1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/04/2026 **A** 30/04/2026

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 mayo de 2026, se realiza el pago de servicios para el mes de abril 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 abril 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.

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 abril de 2026. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, vía correo electrónico el día 27 de mayo 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 195 interacciones, y un valor de $7.559.249 IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Abril 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 Abril 2026", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Abril 2026

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN ABRIL 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	Centro de experiencia	Casos atendidos	<= 23.500		**$12.911**	12	$ 154.932	$ 29.437	$ 184.369
Biometricos En	Centro de experiencia	Casos atendidos	<= 23.500		**$24.282**	111	$ 2.695.302	$ 512.107	$ 3.207.409
FTE Operación	Canal Digital	Redes Sociales				29	$ 899.260	$ 170.859	$ 1.070.119
FTE Operación	Canal Digital	Modo-ON				34	$ 2.062.944	$ 391.959	$ 2.454.903
FTE Operación	Canal Digital	Modo ON - Comercial				6	$ 498.656	$ 94.745	$ 593.400
					Total	192	$ 6.311.093	$ 1.199.108	$ 7.510.201

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO ABRIL 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	Digital	Video Atención	> 2000	<=4000	**$13.739**	3	$ 41.217	$ 7.831	$ 49.048
					Total	3	$ 41.217	$ 7.831	$ 49.048
						Total	$ 6.352.310	$ 1.206.939	$ 7.559.249

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, teniendo en cuenta que el alcance a la calidad de las grabaciones se da a través de los acompañamientos a los monitoreos de calidad dados por esta interventoría.

3. Aprobación Viáticos

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

1. Viáticos Abril 2026

Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Indisponibilidad	**$14.525**	51,12	$742.518	$141.078	$883.596
Viaticos			$46.993.830	$8.928.828	$55.922.658
		Total	$47.736.348	$ 9.069.906	$ 56.806.254

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

4. 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.

En consecuencia, para efectos de la revisión y validación de la facturación correspondiente al mes de abril de 2026, la Interventoría tendrá en consideración las condiciones y lineamientos definidos en la mencionada acta.

5. Aprobación de Transacciones - Entrega Logs de Auditoría y Transcripción

En el marco del seguimiento al Contrato No. 2022-0770, la Interventoría informa que, posterior a las validaciones adelantadas entre COMWARE S.A. y el ICETEX respecto de la trazabilidad (logs) de los sistemas de información asociados a la operación, la Entidad manifestó su aprobación frente a los valores relacionados con los servicios de Online Chat Bot y WhatsApp Bot correspondientes al período evaluado.

Lo anterior, teniendo en cuenta las mesas de trabajo y revisiones efectuadas entre las partes, en las cuales se analizaron las condiciones operativas y los soportes asociados a la prestación de dichos servicios.

En consecuencia, y conforme a lo definido por la Entidad en el marco de dichas validaciones, esta Interventoría se acoge a la aprobación emitida por el ICETEX respecto de los valores asociados a los servicios de Online Chat Bot y WhatsApp Bot para efectos del proceso de revisión de la facturación correspondiente.

Tipo de Gestion	Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	Descuento Economico	Valor a Descontar	IVA	Total con IVA
Online Chat Bot	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		$410		$ -			$ -	$ -
		> 140.000	<= 180.000	$434		$ -			$ -	$ -
		> 80.000	<= 140.000	$457		$ -			$ -	$ -
		<=80.000		$475	1.150	$ 546.250,00	1%	$ 2.731	$ 103.787,50	$ 650.037,50
WhatsApp Bot	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000		$581		$ -		$ -	$ -	$ -
		> 23.000	<= 33.000	$610		$ -			$ -	$ -
		> 13.000	<= 23.000	$644		$ -			$ -	$ -
		<=13.000		$677	4.392	$ 2.973.384,00			$ 564.942,96	$ 3.538.326,96
Totales					5.542	$ 3.519.634,00			$ 668.730,46	$ 4.188.364,46

6. Sobreejecución presupuesto Abril 2026 – Contrato No. 2022-0770.

Esta Interventoría informa que, en el marco de las actividades de seguimiento financiero y presupuestal del Contrato No. 2022-0770, fue emitida alerta formal mediante oficio No. UTBPO-2023-0704-885 de fecha 27 de mayo de 2026, bajo el asunto: "ALERTA – POSIBLE SOBRE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONTRATO NO. 2022-0770 – SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES DE ABRIL DE 2026 COMWARE S.A.", en la cual se puso en conocimiento de la Entidad el comportamiento evidenciado entre las proyecciones presupuestales y la ejecución real del período evaluado, así como los posibles impactos sobre la suficiencia de recursos para la vigencia 2026.

•Proyección servicios abril 2026: $3.472.931.735
•Ejecución real servicios abril 2026: $5.382.630.563
•Diferencia / sobre ejecución evidenciada: $1.909.698.828
•Porcentaje de sobre ejecución frente al valor proyectado: 54,99%

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	X	

	Personal		
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 abril 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
04-2026	**9504262715**	**$--**	**$--**	**$--**

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

PLANILLA: 9504262715

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 20 de mayo de 2026.

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)	$ 5.382.630.563
VALOR EJECUTADO	$18.805.262.562
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$37.693.634.855

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 abril 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.

En virtud de lo anterior se aprueba realizar trámite de pago para la cuenta de cobro No. **FE51127** por valor de **$5.382.630.563.**

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 27 días del mes de mayo 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.

Al Contestar cite Radicado: 20263050225360-R Id: 8089758
Fecha: 2026-05-28 11:51
Remitente: UNION TEMPORAL INTERVENTORIA BPO 2023
Folios: 7
Anexos: 0

UTBPO-2023-0704-884
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 27 de mayo 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 ABRIL 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 ABRIL 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 25 de mayo de 2026, que contiene el valor de los servicios prestados para el mes de abril 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 ABRIL 2026:

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

- Sesión Conciliación Factura Comware S.A. -Abril 2026- Jueves 14/05/2026, 'de' 4:30 PM a 5:30 PM

  Sesión Conciliación Factura Comware S.A - Abril-20260514_163430-Grabación de la reunión.mp4

- Sesión 2 Conciliación Factura Comware S.A. -Abril 2026 – Miércoles 20/05/2026, 'de' 2:00 PM a 3:00 PM

  Sesión Conciliación 2 Factura Comware S.A - Abril 2026-20260520_140408-Grabación de la reunión.mp4

- Sesión 3 Conciliación Factura Comware S.A. -Abril 2026 – Lunes 25/05/2026, 'de' 2:00 PM a 2:30 PM

  Sesión 3 Conciliación Factura Comware S.A - Abril-20260525_140314-Grabación de la reunión.mp4

PRECISIONES:

1. A continuación, se relaciona el resumen general del informe de facturación, conforme a la pre-factura compartida por el proveedor el día 25 de mayo de 2026.

Resumen General

Descripcion	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 430.521.112	$ 2.696.421.700
Costos por FTE Operación Servicio	$ 163.995.663	$ 1.034.726.006
Costos por FTE Operación Comercial	$ 41.791.749	$ 261.748.320
Biometria	$ 212.188.365	$ 1.328.969.235
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 9.069.906	$ 56.806.254
Otros Servicios	$ 4.880.800	$ 30.569.223
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 4.240.603	$ 26.610.176
Total	**$ 858.206.992**	**$ 5.382.630.563**

Descripcion	IVA	Total con IVA
Total a Facturar	$ 862.447.595	$ 5.409.240.739
Penalización	$ 4.240.603	$ 26.610.176
Total	**$ 858.206.992**	**$ 5.382.630.563**

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 abril de 2026. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, vía correo electrónico el día 27 de mayo 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 **195** interacciones, y un valor de **$7.559.249** IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como “Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Abril 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 Abril 2026", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Abril 2026

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN ABRIL 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	Centro de experiencia	Casos atendidos	<= 23.500		$12.911	12	$ 154.932	$ 29.437	$ 184.369
Biometricos En	Centro de experiencia	Casos atendidos	<= 23.500		$24.282	111	$ 2.695.302	$ 512.107	$ 3.207.409
FTE Operación	Canal Digital	Redes Sociales				29	$ 899.260	$ 170.859	$ 1.070.119
FTE Operación	Canal Digital	Modo-ON				34	$ 2.062.944	$ 391.959	$ 2.454.903
FTE Operación	Canal Digital	Modo ON - Comercial				6	$ 498.656	$ 94.745	$ 593.400
					Total	192	$ 6.311.093	$ 1.199.108	$ 7.510.201

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO ABRIL 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	Digital	Video Atención	> 2000	<=4000	$13.739	3	$ 41.217	$ 7.831	$ 49.048
					Total	3	$ 41.217	$ 7.831	$ 49.048
						Total	$ 6.352.310	$ 1.206.939	$ 7.559.249

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.

2. Aprobación Viáticos

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

2. Viáticos Abril 2026

Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas

Concepto	Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Indisponibilidad	$14.525	51,12	$742.518	$141.078	$883.596
Viaticos			$46.993.830	$8.928.828	$55.922.658
		Total	$47.736.348	$ 9.069.906	$ 56.806.254

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

3. 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.

En consecuencia, para efectos de la revisión y validación de la facturación correspondiente al mes de abril de 2026, la Interventoría tendrá en consideración las condiciones y lineamientos definidos en la mencionada acta.

4. Aprobación de Transacciones - Entrega Logs de Auditoría y Transcripción

En el marco del seguimiento al Contrato No. 2022-0770, la Interventoría informa que, posterior a las validaciones adelantadas entre COMWARE S.A. y el ICETEX respecto de la trazabilidad (logs) de los sistemas de información asociados a la operación, la Entidad manifestó su aprobación frente a los valores relacionados con los servicios de Online Chat Bot y WhatsApp Bot correspondientes al período evaluado.

Lo anterior, teniendo en cuenta las mesas de trabajo y revisiones efectuadas entre las partes, en las cuales se analizaron las condiciones operativas y los soportes asociados a la prestación de dichos servicios.

En consecuencia, y conforme a lo definido por la Entidad en el marco de dichas validaciones, esta Interventoría se acoge a la aprobación emitida por el ICETEX respecto de los valores asociados a los servicios de Online Chat Bot y WhatsApp Bot para efectos del proceso de revisión de la facturación correspondiente.

Tipo de Gestion	Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	Descuento Economico	Valor a Descontar	IVA	Total con IVA
Online Chat Bot	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		$410		$ -			$ -	$ -
		> 140.000	<= 180.000	$434		$ -			$ -	$ -
		> 80.000	<= 140.000	$457		$ -			$ -	$ -
		<=80.000		$475	1.150	$ 546.250,00	1%	$ 2.731	$ 103.787,50	$ 650.037,50
WhatsApp Bot	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000		$581		$ -		$ -	$ -	$ -
		> 23.000	<= 33.000	$610		$ -			$ -	$ -
		> 13.000	<= 23.000	$644		$ -			$ -	$ -
		<=13.000		$677	4.392	$ 2.973.384,00			$ 564.942,96	$ 3.538.326,96
Totales					5.542	$ 3.519.634,00			$ 668.730,46	$ 4.188.364,46

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

5. Sobre ejecución presupuesto Abril 2026 – Contrato No. 2022-0770.

Esta Interventoría informa que, en el marco de las actividades de seguimiento financiero y presupuestal del Contrato No. 2022-0770, fue emitida alerta formal mediante oficio No. UTBPO-2023-0704-885 de fecha 27 de mayo de 2026, bajo el asunto: "ALERTA – POSIBLE SOBRE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONTRATO NO. 2022-0770 – SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES DE ABRIL DE 2026 COMWARE S.A.", en la cual se puso en conocimiento de la Entidad el comportamiento evidenciado entre las proyecciones presupuestales y la ejecución real del período evaluado, así como los posibles impactos sobre la suficiencia de recursos para la vigencia 2026.

- Proyección servicios abril 2026: $3.472.931.735
- Ejecución real servicios abril 2026: $5.382.630.563
- Diferencia / sobre ejecución evidenciada: $1.909.698.828
- Porcentaje de sobre ejecución frente al valor proyectado: 54,99%

Se deja constancia que, previo a la emisión del presente concepto favorable, la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 autorizó la emisión de la factura correspondiente a los servicios prestados durante el mes de abril de 2026, mediante correo electrónico remitido el día 25 de mayo de 2026, en el cual se indicó textualmente:

> *"Buenas tardes*
> *De acuerdo con la revisión realizada, se autoriza emitir Factura de los servicios del mes de Abril de 2026."*

En atención a dicha autorización emitida por la Supervisión contractual, el proveedor COMWARE S.A. procedió con la emisión de la factura electrónica No. FE51127 el mismo 25 de mayo de 2026.

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

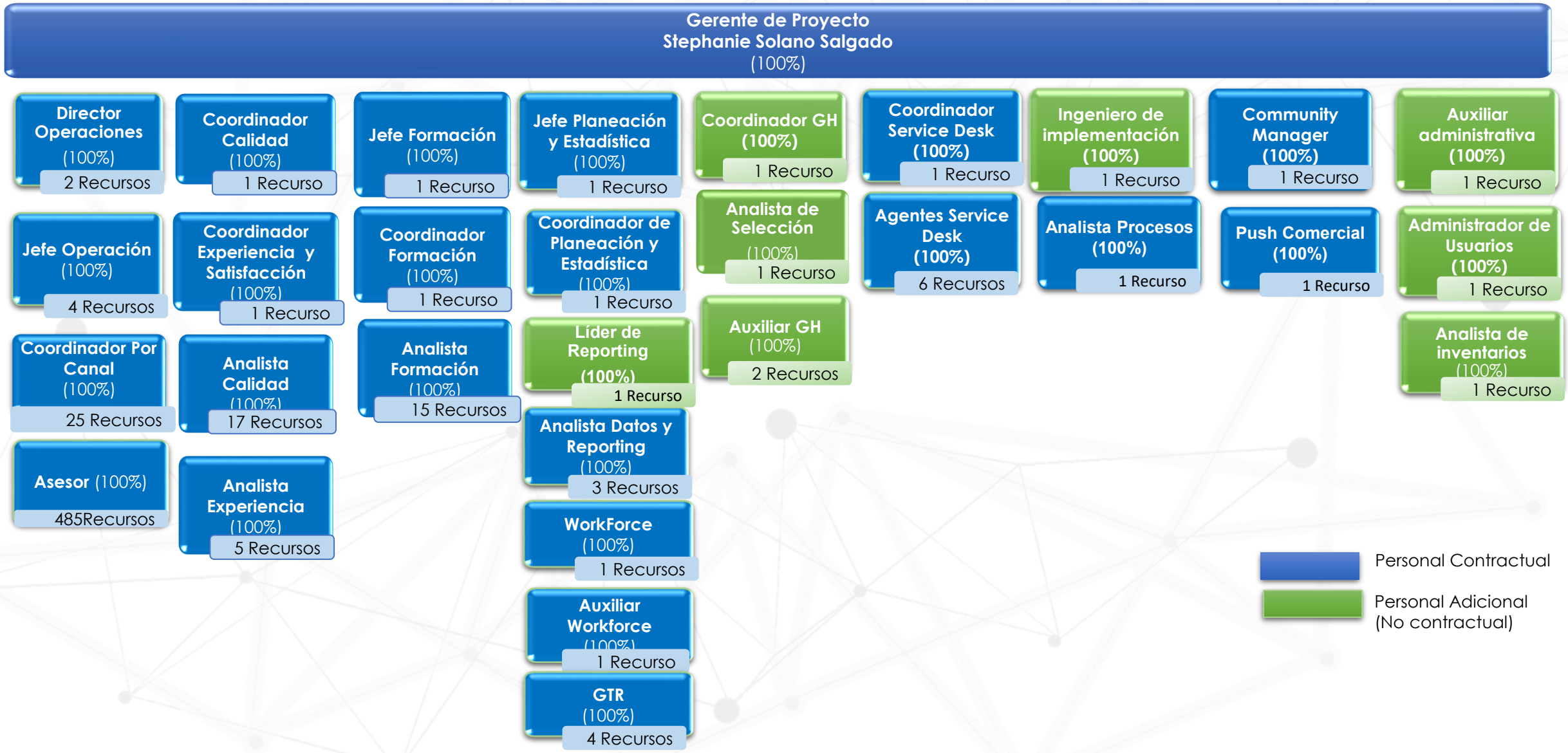
ELABORÓ	JUAN HERNANDEZ – LUISA FERNANDA LÓPEZ	REVISÓ	JORGE MONTERROZA – GLADYS RODRIGUEZ	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	ARCHIVO GESTIÓN DOCUMENTAL
	24/04/2026		24/04/2026		24/04/2026		24/04/2026
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI NO X							



Proyecto – ICETEX

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
Abril - 2026

Organigrama

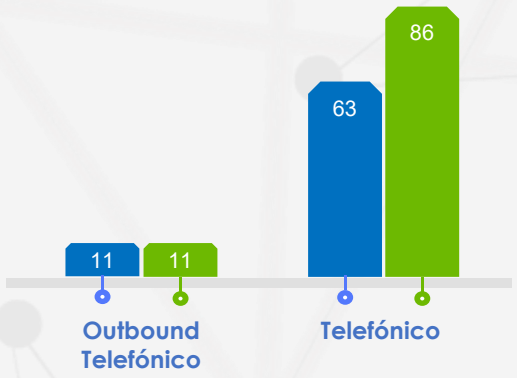


PLANEACIÓN Y ESTADISTICA

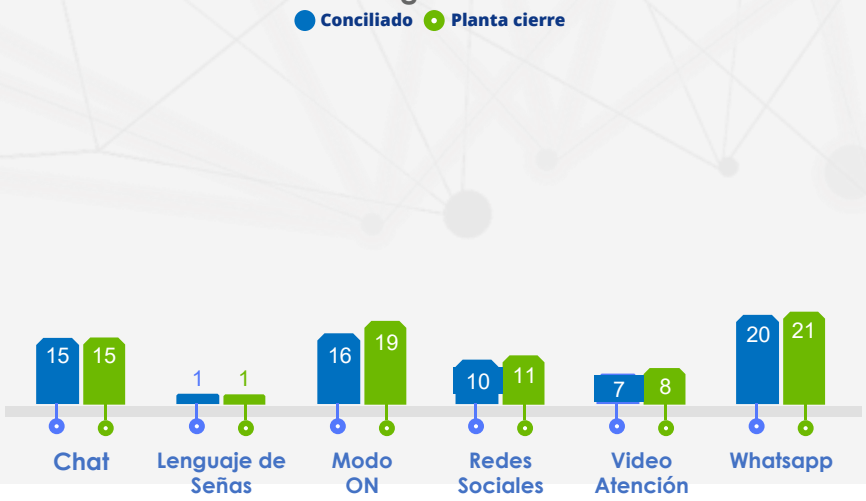
Planta Abril 2026

% CUMPLIMIENTO
116%

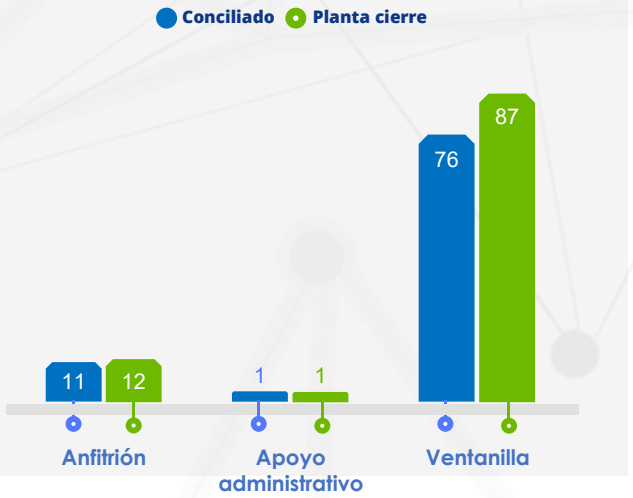
Telefónico



Digital



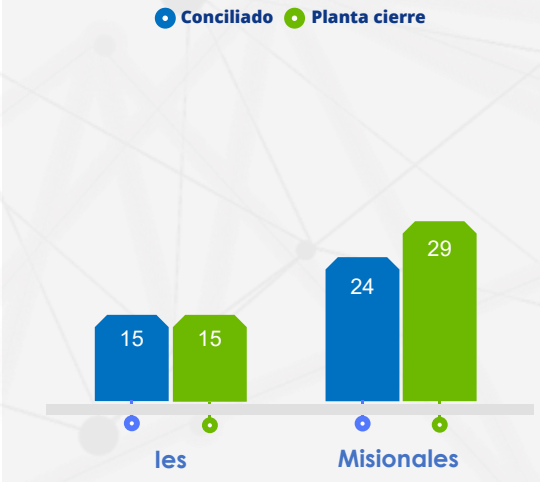
CEP



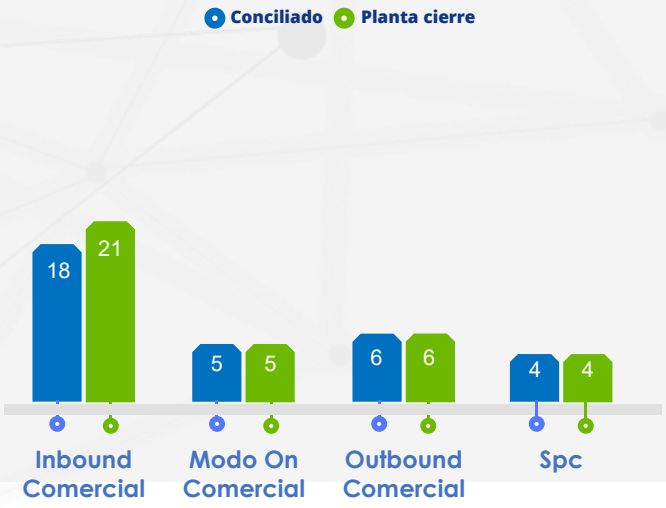
BackOffice



IES - Misionales



Comercial



Ingreso personal - Mayo -



MAYO

Actividad	Responsable	Área	Desde	Hasta	%	Status
Dimensionamiento May - 2026	Tatiana Ortiz -Fredy Benavides	Planeación	20/3/2026	24/4/2026	100%	Done
Radicación Arandas Requisiciones Mayo - 2026	Fredy Benavides	Planeación	1/4/2026	1/4/2026	100%	Done
Aprobación Arandas Gerencia May - 2026	Jhon Rodriguez / Stephanie Solano	Gerencia	7/4/2026	7/4/2026	100%	Done
Ratios x crecimiento para áreas transversales	Tatiana Ortiz	Planeación	23/4/2026	23/4/2026	100%	Done
Reclutamiento Grupos Mayo-2026	Raul Sanchez	Gestión Humana	1/4/2026	8/4/2026	100%	Done
Entrega grupo a Formación	Raul Sanchez / Diana Florez	Gestión Humana	13/4/2026	28/4/2026	100%	Done
Convocatorias Semilleros Temporada	Raul Sanchez / Olga Vega	Gestión Humana	23/4/2026	4/5/2026	100%	Done
Ratio por Acompañamiento Formación OJTs	Diana Florez / Raul Sanchez	GH /Formación/Planeación	27/4/2026	27/4/2026	100%	Done
Usuarios Grupo Mayo-2026	Raul Sanchez / Rafael Fuentes	GH /Formación/Planeación	28/4/2026	28/4/2026	100%	Done
Dimensionamiento incremento Licencias BP	Tatiana Ortiz / Jhon Laverde	Planeación/Desarrollo	14/4/2026	14/4/2026	100%	Done
Revisión y distribución puestos	Andres Espinel / Fredy Benavides	Planeación	28/4/2026	28/4/2026	100%	Done
Disposición equipos y alistamientos	Bibiana Ferrucho / Jonh Laverde	Service Desk	28/4/2026	1/5/2026	100%	Done
Cap. infraestructura COMWARE	Ruben Montealegre	Transversal	28/4/2026	28/4/2026	100%	Done
Compra de Diademas	Tatiana Ortiz - Dayana Sanabria	Inventarios	14/4/2026	24/4/2026	100%	Done

Ingreso personal - Junio – Convocatoria 2026-2



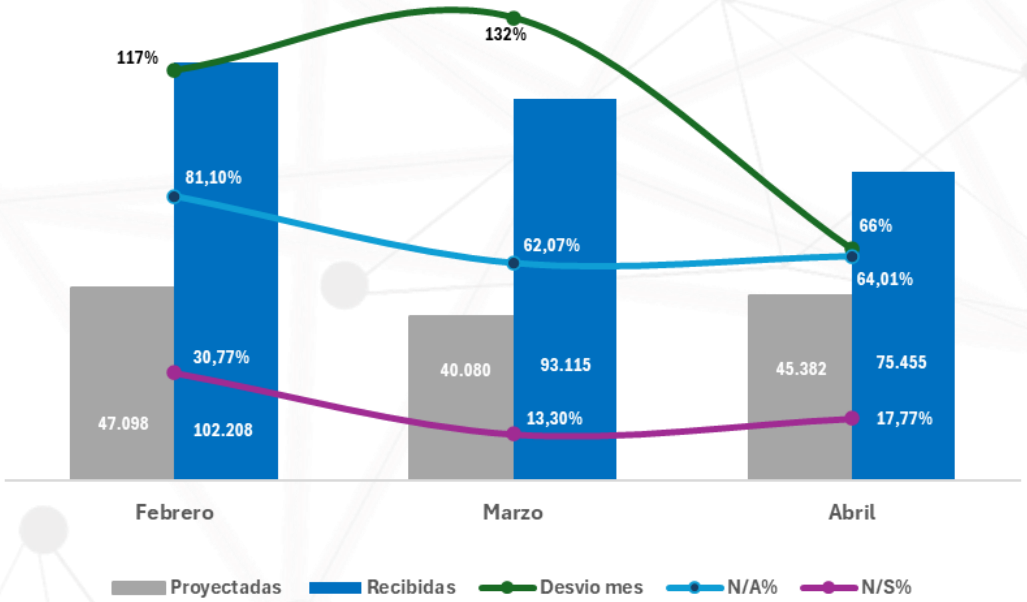
JUNIO

Actividad	Responsable	Área	Desde	Hasta	%	Status
Confirmación fecha oficial convocatoria y/o fondos	Entidad	Líderes Icetex	25/5/2026		100%	Done
Dimensionamiento Junio 2026	Tatiana Ortiz -Fredy Benavides	Planeación	15/4/2026	28/4/2026	100%	Done
Radicación Arandas Requisiciones Junio 2026	Fredy Benavides	Planeación	23/4/2026	23/4/2026	100%	Done
Aprobación Arandas Gerencia Junio - 2026	Jhon Rodriguez / Stephanie Solano	Gerencia	23/4/2026	23/4/2026	100%	Done
Ratios x crecimiento para áreas transversales	Tatiana Ortiz	Planeación	23/4/2026	23/4/2026	100%	Done
Reclutamiento Grupos Junio	Raul Sanchez	Gestión Humana	24/4/2026	6/5/2026	100%	Done
Entrega grupo a Formación	Raul Sanchez / Diana Florez	Gestión Humana	6/5/2026	26/5/2026	53%	On Going
Convocatorias Semilleros Temporada	Raul Sanchez / Olga Vega	Gestión Humana	23/4/2026	4/5/2026	100%	Done
Ratio por Acompañamiento Formación OJTs	Diana Florez / Raul Sanchez	GH /Formación/Planeación	27/4/2026	27/4/2026	100%	Done
Usuarios Grupo Junio - 2026	Raul Sanchez / Rafael Fuentes	GH /Formación/Planeación	27/5/2026	27/5/2026	0%	Pending
Dimensionamiento incremento Licencias BP	Tatiana Ortiz / Jhon Laverde	Planeación/Desarrollo	8/5/2026	8/5/2026	100%	Done
Revisión y distribución puestos	Andres Espinel / Fredy Benavides	Planeación	28/5/2026	28/5/2026	0%	Pending
Disposición equipos y alistamientos	Bibiana Ferrucho / Jhon Laverde	Service Desk	28/5/2026	28/5/2026	0%	Pending
Cap. infraestructura COMWARE	Ruben Montealegre	Transversal	28/5/2026	28/5/2026	0%	Pending
Compra de Diademas	Tatiana Ortiz - Dayana Sanabria	Inventarios	4/5/2026	20/5/2026	24%	On Going



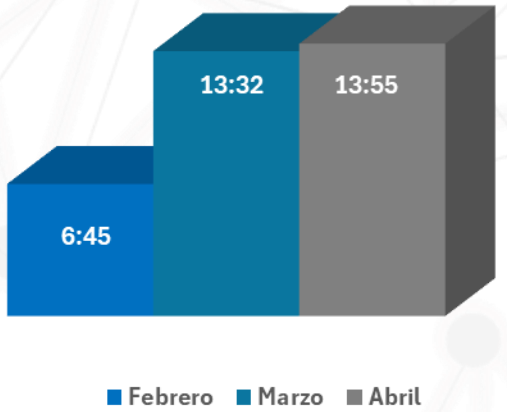
TELEFÓNICO

TELEFÓNICO TRÁFICO – Desviación del +12%.

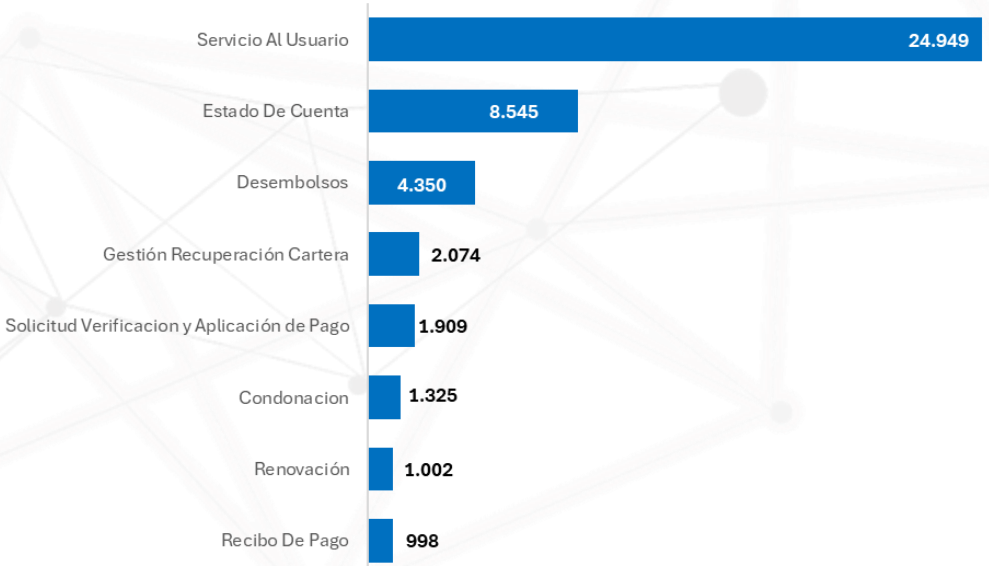


El incremento en el tráfico registrado en el canal telefónico se debió a la principal casuística la cual es la incidencia del portal transaccional.

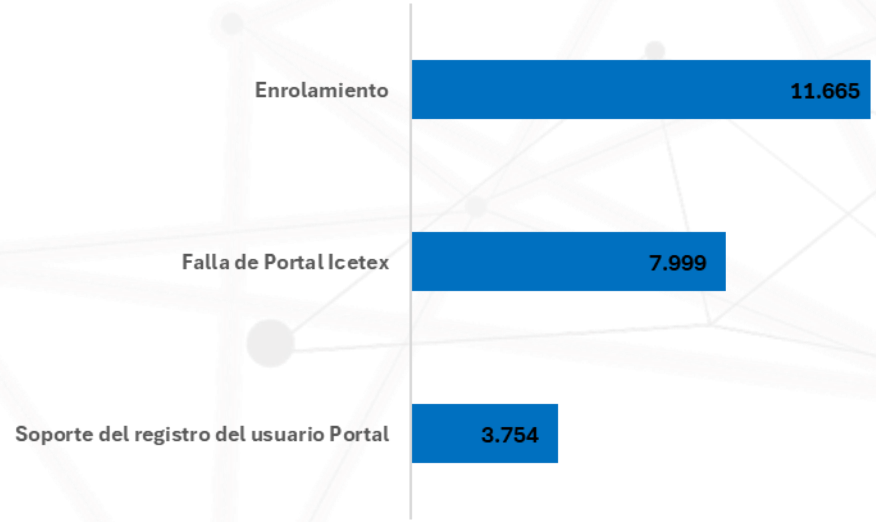
TMO



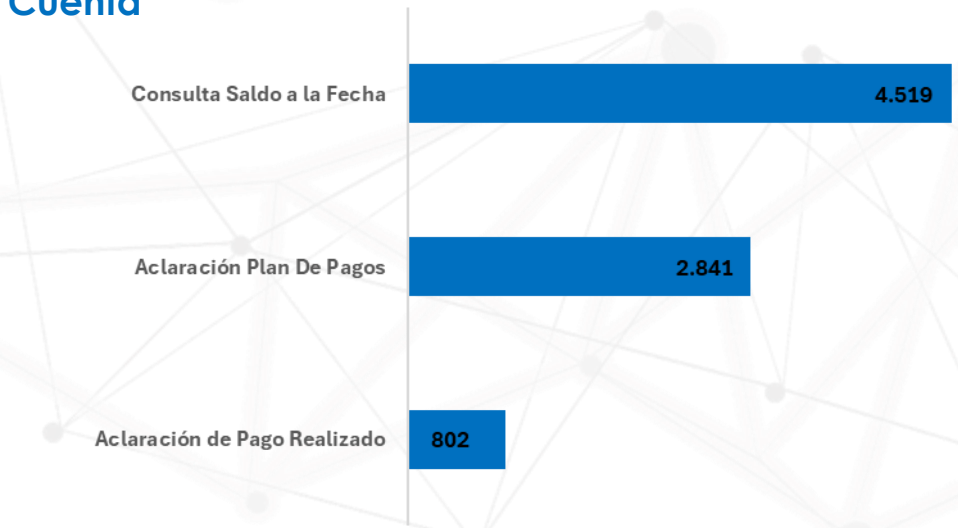
TIPIFICACIONES



TIPIFICACIONES
Servicio Al Usuario



TIPIFICACIONES
Estado De Cuenta



BIOMÉTRICO

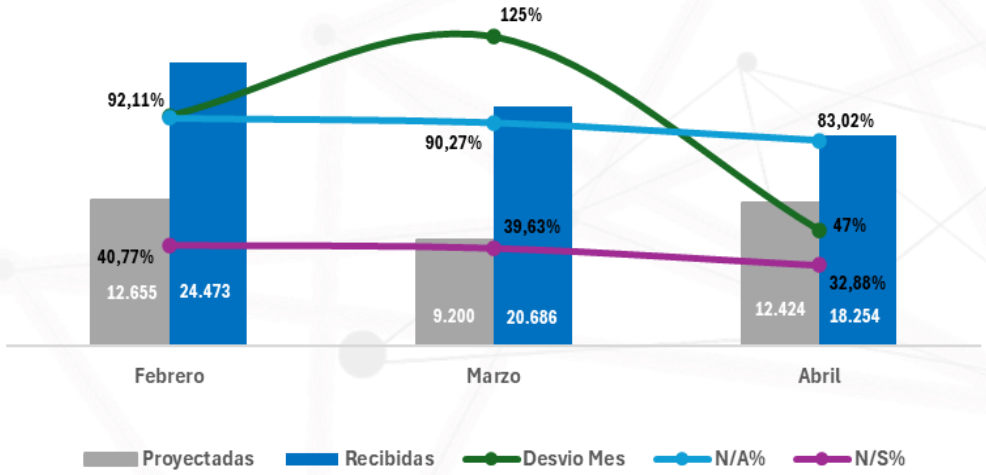
Se logró gestionar a 26.655 beneficiarios, de los cuales el 95% fueron Biometrías exitosas y solo el 5% fueron fallidas.

Con el siguiente resultado de Tipificaciones mas relevantes:

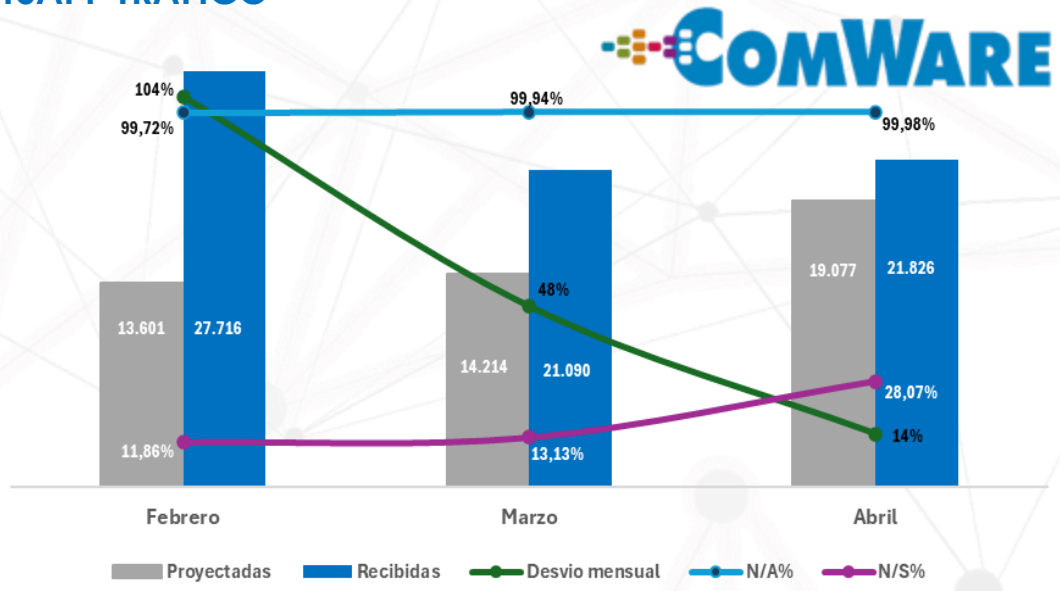
Tipificación	Enrolamiento	Verificación	Total
Servicio al usuario	12.727	2.174	14.901
Estado de cuenta	3.322	2.151	5.473
Desembolsos	978	2.083	3.061
Solicitud de verificación y aplicación de pago	672	479	1.151
Gestión de recuperación de cartera	811	206	1.017
Condonación	582	234	816
Renovación	233	443	676
Modificaciones en el crédito	247	366	613
Cambio de plazo	286	207	493
Recibo de pago	249	186	435
Certificaciones relacionadas con los créditos	249	158	407
Prórroga	223	181	404
Concepto Jurídico Viable	273	31	304
Interrupción temporal de pagos (Congelamiento)	154	79	233
Información producto	105	99	204
Paso al cobro	94	47	141
Refinanciación (1-90)	94	34	128
Garantías	66	38	104
Cambio fecha de vencimiento	48	30	78
Reportes centrales de riesgo	52	23	75
Legalización	18	32	50

CANALES DIGITALES

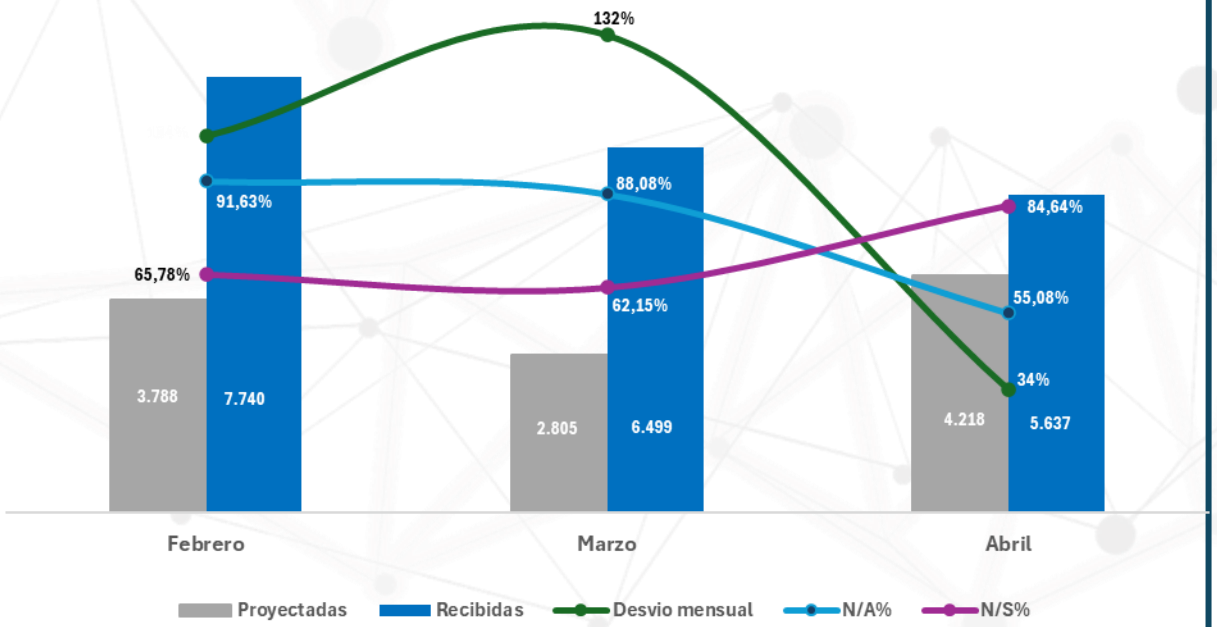
CHAT TRÁFICO



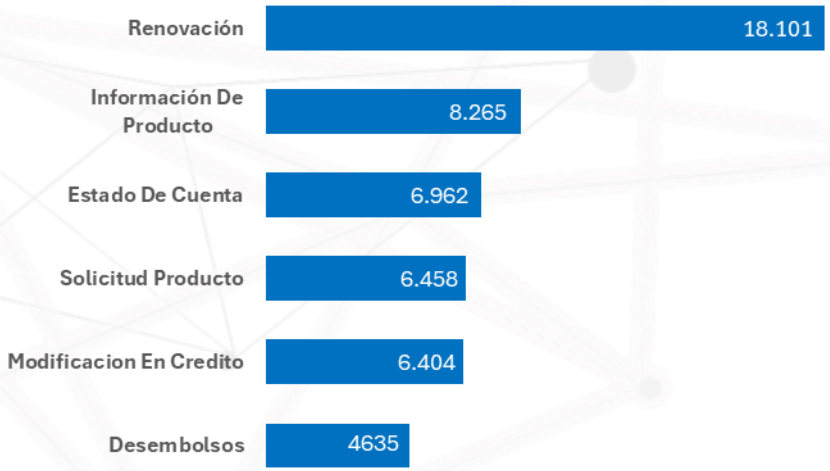
WHATSAPP TRÁFICO



VIDEO ATENCIÓN TRÁFICO



TIPIFICACIONES

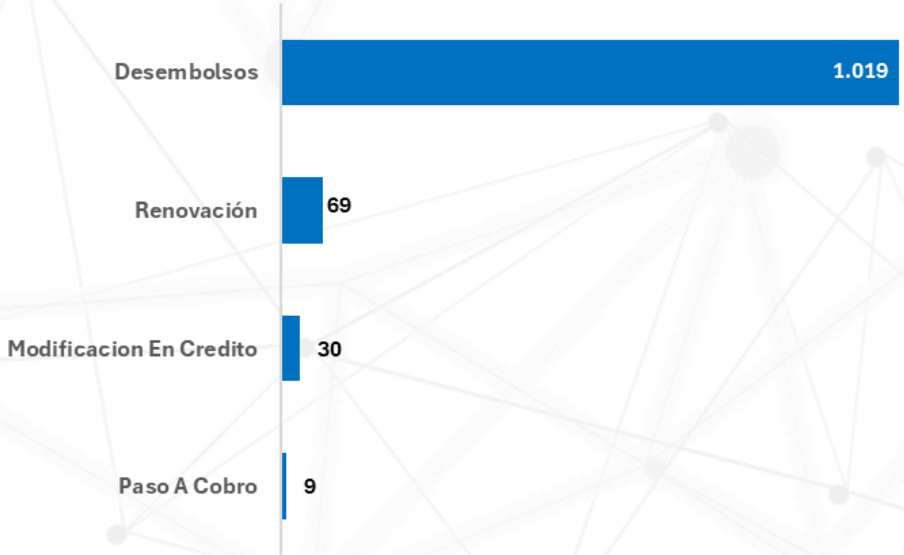


REDES SOCIALES

Redes Sociales	Cantidad
Instagram	4.146
Facebook	2.887
X	1.414
YouTube	35

Detalle	Abril
Tipificados	2.339
Escalados	42
Rechazados	0
% Escalados	1,8%
% Rechazados	0%

TIPOLOGÍAS REDES SOCIALES

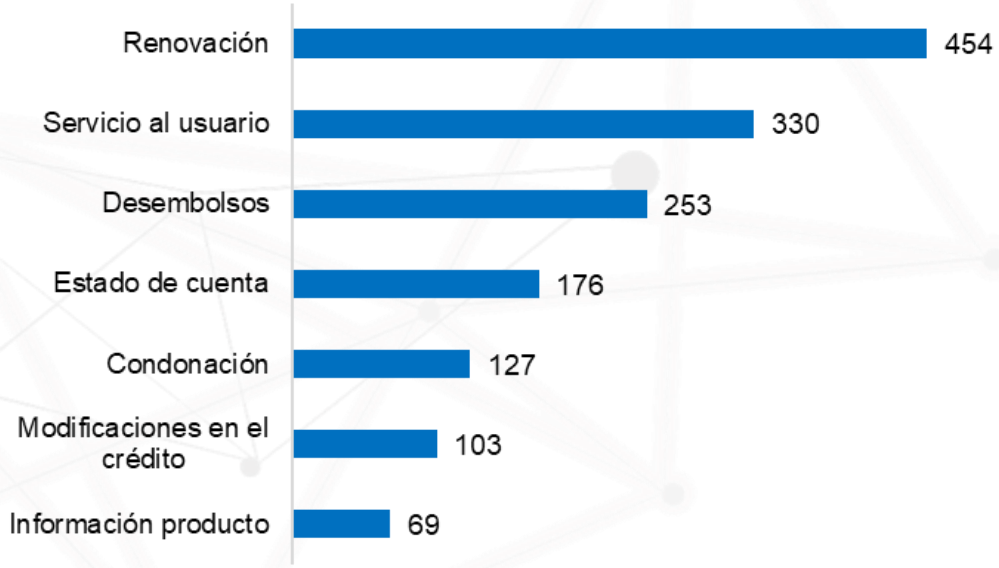


MODO ON ESCALADOS

Detalle	Abril
Caso Cosmos	1.837
Resuelto	1816
Escalado	103
FCR	99%

Caso Escalados	
Detalle	Abril
Casos Pendientes	21
Resuelto	79
Escalado	3
Total	103

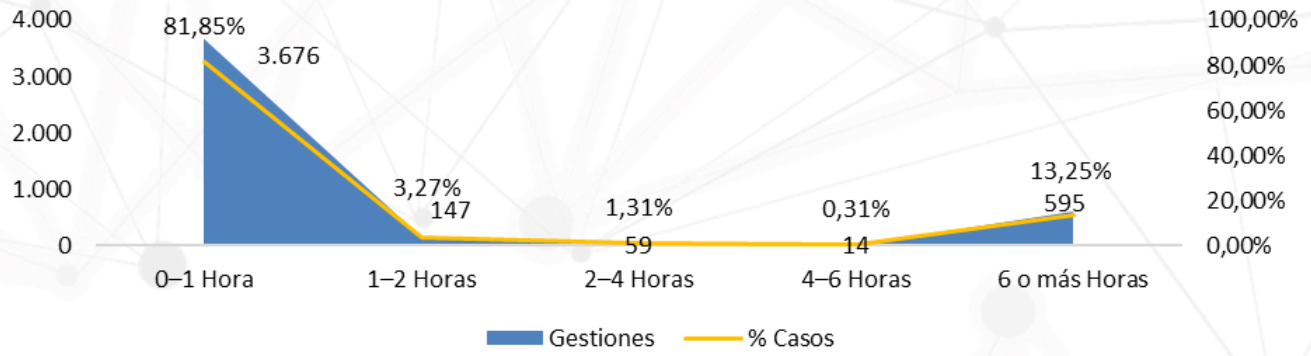
TIPOLOGÍAS MODO ON



REDES SOCIALES.

RANGO DE PROXIMIDAD

Rango	Interacciones	% Participación
0 a 1 hora	3.676	81,85%
1 a 2 horas	147	3,27%
2 a 4 horas	59	1,31%
4 a 6 horas	14	0,31%
6 o más horas	595	13,25%
Total	**4491**	**100%**



LO MÁS VIRAL EN REDES

Verificación Biométrica



- **Fecha:** 20 de abril de 2026
- **Me gusta:** 98
- **Comentarios:** 30
- **Compartido:** 57
- **Veces que se guardó:** 41

Convocatoria de becas para maestrías y doctorados presenciales en China



- **Fecha:** 13 de abril de 2026
- **Interacciones:** 3.599
- **Me gusta:** 4
- **Comentarios:** 3
- **Compartido:** 50

Fondo Álvaro Ulcué Chocué - Renovaciones



- **Fecha:** 16 de abril de 2026
- **Me gusta:** 91
- **Comentarios:** 36
- **Clics:** 1.477

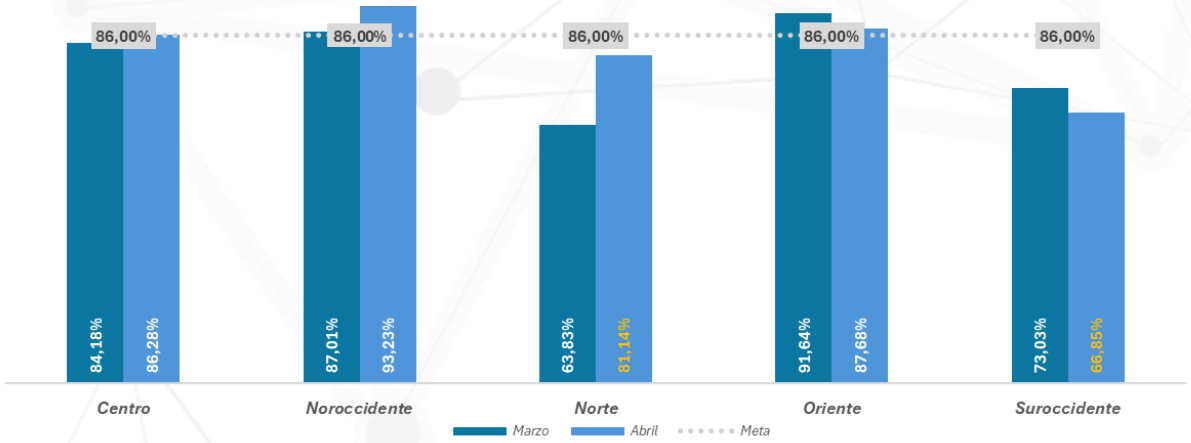
CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

NDS	NDA
84,35%	99,15%

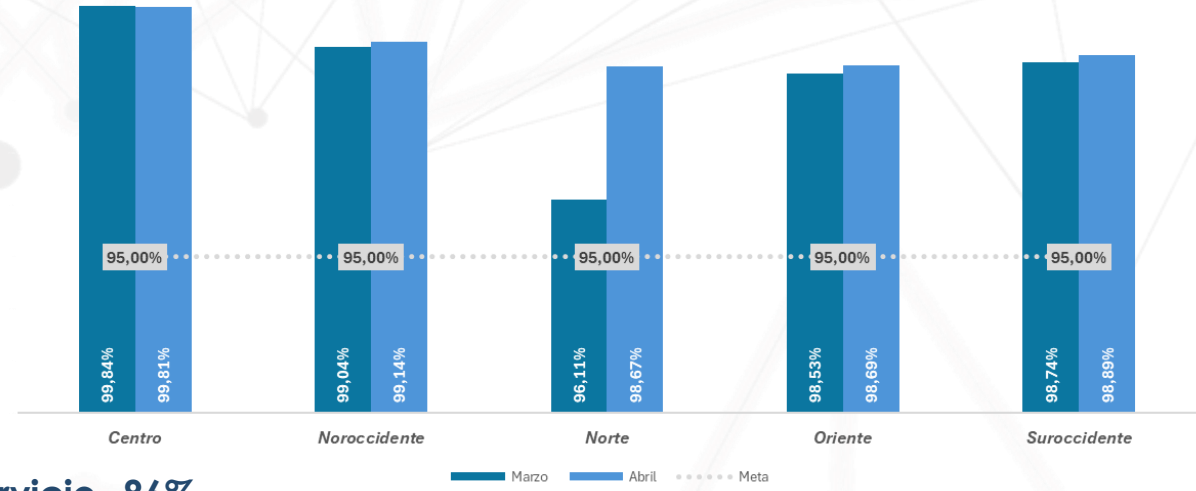
Nivel de servicio -86%

Marzo: 78,56 %
Variación: 5,79% ✅

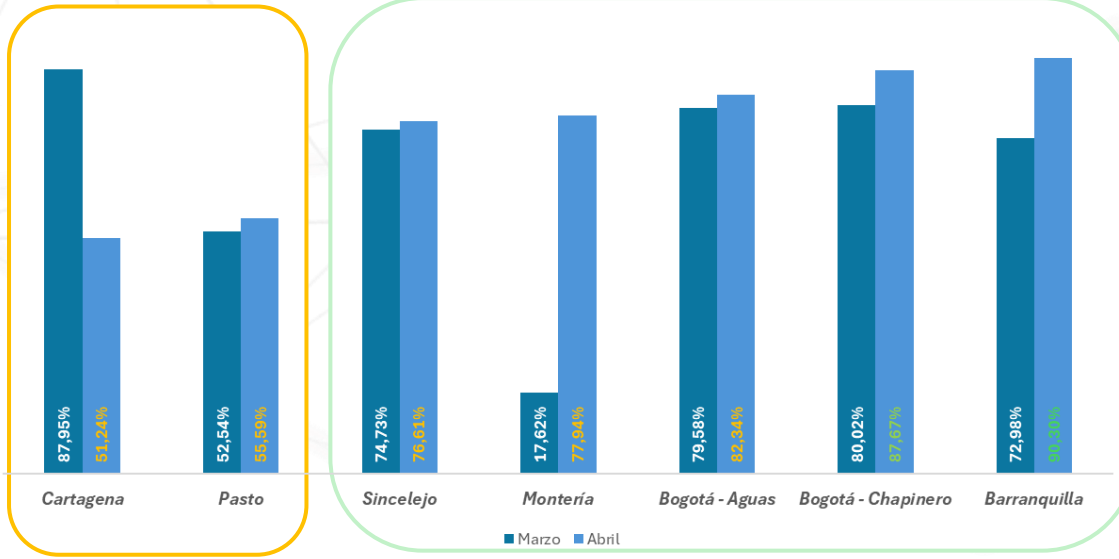


Nivel de Atención- 95%

Marzo: 98,04 %
Variación: 1,11% ✅



Detalle Nivel de Servicio- 86%



Cartagena – Critico

Desviación positiva de 48,75%, asociada al incremento de demanda por ferias de biometría en la regional Norte (Barranquilla, Cartagena y otros CEP de alto flujo).El CEP mantiene un desempeño eficiente con AHT de 8:49 vs estándar 10:00, evidenciando capacidad de respuesta y estabilidad operativa.

Impacto: Mayor volumen atendido + eficiencia → sin afectación en el nivel de servicio Lectura:Picos de demanda correlacionados con jornadas de biometría, no atribuibles a fallas operativas. Abril (% desviación):15: 163,98% | 20: 57,80% | 21: 100,71% | 22: 57,34% | 23: 66,32% 24: 136,62% | 27: 190% | 28: 112,40% | 29: 130,52% | 30: 192,69%

Acciones: Monitoreo de ferias + ajuste preventivo de capacidad de un agente y ventanilla

Sincelejo – Seguimiento (no crítico)

asociada a la incorporación de asesores nuevos en curva de aprendizaje (OJT), impactando la eficiencia operativa del CEP.El TMO se ubica en 14:26 vs estándar ~10 min, generando mayor tiempo de atención y menor capacidad efectiva.

Impacto: Mayor tiempo de atención + menor productividad → afectación controlada en nivel de servicio

Acciones*: Ejecución* de OJT estructurado y acompañamiento en piso, enfocado en reducción de TMO y estabilización operativa

Pasto – Foco crítico

Desviación de +16,86%, asociada a la participación en la Enrolatón (servicio) desde el 6 de abril, lo que reduce la capacidad operativa del CEP. Adicionalmente, la eliminación del rol de anfitrión incrementa la presión sobre ventanilla y la gestión de la demanda.

Impacto: Menor capacidad instalada + mayor demanda → afectación en nivel de servicio

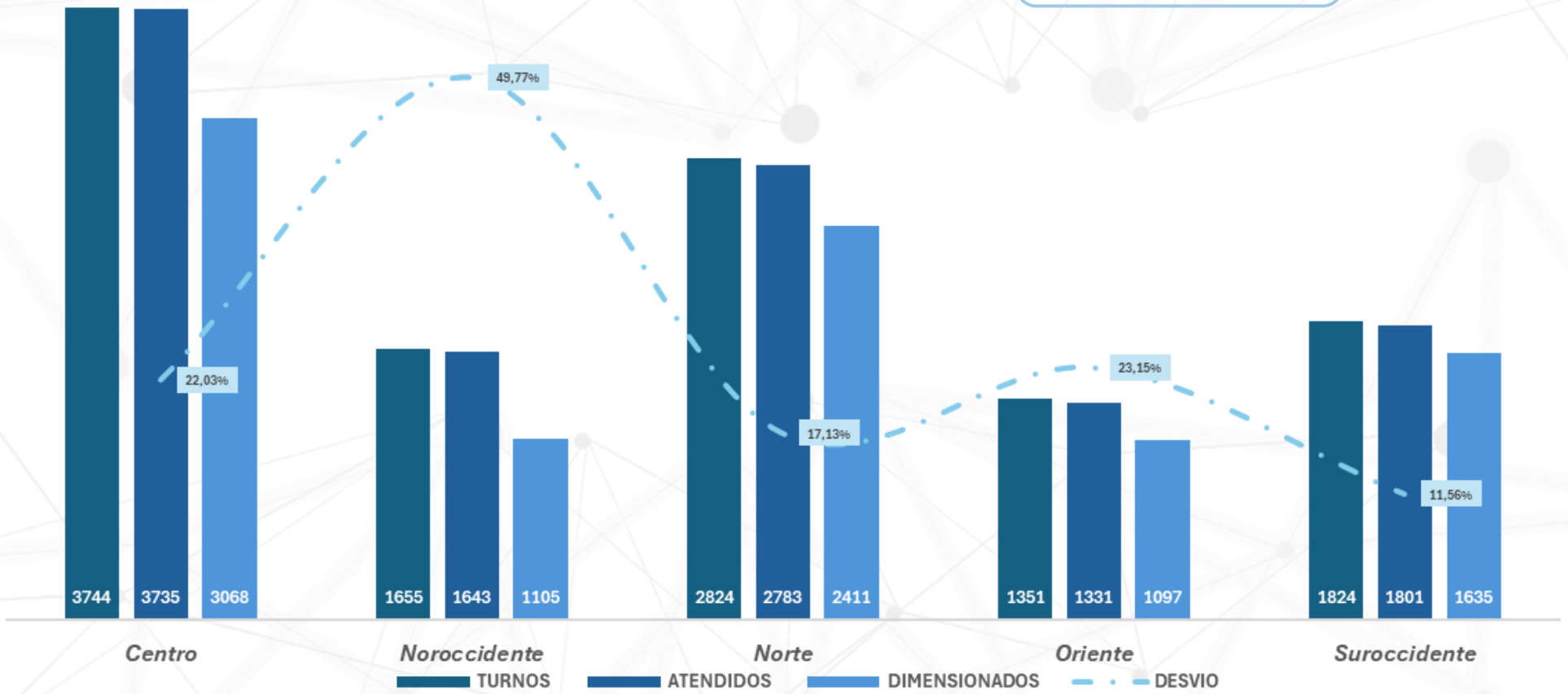
Acciones: Habilitación de ventanilla digital como contención y apoyo a la operación

CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

Desvió Abril

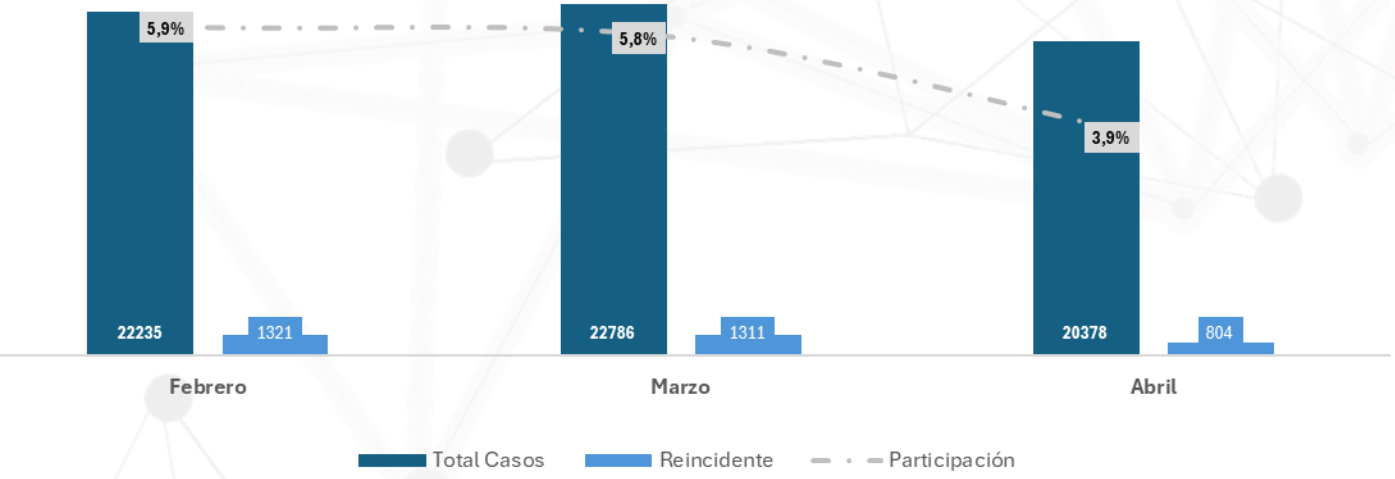
Desviación General

+31,79%

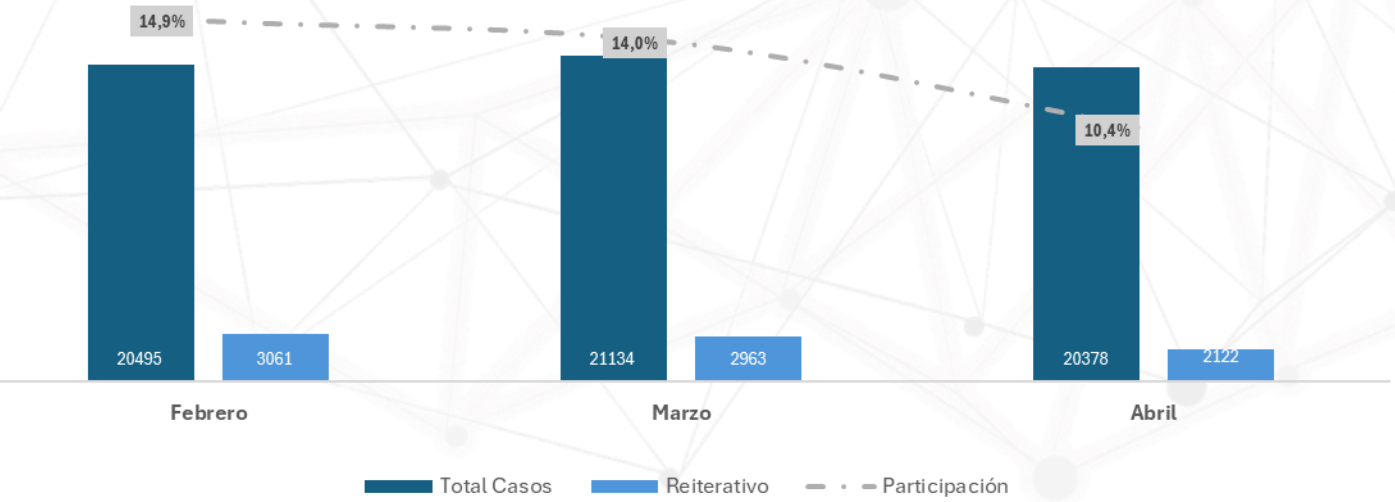


REINCIDENCIA Y REITERATIVIDAD ABRIL

Reincidencia



Reiteratividad



✓ ***Modificaciones en el crédito***

Causa: Alta reincidencia (hasta 6 radicaciones) principalmente por dependencia de la entidad en cambios de deudor solidario (sin solución aun con documentos completos). Adicionalmente, casos por error del beneficiario en giros adicionales (documentación incompleta). Canal dominante: CEP, con presencia multicanal (CEP + Ventana digital).

Acción: Escalamiento prioritario a entidad para casos de deudor solidario, filtro documental en primer contacto para giros adicionales y unificación de gestión en un solo canal para evitar duplicidad.

✓ ***Renovación***

Causa: Reincidencia de 3 a 4 radicaciones asociadas principalmente a error del beneficiario (aplazamientos, documentación incompleta, trabajo de grado). Uso de multicanalidad (CEP, redes, modo-on) incrementa reprocesos.

Acción: Validación completa de requisitos antes de radicar, orientación clara sobre estados (ej. SIN ACTUALIZAR DATOS) y control de radicación única por caso.

✓ ***Desembolso***

Causa: Reincidencia de 4 radicaciones asociadas a proceso de la entidad (abono rechazado y reproceso de giro). Canal: CEP.

Acción: Seguimiento diario a estados de giro, comunicación de tiempos reales al usuario y evitar re-radicación mientras el caso está en proceso.

✓ ***Asesoría General***

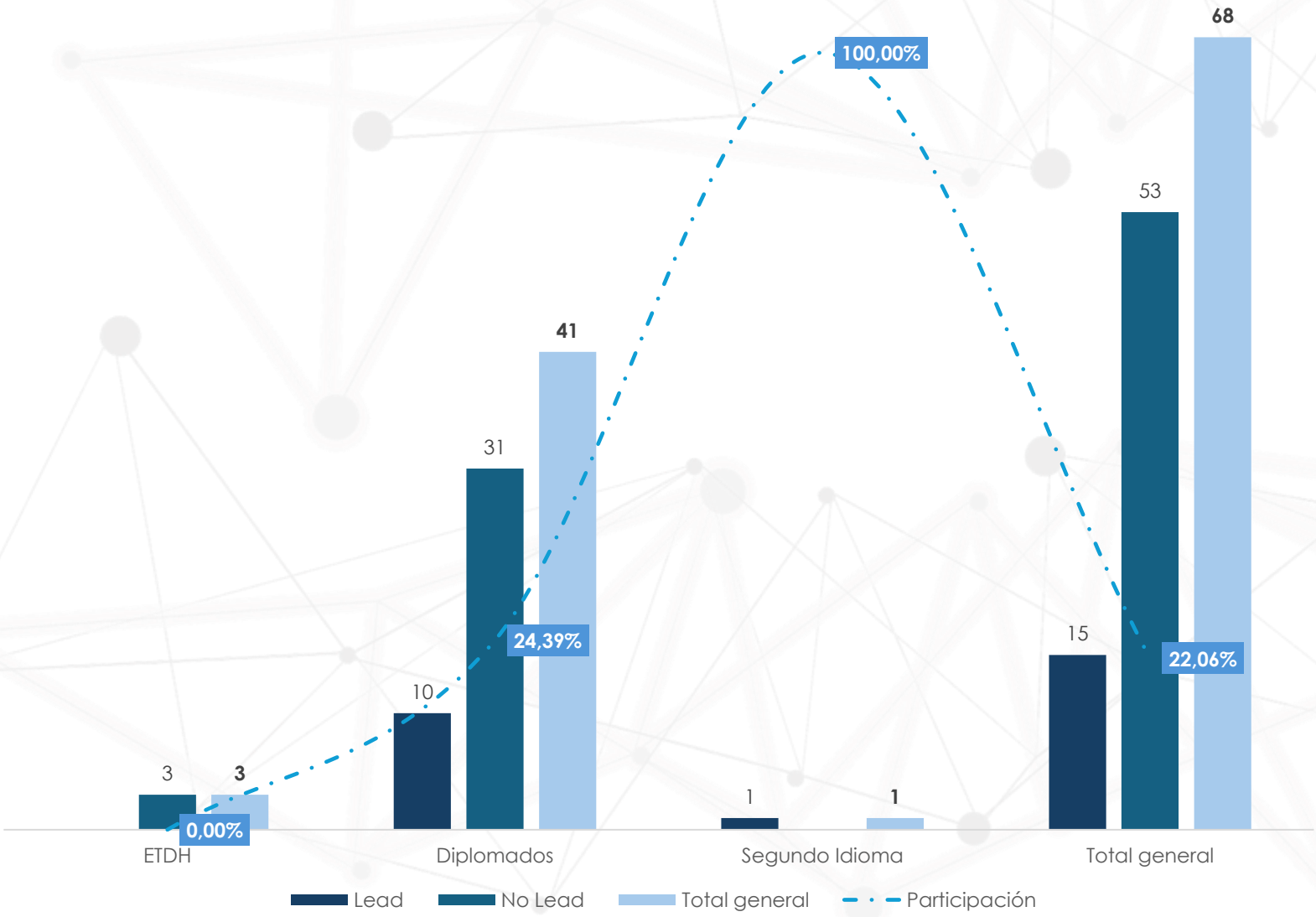
Causa: Reincidencia de 4 radicaciones por falla técnica de la entidad (no envío de código). Canal: CEP.

Acción: Escalamiento y monitoreo hasta solución, confirmación con usuario antes de cierre y bloqueo de radicaciones repetidas sobre el mismo incidente.

Canales Comerciales

Abril 2026

COMPORTAMIENTO CONVOCATORIA 2026 - 2



Total general de solicitudes: Se registraron **68 solicitudes**, de las cuales **15 corresponden a Lead** y **53 a No Lead**. La participación total de Lead frente al total es de aproximadamente **22.06%**.

Diplomados:

- Presenta el mayor volumen operativo con **41 solicitudes**, equivalentes al **60.29%** del total general.
- De estas, **10 son Lead** y **31 No Lead**.
- La participación de Lead en esta categoría corresponde al **24.39%** sobre el total de solicitudes de Diplomados.

ETDH:

- Se registraron **3 solicitudes**, representando el **4.41%** del total general.
- Todas corresponden a **No Lead**, por lo cual la participación de Lead es de **0.00%**.

Segundo Idioma:

- Se registraron **3 solicitudes**, representando el **4.41%** del total general.
- Todas corresponden a **No Lead**, por lo cual la participación de Lead es de **0.00%**.

Comportamiento general:

- La categoría de **Diplomados concentra la mayor carga operativa y la mayor captación de Leads**, siendo el segmento con mejor desempeño comercial.
- Las categorías **ETDH** y **Segundo Idioma** presentan baja participación y nula conversión a Lead, identificándose oportunidad de fortalecimiento comercial y seguimiento.

GESTIÓN COMERCIAL

Inbound Comercial

HC - Conciliado: 18

HC - Programado: 20

Adherencia: 97.60 %

Ocupación: 44.85 %

Utilización: 88.41 %

Abril

AHT	Recibidas	Atendidas	Desvió M.
06:08	10.515	10.486	- 27 %

Pte. tipificar	Trasferencia	% tipificación
07,69 %	52.52 %	92.31 %

NS	NA
96.23 %	99.72 %

Outbound Comercial

HC - Conciliado: 6

HC - Programado: 6

Utilización: 83.36 %

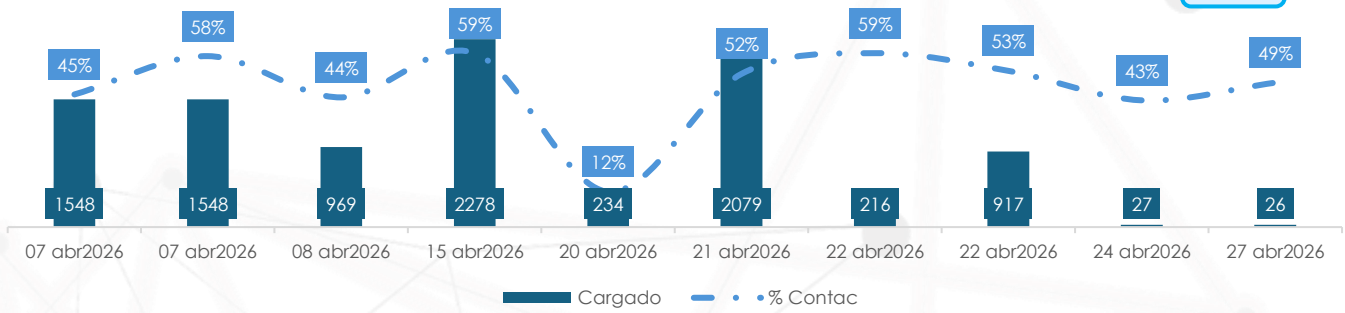
Adherencia: 98.41 %

Ocupación: 55.18 %

Contacto Global: 26 %

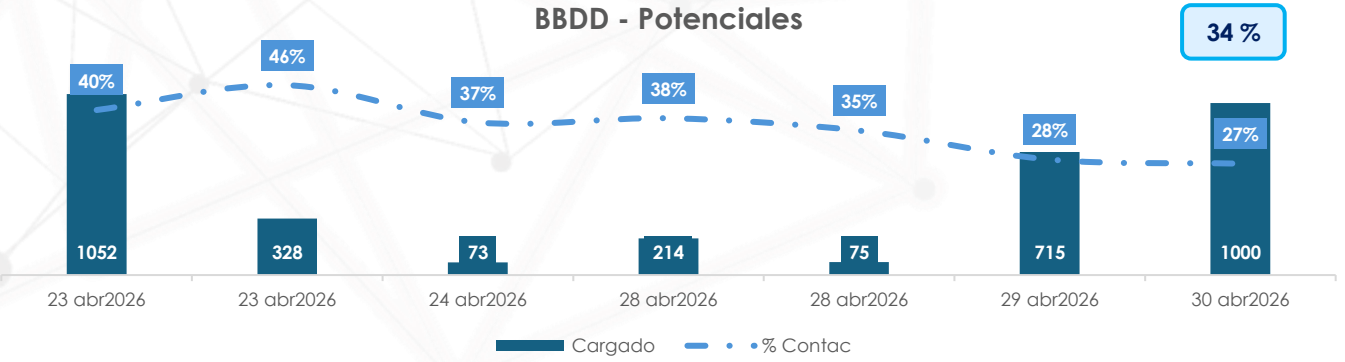
BBDD - Embudo

24 %



BBDD - Potenciales

34 %



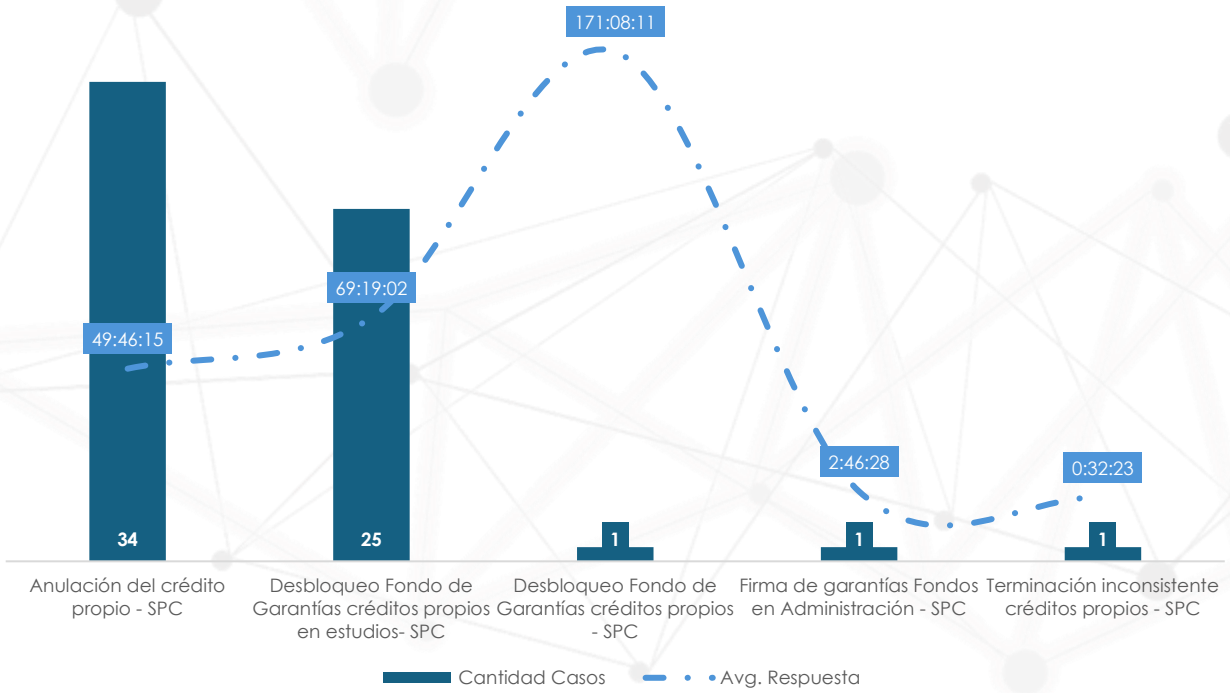
GESTIÓN COMERCIAL

SPC

HC - Conciliado	HC - Programado	Utilización
3	3	94.26 %

Adherencia	Casos Cerrados	AVG
98.26 %	62	58:03:29

Gestión Casos - SPC

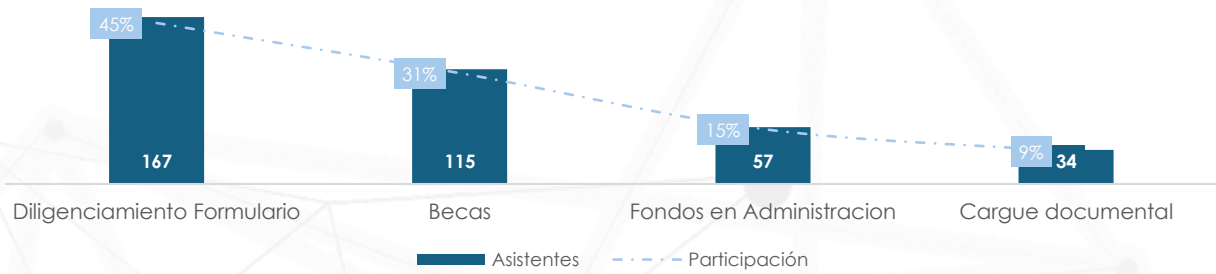


Modo ON Comercial

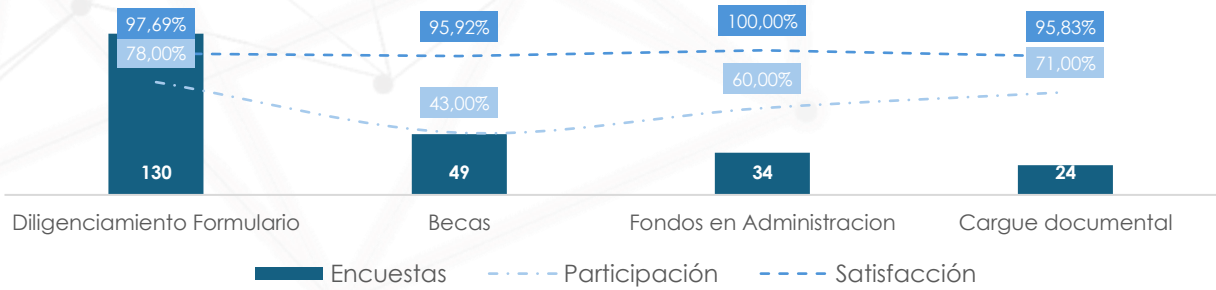
HC - Conciliado	HC - Programado	Utilización
5	5	96.17 %

Adherencia	Asistentes	Satisfacción
98.45 %	374	97.47 %

Asistencia X sala

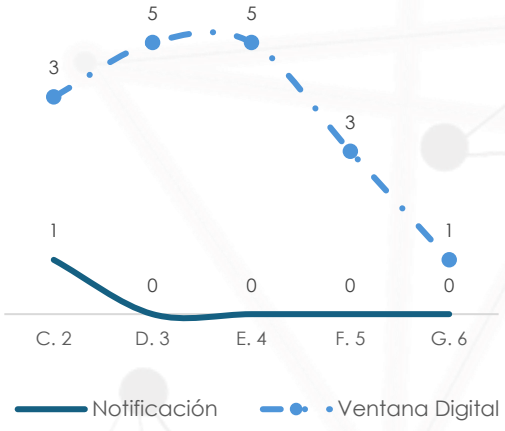


Encuestas X Sala

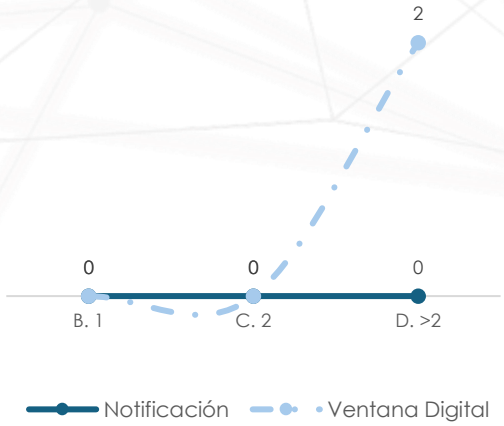


BACKOFFICE - COMERCIAL

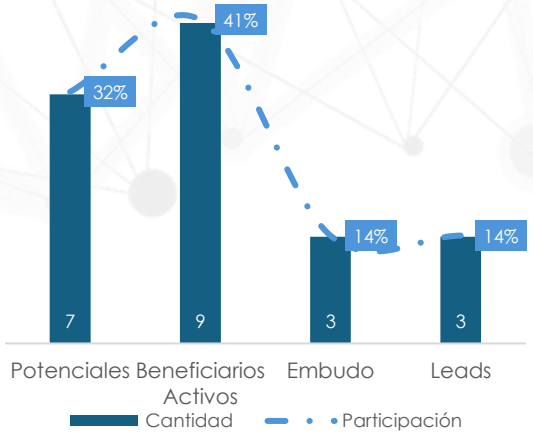
SLA – Creación



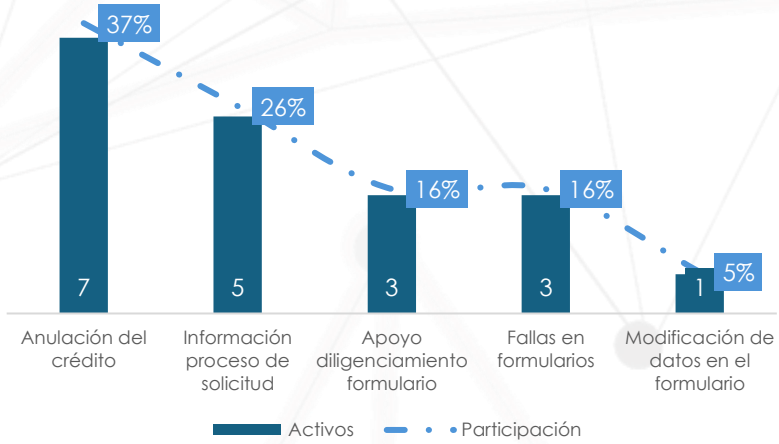
SLA – Respuesta



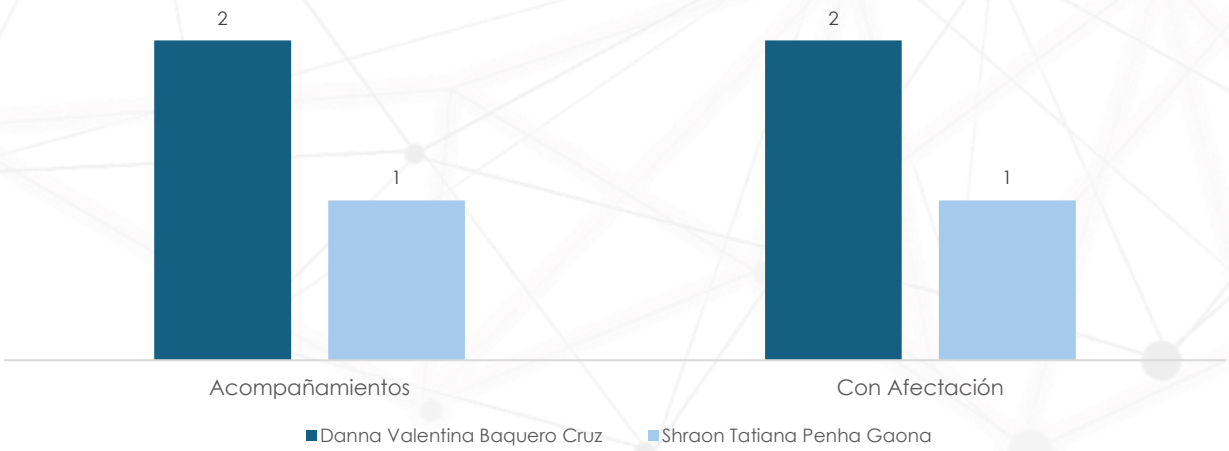
Segmentación Casos



Tipologías



Acompañamientos Pusher Calidad



Acompañamientos Pusher Calidad

Durante los acompañamientos realizados por la Pusher de Calidad, se gestionaron oportunamente dos casos con afectación operacional, permitiendo realizar correcciones en línea y generar aprendizaje inmediato en las asesoras. Se mitigó el riesgo de brindar respuestas erróneas sobre créditos o información a terceros, reforzando las tipificaciones, el uso de proformas autorizadas y la validación de trazabilidad para evitar reincidencias y reprocesos.

A la fecha se han realizado tres acompañamientos, identificando oportunidades de mejora en tipificación, signos de puntuación, acentuación y temas de producto. Como plan de acción, se ejecutarán mínimo ocho acompañamientos semanales, cuatro por asesora, además de refuerzos enfocados en formulario y aplicativo de solicitudes, tipificaciones, legalización y firma de garantías.

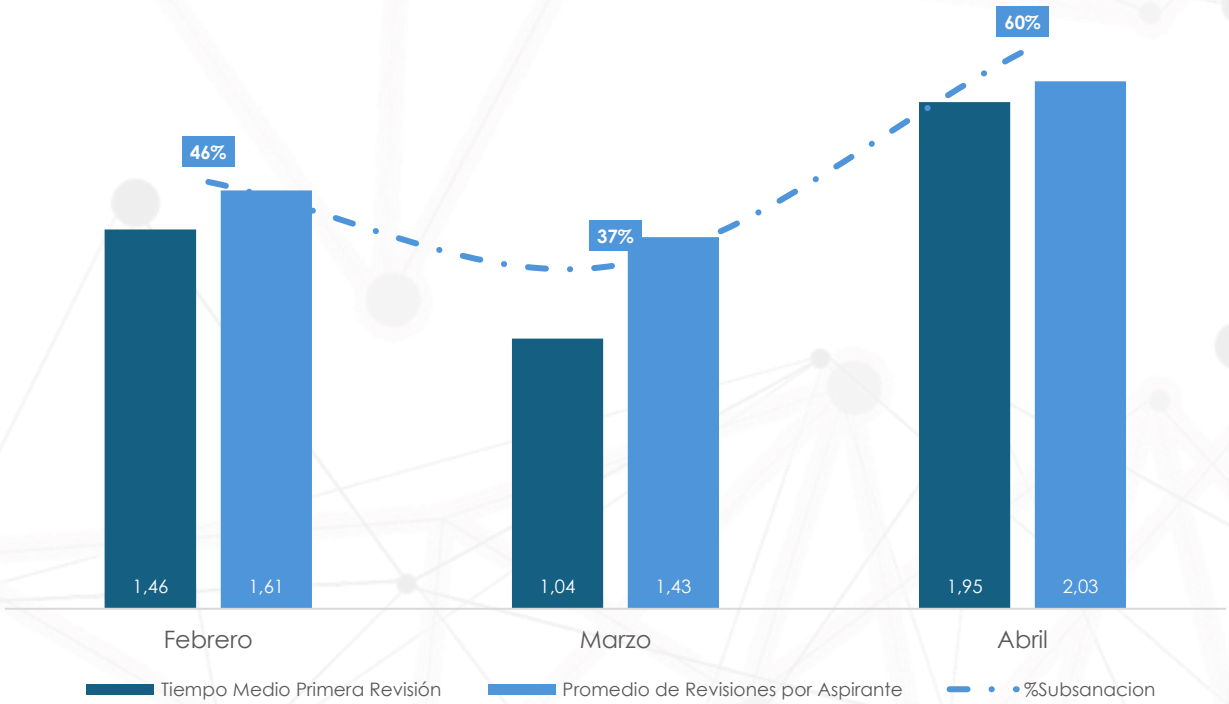
Mesa de Revisión Documental

Abril 2026

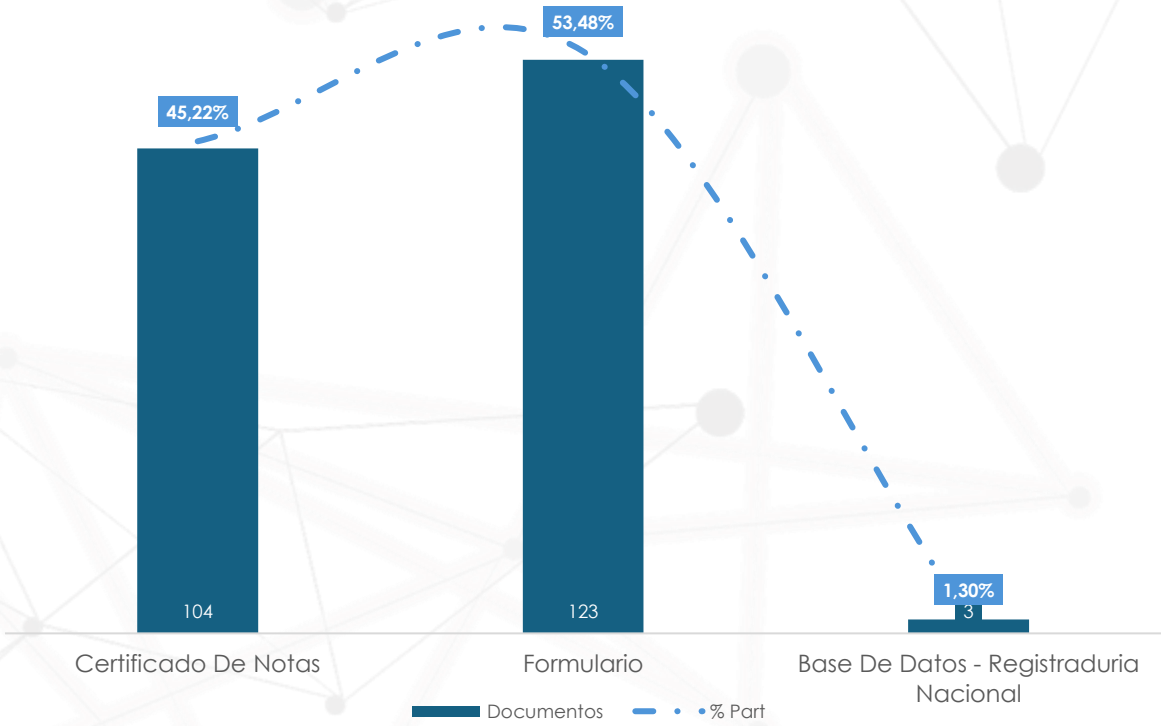
MESA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
5	0,00 %	0.00 %	96.28 %

Indicadores Clave MRD



Motivos de subsanación



GESTIÓN ABRIL 2026			
LINEA	SUBSANADO	VERIFICADO	TOTAL
PROPIOS - FONDOS	852	341	511



ComWare

BackOffice

Abril 2026

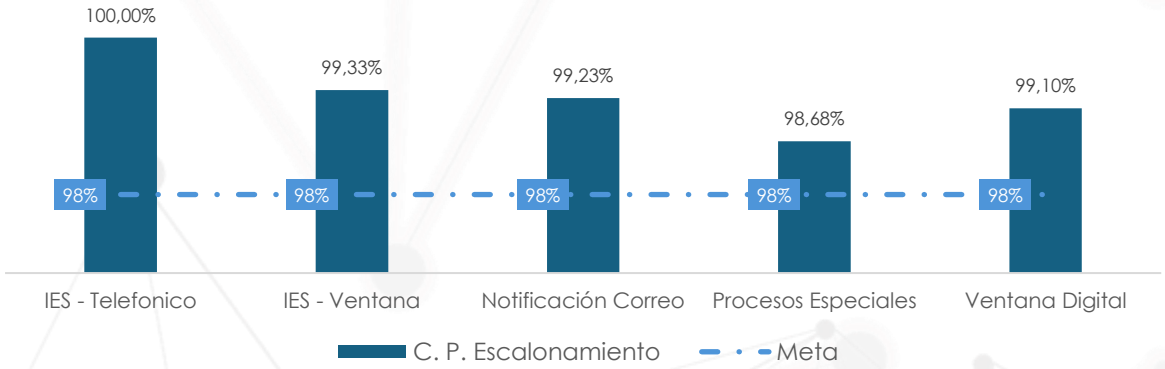
BACKOFFICE

Canal B. O	Agentes Proy.	Agentes Sentados	Diferencia
	99	101	2

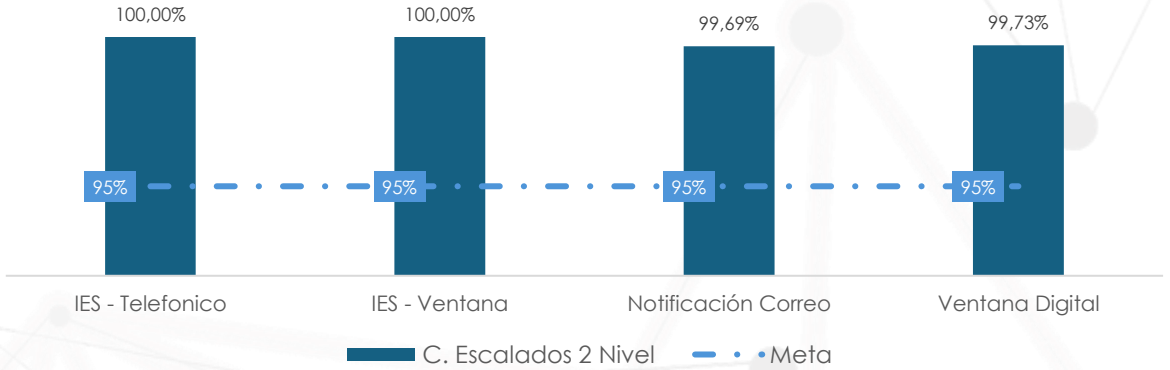
Precisión	Escalados 2 Nivel	Oportunidad	R. Escalados
99.07 %	99.72 %	99.28 %	99.06 %

Precisión			Escalados 2 Nivel			Oportunidad			R. Escalados		
5%	9	>9	5%	9	>9	5%	4 -5	+5	5%	3	>3
0.04 %	24	45	0.04 %	24	45	0,72%	51	3	0.28 %	18	55

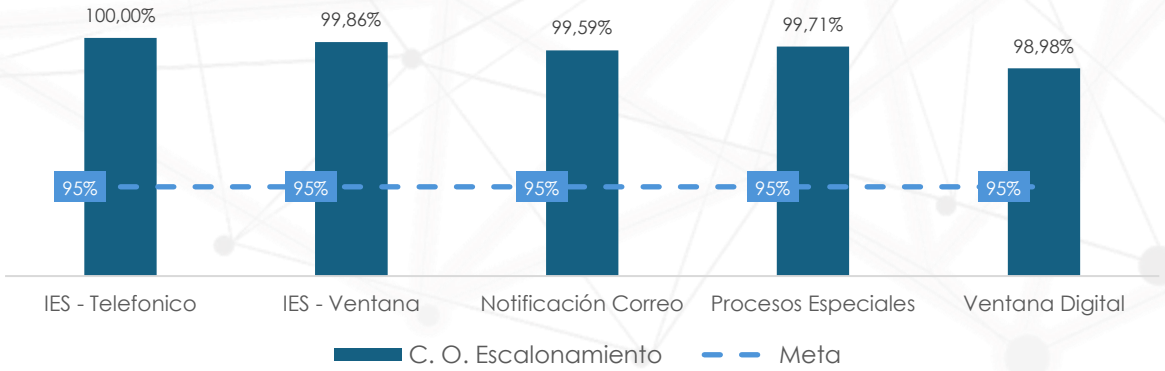
Precisión de Escalonamiento



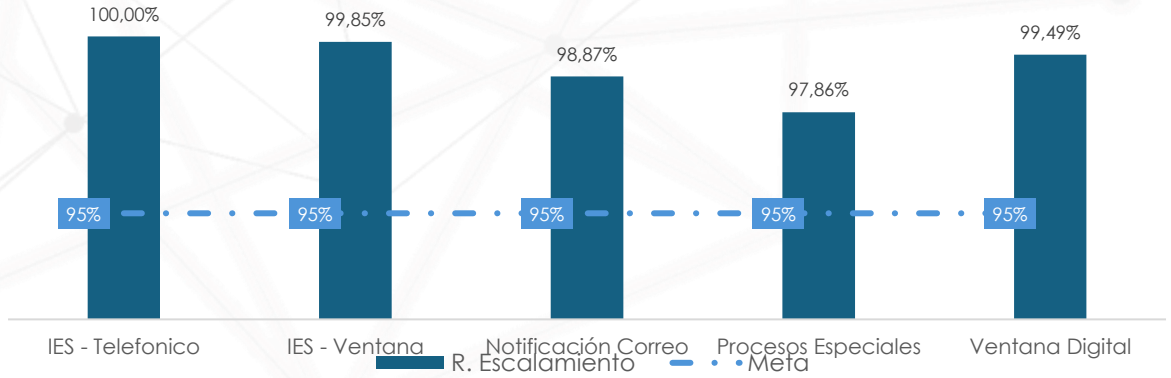
Casos Escalados 2 nivel



Oportunidad de Escalonamiento



Respuesta de Escalonamiento



PDA 3.0 CALIDAD

93 Acompañamientos realizados

101 Hallazgos preventivos

71 Errores críticos identificados

97,67% Error Crítico Usuario Final

- ✓ 71 errores críticos prevenidos, mitigando riesgos de tutelas y reprocesos.
- ✓ Reducción del riesgo de Derechos de Petición mediante corrección temprana de los hallazgos.
- ✓ Mejora sostenida del Error Crítico de Usuario Final: ECUF 2,8p y en Error Crítico: EC 6,35p respecto a marzo.
- ✓ Foco preventivo en calidad, evitando afectaciones al usuario final antes del cierre del caso.
- ✓ Fortalecimiento de la experiencia del usuario, priorizando información correcta, completa y oportuna.
- ✓ Mejora de la percepción de los asesores respecto del modelo de acompañamiento y sobre sus conocimientos prácticos.

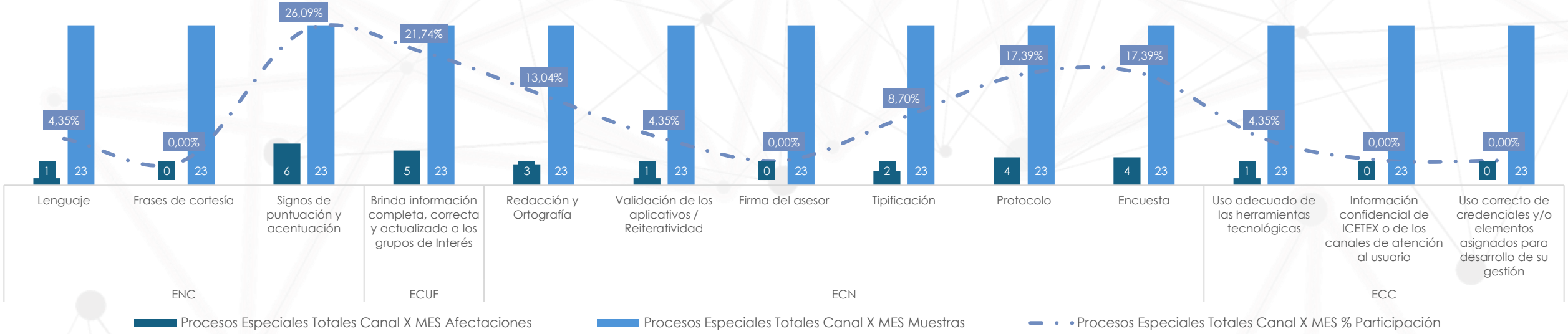


Meta	95%	90%	95%	90%	98%
Abril	Precisión EC	Precisión ENC	Precisión ECUF	Precisión ECN	Precisión ECC
	95,35%	91,86%	97,67%	95,35%	100,00%
Marzo	Precisión EC	Precisión ENC	Precisión ECUF	Precisión ECN	Precisión ECC
	89,00%	89,73%	94,87%	91,20%	99,76%

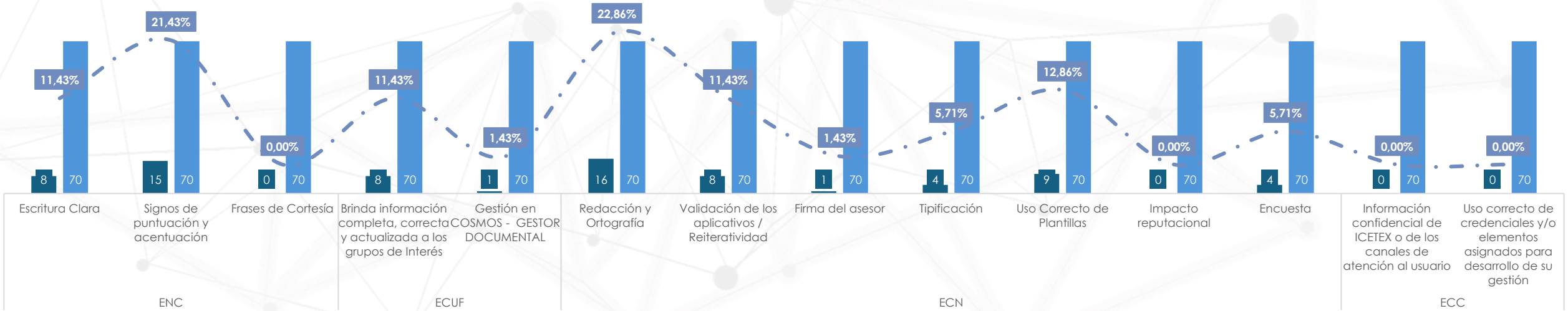


PDA 3.0 CALIDAD

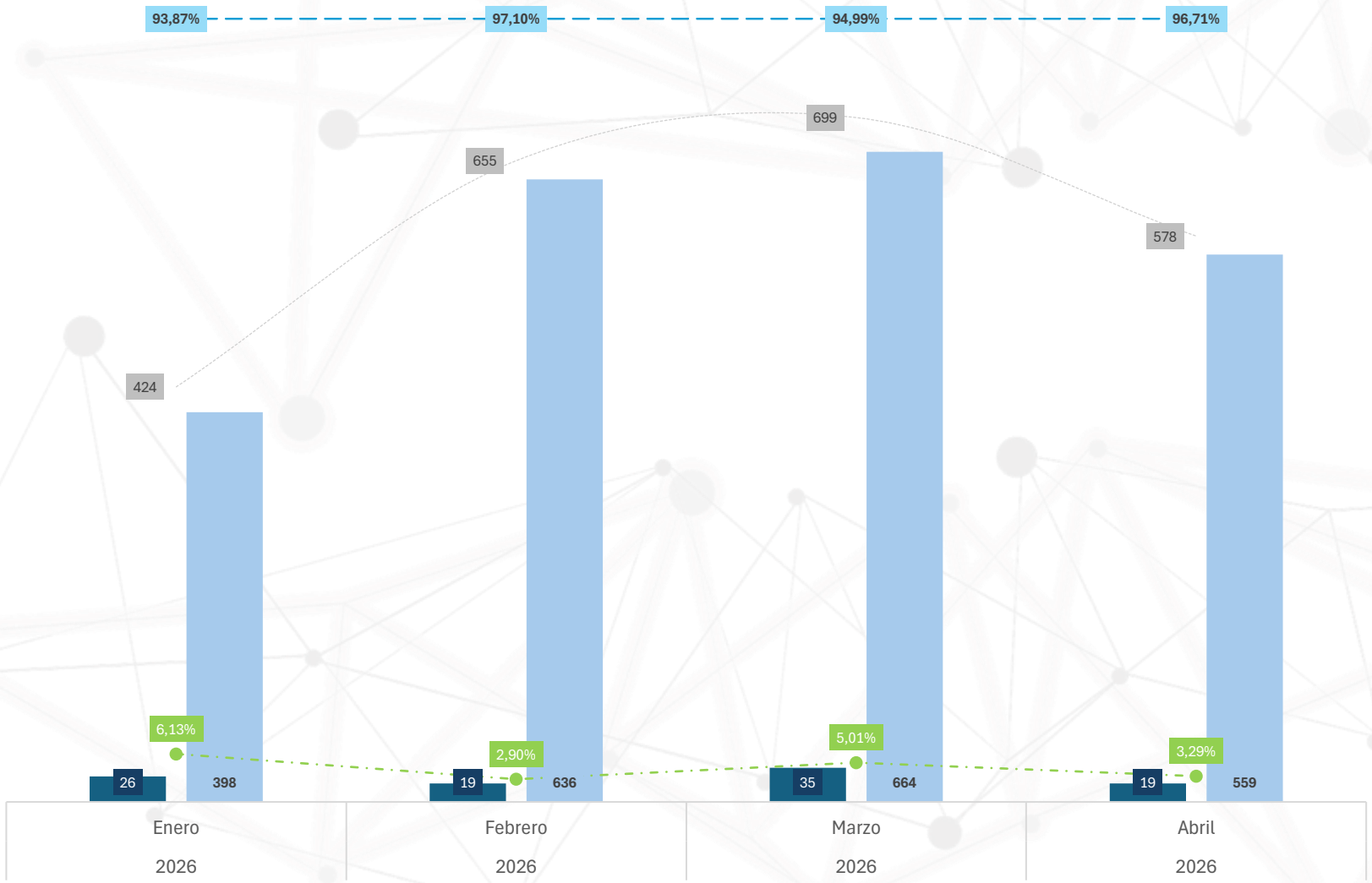
Procesos Especiales



Ventana Digital



Comportamiento Tutelas



Comportamiento Tutelas

- Teniendo en cuenta que la meta es cero tutelas atribuibles a Comware, el periodo 2025–2026 evidencia una reducción progresiva en su participación, con una tendencia general a la baja y mayor control del indicador.
- Para abril de 2026, Comware registra 19 tutelas frente a 559 de ICETEX, alcanzando una participación de 3,29 %, lo que confirma que, aunque se presenta una leve variación frente a marzo (1,72 %), se mantiene en niveles significativamente inferiores a los observados en 2025.
- El comportamiento general refleja un fortalecimiento en la gestión operativa y una menor incidencia de Comware dentro del total de tutelas, en un contexto de crecimiento del volumen global.

Acciones preventivas asesores reincidentes:

- Capacitación enfocada en calidad y fondo de respuestas.
- Validación y seguimiento en gestión diaria Pusher de Calidad.
- Monitoreo semanal y retroalimentación continua.



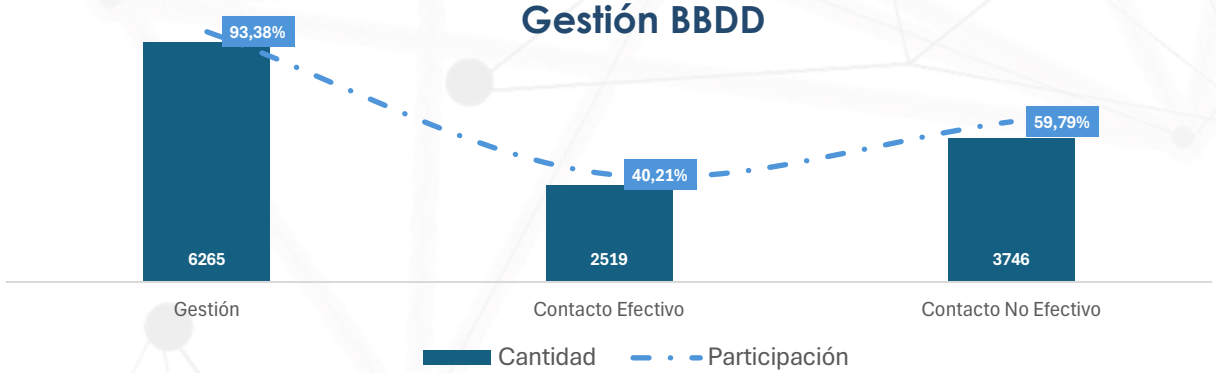
Guías Financieros

Abril - 2026

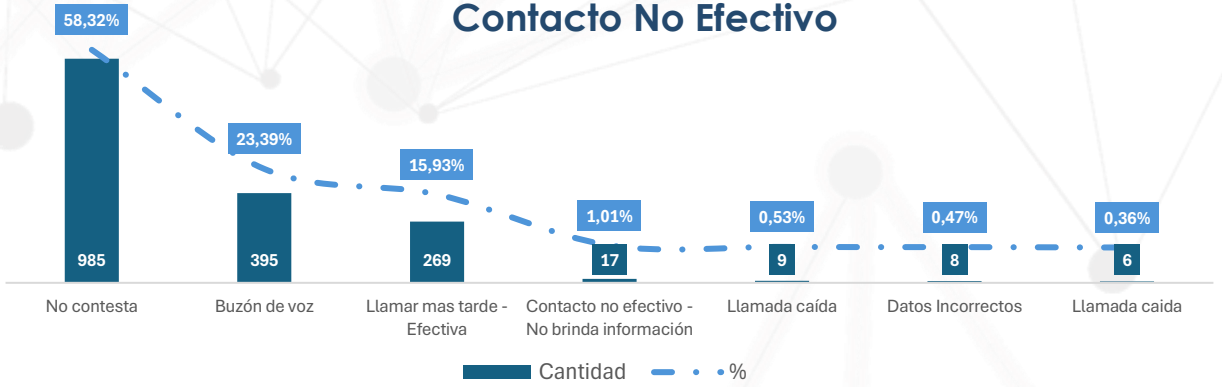
GUÍAS FINANCIEROS

BBDD - Total	TMO	Adherencia	Ausentismo	Personal Activo
6709	50:12:29	91.70 %	7.27 %	9

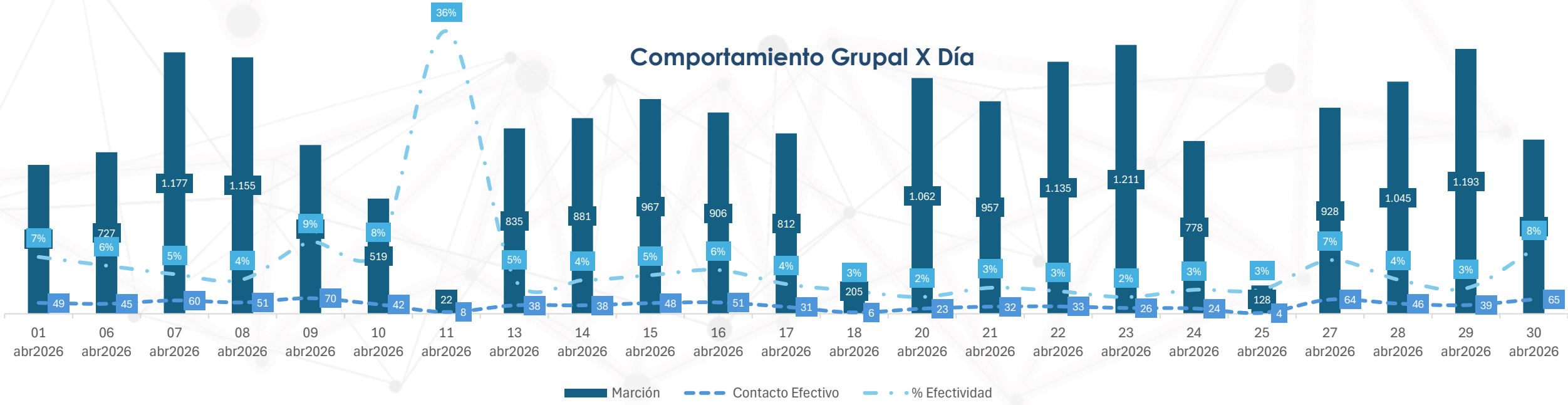
Gestión BBDD



Contacto No Efectivo

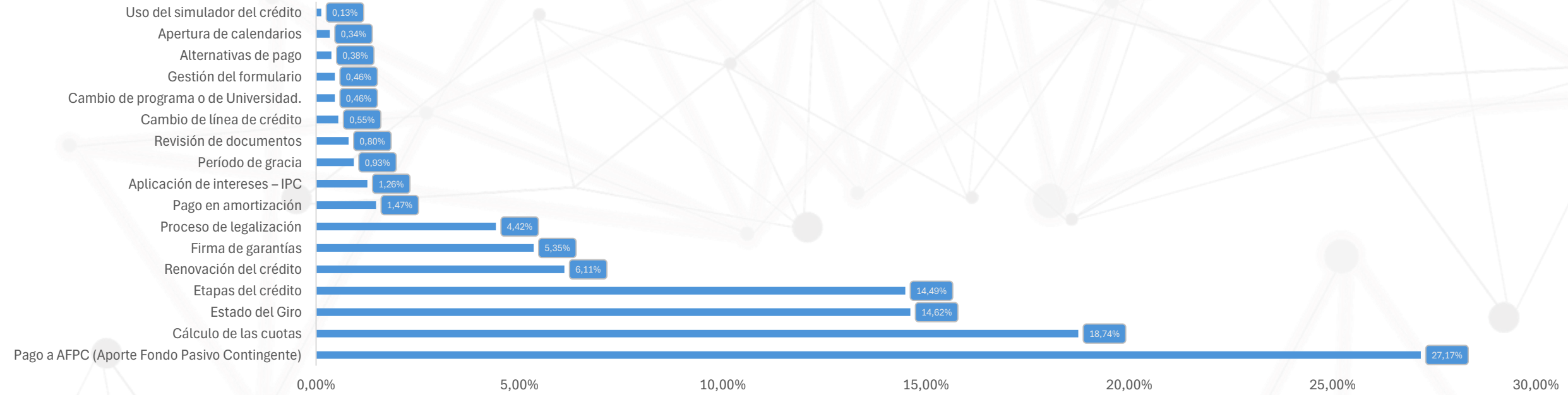


Comportamiento Grupal X Día

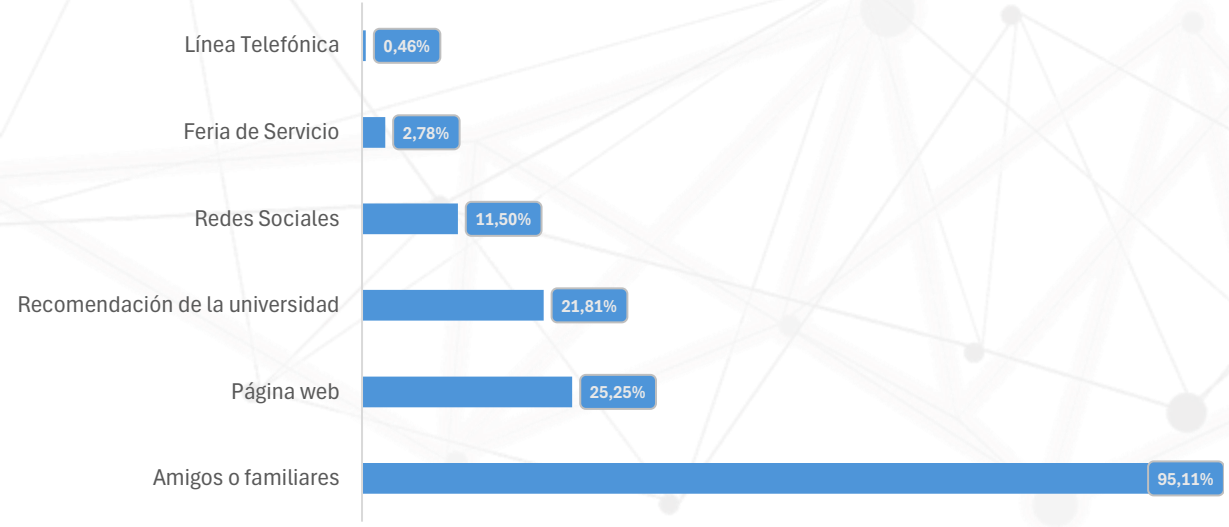


Resultado de encuestas a beneficiarios

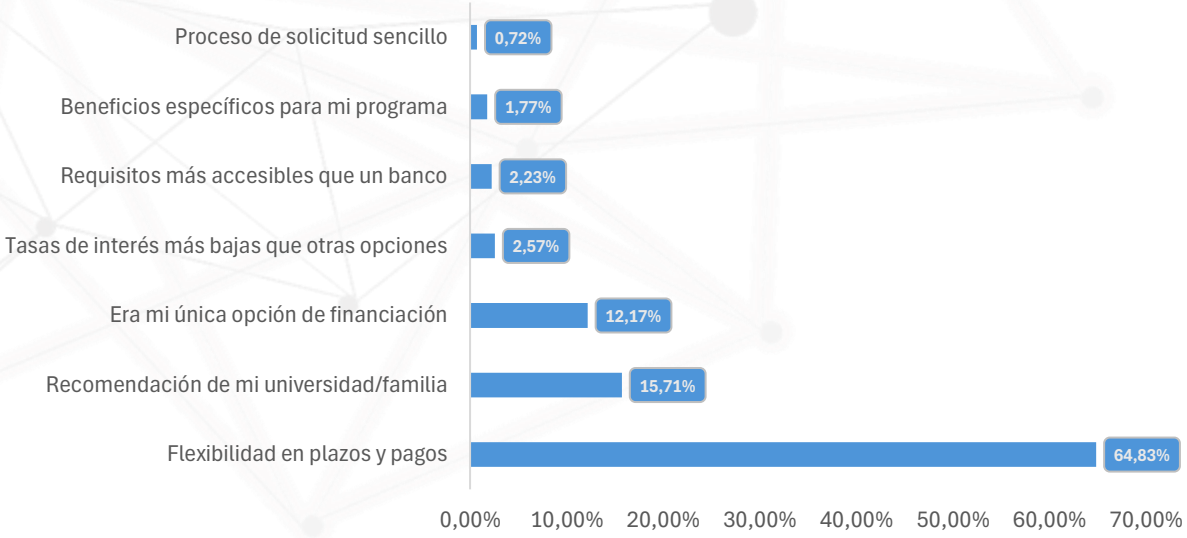
¿ De los siguientes temas, relacionados con tu crédito desde el momento de la solicitud, cuál desconocías o te han causado confusión o preocupación?



¿Cómo te enteraste de los créditos educativos que ofrece ICETEX?



¿Por qué elegiste esta línea de crédito?





Instituciones de Educación Superior

Abril - 2026

INDICADORES ANS ABRIL

Ventana IES

	Meta
Precisión	98%
Oportunidad	95%
Respuesta Casos Desescalados	95%

BackOffice AGENT

Precisión

99,33%

Oportunidad

99,86%

5%	4-5	+5
0%	0	1

Marzo : 100 %

Respuesta Casos Desescalados

99,85%

5%	3	>3
0,17%	1	0

Marzo : 99,80 %

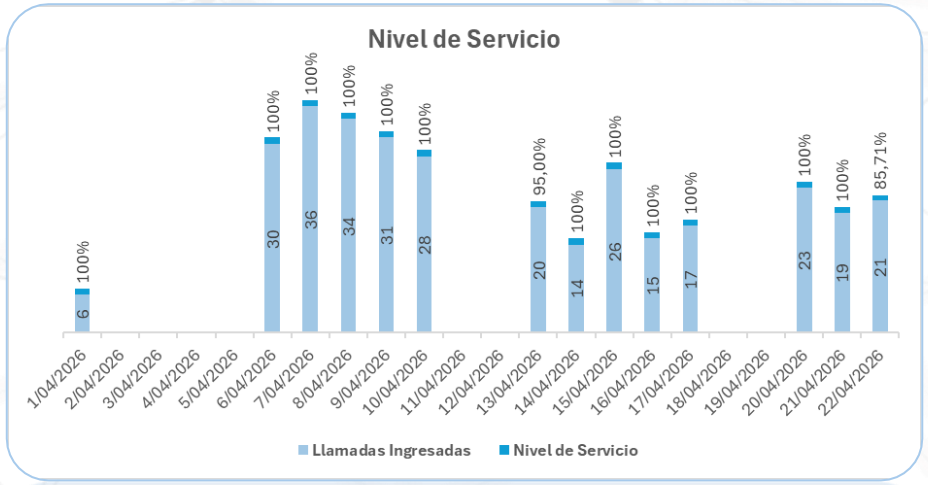
Telefónico IES

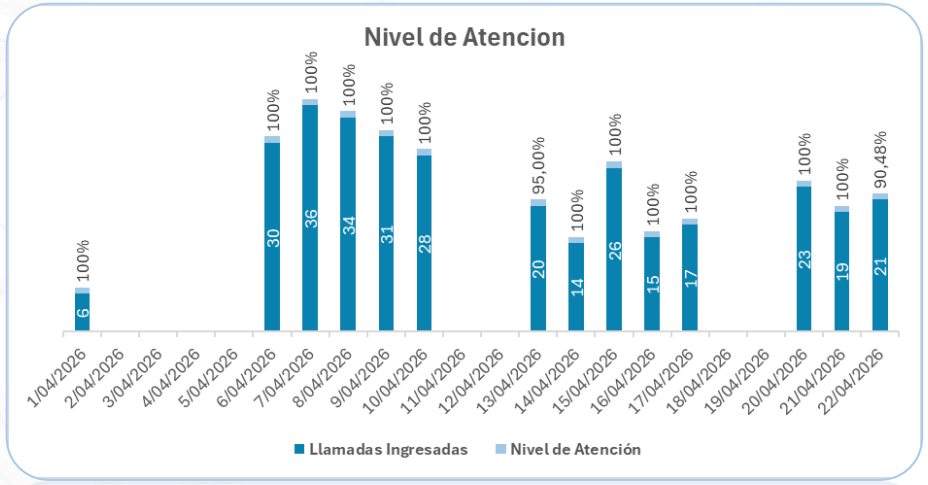
Meta

80%

NDS

99,06%





TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGIAS TOP

Tipologia Ventana IES	Casos
Desembolsos	**58,67%**
Reintegro giro IES	43,68%
Giro complementario	7,28%
Giro pendiente por realizar a la IES	6,64%
Solicitud copia resoluciones de giro	1,07%
Renovación	**25,27%**
Renovación extemporánea	19,49%
Actualización de estado para renovación	4,28%
Corrección de información diligenciada por la IES	1,07%
Inconvenientes tecnológicos en el proceso de renovación en la web	0,43%
Modificaciones en el crédito	**7,07%**
Inconvenientes tecnológicos en el aplicativo de Giros Adicionales	5,78%
Modificación en Crédito recursos Propios	1,28%
Condonación	**3,21%**
Confirmación de título para condonación	3,21%
Información General de Productos	**2,57%**
Gestión de ciudadano o beneficiaro	1,71%
Confirmación estado del crédito	0,86%
Servicio a la IES	**2,36%**
Gestión usuario a C&CTEX	1,93%
Actualización de datos de contacto de la IES	0,43%
Legalización	**0,86%**
Solicitud de anulación del crédito	0,64%
Proceso de Legalización	0,21%
Total general	**100,00%**

Tipificacion Canal IES- Telefoni	% Participación
Desembolsos	**56,11%**
Giro complementario	6,48%
Giro pendiente por realizar a la IES	6,48%
Reintegro giro IES	42,39%
Solicitud copia resoluciones de giro	0,75%
Renovación	**27,18%**
Actualización de estado para renovación	4,49%
Corrección de información diligenciada	2,24%
Inconvenientes tecnológicos en el proceso de renovación en la web	0,50%
Renovación extemporánea	19,95%
Modificaciones en el crédito	**7,48%**
Inconvenientes tecnológicos en el aplicativo de Giros Adicionales	5,74%
Modificación en Crédito recursos Propios	1,50%
Modificación en Fondos en Administración	0,25%
Condonación	**4,24%**
Confirmación de título para condonación	3,99%
Recepción de correo con base de	0,25%
Información General de Productos	**2,49%**
Confirmación estado del crédito	0,50%
Gestión de ciudadano o beneficiaro	2,00%
Servicio a la IES	**1,50%**
Actualización de datos de contacto de la	0,25%
Gestión usuario a C&CTEX	1,25%
Legalización	**1,00%**
Inconvenientes en el proceso de legalización en la web	0,25%
Solicitud de anulación del crédito	0,75%
Total general	**100,00%**

Tipologías IES

La operación se concentra principalmente en

Desembolsos (≈56%–59%) y *Renovación* (≈25%–27%), que en conjunto representan más del 80% del volumen total del canal IES.Dentro de estas:

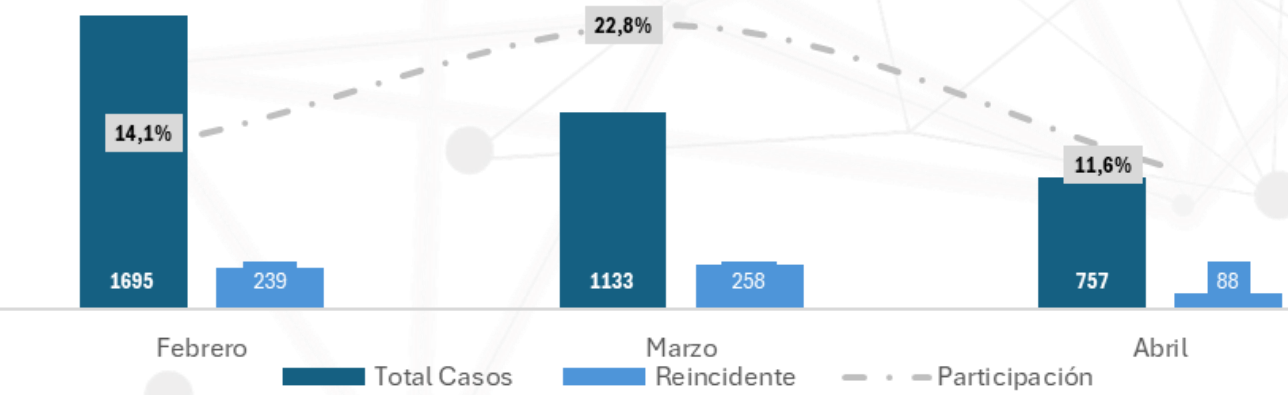
Reintegro giro IES (~42%–43%) es la tipología de mayor participación, asociada a errores en el diligenciamiento por parte de las IES.

Renovación extemporánea (~19%–20%) refleja radicaciones fuera de calendario definido por la entidad.

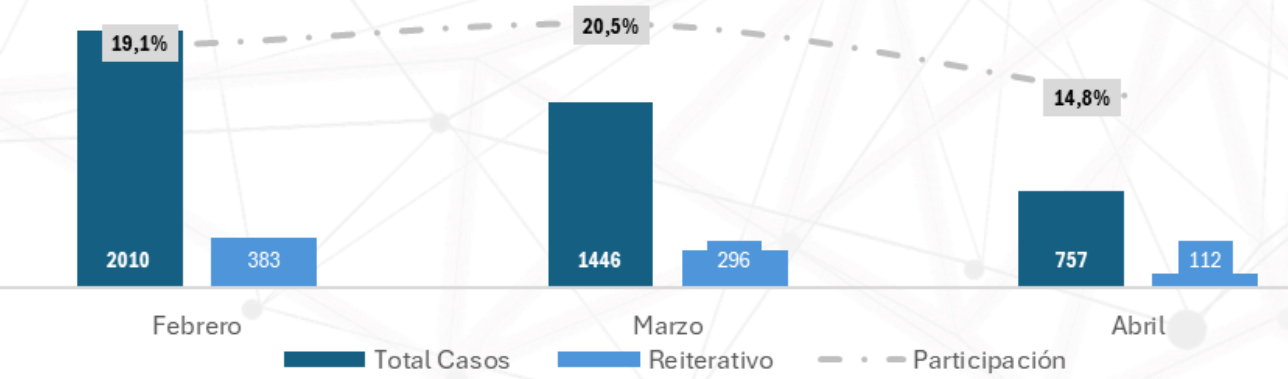
Giro complementario y giros pendientes (~6%–7% cada uno) evidencian reprocesos por inconsistencias en valores y consultas reiterativas sobre desembolsos.
El restante ~15% se distribuye entre modificaciones de crédito, condonación e información general, con menor impacto en volumen pero relevantes en experiencia.

TIPOLOGÍAS Y SUBTIPOLOGIAS TOP

Reincidencia



Reiteratividad



✓ ***Reintegro giro IES***

Causa: Diligenciamiento incorrecto o incompleto del formato 224 por parte de la IES
Responsabilidad: IES (origen)

Acción ejecutada: Acompañamiento directo a universidades con mayor incidencia, validando el formato previo a radicación y estableciendo contacto para explicar causales de devolución y ajustes requeridos, mitigando reprocesos

✓ ***Giro complementario***

Causa: Solicitud de desembolso con valor inferior al correspondiente por parte de la IES
Responsabilidad: IES (error en solicitud)
Acción ejecutada: Validación de coherencia del valor frente al crédito previo a gestión, con acompañamiento directo a las IES para corregir inconsistencias y evitar nuevas radicaciones

✓ ***Giro pendiente***

Causa: Casos en estado pendiente por ejecución interna de desembolsos de la entidad
Responsabilidad: Entidad (ejecución) / Comware (información)

Acción ejecutada: Comunicación estructurada del estado del caso, tiempos estimados definidos por la entidad y pasos a seguir, reduciendo consultas reiterativas

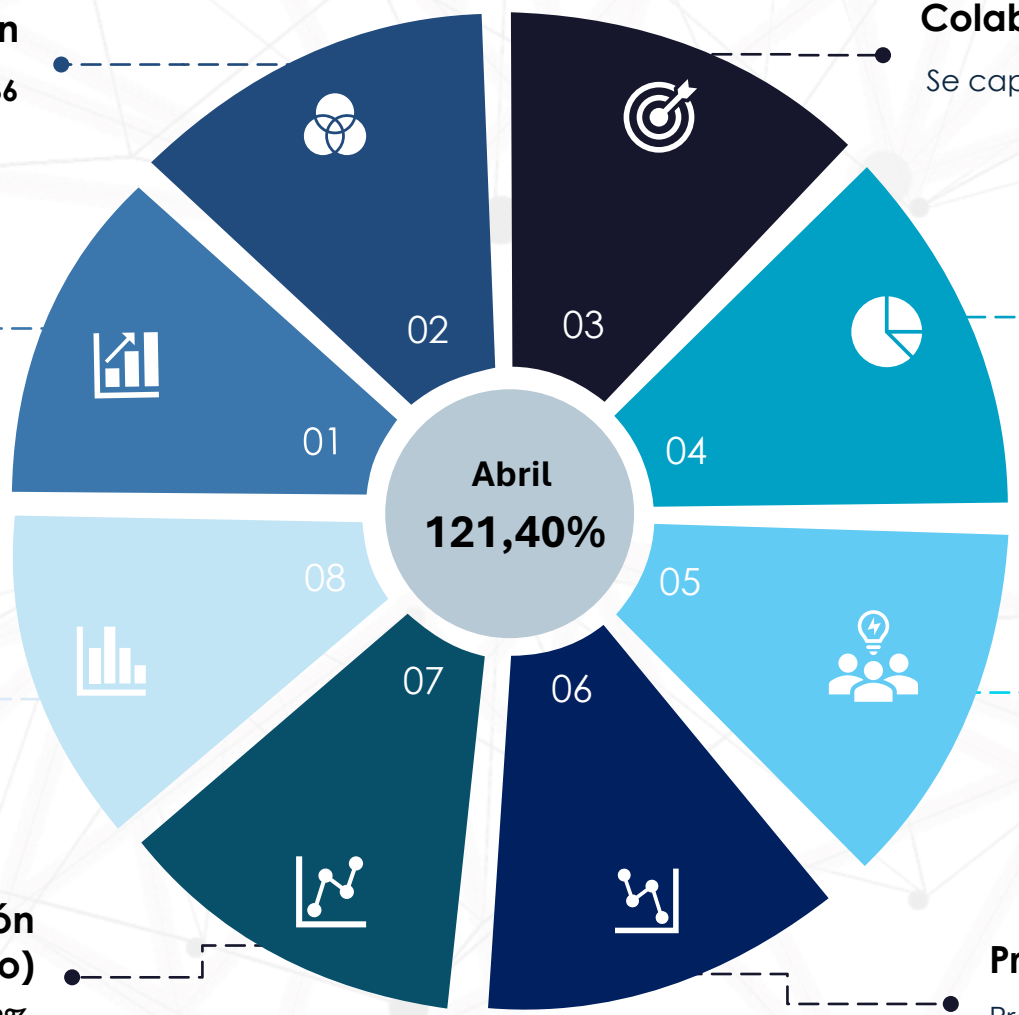
✓ **Renovación extemporánea**

Causa: Radicación fuera del calendario definido por la entidad
Responsabilidad: IES (radicación) / Entidad (calendario) / Comware (gestión)

Acción ejecutada: Socialización clara del calendario e implicaciones, con acompañamiento directo a IES (especialmente nuevos funcionarios) para asegurar correcta radicación en tiempos

Formación - Comware

Resultados Mensuales



Horas de formación

Se ejecutaron en el mes **2.436**

Indicador Horas/Hombre

Cierre indicador global

121,40%

Resultado evaluaciones

Aprobadas 1er intento: **2.250**

Total evaluaciones recuperadas: **217**

Promedio de Calificación Operación (primer intento)

Promedio general: **95,73%**

Colaboradores Capacitados

Se capacitaron un total de **401** colaboradores

Temas Conciliados

En el mes de abril se entregaron un total de **11** temas conciliados

Grupos nuevos

Durante el mes de abril contamos con **6** grupos nuevos

Promedio de Calificación Staff

Promedio general: **86,51%**

Formación en Acción

El mes de abril representó una nueva oportunidad para fortalecer nuestros procesos formativos y continuar evolucionando en la manera en que compartimos el conocimiento. Durante este periodo, trabajamos de la mano con los asesores de la operación y de las diferentes territoriales, promoviendo espacios de aprendizaje orientados a fortalecer sus habilidades y aportar herramientas que contribuyan a su gestión diaria.

Desplazamientos Formativos







Metodologías Formativas y despliegues adicionales











Actividades Diferenciales











Formación en Acción

Medios Audiovisuales

Mandamientos de la Biometría



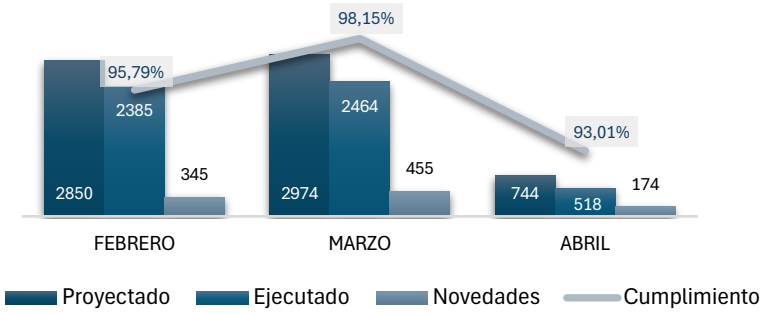
Taller integral Fondos en Administración



Calidad - Comware

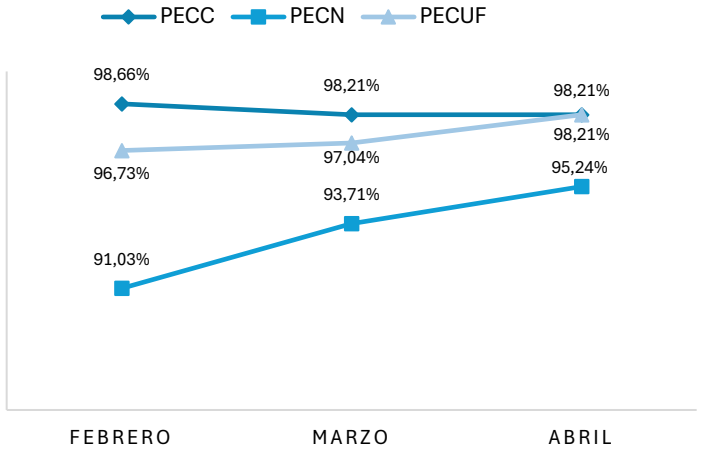
Indicadores de Calidad

Proyección



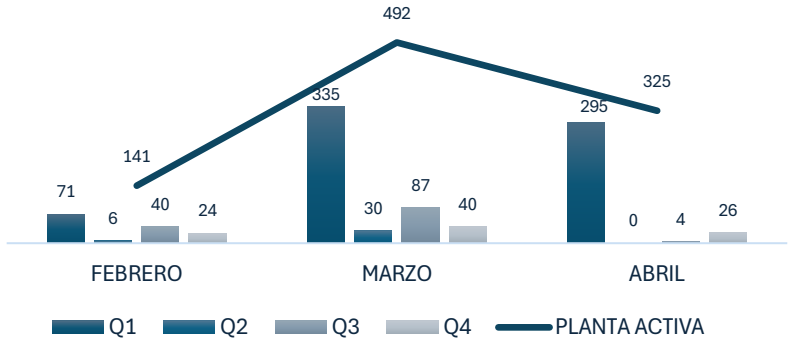
En abril se evidencia una disminución en el cumplimiento de muestras ejecutadas, asociada al inicio del piloto de monitoreo bajo lineamientos COPC, el cual implicó ajustes operativos y mayor profundidad en la validación de auditorías.

Precisiones



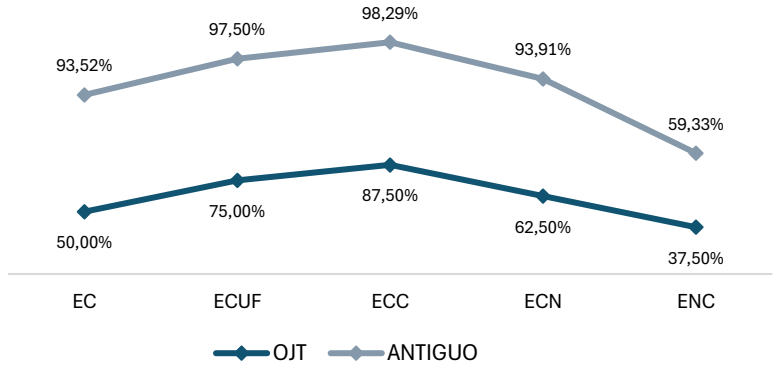
Los indicadores de precisión en Error Crítico reflejan una tendencia positiva y estable desde febrero, destacándose la mejora progresiva en PECN y PECUF durante abril, mientras que PECC mantiene un comportamiento sostenido sobre la meta establecida.

Cuartiles



En abril se evidencia una mejora significativa en la distribución de cuartiles, concentrando la mayor parte de la planta activa en Q1 y eliminando afectaciones en Q2, lo que refleja avances en desempeño y estabilidad operativa del equipo.

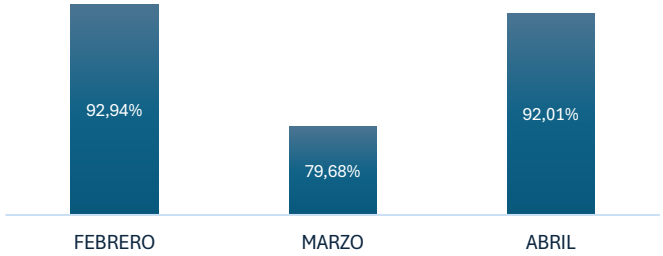
Precisiones Antiguos Vs OJT



Se evidencia una diferencia significativa entre el desempeño del personal OJT y los asesores antiguos, donde estos últimos mantienen mayor estabilidad y cumplimiento en todos los indicadores, reflejando el impacto de la experiencia y apropiación operativa en la gestión.

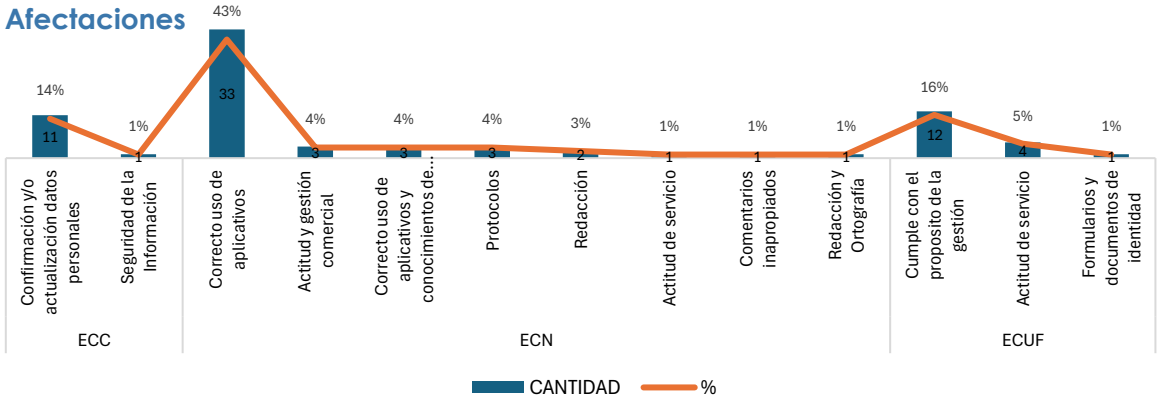
Indicadores de Calidad

Retroalimentación



En abril se evidencia una recuperación significativa en el cumplimiento de retroalimentaciones frente a marzo, alcanzando nuevamente niveles superiores al 90%, lo que refleja mayor seguimiento y control en la gestión de acompañamientos al equipo.

Afectaciones



Las principales afectaciones en Error Crítico durante abril se concentraron en el correcto uso de aplicativos (43%) y en la confirmación y actualización de datos personales (14%), evidenciando oportunidades de mejora en validación de información, conocimiento operativo y adherencia a protocolos de seguridad.

CEP

CUIDAD	CANTIDAD	PEC %
BOGOTÁ	5	80,00%
MEDELLÍN	3	66,67%
MANIZALES	3	66,67%
QUIBDO	1	100,00%
ARAUCA	2	50,00%
OCAÑA	2	50,00%
SINCELEJO	10	40,00%
SAN ANDRÉS	1	0,00%
CÚCUTA	2	0,00%

Los resultados del canal CEP evidencian variabilidad en la precisión entre ciudades, concentrándose las principales afectaciones en Sincelejo, San Andrés y Cúcuta. Asimismo, durante abril varias regionales no pudieron ser auditadas debido a las restricciones generadas por el bloqueo de AnyDesk, impactando la cobertura del monitoreo.

PDA





Durante el mes de abril se implementaron actividades lúdicas orientadas a fortalecer el compromiso e interés de los asesores frente a la gestión de calidad, enfocando los esfuerzos en el fortalecimiento y mejora del indicador general PEC.

Experiencia - Comware

Indicadores de Experiencia

	CSAT Meta 85%	NPS Meta 50%	Participación	CES
Febrero	86,54%	36,07%	14,22%	46,4%
Marzo	87,29%	35,12%	21,42%	46,5%
Abril	86,33%	32,81%	22,25%	45,8%
	-0,96pp	-2,31pp		

Tipologías responsabilidad ICETEX

Prioridad/Tipo	Cantidad	%
Alta	24	77,42%
Tecnológica	15	48,39%
Operativa	9	29,03%
Media	7	22,58%
Operativa	4	12,90%
Comunicación	2	6,45%
Tecnológica	1	3,23%
Total general	**31**	**100,00%**

Matriz de exclusión - Entrega 24 de abril.

La selección de las tipologías hace parte y fueron creadas para dar seguimiento a las oportunidades que tiene la entidad vs las solicitudes de los ciudadanos/beneficiarios.

Seguimiento de los motivos de insatisfacción

Afectación por **fallas en ICETEX Virtual** (acceso, registro y errores del portal). Limitaciones en la autogestión del usuario, generando reprocesos para cada uno de los segmentos.

Digital
- Oportunidades en resolutividad y claridad de la información (detalle de cuenta). el 20,71% de los motivos corresponde para este modelo de atención a fallas en ICETEX Virtual.

Telefónico
- Alta dependencia del canal para orientación en desembolsos y condiciones financieras.
- Oportunidades en claridad de la comunicación relacionada a estado de cuenta
- Incremento de escalamientos que impactando negativamente el FCR (Portal transaccional)

Ventana Digital
- Respuestas asociadas a solicitudes de condonación y desembolsos
- Recurrencia de contactos asociada a reprocesos (alternativas de pago)

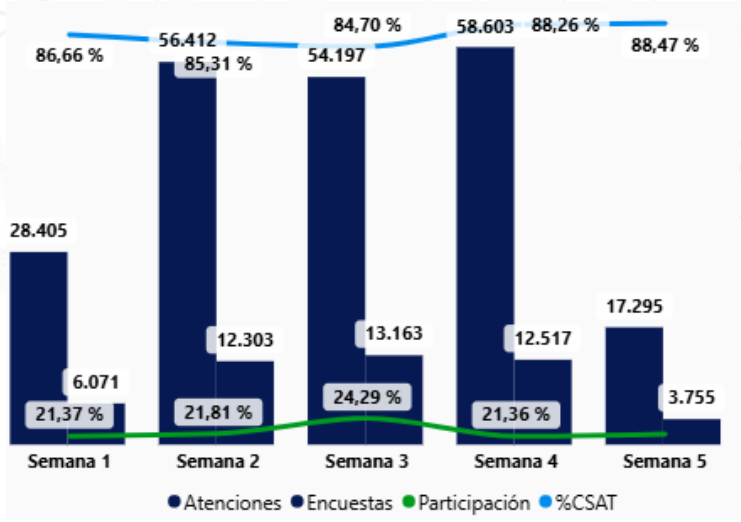
Comercial
- Oportunidades en coherencia de la gestión, entre sondeo y perfilamiento
- Inconsistencias en la tipificación de casos (aplican para beneficiarios no ciudadanos)
- Consultas recurrentes sobre convocatorias y cargue de documentación.

CEP
- Los beneficiarios no cumplen con los requisitos para alternativas como congelamiento o refinanciarión, así se acerquen presencial dada la novedad en ICETEX Virtual

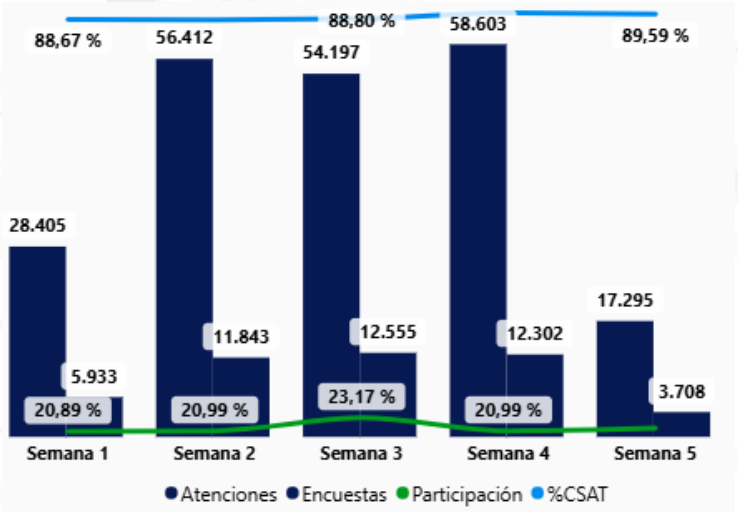
Universidades
- Incremento de solicitudes relacionadas con estados de desembolsos, especialmente en la última semana de abril.

CSAT

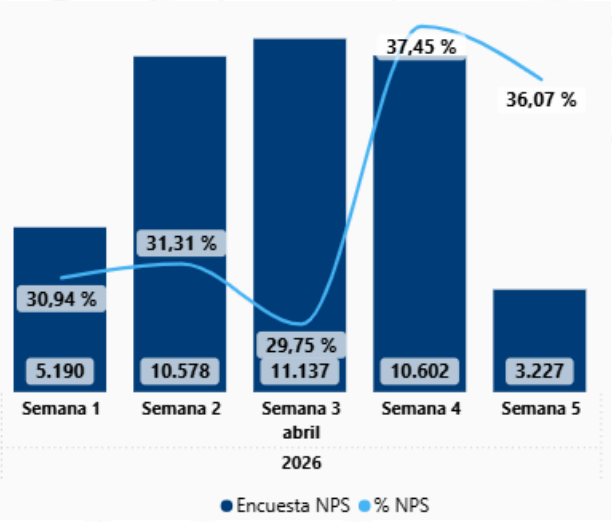
Totalidad

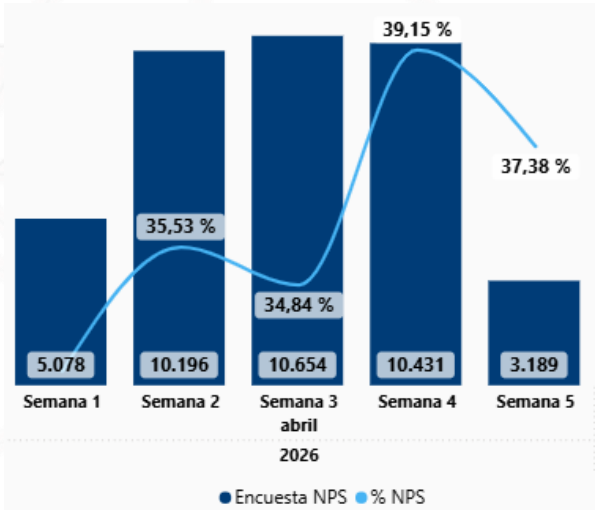


Excluidos



NPS

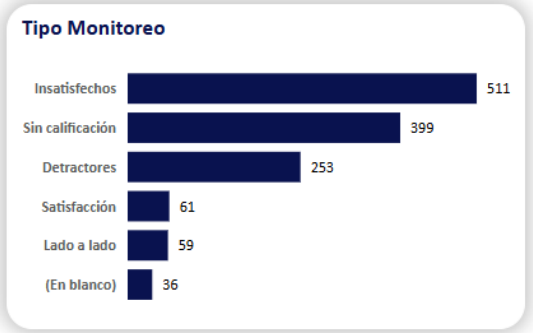




Cierre de abril

Gestión Experiencia

Cant. Monitoreos	Mon. Experiencia	Mon. Incógnitos
1.319	1.283	36



PDA - ICETEX tu mejor opción (Telefónico, Digital – Chat & WhastApp)

Fecha de inicio: 13/04/2026

Fecha de finalización: 30/04/2026

Indicador para mejorar **NPS**

Segmentos	Base cierre marzo	Abril	Meta
Digital	13,87%	10,23% 🟡	**15%**
Comercial	57,70%	59,14% 🟡	**60%**
Telefónico	32,41%	35,74% 🟢	**35%**

PDA - Conversa, conecta y transforma (Chat & WhastApp)

Fecha de inicio: 09/03/2026

Fecha de finalización: 30/04/2026

Indicador para mejorar **CSAT**

Segmentos	Base cierre febrero	Marzo	Abril	Meta
Chat	74,46%	73,35%	70,82% 🔴	**78%**
WhatsApp	68,44%	67,43%	68,83% 🔴	**78%**

PDA - Camino a la gloria (Telefónico)

Fecha de inicio: 15/04/2026

Fecha de finalización: 30/04/2026

Indicador para mejorar **NPS y ECC (error crítico de cumplimiento)**

Segmentos	Indicador	Base cierre marzo	Abril	Meta
Telefónico	ECC	97,22%	98,86% 🟢	**98%**
	NPS	32,41%	35,74% 🟢	**35%**

PDA - Calidad en el proceso, experiencia en el servicio (Comercial Inbound)

Fecha de inicio: 15/04/2026

Fecha de finalización: 30/04/2026

Indicador para mejorar **NPS y ECN**

Segmentos	Indicador	Base cierre marzo	Abril	Meta
Comercial INB	NPS	56,89%	57,84% 🟡	**60%**
	ECN	92,0%	93,24% 🟢	**95%**









Incógnitos CEP

Bogotá – Chapinero / 20/04/2026
Bogotá – Aguas / 28/04/2026
Cúcuta / 30/04/2026
Cartagena / 30/04/2026

Los usuarios acudieron al CEP para realizar diferentes trámites y consultas, principalmente relacionados con renovación de créditos, alternativas de pago (refinanciación y congelamiento), postulaciones a convocatorias, desembolsos, actualización de datos y orientación sobre requisitos y beneficios.

✅ Fortalezas

Las visitas realizadas en Cúcuta, Santa Marta y Bogotá evidencian una experiencia de atención positiva, destacándose la adecuada orientación inicial, tiempos de espera oportunos y una comunicación empática y profesional por parte de los asesores. Se resalta el dominio de los procesos, la claridad en la información brindada y el uso de herramientas tecnológicas para apoyar la gestión. Asimismo, se evidencia una correcta organización del servicio, instalaciones en óptimas condiciones y una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

⚠️ Oportunidades de mejora

- Se identificó una postura erguida por parte del asesor, que se percibe como baja disposición o cercanía durante la atención – Cúcuta.
- Falta de implementos de higiene, como papel en los baños, así como la omisión de señalizaciones para el ingreso a este - Cúcuta
- Evaluar condiciones de seguridad en los alrededores de la sede - Cartagena



Cartagena



Cúcuta



Bogotá - Aguas

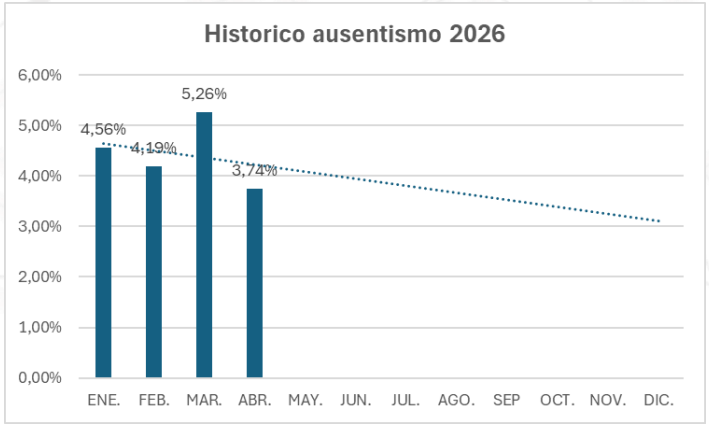
Gestión Humana

Planta de personal



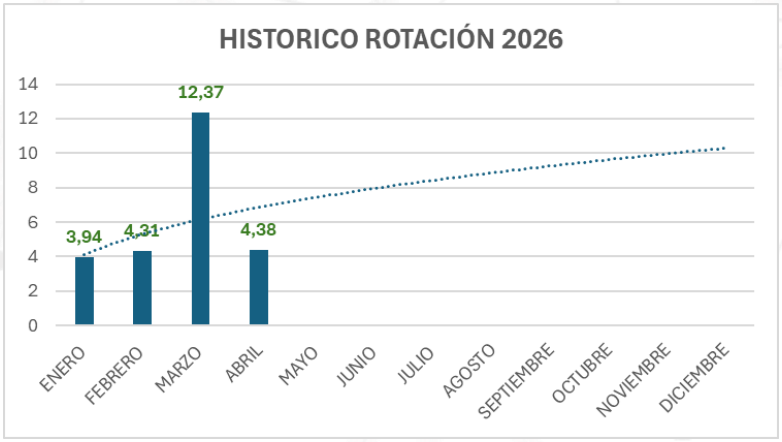
589

Ausentismo Abril 2026



- ✓ El indicador disminuyo 1,52%
- ✓ 359 ausencias durante abril de 2026
- ✓ Canal con mayor ausentismo es Telefónico con un 41% de participación

Rotación Abril 2026



Poblaciones

103 personas correspondientes al 17%

Poblaciones abril 2026		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	5	5,10
DISCAPACIDAD	2	2,04
INDIGENA	2	2,04
LGBTIQ+	6	6,12
MADRE CABEZA DE FAMILIA	41	41,84
PRIMER EMPLEO	16	16,33
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	10	10,20
BENEFICIARIOS ICETEX	16	16,33
Total	**98**	

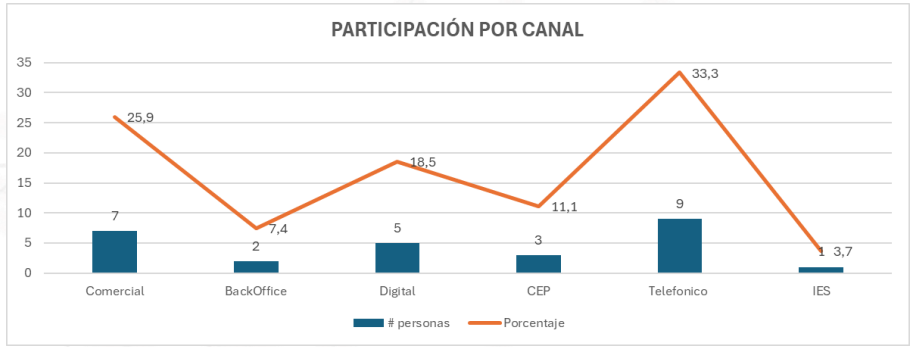
Fuente: BI Planta activa (589 activos al 30 de abril de 2026)



Índice de recomendación

90%

Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 27 retiros durante el mes de abril.
- ✓ 14 renuncias voluntarias
- ✓ 13 terminación de contrato

Actividades Bienestar

COMWARE SOMOS TODOS

¡Tu felicidad nos hace imparables!

Actividad	Proyectados	Participantes	Impacto
Dia de la diversión en el trabajo	616	100	100%
Día del niño	250	237	95%
Comware te escucha	25	25	100%
Cumpleaños Colaboradores	50	50	100%
Comware contigo	2	2	100%
Lideres	31	31	100%

Cumplimiento 100%

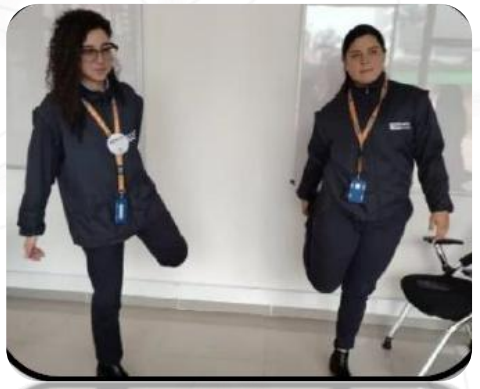
Impacto 94%



Seguridad y Salud en el Trabajo



Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
PVE: Psicosocial : Feria de las emociones	2	2	100%
Pausas Activas	200	176	88%
Inducción HS	175	175	100%
Pausas auditivas	45	22	48%
Capacitación uso de EPP	25	23	52%
VERA mundialista	100	89	89%
Reinducción	50	25	50%
Buen uso y postura en las sillas	100	79	79%
Programa Edu fisica	285	142	50%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Reunion Copasst	100%		
Boletin Vera te cuida			
Noti Vera			
Simulacro distrital de evacuación			







Cumplimiento 100%

Impacto 86%





Proyectos

Proyectos, Servicios y Desimplementación

Biometría: Durante el mes de abril, se llevó a cabo de manera satisfactoria la gestión e integración de los turnos para el proceso de biometría en los 11 CEP a nivel nacional, garantizando la continuidad y eficiencia en la atención del servicio.

Desimplimentación: Para abril no se tienen actividades programadas desde un cronograma de desimplemnetación general, se está elaborando el cronograma de los 2 años en ejecución.

Servicios: Durante el mes de Abril se recibieron un total de 18 servicios para ajustes a la prestación de servicio (Activación OCR, IVR, plantillas, audios, informes de seguimiento y cierres extraordinarios de canales.

Grabaciones: Se genero radicación a cierre de mes y cumplimiendo los lineamientos recibidos, de los primeros 6 meses de atenciónes del año 2023



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