1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	02	25	A	28	02	25

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: 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.	
NÚMERO DE CONTRATO	2022-0770
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	27-12-2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	17/01/2023
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	860.045.379-1
VALOR (incluido IVA)	$101.760.124.202
PLAZO	El plazo total del contrato será de treinta y nueva (39) meses discriminados de la siguiente manera: (i) Etapa de implementación, cuyo plazo contempla tres (3) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio. (ii) Etapa Operativa, que implica la prestación del servicio de atención al usuario a nivel nacional, la cual tendrá un plazo de ejecución de treinta y seis (36) meses, contada a partir de la finalización de la etapa de implementación. Dentro de esta etapa se contempla un periodo de estabilización, cuya duración será de un (1) mes, contado a partir del inicio de la etapa operativa. El plazo de ejecución contará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	--
PRÓRROGA (SI APLICA)	--
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	--

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

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 Anexos Técnicos y demás documentos contractuales que hagan parte integral del Contrato.	X		X	
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	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
	24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del contrato.				
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	
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	

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
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	
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.	X		X	
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	

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
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	
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	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
	factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.				
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	
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.	X		X	
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	

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
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	
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	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
	entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.				
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	
47	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se 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.	X		X	
48	Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.	X		X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

1. Durante el mes de marzo 2025, se realiza el pago de servicios prestados en el mes de febrero 2025 que quedaron pendientes de febrero 2025, de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato 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.

A continuación, se relacionan las alertas a resaltar para el mes de febrero 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.

Alertas mes de Febrero:

No. OFICIO	FECHA DE ENVIO	ASUNTO
UTBPO-2023-0704-393	03/02/2025	Reiteración y alcance al oficio UTBPO-2023-0704-389.
UTBPO-2023-0704-394	03/02/2025	Reiteración sobre envió de comunicaciones a buzón documental de UT interventoría BPO 2023 mediante el oficio UTBPO-2023-0704-368.
UTBPO-2023-0704-396	07/02/2025	Cierre sin justificación del centro de experiencia presencial Mocoa.
UTBPO-2023-0704-397	07/02/2025	Falta de personal inbound comercial vs dimensionamiento conciliado febrero.
UTBPO-2023-0704-398	13/02/2025	Confirmación horarios de los CEP anexo 1 canales de atención y gestión.
UTBPO-2023-0704-399	07/02/2025	Programación semanal de reuniones de seguimiento y cronograma de facturación.
UTBPO-2023-0704-400	14/02/2025	Reiteración y alcance al oficio UTBPO-2023-0704-388.
UTBPO-2023-0704-405	14/02/2025	Solicitud grabaciones de transacciones CEP Quibdó del periodo diciembre 2024.
UTBPO-2023-0704-406	14/02/2025	Alerta de reducción de ciclo de formación grupo 82
UTBPO-2023-0704-407	18/02/2025	Solicitud cronograma de simulacros para primer y segundo semestre 2025 sobre el plan de contingencia y continuidad del negocio del contrato 2022-0770 – Comware.
UTBPO-2023-0704-408	18/02/2025	Revisión, actualización, divulgación, reinducción y seguimiento a políticas de seguridad de la información contrato 2022-0770 –
UTBPO-2023-0704-409	21/02/2025	Seguimiento a posibles vulnerabilidades de la seguridad de la información durante la ejecución del contrato 2022-0770 por parte de Comware S.A.
UTBPO-2023-0704-411	21/02/2025	Actualización de la matriz de relacionamiento Comware S.A.
UTBPO-2023-0704-413	21/02/2025	Reiteración solicitud base de grabaciones de las transacciones operación Icetex contrato 2022-0770.
UTBPO-2023-0704-414	21/02/2025	Reiteración solicitud grabaciones de transacciones CEP Quibdó del periodo diciembre 2024.
UTBPO-2023-0704-418	27/02/2025	Seguimiento a posibles vulnerabilidades de la seguridad de la información durante la ejecución del contrato 2022-0770 por parte de comware S.A.
UTBPO-2023-0704-422	27/02/2025	Acceso a ruta según comunicado comware-2022-0770-281 sobre solicitud grabaciones de transacciones CEP Quibdó del periodo diciembre 2024.
UTBPO-2023-0704-423	28/02/2025	Requerimiento de grabaciones y evidencias para validación de incidencias.
UTBPO-2023-0704-425	27/02/2025	Reiteración solicitud reporte de incidente sobre plataforma Bright Pattern del 19 de febrero de 2025 por parte de comware S.A.

Alerta por grabaciones no encontradas:

La Interventoría procede a presentar el informe de las interacciones auditadas correspondientes al mes de febrero (634 muestras), las cuales fueron seleccionadas de forma aleatoria. Dicho informe ha sido compartido tanto con la entidad como con el proveedor, con el fin de dar seguimiento a la obligación contractual que se cita a continuación. Adicionalmente, se informa que, como resultado de esta auditoría, la entidad aplicó un descuento sobre la factura del proveedor correspondiente al mes de febrero de 2025, debido a transacciones no encontradas en las herramientas de grabación.

Así como se emiten las respectivas alertas a través de los oficios relacionados en el mes de febrero.

"…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…"

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

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

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

Sin embargo, cabe resaltar que, al día de hoy 21 de marzo de 2025, Comware S.A no ha presentado el soporte que demuestre la entrega de las grabaciones de las transacciones para el mes de febrero de 2025 de acuerdo con los lineamientos dados por la Supervisión del contrato No. 2022-0770, la cual debe hacerse por un medio magnético con el lleno de los requisitos establecidos.

No existiendo prueba de la entrega de dichas grabaciones correspondientes al mes de febrero de 2025 ni el cronograma de entrega de las anteriores grabaciones a este periodo aquí facturado, la UT Interventoría BPO 2023 se permite extender concepto no favorable para tramite de factura del contratista Comware S.A por los servicios prestados en el mes de febrero de 2025, motivo por el cual no podrá ser radicada por parte del proveedor la factura aquí referida.

Modificación a bases de facturación "Mensaje de Texto" febrero 2025:

La UT Interventoría BPO 2023 se permite dejar constancia que por acuerdo entre la supervisión del contrato No. 2022-0770 y Comware S.A durante la sesión de conciliación facturación Comware S.A adelantada el día 19 de marzo de 2025, decidieron cambiar las bases de facturación correspondientes al servicio de "Mensaje de Texto" presentadas, modificación que se detalla quedó documentada mediante oficio **UTBPO-2023-0704-447 "MODIFICACIÓN BASES DE FACTURACIÓN PARA SERVICIO "Mensaje de Texto" CONTRATO No. 2022-0770"** de fecha 20 de marzo de 2025.

Servicio

		INICIAL		
Canal	Tipo de Gestión	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva
Multicampañas (Servicio)	Mensaje SMS - CHAT	$27	2.279.968	$ 61.559.136

		ACTUAL			
Canal	Tipo de Gestión	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	Diferencia
Multicampañas (Servicio)	Mensaje de texto	$6	8.319.739	$ 49.918.434	$ 11.640.702

Comercial

		INICIAL		
Canal	Tipo de Gestión	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva
Multicampañas (Comercial)	Mensaje SMS - CHAT	$27	1.779	$ 48.033

		ACTUAL			
Canal	Tipo de Gestión	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	Diferencia
Multicampañas (Comercial)	Mensaje de texto	$6	6.492	$ 38.952	$ 9.081

Gestión Apoyo CEP:

En la factura a radicar en marzo de 2025, correspondiente a los servicios prestados en el mes de febrero de 2025, se excluyen y permanecen en proceso de revisión los casos que se detallan a continuación. La Supervisión del contrato No. 2022-0770 manifiesta que, en caso de ser aprobados, dichos casos serán gestionados mediante una facturación adicional, sin embargo esta interventoría no emite concepto de aprobación, toda vez que no se encuentra aprobado este proceso por la entidad.

Canal	Tipo de Gestión	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	Concepto
Canal Digital	Online Chat	**$6.972**	5.509	**$38.408.748**	Asesor no corresponde al servicio

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)

Informe 2: De conformidad con el memorando No. 14 enviado por la Supervisora (Libia Fonseca) del contrato de Comware, se atiende la novedad: "…Se aclara que durante el periodo de (Marzo, Abril y Mayo) la entidad no ha requerido realizar esta actividad de capacitación y visitas a las Instituciones de Educación Superior…", así como se confirma que para el mes de junio no se encuentra este reporte en el SharePoint.

Informe 13: De conformidad con el memorando No. 14 enviado por la Supervisora (Libia Fonseca) del contrato de Comware, 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…"

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 29 informes presentados por Comware S.A.

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

Requisitos para la facturación de Compare S.A:

Mediante el oficio UTBPO-**2023-0704-448 "REQUISITOS PARA LA FACTURACIÓN DE COMWARE S.A BAJO EL CONTRATO No. 2022-0770"** se reseñó cada uno de los requisitos que se requieren para la aprobación y la radicación de la factura de Comware S.A.

Así como se dejó sentado el lineamiento claro dado por la interventoría frente al lleno total de los requisitos establecidos para la aprobación y posterior radicación de la factura de Comware S.A.

"…De igual forma esta interventoría en el improbable evento que encontrase algún faltante en los requisitos aquí señalados procederá a la no aprobación de la misma lo que conllevara que Comware S.A no pueda adelantar su derecho de radicar la factura correspondiente al mes de los servicios prestados, por lo cual desde ya elevamos solicitud a fin de que no se presenten inconvenientes en la aprobación de la factura…"

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI	X	NO	

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO

7

RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)

RELACIONE EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL APORTE:

PLANILLA 9483096964

1. **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 febrero de 2025 ajustadas a la ley y a lo propuesto por Comware S.A.

2. Conciliación cifras servicios prestados febrero 2025:

Esta Interventoría se permite dejar claridad frente a la base de facturación, la que es suministrada en su totalidad por Icetex, se deriva del sistema Cosmos, y es administrada por la entidad.

Recibida la base de facturación por la Interventoría se procedió hacer la alineación con Comware S.A frente a cada uno de los segmentos que conforman la operación, arrojándonos el total por el cual se debe facturar, así como la penalidad a lugar, incluyendo en el cuerpo del acta de facturación febrero 2025 y en el informe de facturación febrero 2025 las salvedades frente al periodo en revisión.

A la fecha la interventoría no tiene conocimiento del documento o procedimiento donde evidencie la imposibilidad de descontar estas transacciones directamente en la factura generada y en aras de no afectar el proceso de facturación del contratista, la Interventoría avala la facturación dejando la anotación que una vez ICETEX remita la documentación a la interventoría validara y se pronunciara al respecto, respetando la indicación suministrada por la supervisión del contrato No. 2022-0770, que el descuento se hará en forma lineal, no pudiéndose efectuar en el mes de enero, por lo cual se procede el descuento de lo siguiente en el mes de febrero.

		Real			Real menos Diferencia Diciembre		
Tipo Factu	Servicio	CantidadUnidad	Valor Total Antes de Iv	Baremo	CantidadUnidad	Valor Total Antes de Iv	Descuento Febrer
FTE	Valor por Asesor Móvil, ferias y eventos	0,21	$ 1.232.792,40	$ 5.870.440,00	0,00		-$ 18.961.521,20
	Solución en Primer Contacto (SPC)	2,83	$ 14.459.582,19	$ 5.109.393,00	0,00		-$ 4.905.017,28
Otro	Viaticos		$ 222.500,00		0,00		-$ 3.251.600,00
Total a Facturar			$ 2.166.888.238,06			$ 1.957.995.036,44	-$ 27.118.138,48

La interventoría se permite aclarar que por orden expresa de la supervisión del contrato No. 2022-0770 se Aprobaron las transacciones que presentaron diferencias en la creación Vs día de recepción, lo anterior atribuible a la falla del BUS de datos según manifestado por Comware S.A, a continuación, se relacionan las transacciones aprobadas para cada uno de los canales.

Igualmente, la supervisión del contrato No. 2022-0770 excluyo las transacciones que presentaron falla después del 24 de febrero de 2025, toda vez que ya había sido puesto en conocimiento del proveedor el proceso a seguir para reportar las fallas del BUS de datos, mediante sesión celebrada el día 24 de febrero de 2025 entre las partes.

Casos creados al siguiente día

Canal	Tipo de Gestión	Antes del 24 (Aprobado)	Despues del 24 (Excluido)	Total
Canal Telefónico	Llamada Inbound	1.887	104	1.991
Canal Digital	Video Atención	34	7	41
	Online Chat	563	37	600
	WhatssApp Agente	406	11	417

3. *"…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…"

De conformidad con la obligación anteriormente citada es claro que las grabaciones de transacciones deben cumplir cabalmente con la obligación aquí encionada.

La Interventoría informa que no ha logrado acceder al 100% de las grabaciones solicitadas en cumplimiento de la obligación mencionada. Por lo tanto, solicitamos a Comware S.A. que tome las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento total de dicha obligación. Adicionalmente, se llevó a cabo una auditoría, con el fin de garantizar la cobertura completa de esta obligación. Esto ha sido motivo de seguimiento de esta Interventoría en varias oportunidades, como consta en los oficios que nos permitimos relacionar a continuación.

Así como para el mes de marzo se efectua descuento econimico sobre la facturación del mes de febrero por grabaciones no encontradas.

UTBPO-2023-0704-359 - PRESUNTO INCUMPLIMIENTO ROTULADO E INEXISTENCIA DE GRABACIONES – 13-12-2024 (Se encuentra en espera de respuesta por parte de Comware S.A, así como del Icetex)

UTBPO-2023-0704-378 - Solicitud base de grabaciones de las transacciones operación Icetex contrato 2022-0770.

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI		NO		NO APLICA	
	X				

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2025)*
VALOR PPTO ANTICIPO 2025	5.100.000.000
VALOR DEL CONTRATO	30.202.828.057
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	-
VALOR A PAGAR (Si aplica)	2.433.597.862
VALOR EJECUTADO	3.060.128.380
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	29.809.101.815

10

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO __X___

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	**3 REGULAR**	**4 ACEPTABLE**	**5 EXCELENTE**

ASPECTO	**DESCRIPCIÓN**	**PUNTAJE**
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	

OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	
REEVALUACIÓN GENERAL		**(Promedio de los puntajes)**
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

Nota Aclaratoria: Esta interventoría deja de presente que se presenta formato F-319 dando cumplimiento a los requisitos de facturación para la UT Interventoría BPO 2023, sin embargo, es necesario precisar que la Interventoría emitió concepto no favorable mediante oficio UTBPO-2023-0704-452 de fecha 21 de marzo de 2025, mediante el cual NO SE AUTORIZA la facturación presentada en el mes de marzo, correspondiente a los servicios prestados en el mes de febrero por Comware S.A. toda vez que no cumple con los requisitos de facturación.

FECHA DE ELABORACIÓN: 20/03/2025

FIRMA DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR
Jorge Luis Monterrosa Sierra
Director Interventoría
UT Interventoría BPO 2023

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

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

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

CONTRATO INTERVENTORÍA 2023-0704

UTBPO-2023-0704-452
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 21 de marzo de 2025

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

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

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 NO FAVORABLE TRAMITE DE FACTURA CONTRATISTA COMWARE S.A. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MES DE FEBRERO 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 FEBRERO de 2025.

Verificadas las cantidades, penalizaciones, y demás aspectos, encontramos que están alineados con el documento de pre-factura presentado por el proveedor.

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 1.108.703.946	$ 210.653.750	$ 1.319.357.696
Costos por FTE Operación Servicio	$ 415.191.043	$ 77.751.347	$ 492.942.390
Costos por FTE Operación Comercial	$ 169.448.745	$ 32.195.261	$ 201.644.006
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 9.984.572	$ 1.897.069	$ 11.881.641
Otros Servicios	$ 342.671.373	$ 65.107.561	$ 407.778.934
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 5.718	$ 1.086	$ 6.805
Factura por Otros (Pago Anticipo)	$ 357.283.371	$ 67.716.629	$ 425.000.000
Total	$ 1.688.710.589	$ 319.887.273	$ 2.008.597.862

*"…**1.7 CONCILIACIÓN DE LA FACTURA:***

La entidad de manera mensual compartirá al PROVEEDOR 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 interventoría se permite aclarar que por orden expresa de la supervisión del contrato No. 2022-0770 se aprobaron las transacciones que presentaron diferencias en la creación Vs día de recepción, lo anterior atribuible a la falla del BUS de datos según manifestado por Comware S.A, a continuación, se relacionan las transacciones aprobadas para cada uno de los canales.

Igualmente, la supervisión del contrato No. 2022-0770 excluyo las transacciones que presentaron falla después del 24 de febrero de 2025, toda vez que ya había sido puesto en conocimiento del proveedor el proceso a seguir para reportar las fallas del BUS de datos, mediante sesión celebrada el día 24 de febrero de 2025 entre las partes.

Casos creados al siguiente día

Canal	Tipo de Gestión	Antes del 24 (Aprobado)	Despues del 24 (Excluido)	Total
Canal Telefónico	Llamada Inbound	1.887	104	1.991
Canal Digital	Video Atención	34	7	41
	Online Chat	563	37	600
	WhatssApp Agente	406	11	417

Sin embargo, cabe resaltar que, al día de hoy 21 de marzo de 2025, Comware S.A no ha presentado el soporte que demuestre la entrega de las grabaciones de las transacciones para el mes de febrero de 2025 de acuerdo con los lineamientos dados por la Supervisión del contrato No. 2022-0770, la cual debe hacerse por un medio magnético con el lleno de los requisitos establecidos.

No existiendo prueba de la entrega de dichas grabaciones correspondientes al mes de febrero de 2025 ni el cronograma de entrega de las anteriores grabaciones a este periodo aquí facturado, la UT Interventoría BPO 2023 se permite extender concepto no favorable para tramite de factura del contratista Comware S.A por los servicios prestados en el mes de febrero de 2025, motivo por el cual no podrá ser radicada por parte del proveedor la factura aquí referida.

Nos permitimos señalar la obligación en la que se ampara este concepto:

> *"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 formato de envío de grabaciones deberá ser compatible con el reproductor de Windows media o mediante un sistema que garantice el almacenamiento, búsqueda y escucha oportuna de todas las transacciones. El empaquetamiento de transacciones deberá contemplar un esquema seguro para que el ICETEX pueda acceder a las mismas.*
>
> *El sistema deberá contar con la capacidad de obtener las transacciones grabadas en un plazo no superior a 12 horas. El PROVEEDOR deberá proponer los mecanismos que permitan la grabación permanente, además se deben especificar los medios de búsqueda: por fecha, hora, por estación de trabajo, por extensión, IP, por número de teléfono, Asesor, o por número de documento de identidad de los grupos de interés. El ICETEX debe tener acceso para la búsqueda de transacciones en este sistema, en línea y poder descargarlas; en caso de que sean solicitadas al operador, este debe entregarlas al ICETEX en un plazo no mayor a 12 horas.*

Los parámetros requeridos para las consultas y rotulación de la grabación de llamadas serán: fecha, hora, Split, documento de identidad, usuario Asesor e IP, y demás que sean requeridos por el ICETEX y sean acordados con lo definido con el PROVEEDOR…"

"…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. Para el caso de las llamadas del Canal Telefónico, conversaciones vía chat y grabaciones de los CEP, el PROVEEDOR deberá almacenarlas en las plataformas o dispositivos definidos por el ICETEX, por un período mínimo a dos (2) años contados a partir del día en que se generó la transacción y deben ser entregados al supervisor o interventor del contrato del ICETEX, de manera mensual como soporte al proceso de facturación…"

Sin otro particular

JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
Director del Proyecto
dir.bpo@teseract.com.co
Cel: 301 210 31 64

ELABORÓ	JUAN HERNÁNDEZ	REVISÓ	JORGE MONTERROZA/ GLADYS RODRIGUEZ	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	Archivo gestión documental
	21/03/2025		21/03/2025		21/03/2025		21/03/2025
Anexos: N/A							
Requiere respuesta: SI NO_X_							



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
PROYECTO ICETEX
FEBRERO 2025

Organigrama cierre febrero

Gerente de Proyecto
Jhon Jairo Rodríguez García
(100%)

- **Director Operaciones** (100%) — 2 Recursos
  - **Jefe Operación Senior** (100%) — 2 Recursos
    - **Jefe Operación Por Canal** (100%) — 3 Recursos
      - **Coordinador Por Canal** (100%) — 21 Recursos
        - **Asesor** (100%) — 382 Recursos
- **Jefe Calidad y Experiencia** (100%) — 1 Recurso
  - **Coordinador Calidad** (100%) — 1 Recurso
    - **Coordinador Experiencia y Satisfacción** (100%) — 1 Recurso
      - **Analista Calidad y Experiencia** (100%) — 21 Recursos
- **Jefe Formación** (100%) — 1 Recurso
  - **Coordinador Formación** (100%) — 1 Recurso
    - **Analista Formación** (100%) — 8 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%) — 2 Recursos
      - **WorkForce** (100%) — 1 Recurso
      - **Auxiliar Workforce** (100%) — 1 Recurso
      - **GTR** (100%) — 5 Recursos
- **Coordinador GH** (100%) — 1 Recurso
  - **Analista de Selección** (100%) — 1 Recurso
  - **Auxiliar GH** (100%) — 2 Recursos
- **Coordinador Service Desk** (100%) — 1 Recurso
  - **Agentes Service Desk** (100%) — 4 Recursos
- **Ingeniero de implementación** (100%) — 1 Recurso
  - **Analista de Procesos** (100%) — 1 Recurso
- **Community Manager** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar administrativa** (100%) — 1 Recurso
  - **Administrador de Usuarios** (100%) — 1 Recurso
  - **Analista de inventarios** (100%) — 1 Recurso

Personal Contractual

Personal Adicional (No contractual)

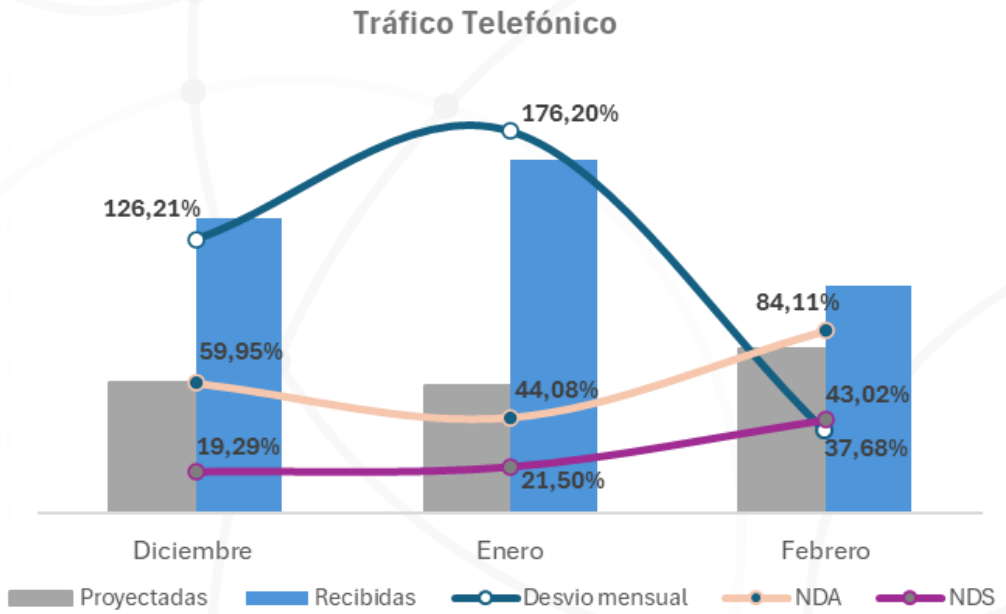
#SomosExcelencia

CANAL TELEFÓNICO

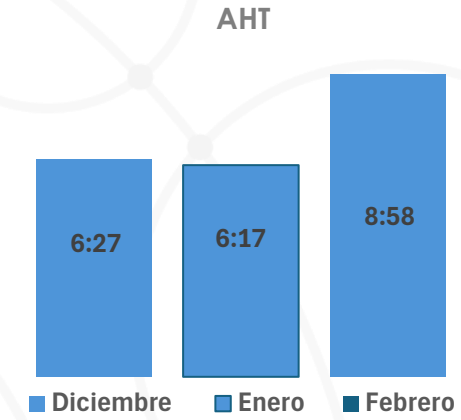


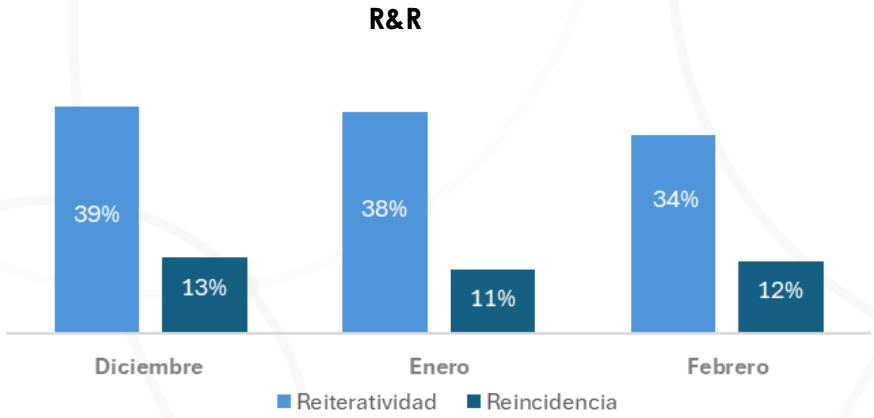
TELEFÓNICO TRÁFICO

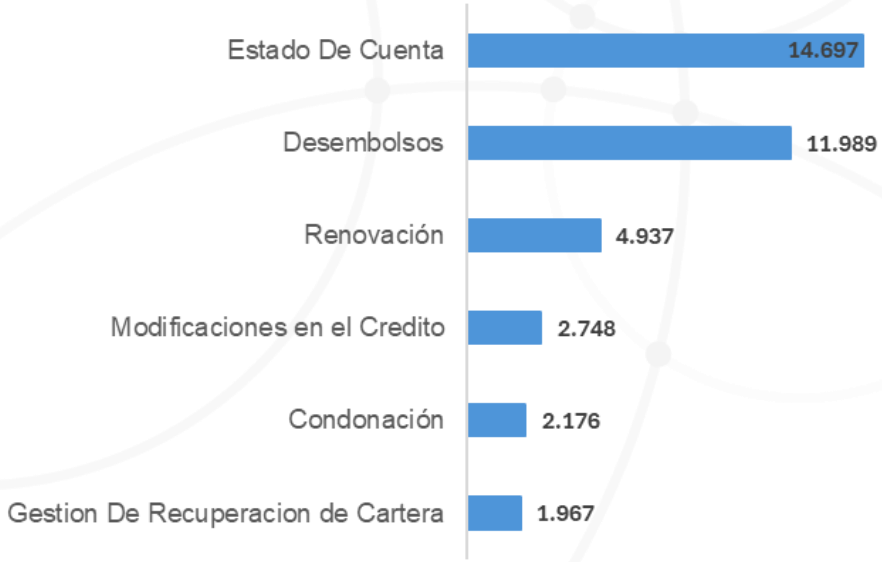
Comportamiento De Tráfico



Metas	
-NS	80%
-NA	95%
-AHT	7:30



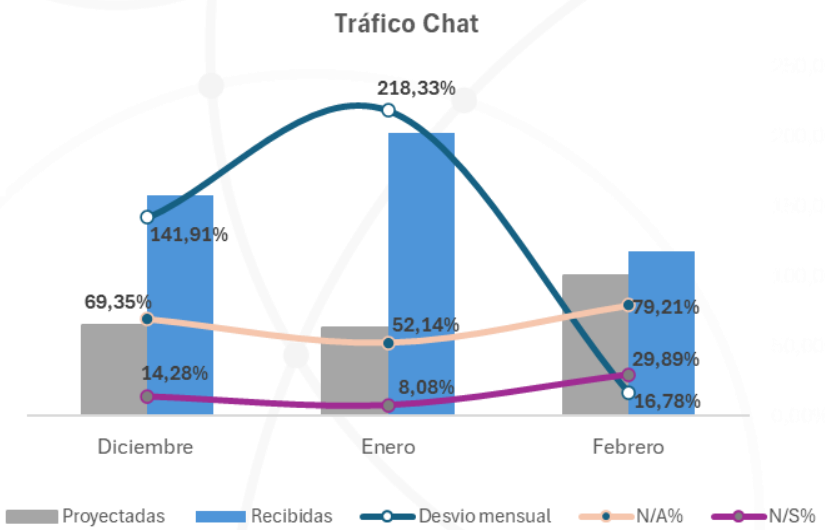


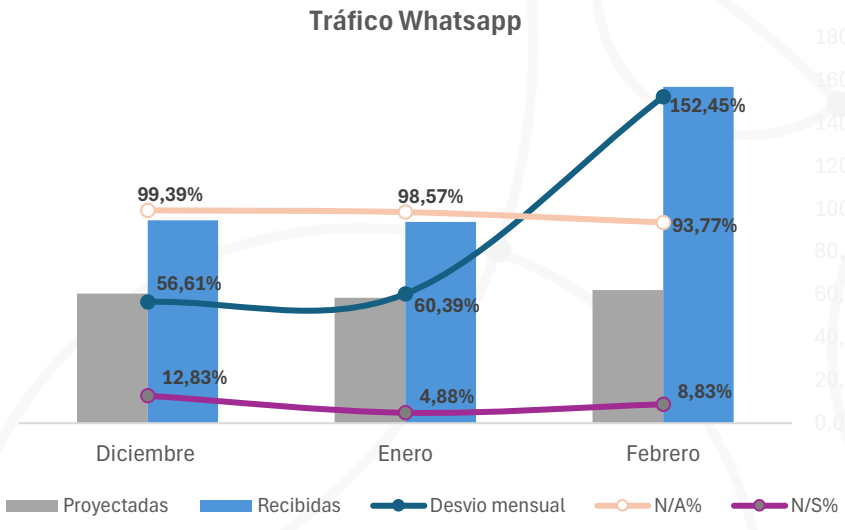




CANAL DIGITAL

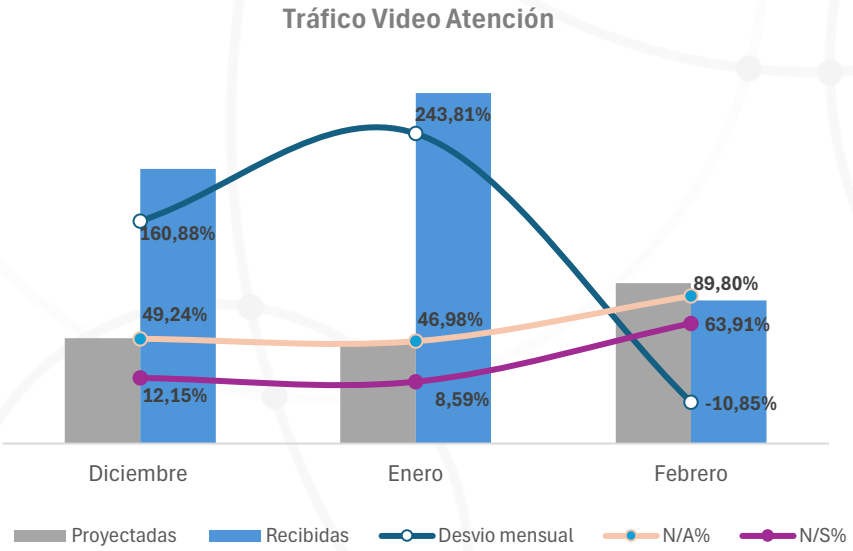
CANAL DIGITAL

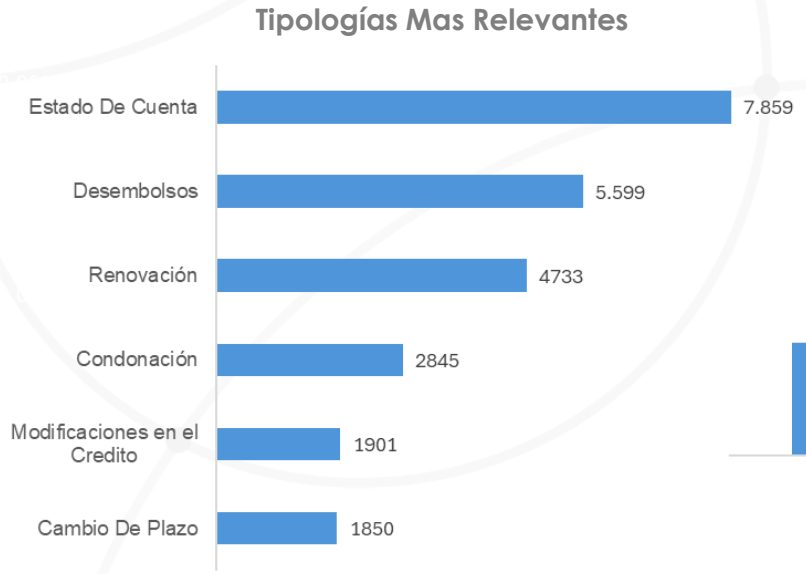


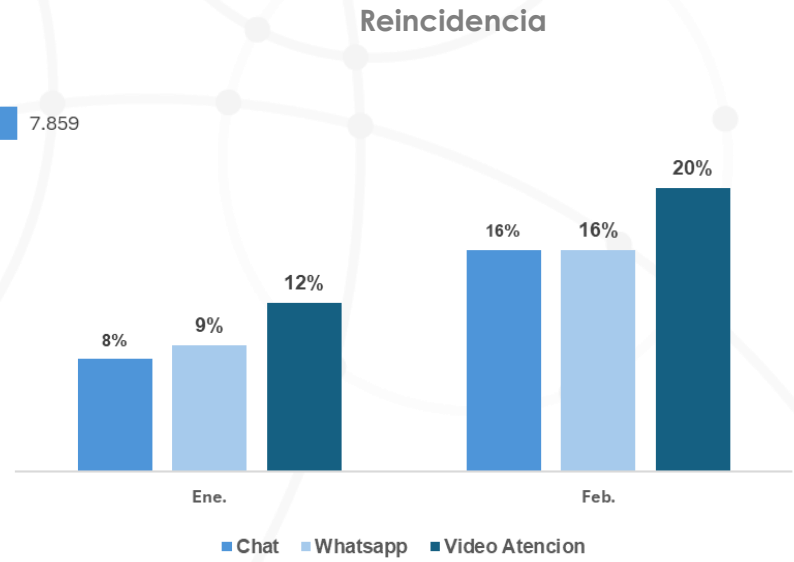


Metas

-NS	80%
-NA	95%
_ADHE	80%





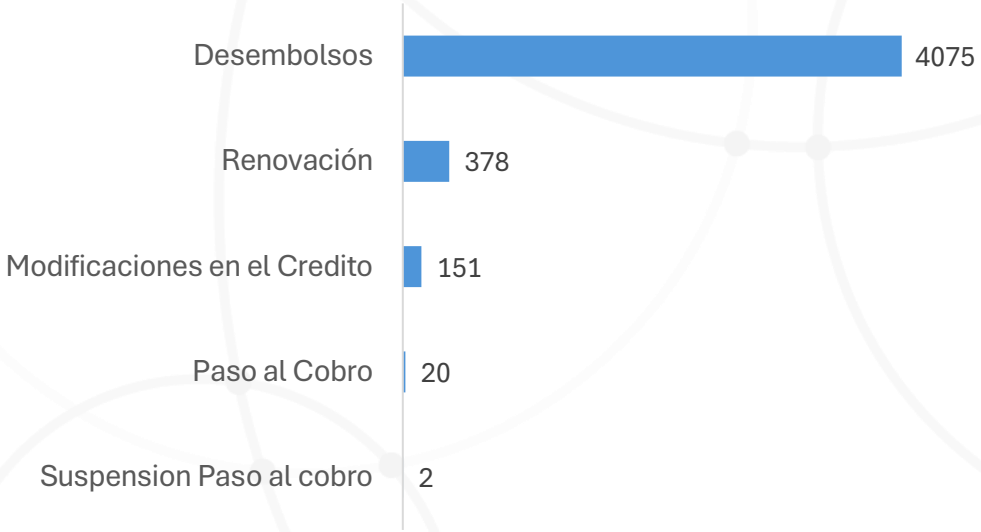


REDES SOCIALES

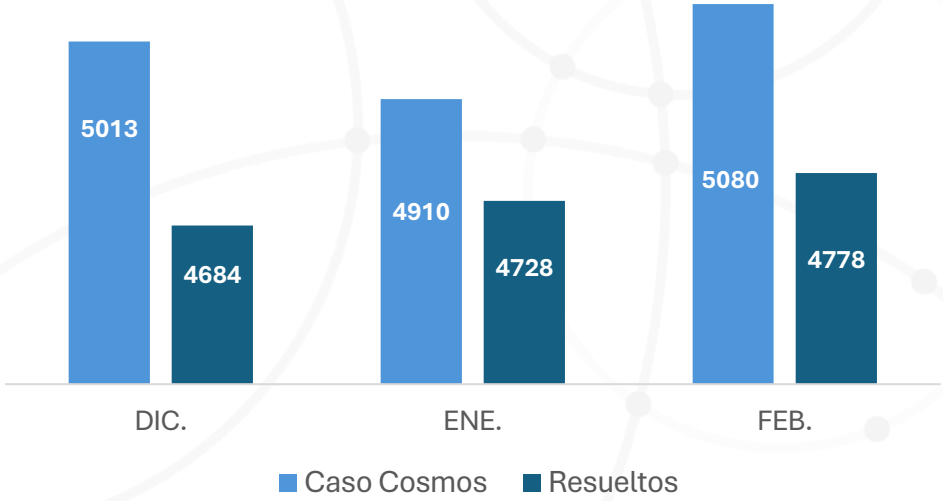
Casos Escalados	78
Casos Pendientes	9
Re escalados	2
Casos Resueltos	67
Total	78



TIPOLOGÍAS REDES SOCIALES



MODO ON CASOS ESCALADOS

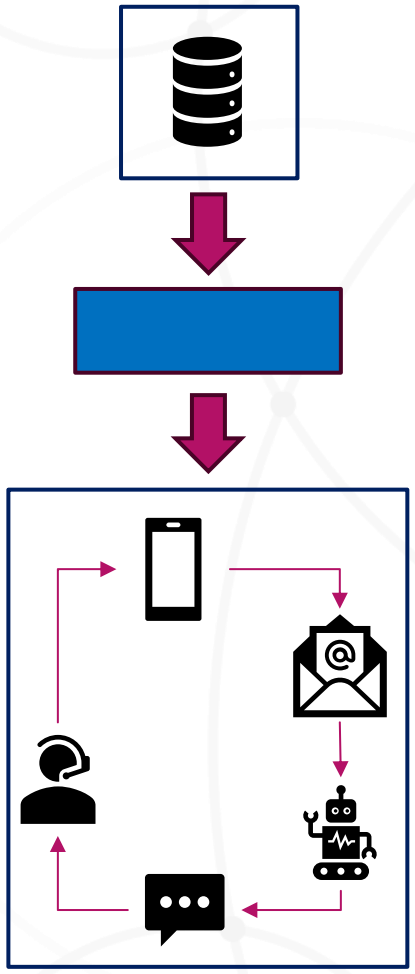


RENOVACIONES 2025-1



#SomosExcelencia

CAMPAÑA DE RENOVACIONES 2025-1 – CREDITOS PROPIOS Y FONDOS



Estrategia Omnicanal



Implementamos estrategia Omnicanal para esta convocatoria de Renovaciones 2025-1:

- ✓ WhatsApp
- ✓ Voice Blaster
- ✓ SMS
- ✓ Emailing.

Aplicando mejores prácticas en gestión BPO.

TOTAL LÍNEAS DE CRÉDITO: FONDOS Y PROPIOS

- ✓ Actualizaciones de datos acumuladas: 170539 (86,6%).
  - Renovaciones: 159873 (93,7% del total).

PROPIOS

- ✓ Actualizaciones de datos acumuladas: 136437 (89,6%).
  - Renovaciones: 131625 (96,5%).

FONDOS

- ✓ Actualizaciones de datos acumuladas: 34102 (76,1%).
  - Renovaciones: 28248 (82,8%)

CAMPAÑA DE RENOVACIONES 2025-1 – COMPORTAMIENTO POR IES





- ✓ Hay 26,484 casos pendientes por actualización de datos.
- ✓ De estos, el 8.8% corresponde a IES sin convenio.
- ✓ Además, 20 IES con mayor representatividad concentran en conjunto el 42% de los casos, mientras que 212 IES representan el 49.2%

- ✓ Hay 10666 casos pendientes por renovación con datos actualizados.
- ✓ De estos, el 4,9% corresponde a IES sin convenio.
- ✓ La U.Nacional y UNAD, concentran el 15,4%.

CAMPAÑA DE RENOVACIONES 2025-1 – COMPORTAMIENTO POR LÍNEA DE CRÉDITO

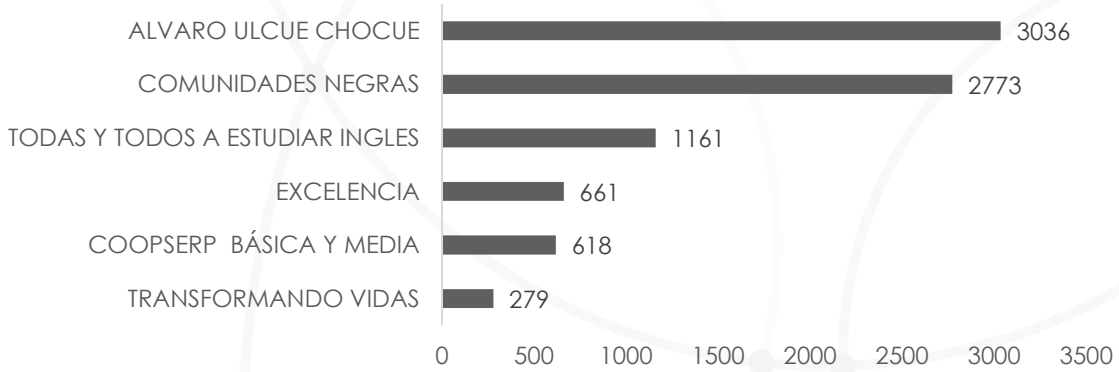
FONDOS

- ✓ Actualizaciones de datos acumuladas: 34102 (76,1%).
  - Renovaciones: 28248 (82,8%)

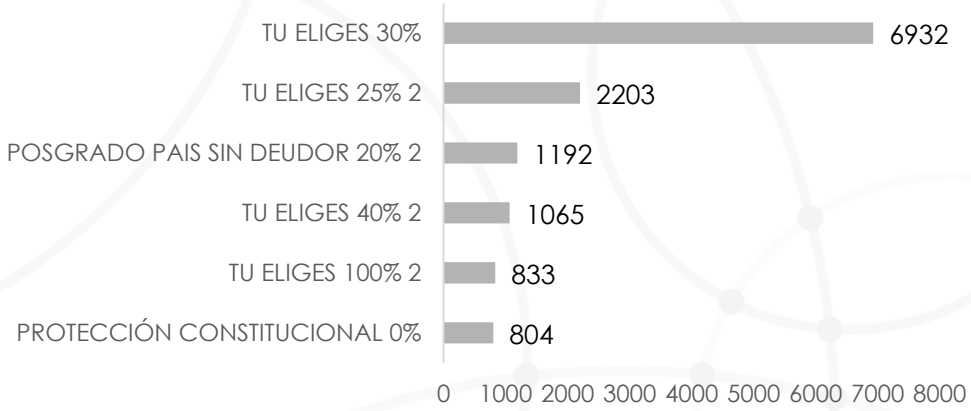
PROPIOS

- ✓ Actualizaciones de datos acumuladas: 136437 (89,6%).
  - Renovaciones: 131625 (96,5%).

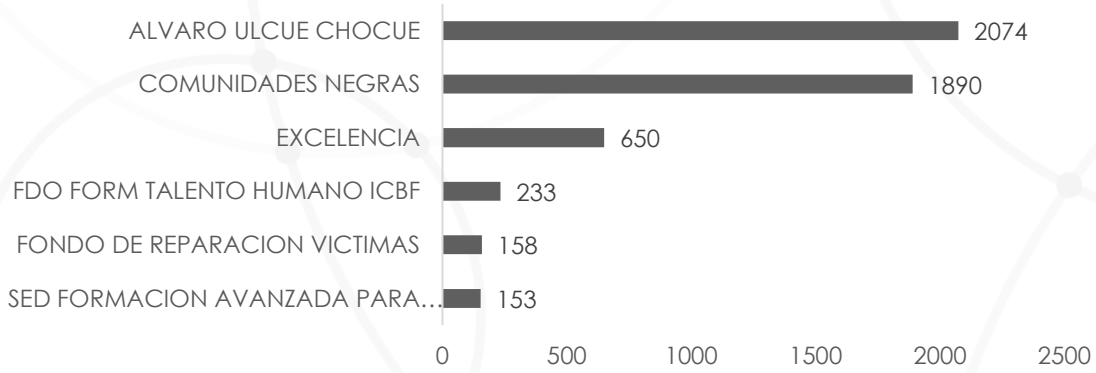
RENOVACIONES 2025-1
Pendientes Act Datos - Fondos



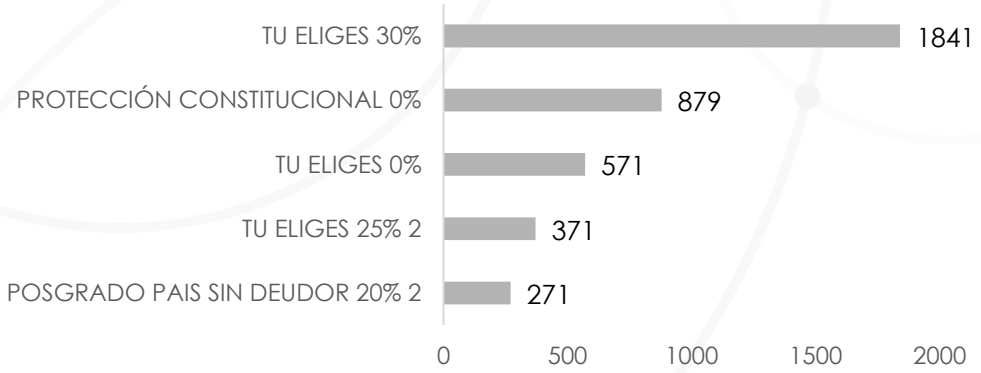
RENOVACIONES 2025-1
Pendientes Act Datos - Propios



RENOVACIONES 2025-1
Pendientes Renovaciones - Fondos

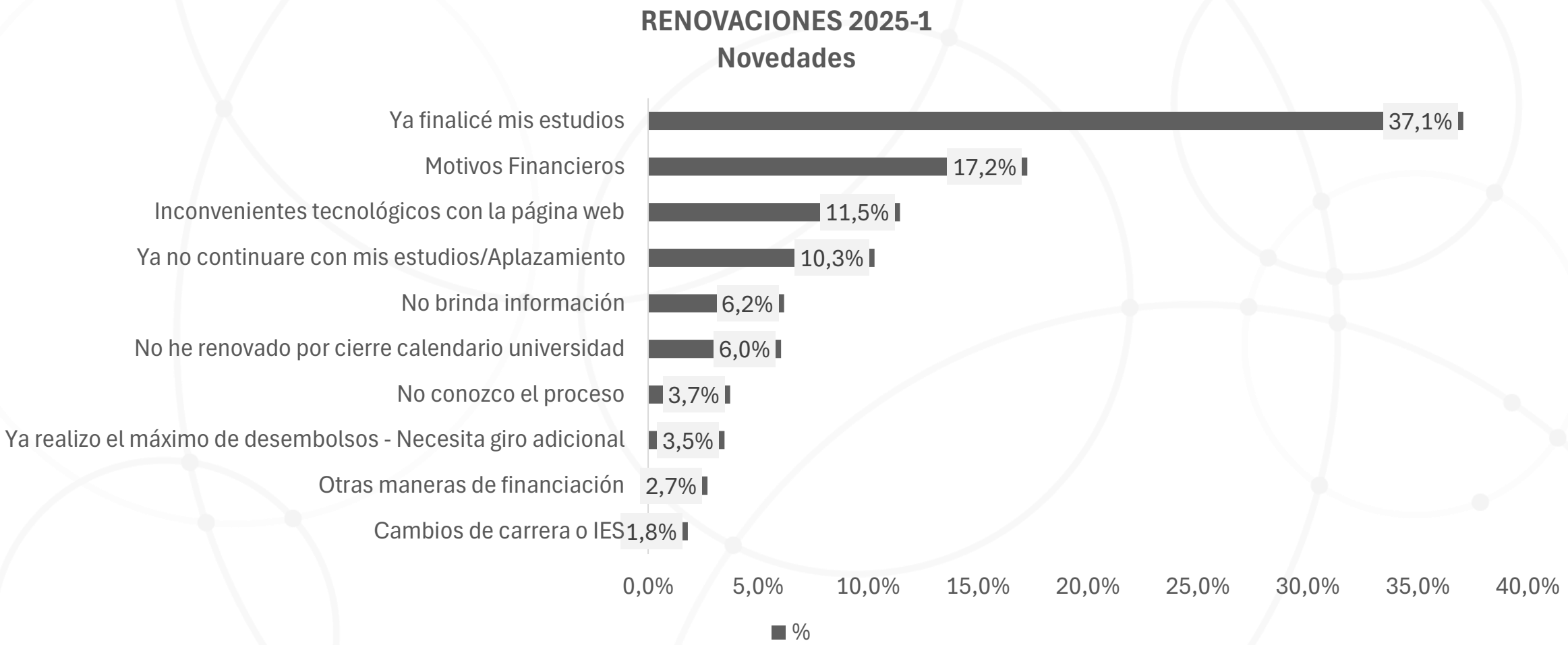


RENOVACIONES 2025-1
Pendientes Renovaciones - Propios



CAMPAÑA DE RENOVACIONES 2025-1 – COMPORTAMIENTO POR LÍNEA DE CRÉDITO

- ✓ En los acompañamientos Telefónicos realizados a los beneficiarios susceptibles de renovación que seguían pendientes, los motivos que le impedían avanzar en el proceso encontrando las siguientes casuísticas:

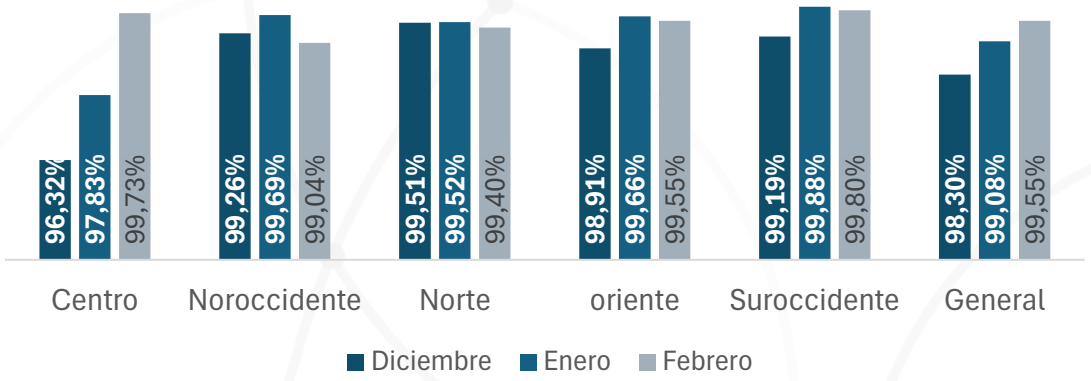




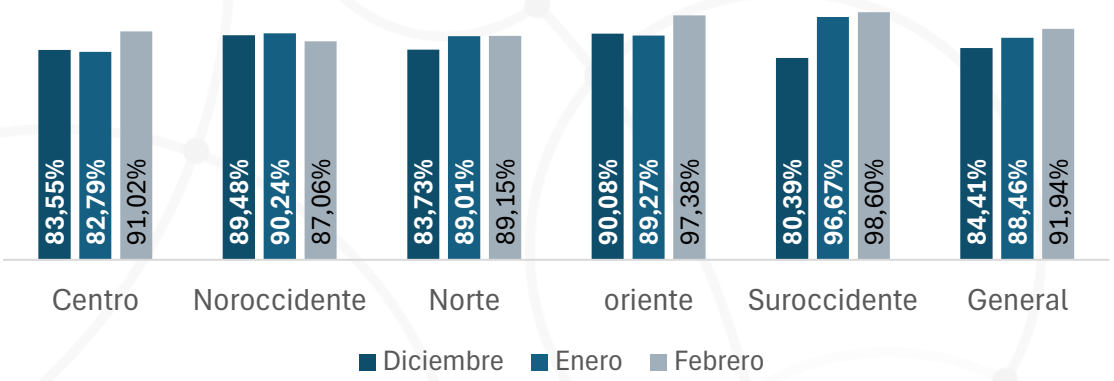
CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

CEP TRÁFICO

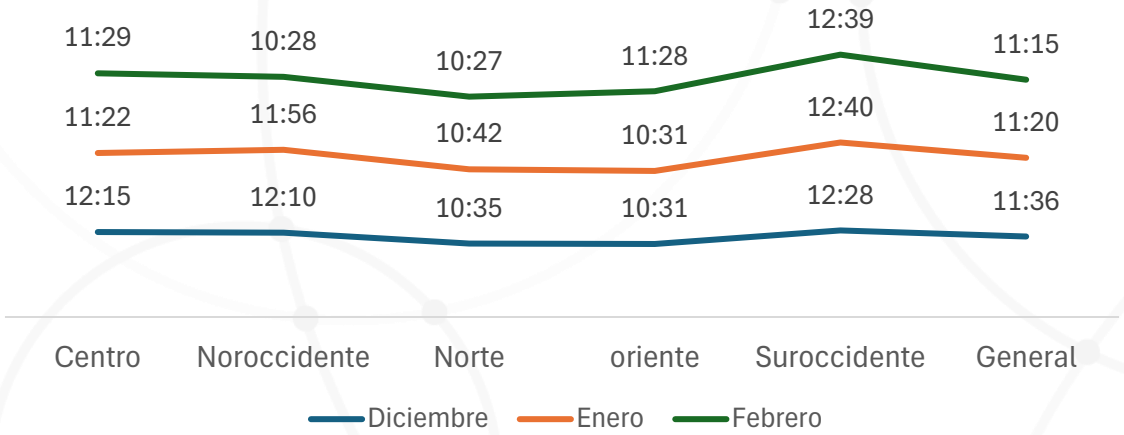
Nivel de Atención



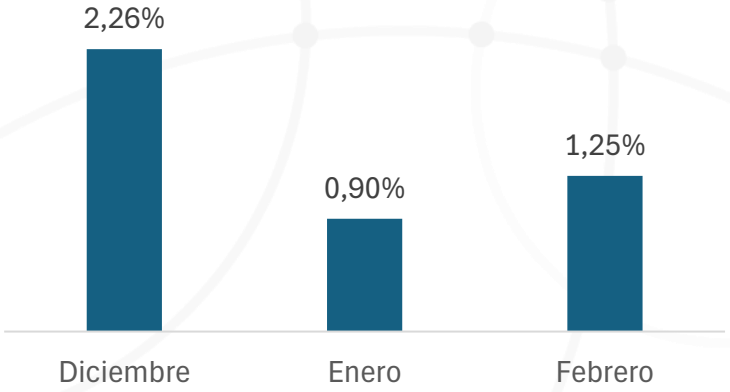
Nivel de Servicio en Sala



AHT Modulo



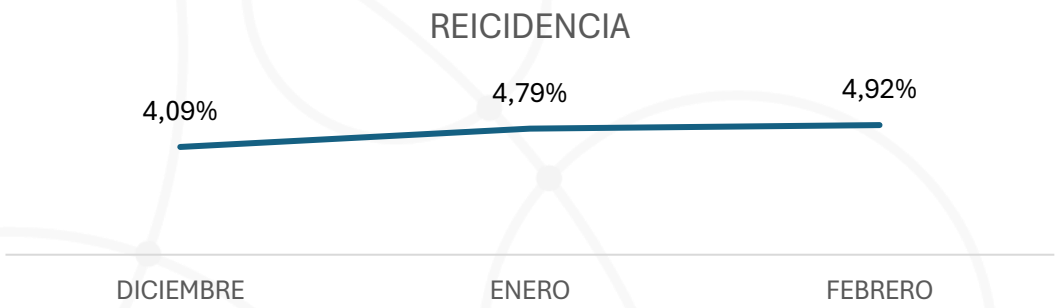
% de Rechazos



Reincidencia.

Tipificación	Cantidad	% de Part.
Etapa de estudios	407	59,42%
Etapa de amortización	155	22,63%
Administración de la Cartera	74	10,80%
Otorgamiento de producto	28	4,09%
Asesoría General	21	3,07%
Total general	**685**	**100,00%**

Tipificación	Cantidad	% de part.
Etapa de estudios	407	59,42%
Renovación	219	31,97%
Modificaciones en el crédito	130	18,98%
Desembolsos	39	5,69%
Paso al cobro	19	2,77%



Ferias del mes

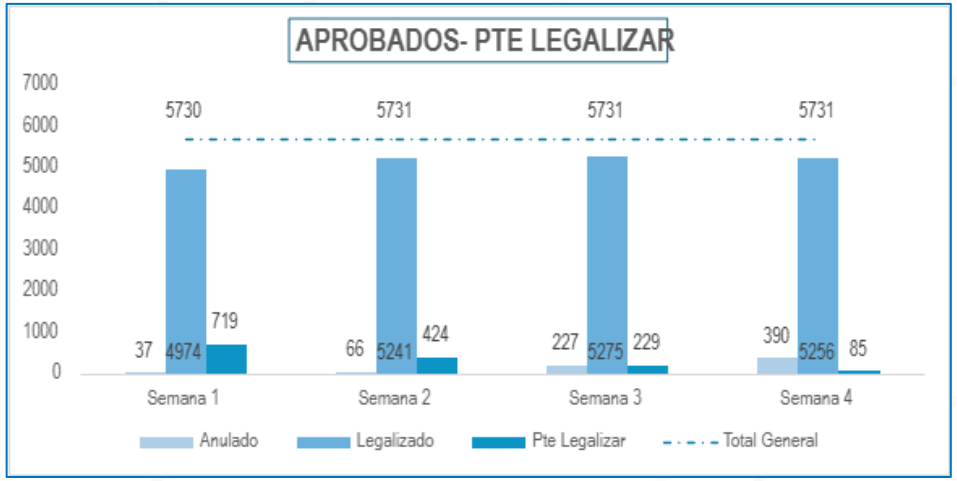
FECHA INCIO	Ciudad	LUGAR ACTIVIDAD	NOMBRE ACTIVIDAD
5/02/2025	Córdoba	Tierra alta	Visita Municipal Tierra Alta - Córdoba
6/02/2025	Santa Marta	CRAV - UARIV Santa Marta	Visita UARIV Santa Marta febrero
11/02/2025	Cali	Colegio Hispanoamericano	Feria estudiantil
12/02/2025	Cúcuta	Colegio Carlos Ramírez Paris	Feria estudiantil
13/02/2025	Santa Marta	Visita Maria la baja	Visita Maria la baja - Bolívar
18/02/2025	Valledupar	Instpecam	Feria estudiantil
20/02/2025	Pasto	Colegio Javeriano	Feria estudiantil
21/02/2025	Mocoa	Comfamiliar	Feria estudiantil
21/02/2025	Buga	Universidad liceo de los andes	Feria estudiantil
28/02/2025	Cali	Colegio comfandi el prado	Feria estudiantil
28/02/2025	Cali	Alcaldía Municipal Puerto Tejada	Feria estudiantil

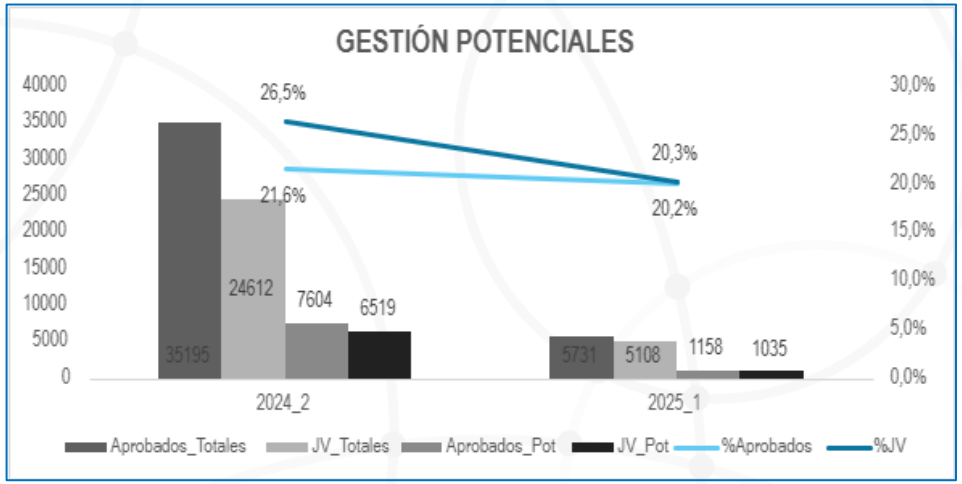
CANAL COMERCIAL

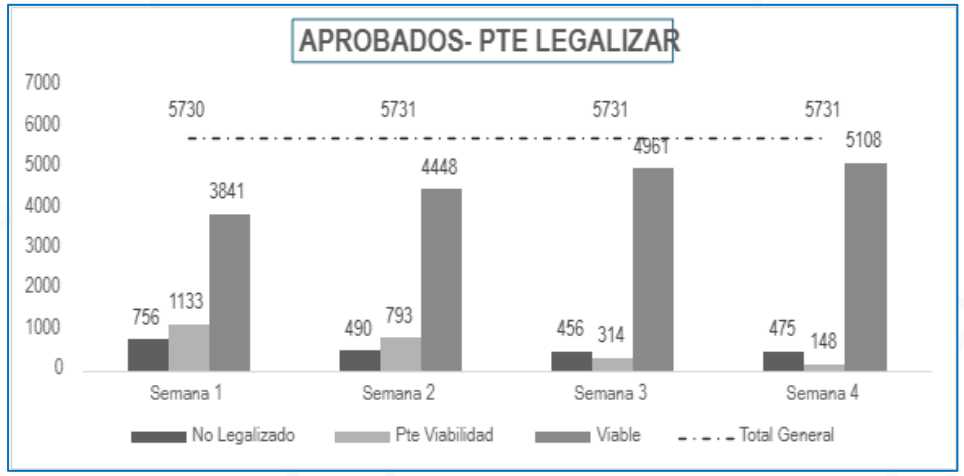


GESTIÓN COMERCIAL

AHT	Total, Recibidas	Total, atendidas	Desvió mensual	% tipificación	% Pendiente tipificar	Nivel de servicio	Nivel de atención
06:36	13,011	11,695	62%	93,22%	6,78%	67,58%	89,89%







OUTBOUND

Base Gestionada	Contactabilidad
100%	33%

Contacto Efectivo	AHT
95%	00:04:21

MODO ON

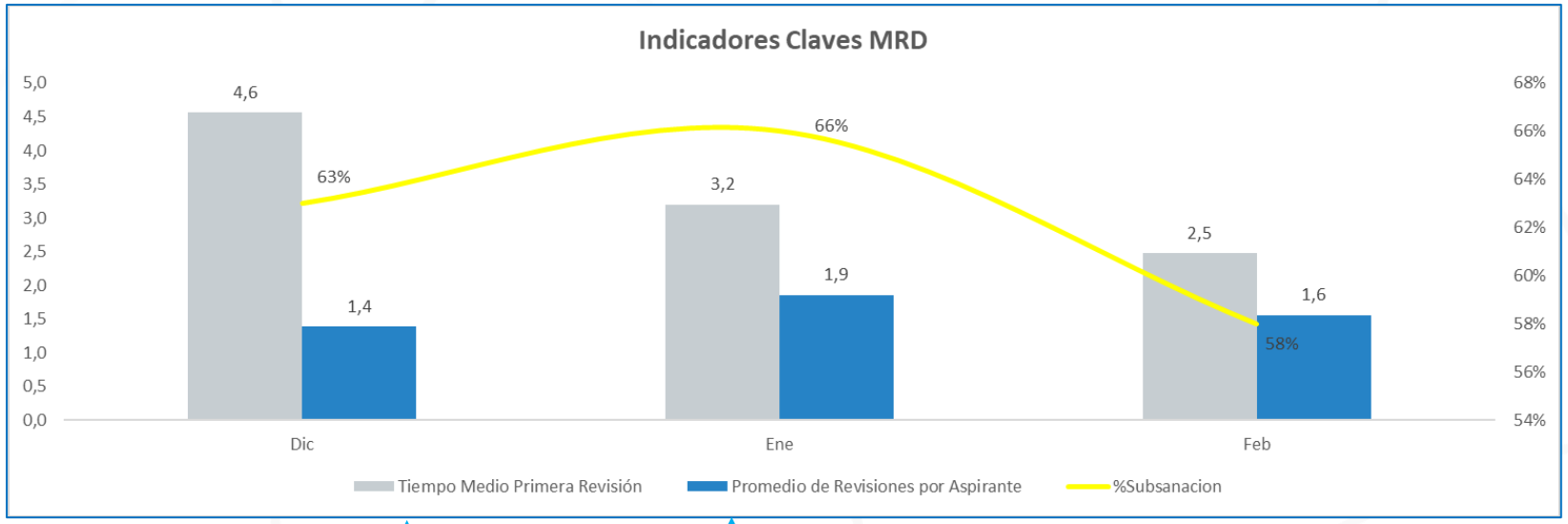
HC	Rotación
100%	33%

Ausentismo	Adherencia
95%	00:04:21

#SomosExcelencia

MESA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
03	0%	0,0%	94,76%



Implementación de Mafware

Hemos implementado un **nuevo Modelo de Automatización de Funciones (MAFWARE)** que transforma la gestión del agente de verificación, asegurando mayor eficiencia, control y calidad en los procesos.

Beneficios Claves:

✅ **Automatización Total:** Integración eficiente del **F521**, carga y creación de proformas en un solo flujo.

✅ **Reducción de Errores:** Controles y validaciones en tiempo real para mayor precisión.

✅ **Mayor Productividad:** Informes en tiempo real y una interfaz optimizada para agilizar la gestión.

Con **MAFWARE**, logramos **procesos más rápidos, eficientes y confiables**. 🚀

una operación más ágil y efectiva. 🚀

2024 -1	2024 -2	2025 -1
8,5 días	3,23 días	3,3 días
1,7 revs	1,7 revs	1,7 revs
51% Subs	48% Subs	45% Subs

Nombre del Fondo	Fecha Lanzamiento MAFWARE	Casos Fondo
ADRES	27/02/2025	24
SER PILO VA CARTAGENA	19/02/2025	33
MUNICIPIO AGUAZUL	26/02/2025	10
MINSALUD	18/02/2025	22
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO	25/02/2025	6
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO DISTRITO CARTAGENA	21/02/2025	0
EMPRESA METRO BOGOTÁ	3/03/2025	15
MINAS	10/03/2025	61
CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	10/03/2025	19
FONDEA BOGUN	EN CREACIÓN	
SUBSIDIOS MEJORES RESULTADOS S11	EN CREACIÓN	
FONDO MINDEFENSA LEY 1699 DE 2013	EN CREACIÓN	
ICA NACIONAL	EN CREACIÓN	
ADMINISTRACIÓN ARN PARA HIJOS E HIJAS	EN CREACIÓN	
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	EN CREACIÓN	



CANAL BACKOFFICE

BackOffice General - Febrero

Precisión	Casos Escalados 2 Nivel	Oportunidad	Respuesta Casos Desescalados
98,81%	99,86%	99,81%	99,76 %

Precisión

Meta: 98%

Ventana	Notificación Correo	Procesos	IES
98,4%	99,0%	99,5%	99,0%



Casos Escalados 2 Nivel

Meta: 95%

Notificación Correo	Ventana
99,86%	99,86%



Oportunidad

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo	Procesos	IES
99,7%	100%	99,8%	99,6%



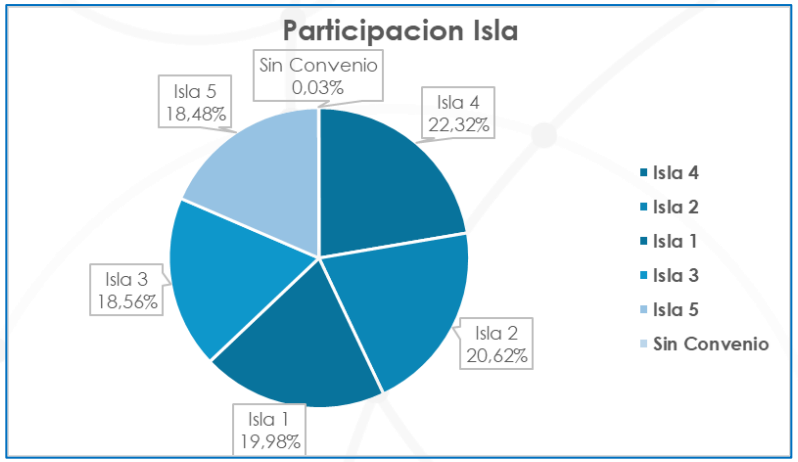
Respuesta Casos Desescalados

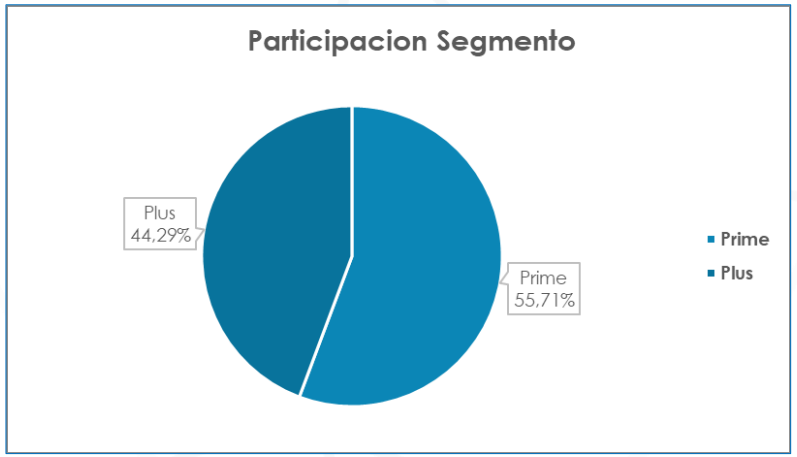
Meta: 95%

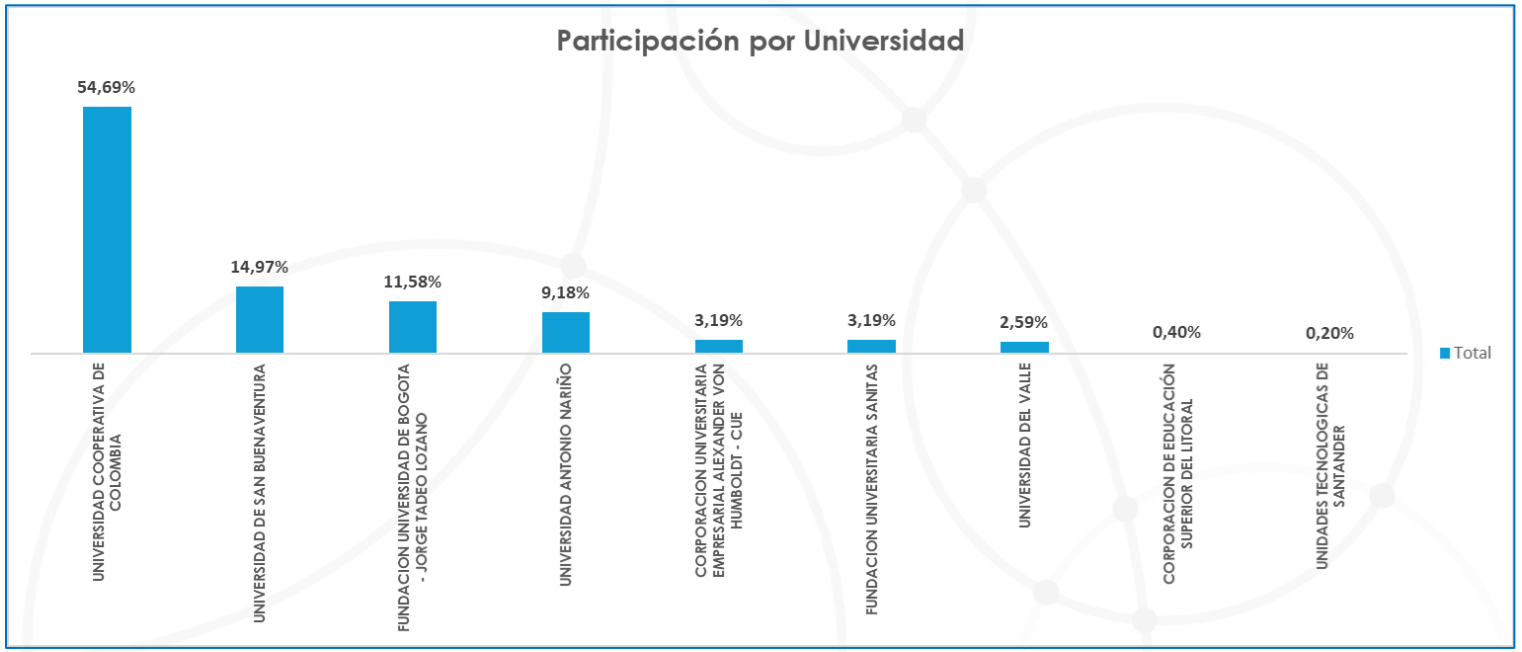
Ventana	Notificación Correo	Procesos	IES
99,96%	99,5%	99,5%	99,5%



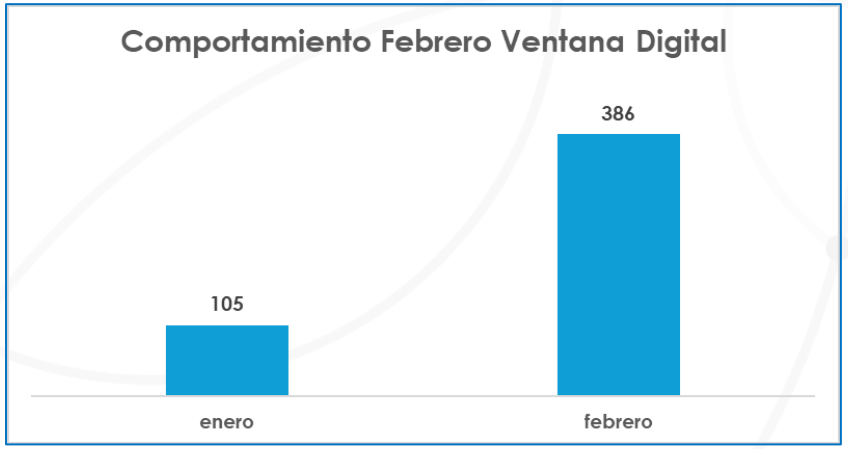
BackOffice General – Institución de Educación Superior







Isla	Gestión Febrero	Proyección	Diferencia
Isla 1	19,98%	19,88%	0,10%
Isla 2	20,62%	20%	0,62%
Isla 3	18,56%	20,14%	-1,58%
Isla 4	22,32%	19,99%	2,33%
Isla 5	18,48%	19,99%	-1,51%
Sin Convenio	0,03%	0,00%	0,03%



FORMACIÓN

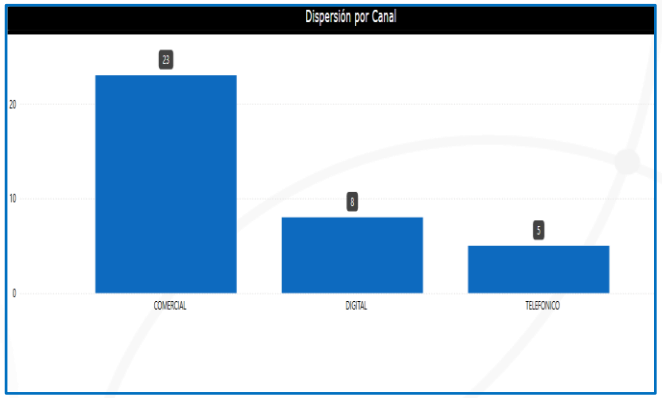


Formación

Horas hombre febrero 2025

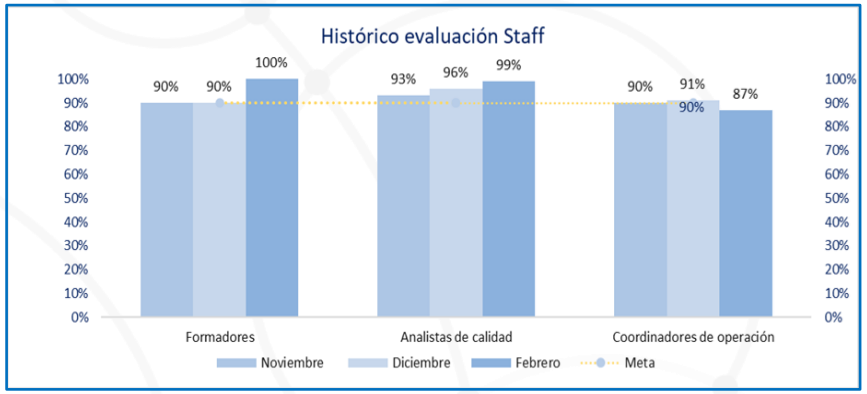


Cambios de canal



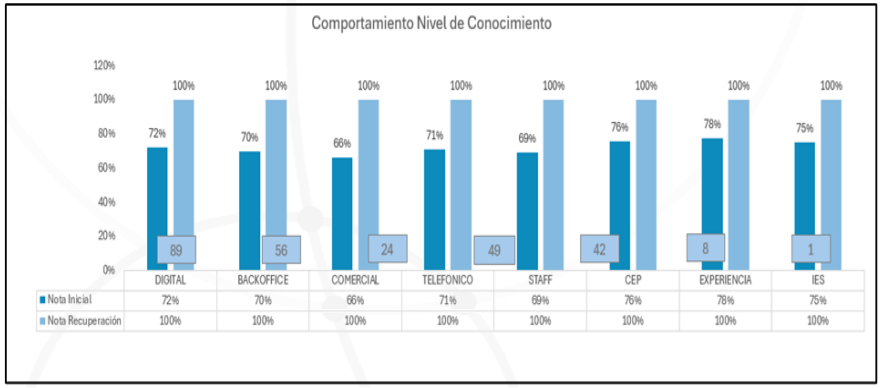
36

Nivel de conocimiento Staff



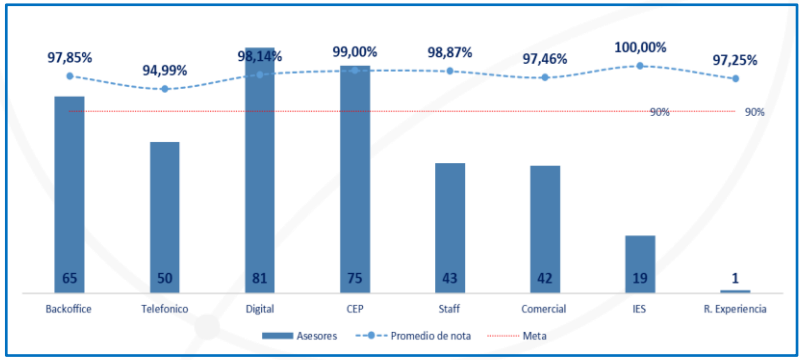
98%

Nivel de conocimiento 1er intento



72%

Nivel de conocimiento Operación



97%

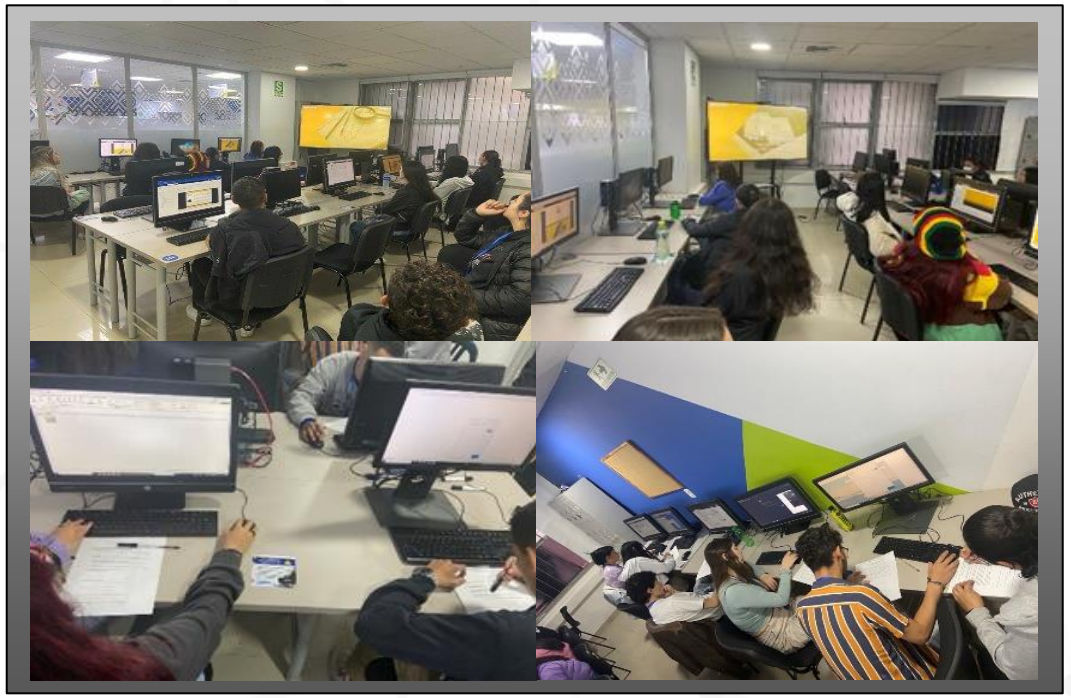
Horas no conciliadas

ACTIVIDADES NO CONCILIADAS FEBRERO	HORAS HOMBRE
Temas No conciliados: Información clave de becas.	17
Temas No Conciliados:MAF-WARE.	5
Temas No Conciliados: Procedimiento gestión de Apoyo Misional.	17
Temas No Conciliados:Quick Tips - Compromiso de Calibración.	8
Temas No Conciliados: Refuerzo alerta marquillas.	76
Temas No Conciliados: Refuerzo Condonación Ticket para el Futuro.	7
Temas No Conciliados: Refuerzo de tipificación, contacto no efectivo.	16
Temas No Conciliados: Reintegro - (13 de Enero) Fondo en Administración Mindefensa Ley 1699 de 2013 Convocatoria 2025 - 1 Fondo Municipal De Subsidios Educativos Del Municipio De Palmira "Fondo Destacados".	2
Temas No Conciliados: Reintegro - (18/02/2024) Renovación Comunidades Indígenas y Negras / Refuerzo Gestor Documental COSMOS	3
Temas No Conciliados: Reintegro - (19/02/2025) Tasas 2025 2.0	3
Temas No Conciliados: Reintegro - (24/12/2024) Evaluación Mensual	2
Temas No Conciliados: Reintegro - (25/02/2025) Matriz de Escalamiento V.65 / Matriz de Rechazos Áreas Misionales 2025	3
Temas No Conciliados: Reintegro - (25/12/2024) EVALUACIÓN TRIMESTRAL	1
Temas No Conciliados: Reintegro - (26/02/2024) Inquietudes de giros de subsidio y Rubro de Sostenimiento 2024-2 y 2025-1 y Proforma Giro Sostenimiento	3
Temas No Conciliados: Reintegro - Evaluación Trimestral	1
Temas No Conciliados: Sensibilización F521.	5
TOTAL HORAS	169

Formación

Universidad ICETEX asesores OJT

Cedula	Asesor	Canal Actual	Cargo	Grupo	Nota Módulo 1	Nota Módulo 2
1013595490	Angel Mayet Bohórquez Becerra	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	60%
1070986613	Angela Yulieth Castañeda Mejía	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	80%
1014183442	Breiner Michell Méndez Polo	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	100%
1000224875	Carol Michel Carvajal Garcia	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	No Asistió
52731545	Edith Viviana Salguero Diaz	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	60%
1016593366	Franco David Villamizar	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	60%
53069633	Gladys Adriana Vargas Ruiz	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	80%
1069435096	Jhonatan Alberto Gómez Herrera	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	80%
93407436	José Romel Quintero Osorio	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	No Asistió
1013587266	Laura Juliana Benavides Serna	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	80%
1018505024	Melianny Andrea Gutiérrez Benavidez	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	No Asistió
1031647937	Nicole Alejandra Jiménez Pinzon	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	80%
1016713966	Tifany Julianna Ramírez Pérez	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	100%	80%
1073130241	Anyi Natalia Rocha Gómez	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	90%	100%
1026599701	Johan Stiven Paiba Jiménez	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	90%	80%
1030566440	Luisa Fernanda Velásquez Gutiérrez	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	90%	80%
52113836	Yaneth Acosta Hernandez	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	90%	No Asistió
1049611560	Jaime David Diaz Sánchez	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	80%	80%
1023910680	Andres Yerid Castañeda Cubides	Digital	Asesor Ojt	Grupo 80	70%	80%
1011096393	Juan Camilo Salamanca Parada	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	70%	100%
1013102790	Karen Julieth Galindo Forero	Telefónico	Asesor Ojt	Grupo 80	50%	60%

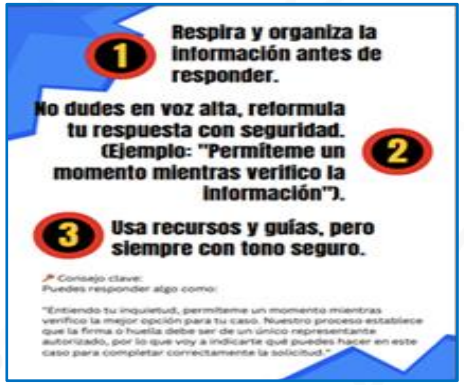


Cumpliendo con el cronograma aprobado por el cliente, en la primera sesión de OJT durante un espacio de 3 horas se desplegó los siguientes temas:

- **Bienvenida & Objetivos del módulo.**
- Estructura y etapas de un crédito educativo. (Composición de la cartera) Casos prácticos.
- Interpretación de SM Core I: Interpretación del aplicativo – simulador Excel.
- Interpretación de SM Core II: Análisis de las condiciones de pago y amortización.

Los asesores que aún no tienen calificación serán evaluados durante la cuarta semana de febrero, según la disponibilidad de la operación.
Para la siguiente sesión de la universidad ICETEX se aplicará un refuerzo y evaluación de los temas vistos, debido al porcentaje de no aprobación

Formación



Actividad diferencial segmento Modo ON, Confía en lo que sabes: En esta actividad se capacitó a los asesores en la transmisión segura de la información, enfatizando la importancia de solicitar un tiempo en espera cuando no se dispone de una respuesta inmediata, a fin de confirmar la información antes de proporcionarla al beneficiario



Actividades diferenciales

Canales Front Telefónico Digital

Hallazgos del apoyo en piso: Durante el acompañamiento se identificaron necesidades de refuerzo en los temas de tasas 2025 y desembolsos. Para reforzar estos temas, el área de formación realizó sesiones en los preturnos de la semana, utilizando videos interactivos en los que los formadores asumieron roles de presentadores y periodistas, además de encargarse de la edición del material.







Compromiso de calibración: Alerta de calidad, seguridad de la información: Desde el área de Calidad, se solicitó un refuerzo para los asesores con el propósito de recordar y promover el uso adecuado del aplicativo BP. Esta solicitud surgió a raíz de una calibración, donde se identificó que una asesora abordaba temas personales con sus compañeros mientras gestionaba.



Refuerzo de tipificación: En esta actividad se enfatizó la importancia de tipificar todas las interacciones en el canal digital. Para reforzar este aspecto, se diseñó y compartió una pieza gráfica destacando su relevancia.

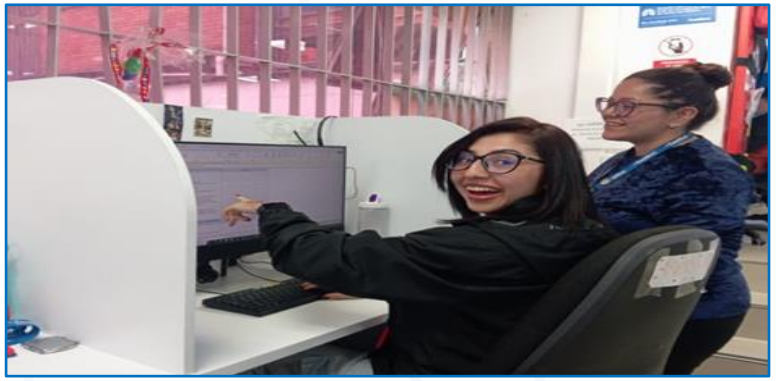
Formación

Actividades diferenciales

Canal BackOffice

Toma operativa y sondeo: Se realizó la toma operativa y el sondeo a los asesores del canal BackOffice, reforzando el uso del cargue de documentos en el gestor documental y asegurando que los adjuntos estén correctamente registrados tanto en el radicado inicial como en la respuesta del radicado final, además de garantizar el uso adecuado de las notas.









Intervención segmento ventana digital: Se desarrollo una reunión de manera interactiva, se reforzaron aspectos clave de redacción y el uso adecuado de los signos de puntuación, aclarando su correcta aplicación. Asimismo, se llevó a cabo un refuerzo con la gestora del Fondo Ticket para el Futuro, abordando temas sobre las tutelas recibidas por condonación del fondo.

Focalización en Pre turnos: Implementamos estrategias dinámicas en los pre turnos, utilizando videos diseñados para reforzar el conocimiento y asegurar la comprensión efectiva de los temas clave por parte del equipo de formación**.** Algunos de los temas abordados a través de estas actividades son: Fondos Vigentes, Documentos Renovación Fondo Comunidades Negras y Álvaro Ulcué Chocué, Bases de Renovación IES sin convenio, Tipificación Resolución Digitalizada, Ventana IN HOUSE, Actualización Formulario SARLAFT,Video Ultimas noticias Tasas 2025 2.0.



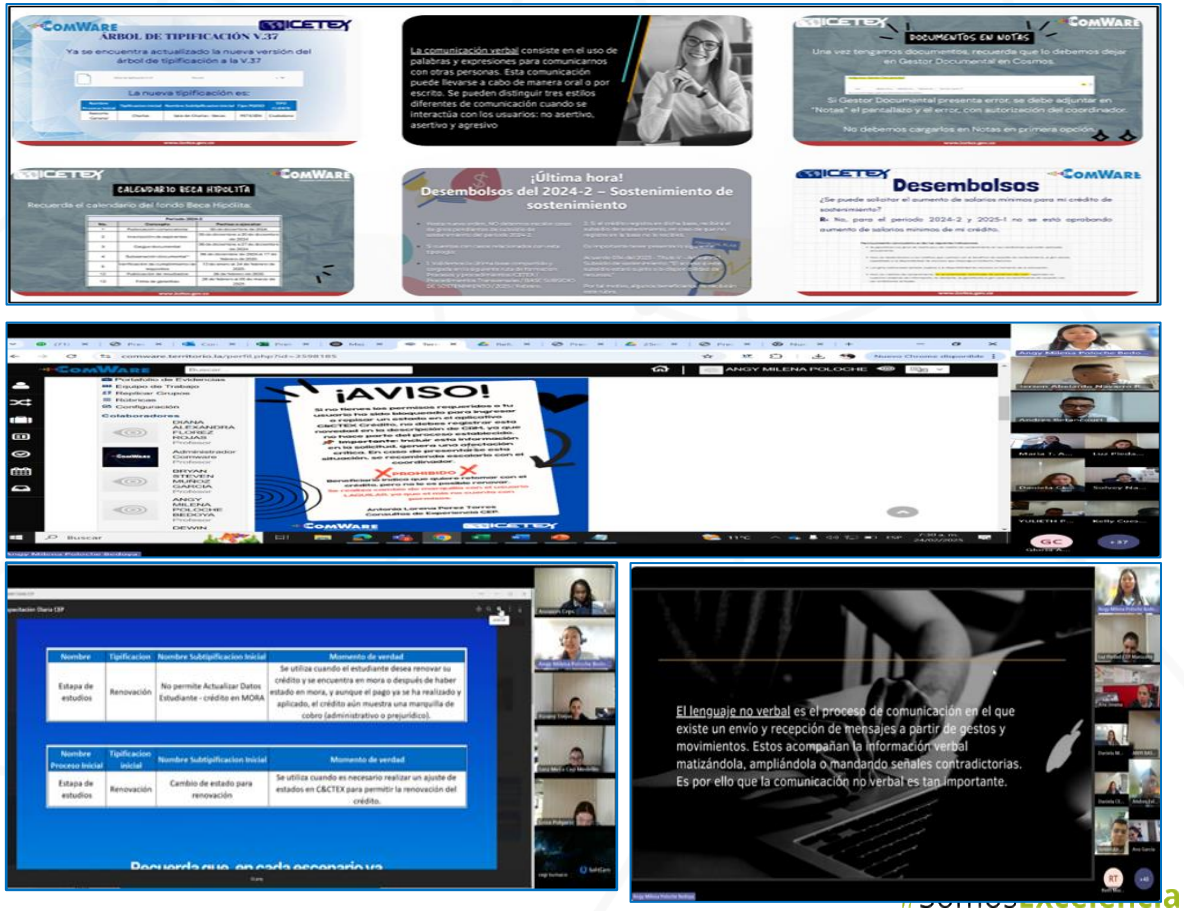
Formación

Actividades diferenciales

Canal CEP



- ✓ Focalización en Pre turnos
- ✓ Universidad ICETEX (OJT)
- ✓ Uso adecuado de credenciales
- ✓ Comunicación no verbal
- ✓ Alerta de Calidad – Tipificaciones



Los temas reforzados en las tres ciudades objetivo fueron los siguientes: Árbol de tipificación, Tasas de interés ,Plan de pagos, Condonación Fondo de Comunidades Negras, Condonación Fondo de Comunidades Indígenas.

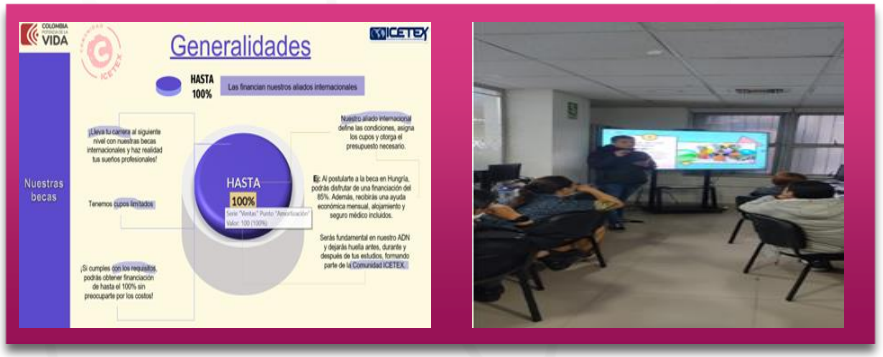
Formación

Canal comercial

Capacitación Becas en el Exterior: Se llevó a cabo el despliegue del programa de becas en el exterior, donde se presentaron las generalidades del programa y se brindaron lineamientos sobre cómo promocionarlas de manera efectiva a las personas que contactan la línea. Además, se socializaron las becas vigentes y se realizó una capacitación práctica sobre la navegación en la página web, enfocada en la consulta y correcta interpretación de la información disponible.



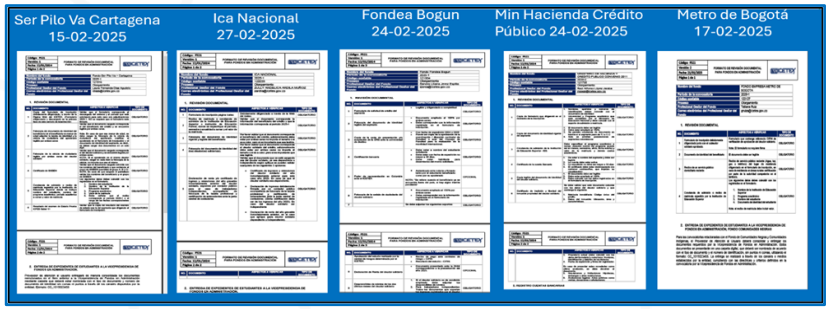
Certificación en Becas salas Modo ON: Se llevó a cabo la capacitación de certificación para los asesores de las salas de Modo ON. En esta primera sesión se les presentó el material que se utilizaría en la sala, se socializaron las becas vigentes y se explicó cómo leer la página, además de brindar pautas para el acompañamiento al ciudadano



Actividades diferenciales

Mesa de Verificación Documental

Refuerzos focalizados: Esta actividad se centró en fortalecer los aspectos diferenciales de los formatos F521 correspondientes a cada fondo que realizó aperturas durante el mes.



Sensibilización asesores mesa de verificación: Fortalecer las habilidades de gestión de los asesores del segmento, proporcionándoles las herramientas necesarias para implementar un esquema adecuado y organizado en la revisión de cada formato F521.



Guía de proceso MAF-WARE y Guía de Fondos: Desarrollar unas guías de procesos para los asesores del segmento Mesa de Verificación Documental, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y facilitar una revisión más precisa y eficiente de la documentación.



#Dirigiendo El Camino
#SomosExcelencia

Formación

Formación en minutos: Es nuestro noticiero semanal diseñado para mantener a los asesores al día con las últimas novedades de la operación y los temas más relevantes. Todo presentado con un toque de humor, conocimiento y un lenguaje claro y fresco, garantizando información rápida y efectiva.



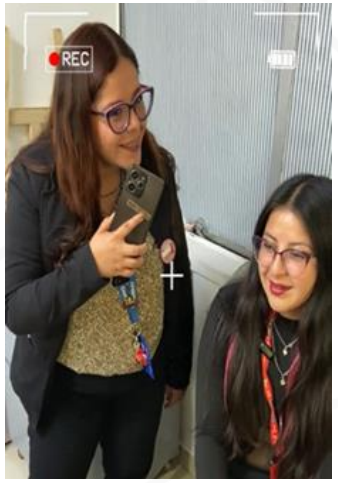


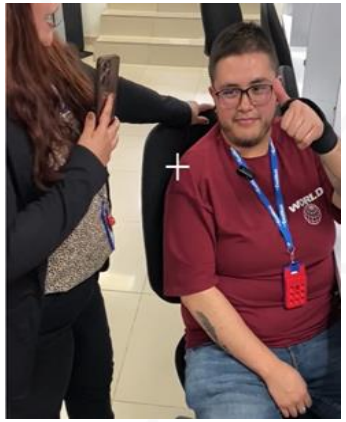


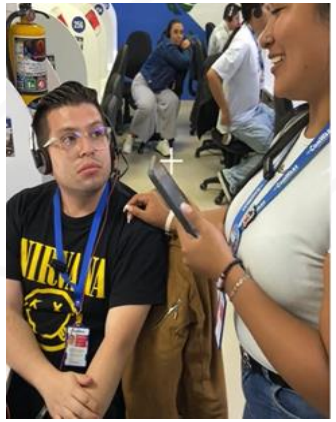
Estrategias Formativas

En el Break: Un espacio dinámico que involucra a los asesores de la operación de forma ágil, evaluando su nivel de conocimiento mediante concursos, trivias y resolución de casos. Esta interacción no solo fortalece sus habilidades, sino que también ofrece al resto del equipo ejemplos prácticos y soluciones efectivas para optimizar sus gestiones.









Próximamente Formación al café: Fortalecer la cultura organizacional a través de un canal cercano y accesible que permita compartir noticias, logros y objetivos, destacando historias de éxito, buenas prácticas y experiencias inspiradoras de los equipos, con el fin de motivar, reconocer el talento interno y promover un sentido de pertenencia.





CALIDAD

Resultados Presiciones Febrero

Muestras	Objetivos					
1501		95%	90%	95%	90%	98%
	Resultados	PEC. 96,9%	PENC_ 65,0%	ECUF 98,8%	ECNEG 97,9%	ECCUM 99,1%

CANAL	MUESTRAS	PEC	PENC	ECUF	ECNEG	ECCUM
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	84	98,81%	89,3%	100,0%	98,8%	100,0%
APOYO MISIONALES	57	98,25%	94,7%	100,0%	98,2%	100,0%
PRESENCIAL [CEP]	327	95,72%	72,2%	99,4%	97,9%	97,6%
TELEFÓNICO	150	95,33%	26,0%	99,3%	96,0%	98,7%
COMERCIAL	213	97,18%	60,6%	98,6%	97,7%	100,0%
DIGITAL	353	97,17%	43,9%	98,3%	97,7%	99,2%
BACKOFFICE	317	97,48%	90,9%	98,1%	98,7%	100,0%

Instituciones de educación superior

Tiempos:
- Manejo del Hold y Mute (4)
- Gestión de tiempos (1)

CEP

Confirmación y/o actualización datos personales (Ley 1581 de 2012) (8)

Seguridad al transmitir la información (24)

Telefónico

Tiempos:
- Retoma de la interacción (48)
- Gestión de tiempos (28)

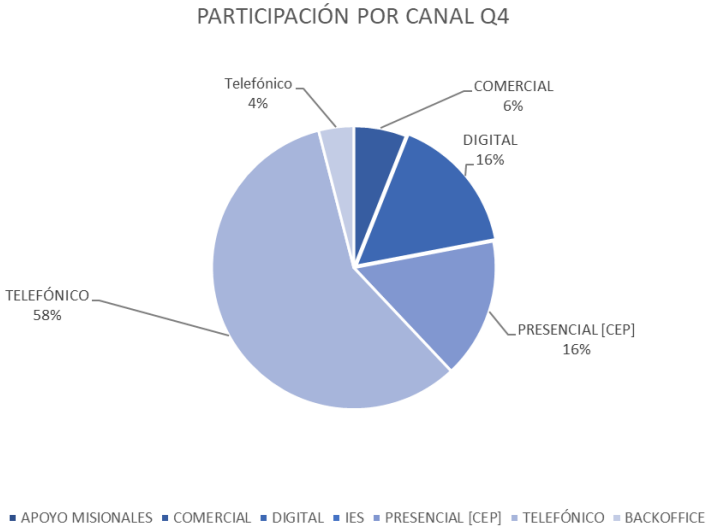
Comercial

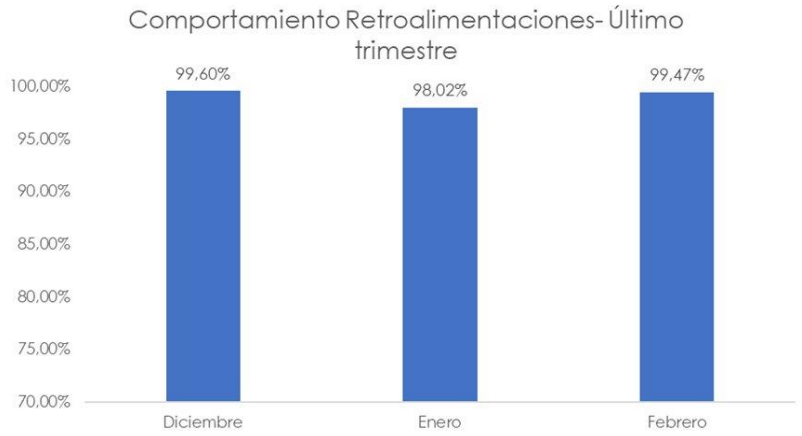
Habilidades de comunicación:
- Comunicación asertiva (34)
- Seguridad al transmitir la información (29)

Digital

Tiempos:
- Gestión de tiempos (126)
- Retoma de la interacción (84)

	Diciembre		Enero		Febrero		Variación
	#	%	#	%	#	%	%
Q1	350	78%	336	83%	294	76%	-2%
Q2	8	2%	5	1%	8	2%	0%
Q3	59	13%	42	10%	38	10%	-3%
Q4	32	7%	23	6%	45	12%	5%
Asesores	**449**		**406**		**385**		



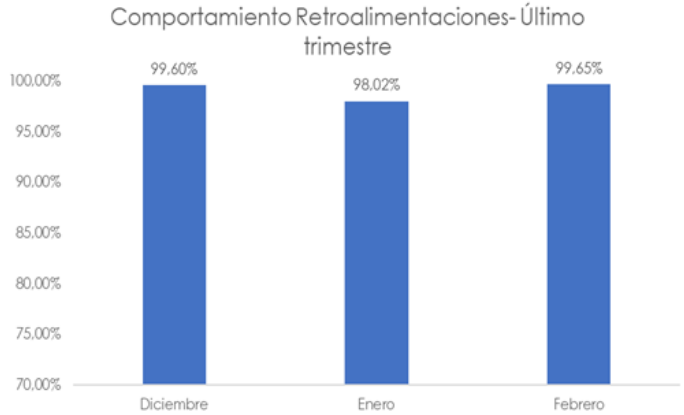


Tipo de Muestra	Proyectado	Ejecutado	Novedades	%	Diferencia
Monitoreo	1501	1224	277	100,00%	0
Operación	479	401	69	98,12%	9
Focalizados	200	196		98,00%	4
OCR					0
BOT	260	260		100,00%	0
SUBTOTAL	**2440**	**2081**	**346**	**99,47%**	**359**
Calibraciones	15	15		100,00%	
Solicitudes OCM					
Nueva Proyección	5	5	0	100,00%	
Novedades-Muestras					
TOTAL	**2460**	**2101**	**346**	**99,47%**	**359**

Proyección de Muestras

Tipo de Muestra	Proyectado	Ejecutado	Novedades	%	Diferencia
Monitoreo	1501	1224	277	100,00%	0
Operación	479	401	69	98,12%	9
Focalizados	200	196		98,00%	4
OCR					0
BOT	260	260		100,00%	0
SUBTOTAL	**2440**	**2081**	**346**	**99,47%**	**359**
Calibraciones	15	15		100,00%	
Solicitudes OCM					
Nueva Proyección	5	5	0	100,00%	
Novedades-Muestras					
TOTAL	**2460**	**2101**	**346**	**99,47%**	**359**

Retroalimentaciones



Actividades Calidad Q3 Q4







- **Comercial In – Out:** Taller focalizado a mejorar tipificación "**Detective de Tipificación"**
- **Mesa de revisión Documental-SPC:** Taller para mejora y concientización (concentración)
- **Modo On Comercial**: Taller Manejo de Objeciones - Cierres Comerciales - Modulación de la Voz.
- **Telefónico:** Taller redacción y ortografía.
- **Digital:** Se trabajo procesos de **redacción y ortografía** con palabras homógrafas y homófonas

- **Comercial In – Out:** Taller focalizado a mejorar tipificación "**Detective de Tipificación"**
- **Mesa de revisión Documental-SPC:** Taller para mejora y concientización (concentración)
- **Modo On Comercial**: Taller Manejo de Objeciones - Cierres Comerciales - Modulación de la Voz.
- **Telefónico:** Taller redacción y ortografía.
- **Digital:** Se trabajo procesos de **redacción y ortografía** con palabras homógrafas y homófonas

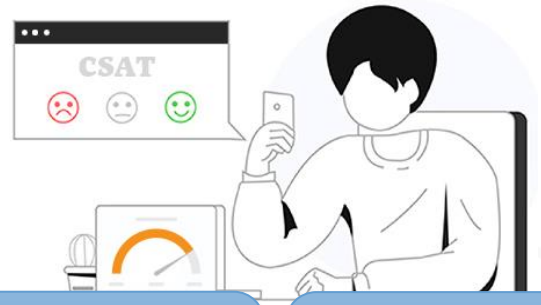
EXPERIENCIA



Indicador de Satisfacción

% Meta Satisfacción
85%

% Satisfacción
90,4%



Total transacciones
155.047

Satisfacción total
47.276

% Encuestados
33,87%

Total encuestas
52.507

% Meta NPS
50%

% NPS
49.56%

Encuesta NPS
30.944



Promotores
21.636

Neutros
3.007

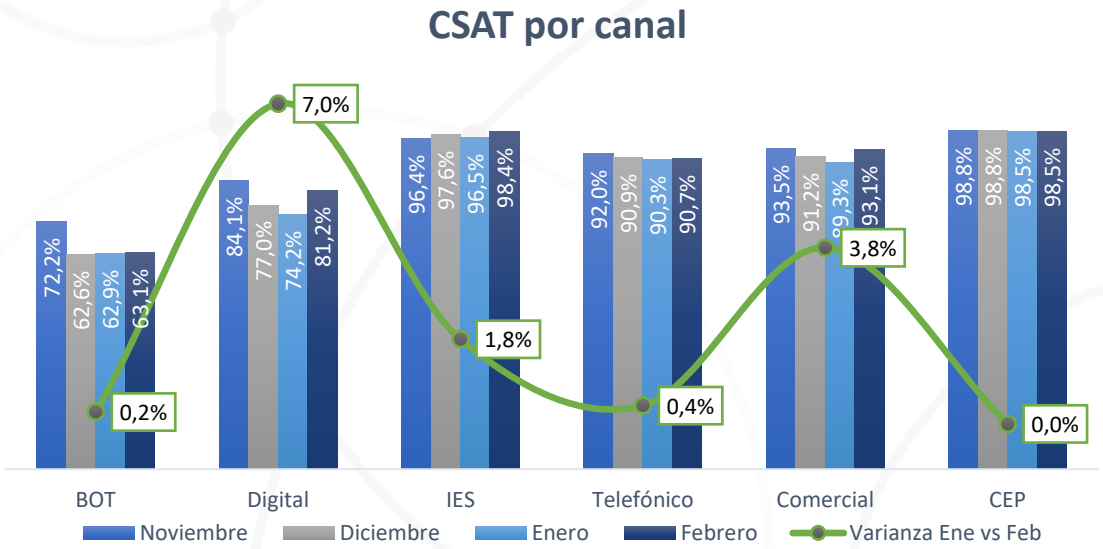
Detractores
6.301

% Promotores
69.92%

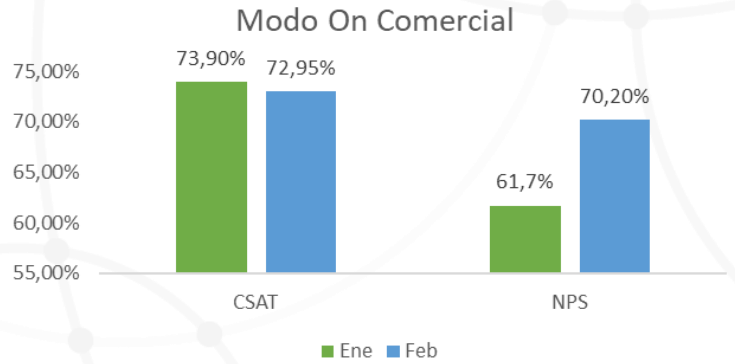
% Neutros
9.72%

% Detractores
20.36%

Indicadores Generales

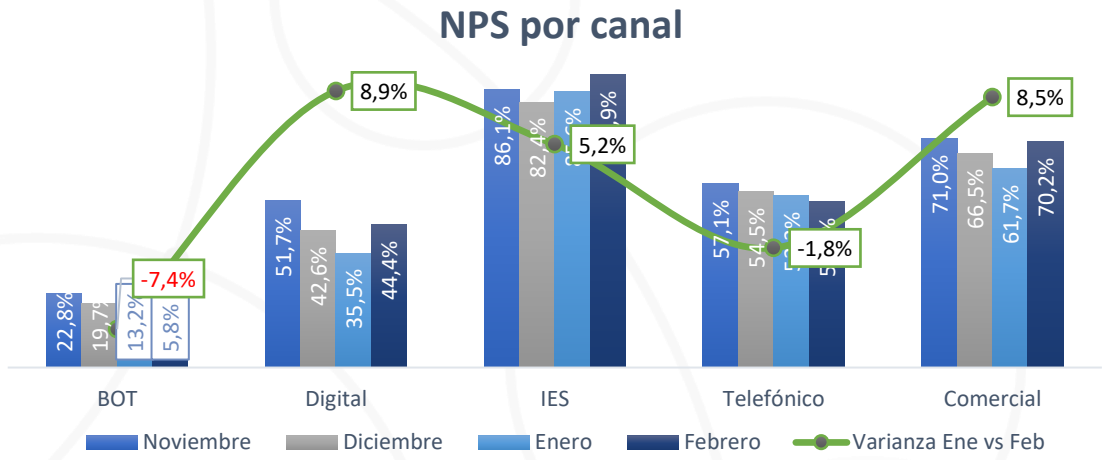


Gráfica 1. Evolución mensual por canales en el indicador de CSAT y varianza vs la segunda semana de febrero.



Digital

- Se focalizan esfuerzos en el manejo del tiempo de respuesta para retomar al beneficiario, para marzo se focalizan los asesores con un tiempo de respuesta >1min30seg (HOLD) para dar apoyo y brindar acompañamiento a los asesores top sobre el indicador.



Gráfica 2. Evolución mensual por canales en el indicador de NPS y varianza vs la segunda semana de febrero.

BOT

- Se da un zoom sobre el comportamiento del indicador NPS para el segmento teniendo en cuenta la tendencia al incumplimiento (lámina siguiente)

Voz cliente detractores
Bot - Digital



5,82%

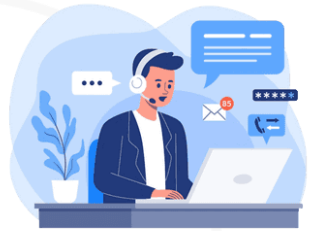
BOT

89

Necesidad de hablar con un asesor, reflejan las dificultades para acceder a un servicio personalizado.

41,0%

DIGITAL



Canal	Diciembre	Enero	Febrero
BOT	19,7%	13,2%	5,8%

Canal	Febrero Promotores	Neutros	Detractores
BOT	502	196	436

La falta de comunicación directa y eficiente con los asesores, genera frustración en los usuarios. Además, las limitaciones en las opciones automatizadas y la falta de soluciones claras a problemas específicos, como dudas sobre créditos y **pagos.**

La falta de atención "no me dieron solución, limitación de la información suministrada.

11

La limitación de opciones como "no encuentro la opción que necesito" "el chat no tiene opciones suficientes" transmiten la oportunidad de entrenamiento.

16

Los usuarios manifiestan la inconformidad en la información suministrada porque no es clara, o resulta contradictoria.

Los usuarios al ser atendidos por un asesor, refieren la desconexión que genera un sentimiento de abandono y desconfianza.

Los usuarios sienten frustración por la demora/espera en el tiempo se tarda en una atención.

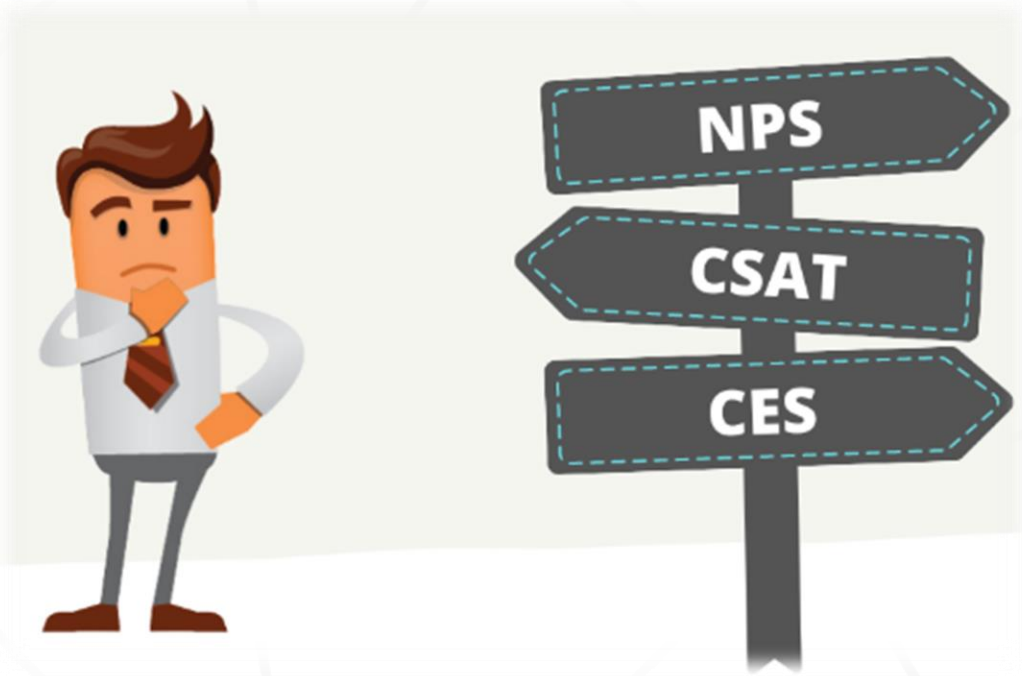
No se percibe un trato personalizado o efectivo, toda vez que existan frases relacionadas a respuestas automáticas.

Canal	Diciembre	Enero	Febrero
DIGITAL	42,6%	35,5%	41,0%

Canal	Promotores	Neutros	Detractores
DIGITAL	6356	1096	2341

Las principales oportunidades en la atención se dan en los tiempos de espera excesivos, falta de soluciones concretas, mal servicio de atención al cliente, y desconexión en las interacciones. Sumada a la frustración generalizada por la **información confusa** o **contradictoria** proporcionada en distintos canales.

Actividades en curso



Implementación - unificación de encuestas:

- 22 encuetas con la medición de CSAT, FCR y NPS.
- 5 encuestas con medición del CES
- 12 encuestas por Surveyware
- 10 encuestas desde Brightpattern



GESTIÓN HUMANA

Planta de Personal



470

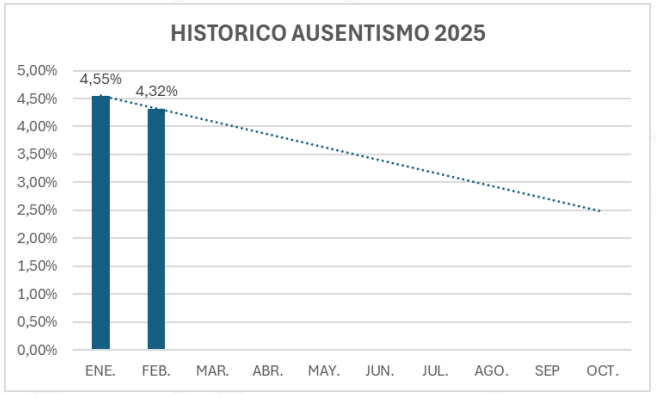
Poblaciones



118 personas correspondientes al 25,1

Poblaciones Febrero 2025		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	9	7,63
DISCAPACIDAD	4	3,39
INDIGENA	2	1,69
LGBTIQ+	8	6,78
MADRE CABEZA DE FAMILIA	57	48,31
PRIMER EMPLEO	26	22,03
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	12	10,17
Total	**118**	

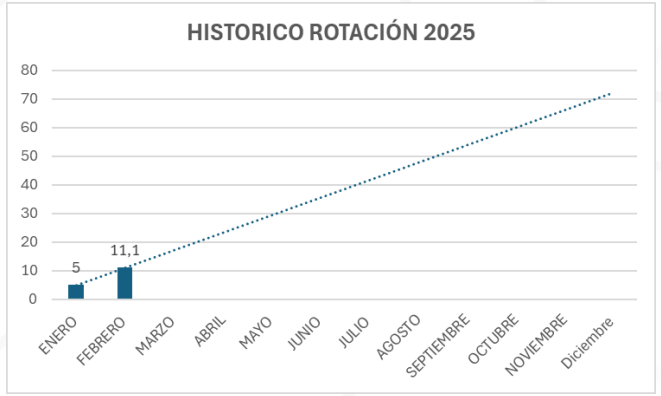
Fuente: BI Planta activa (470 activos a 28 de febrero de 2025)



4,32%

- ✓ El indicador disminuyo 0,23%
- ✓ 356 ausencias durante Febrero
- ✓ Canal con mayor ausentismo es Telefónico

11,1%



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 59 retiros durante el mes de febrero.
- ✓ 1 cambio de proyecto
- ✓ 46 renuncias voluntarias de los cuales obtuvimos 26 encuestas de retiro, principal motivo: Mejor Oferta laboral
- ✓ 12 terminaciones de contrato



Índice de recomendación

88%

Actividades realizadas



Bienestar

Me cuido

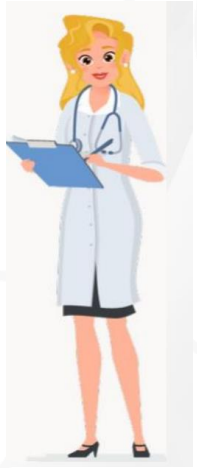
Bienestar Físico

Para Ti

Cumplimiento 100%
Impacto 92%

- ✓ *Feria de servicios*
- ✓ *Uniendo Corazones*
- ✓ *Comware Contigo*
- ✓ *Parche Fit Comware*
- ✓ *Excelencia CEPS*

Seguridad y Salud en el Trabajo



Cumplimiento 100%
Impacto 92%

Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
Seguimiento Osteomuscular	10	10	100%
Pausas Activas	200	174	87%
Capacitación Higiene postural	13	13	100%
Pausas Activas	450	420	93%
Reunion Copasst	100%		
Seguimientos preventivos PVE auditivo - vocal	5	5	100%
Refuerzo plan de emergencia	100	60	60%
Inducción HS	37	37	100%
Capacitación de brigadas	16	12	86%
Spa empresarial	60	60	100%
Inspeccion botiquines	100%		
Inspecciones locativas	100		
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Boletin Vera te cuida			
Noti Vera			

Formación y Desarrollo



Cumplimiento 100%

- ✓ *Diplomado ¡DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CONOCIMIENTO PARA EL SECTOR BPO BPRO*
- ✓ *Liderazgo en acción: Entrega Manual del ejecutivo*
- ✓ *Contacto Comware*
- ✓ *Entrega kit de herramientas liderazgo*

ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

Gracias

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

@ComWareColombia · #ComWareTecnologia

Encuéntranos, síguenos y comparte