UTBPO-2023-0704-948
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 26 de agosto 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 JULIO 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 JULIO 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 28 de julio de 2026, que contiene el valor de los servicios prestados para el mes de julio 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 JULIO 2026:

En el mes de agosto de 2026 se llevaron a cabo las sesiones de conciliación de factura por los servicios prestados en el mes de julio de 2026.

- Sesión 2 Conciliación Factura Mensual Comware S.A – Julio 2026 - Viernes 21/08/2026, 'de' 11:30 AM a 12:30 PM

  Resumen: Sesión 2 Conciliación Factura Mensual Comware S.A - Julio 2026viernes, 21 agosto | Reunión | Microsoft Teams

- Sesión Conciliación Factura Mensual Comware S.A. - Julio 2026 – Jueves 13/08/2026, 'de' 04:00 PM a 05:00 PM

  Resumen: Sesión Conciliación Factura Mensual Comware S.A. - Julio 2026jueves, 13 agosto | Reunión | Microsoft Teams

PRECISIONES:

1. A continuación, se relaciona el resumen general del informe de facturación, conforme a la pre-factura compartida por el proveedor el día 22 de agosto de 2026.

Resumen General

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 1.486.420.079	$ 282.419.815	$ 1.768.839.894
Costos por FTE Operación Servicio	$ 738.404.273	$ 137.601.362	$ 876.005.635
Costos por FTE Operación Comercial	$ 497.077.859	$ 94.444.793	$ 591.522.653
Biometria	$ 80.190.075	$ 15.236.114	$ 95.426.189
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 5.531.848	$ 1.051.051	$ 6.582.899
Otros Servicios	$ 25.688.423	$ 4.880.800	$ 30.569.223
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 14.017.403	$ 2.663.307	$ 16.680.710
Total	**$ 2.819.295.155**	**$ 532.970.629**	**$ 3.352.265.784**

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Total a Facturar	$ 2.833.312.558	$ 535.633.936	$ 3.368.946.494
Penalización	$ 14.017.403	$ 2.663.307	$ 16.680.710
Total	**$ 2.819.295.155**	**$ 532.970.629**	**$ 3.352.265.784**

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 serán remitidas como soporte a la facturación del mes de julio de 2026. Dicho informe fue compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, en la sesión de conciliación de factura, 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 621 interacciones, y un valor de $11.843.227 IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como *"Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Julio 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 Julio 2026”, archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Julio 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
FTE Operación Servicio	Canal Digital	Modo-ON				22	$ 1.004.002	$ 190.760	$ 1.194.763
Transacciones	Centro de experiencia presen	Casos atendidos	<= 23.500		$12.911	573	$ 7.398.003	$ 1.405.621	$ 8.803.624
Transacciones	Video Atención	Casos atendidos	> 4000	<=6000	$12.240	3	$ 36.720	$ 6.977	$ 43.697
FTE Operación Servicio	Canal Digital	Redes Sociales				16	$ 669.584	$ 127.221	$ 796.804
FTE Operación Comercial	Canal Digital	Modo ON - Comercial				7	$ 843.983	$ 160.357	$ 1.004.340
					Total	621	$ 9.952.292	$ 1.890.935	$ 11.843.227

Fuente: Interventoría

Nota: La revisión realizada consistió en la verificación de los archivos suministrados por el proveedor, en donde la calidad de los archivos no es alcance de esta revisión.

1. Entrega de Grabaciones Comware S.A.

De conformidad con lo consignado en el Acta *“Seguimiento Entrega de Grabaciones de Transacciones C-2022-0770”*, de fecha 16 de julio de 2026, se estableció como compromiso a cargo de COMWARE S.A.:

> *“Presentar y entregar informe detallado e inventario técnico (diagnóstico por mes y año, para todo el año 2023) que aclare qué grabaciones existen y cuáles faltan por canal de atención, detallando los incidentes técnicos y operativos que causaron la indisponibilidad por parte de COMWARE S.A.”*

Estableciéndose como fecha de entrega el 6 de agosto de 2026. La presente precisión se incorpora para efectos de dejar claramente identificado el alcance y plazo del compromiso objeto de seguimiento.

2. Aprobación Viáticos

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

2. Viáticos Julio 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**	6,53	$94.848	$18.021	$112.869
Viaticos			$5.437.000	$1.033.030	$6.470.030
		Total	$5.531.848	$ 1.051.051	$ 6.582.899

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

3. **Facturación de transacciones de Agente Virtual – Llamada Inbound**

En el proceso de conciliación correspondiente al periodo anterior (facturación servicios prestados durante el mes de junio) se acordó avalar la facturación de las transacciones del servicio Agente Virtual – Llamada Inbound, con fundamento en la aceptación emitida por la Supervisión del Contrato. No obstante, COMWARE S.A. adquirió el compromiso de remitir, antes del 10 de agosto de 2026, los logs pendientes requeridos por la Entidad, en consideración a que los casos habían sido creados con posterioridad a las veinticuatro (24) horas de la prestación del servicio, permitiendo con ello su correspondiente verificación.

A la fecha, COMWARE S.A. no ha atendido el compromiso de remisión de los logs pendientes, por lo que no ha sido posible realizar la verificación correspondiente sobre los casos objeto de revisión.

En consecuencia, para la facturación correspondiente al mes de julio de 2026, se efectúa el descuento asociado a los casos que no cuentan con los logs requeridos, por un valor de $13.173.975 antes de IVA, correspondiente a 10.095 casos.

Nota: Para el mes de Junio también se efectuó el descuento de las transacciones sujetas a la novedad.

4. **Novedad / Salvedad – Baremo "Biométricos Enrolamiento**

En el proceso de conciliación se acordó avalar la facturación de **9.414** transacciones del servicio Agente Virtual – Llamada Inbound, con fundamento en la aceptación emitida por la Supervisión del Contrato. No obstante, COMWARE S.A. adquirió el compromiso de remitir, antes de día 10 de agosto de 2026, los logs pendientes requeridos por la Entidad, en consideración a que los casos fueron creados con posterioridad a las veinticuatro (24) horas de la prestación del servicio, permitiendo con ello su correspondiente verificación.

5. **Hallazgos Descuento por Pre-turnos realizados en el turno**

En el marco de la revisión de la facturación correspondiente al mes de julio de 2026, se informa que, a partir del 18 de junio de 2026, la Entidad estableció que los pre-turnos realizados durante el turno de atención, y no de manera previa al inicio de este, serán objeto de descuento, por cuanto no cumplen con el criterio definido para el reconocimiento de dicha actividad.

En aplicación de este lineamiento, para el periodo evaluado se determinó un descuento por valor de $12.664.366, equivalente a 1,85 FTE, el cual fue considerado dentro del proceso de conciliación de factura correspondiente al mes de julio de 2026.

6. **Proyección Vs Ejecución 2026 – Contrato No. 2022-0770 – JULIO 2026**

Así mismo, como parte del seguimiento efectuado durante el mes de julio de 2026, se registró una proyección mensual de $4.230.047.592 frente a una ejecución real de $3.352.265.784, lo que representa una diferencia de $877.781.809, equivalente al 20,75 % respecto del valor proyectado.

7. Planillas Aportes Seguridad Social

La Interventoría deja constancia de que el proveedor COMWARE S.A. allegó las planillas de aportes al Sistema de Seguridad Social correspondientes al período objeto de revisión. Actualmente se encuentra en curso la validación sobre la documentación remitida, el 22 de agosto de 2026, en el caso de encontrarse novedades serán informadas al proveedor y a la entidad.

8. ANS Des implementación

Durante la sesión 2 de conciliación la supervisión del contrato No. 2022-0770 como respuesta al concepto emitido por esta Interventoría **UTBPO-2023-0704-934 SEGUIMIENTO Y CONCEPTO AL INDICADOR "ETAPA DE DESIMPLEMENTACIÓN"** del 12 de agosto de 2026, confirma que no se penaliza el ANS de desimplementación para el mes de julio de 2026.

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 julio de 2026.

En atención a dicha autorización, el proveedor COMWARE S.A. procedió con la emisión de la factura electrónica No. **FE51439** el 24 de agosto 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, así como en el formato F-319 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
	26/08/2026		28/08/2026		28/08/2026		28/08/2026
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI NO_X_							

1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/07/2026 **A** 31/07/2026

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:	
NUMERO DE CONTRATO	2022-0770
FECHA DE SUSCRIPCION	27/12/2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION	17/01/2023
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
CEDULA DE CIUDADANIA O NIT	860.045.379-1
VALOR (incluido IVA)	$148.394.440.290
PLAZO	48 meses
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACION	31/12/2026
ADICION (SI APLICA)	$36.522.963.986 – (9 meses)
PRORROGA (SI APLICA)	--
SUSPENSION (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 agosto de 2026, se realiza el pago de servicios para el mes de julio 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.

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.

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 serán remitidas como soporte a la facturación del mes de julio de 2026. Dicho informe fue compartido tanto con la Entidad como con el proveedor, en la sesión de conciliación de factura, 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 621 interacciones, y un valor de $11.843.227 IVA incluido; correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "Ejercicio Revisión Existencia Grabaciones Julio 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 Revisión Existencia Grabaciones Julio 2026"*, archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones Julio 2026

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
FTE Operación Servicio	Canal Digital	Modo-ON				22	$ 1.004.002	$ 190.760	$ 1.194.763
Transacciones	Centro de experiencia presen	Casos atendidos	<= 23.500		**$12.911**	573	$ 7.398.003	$ 1.405.621	$ 8.803.624
Transacciones	Video Atención	Casos atendidos	> 4000	<=6000	**$12.240**	3	$ 36.720	$ 6.977	$ 43.697
FTE Operación Servicio	Canal Digital	Redes Sociales				16	$ 669.584	$ 127.221	$ 796.804
FTE Operación Comercial	Canal Digital	Modo ON - Comercial				7	$ 843.983	$ 160.357	$ 1.004.340
					Total	621	$ 9.952.292	$ 1.890.935	$ 11.843.227

Fuente: Interventoría

Nota 1: 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.

Entrega de Grabaciones año 2023

De conformidad con lo consignado en el Acta "Seguimiento Entrega de Grabaciones de Transacciones C-2022-0770", de fecha 16 de julio de 2026, se estableció como compromiso a cargo de COMWARE S.A.:

"Presentar y entregar informe detallado e inventario técnico (diagnóstico por mes y año, para todo el año 2023) que aclare qué grabaciones existen y cuáles faltan por canal de atención, detallando los incidentes técnicos y operativos que causaron la indisponibilidad por parte de COMWARE S.A."

Estableciéndose como fecha de entrega el 6 de agosto de 2026. La presente precisión se incorpora para efectos de dejar claramente identificado el alcance y plazo del compromiso objeto de seguimiento.

3. Aprobación Vifiticos

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

1. Viáticos Julio 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**	6,53	$94.848	$18.021	$112.869
Viaticos			$5.437.000	$1.033.030	$6.470.030
		Total	$5.531.848	$ 1.051.051	$ 6.582.899

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

4. Facturación de transacciones de Agente Virtual – Llamada Inbound

En el proceso de conciliación correspondiente al periodo anterior (facturación servicios prestados durante el mes de junio) se acordó avalar la facturación de las transacciones del servicio Agente Virtual – Llamada Inbound, con fundamento en la aceptación emitida por la Supervisión del Contrato. No obstante, COMWARE S.A. adquirió el compromiso de remitir, antes del 10 de agosto de 2026, los

logs pendientes requeridos por la Entidad, en consideración a que los casos habían sido creados con posterioridad a las veinticuatro (24) horas de la prestación del servicio, permitiendo con ello su correspondiente verificación.

A la fecha, COMWARE S.A. no ha atendido el compromiso de remisión de los logs pendientes, por lo que no ha sido posible realizar la verificación correspondiente sobre los casos objeto de revisión. En consecuencia, para la facturación correspondiente al mes de julio de 2026, se efectúa el descuento asociado a los casos que no cuentan con los logs requeridos, por un valor de **$13.173.975** antes de IVA, correspondiente a **10.095 casos.**

Nota: Para el mes de Junio también se efectuó el descuento de las transacciones sujetas a la novedad.

5. Cambios de Canal

Para el periodo de facturación del mes de Julio de 2026 no se presentaron cambios de canal relacionados con asesores en Q3 y Q4 que haya generado objeto de seguimiento y posterior descuento sobre la facturación.

6. Novedad / Salvedad – Baremo "Biométricos Enrolamiento

Los valores relacionados a continuación fueron objeto de descuento, toda vez que se identificó la ejecución del proceso de biometría en casos que no eran susceptibles de este procedimiento, de acuerdo con la tipología de la atención realizada. Los descuentos efectuados corresponden a: Canal Telefónico - Enrolamiento: 257 casos, por valor de $2.922.347 antes de IVA; Canal Telefónico - Verificación: 122 casos, por valor de $983.198 antes de IVA; y CEP - Enrolamiento: 230 casos, por valor de $2.615.330 antes de IVA. En consecuencia, estos valores fueron excluidos.

El valor total descontado, antes de IVA, es de $6.520.875.

Canal Telefónico – Enrolamiento: $2.922.347
Canal Telefónico – Verificación: $983.198
CEP – Enrolamiento: $2.615.330
Total: $6.520.875

6. Proyección Vs Ejecución 2026 – Contrato No. 2022-0770 – JULIO 2026

Así mismo, como parte del seguimiento efectuado durante el mes de julio de 2026, se registró una proyección mensual de $4.230.047.592 frente a una ejecución real de $3.352.265.784, lo que representa una diferencia de $877.781.809, equivalente al 20,75 % respecto del valor proyectado.

Este comportamiento refleja una disminución en la ejecución frente a la proyección estimada para el periodo, situación que deberá continuar siendo objeto de seguimiento por parte de la Interventoría, con el fin de analizar su comportamiento en los meses subsiguientes e identificar oportunamente las causas que originan estas variaciones, así como su posible impacto sobre la planeación financiera, la ejecución presupuestal y la gestión operativa del contrato durante la vigencia 2026.

Es importante precisar que las cifras correspondientes al mes de julio de 2026 corresponden a los valores finales de facturación del periodo, formalizados mediante la Factura Electrónica de Venta No. FE51439, por lo cual se consideran los valores definitivos asociados a la ejecución del periodo objeto de análisis.

7. Hallazgos Descuento por Pre-turnos realizados en el turno.

En el marco de la revisión de la facturación correspondiente al mes de julio de 2026, se informa que, a partir del 18 de junio de 2026, la Entidad estableció que los pre-turnos realizados durante el turno de atención, y no de manera previa al inicio de este, serán objeto de descuento, por cuanto no cumplen con el criterio definido para el reconocimiento de dicha actividad.

En aplicación de este lineamiento, para el periodo evaluado se determinó un descuento por valor de $12.664.366, equivalente a 1,85 FTE, el cual fue considerado dentro del proceso de conciliación de factura correspondiente al mes de julio de 2026.

2. Descuento por Preturnos Julio 2026

FTE	Equivalente	Valor Unitario FTE	Valor Equivalentes
Anfitrion	0,22	$ 7.619.831	$ 1.696.077
Apoyo Administrativo	0,05	$ 2.728.332	$ 129.657
Asesor Regional	0,01	$ 2.728.332	$ 20.187
Ferias Biometria	0,13	$ 2.728.332	$ 349.772
Guias Financieros	0,03	$ 11.996.103	$ 347.586
IES - Servicio	0,06	$ 6.616.787	$ 376.789
Inbound Comercial	0,09	$ 7.420.473	$ 704.518
Lenguaje De Señas	0,04	$ 8.724.009	$ 336.258
Misionales	0,49	$ 6.616.787	$ 3.224.108
Modo On Servicio	0,05	$ 7.313.625	$ 371.201
Outbound Comercial	0,05	$ 7.420.473	$ 345.017
Redes Sociales - Diurno	0,12	$ 7.252.994	$ 868.057
Spc	0,06	$ 6.631.992	$ 415.833
Ventanilla	0,46	$ 7.619.831	$ 3.479.306
Total general	**1,85**		**$ 12.664.366**

1. PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe de facturación que indique, al cierre de cada mes, los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS	X	
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.		N/A
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	X	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance de este	X	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio)	X	
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalamientos.	X	
7	Informe de capacitación/formación	X	
8	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del Personal	X	
9	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos: presenta el tiempo fuera de servicio.	X	
10	Informe de perfiles y claves	X	
11	Informe de Indicadores de acuerdos de niveles de servicio.	X	
12	Informes de Cumplimiento de Normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, quejas y reclamos.	X	
13	Informe de Indicadores resultantes de las reuniones de análisis estratégico (RAE).		N/A
14	Informes proceso SARLAFT	X	
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 julio 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
07-2026	9509088738	$--	$--	$--

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

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

PLANILLA: 9509088738

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 de que el proveedor COMWARE S.A. allegó las planillas de aportes al Sistema de Seguridad Social correspondientes al período objeto de revisión. Actualmente se encuentra en curso la validación sobre la documentación remitida, el 22 de agosto de 2026, en el caso de encontrarse novedades serán informadas al proveedor y a la entidad.

De igual forma, mediante comunicación oficial, la Interventoría reiteró al proveedor que las planillas de aportes remitidas como soporte de la facturación deberán relacionar exclusivamente al personal vinculado a la operación del contrato suscrito con ICETEX, con el fin de facilitar el proceso de verificación, trazabilidad y control de los aportes asociados al personal que presta los servicios objeto del contrato.

La Interventoría realizará seguimiento a la atención de las observaciones comunicadas y verificará la implementación de los ajustes correspondientes en las remisiones posteriores, informando a la Entidad cualquier situación que resulte relevante en el marco del seguimiento contractual.

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)	$3.352.265.784
VALOR EJECUTADO	$29.874.538.097
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$21.220.874.585

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:

La UT Interventoría BPO 2023 recibió por parte de COMWARE S.A. la factura correspondiente a los servicios prestados durante el mes de julio de 2026, identificada con el consecutivo **FE51439** y emitida el 24 de agosto de 2026. En desarrollo de las funciones de seguimiento, control y verificación asignadas contractualmente, la Interventoría adelanta la revisión de la consistencia entre los valores contenidos en la factura y las cifras conciliadas en la pre-factura correspondiente, así como la validación de los soportes técnicos, operativos, administrativos y financieros que respaldan el cobro presentado por el proveedor, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales aplicables

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 25 días del mes de agosto 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 52.207.089**

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

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

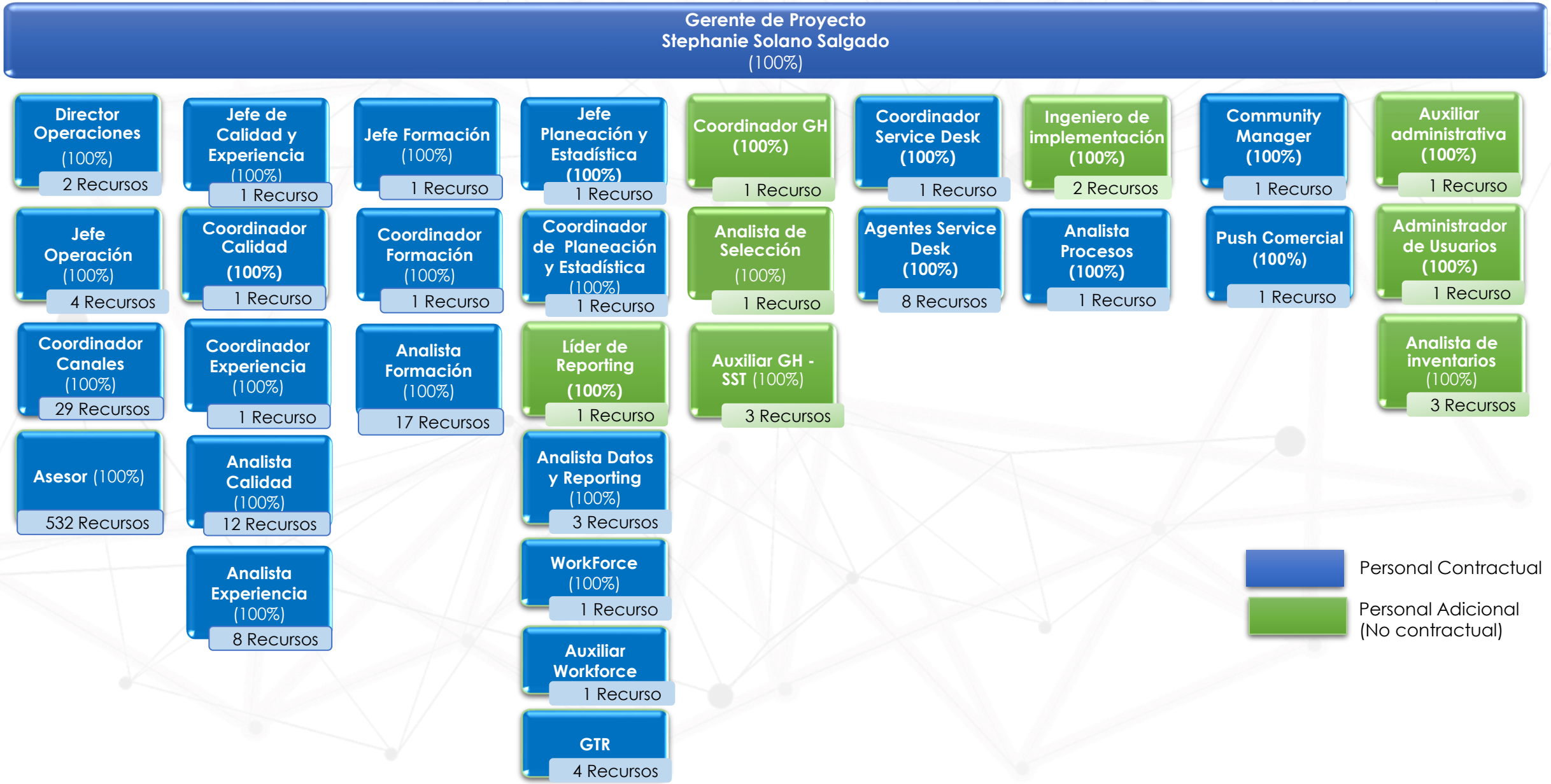
NOTA TRES (3): El formato F-319 se diligencia y suscribe a solicitud de la supervisión del contrato No. 2023-0704 el cual hace parte del sistema de gestión de calidad del ICETEX, y es requisito indispensable para la radicación y pago de la factura de la interventoría y COMWARE S.A.



Proyecto – ICETEX

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
JULIO 2026

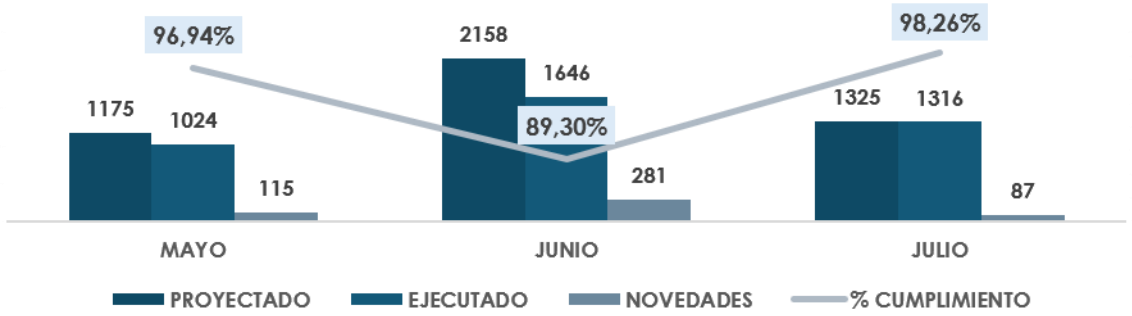
Organigrama



Calidad - Comware

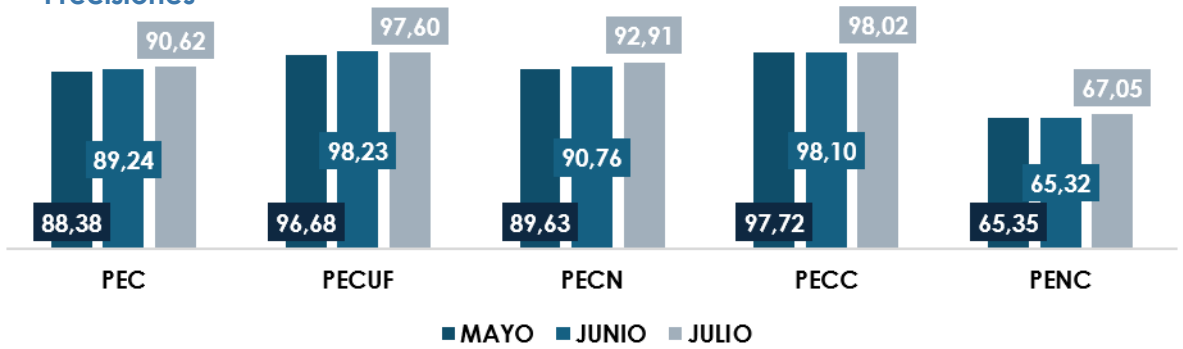
Indicadores de Calidad

Proyección



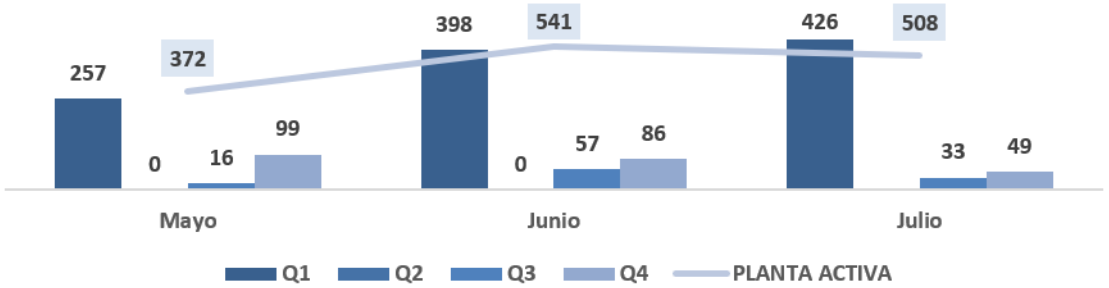
En junio se presentó la mayor desviación operativa, con un cumplimiento de 89,3% y 281 novedades, impactando significativamente la ejecución frente a lo proyectado. En julio se observa una recuperación destacada, alcanzando 98,26% de cumplimiento y reduciendo las novedades a 87, superando ampliamente el desempeño de junio. Mayo mantuvo un resultado favorable con 96,94% de cumplimiento, evidenciando estabilidad en la operación.

Precisiones



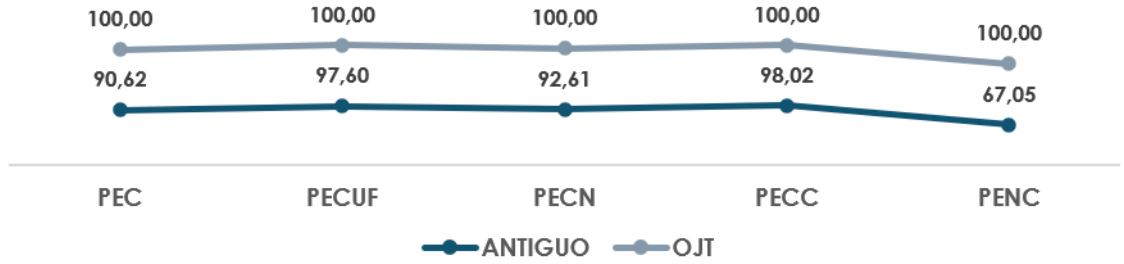
Los indicadores PEC, PECUF, PECN y PECC presentan una tendencia positiva entre mayo y julio, destacándose PECC de 97,72% a 98,02% y PECUF de 96,68% a 97,60% mantienen los niveles más altos de cumplimiento. PECN evidencia mejoras sostenidas, pasando de 89,63% a 92,91%. Por su parte, PENC registra el desempeño más bajo, con un comportamiento constante pero inferior al objetivo (65,35%, 65,32% y 67,05%), constituyéndose en la principal oportunidad de mejora.

Cuartiles



Entre mayo y julio, la planta activa creció 36,6% (de 372 a 508 colaboradores), acompañada de una mejora en su distribución por desempeño. La participación de colaboradores en Q1 aumentó de 69,1% a 83,9%, mientras que Q4 se redujo de 26,6% a 9,6%, evidenciando una disminución significativa de los colaboradores con mayores oportunidades de mejora. En conjunto, los resultados reflejan una evolución positiva de la operación, con más colaboradores concentrados en los niveles de mejor desempeño.

Precisiones Antiguos Vs OJT



Los asesores OJT presentan resultados superiores en todos los indicadores, alcanzando 100%; sin embargo, estos resultados corresponden a una muestra de 7 monitoreos de asesores del BO que culminaron su etapa OJT el 10 de julio y pasaron a ser antiguos. En julio se proyectaron 80 monitoreos OJT asociados a regresos de novedades y los del BO, de los cuales se ejecutaron 53 (66%), los que no se realizaron fue por novedades justificadas y avaladas por GH. Los asesores antiguos mantienen resultados favorables, destacándose PECUF (97,60%) y PECC (98,02%), con oportunidad de mejora principalmente en PENC (67,05%).

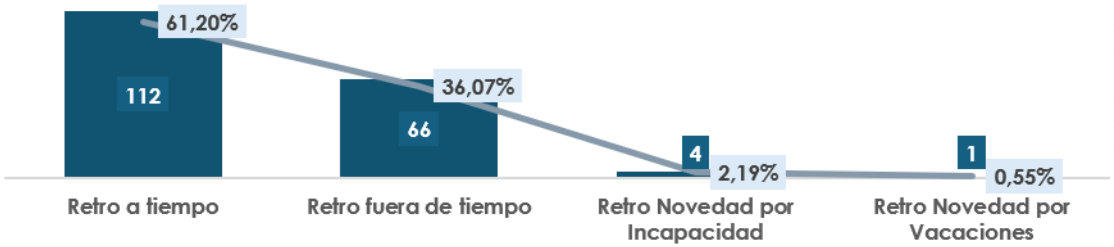
Indicadores de Calidad

Calidad por Canal (contractual)

Canal	Muestras	PECUF	PECN	PECC	NOTA GENERAL
APOYO MISIONALES	9	100,00	100,00	100,00	100,00
BACKOFFICE	88	98,86	98,86	100,00	97,91
MESA VERIFICACIÓN DOCUMENTA	88	98,86	95,45	100,00	96,59
IES	19	94,74	94,74	100,00	95,68
PRESENCIAL [CEP]	163	98,16	92,64	98,16	93,13
DIGITAL	197	96,45	93,40	97,46	90,15
COMERCIAL	138	97,10	90,58	98,55	89,40
TELEFÓNICO	250	98,00	90,80	96,40	89,16
GUIA FINANCIERO	7	85,71	85,71	100,00	88,11
Total general	959	97,60	92,91	98,02	91,78

Con un resultado general de 91,78% sobre 959 muestras, se evidencia un desempeño sólido en PECUF 97,60% y PECC 98,02%, mientras que PECN 92,91% continúa siendo la principal oportunidad de mejora. Los mayores impactos sobre el resultado son de los canales Telefónico, Comercial y Digital, debido a las notas generales inferiores a la meta establecida, por lo que se tienen acciones de mejora en estos frentes.

Ejecución Retroalimentaciones Errores Críticos



Se observa un cumplimiento de 63,93% en la gestión de retroalimentaciones (61,20% a tiempo y 2,74% con novedad justificada), mientras que el 36,07% restante corresponde a retroalimentaciones fuera de tiempo o con novedades en la elaboración de los compromisos, afectando el cumplimiento de los acuerdos establecidos. Se continuará fortaleciendo el seguimiento y control de los tiempos y forma de ejecución para mejorar la oportunidad del proceso.

Afectaciones: Errores No Críticos y Errores Críticos



Resumen Resultados PDAs Julio

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

RESULTADOS JULIO
Desempeño PDA desde la primera semana

Cumple la meta | En riesgo (cerca de la meta) | No cumple la meta | Sin datos disponibles

Canal	Nombre PDA	Objetivo	Indicador	Cierre Junio		% Cierre Junio Grupo Objetivo	Meta (%)	Resultado Julio		Cantidad Asesores Grupo Objetivo	Semáforo
				General	Grupo Objetivo			General	Grupo Objetivo		
Telefónico	Comprende resuelve y tipifica	Fortalecer tipificación correcta y reducir errores.	ECN	77,40%	6,25%	6,25%	80%	90.80%	93%	6 Asesores	🟢
Digital	En sus zapatos 💙 Huella de Servicio.	Mejorar empatía, uso de plantillas y comunicación asertiva.	ECUF	98,21%	84,85%	84,85%	90%	96.45%	97%	12 asesores	🟢
Digital	En sus zapatos 💙 Huella de Servicio.	Mejorar tipificación y descripciones para trazabilidad.	ECN	95,54%	60,61%	60,61%	98%	93.40%	95%	12 asesores	🟢
Comercial	Conecta, tipifica y triunfa	Fortalecer atención, tipificación y gestión comercial.	ECN	79,57%	30,43%	30,43%	85%	90.58%	100%	5 Asesores	🟢
Comercial	Conecta, tipifica y triunfa	Mejorar exactitud de la información (ENC).	ENC	47,83%	3,70%	3,70%	67%	55.80%	56%	6 Asesores	🔴
CEP	Aprendamos con CEPI	Uso de herramientas autorizadas y protección de información.	ECC	98,14%	80,00%	80,00%	83,00%	98.16%	100%	6 asesores	🟢
CEP	Aprendamos con CEPI	Tipificación correcta en el árbol autorizado.	ECN	95,03%	96,00%	96,00%	53,00%	92.64%	96%	6 asesores	🟢
BackOffice	PDA 3.1	Reducir errores críticos y duplicidad de casos y tutelas.	PEC	96,40%	96%	96%	96%	98.86%	99%	10 Asesores	🟢
Universidades	Calidad sin Desvíos	Precisión en tipificación y validación de información.	ECUF	93,75%	93,75%	93,75%	95%	94.74%	97%	14 Asesores	⚠️
Mesa de Verificación Documental	Excelencia en la Validación Documental	Mejorar revisión documental y trazabilidad en Cosmos.	ECN	91,39%	95%	95%	95%	95,45%	93,84%	15 Asesores	🟢

PROMEDIO GENERAL INDICADORES ECN / ECUF (Evaluados en Ciclo IV)
(Promedio simple de los canales con indicadores ECN / ECUF evaluados

95,61%

Estos promedios corresponden únicamente a los indicadores ECN y ECUF evaluados en el Ciclo IV (cierre del mes de julio).

Seguimos impulsando la calidad y la experiencia en cada interacción.

ComWare

Los resultados de julio evidencian una implementación efectiva de los PDA, alcanzando un promedio general de 95,61% y logrando el cumplimiento de metas en 8 de los 10 PDAs evaluados.

Se destacan las mejoras significativas en los canales Telefónico, Digital y Comercial (ECN), con incrementos sustanciales frente a junio, mientras que el principal foco de atención continúa siendo el indicador ENC del canal Comercial, que se ubica por debajo de la meta establecida.

En términos generales, los resultados reflejan un fortalecimiento de la cultura de calidad y una evolución positiva en los asesores de los grupos foco.

PDAs Agosto

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

ComWare

PDA AGOSTO

Desempeño PDA desde la primera semana

PDA desde el 01 de agosto de 2026

Cumple la meta | En riesgo (cerca de la meta) | No cumple la meta | Sin datos disponibles

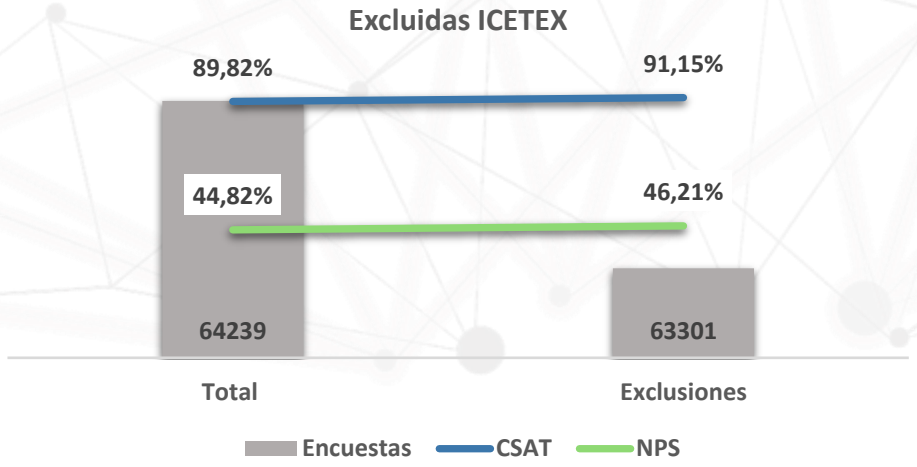
NOMBRE DEL PDA	CANAL / PROCESO	TIPO DE PDA	ORIGEN DEL HALLAZGO	OBJETIVO PRINCIPAL	RESULTADO JULIO / OBJETIVO	INDICADORES	META	ASESORES GRUPO OBJETIVO
Rumbo a la excelencia	Canal Telefónico	Mejora	Calidad	Fortalecer la apropiación y aplicación de protocolos y herramientas de atención para mejorar la calidad de las interacciones y reducir errores.	98.50%	% Precisión de ECC ECN – Error crítico de Negocio ENC – Error no crítico de cumplimiento	100.50% 94.00% 57.00%	6 Asesores
El reto máximo	Canal Digital	Mejora	Calidad	Fortalecer la aplicación de lineamientos de ECUF, ECC y ENC para astandarizar la gestión y mejorar desempeño.	93%	% Precisión de EC	95%	12 asesores
Conecta, Tipifica y triunfa	Canal Comercial	Mejora	Calidad	Fortalecer la aplicación de lineamientos en tipificación, perfilamiento, retoma de llamada y hold/mute para mejorar ECN, ENC y optimizar el AHT.	88.96%	% Precisión de EC	90.96%	5 Asesores
3,1	Canal BackOffice	Mejora	Calidad	Fortalecer la gestión de casos duplicados y la completitud de las respuestas, garantizando lineamientos de calidad y estandarización.	98.95%	% Precisión de EC	100.95%	10 Asesores
MVD en Acción: ¡Que no se nos escape!	Canal MVD	Mejora	Calidad	Fortalecer actualización en COSMOS, uso de plantillas y validación de requisitos para una gestión documental de calidad.	94.38%	% Precisión de EC	96.38%	14 Asesores
Aprendiendo con CEPI	Canal CEP	Mejora	Calidad	Fortalecer la estructuración de descripciones (ECN) y uso adecuado de guiones en APP 360° e Icetex (ENC) para reducir desvíos.	ECN 90.79% ENC 79,75%	% Precisión de ECN % Precisión de ENC	ECN 94.79% ENC 84.00%	6 asesores

PLAN DE ACCIONES PRINCIPALES

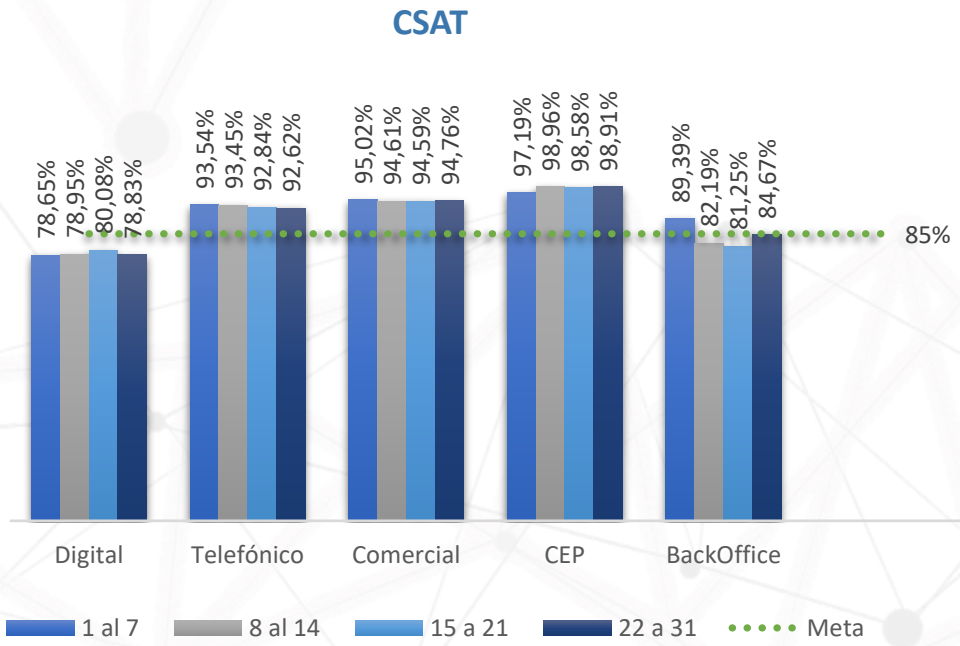
ACCIONES A IMPLEMENTAR (RESUMEN)	MÉTODO ANÁLISIS CAUSA	CAUSA RAÍZ VALIDADA (RESUMEN)	PRIORIDAD	FECHA INICIO	FECHA COMPROMISO
Role Play, clínicas de casos, monitoreo lado a lado, mesa de conocimiento, retroalimentación focalizada y seguimiento.	5 Porqués	Falta de apropiación de lineamientos, vacíos de conocimiento y validación, y debilidades en comunicación, personalización, retoma de llamadas, Hold/Mute y uso del guion.	Alta	01/08/2026	30/09/2026
Refuerzos operativos, talleres prácticos, retroalimentaciones focalizadas y monitoreos.	5 Porqués	Brecha en apropiación de lineamientos de ECUF, ECC y ENC, generando desviaciones en la gestión.	Alta	01/08/2026	30/09/2026
Actualizar caso práctico, refuerzo focalizado, monitoreo posterior y retroalimentación.	5 Porqués	Brecha en aplicación de lineamientos de tipificación, perfilamiento, retoma de llamada y hold/mute y necesidad de optimizar el AHT.	Alta	01/08/2026	30/09/2026
Refuerzo sobre casos duplicados y completitud de respuestas, con monitoreos focalizados y retroalimentaciones.	5 Porqués	Brecha en lineamientos para casos duplicados y respuestas completas, generando inconsistencias en trazabilidad y calidad.	Alta	01/08/2026	30/09/2026
Refuerzos operativos sobre COSMOS, plantillas y validación de requisitos, con monitoreos y retroalimentaciones.	5 Porqués	Brecha en lineamientos para actualización en COSMOS, uso de plantillas y validación de requisitos, generando inconsistencias.	Alta	01/08/2026	30/09/2026
Actualizar caso práctico, refuerzo focalizado, monitoreo posterior y retroalimentación.	5 Porqués	Brecha en estructuración de descripciones (ECN) y uso de guiones en APP 360° e Icetex (ENC).	Alta	01/08/2026	30/09/2026

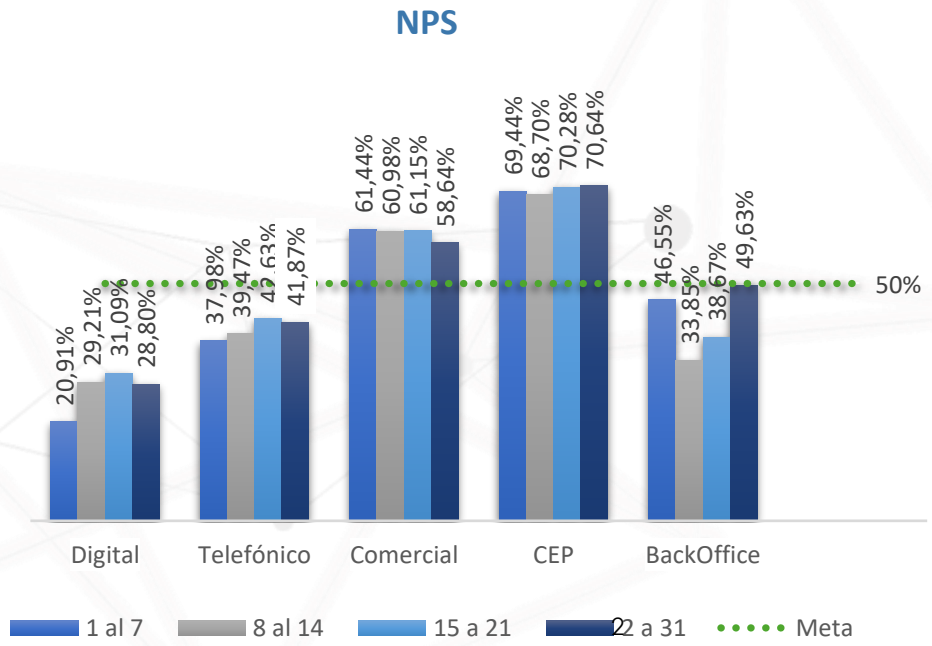
Experiencia - Comware

Comportamiento de indicadores



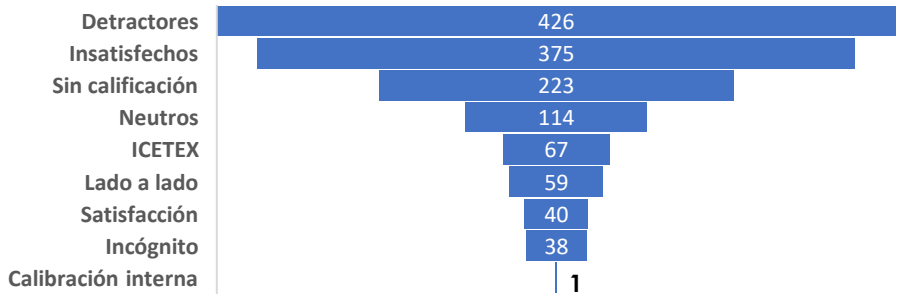
*938 exclusiones
Ajustando el error (1) de tipificación identificado en los monitoreos de CX





Gestión de Experiencia

Tipo de gestión monitoreada

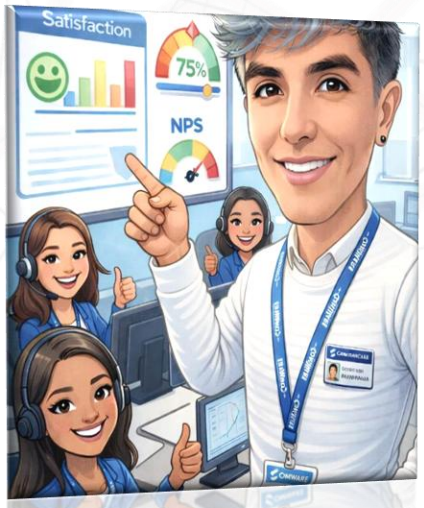


Resultados Monitoreo CX

Canal	CX ★	ECCX	ENCCX	Monitoreos
Telefónico	86,41%	89,41%	81,91%	387
Digital	85,08%	90,84%	76,44%	382
Comercial	86,88%	90,55%	81,36%	381
BackOffice	97,47%	95,79%	100,00%	95
Universidades	85,00%	85,71%	83,93%	56
CEP	77,14%	80,95%	71,43%	42
Total	**86,60%**	**90,17%**	**81,24%**	**1.343**

CEP (Error no critico)
- Rapidez en la explicación una vez se brinde la información (6)
- Comunicación no verbal (2)
- Invitación a la encuesta (1)

Digital (Error no crítico)
- Tiempos de respuesta y retoma (14)
- Reporte de novedades para solicitar giros adicionales y solicitud de renovación – oficina virtual (31)



Monitoreos exclusiones CX

Tipificación	No aplica	Aplica	Total
Inconvenientes con la renovación en el sistema - Propios	32	1	33
Soporte registro de usuario ICETEX Virtual	14		14
Reportes de fallas del Portal ICETEX Virtual	10		10
Cambio de estado para renovación	7		7
Inconvenientes relacionados con el envío de garantías	1		1
Reset de contraseña para la plataforma Estado de Cuenta	1		1
Acuerdos suscritos ICETEX – Cobranzas	1		1
Total general	**66**	**1**	**67**

Entrega proyección agosto

Modelo de Distribución Estratégica de Monitoreos

Planeación • Agosto 2026

OBJETIVO

Distribuir estratégicamente los **1.400** monitoreos de experiencia entre los servicios de atención, garantizando una cobertura representativa de la operación y el seguimiento a los procesos institucionales definidos por ICETEX.

¿CÓMO SE CONSTRUYÓ EL DIMENSIONADOR?

Volumen de atención
Participación de cada servicio dentro de la operación.

Resultados de julio
Comportamiento de los indicadores de experiencia y hallazgos de auditoría.

Composición del servicio
Distribución considerando los canales que conforman cada servicio.

Procesos ICETEX
Inclusión de las 31 tipologías conciliadas y definidas por ICETEX dentro del plan de monitoreo.

DISTRIBUCIÓN ESTRATÉGICA DE LOS 1.400 MONITOREOS



Los porcentajes pueden presentar diferencias por redondeo.

SERVICIO	MONITOREOS	% PARTICIPACIÓN
Digital	543	38,8%
Telefónico	394	28,1%
Comercial	222	15,9%
CEP (Centro de Experiencia Presencial)	111	7,9%
BackOffice	95	6,8%
Universidades	35	2,5%
TOTAL	1.400	100%

TIPO DE MONITOREO POR SERVICIO

Digital — 543

ICETEX	188
Detractores	170
Insatisfacción	155
Cliente Incognito	12
Satisfacción	10
Lado a lado	8

Telefónico — 394

Detractores	118
Insatisfacción	96
Neutros	92
ICETEX	78
Lado a lado	6
Cliente Incognito	2
Satisfacción	2

Comercial — 222

Detractores	51
Insatisfacción	51
Neutros	38
ICETEX	36
Satisfacción	35
Sin calificación	6
Cliente Incognito	3
Lado a lado	2

CEP — 111

Detractores	43
Insatisfacción	43
Sin calificación	23
Satisfacción	2

BackOffice — 95

Detractores	48
Insatisfacción	47

Universidades — 35

Insatisfacción	18
Detractores	9
Neutros	8

Incluye la cobertura de las 31 tipologías conciliadas y definidas por ICETEX.

6 SERVICIOS AUDITADOS
Cobertura integral de la operación.

16 CANALES AGRUPADOS
Representación de todos los canales de atención.

31 TIPOLOGÍAS ICETEX
Tipologías conciliadas y definidas por la entidad.

1.400 MONITOREOS PLANIFICADOS
Distribuidos estratégicamente entre los servicios.

Telefónico

PDA Cierre Julio
Comprende, Resuelve y Tipifica

KPI	Causa Raíz	Indicador general inicial	Indicador inicial grupo foco	Cierre de julio	Cierre de julio grupo foco	Meta general	Grupo foco
NPS	Fallas en el portal Actualización del cambio de marquilla Gestión de la línea de cobranzas Envío de recibos de pago o documentación	37,98%	26,72%	40,54%	38,45%	40%	5 asesores

Cierre

Se recomienda el cierre del PDA debido al **cumplimiento de la meta del grupo foco**, que pasó de **26,72% a 38,45%**, **superando el objetivo establecido del 32%**. El **indicador general** presentó una mejora de **37,98%** a **40,54%**, evidenciando el impacto positivo de las acciones implementadas.

Como parte de la mejora continua, durante el mes de **agosto** se dará apertura al nuevo PDA **"Experiencias que Conectan"**, con el propósito de **fortalecer la experiencia del usuario, la comunicación asertiva y continuar impulsando el crecimiento del indicador NPS**.

ComWare

PDA Agosto
Experiencias que Conectan

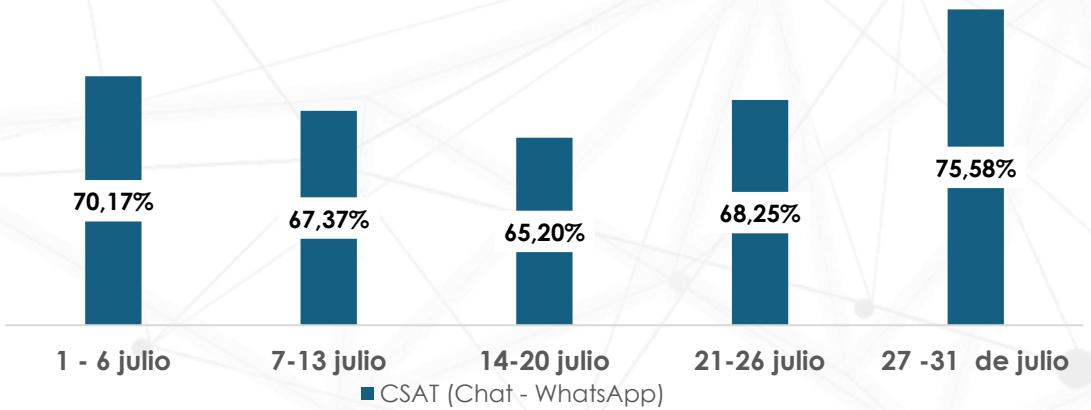


ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

PDA Cierre Julio
En sus zapatos 💙 Huella de Servicio.

KPI	Causa Raíz	KPI	Indicador general inicial	Indicador inicial grupo foco	Cierre julio general	Cierre julio grupo foco	Meta general	Grupo foco
PDA CX "Sus zapatos"	CSAT	Información brindada	76,66%	62,72%	76,33%	70,23%	79%	10 asesores
		Empatía y trato humano						
		Tiempo de respuesta y resolución						

CSAT (Chat - WhatsApp)



PDA Agosto
De la Voz del Usuario a la Acción

¡Mejoramos juntos para una *mejor experiencia!*



- Escuchamos
- Analizamos
- Mejoramos

PLAN DE MEJORA CANAL DIGITAL

CANAL	MEJORA	ÁREA	ÁREAS INVOLUCRADAS
Digital	Sí	Experiencia	Experiencia; Operación; ICETEX

PRINCIPALES HALLAZGOS

- **Fallas tecnológicas** — Inconvenientes en el acceso y uso de los aplicativos.
- **Créditos bloqueados** — Casos sin causal vigente que afectan la gestión del usuario.
- **Procesos de renovación** — Dificultades durante la actualización de marquillas y renovación del crédito.
- **Comunicación y orientación** — Información inconsistente y falta de claridad en los tiempos.

HALLAZGO PRINCIPAL

Los usuarios manifiestan insatisfacción debido a que no obtienen una solución en el primer contacto. Los principales factores identificados corresponden a procesos internos de ICETEX, fallas tecnológicas y dificultades durante la renovación del crédito.

OBJETIVO

Incrementar el CSAT del 79,16 % al 82 % mediante acciones enfocadas en la resolución en primer contacto y una comunicación más clara.

ACCIONES A REALIZAR

- Reportar oportunamente las fallas tecnológicas.
- Fortalecer el seguimiento a los índices de actualización de marquillas.
- Revisar casos de créditos bloqueados cuando no aplique una causal vigente.
- Reforzar la personalización de la atención y la explicación paso a paso.

FECHAS DE EJECUCIÓN (3 MESES)

- INICIO: 1 de agosto de 2026
- SEGUIMIENTO (MES 2): 1 de septiembre de 2026
- CIERRE (MES 3): 1 de noviembre de 2026

LÍDER: Experiencia

PRIORIDAD: Alta

AVANCE ACTUAL



Plan en ejecución
Seguimiento mensual

INDICADOR	ACTUAL	META	BRECHA	ESTADO
CSAT (Satisfacción del usuario)	79,16 %	82 %	2,84 p.p.	En ejecución

IMPACTO ESPERADO

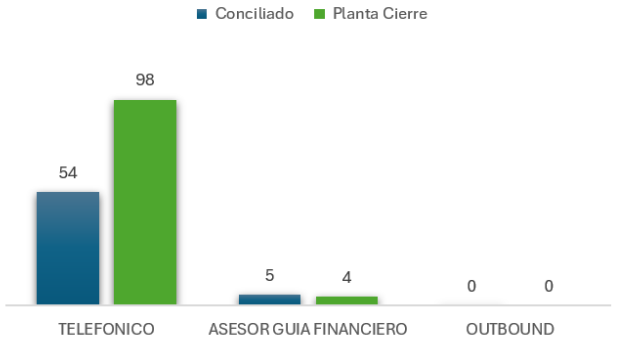
- Mayor resolución en primer contacto.
- Incremento de la satisfacción del usuario.
- Disminución de contactos repetitivos.

PLANEACIÓN Y ESTADISTICA

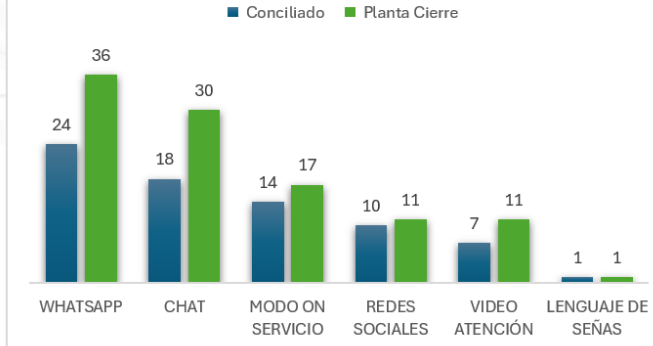
Planta Julio 2026

% CUMPLIMIENTO
121 %.

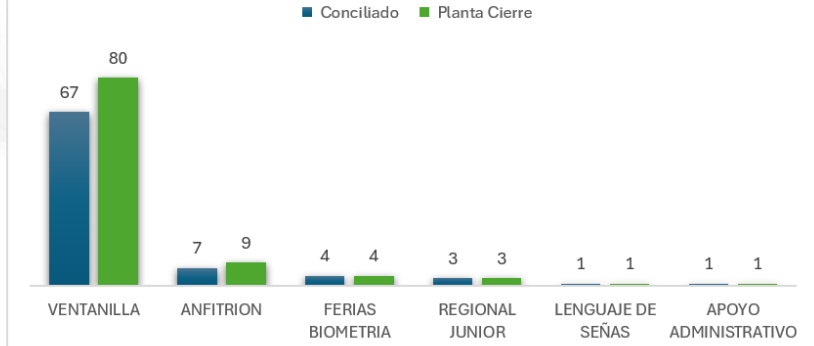
Telefonico



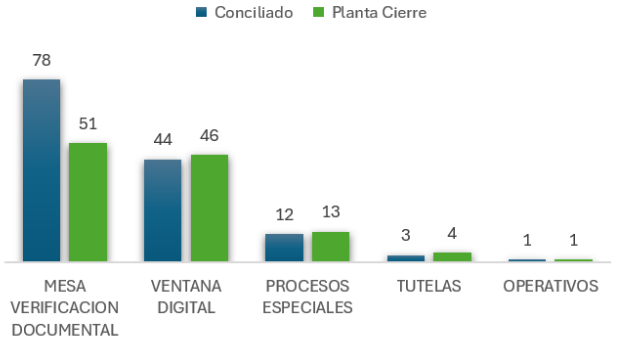
Digital



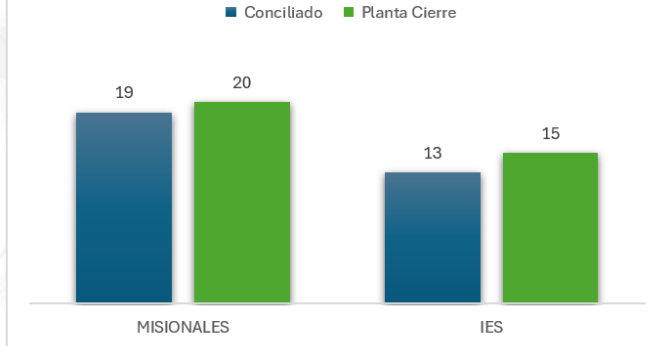
CEP



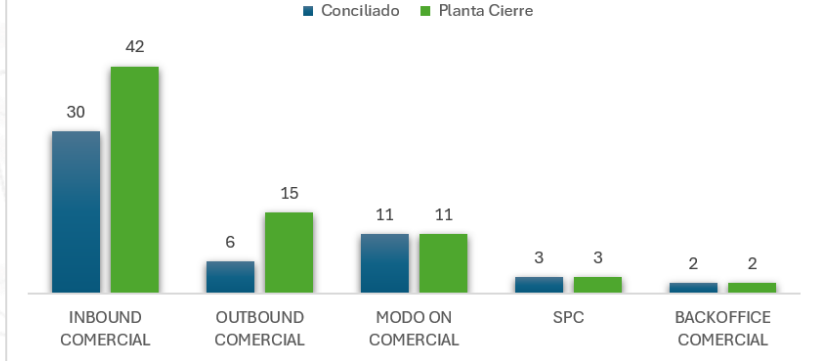
BackOffice



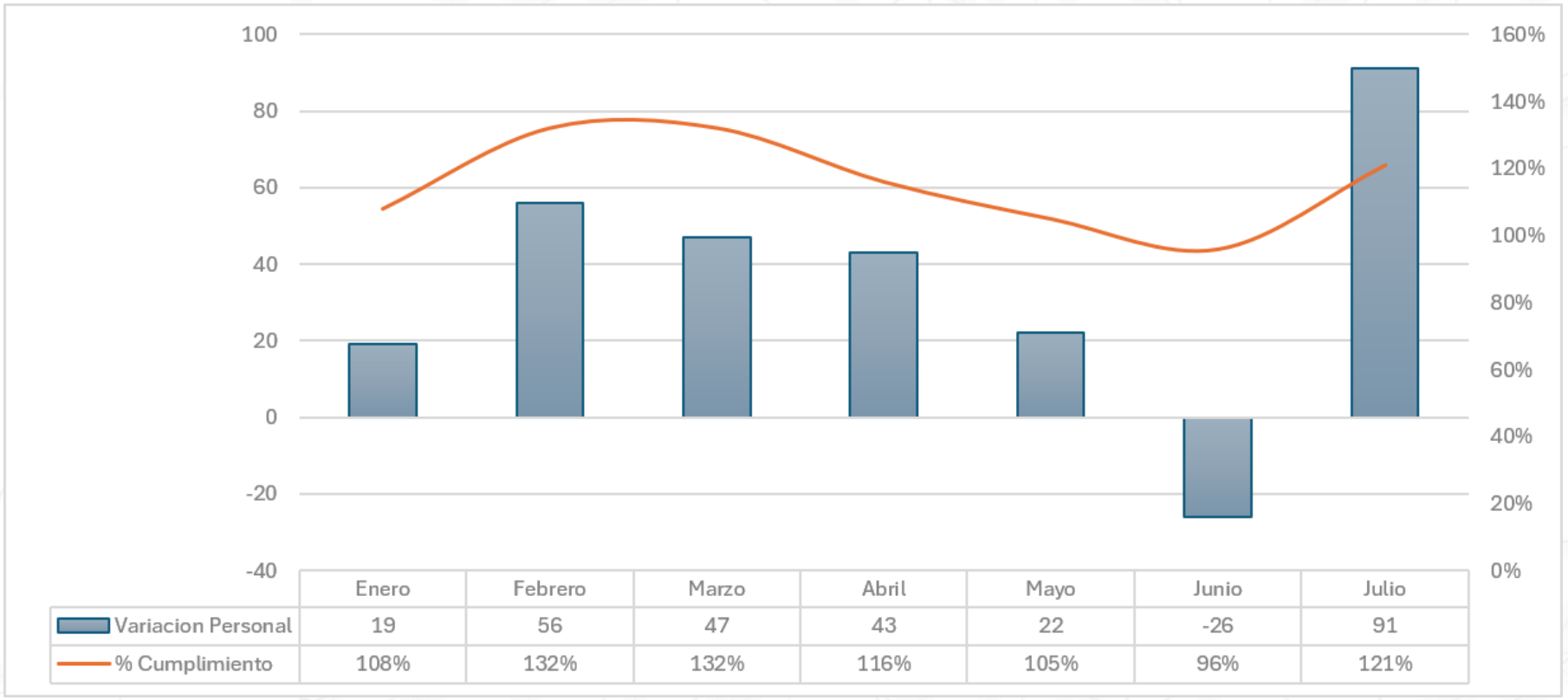
IES - Misionales



Comercial



Variación Conciliado vs Cierre de planta - 2026



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Variacion Personal	19	56	47	43	22	-26	91
% Cumplimiento	108%	132%	132%	116%	105%	96%	121%

La variación de personal muestra un comportamiento positivo durante la mayor parte del periodo, destacándose julio con un incremento de 91 personas.

Junio presenta una reducción de 26 personas, siendo el único mes con variación negativa, no obstante, obedece a retiros por finalización de contrato ejecutados el ultimo día del mes.

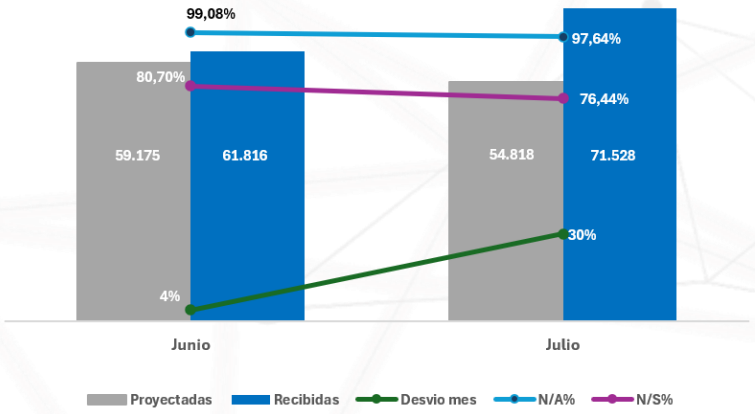
En cuanto al cumplimiento, se mantiene por encima del 100% durante todo el periodo, alcanzando su máximo en febrero y marzo (132%). Aunque en junio baja al 96%, en julio se recupera hasta 121%, evidenciando una tendencia favorable al cierre del periodo.



TELEFÓNICO

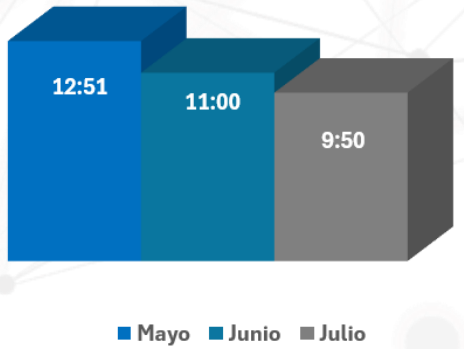
Canal Telefónico

NDS

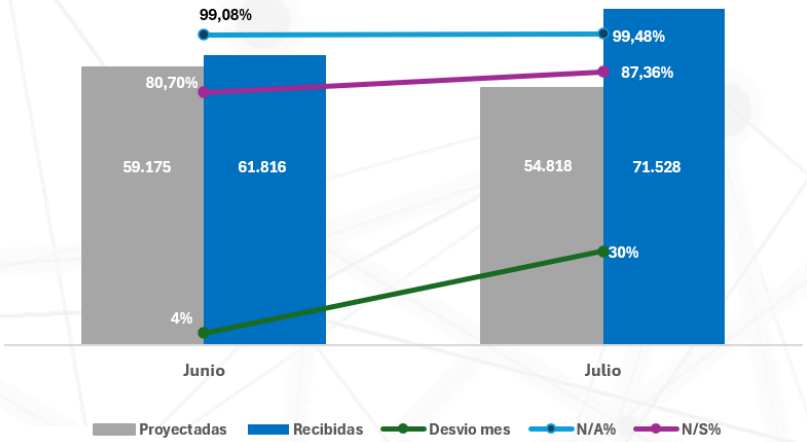




TMO



NDS Días +12 (Anexo)
1-2-6-8-9-14-15-16-17-18-25



TOP 5 TIPIFICACIONES

Renovación	**18.038**
Estado De Cuenta	**11.217**
Servicio Al Usuario	**6.023**
Modificaciones en el crédito	**5.429**
Desembolsos	**5.233**

Canal Telefónico



Subtipificación Renovación

Inconv. Con La Renovación Recursos Propios	**6.892**
Enrolamiento Biometría	**2.267**
Cambio de Estado Renovación	**2.116**
No Permite Actualizar Datos Estudiante	**1.561**

Subtipificación Estado De Cuenta

Inconv. Con La Renovación Recursos Propios	**6.892**
Enrolamiento Biometría	**2.267**
Cambio de Estado Renovación	**2.116**
No Permite Actualizar Datos Estudiante	**1.561**

Biometrico

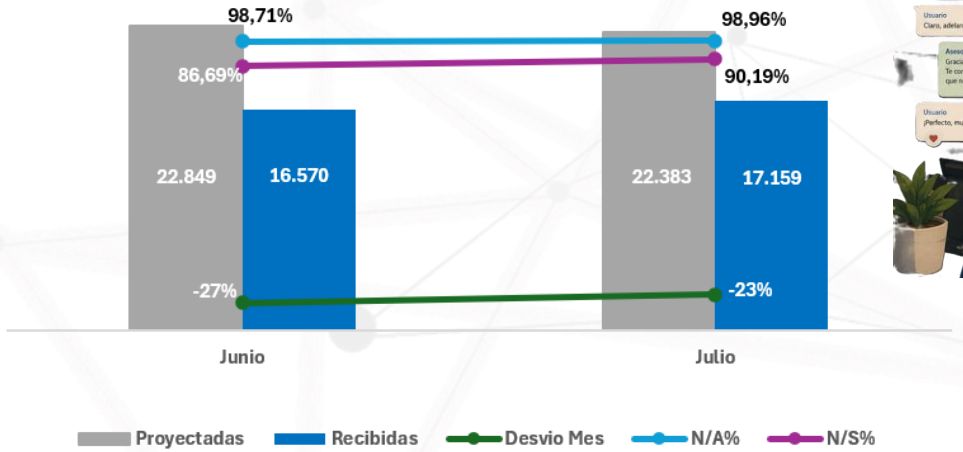
Tipificación	Biometría	Verificación	Total
Renovación	2.489	49	2.538
Servicio al usuario	854	32	886
Modificaciones en el crédito.	42	82	124
Desembolsos	10	5	15
Concepto Jurídico Viable.	12		12
Condonación	3	5	8



CANALES DIGITALES

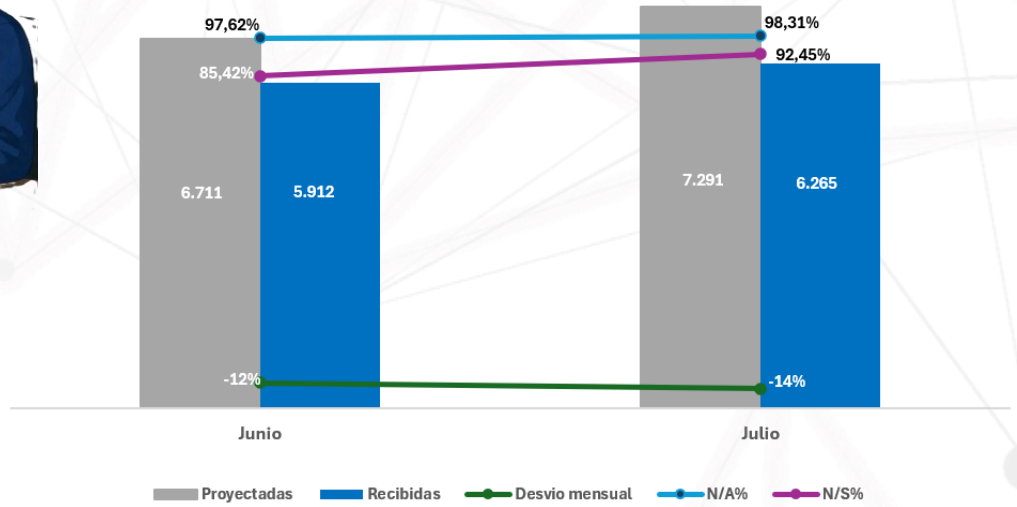
Canales Digitales

Chat

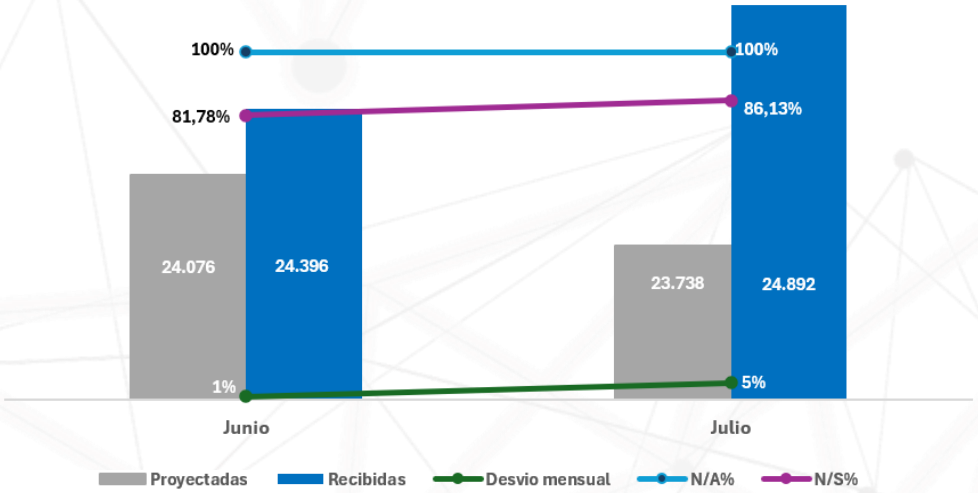




Video Atención



Whatssap



TOP 5 TIPIFICACIONES

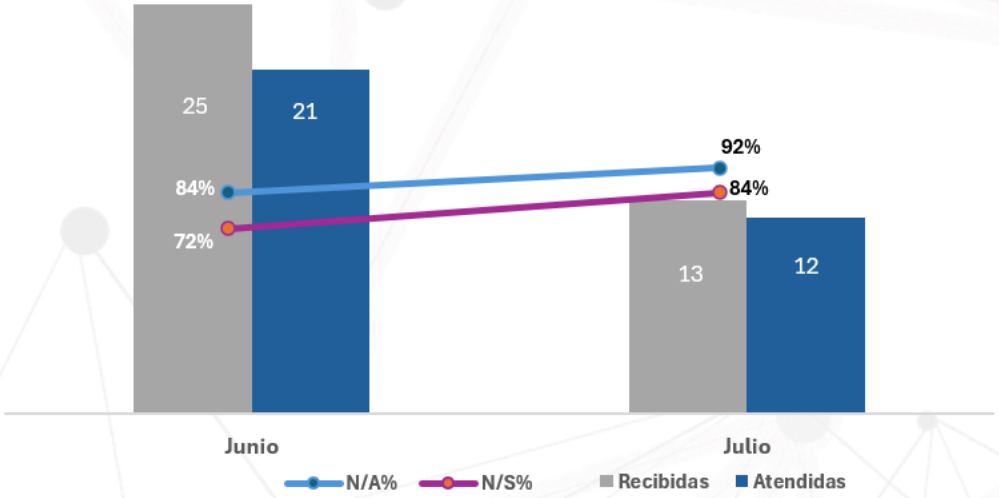
Renovación	**8.978**
Estado De Cuenta	**4.403**
Modificaciones en el crédito	**4.094**
Servicio Al Usuario	**3.969**
Solicitud De Producto	**3.853**

Canales Digitales



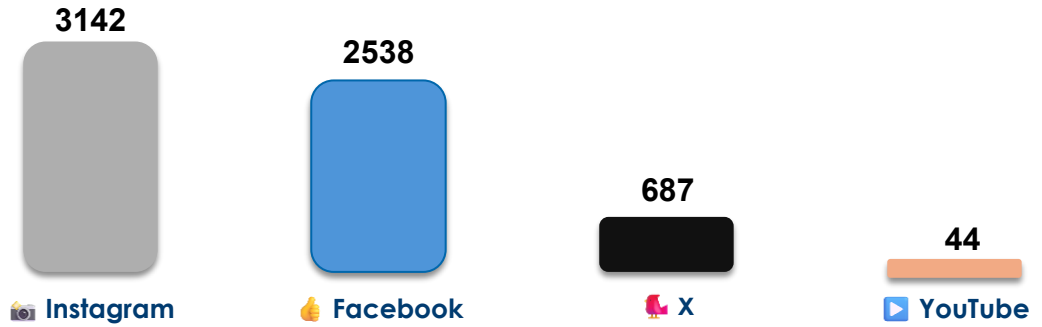


Lenguaje De Señas



Redes Sociales

GESTIONES POR RED SOCIAL (6.411 Atenciones)



Casos Creados Cosmos

Tipificados	**1.637**
Escalados	**15**
Rechazados	**0**
% Escalados	**0,9%**
% Rechazados	**0%**

Canales Digitales

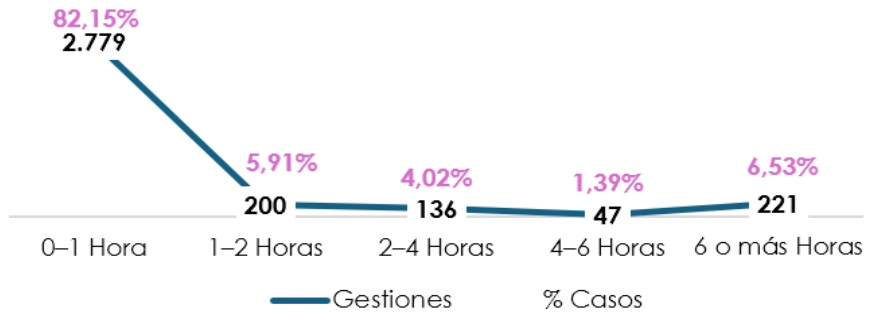
Redes Sociales

PROXIMIDAD EN TURNO

87,61%

Atenciones dentro de la 1ª hora

EFICIENCIA Y RANGO DE PROXIMIDAD





Apertura de la Convocatoria Fondo de Comunidades Negras



- **Fecha:** 21 de julio de 2026
- **Me gusta:** 629
- **Comentarios:** 45
- **Compartido:** 281
- **Veces que se guardó:** 200
- **Engagement Rate:** 4.88% - Superior

Apertura de la Convocatoria Fondo de Comunidades Negras



- **Fecha:** 21 de julio de 2026
- **Me gusta:** 657
- **Comentarios:** 121
- **Compartido:** 338
- **Reacciones:** 621
- **Engagement Rate:** 3.45% - Superior

Apertura de la Convocatoria Fondo de Comunidades Negras



- **Fecha:** 23 de julio de 2026
- **Impresiones:** 3.406
- **Interacciones:** 35
- **Clics en enlaces:** 8

Canales Digitales

Salas Modo ON



Procesamiento

Casos Cosmos	**2.555**
Atenciones	**290**
Resuelto	**2437**
Escalado	**118**
FCR	**95%**

Casos Escalados (118)

Pendientes	**37**
Resuelto	**78**
Re escalado	**3**

TOP 5 TIPIFICACIONES

Renovación	**1.107**
Modificaciones en el crédito	**388**
Desembolsos	**200**
Estado De Cuenta	**130**
Condonación	**128**



Video Atención -PDA



¡Antes de conectarte a Video Atención ICETEX ten en cuenta

Para que tu experiencia sea exitosa y podamos atenderte sin interrupciones, sigue estas **recomendaciones:**

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

¡IMPORTANTE!
Hemos identificado que, al conectarte desde un dispositivo móvil, la señal puede ser intermitente y afectar la calidad de la atención.

RECOMENDACIONES PARA UNA MEJOR CONEXIÓN

1. Conéctate desde un lugar con **buena señal de internet.**
   Evita lugares con interferencias o redes públicas inestables.
2. Si te comunicas desde un dispositivo móvil, **valida tu conectividad.**
   Asegúrate de tener una señal estable de Wi-Fi o datos.
3. Activa los permisos de **cámara y micrófono.**
   Sin estos permisos, no podremos verte ni escucharte.
4. Usa **audífonos** (de ser posible).
   Mejora la calidad del audio y evita ruidos o ecos.
5. **Cierra** otras aplicaciones o pestañas que **consuman datos.**
   Esto ayudará a que tu conexión sea más estable.
6. Si es posible, conéctate desde un **computador.**
   La experiencia en PC es más estable y con mejor calidad de video.

DURANTE LA CONVERSACIÓN

Si en medio de la conversación presentas inconvenientes de audio, video o conexión, **¡cuéntanos por el chat!**
Esto nos permitirá ayudarte más rápido.

Si tenemos alguna falla de tu lado, te enviaremos nuevamente los permisos de cámara y micrófono.
Es necesario que los aceptes para continuar con la atención.

Si la conexión se interrumpe, intentaremos reconectarnos contigo.
Te pedimos mantenerte atento(a) al chat o a la llamada.

Si durante la atención presentas fallas de conexión, por favor infórmanos para ayudarte.



En **ICETEX** estamos para apoyarte y hacer que tu experiencia **sea la mejor.**

¡Recuerda! Una buena conexión nos permite brindarte una atención más ágil, clara y efectiva.

Unos segundos de preparación, hacen la diferencia en tu Video Atención.

¡Gracias!

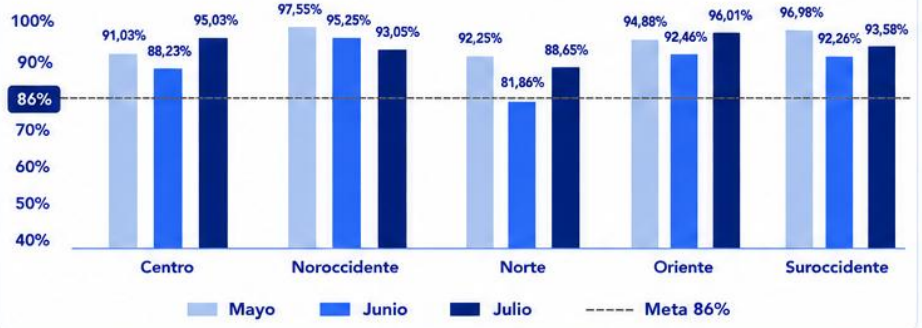
CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

Centro de Experiencia Presencial- Niveles

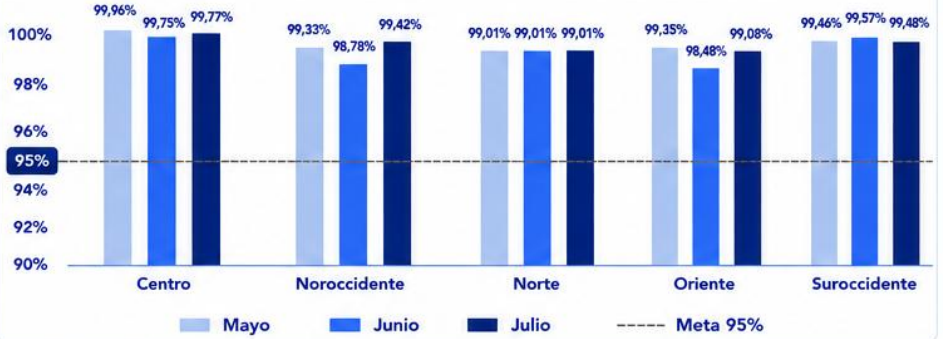
NDS
92,51%
Meta: 86%
+6,51 pp vs. Meta

NDA
99,55%
Meta: 95%
+4,55 pp vs. Meta

NDS – EVOLUCIÓN POR TERRITORIAL (Últimos 3 meses)



NDA – EVOLUCIÓN POR TERRITORIAL (Últimos 3 meses)



NIVEL DE SERVICIO – SALA

Territorial	Mayo	Junio	Julio	Meta	Estado
Centro	91,03%	88,33%	95,03%	86,00%	✓
Noroccidente	97,55%	95,25%	93,05%	86,00%	✓
Norte	92,25%	81,86%	88,65%	86,00%	✓
Oriente	94,84%	92,66%	96,01%	86,00%	✓
Suroccidente	96,98%	92,26%	93,58%	86,00%	✓

NIVEL DE ATENCIÓN – SALA

Territorial	Mayo	Junio	Julio	Meta	Estado
Centro	99,96%	99,75%	99,77%	95,00%	✓
Noroccidente	99,33%	98,78%	99,42%	95,00%	✓
Norte	99,01%	99,01%	99,01%	95,00%	✓
Oriente	99,35%	98,84%	99,08%	95,00%	✓
Suroccidente	99,66%	99,57%	99,48%	95,00%	✓

DETALLE CEP – NIVEL DE SERVICIO (Últimos 3 meses)

CEP / Punto	Mayo	Junio	Julio	Meta	Estado
Cartagena	82,18% 🟡	52,68% 🔴	67,88% 🔴	86,00%	🔴
Apartadó	96,92% 🟢	97,09% 🟢	77,62% 🔴	86,00%	🔴
Cali	96,13% 🟢	89,67% 🟢	86,88% 🟢	86,00%	✓

- 🟢 Cumple o supera la meta
- 🟡 Cerca de la meta (0,01% – 2,99% por debajo)
- 🔴 Por debajo de la meta (≥ 3,00% por debajo)

HIGHLIGHTS EJECUTIVOS – JULIO

Desempeño superior a la meta contractual.
NDS **92,51%** (+6,51 pp vs. meta) y NDA **99,55%** (+4,55 pp vs. meta).

Cumplimiento consistente en todo el territorio.
Todas las territoriales superaron la meta en NDS (86%) y NDA (95%).

Calidad y efectividad fortalecidas.
Se evidencia mejora sostenida en la calidad del servicio y en la efectividad de la respuesta.

Experiencia positiva del beneficiario.
La operación estable y controlada impulsa la confianza y satisfacción del beneficiario.

HALLAZGO PRINCIPAL

Julio cerró con un desempeño sólido y estable, superando las metas de NDS y NDA en todas las territoriales, consolidando la mejora operativa.

IMPACTO

Mayor satisfacción del beneficiario, reducción del riesgo operativo y fortalecimiento de la imagen institucional frente a las metas contractuales.

PRÓXIMAS ACCIONES

- Mantener monitoreo diario y análisis de tendencias.
- Fortalecer las oportunidades de mejora identificadas.
- Sostener el nivel de calidad y efectividad alcanzado.

Nota: *Los valores están expresados en porcentaje (%).*

Centro de Experiencia Presencial- Desvió

DESVÍO JULIO – CIERRE

CEP	TURNOS	ATENDIDOS	DIMENSIONADOS	DESVÍO	NS-S
Noroccidente	3.113	3.095	4.176	-25,45%	96,26%
Oriente	2.506	2.483	3.452	-27,40%	95,82%
Centro	6.890	6.965	7.891	-12,69%	96,38%
Suroccidente	3.460	3.442	3.830	-9,66%	96,16%
Norte	6.417	6.379	5.906	8,65%	88,45%

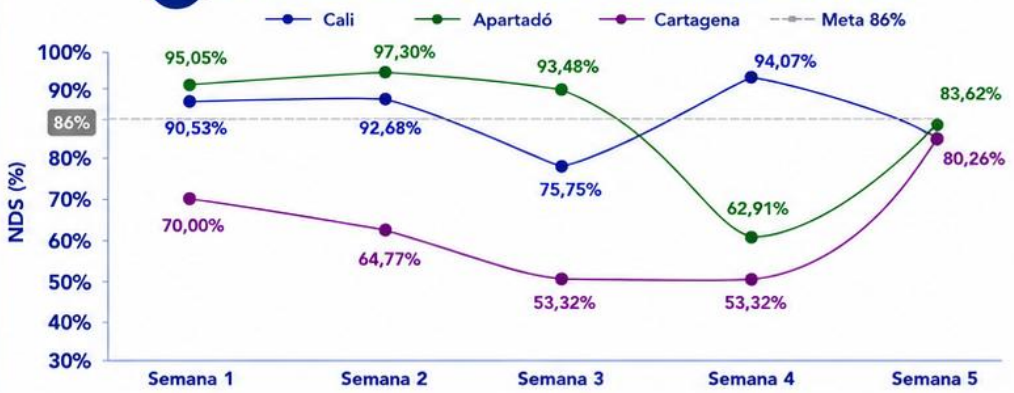
El desvío corresponde a la diferencia entre atendidos y dimensionados.
NS-S: Nivel de Servicio en Sala.
Nota: Los valores de desvío corresponden al acumulado mensual (últimos 3 meses).

NIVEL DE SERVICIO – SALA (ÚLTIMOS 3 MESES)

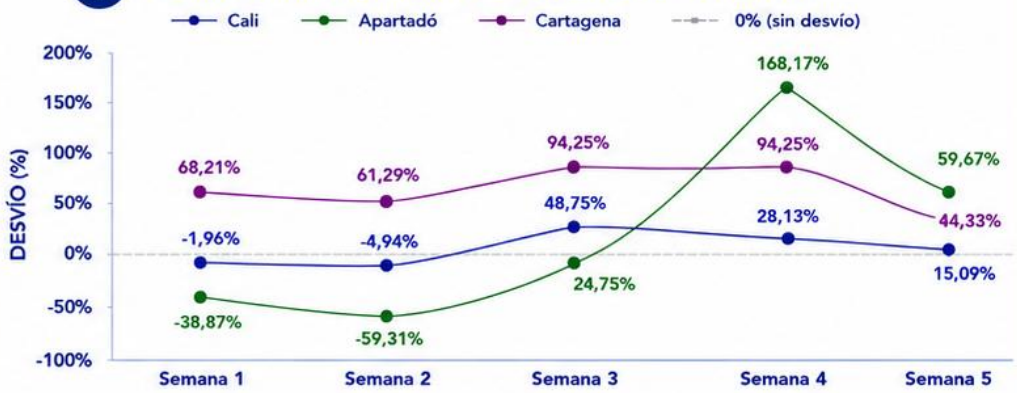
TERRITORIAL	MAYO	JUNIO	JULIO	GENERAL	META
Cartagena	82,18%	52,68%	67,88%	67,58%	86,00%
Apartadó	96,92%	97,09%	77,62%	90,54%	86,00%
Cali	96,13%	89,67%	86,88%	90,89%	86,00%

Cumple o supera la meta · Cerca de la meta (0,01% – 2,99% por debajo) · Por debajo de la meta (≥ 3,00% por debajo)

COMPORTAMIENTO SEMANAL – NIVEL DE SERVICIO (NDS)



COMPORTAMIENTO SEMANAL – DESVÍO OPERATIVO (%)



DESVÍO GENERAL

4 de 5 territorios presentan desvío negativo.

La territorial **Norte** presenta desvío positivo del **8,65%**.

NIVEL DE SERVICIO – SALA

- **Cali** cumple la meta con **86,88%**.
- **Apartadó** supera la meta con **90,54%**.
- **Cartagena** presenta el mayor reto con **67,58%**.

COMPORTAMIENTO SEMANAL

- **Apartadó** y **Cartagena** presentan alta volatilidad en el NDS y en el desvío.
- **Cali** muestra un comportamiento más estable en NDS y desvío positivo en las últimas semanas.

Nota: NDS (Nivel de Servicio en Sala) – Mide el porcentaje de turnos atendidos dentro del estándar establecido.
Desvío (%) = (Atendidos – Dimensionados) / Dimensionados.

Centro de Experiencia Presencial- R&R

CORTE: JULIO 2026

TOTAL ATENCIONES
23.811
100% del total

RENOVACIÓN
6.632
27,85%
del total de atenciones

SERVICIO AL USUARIO
2.825
11,86%
del total de atenciones

INFORMACIÓN PRODUCTO
2.975
12,49%
del total de atenciones

DISTRIBUCIÓN GENERAL



- Top 10 tipologías: 13.904 — 70,66%
- Resto de tipologías: 5.907 — 29,34%

REINCIDENCIA (ÚLTIMOS 3 MESES)

MES	TOTAL CASOS	REINCIDENTES	% PARTICIPACIÓN
Mayo	14.859	515	3,47%
Junio	22.119	915	4,14%
Julio	23.837	997	4,18%
TOTAL	60.815	2.427	3,99%

REITERATIVIDAD (ÚLTIMOS 3 MESES)

MES	TOTAL CASOS	REITERATIVOS	% PARTICIPACIÓN
Mayo	14.859	1.381	9,29%
Junio	22.119	2.816	12,73%
Julio	23.837	3.291	13,81%
TOTAL	60.815	7.488	12,31%

TENDENCIA TRIMESTRAL (%)



2.427 Casos reincidentes | **4,18%** del total de casos | Variación frente a junio **+0,04 pp** (De 4,14% a 4,18%)

7.488 Casos reiterativos | **13,81%** del total de casos | Variación frente a junio **+1,08 pp** (De 12,73% a 13,81%)

HIGHLIGHTS EJECUTIVOS

- Renovación continúa siendo la tipología con mayor participación (27,85%).
- Servicio al Usuario e Información Producto concentran el 24,35% del volumen.

HALLAZGO PRINCIPAL

- La reincidencia mantiene estabilidad frente a junio.
- La reiteratividad presenta incremento, concentrándose en procesos de renovación y ajustes de estado.

ACCIONES IMPLEMENTADAS

- Fortalecimiento de validaciones en primera atención.
- Seguimiento focalizado a tipologías críticas.
- Retroalimentación operativa a los equipos territoriales.

Nota: NDS (Nivel de Servicio en Sala) – Mide el porcentaje de turnos atendidos dentro del estándar establecido.
Desvío (%) = (Atendidos – Dimensionados) / Dimensionados.

Centro de Experiencia Presencial- Certificados de no Objeción

TOTAL CERTIFICADOS
192
100% del total

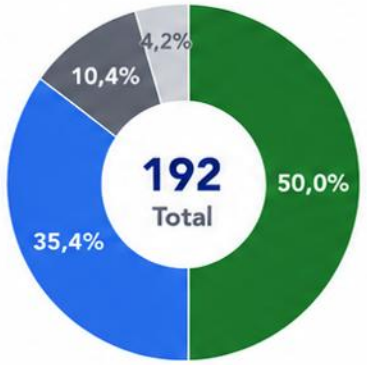
FIRMADOS
96
50,0%

EN PROCESO DE FIRMA (OCM)
68
35,4%

PENDIENTE APOYO ADMINISTRATIVO
20
10,4%

DEVUELTOS A BACKOFFICE
8
4,2%

ESTADO DEL PROCESO



- Firmados 96 (50,0%)
- En proceso de firma (OCM) 68 (35,4%)
- Pendiente Apoyo Administrativo 20 (10,4%)
- Devueltos a BackOffice 8 (4,2%)

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA



HIGHLIGHTS EJECUTIVOS

- El **50%** de los certificados ya cuentan con firma.
- El **35,4%** se encuentra en gestión de firma ante OCM.
- **20** certificados pendientes de gestión en Apoyo Administrativo.
- **8** certificados fueron devueltos a BackOffice para ajustes antes de continuar el proceso de firma.
- El **85,4%** de los certificados son gestionados por BackOffice y el **14,6%** por Cancillería.

DETALLE POR ÁREA SOLICITANTE

BACKOFFICE — Total: 164

ESTADO	CANTIDAD	%
Firmados	70	42,68%
En proceso de firma (OCM)	66	40,24%
Devueltos a BackOffice (paz y salvo)	8	4,88%
Pendientes Apoyo Administrativo	20	12,20%
TOTAL GENERAL	164	100,00%

CANCILLERÍA — Total: 28

ESTADO	CANTIDAD	%
Firmados	26	92,86%
En proceso de firma (OCM)	2	7,14%
TOTAL GENERAL	28	100,00%

FOCO OPERATIVO: Priorizar la gestión de los 20 certificados pendientes en Apoyo Administrativo y los 8 devueltos, y acelerar el ciclo de firma con OCM para incrementar el porcentaje de cierre durante agosto.

Centro de Experiencia Presencial- Asesores Territoriales

Periodo de gestión: Julio de 2026

AGENTES REGIONALES	TERRITORIALES CUBIERTAS	MUNICIPIOS IMPACTADOS	BENEFICIARIOS IMPACTADOS	ENTIDADES ARTICULADAS	JORNADAS / EVENTOS
3	3	4	1.853	41	14
100% del equipo	Quibdó, Barranquilla y Pereira	Quibdó, Barranquilla, Pereira y Villamaría	1.033 presenciales + 820 virtuales	Entidades priorizadas y articuladas	100% ejecutadas

COBERTURA TERRITORIAL



RESUMEN GENERAL DE ATENCIÓN

1.853 Beneficiarios impactados

1.033 Atenciones presenciales

820 Orientaciones virtuales (llamadas, correos y salas virtuales)

TIPO DE POBLACIÓN ATENDIDA

- Estudiantes
- Padres de familia
- Comunidad educativa
- Víctimas del conflicto
- Población indígena
- Fuerza Pública

ENFOQUE DE LA GESTIÓN

Fondos en Administración · Renovaciones · Articulación institucional · Jornadas educativas · Acompañamiento a beneficiarios

DETALLE EJECUTIVO POR AGENTE

JOSÉ DAISON COPETE PALACIOS — Quibdó

1.720	6	3
Impactados (900 presenciales + 820 virtuales)	Jornadas / Eventos	Entidades articuladas

Logros destacados:

- Feria de Oportunidades ICETEX con +20 universidades.
- Articulación con UTECH, ESAP y Secretaría de Educación.
- Apoyo en renovaciones, cargue documental y embudo.

JUAN CARLOS BAQUERO AGUIRRE — Barranquilla

35	4	33	3
Entidades priorizadas	Contactos efectivos	Llamadas realizadas	Reuniones realizadas

Logros destacados:

- Gestión comercial y relacionamiento institucional.
- Feria de oportunidades y jornadas de renovación.
- Articulación con universidad y fundación Pies Descalzos.

MÓNICA MARÍA PUERTAS POSSO — Pereira

133	6	6
Beneficiarios impactados	Jornadas / Eventos	Entidades articuladas

Logros destacados:

- Ferias y jornadas con Policía Nacional, Unidad de Víctimas y Defensoría.
- Jornadas con comunidad Emberá y víctimas del conflicto.
- Atención en IES y seguimiento a procesos de convocatoria.

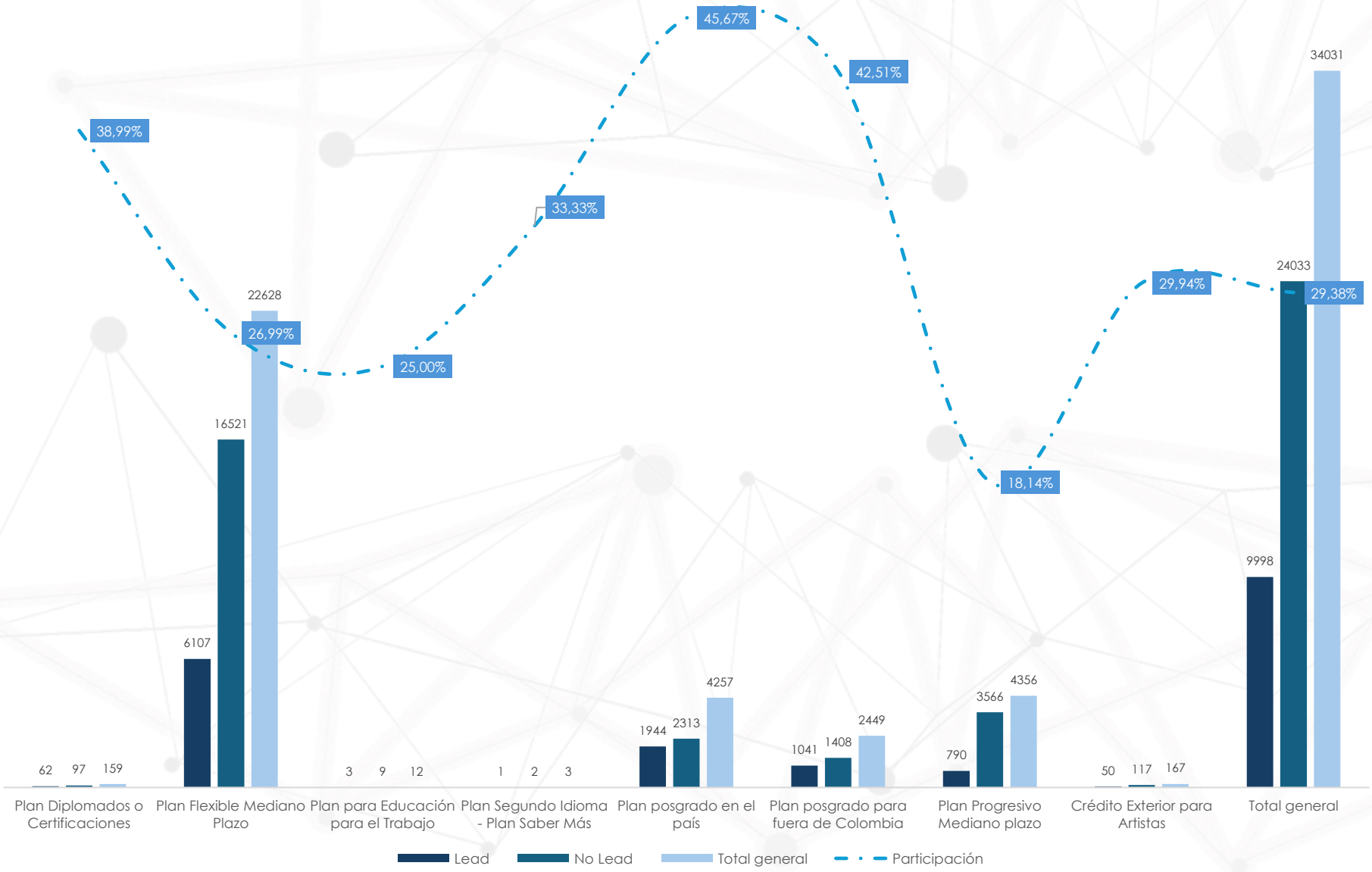
PRÓXIMAS ACCIONES

1. Fortalecer la articulación con entidades territoriales e IES.
2. Ampliar la cobertura de atención en más municipios del Eje Cafetero y Chocó.
3. Mantener el acompañamiento a beneficiarios en procesos de renovación y cargue documental.
4. Consolidar resultados de gestión y seguimiento a oportunidades identificadas.
5. Fortalecer la promoción de Fondos en Administración y planes de financiación.



COMERCIAL

Comportamiento Convocatoria 2026 - 2



Comportamiento Convocatoria

La gráfica evidencia que Plan Flexible Mediano Plazo concentra el mayor volumen de solicitudes, con 22.628 registros, seguido por el Plan Progresivo Mediano Plazo con 4.356 y el Plan Posgrado en el País con 4.257.

En términos de participación, Plan Flexible Mediano Plazo alcanza el 26,99 %, mientras que el Plan Posgrado en el País presenta la mayor participación con 45,67 %, seguido del Plan Posgrado fuera de Colombia con 42,51 %.

Del Total General con 34.031 solicitudes, 9.998 corresponden a Leads, 24.033 a No Leads, reflejando una participación de Leads del 29,38 %.

Conclusión: aunque Plan Flexible Mediano Plazo concentra la mayor cantidad de solicitudes, los programas de Posgrado presentan una mayor proporción de Leads, lo que evidencia una oportunidad comercial importante para fortalecer el seguimiento y la conversión en estas líneas.

Gestión comercial

Inbound Comercial

HC - Conciliado	HC - Programado
40	42

Adherencia	Ocupación	Utilización
96.10 %	84.05 %	88.19 %

Julio

AHT	Recibidas	Atendidas	Desvió M.
11:54	29.548	26.648	- 11 %

Pte. tipificar	Trasferencia	% tipificación
0.08 %	11.8 %	99.92 %

NS	NA
46.96 %	90.19 %

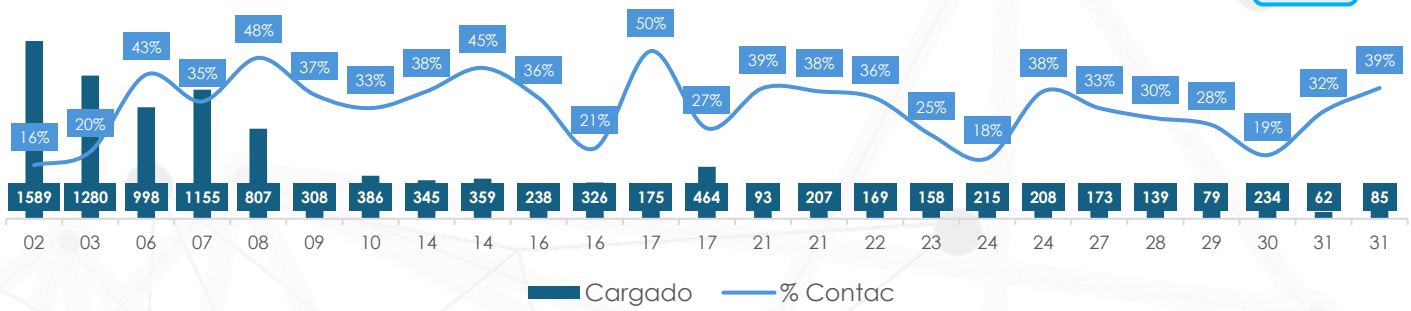
Outbound Comercial

HC - Conciliado	HC - Programado	Utilización
15	15	83.08 %

Adherencia	Ocupación	Contacto Global
99.26 %	82.28 %	39 %

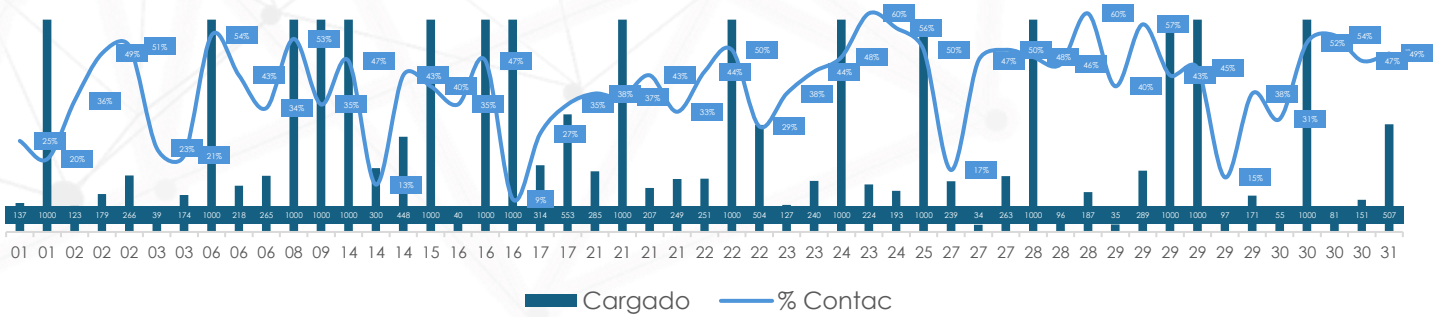
BBDD - Embudo

32 %

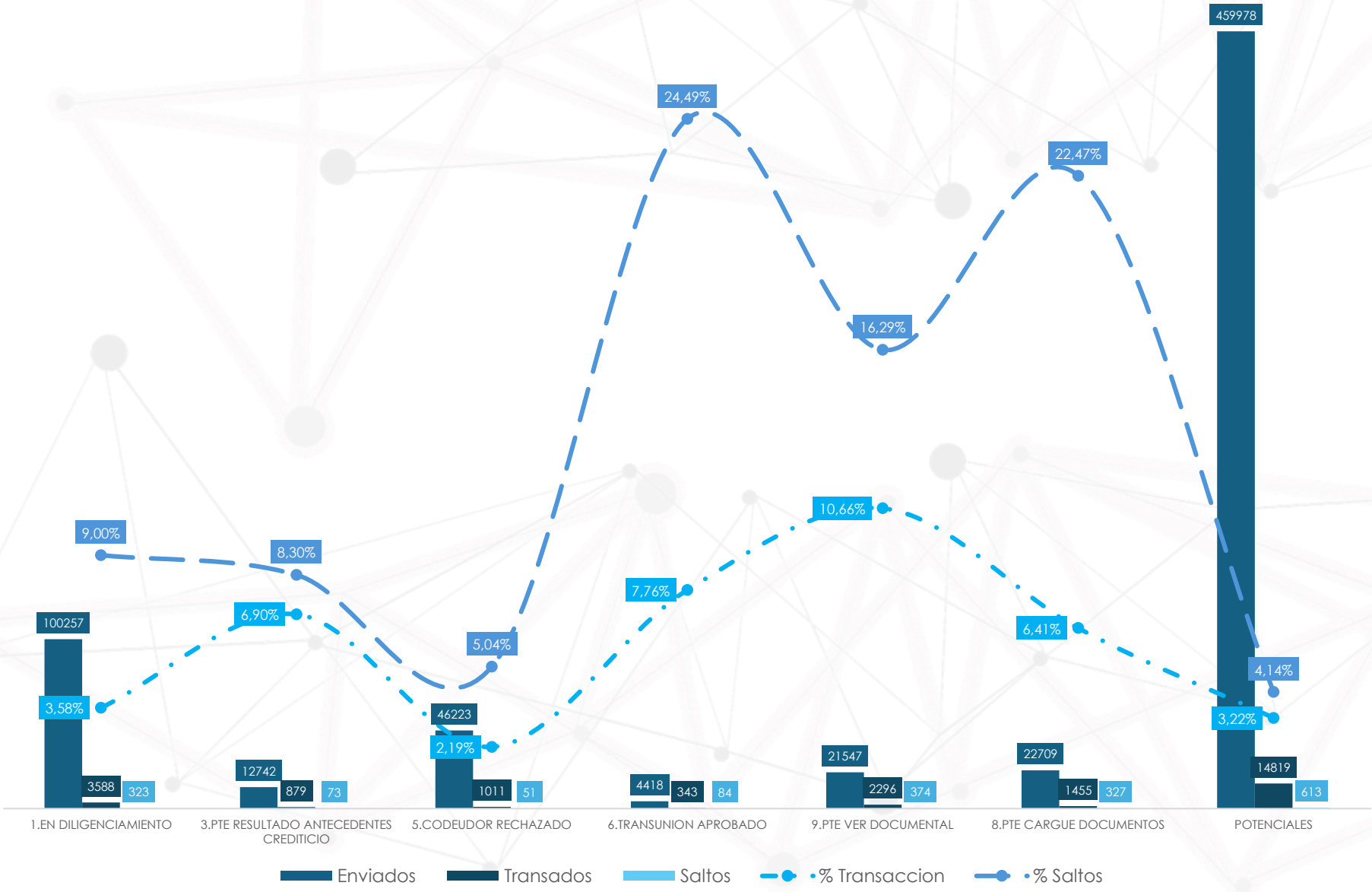


BBDD - Potenciales

42 %



Sistema de Acompañamiento Convocatoria 2026 - 2



Potenciales concentra el mayor volumen, con **459.978 enviados** y **14.819 transados**. Sin embargo, su tasa de transacción es de apenas **3,22 %**, lo que evidencia una oportunidad importante de conversión. Por su volumen, cualquier mejora en esta etapa tendría un impacto significativo en los resultados generales.

En diligenciamiento presenta **100.257 enviados** y **3.588 transados**, con una conversión de **3,58 %**. Aunque el porcentaje es ligeramente superior al de Potenciales, continúa siendo bajo frente al volumen gestionado.

La etapa **Pte. ver documental** presenta uno de los mejores comportamientos de transacción, alcanzando **10,66 %**, con **2.296 transados** sobre **21.547 enviados**. Esto indica una mayor efectividad de los usuarios que llegan a esta fase.

TransUnion aprobado registra la **mayor tasa de transacción: 7,76 %** dentro de las etapas mostradas, aunque también presenta un **24,47 % de saltos**, siendo el porcentaje más alto del gráfico. Esto significa que, aunque existe buena intención de continuar el proceso, se está presentando una pérdida importante de usuarios en esta etapa.

Pte. cargue documentos tiene una tasa de transacción de **6,41 %**, pero un porcentaje de saltos elevado de **22,47 %**. Este comportamiento puede indicar dificultades o fricciones relacionadas con el cargue y entrega de documentación.

Pte. resultado antecedentes crediticios alcanza una transacción de **6,90 %**, con **8,30 % de saltos**, mostrando un comportamiento más equilibrado frente a otras etapas.

Codeudor rechazado presenta el desempeño más bajo en transacción, con apenas **2,19 %**, sobre **46.223 enviados**. Esto evidencia una baja capacidad de conversión asociada a esta condición y representa un punto importante para revisar dentro de la estrategia comercial.

Gestión comercial

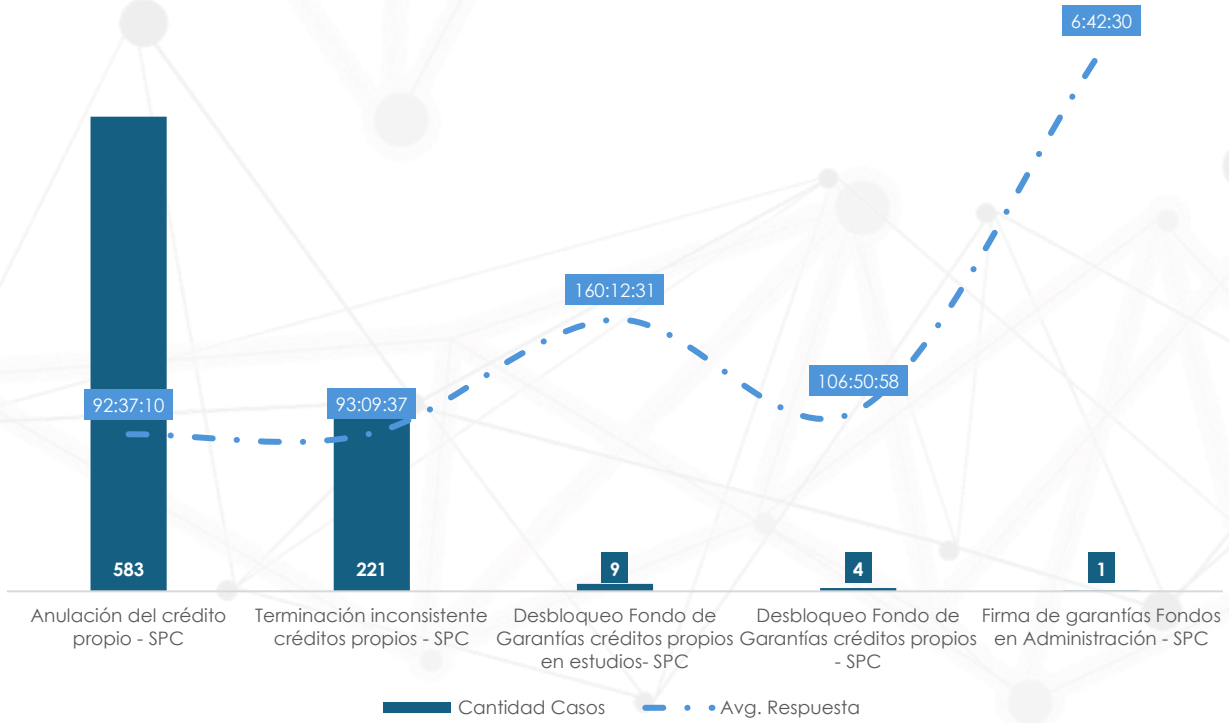
SPC

3	HC - Conciliado
3	HC - Programado
94.48 %	Utilización
88.19 %	Adherencia
818	Casos Cerrados
95:51:19	AVG

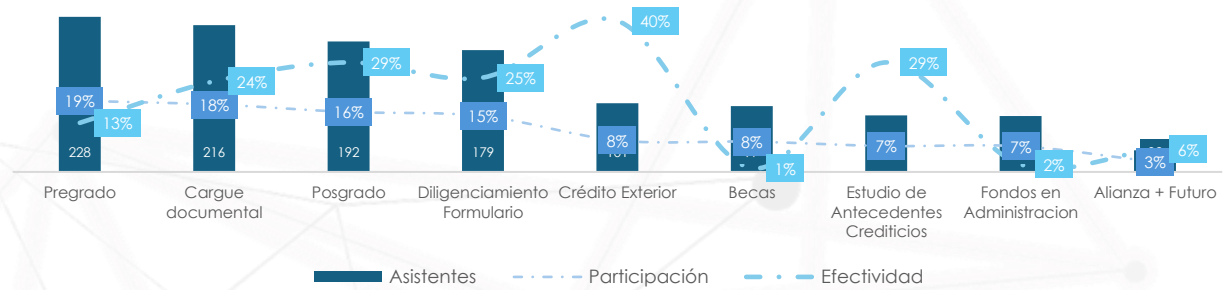
Modo ON Comercial

11	HC - Conciliado
11	HC - Programado
97.20 %	Utilización
99.11 %	Adherencia
1210	Asistentes
97.05 %	Satisfacción

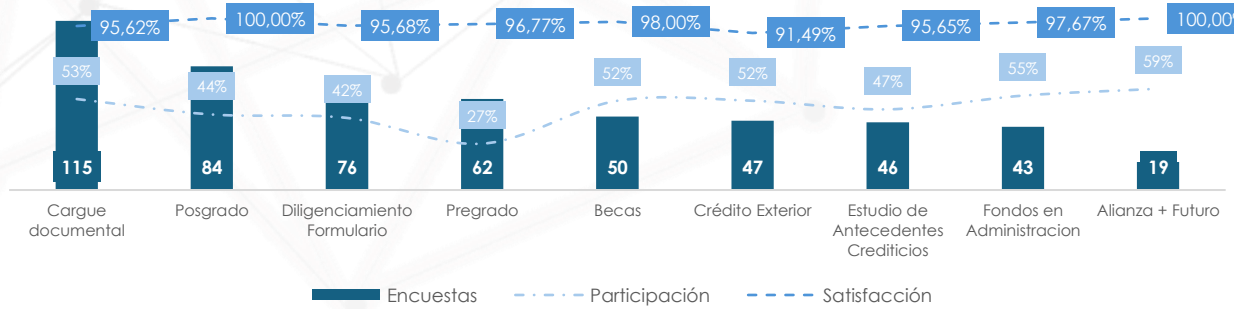
Gestión Casos - SPC



Asistencia Salas

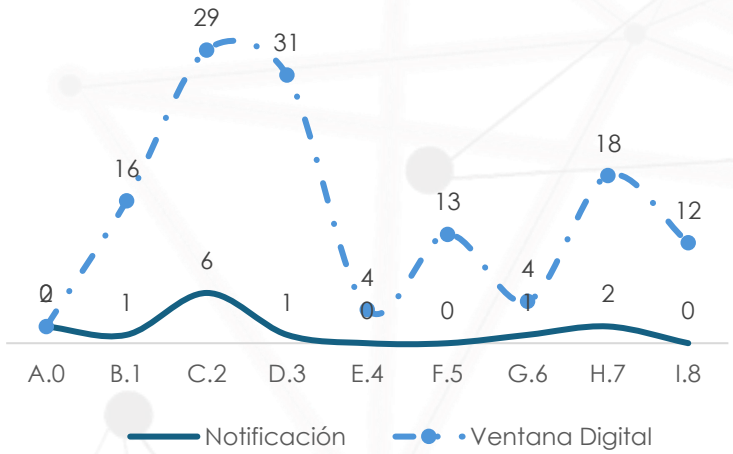


Encuestas Salas

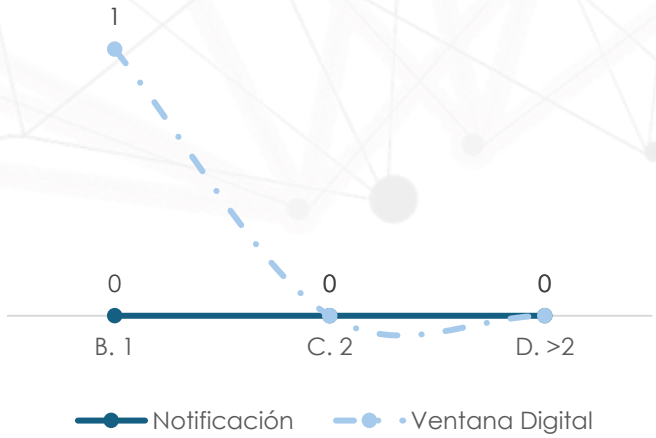


BackOffice - Comercial

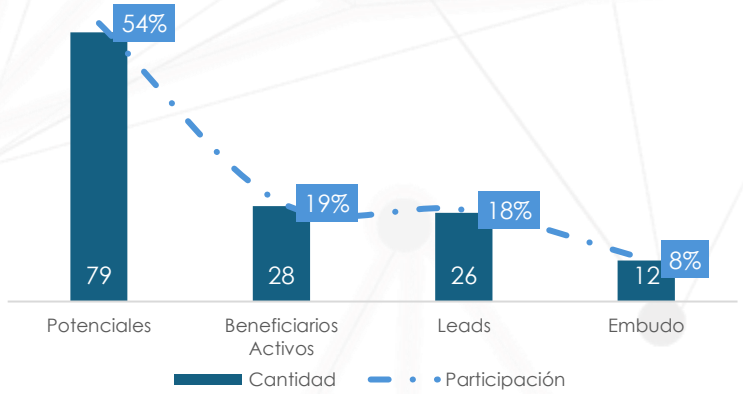
SLA – Creación



SLA – Respuesta



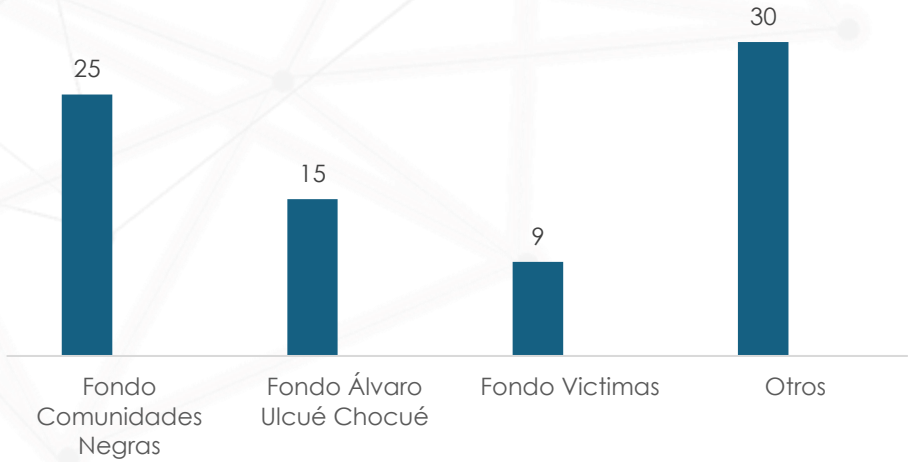
Segmentación Casos



Tipologías Días SLA OP

Tipología	0	1	2	3	4	5	6	7	8	Total general
Anulación del crédito		6	24	9	1	5		10	5	60
Información proceso de solicitud		7	3	13	2	4	2	7	5	43
Apoyo diligenciamiento formulario		3	1	4		1		2	1	12
Modificación de datos en el formulario		1	5	3				1		10
Fallas en formularios	2		2	1		2				7
Total general	**2**	**17**	**35**	**30**	**3**	**12**	**2**	**20**	**11**	**132**

Segmentación Potenciales

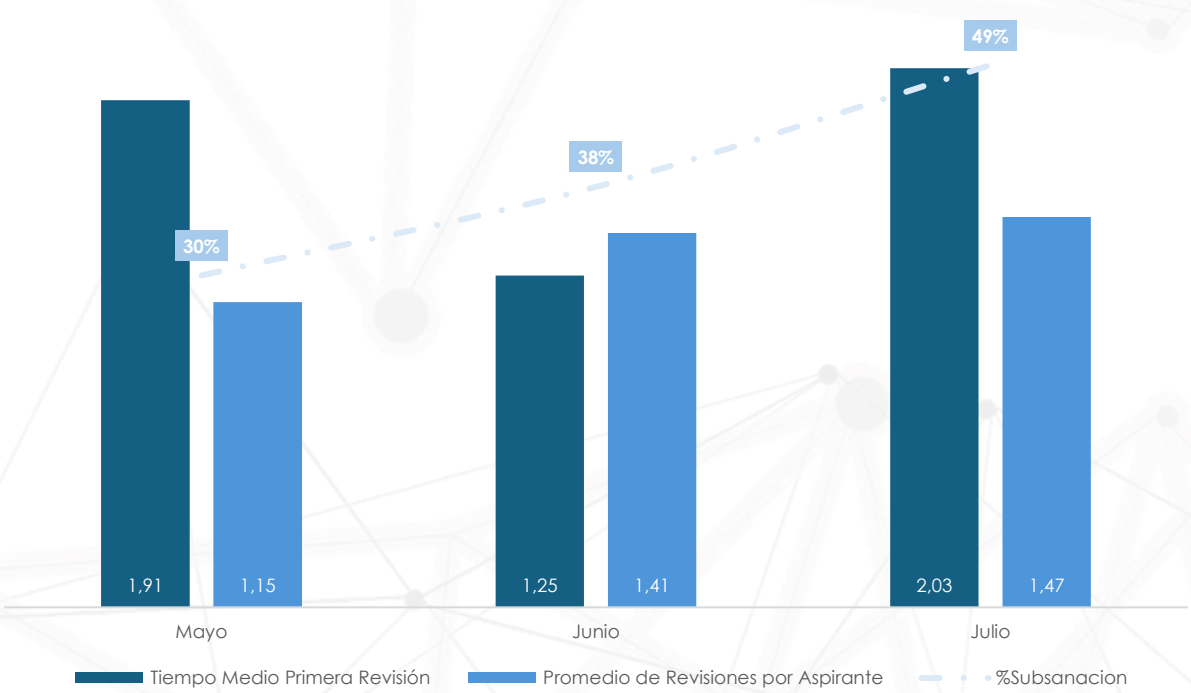


MESA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

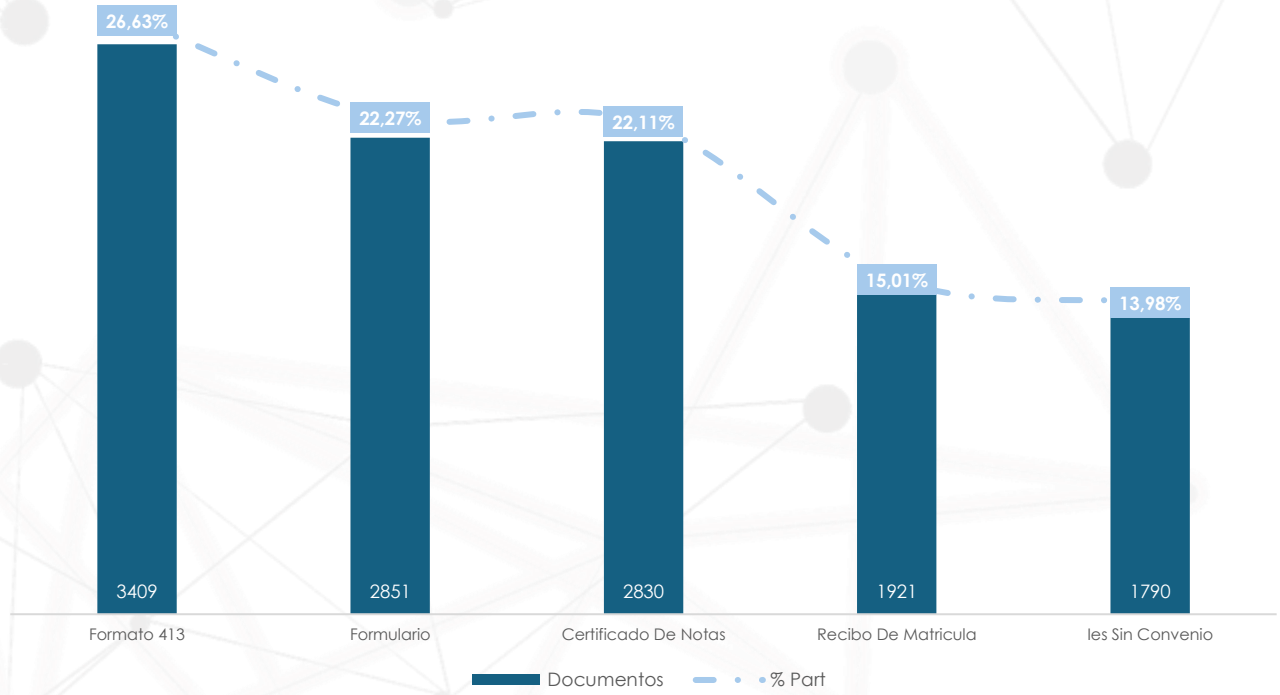
Mesa de Revisión Documental

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
48	8.93 %	7.37 %	85.88 %

Indicadores Clave MRD



Motivos de subsanación



GESTIÓN JULIO 2026				
LINEA	SUBSANADO	VERIFICADO	RECHAZO	TOTAL
PROPIOS - FONDOS	7589	7208	602	15399

BACKOFFICE

BackOffice

Canal B. O	Agentes Proy.	Agentes Sentados	Diferencia
	85	76	7

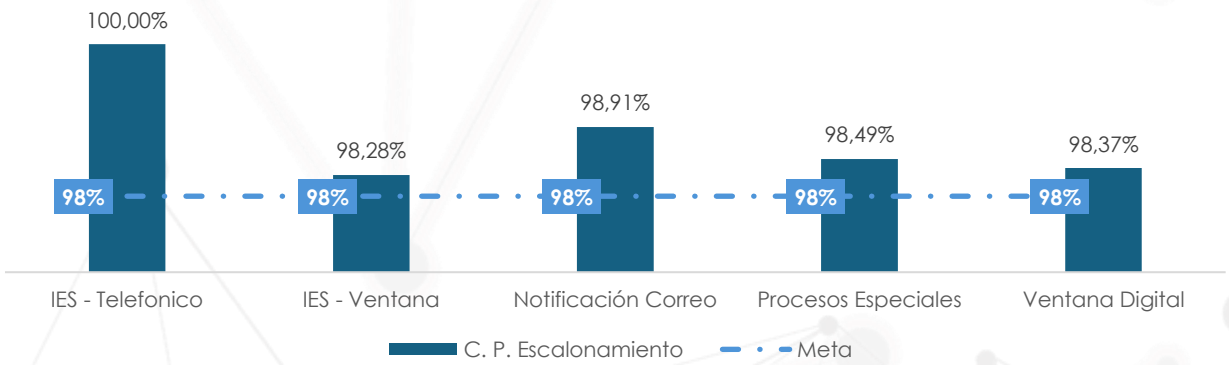
Precisión	Escalados 2 Nivel	Oportunidad	R. Escalados
98.60 %	99.00 %	99.35 %	98.98 %

Escalados 2 Nivel	5%	9	>9
	0.52 %	112	102

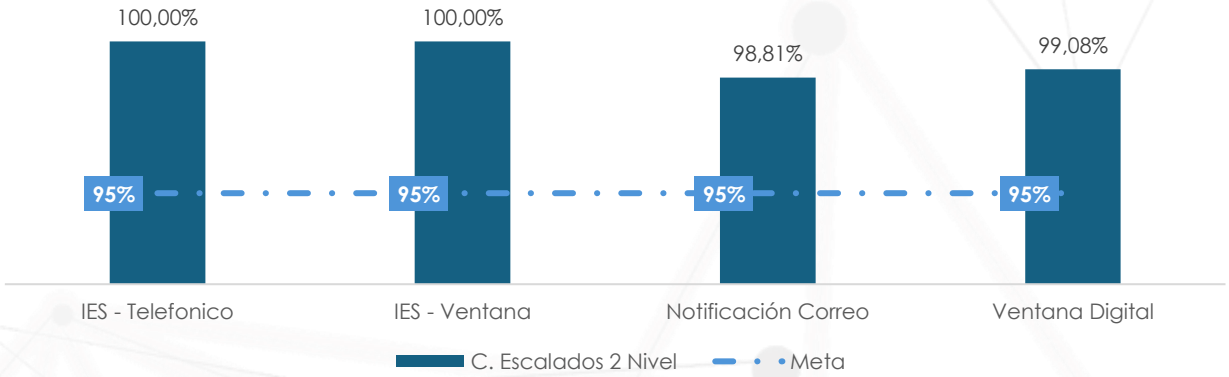
Oportunidad	5%	4 -5	+5
	0.62 %	63	3

R. Escalados	5%	3	>3
	0.48 %	49	57

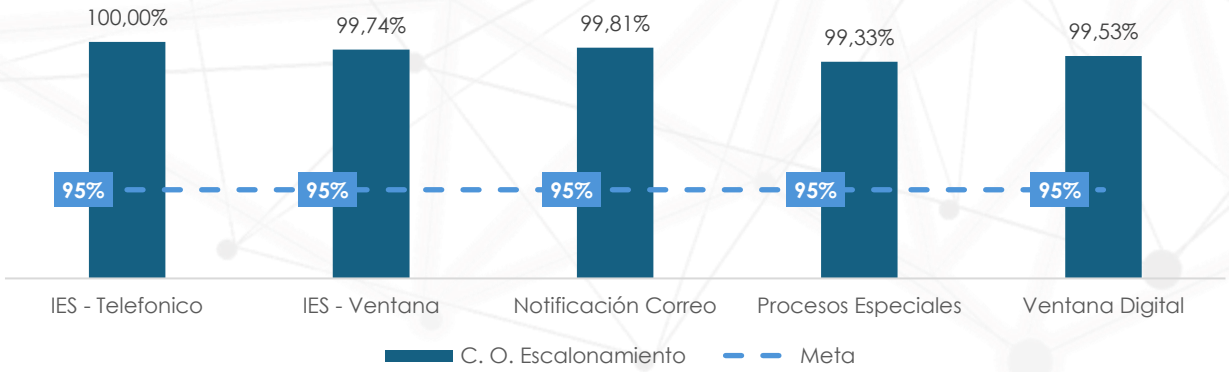
Precisión de Escalonamiento



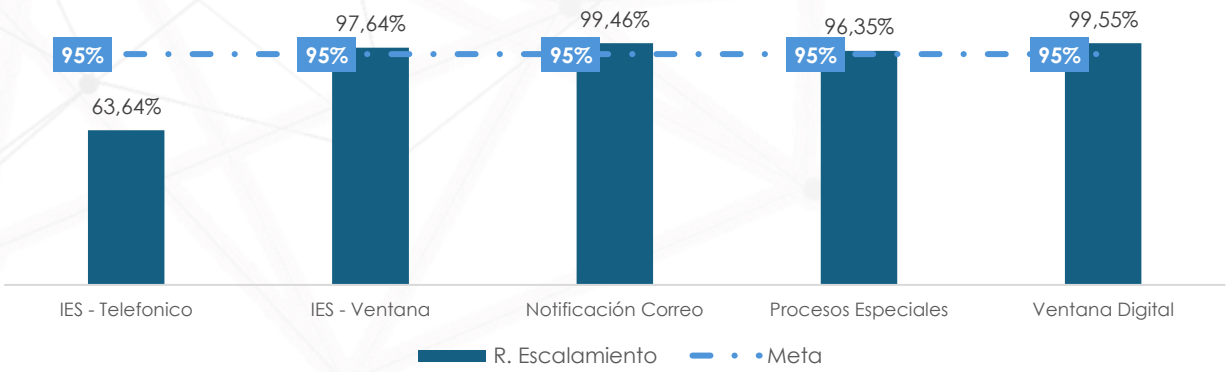
Casos Escalados 2 nivel



Oportunidad de Escalonamiento

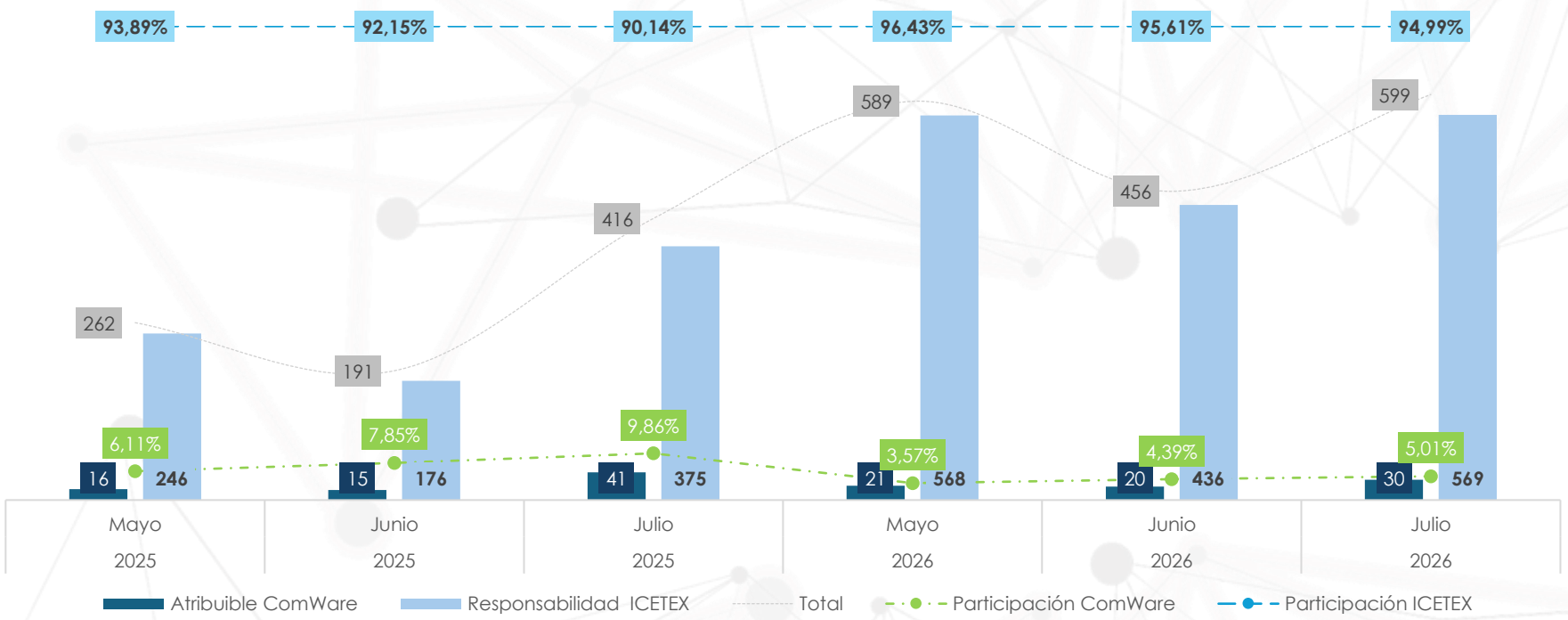


Respuesta de Escalonamiento



Tutelas

Comportamiento Tutelas



Comportamiento Tutelas

En julio de 2026 se registró un total de 599 casos. De este total, únicamente 30 fueron atribuibles a ComWare, lo que representa una participación del 5,01 %, mientras que el 94,99 % restante correspondió a causas atribuibles al ICETEX.

Al comparar con julio de 2025, el número total de tutelas aumentó de 416 a 599 casos (44 %); sin embargo, las tutelas atribuibles a ComWare disminuyeron de 41 a 30 casos (26,8 %).

Como resultado, la participación de ComWare se redujo de 9,86 % a 5,01 %, lo que evidencia una mejora en la gestión de la operación y una menor incidencia de tutelas atribuibles al proveedor, pese al incremento general del volumen de acciones de tutela.

Canales en Trazabilidad de Tutelas



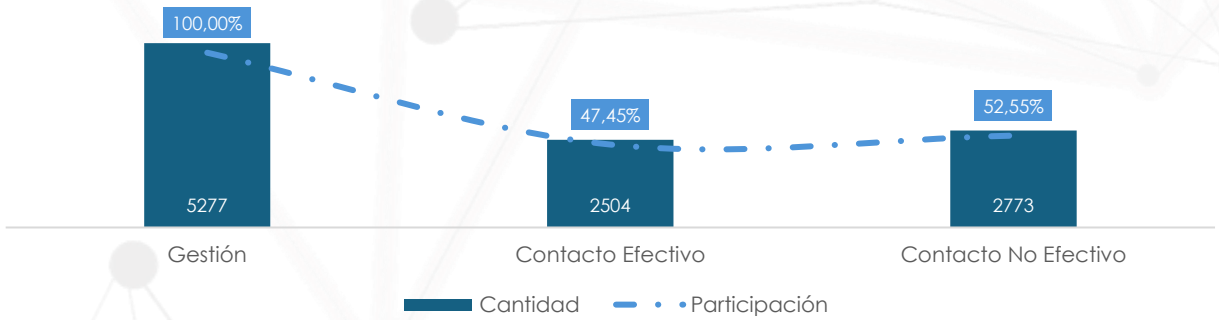
Los canales adjuntos corresponden a las interacciones realizadas por los beneficiarios previo a la radicación de las 30 tutelas atribuibles a ComWare durante el mes de julio; sin embargo, dichas interacciones no necesariamente constituyen el origen de la acción de tutela.

GUIAS FINANCIEROS

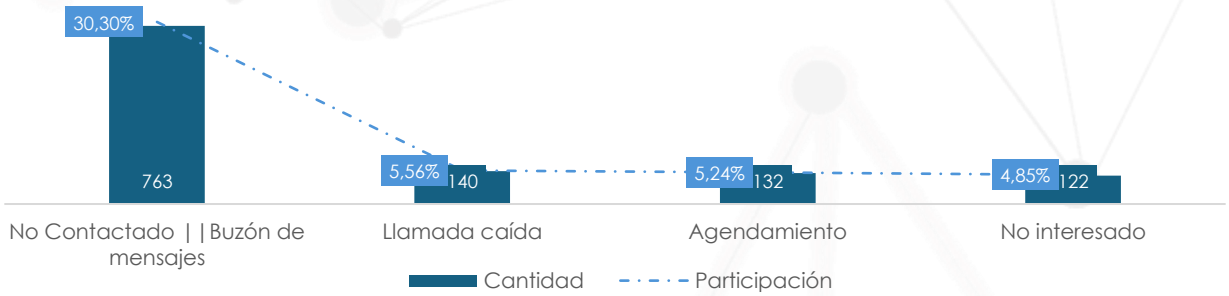
Guías Financieros

BBDD - Total	TMO	Adherencia	Ausentismo	Personal Activo
5277	131	95.65 %	2.11 %	5

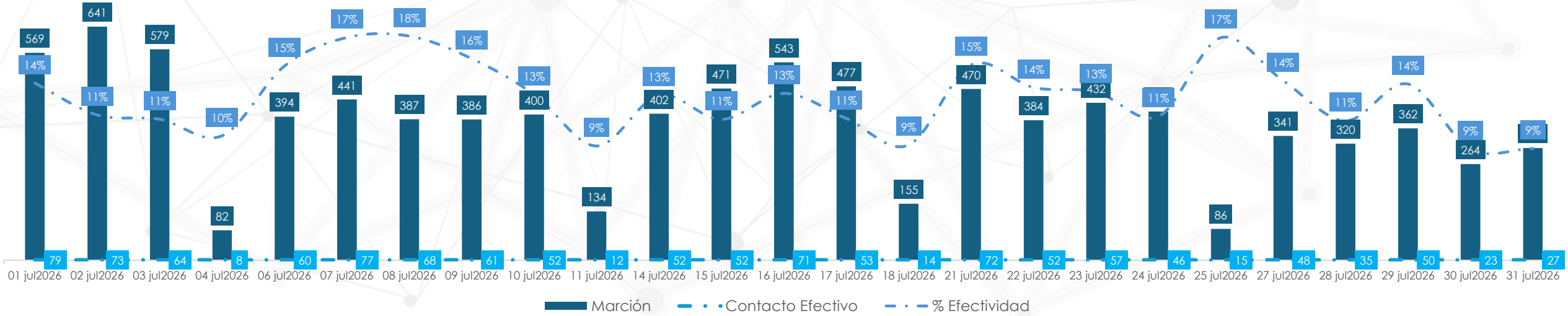
Gestión BBDD



Contacto No Efectivo

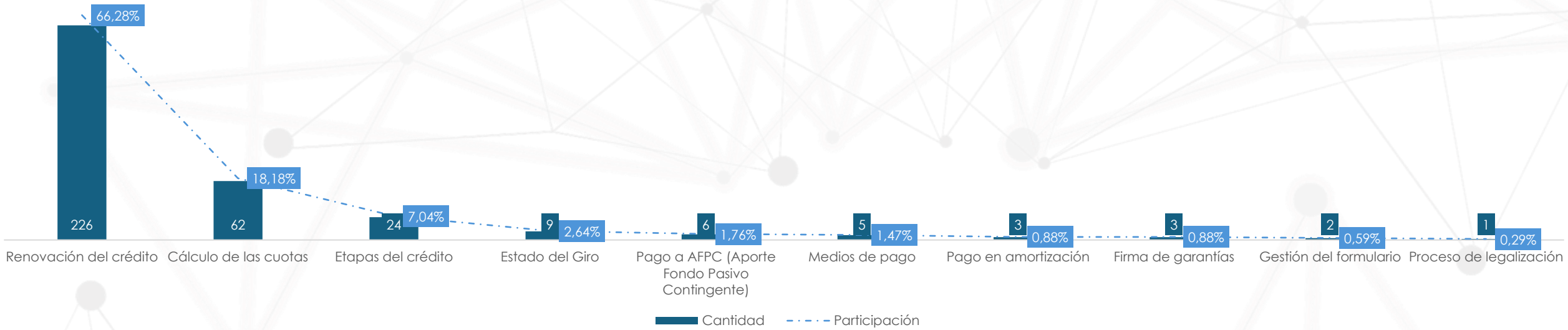


Comportamiento Grupal X Día

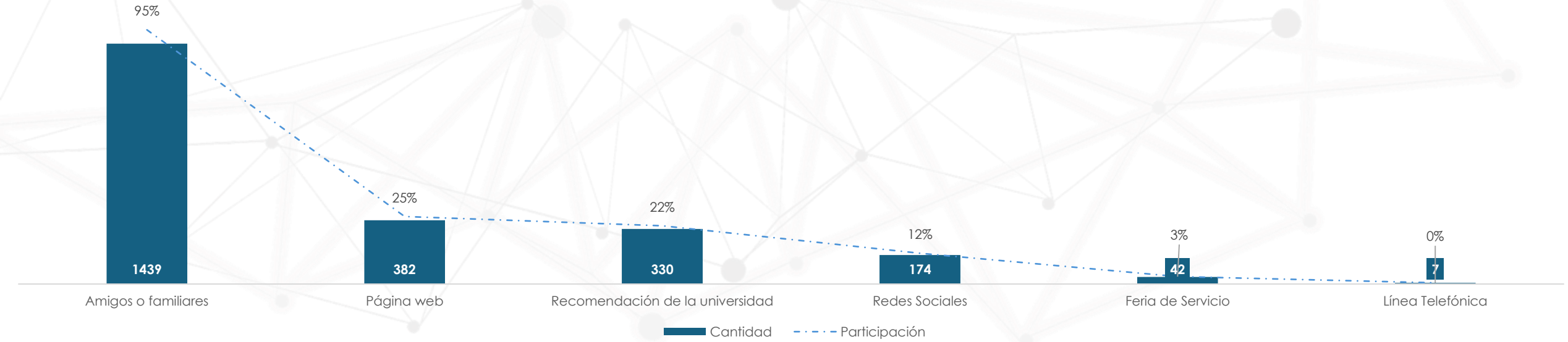


Guías Financieros

Novedades - Desconocimiento o Preocupación



Elección de Línea de Crédito



Formación - Comware

Resultados Mensuales

Horas de formación

Se ejecutaron en el mes **4.250**

Indicador Horas/Hombre

Cierre indicador global

134,65%

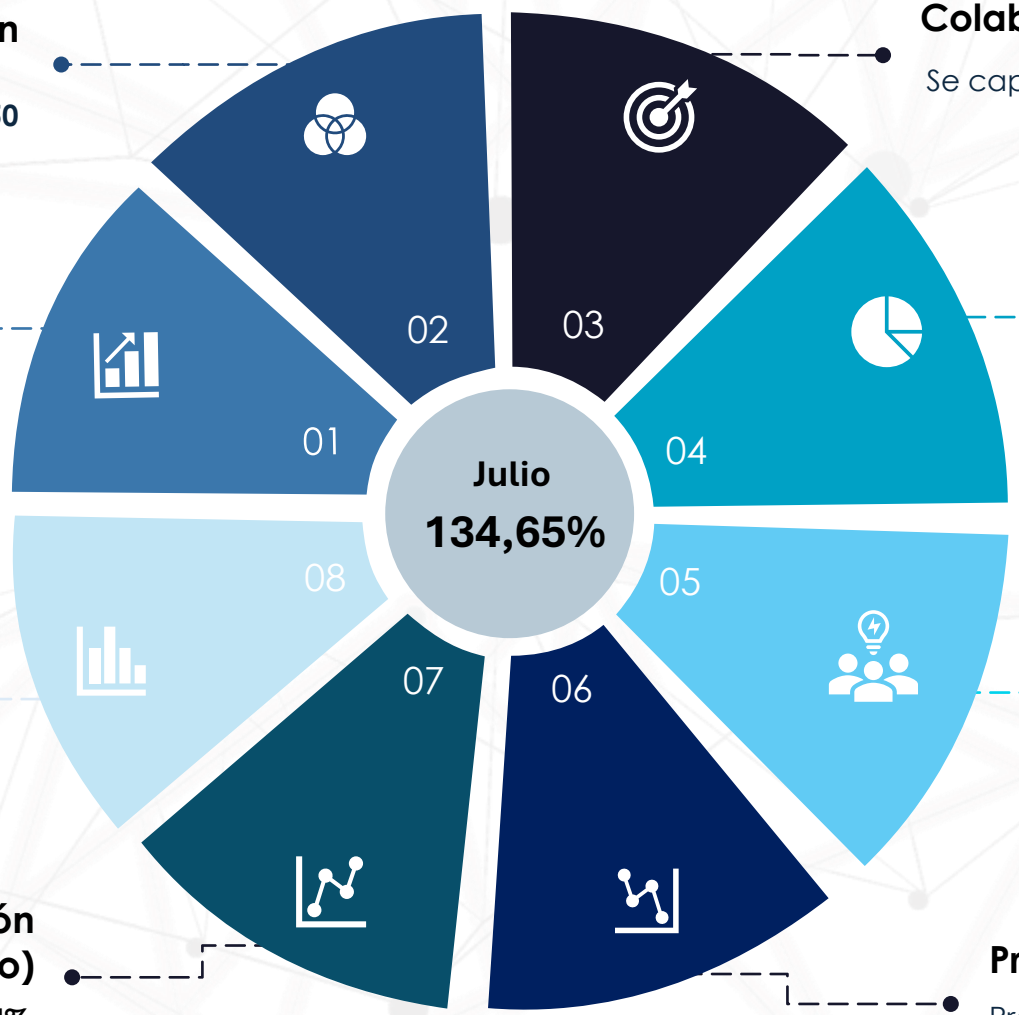
Resultado evaluaciones

Aprobadas 1er intento: **3.165**

Total evaluaciones recuperadas: **416**

Promedio de Calificación Operación (primer intento)

Promedio general: **94,84%**



Colaboradores Capacitados

Se capacitaron un total de **526** colaboradores

Temas Conciliados

En el mes de julio se entregaron un total de **14** temas conciliados

Grupos nuevos

Durante el mes de julio contamos con **3** grupos nuevos

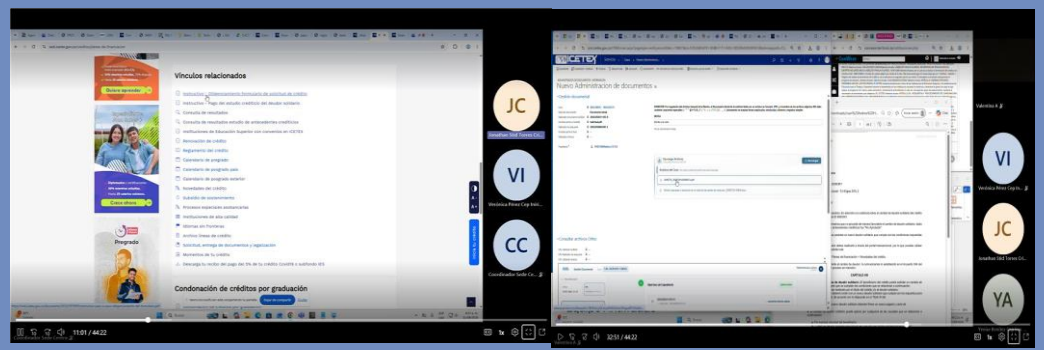
Promedio de Calificación Staff

Promedio general: **78,66%**

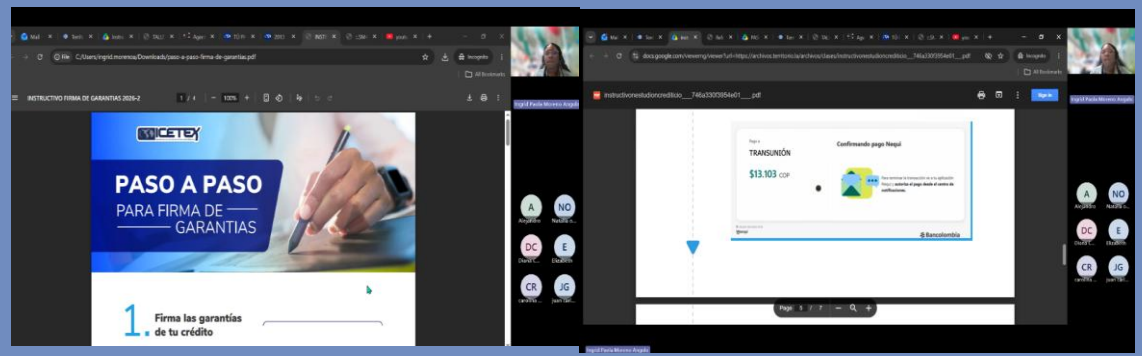
Acciones de OJT

Durante el mes de julio se desarrollaron acciones con los grupos de OJT, dirigidos a asesores asignados a los canales CEP, Comercial, Digita y BackOffice, con el propósito de fortalecer sus conocimientos operativos, afianzar habilidades de gestión y garantizar una adecuada curva de aprendizaje en cada canal

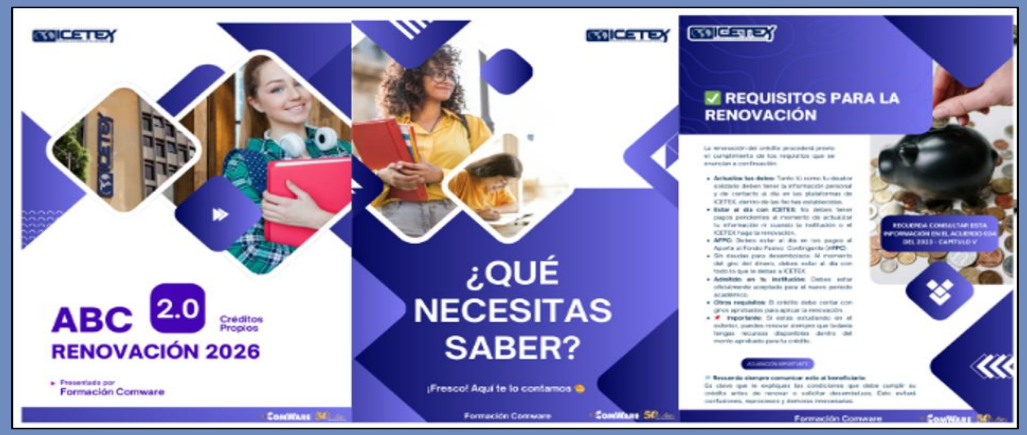
Canal CEP



Canal Digital



Canal BackOffice



Canal Comercial



Formación en Acción

El mes de julio 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 (Cali)



Metodologías Formativas y despliegues adicionales



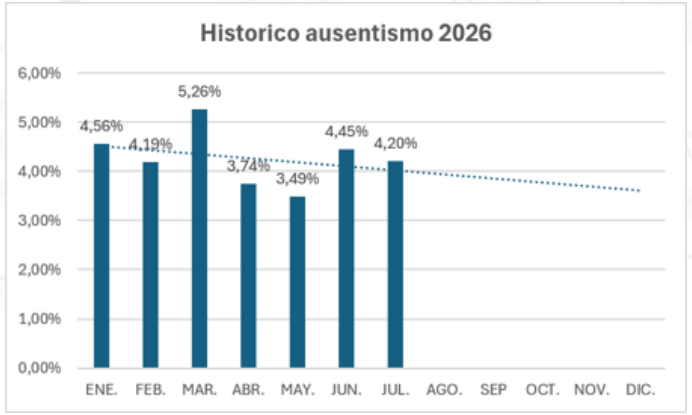
Gestión Humana

Planta de personal



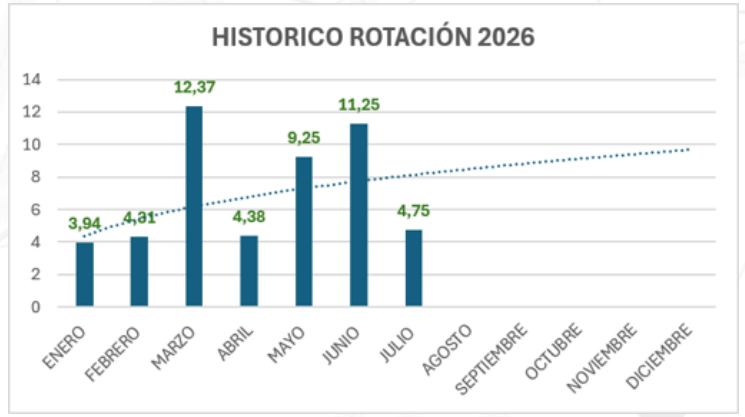
530

Ausentismo julio 2026



- ✓ El indicador disminuyo 0,25%
- ✓ 496 ausencias durante julio de 2026
- ✓ Canales con mayor ausentismo: Telefónico y BackOffice con un 33% de participación cada uno

Rotación julio 2026



Poblaciones

92 personas correspondientes al 15%

Poblaciones julio 2026		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	5	5,43
DISCAPACIDAD	2	2,17
INDIGENA	2	2,17
LGBTIQ+	5	5,43
MADRE CABEZA DE FAMILIA	38	41,30
PRIMER EMPLEO	16	17,39
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	9	9,78
BENEFICIARIOS ICETEX	15	16,30
Total	**92**	

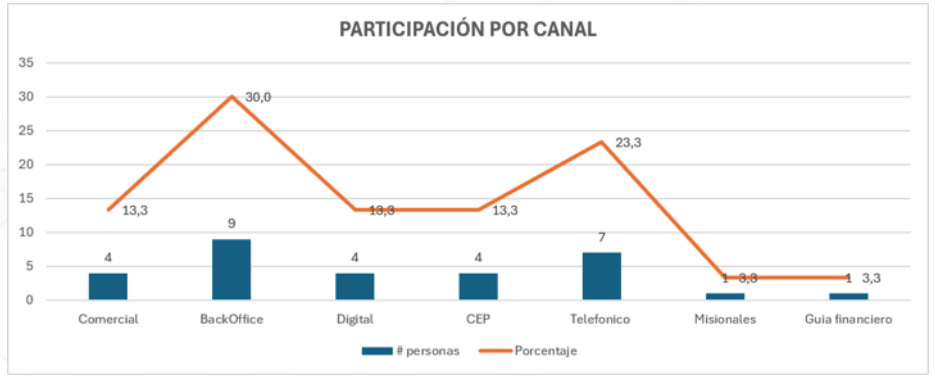
Fuente: BI Planta activa (641) activos al 31 de julio de 2026)



Índice de recomendación

92%

Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 32 retiros durante el mes de julio.
- ✓ 22 renuncias voluntarias
- ✓ 10 terminación de contrato

COMWARE SOMOS TODOS

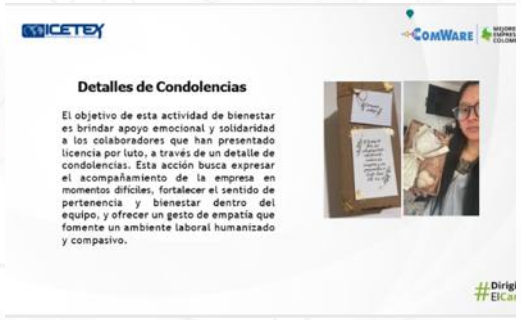
¡Tu felicidad nos hace imparables!

Actividades Bienestar

Actividad	Proyectados	Participantes	Impacto
Colombianidad	550	500	100%
Comware es mundial	14	14	100%
Cumpleaños Colaboradores	55	55	100%
Comware contigo	4	4	100%
Lideres	21	21	100%

Cumplimiento 100%

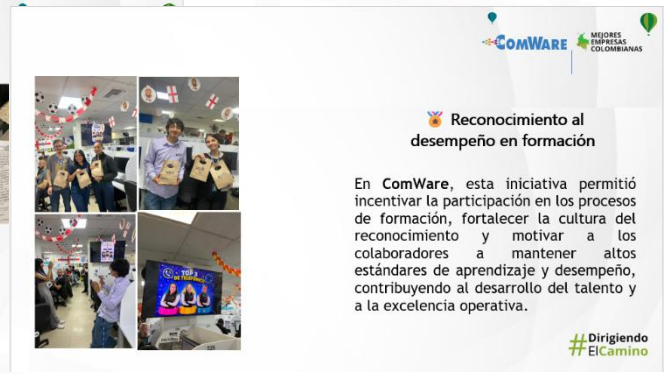




Impacto 100%







Seguridad y Salud en el Trabajo



Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
SVE osteomuscular	105	75	72%
Cumpleaños VERA	204	204	100%
Inducción HS	7	7	100%
Capacitación Cuidado Quimico	50	24	48%
Socialización EDA	55	33	60%
Seguimiento auditivo vocal	1	1	100%
Seguimiento Psicosocial	2	2	100%
Escuela de emociones	1	1	100%
Taller uso y limpieza de diademas	50	26	52%
Brigada de emergencia	15	9	60%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Reunion Copasst	100%		
Boletin Vera te cuida			
Noti Vera			





Cumplimiento 100%



Impacto 90%







Proyectos

Proyectos, Servicios y Desimplementación

Biometría: Durante el mes de julio, se generó la creación del cronograma de desimplementación, la validación con proveedor en mesas de seguimiento y se inició la recepción y auditoria a las bibliotecas de datos recibidos.

Desimplimentación: Para julio, se generó entrega de actividades según cronograma y se están verificando rutas para entregar las desimplementaciónes en el mes de agosto,

Servicios: Durante el mes de Julio se recibieron un total de 19 servicios para ajustes a la prestación de servicio (Activación OCR, IVR, plantillas, audios, informes de seguimiento y cierres extraordinarios de canales.

Grabaciones: Se tiene actualmente suspendido a la espera de confirmación en mesas de trabajo de la reactivación del cronograma con el ajuste necesario.



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