	7
Certificaciones relacionadas con los créditos	99,16	95,80	96,64	92,44	51,26	91,02	119	9	98,08	92,31	96,15	91,35	49,04	89,95	104	9
Gestión de recuperación de cartera	95,73	88,89	96,58	85,47	52,14	86,88	117	17	95,77	87,32	97,18	84,51	50,70	86,25	71	11
Servicio al usuario	98,28	94,83	94,83	91,38	58,62	90,81	58	5	97,62	89,29	92,86	88,10	70,24	89,16	84	10
Prórroga	97,53	86,42	93,83	82,72	69,14	86,37	81	14	100,00	96,23	98,11	96,23	75,47	95,13	53	2

Evolución positiva del top 10 tipificaciones con mayor impacto.

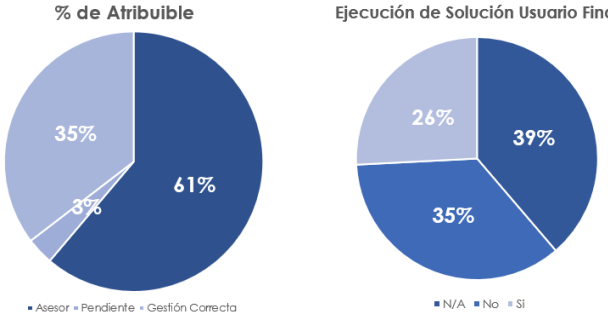
Mes	octubre			noviembre		
Tipificación	Afectaciones	Trans. Monitoreadas	% Afectación	Afectaciones	Trans. Monitoreadas	% Afectación
Información producto	112	2024	5,53 %	379	2006	18,89 %
Estado de cuenta	208	2024	10,28 %	193	2006	9,62 %
Desembolsos	209	2024	10,33 %	67	2006	3,34 %
Renovación	82	2024	4,05 %	194	2006	9,67 %
Certificaciones relacionadas con los	92	2024	4,55 %	103	2006	5,13 %

aumento la cantidad de afectaciones en tipificaciones por motivo ingresos OJT-Convocatoria

Alertas OCM



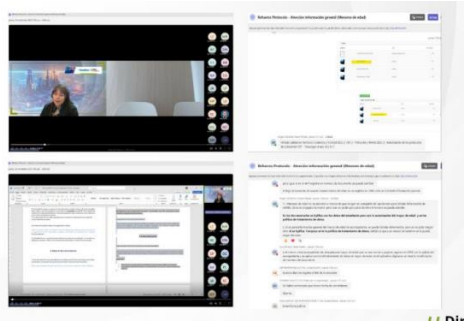




El 61% de las alertas son atribuibles a aspectos de mejora de los agentes. Se ejecutaron planes para mejorar la respuesta a los beneficiarios afectados con un 26% de solución a los errores

Planes de Acción





Segento	PDA	Efectividad
CEP	Cuartiles	53%
Digital	Cuartiles	100%
Telefónico	Cuartiles	75%
Back Office	Cuartiles	53%
Comercial	Tipificación	94%

PDA's transversales

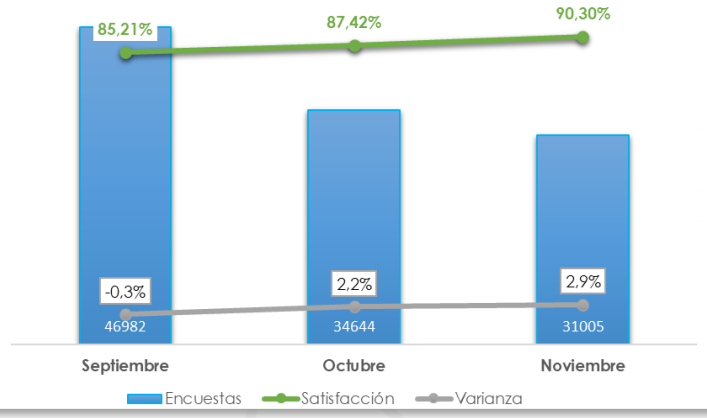
Se ejecutaron talleres focalizados y dinámicas interactivas para reforzar procesos críticos como seguridad, tipificación y ECN. Se implementó coaching individualizado para asesores en cuartil 4 y actividades ludicas que permitan enfocarse en indicadores especificos

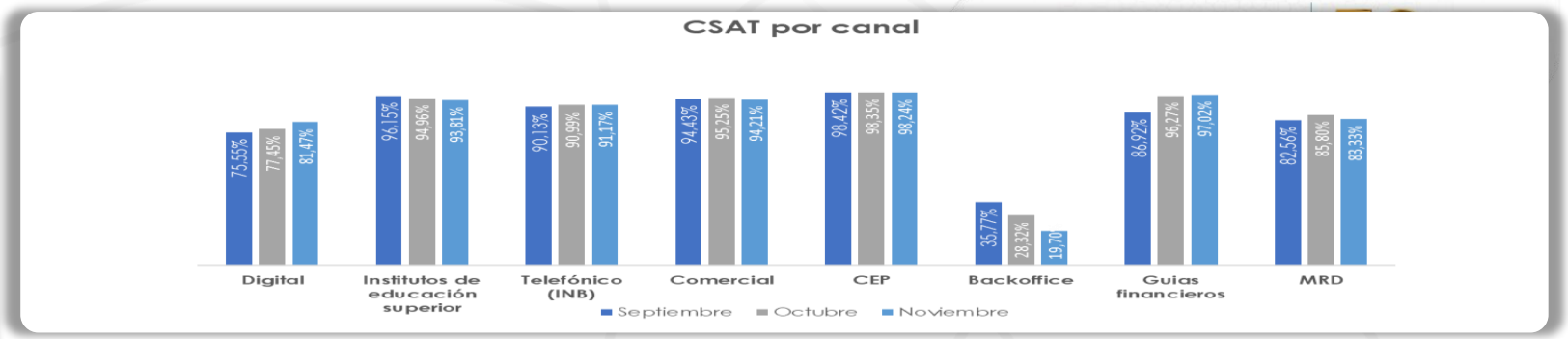
EXPERIENCIA

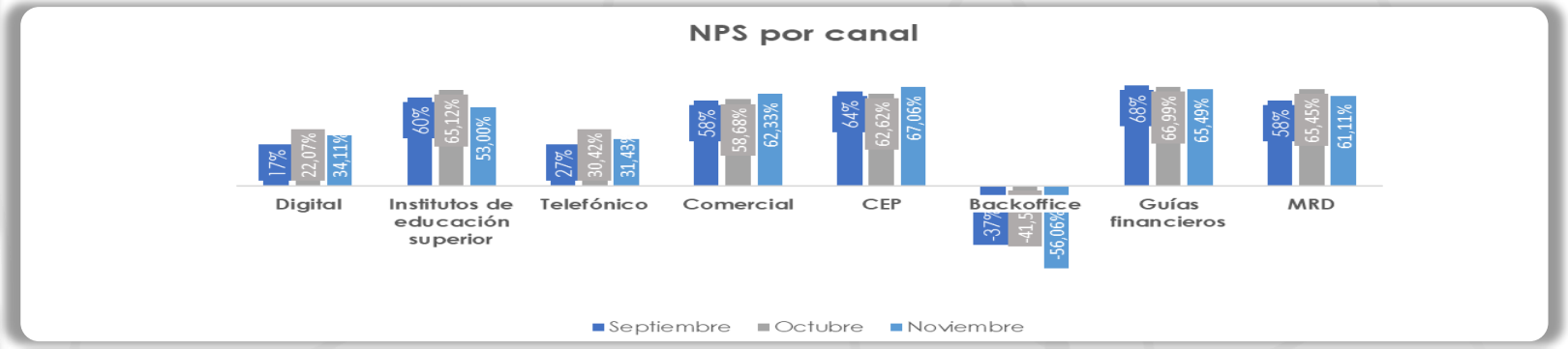


Indicador General

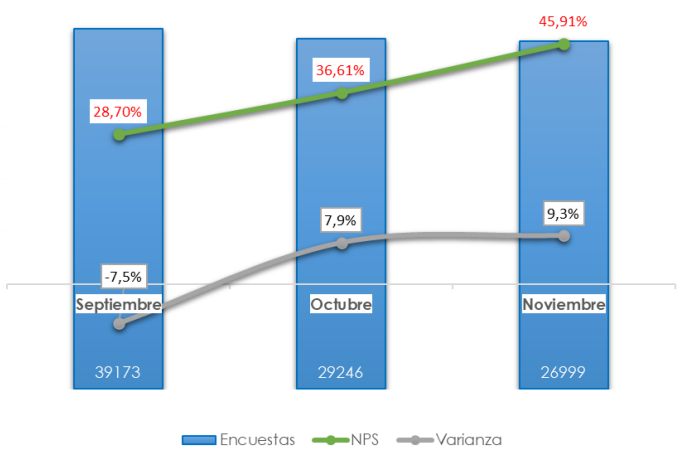
CSAT







NPS



Detalle por segmento

Digital

•El seguimiento para los segmentos Chat y WhatsApp se enfoca en los **41 agentes** nuevos para el manejo de aplicativos (BP) lectura e interpretación de la información desde C&CETEX y Core, lo anterior para interacciones efectivas, centrando el esfuerzo en el control de tiempos que impacta la satisfacción 3pp.

Instituciones de educación superior, CEP

•El indicador de satisfacción se mantiene en cumplimiento, CEP tiene un aporte de 1pp sobre el general con 4536 encuestas y un CSAT 98,24%. Para el caso de Universidades, dada la caída del indicador, se crean sesiones con los gestores de Universidades que siguen en desacuerdo con el cierre del correo corporativo.

Comercial

•Para la convocatoria se tienen **30 asesores** en curva de aprendizaje, en el apoyo en piso nos focalizamos en el seguimiento para el correcto sondeo y perfilamiento, el correcto uso de aplicativos y manejo de tiempos es crucial para el canal, en el recorrido del grupo nuevo se tiene para la semana 4 la caída del indicador CSAT.

Telefónico

•Los grupos nuevos **(65)** en su curva, se ha llevado un acompañamiento diario (1hr) de apoyo en piso, sumado a las auditorias lado a lado que busca perfeccionar el manejo de información sobre estado de cuenta y renovaciones; lo anterior impacta el indicador para la 4ta semana. El Canal aporta 10175 encuestas con un indicador del CSAT 91,17%.

BackOffice

•El indicador de satisfacción para la semana se tienen 17 encuestas, 5 de ellas positivas, la participación de la encuesta es del 0,33% sobre 5093 atenciones en la 4ta semana. Los comentarios aluden en desacuerdos con las respuestas e información incompleta por parte de los agentes.

Mesa de verificación documental

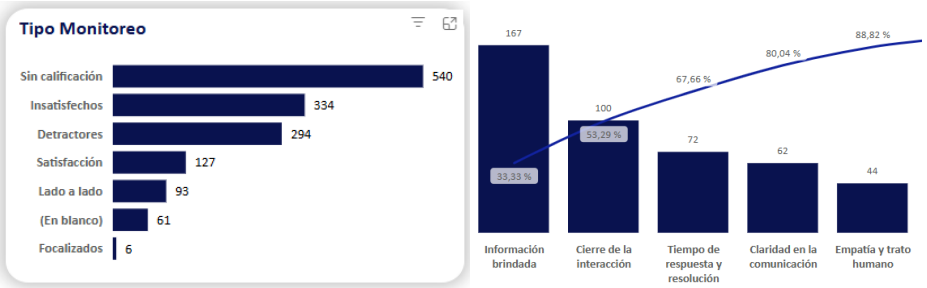
•Se da seguimiento del aplicativo cargue documental con la operación, reportando novedades de intermitencia.

Guías financieros

•Para la última semana se reciben 53 encuestas positivas (4-5) apuntando a beneficiarios satisfechos.

Monitoreos experiencia

Cant. Monitoreos	Mon. Experiencia	Mon. Incógnitos
1.455	1.394	61



Información brindada para el caso de los usuarios insatisfechos se enfoca en los documentos necesarios para la adjudicación de créditos propios.

Se da seguimiento al manejo de **cierres en las interacciones** en asesores OJT que generar cierres pasivos por manejo de tiempos.

Momentos memorables por chat

Cierre septiembre Chat: CSAT 75,67% | Cierre septiembre WhatsApp: CSAT 68,76% | Meta: 78,00%

Quincena 1 (21 oct – 5 nov) Chat 73,94%

Quincena 1 (22 oct – 5 nov) WhatsApp 71,97%

Para la quincena mencionada (22 oct – 05nov) las acciones que se llevaron a cabo, se añadieron frases adicionales que comunican al usuario que el agente estuvo pendiente de la comunicación y de la posible solución del motivo de consulta. Asimismo, se incluyó la invitación a responder la primera pregunta de la encuesta.

Quincena 2 (6 Nov – 21 nov) Chat 78,26%

Quincena 2 (6 Nov – 21 nov) WhatsApp 76,37 %

Para la quincena mencionada (6 Nov – 21 nov) se realizó la creación y divulgación de dos videos ("Momentos memorables" y "¿Usted qué haría?"), en los cuales se recrearon situaciones reales (chat´s) llevadas a ficción, mostrando interacciones con oportunidades de mejora. Con el propósito de sensibilizar y promover una atención más empática hacia nuestros usuarios. De igual manera, se llevaron a cabo acompañamientos lado a lado, verificando la aplicación adecuada de frases de empatía entregadas la quincena anterior, dado que para la apertura de la convocatoria se proyecta un alto tráfico en el canal y se quiere garantizar el uso de las mismas.

Semana (22 – 30 nov) Chat 72,25%

Semana (22 – 30 nov) WhatsApp 71,07 %

En la última semana del mes de noviembre se recibieron 42 asesores nuevos en los segmentos. Se le brindó acompañamiento en piso y lado a lado, resolviendo dudas sobre producto, aplicativos y uso de una comunicación asertiva y empática en sus interacciones. Además, se incorporaron en las burbujas de respuesta rápida las frases empáticas que ya venía utilizando el canal.

CSAT	Agosto	Septiembre	1 oct - 21 oct	22 oct - 5nov	6 nov - 21 nov	22 nov -30 nov
Chat	73,80%	75,67%	74,01%	73,94%	78,26%	72,25%
WhatsApp	67,45%	68,76%	71,50%	71,97%	76,37%	71,07%

- Se tienen hallazgos en el manejo de aplicativos y tiempos de respuesta entre cada interacción para lo auditado la última semana.



Cliente incógnito - CEP

27-Nov Barranquilla
28-Nov Armenia

Fortalezas:

- ✓ El proceso de atención refleja profesionalismo y dominio del procedimiento.
- ✓ La claridad en la comunicación mejora la confianza del usuario.
- ✓ Las instalaciones soportan una experiencia positiva al encontrarse limpias y organizadas.

Sugerencias de la visita:

- La infraestructura y la experiencia del usuario, como la falta de sillas, ausencia de baño público y poca señalización para ubicar la oficina. Durante la atención, no siempre se invitó a completar la encuesta de satisfacción.
- En los registros internos, se evidenció que no se registra la atención.
- Se observaron aspectos por mejorar en lenguaje corporal y empatía, así como en la presentación complementaria del personal, específicamente en el calzado utilizado.





#SomosExcelencia



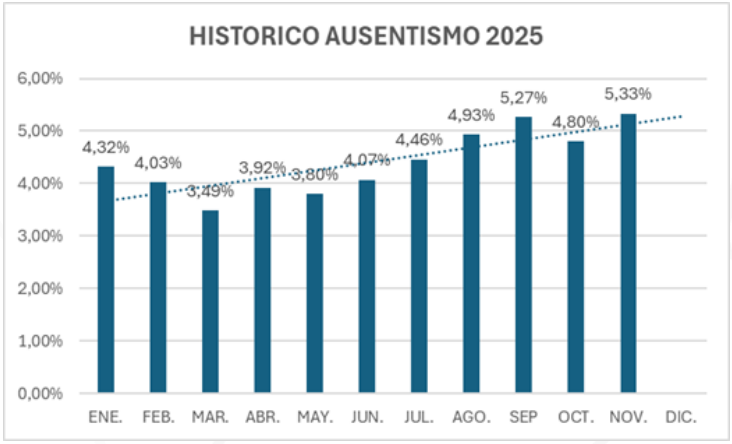
GESTIÓN HUMANA

Planta de personal



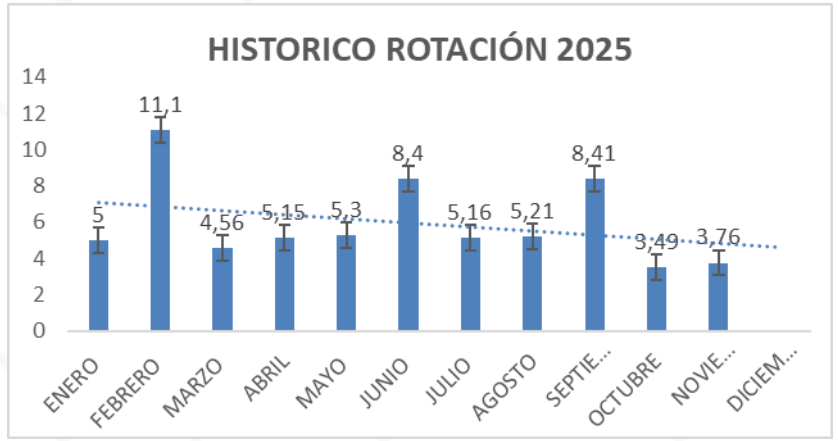
692

Ausentismo Noviembre 2025

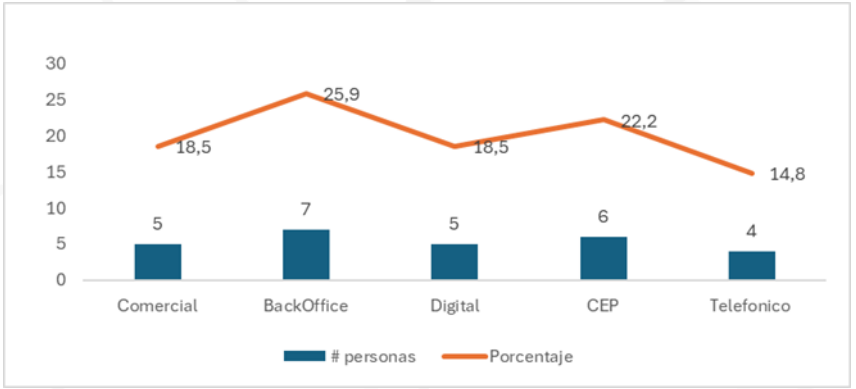


- ✓ El indicador aumento 0,53 %
- ✓ 483 ausencias durante noviembre
- ✓ Canal con mayor ausentismo es telefónico con un 33,11% de participación

Rotación noviembre 2025



Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 27 retiros durante el mes de noviembre.
- ✓ 21 renuncias voluntarias
- ✓ 6 terminación de contrato

Poblaciones

118 personas correspondientes al 18,20%

Poblaciones noviembre 2025		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	6	4,76
DISCAPACIDAD	3	2,38
INDIGENA	2	1,59
LGBTIQ+	8	6,35
MADRE CABEZA DE FAMILIA	50	39,68
PRIMER EMPLEO	30	23,81
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	9	7,14
BENEFICIARIOS ICETEX	18	14,29
Total	**126**	

Fuente: BI Planta activa (692 activos a 30 de noviembre de 2025)

Índice de recomendación

79%

#SomosExcelencia



Actividades desarrolladas

Bienestar

Cumplimiento 100%

Impacto 99%

Actividad	Proyectados	Participantes	Impacto
Semillas que florecen	719	719	100%
Comware nos conecta	560	560	100%
Cumpleaños Colaboradores	38	38	100%
Me comprometo con calidad	600	575	96%



Formación y Desarrollo



Actividad	Proyectado	Paricipantes	% Impacto
Ruta GH	50	50	100,0

Cumplimiento 100%

Impacto 100%

#SomosExcelencia



Actividades desarrolladas

Seguridad y Salud en el Trabajo

Cumplimiento 100%

Impacto 91%

Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
Pausas activas	220	195	89%
Pausas activas CEP Aguas	8	7	88%
Pausas Activas CEP Chapinero	4	4	100%
Reunion Copasst	100%		
Entrega kit ergonomico	3	3	100%
Inspeccion puestos de trabajo	54	49	90%
Reinducción HS	12	11	92%
Campaña tu cuerpo es tu templo	12	11	92%
Dia mundial del lavado de manos	12	11	92%
Donacion de sangre	240	220	91%
Semana dela salud olimpiadas de VERA	1567	1567	100%
Brigada de emergencia	14	6	43%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Inspecciones de seguridad			
Boletin Vera te cuida			



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