UTBPO-2023-0704-869
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 24 de abril de 2026

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.

Atn: LIBIA ESPERANZA FONSECA MARIN
Supervisor contrato No. 2022-0770.

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 DE SERVICIOS DEL MES DE MARZO DE 2026

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 2026 y el entregable final Factura/ Mes de MARZO de 2026 el cual contiene cada uno de los pasos para dar cumplimiento a el proceso de facturación, conforme al **ANEXO DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES** así:

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

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

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

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

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

La Unión Temporal Interventoría BPO 2023 informa que, una vez verificados aspectos generales como cantidades, penalizaciones y demás componentes de la pre-factura presentada por el proveedor el día 24 de abril de 2026, que contiene el valor de los servicios prestados para el mes de marzo del mismo año, se evidencia que los mismos se encuentran alineados entre el operador y la entidad, dicha aprobación se da teniendo en cuenta los siguientes hechos:

CONCILIACIÓN FACTURA MARZO 2026:

1. En el mes de abril de 2026 se llevaron a cabo las sesiones de conciliación de factura por los servicios prestados en el mes de marzo de 2026.

- Sesión Conciliación Factura Comware S.A. -Marzo- lunes, 16 abril 2026 4:00 p.m. - 5:00 p.m.

  Resumen: Sesión Conciliación Facturación Comware S.A. - Marzo 2026jueves, 16 abril | Reunión | Microsoft Teams

- Sesión 2 Conciliación Factura Comware S.A. -Marzo - viernes, 22 abril 2026 12:00 p.m. - 1:00 p.m.

  Resumen: Sesión 2 Conciliación Factura Comware S.A. -Marzomiércoles, 22 abril | Reunión | Microsoft Teams

PRECISIONES:

1. A continuación, se relaciona el resumen general del informe de facturación, conforme a la pre-factura compartida por el proveedor el día 24 de abril de 2026.

Resumen General

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 3.023.781.224	$ 574.518.433	$ 3.598.299.657
Costos por FTE Operación Servicio	$ 678.049.479	$ 127.671.288	$ 805.720.767
Costos por FTE Operación Comercial	$ 242.956.042	$ 46.161.648	$ 289.117.690
Biometria	$ 652.320.569	$ 123.940.908	$ 776.261.477
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 29.322.913	$ 5.571.353	$ 34.894.266
Otros Servicios	$ 19.790.773	$ 3.760.247	$ 23.551.020
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 22.985.537	$ 4.355.671	$ 27.341.207
Deducibles - Descuentos - Facturacion Febrero	$ 11.659.791	$ 2.215.360	$ 13.875.152
Factura por Otros (Pago Anticipo)	$ 357.170.236	$ 67.829.764	$ 425.000.000
Total	**$ 4.254.405.436**	**$ 807.223.081**	**$ 5.061.628.517**

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Total a Facturar	$ 4.646.221.000	$ 881.623.876	$ 5.527.844.876
Penalización	$ 22.985.537	$ 4.355.671	$ 27.341.207
Deducibles - Descuentos - Facturacion Febrero	$ 11.659.791	$ 2.215.360	$ 13.875.152
Anticipo	$ 357.170.236	$ 67.829.764	$ 425.000.000
Total	**$ 4.254.405.436**	**$ 807.223.081**	**$ 5.061.628.517**

2. **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 marzo de 2026. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, vía correo electrónico el día 24 de abril de 2026., 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 **210** interacciones, y un valor de $6.001.126 IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como “Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Marzo 2026”.

> *“…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 uno de los archivos suministrados por el operador constatando la existencia en cantidad 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 registros, evidencia que se deja en el archivo en Excel denominado “Ejercicio Revision Existencia Grabaciones Marzo 2026”, archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Marzo 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Notificación respuesta correo electrónic	<= 30.000		$10.001	16	$ 160.016	$ 30.403	$ 190.419
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	> 19.000		$8.510	52	$ 442.520	$ 84.079	$ 526.599
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	<=2000		$25.170	20	$ 503.400	$ 95.646	$ 599.046
Transacciones	Mesa de Verificación	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	36	$ 472.860	$ 89.843	$ 562.703
FTE Operación	Canal Digital	Redes Sociales				42	$ 885.617	$ 168.267	$ 1.053.885
FTE Operación	Canal Digital	Modo-ON				17	$ 611.082	$ 116.106	$ 727.187
FTE Operación	Canal Digital	Modo ON - Comercial				27	$ 1.967.468	$ 373.819	$ 2.341.287
					Total	210	$ 5.042.963	$ 958.163	$ 6.001.126

Fuente: Interventoría

Nota: La revisión realizada consistió en la verificación aleatoria de los archivos en las carpetas de los canales, en donde la calidad de los archivos no es alcance de esta revisión.

3. Hallazgos Cambios de Canal

En el marco de la sesión de conciliación No. 2, llevada a cabo el día 20 de marzo de 2026, la Interventoría dejó constancia de los hallazgos remitidos mediante correo electrónico de la misma fecha, con asunto *“Verificación cambios de canal facturación febrero 2026*”, relacionados con la validación de cambios de canal que no evidenciaban cumplimiento del criterio de aceptación definido por la supervisión del contrato mediante Memorando No. 62.

Lo anterior, considerando que el citado memorando establece que los asesores ubicados en cuartiles 3 y 4 en su último mes de evaluación no podrán ser considerados dentro de los cambios de canal.

En dicha sesión, las partes acordaron que COMWARE S.A. y la Entidad adelantarían la revisión de los hallazgos presentados por la Interventoría, con el fin de determinar la procedencia de la exclusión de los casos identificados y su correspondiente impacto en la prefactura del mes de marzo de 2026.

Como resultado de la revisión efectuada, COMWARE S.A., mediante correo electrónico del día 16 de abril de 2026, manifestó la aceptación de los hallazgos y la procedencia del ajuste, indicando textualmente:

> *“Buen día equipo,*
>
> *De acuerdo con las validaciones realizadas al interior de la operación, en efecto es procedente realizar la exclusión del valor reportado por parte de la interventoría. Por lo anterior, se procederá a realizar el descuento en la facturación del mes en curso.*
>
> *Agradezco la atención prestada, quedo atenta a comentarios…”*

En consecuencia, se confirma la aplicación del descuento correspondiente sobre la facturación del mes de marzo de 2026 por valor de TRECE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.875.152), IVA incluido, en atención al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la supervisión del Contrato No. 2022-0770.

La Interventoría deja constancia del cierre del presente hallazgo, sin perjuicio del seguimiento continuo a la correcta aplicación de los criterios definidos para cambios de canal en los periodos subsiguientes.

4. Aprobación Viáticos

Confirmación por parte de la supervisión, de la cifra reportada correspondiente al mes de marzo de 2026.

2. Viáticos Marzo 2026

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Viaticos			$29.054.200	$5.520.298	$34.574.498
		Total	$29.054.200	$ 5.520.298	$ 34.574.498

Fuente: Pre-factura Marzo 2026 Comware S.A.

5. Soporte facturación servicios de Biometría

En el marco del proceso de validación de la facturación correspondiente a los servicios de biometría, la Interventoría deja constancia que el día 23 de abril de 2026 fue recibida, mediante correo electrónico remitido por el proveedor, el acta denominada “Acta de Acuerdo Transitorio”, suscrita entre COMWARE S.A. y el ICETEX en la misma fecha.

El citado documento establece las condiciones relacionadas con la custodia, acceso, almacenamiento y disponibilidad de los soportes biométricos, así como los lineamientos bajo los cuales se realiza la validación de la facturación asociada a dichos servicios.

En este sentido, la Interventoría tendrá en cuenta lo dispuesto en la referida acta como soporte dentro del proceso de revisión y validación de la facturación correspondiente.

De conformidad con el acta mencionada la aprobación en lo concerniente con la facturación de los servicios de Biometría la Interventoría respeta y acepta lo manifestado por la supervisión No. 2022-0770 en la reunión adelantada el día 22 de abril de 2026 y el acta de acuerdo transitorio.

6. Descuento por la no entrega de Logs de Auditoría

En el marco del seguimiento al Contrato No. 2022-0770, la Interventoría evidenció la no entrega del modelo de trazabilidad (logs) en los sistemas de información dispuestos para la operación.

Esta situación se presenta en los canales Online Chat Bot y WhatsApp Bot, en los cuales no se acreditó la generación y disponibilidad de los registros requeridos, conforme a los lineamientos definidos para la trazabilidad de la operación.

En consecuencia, se determinó la procedencia de la aplicación del descuento correspondiente por dicho incumplimiento.

A continuación, se relacionan los valores objeto de descuento sobre la facturación del período evaluado:

Tipo de Gestion	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Online Chat Bot	3.299	$ 1.220.630,00	$ 231.919,70	$ 1.452.549,70
WhatssApp	9.010	$ 4.757.280,00	$ 903.883,20	$ 5.661.163,20

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 – LUISA FERNANDA LÓPEZ	REVISÓ	JORGE MONTERROZA – GLADYS RODRIGUEZ	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	ARCHIVO GESTIÓN DOCUMENTAL
	24/04/2026		24/04/2026		24/04/2026		24/04/2026
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI NO_X_							

1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/03/2026 **A** 30/03/2026

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)	$148.394.440.290
PLAZO	48 meses
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/12/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	$36.522.963.986 – (9 meses)
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 abril de 2026, se realiza el pago de servicios para el mes de marzo 2026, 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.
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.

2.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 marzo de 2026 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.

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 marzo de 2026. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, vía correo electrónico el día 24 de abril de 2026., 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 210 interacciones, y un valor de $6.001.126 IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Marzo 2026".

"…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 uno de los archivos suministrados por el operador constatando la existencia en cantidad 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 registros, evidencia que se deja en el archivo en Excel denominado "Ejercicio Revision Existencia Grabaciones Marzo 2026", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Marzo 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Notificación respuesta correo electrónic	<= 30.000		$10.001	16	$ 160.016	$ 30.403	$ 190.419
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	> 19.000		$8.510	52	$ 442.520	$ 84.079	$ 526.599
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	<=2000		$25.170	20	$ 503.400	$ 95.646	$ 599.046
Transacciones	Mesa de Verificación	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	36	$ 472.860	$ 89.843	$ 562.703
FTE Operación	Canal Digital	Redes Sociales				42	$ 885.617	$ 168.267	$ 1.053.885
FTE Operación	Canal Digital	Modo-ON				17	$ 611.082	$ 116.106	$ 727.187
FTE Operación	Canal Digital	Modo ON - Comercial				27	$ 1.967.468	$ 373.819	$ 2.341.287
					Total	210	$ 5.042.963	$ 958.163	$ 6.001.126

Fuente: Interventoría

Nota: La revisión realizada consistió en la verificación aleatoria de los archivos en las carpetas de los canales, en donde la calidad de los archivos no es alcance de esta revisión.

4. Hallazgos Cambios de Canal

En el marco de la sesión de conciliación No. 2, llevada a cabo el día 20 de marzo de 2026, la Interventoría dejó constancia de los hallazgos remitidos mediante correo electrónico de la misma fecha, con asunto "Verificación cambios de canal facturación febrero 2026", relacionados con la validación de cambios de canal que no evidenciaban cumplimiento del criterio de aceptación definido por la supervisión del contrato mediante Memorando No. 62.

Lo anterior, considerando que el citado memorando establece que los asesores ubicados en cuartiles 3 y 4 en su último mes de evaluación no podrán ser considerados dentro de los cambios de canal.

En dicha sesión, las partes acordaron que COMWARE S.A. y la Entidad adelantarían la revisión de los hallazgos presentados por la Interventoría, con el fin de determinar la procedencia de la exclusión de los casos identificados y su correspondiente impacto en la prefactura del mes de marzo de 2026.

Como resultado de la revisión efectuada, COMWARE S.A., mediante correo electrónico del día 16 de abril de 2026, manifestó la aceptación de los hallazgos y la procedencia del ajuste, indicando textualmente:

"Buen día equipo,

De acuerdo con las validaciones realizadas al interior de la operación, en efecto es procedente realizar la exclusión del valor reportado por parte de la interventoría. Por lo anterior, se procederá a realizar el descuento en la facturación del mes en curso.

Agradezco la atención prestada, quedo atenta a comentarios…"

En consecuencia, se confirma la aplicación del descuento correspondiente sobre la facturación del mes de marzo de 2026 por valor de TRECE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.875.152), IVA incluido, en atención al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la supervisión del Contrato No. 2022-0770.

La Interventoría deja constancia del cierre del presente hallazgo, sin perjuicio del seguimiento continuo a la correcta aplicación de los criterios definidos para cambios de canal en los periodos subsiguientes.

5. Aprobación Viáticos

Confirmación por parte de la supervisión, de la cifra reportada correspondiente al mes de marzo 2026.

1. Viáticos Marzo 2026

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Viaticos			$29.054.200	$5.520.298	$34.574.498
		Total	$29.054.200	$ 5.520.298	$ 34.574.498

Fuente: Pre-factura Marzo 2026 Comware S.A.

6. Soporte facturación servicios de Biometría

En el marco del proceso de validación de la facturación correspondiente a los servicios de biometría, la Interventoría deja constancia que el día 23 de abril de 2026 fue recibida, mediante correo electrónico remitido por el proveedor, el acta denominada "Acta de Acuerdo Transitorio", suscrita entre COMWARE S.A. y el ICETEX en la misma fecha.

El citado documento establece las condiciones relacionadas con la custodia, acceso, almacenamiento y disponibilidad de los soportes biométricos, así como los lineamientos bajo los cuales se realiza la validación de la facturación asociada a dichos servicios.

En este sentido, la Interventoría tendrá en cuenta lo dispuesto en la referida acta como soporte dentro del proceso de revisión y validación de la facturación correspondiente.

De conformidad con el acta mencionada la aprobación en lo concerniente con la facturación de los servicios de Biometría la Interventoría respeta y acepta lo manifestado por la supervisión No. 2022-0770 en la reunión adelantada el día 22 de abril de 2026 y el acta de acuerdo transitorio.

7. Descuento por la no entrega de Logs de Auditoría

En el marco del seguimiento al Contrato No. 2022-0770, la Interventoría evidenció la no entrega del modelo de trazabilidad (logs) en los sistemas de información dispuestos para la operación.

Esta situación se presenta en los canales Online Chat Bot y WhatsApp Bot, en los cuales no se acreditó la generación y disponibilidad de los registros requeridos, conforme a los lineamientos definidos para la trazabilidad de la operación.

En consecuencia, se determinó la procedencia de la aplicación del descuento correspondiente por dicho incumplimiento.

A continuación, se relacionan los valores objeto de descuento sobre la facturación del período evaluado:

Tipo de Gestion	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Online Chat Bot	3.299	$ 1.220.630,00	$ 231.919,70	$ 1.452.549,70
WhatssApp	9.010	$ 4.757.280,00	$ 903.883,20	$ 5.661.163,20

1. 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…"

1. 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 marzo 2026 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.

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

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

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

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

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

3. ¿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	

4. 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
03-2026	9502666201	$--	$--	$--

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

PLANILLA: 9502666201

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

La Interventoría deja constancia que el proveedor COMWARE S.A. allegó las planillas de aportes al Sistema de Seguridad Social el día 24 de abril de 2026, fecha de emisión del presente documento.

En este sentido, considerando que la documentación fue recibida en la misma fecha de corte del presente informe, la Interventoría procederá con su revisión posterior. En caso de identificarse novedades, inconsistencias u observaciones, estas serán comunicadas oportunamente al proveedor y a la Entidad para los fines pertinentes.

5. ¿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.

6. 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)

7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2026)*
VALOR DEL CONTRATO	$51.095.412.682
VALOR DEL PRESUPUESTO ANTICIPO	$1.275.000.000
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$36.522.963.986
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$ 5.061.308.749
VALOR EJECUTADO	$13.422.631.999
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$37.672.780.683

8. 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:

9. RECIBO A SATISFACCIÓN:

UT Interventoría BPO 2023 en calidad de supervisor, recibió el documento de pre-factura por los servicios del mes de marzo de 2026 en 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.

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.*

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de abril de 2026.

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.

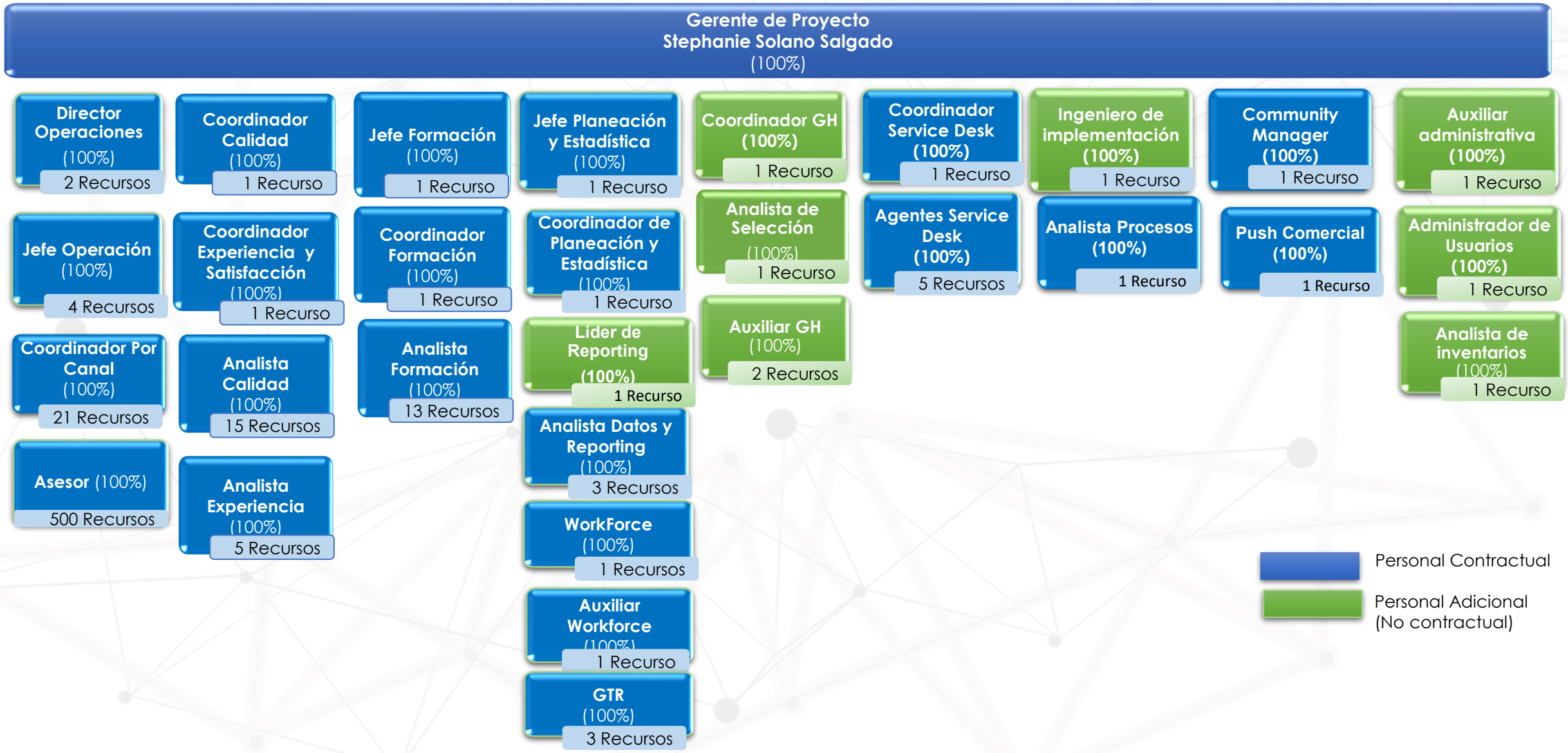
NOTA TRES (3): El formato F-319 se diligencia y suscribe a solicitud de la supervisión del contrato No. 2023-0704 el cual hace parte del sistema de gestión de calidad del ICETEX, y es requisito indispensable para la radicación y pago de la factura de la interventoría y COMWARE S.A.



Proyecto – ICETEX

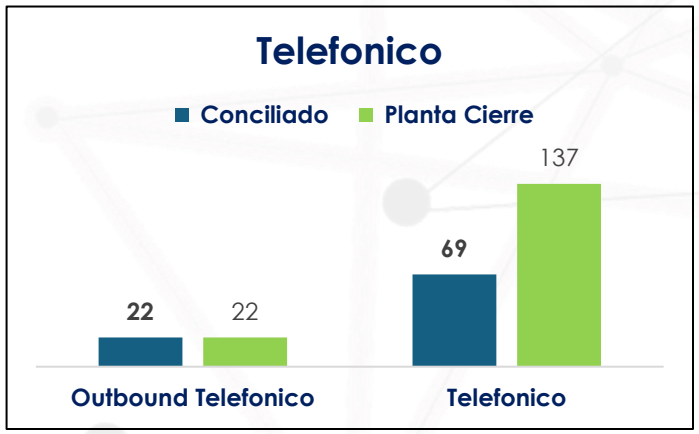
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
MARZO 2026

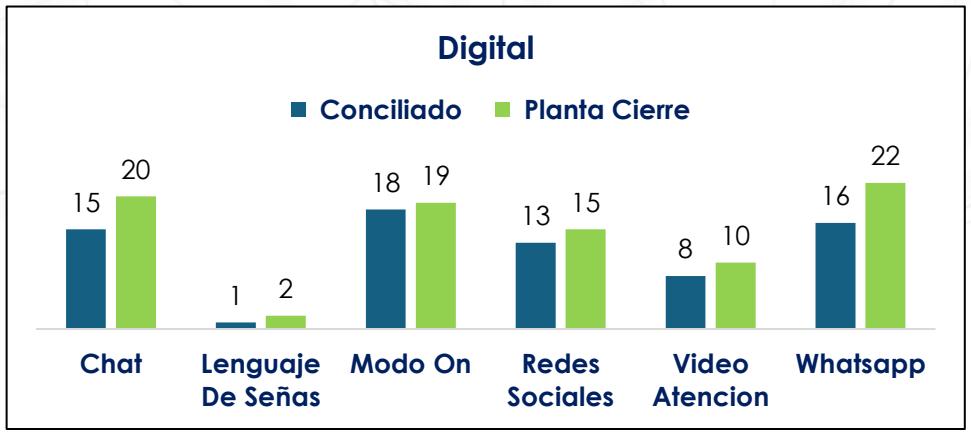
Organigrama

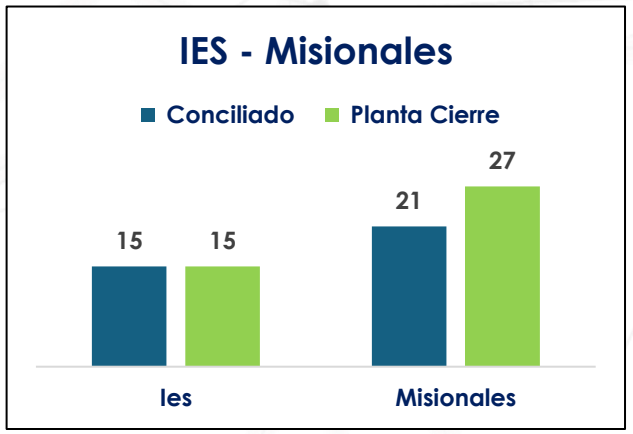


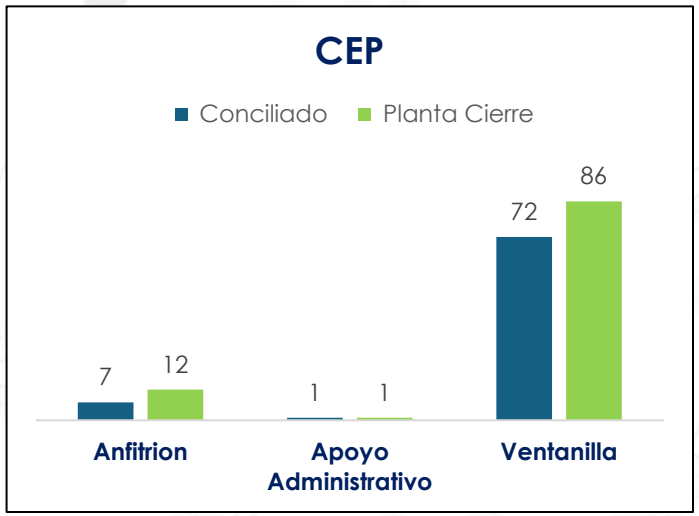
PLANEACIÓN Y ESTADISTICA

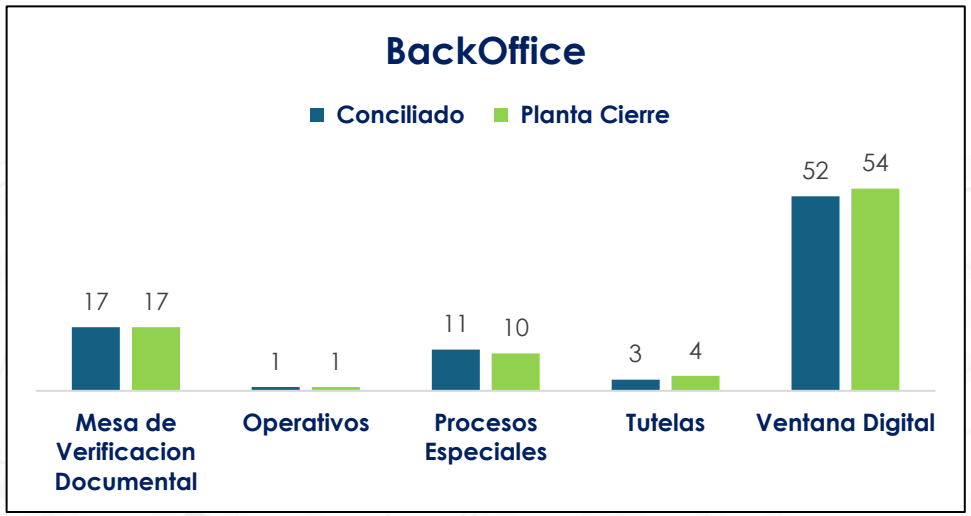
Planta mar 2026

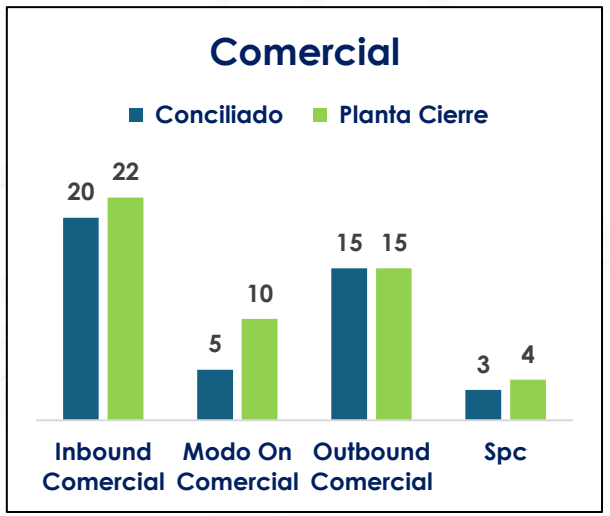








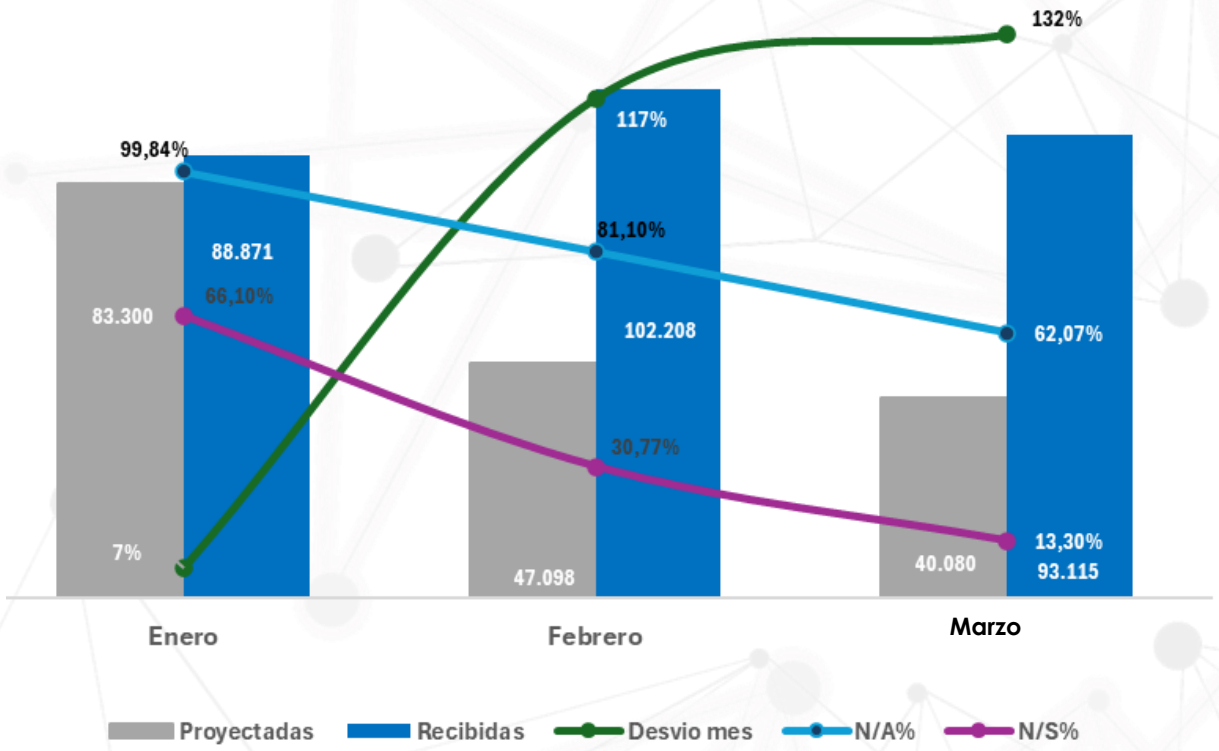


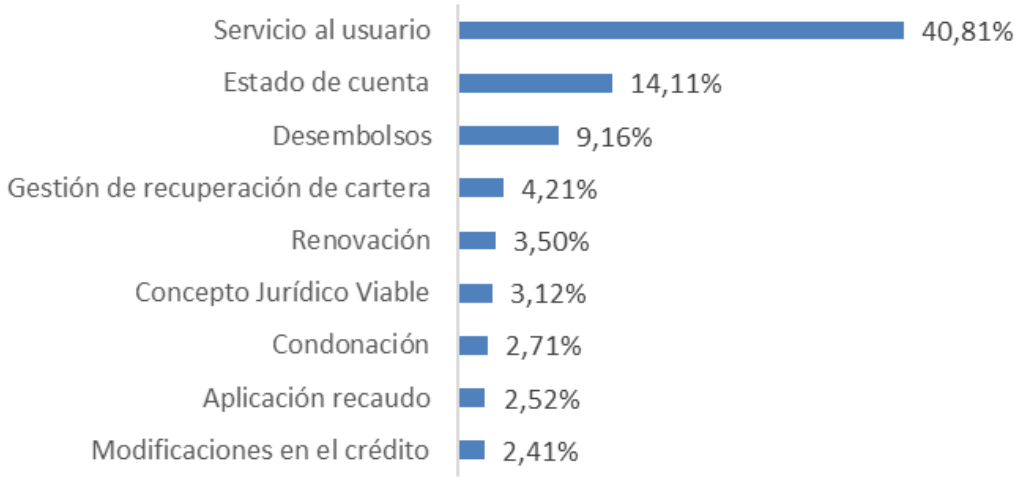




TELEFÓNICO

TELEFÓNICO TRÁFICO – Desviación del +12%.





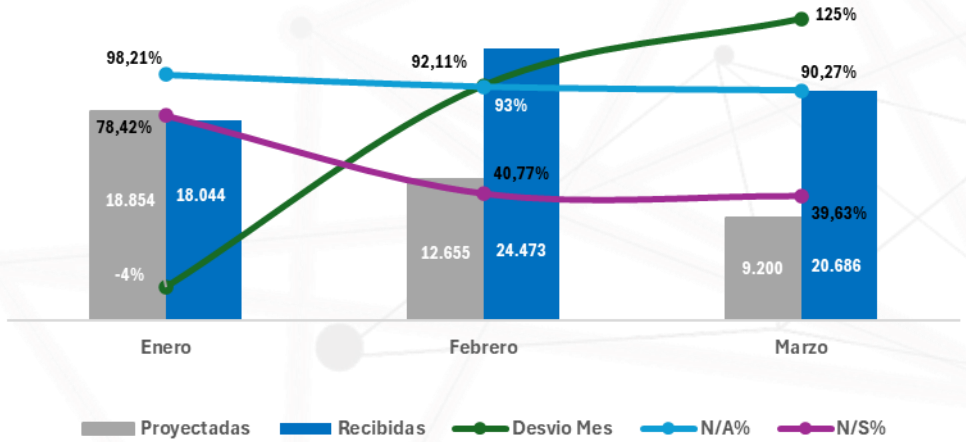
El incremento en el tráfico registrado en los canales de atención obedece principalmente a diferentes incidencias presentadas en los sistemas y procesos asociados a los servicios de la entidad.

- Fallas en el Portal Transaccional
- Fallas en Pagos a través de PSE
- Bloqueos por Validación Biométrica en Créditos Nuevos

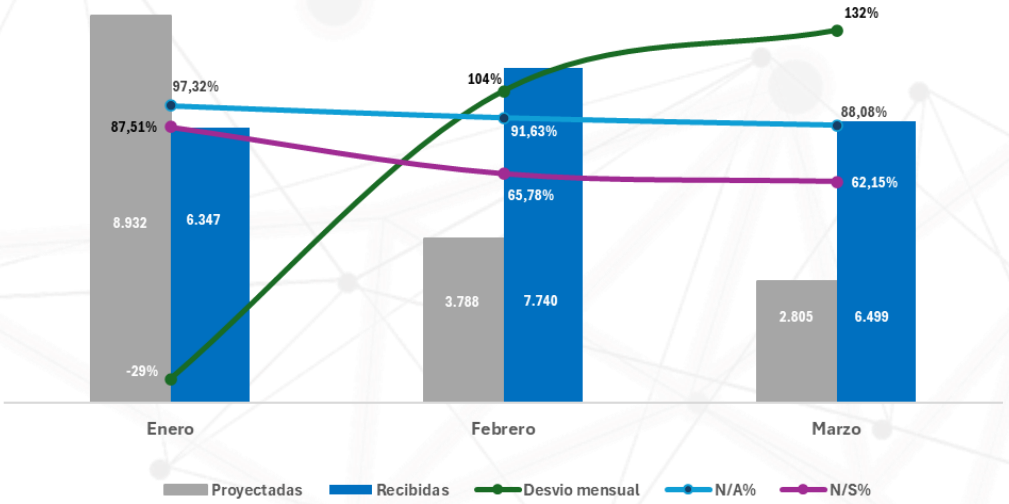
Canales Digitales
Marzo

Marzo 2026

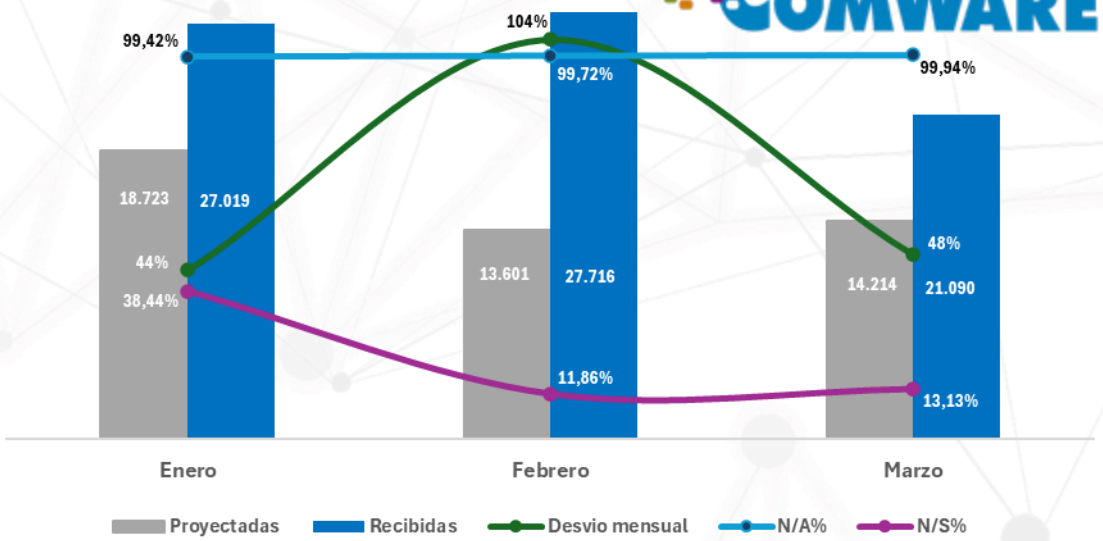
CHAT TRÁFICO



VIDEO ATENCIÓN TRÁFICO



WHATSAPP TRÁFICO



TIPIFICACIÓN

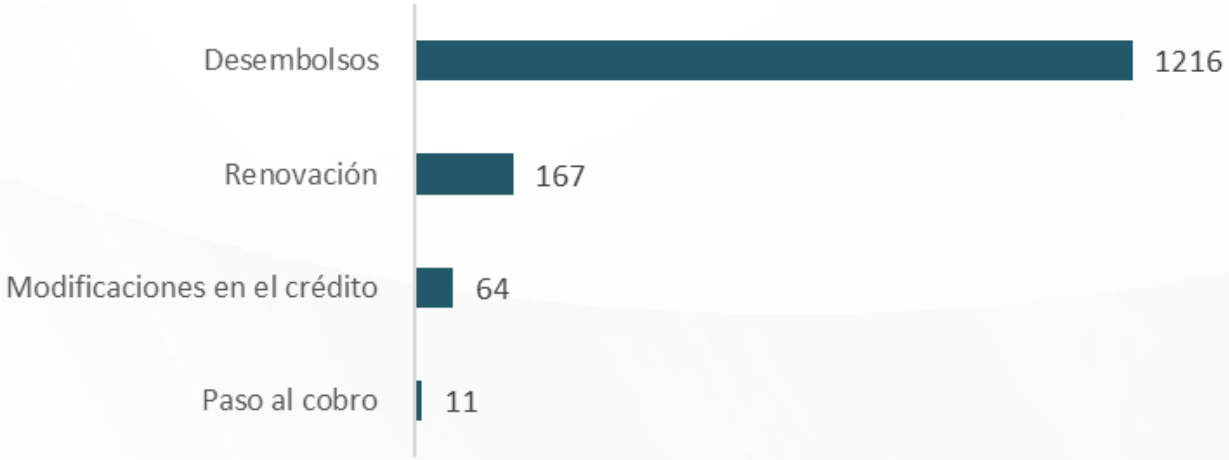
Tipificación	Chat	Video Atención	Whatsapp
Servicio al usuario	**4238**	**960**	**4383**
Fallas en el Ingreso de la Plataforma del Estado de Cuenta	3584	786	3664
Soporte registro de Usuario ICETEX Virtual	356	100	377
Actualización de datos personales y de contacto	119	32	133
Enrolamiento Biometría	65	1	79
Reset de contraseña para la plataforma Estado de Cuenta	49	22	35
Desembolsos	**2314**	**495**	**1970**
Consulta del estado del giro	1904	396	1627
Giro pendiente por realizar sostenimiento	171	18	139
Giro pendiente por realizar matricula	76	21	103
Giro	80	1	15
Confirmación giros	39	12	39
Estado de cuenta	**1683**	**494**	**1752**
Consulta de saldo a la fecha	684	235	796
Aclaración del Plan de Pagos	633	159	602
Aclaración de pago realizado	335	81	285
Solicitud de proyección del plan de pagos	19	3	45
Revisión de Plan de Pagos	5	11	12
Solicitud de verificación y aplicación de pago	**1081**	**275**	**1384**
Solicitudes relacionadas con el Pago	703	146	1086
Información abono extraordinario	346	114	233
Aplicación abono extraordinario	21	10	50
Pago no Aplicado en 72 Horas	6	4	6
Aplicación de pagos desde el exterior	1	1	6
Información general	**437**	**120**	**2094**
Horarios y puntos de atención	411	116	2008
Contigencia Pagina Web	16	1	82
Comunidad ICETEX	7	3	2

REDES SOCIALES.

Redes sociales	Gestiones
Instagram	5.001
Facebook	3.990
X	1.736
YouTube	26

Detalle	Marzo
Tipificados	3.298
Escalados	85
Rechazados	1
% casos escalados	2,6 %
% casos rechazados	1 %

TIPOLOGIAS REDES SOCIALES



MODO ON ESCALADOS

Casos escalados Modo ON	Marzo
Casos Pendientes	38
Casos Resueltos	157
Casos Re escalados	4
Total	199

Detalle	Marzo
Casos Cosmos	2.508
Atenciones	426
Resuelto	2.470
Escalado	199
FCR	98%

TIPOLOGIAS MODO ON

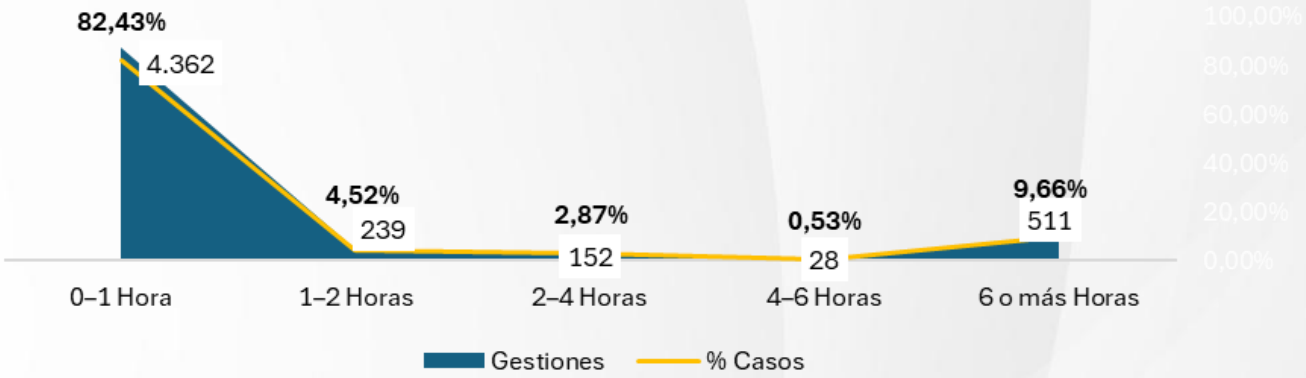


#DirigiendoElCamino

REDES SOCIALES.

RANGO DE PROXIMIDAD

Rango	Gestiones	%
0 a 1 hora	4.362	82,43%
1 a 2 horas	239	4,52%
2 a 4 horas	152	2,87%
4 a 6 horas	28	0,53%
6 o más horas	511	9,66%



LO MÁS VIRAL EN REDES

Convocatoria del curso corto virtual de inglés Rosetta Stone - ICETEX



- Fecha: 12 de marzo de 2026
- Me gusta: 1.464
- Comentarios: 118
- Compartido: 2.495
- Veces que se guardó: 821

Convocatoria Becas de la Organización de Estados Americanos (OEA)



- Fecha: 23 de marzo de 2026
- Impresiones: 66.573
- Me gusta: 811
- Comentarios: 3
- Compartido: 246

Fondo Álvaro Ulcué Chocué - renovaciones



- Fecha: 22 de marzo de 2026
- Me gusta: 328
- Comentarios: 77
- Clics: 3.357
- Interacciones: 3.898

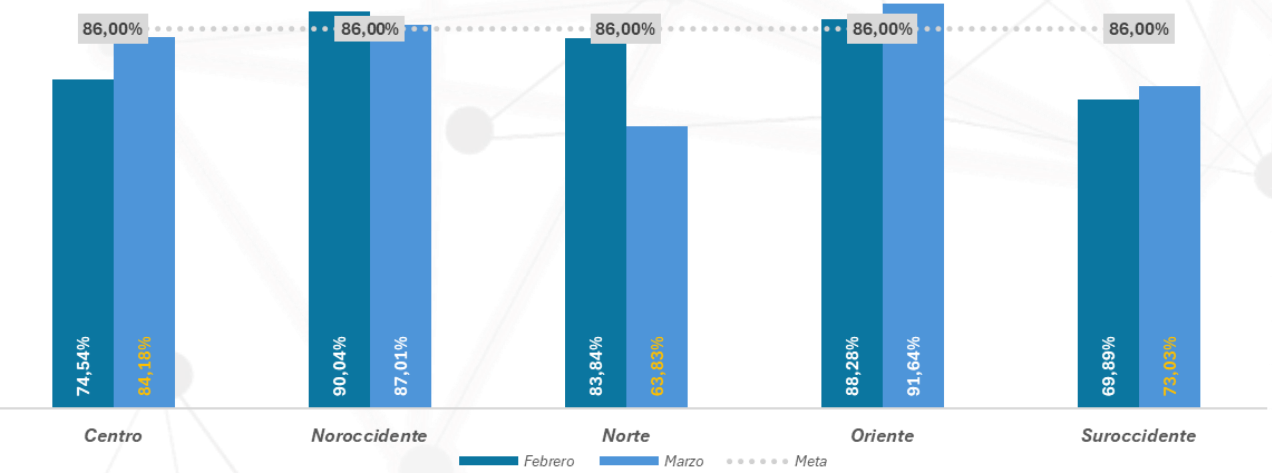
#DirigiendoElCamino

CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

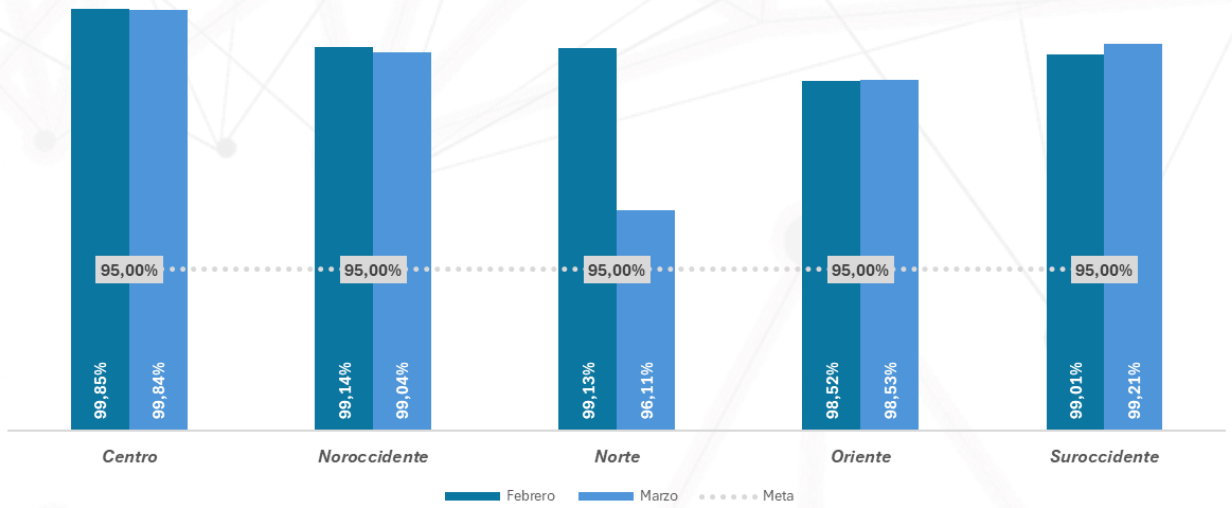
Centro de Experiencia Presencial

NDS	NDA
78,56%	98,49%

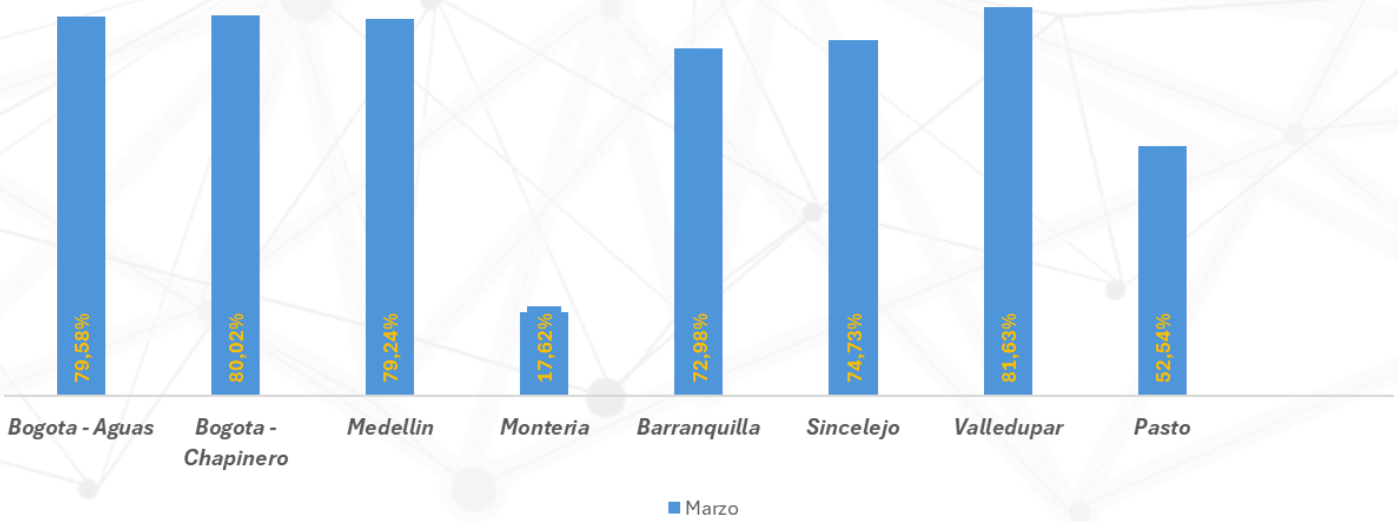
Nivel de servicio -86%



Nivel de Atención- 95%



Detalle Nivel de Servicio- 86%

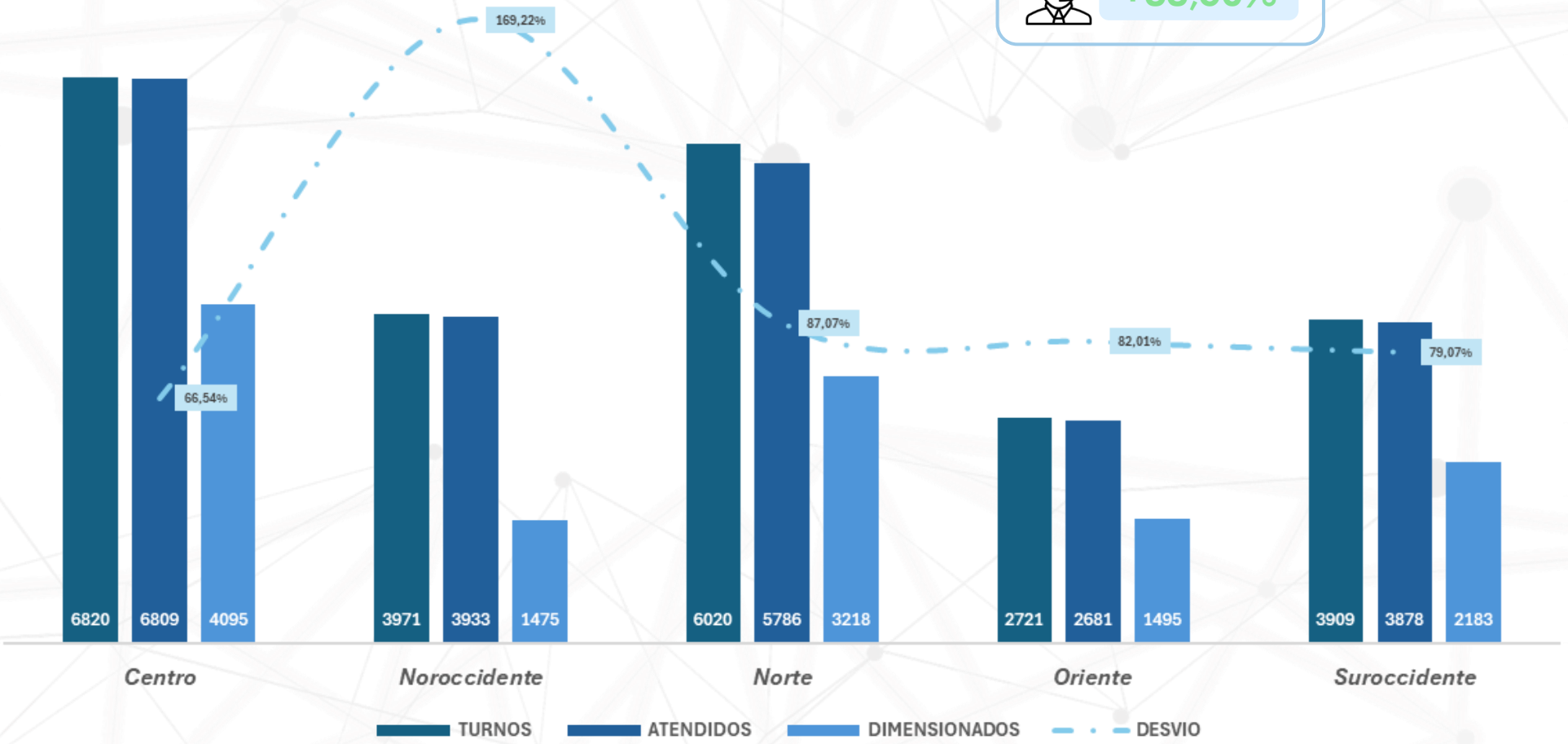


Centro de Experiencia Presencial

DESVIO

Desviación General

+88,50%



Centro de Experiencia Presencial

Fortaleza

- Implementación de ventanilla virtual para descongestión presencial.
- Control de flujo mediante anfitriones y filtros operativos.
- Estrategias outbound para mitigación de demanda en biometría.
- Reemplazo anticipado de impresoras en sedes críticas, evitando interrupciones.
- Mantenimiento preventivo estructurado (19 CEP intervenidos + 17 programados).
- Abastecimiento anticipado de insumos y equipos críticos en ejecución, garantizando continuidad operativa.

Debilidades

- Limitaciones de conectividad e intermitencias, afectando biometría, herramientas y formación, con impacto en tiempos y reprocesos.
- Rotación de personal (coordinación Norte y equipos operativos), afectando estabilidad y curva de aprendizaje.
- Desalineación capacidad vs demanda (Noroccidente 169% crítico; Norte 87%; Oriente 82%; Suroccidente 79%; Centro 66%), evidenciando sobrecarga estructural.
- Brechas de stock en proceso de corrección, con impacto previo en la operación.
- Procesos parcialmente reactivos, con activación posterior a la afectación. (Operaciones)



Oportunidad

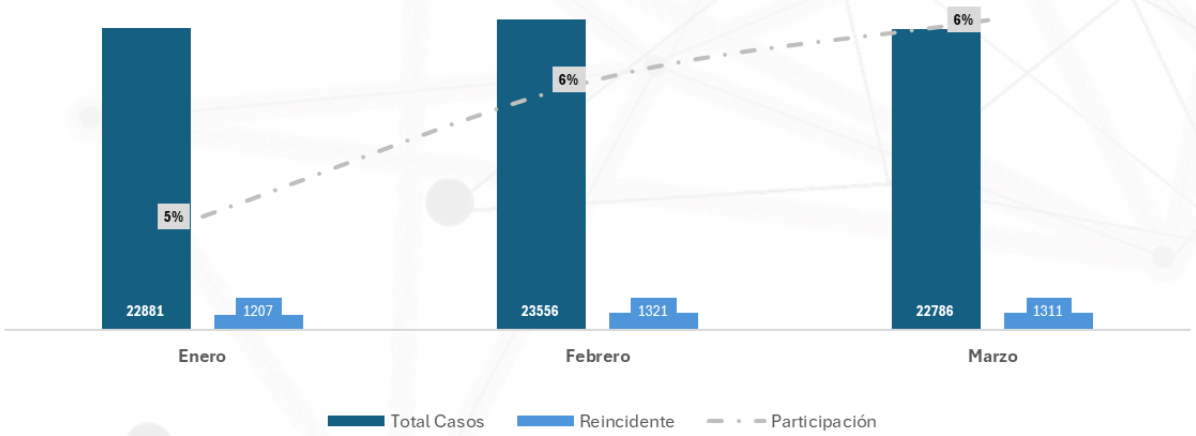
- Formacion presenta fallas ante limitaciones de conectividad, revisar la posibilidad de realizarla mediante esquemas híbridos (presencial, offline y refuerzos en sitio).
- Alineación del dimensionamiento a la demanda real, considerando picos por campañas (ej. biometría).
- Anticipación de necesidades según comportamiento de la demanda y criticidad de activos.
- Optimización del soporte técnico en campo, reduciendo tiempos de respuesta y dependencia de terceros.

Amenazas

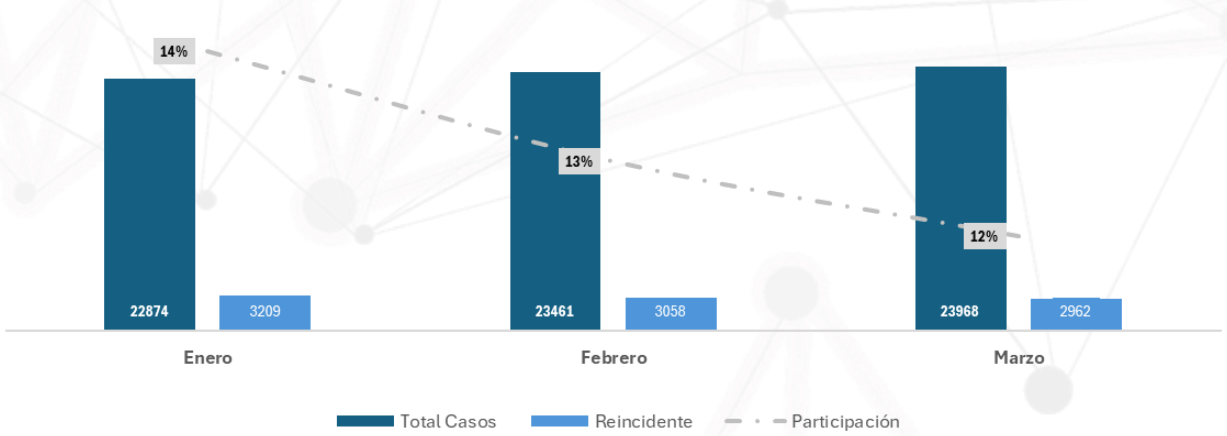
- Incremento extraordinario de demanda (biometría), superando la capacidad instalada.
- Dependencia tecnológica de la entidad, con impacto directo por fallas de conectividad y biometría.
- Inestabilidad operativa por rotación de personal, con riesgo en continuidad y calidad.
- Presión sobre ANS/NDS, con riesgo de incumplimiento por factores estructurales.

Centro de Experiencia Presencial

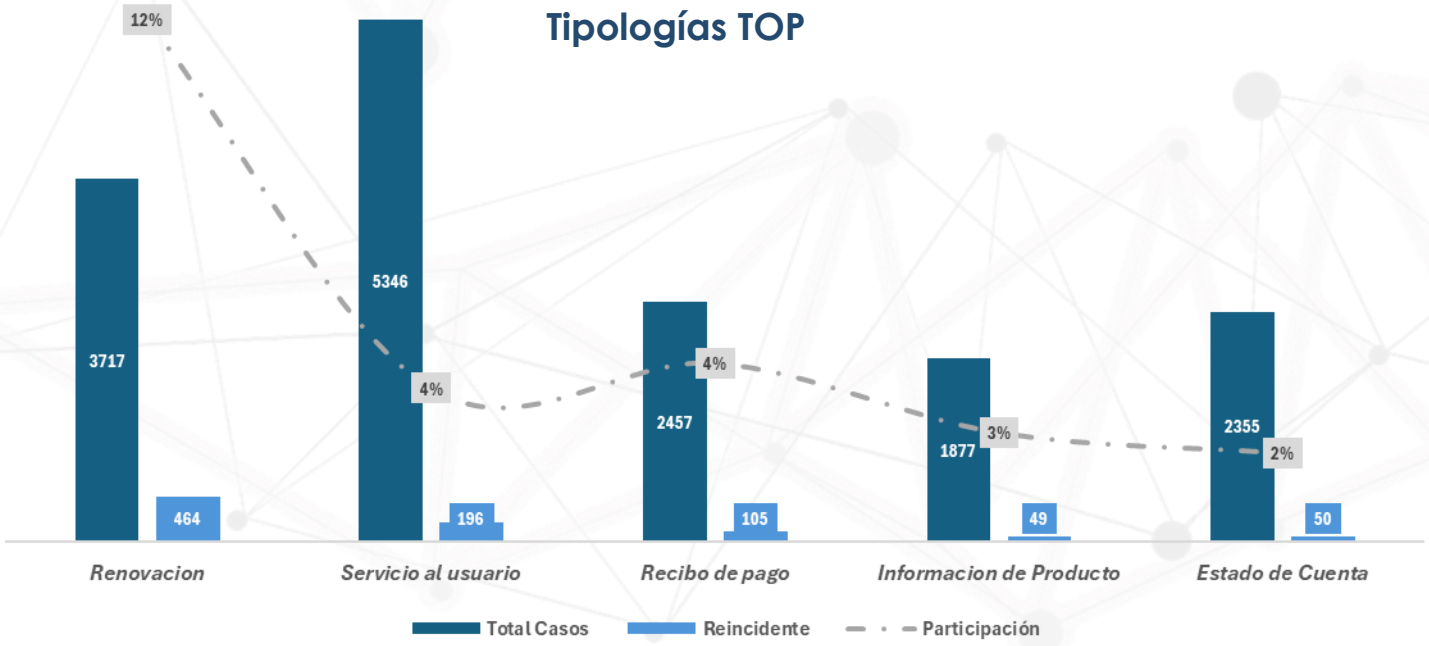
Reincidencia (Trimestre)



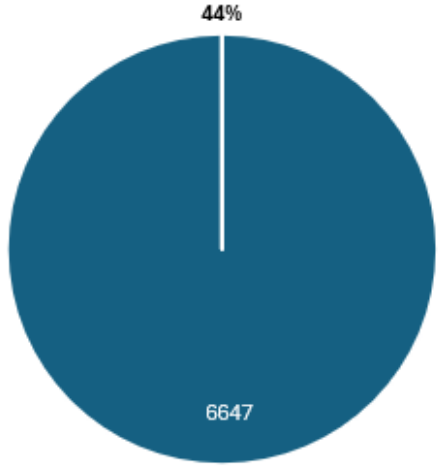
Reiteratividad (Trimestre)



Tipologías TOP



Biométrico Marzo



Fortalecimiento de la Retroalimentación Semanal

Alineación de un espacio periódico para alinear criterios de seguimiento en el CEP



Situación

Retroalimentación no estandarizada.

Bajo seguimiento a compromisos

Poca trazabilidad



Acción

Reunión semanal por Territoriales

⏰ ***Jueves 7:00 – 8:00 a.m.***

Enfocado en socialización de resultados de calidad



Control

Control por Territorial.

Cumplimiento de indicadores.

Alertas generadas en los CEP



Impacto

Seguimiento efectivo a los indicadores del CEP.

Mayor alineación en los procesos del CEP.

Corrección de procesos realizados de manera incorrecta.

#DirigiendoElCamino



COMERCIAL

Gestión comercial

Inbound Comercial

HC - Conciliado: 30

HC - Programado: 31

Adherencia: 91.34 %

Ocupación: 58.87 %

Utilización: 84.16 %

Marzo

AHT: 07:01

Recibidas: 16.318

Atendidas: 16.171

Desvió M.: 28 %

Pte. tipificar: 04,89 %

Trasferencia: 49.06 %

% tipificación: 95,16 %

NS: 92,09%

NA: 99,10%

Outbound Comercial

HC - Conciliado: 15

HC - Programado: 14

Utilización: 83.36 %

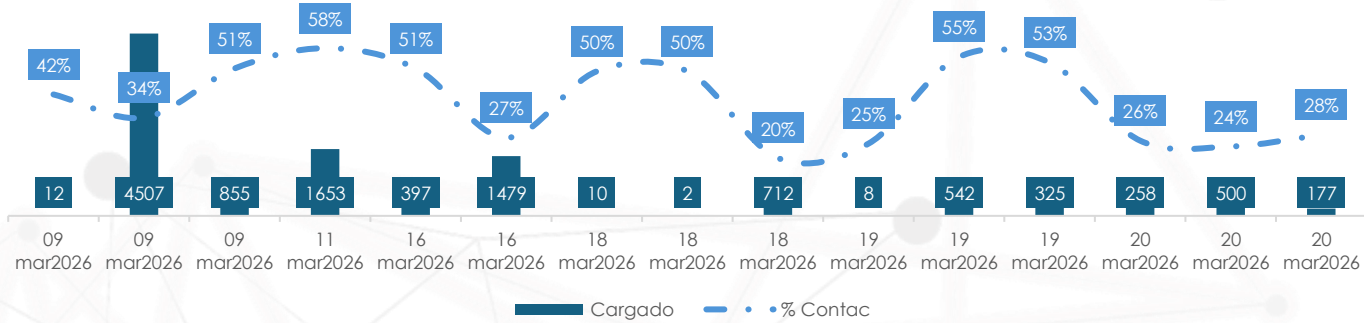
Adherencia: 97.99 %

Ocupación: 63.57 %

Contacto Global: 81.36 %

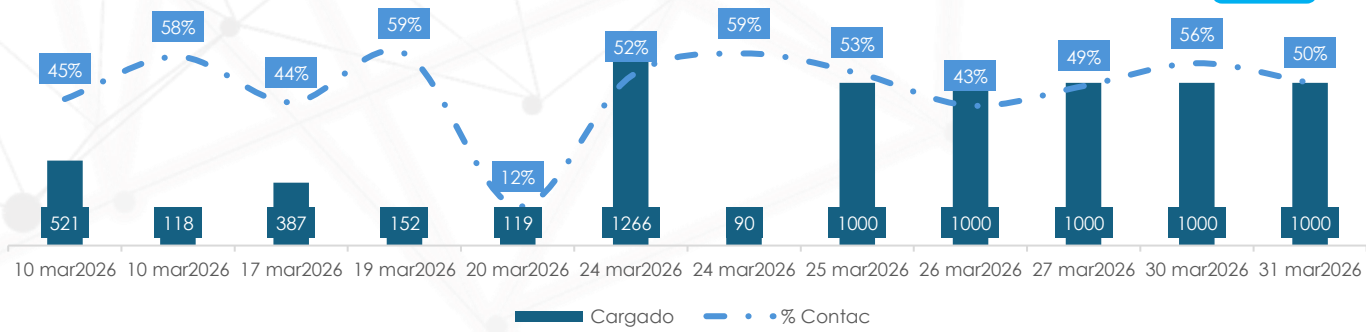
BBDD - Potenciales

25 %



BBDD - Embudo

53 %

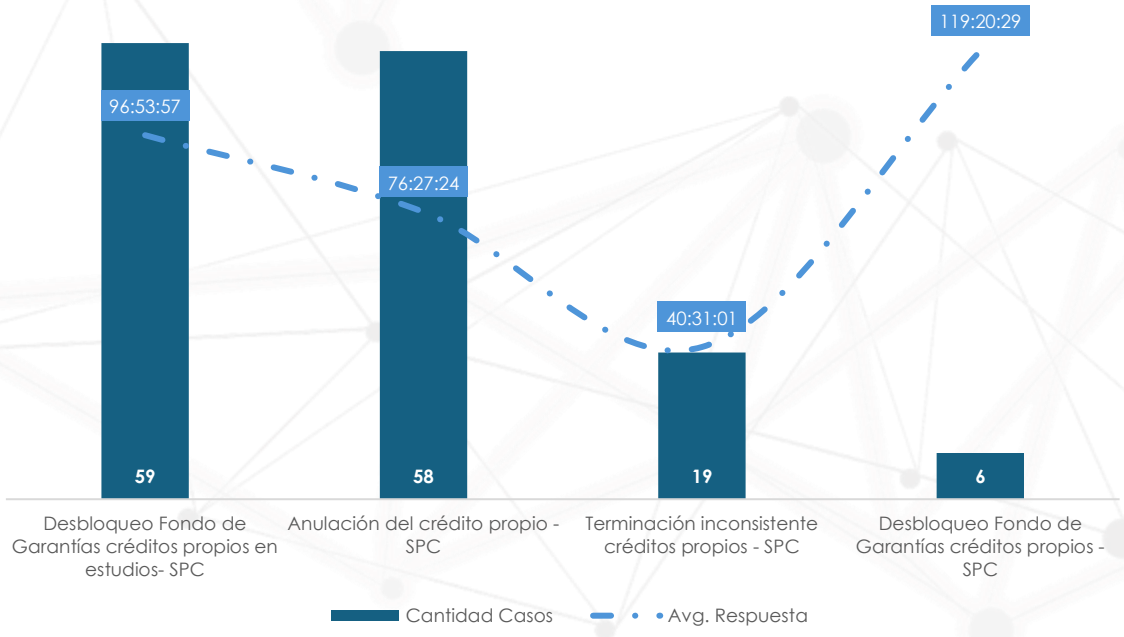


Gestión comercial

SPC

3	HC - Conciliado	3	HC - Programado	87.33 %	Utilización
94.60 %	Adherencia	142	Casos Cerrados	81:57:13	AVG

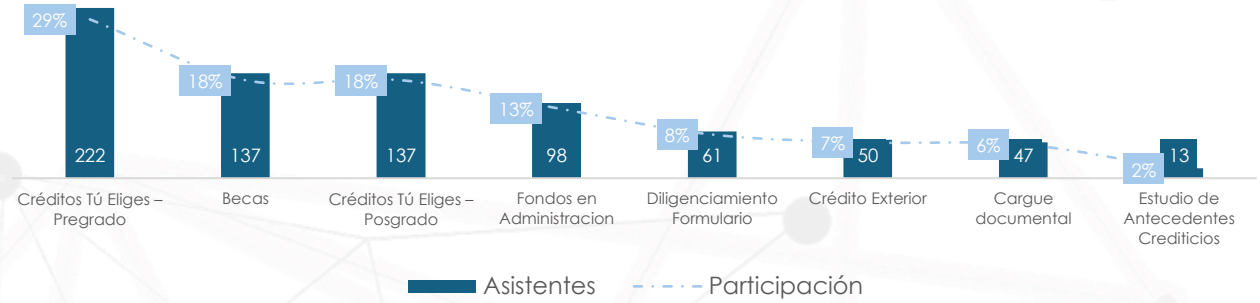
Gestión Casos - SPC



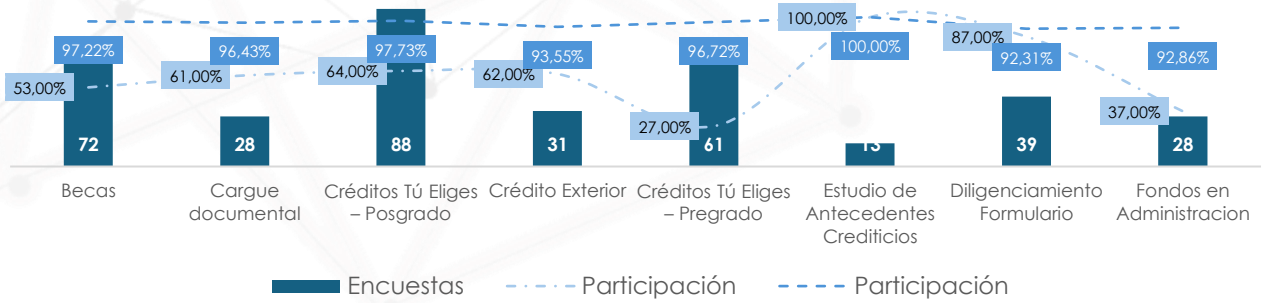
Modo On Comercial

10	HC - Conciliado	10	HC - Programado	97.85 %	Utilización
98.28 %	Adherencia	726	Asistentes	96.11 %	Satisfacción

Asistencia



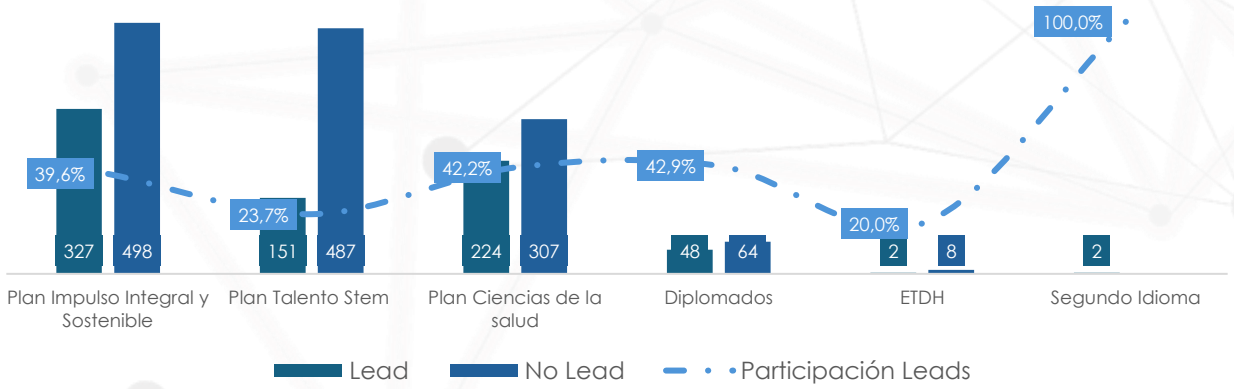
Encuestas



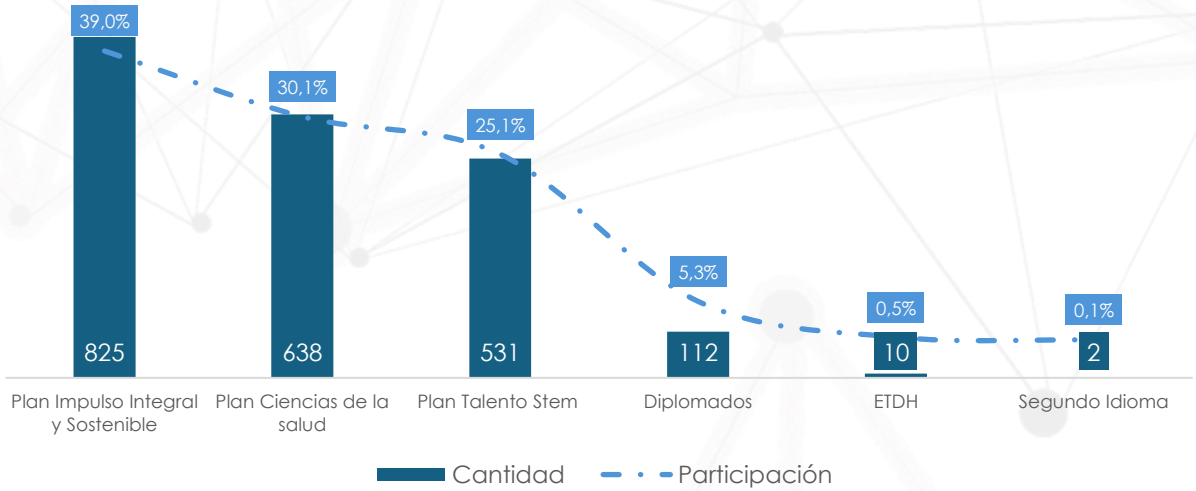
Fecha de Actualización: 09/04/2026 14:00 PM

Convocatoria 2026 - 1

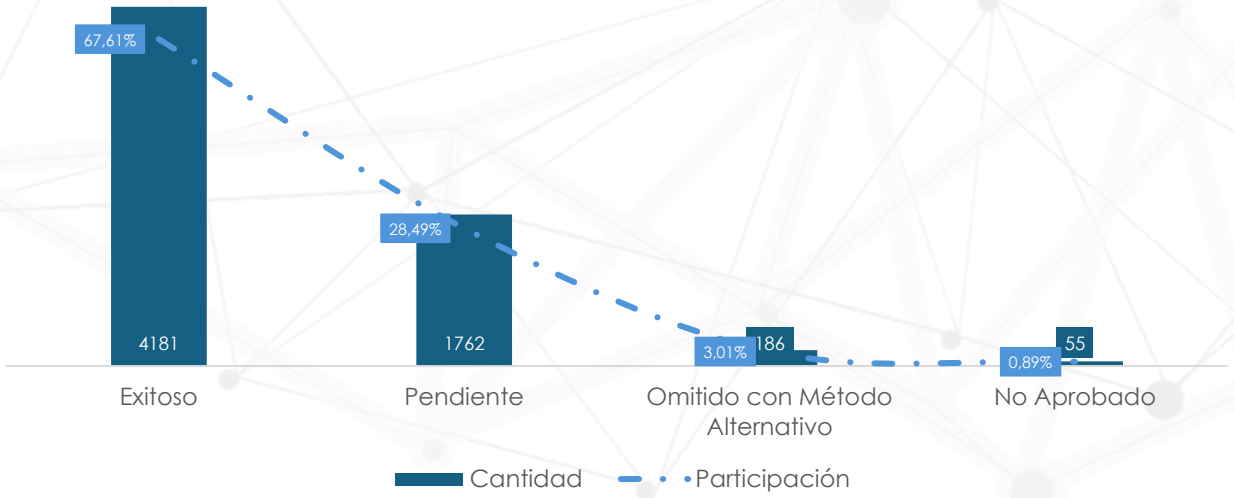
Participación Leads



Lineas Activas



Biometría – Jurídico Viable



4181

67.61 % de participación en Biometría de Jurídicos Viables

Mayor volumen de registros se concentra en:

- **Plan Impulso Integral y Sostenible 2026-1**
- **Plan Ciencias de la Salud 2026-1**
- **Plan Talento STEM 2026-1**

Siendo estas las líneas con mayor impacto en los resultados generales.

35.6 %

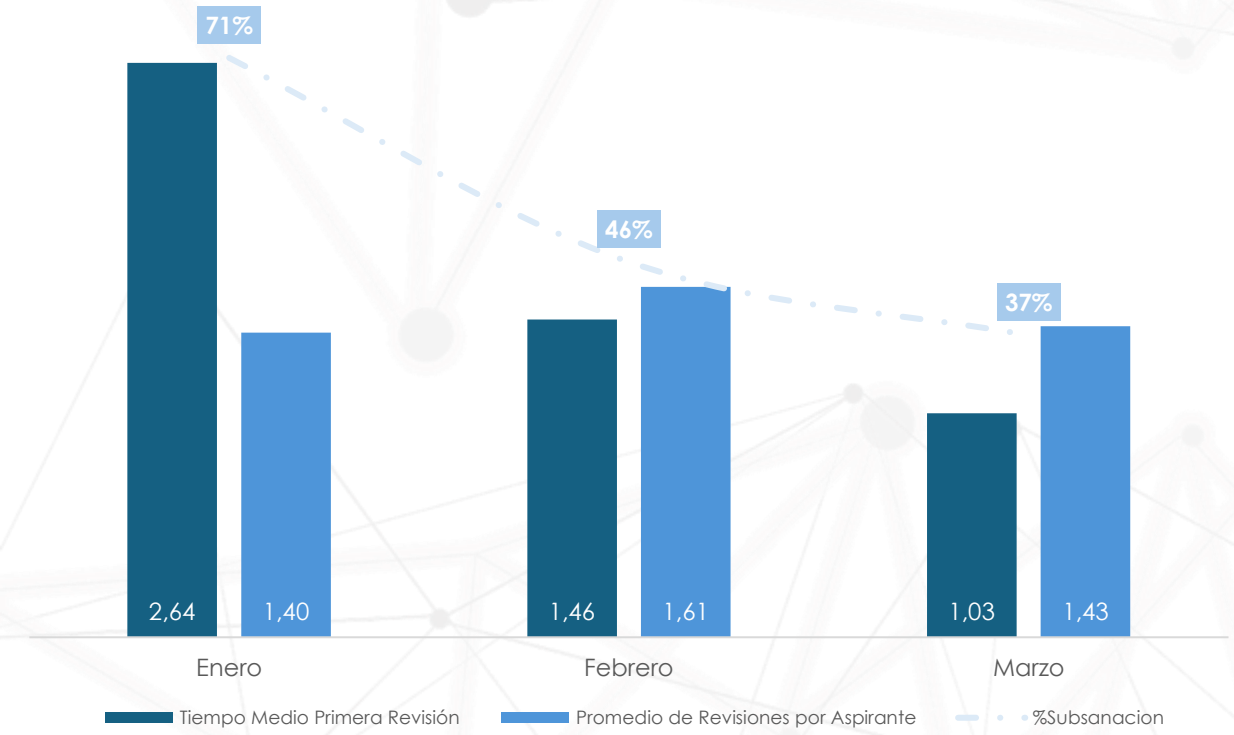
Participación General de **Leads** en **Convocatoria Reapertura**

MESA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

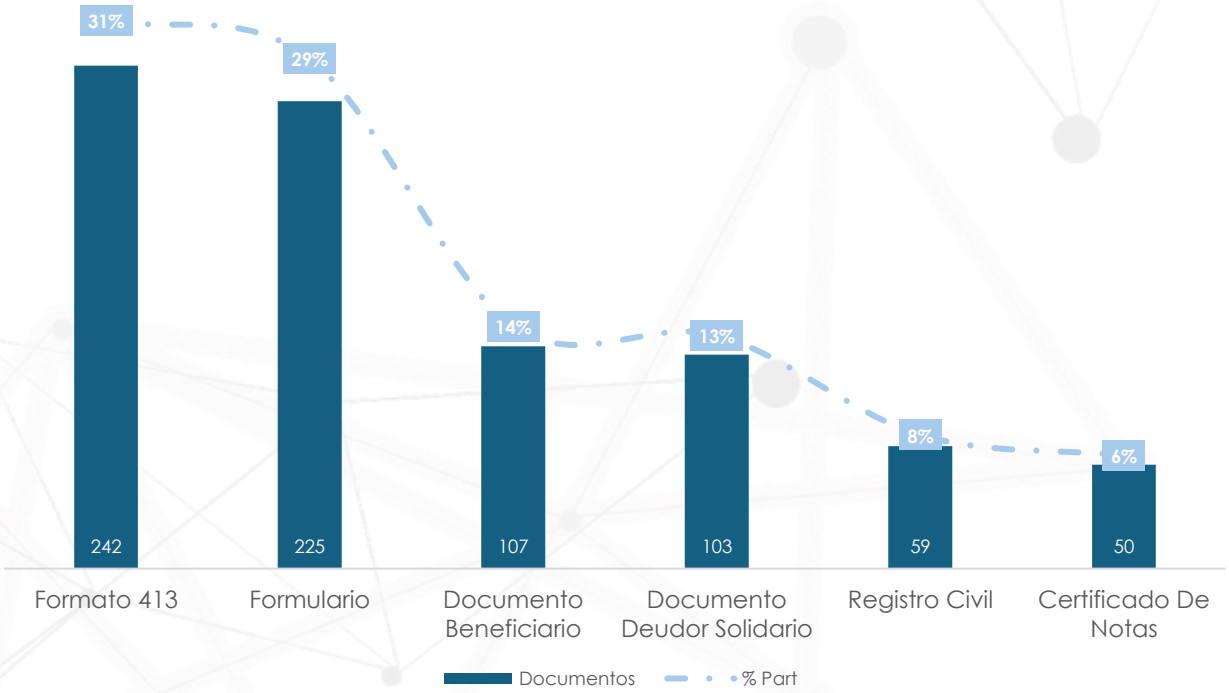
Mesa de Revisión Documental

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
15	0,00 %	5.23 %	92.49 %

Indicadores Clave MRD



Motivos de subsanación



GESTION MARZO 2026			
LINEA	SUBSANADO	VERIFICADO	TOTAL
PROPIOS - FONDOS	850	1337	2275

BACKOFFICE

BackOffice

Fecha de Actualización: 08/04/2026 16:00 PM

Canal B. O	Agentes Proy.	Agentes Sentados	Diferencia
	94	102	8

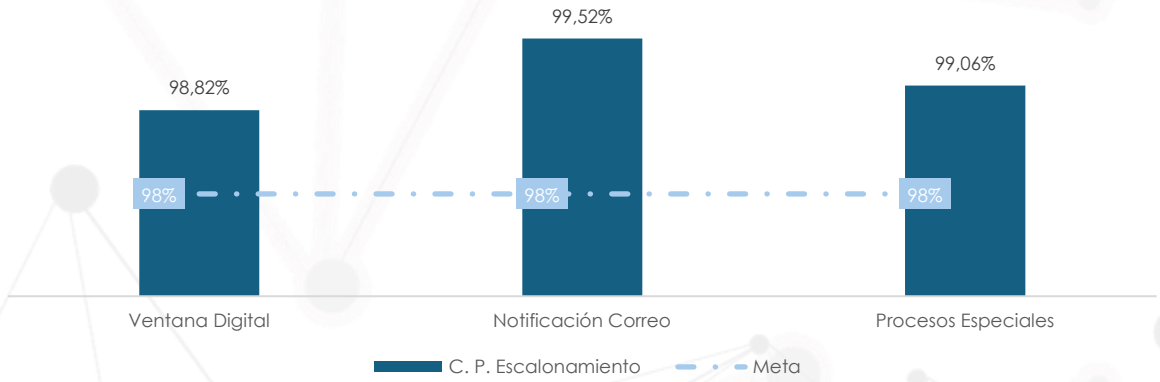
Precisión	Escalados 2 Nivel	Oportunidad	R. Escalados
99.08 %	98.23 %	99.28 %	99.32 %

Escalados 2 Nivel	5%	9	>9
	0.27 %	69	395

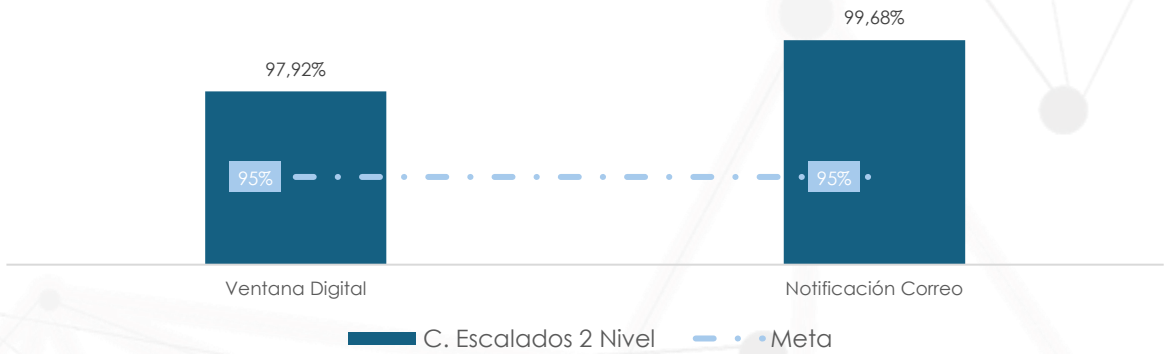
Oportunidad	5%	4 -5	+5
	0,72%	54	4

R. Escalados	5%	3	>3
	0.18 %	17	38

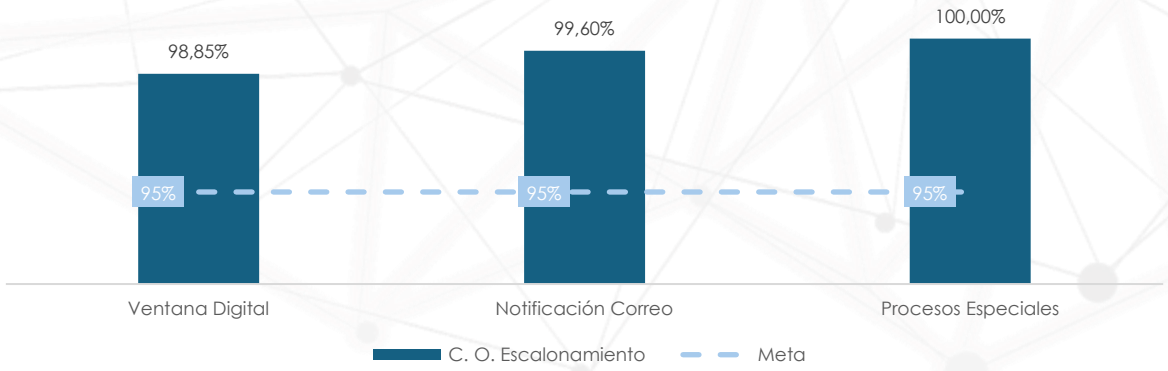
Precisión de Escalonamiento



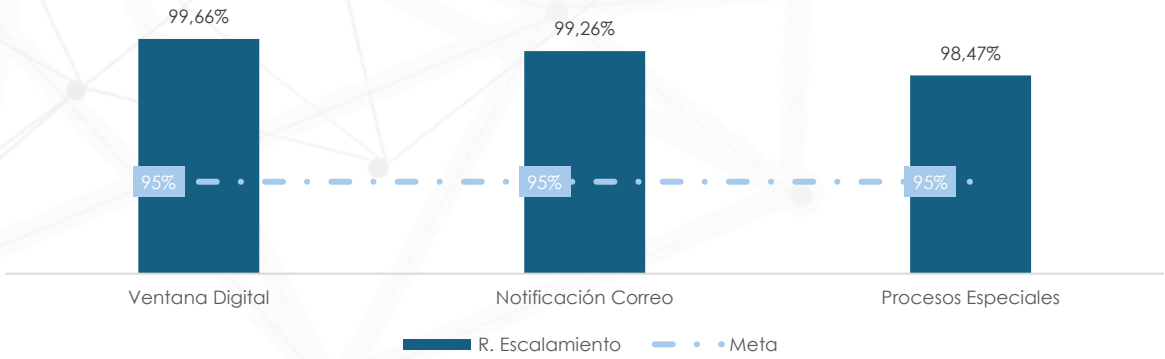
Casos Escalados 2 nivel



Oportunidad de Escalonamiento



Respuesta de Escalonamiento



GUÍAS FINANCIEROS

Guías Financieros

Fecha de Actualización: 20/03/2026 18:00 PM

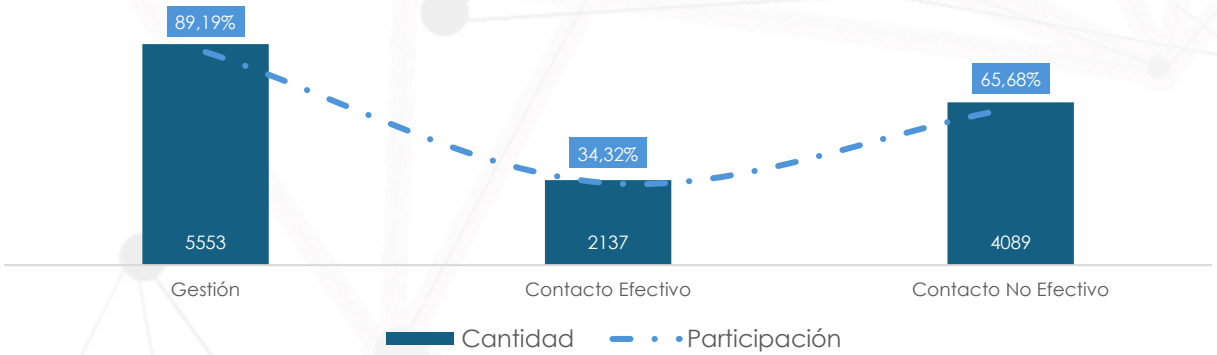
BBDD - Total: 6226

TMO: 674:04:16

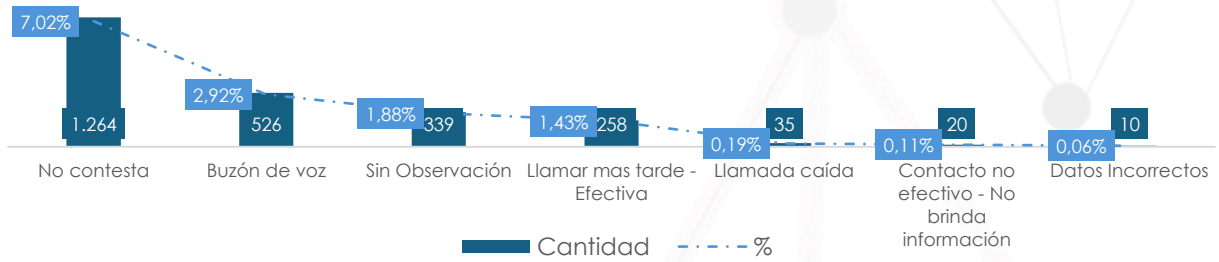
Adherencia: 93.87 %

Ausentismo: 1.43 %

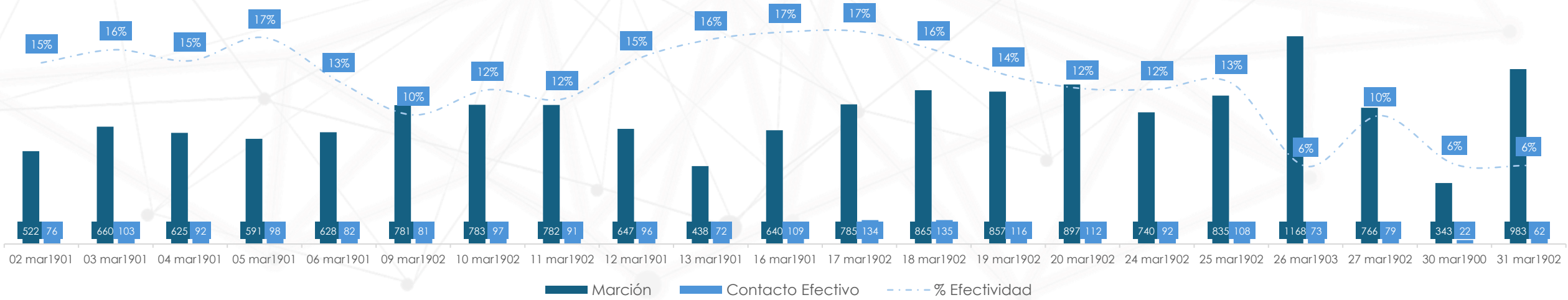
Gestión BBDD



Contacto No Efectivo



Comportamiento Grupal X Día



Fecha de Actualización: 20/03/2026 18:00 PM

Guías Financieros

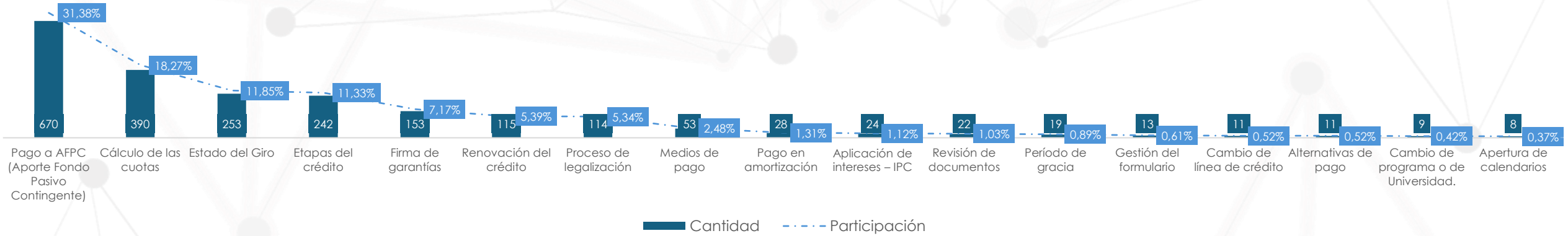
BBDD - Total: 6226

TMO: 674:04:16

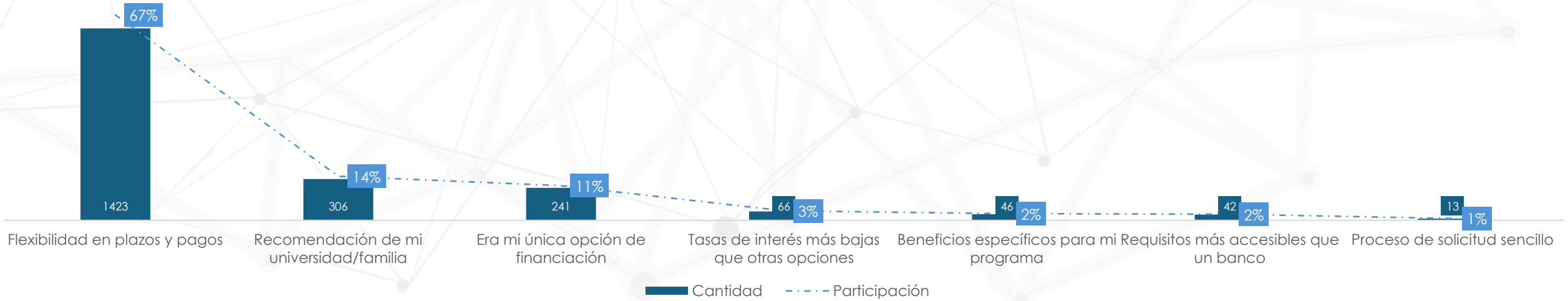
Adherencia: 93.87 %

Ausentismo: 1.43 %

Novedades (Desconocimiento y Preocupación)



Elección Línea de Crédito



Formación - Comware

Resultados Mensuales

Horas de formación

Se ejecutaron en el mes **2,933**

Indicador Horas/Hombre

Cierre indicador global

109,60%

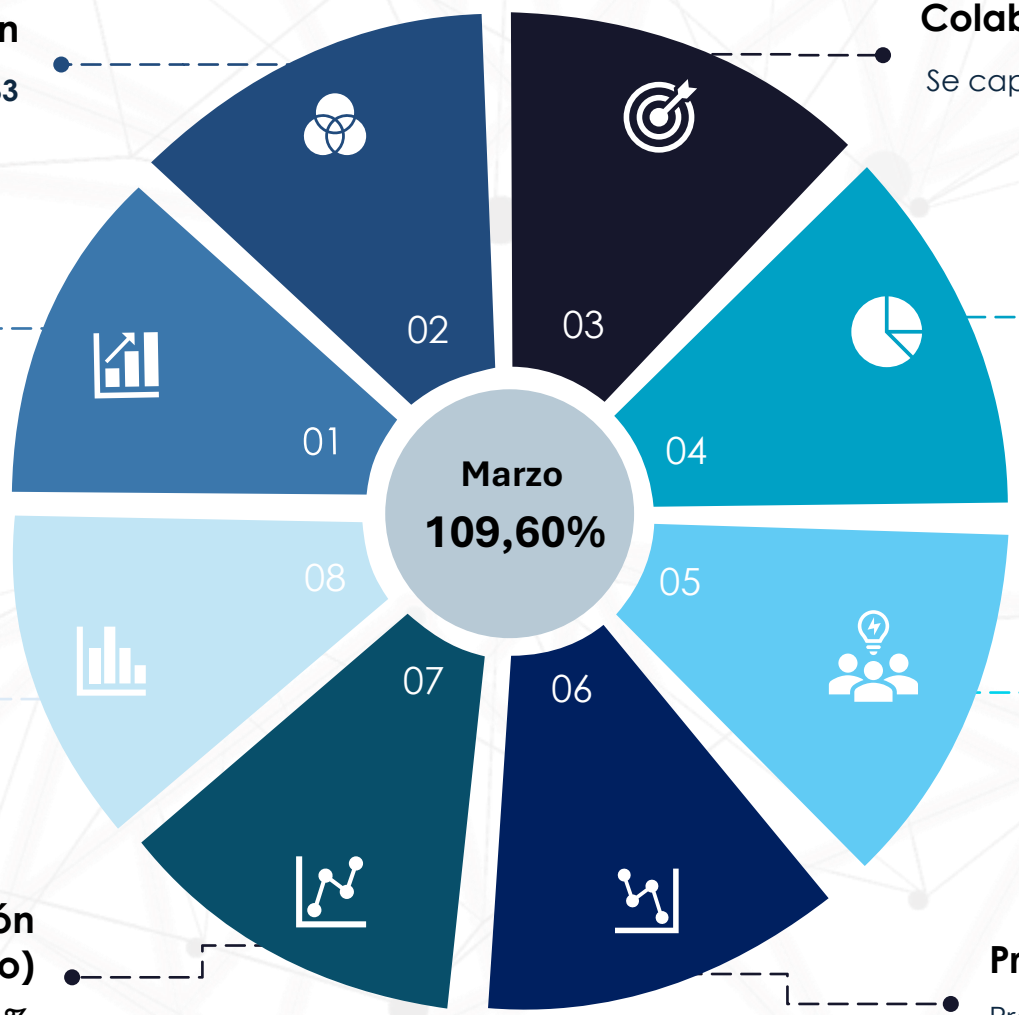
Resultado evaluaciones

Aprobadas 1er intento: **2,838**

Total evaluaciones recuperadas: **257**

Promedio de Calificación Operación (primer intento)

Promedio general: **94,81%**



Colaboradores Capacitados

Se capacitaron un total de **493** colaboradores

Temas Conciliados

En el mes de marzo se entregaron un total de **15** temas conciliados

Grupos nuevos

Durante el mes de marzo contamos con **7** grupos nuevos

Promedio de Calificación Staff

Promedio general: **89,19%**

Formación en Acción

El mes de marzo marcó para nosotros un nuevo paso hacia la innovación formativa. Ha sido una oportunidad para seguir transformando la manera en que enseñamos, aprender junto a los asesores de la operación y de las diferentes territoriales, y continuar brindándoles herramientas que potencian su desempeño diario.

Desplazamientos Formativos



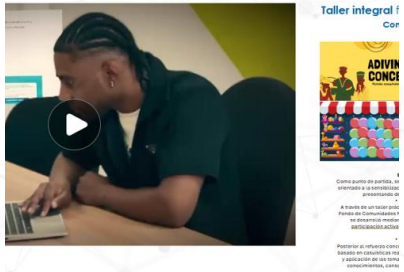




Metodologías Formativas y despliegues adicionales





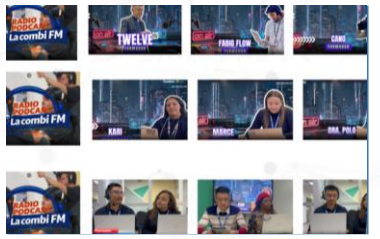





Actividades Diferenciales

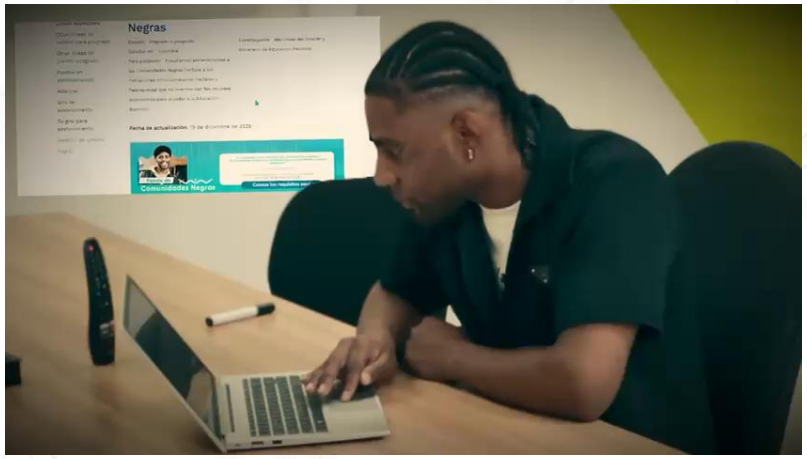




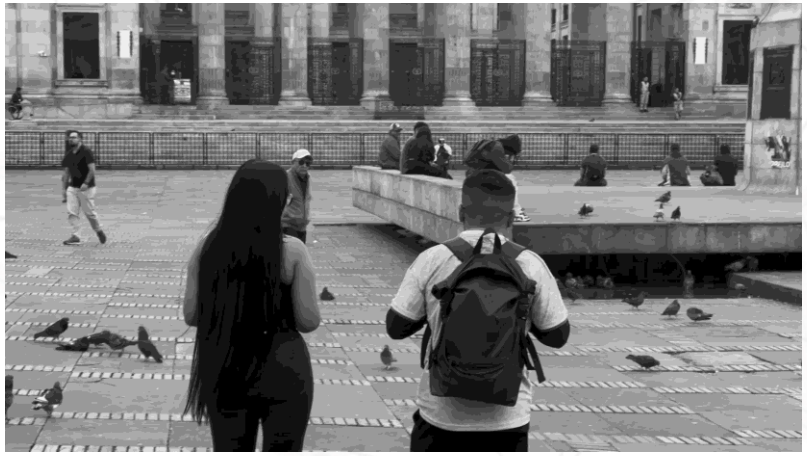




Memorias audiovisuales Marzo

Taller integral Fondos en Administración – Comunidades Negras



Taller integral Fondos en Administración – Álvaro Ulcué CHocué



Visitas Territorial CEP Pasto, Leticia y Montería



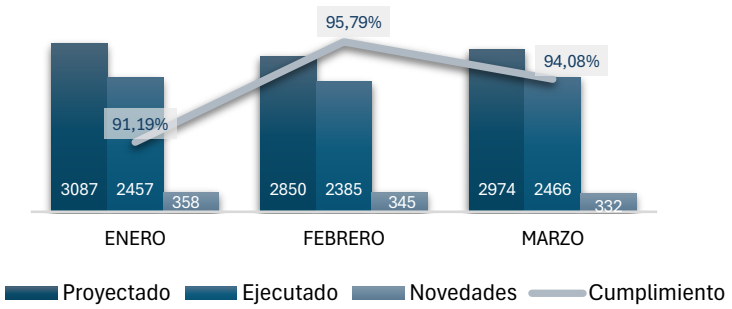
Podcast: Implementación biometría



Calidad - Comware

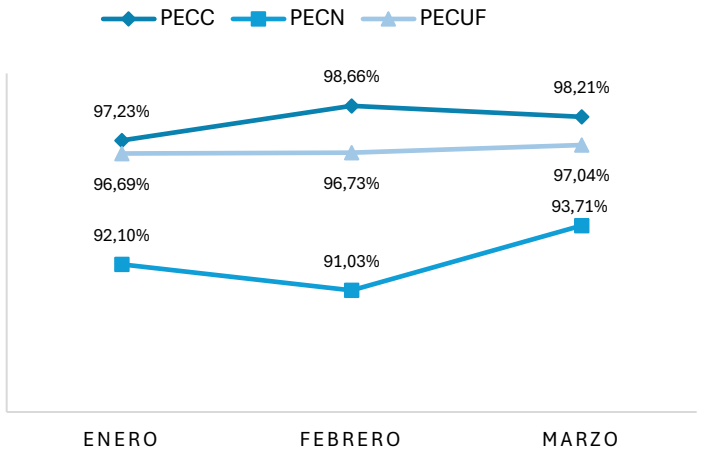
Indicadores de Calidad

Proyección



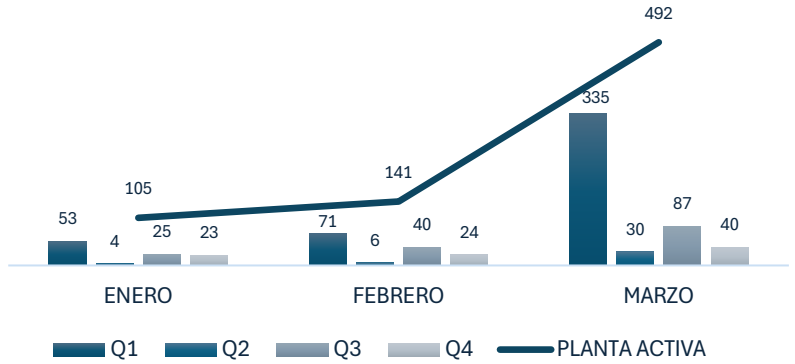
Se evidencia incremento en el cumplimiento de la proyección, en comparación a los meses anteriores.

Precisiones



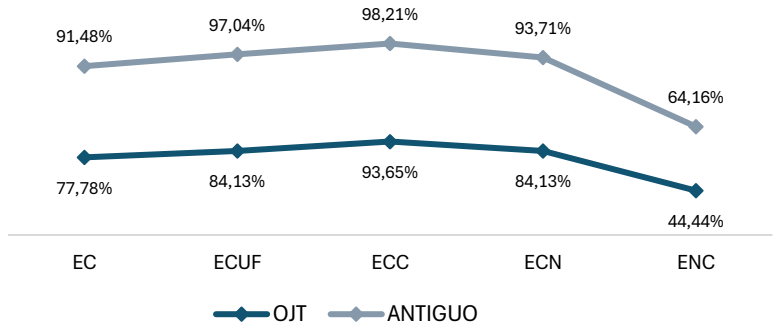
En marzo se evidencia una leve caída en PECC (-0,45 pp), mientras que PECN y PECUF presentan mejora.

Cuartiles



Se evidencia un aumento significativo en todos los cuartiles; sin embargo, es clave mantener el foco en Q4 para asegurar una mejora sostenida.

Precisiones Antiguos Vs OJT



Incremento de % de cierre de retroalimentaciones, se incrementó a un 50% las retroalimentaciones cerradas dentro de las 24h

Experiencia - Comware

Indicadores de Experiencia

	CSAT Meta 85%	NPS Meta 50%	Participación	CES
Enero	89,50%	45,92%	15,65%	56,0%
Febrero	86,54%	36,07%	14,22%	46,4%
Marzo	87,29%	35,12%	21,42%	46,5%
	+0,75pp	-0,95pp		

Novedades que impactan el indicador

- **Universidades**

Alta recurrencia en consultas por desembolsos y créditos bloqueados, sumado a presión por pagos de matrícula.

- **Digital**

Afectado por fallas en ICETEX Virtual (acceso, registro y errores del portal), lo que limita la autogestión y genera reprocesos. Se evidencian oportunidades en resolutividad y claridad de la información.

- **Telefónico**

Alta dependencia del canal para orientación en desembolsos y condiciones financieras. Se identifican oportunidades en autogestión, claridad en la comunicación y reducción de escalamientos que afectan el FCR.

- **Ventana Digital**

Concentra incidencias del portal (ingreso y trámites), evidenciando fallas de usabilidad y funcionamiento. Alta recurrencia de contactos por reprocesos.

- **Comercial**

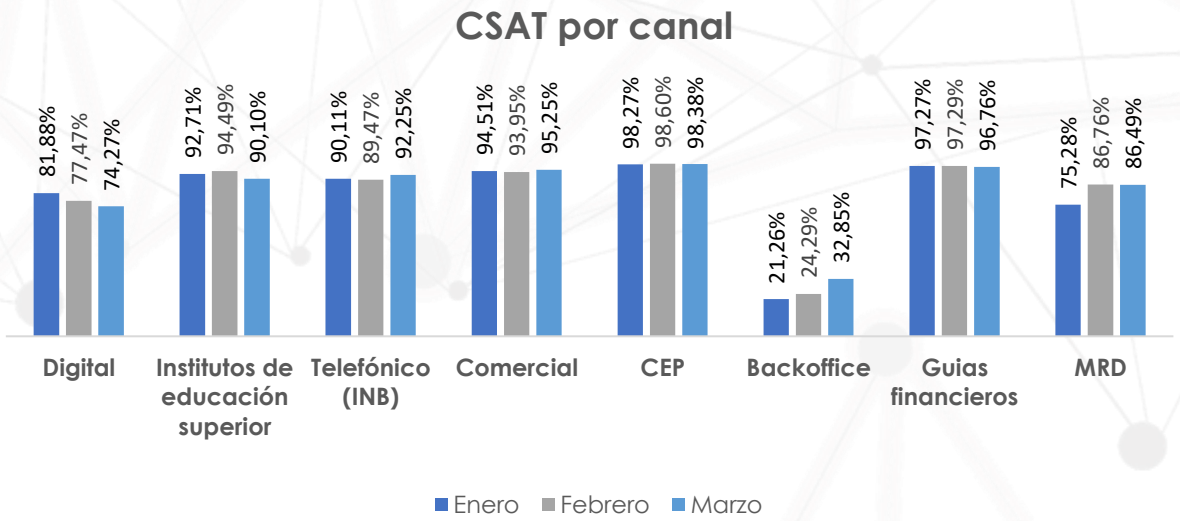
Oportunidades en coherencia de la gestión, argumentación y claridad en procesos. Se presentan inconsistencias en tipificación y consultas recurrentes por convocatorias y documentación.

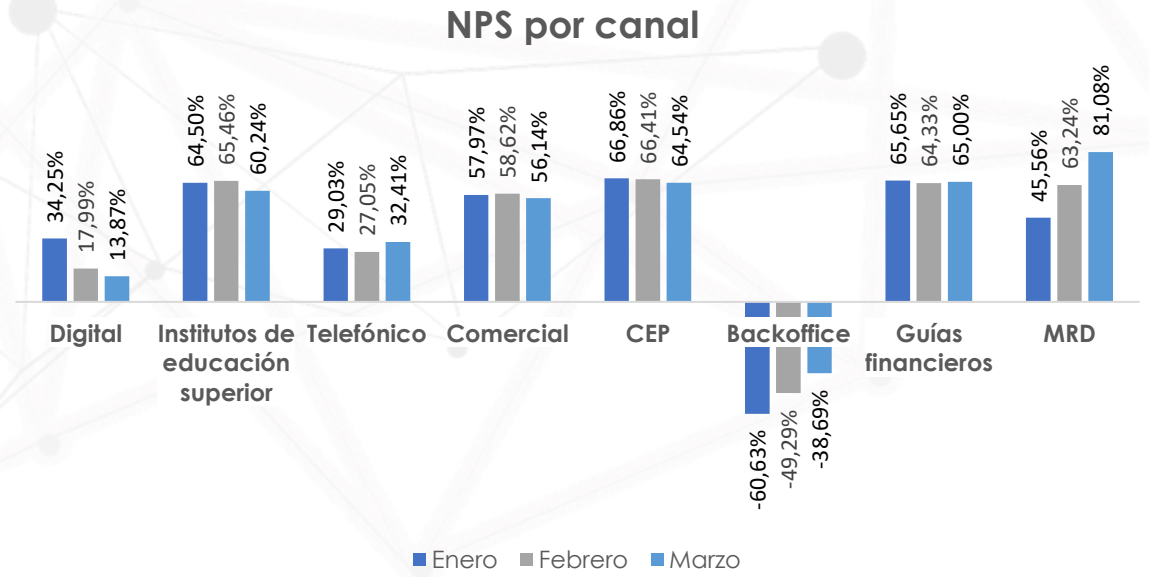
- **Mesa de Verificación Documental**

Persisten dudas posteriores a la validación, evidenciando brechas en el cierre de la interacción y en la orientación completa al usuario.

- **Guías Financieros**

Alta demanda en consultas sobre condiciones financieras. Se identifican oportunidades en pedagogía y claridad de la información, así como en fortalecimiento de la autogestión para reducir recurrencia.





Cierre de marzo

Planes de trabajo

Minutos que Importan 2.0

Cierre febrero:	Meta:	Marzo
NPS 27,03%	NPS 33%	NPS 32,41%

Telefónico

Voces que dejan huella

Cierre enero:	Meta:	Marzo
NPS 57,48%	NPS 60%	NPS 56,14%

Comercial

Conversa, conecta y transforma (Chat y WhatsApp)

Cierre febrero:	Meta:	Marzo
CSAT 75,67%	CSAT 78%	CSAT 69,32%

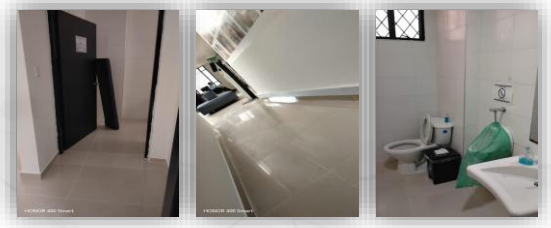
Digital

Ibagué - 26/03/2026
Tunja - 27/03/2026

ComWare

Motivo de consulta:
Los visitantes acudieron principalmente para solicitar información sobre créditos educativos (pregrado) y consulta relacionada con la descarga de certificaciones.

Fortalezas:
- Se evidenció presencia activa del personal de vigilancia, saludo oportuno y apoyo en la asignación de turnos.
- La experiencia reporta una atención ágil, sin congestión y con llamado casi inmediato.
- Los visitantes destacan una asesoría clara, asertiva y amable, generando confianza y satisfacción durante la interacción.
- Se resalta de forma positiva la pulcritud, presentación personal y uso adecuado de la dotación por parte de las asesoras.
- Las instalaciones se perciben ordenadas, limpias, de fácil ubicación y con elementos visibles de seguridad como el kit de primeros auxilios.



Ibagué



Tunja

Oportunidades:
- Se reportan hallazgos relacionados con dispensadores incompletos o ausentes (papel higiénico) y elementos sanitarios fuera de servicio - Ibagué.
- Se evidenciaron zonas en intervención (arreglos) sin señalización, lo que puede afectar la percepción de organización y experiencia del visitante - Ibagué
- Se sugiere mejorar la disposición de toallas o papel en baño mediante sistemas más higiénicos y funcionales - Tunja

Cliente Incógnito CEP

Gestión Humana

Planta de personal



593

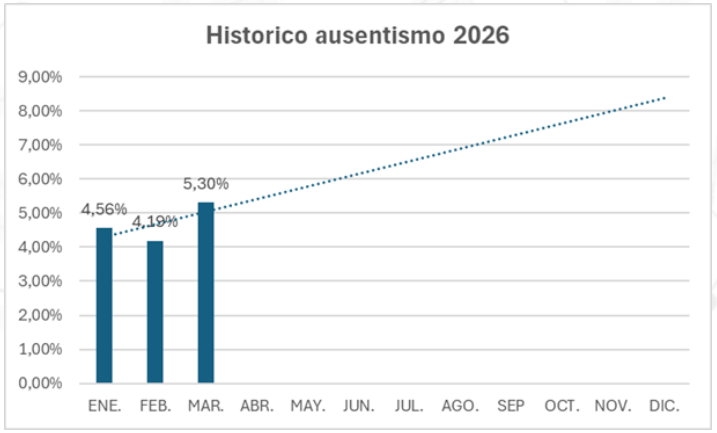
Poblaciones

106 personas correspondientes al 17,87%

Tipo población	Cantidad	Porcentaje
AFRODESCENDIENTE	6	5,66
DISCAPACIDAD	3	2,83
INDIGENA	2	1,89
LGBTIQ+	6	5,66
MADRE CABEZA DE FAMILIA	47	44,34
PRIMER EMPLEO	17	16,04
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	9	8,49
BENEFICIARIOS ICETEX	16	15,09
Total	**106**	

Fuente: BI Planta activa (593 activos al 31de marzo de 2026)

Ausentismo Marzo 2026



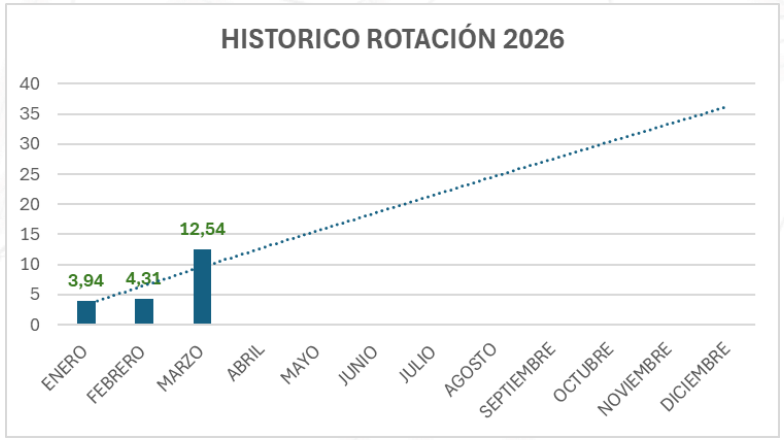
- ✓ El indicador aumento 1,11%
- ✓ 612 ausencias durante marzo de 2026
- ✓ Canal con mayor ausentismo es Telefónico con un 44,00% de participación



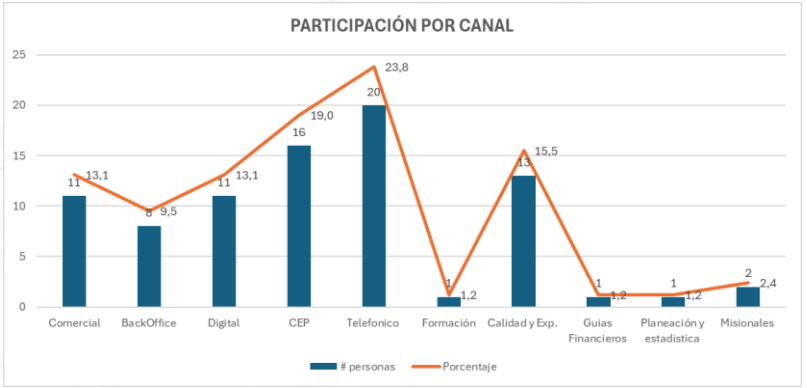
Índice de recomendación

85%

Rotación Marzo 2026



Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 85 retiros durante el mes de marzo.
- ✓ 21 renuncias voluntarias
- ✓ 64 terminación de contrato

COMWARE SOMOS TODOS

¡Tu felicidad nos hace imparables!

Actividades Bienestar

Actividad	Proyectados	Participantes	Impacto
Día de la mujer	374	350	94%
Dia Internacional de la felicidad	644	644	100%
Diagnostico financiero	250	250	100%
Cumpleaños Colaboradores	48	48	100%
Comware contigo	5	5	100%

Cumplimiento 100%

Impacto 99%



Seguridad y Salud en el Trabajo



Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
SVE : Osteomuscular	40	28	70%
Seguimientos Osteomusculares	3	3	100%
Pausas Activas	200	200	100%
Acciones correctivas OM	1	1	100%
Seguimiento preventivos	6	5	83%
Inducción HS	7	7	100%
Capacitación CEP Prevencion Cancer cuello uterino	13	13	100%
Dia mundial enfermedades huerfanas	70	56	80%
Seguimientos Plantese SER	1	1	100%
Escuela conservación Vocal	44	34	77%
Programa Edufisica	220	192	87%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Reunion Copasst	100%		
Boletin Vera te cuida			
Noti Vera			

Cumplimiento
100%

Impacto
95%



Proyectos

Proyectos, Servicios y Desimplementación

Biometría: Se inicio el proceso de biometría a través de Ferias dedicadas al proceso fortaleciendo la experiencia y seguridad del cliente. Se genera el proceso por el Canal de Ferias Y servicios, permitiendo una atención más especializada y eficiente. Adicionalmente, se realizó el levantamiento y estructuración de la reportería correspondiente

Desimplementación: Durante el mes de marzo se cumplieron las (9) Actividades programadas, y se tiene un cumplimiento del 100% sobre las mismas

Servicios: Durante el mes de Marzo se recibieron un total de 26 servicios para ajustes a la prestación de servicio (IVR, plantillas, audios, informes de seguimiento).

PCN: Se ejecuto y cumplió la prueba programada con la interventoría y la entidad.



Gracias

Encuéntranos, síguenos y comparte
@ComWareColombia · #ComWareConecta

www.ComWare.com.co e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Sede Principal Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98
Copyright (c) 2026 ComWare