

Del control al rendimiento: el valor de los KPIs

Nicolas Rodriguez Pajarito

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Opción de grado II
Jorge Eliecer Gaitán

03/2025
Bogotá D.C.

Resumen

El presente informe describe la experiencia de prácticas profesionales realizadas en Comware S.A., específicamente en el área de Compras y soporte logístico. Durante el desarrollo de las actividades se evidenció una falta de control y seguimiento eficiente de los procesos internos, lo que dificulta la medición del rendimiento y la toma de decisiones oportunas. Ante esta situación, se propuso un plan de mejora basado en la implementación de indicadores clave de desempeño (KPIs), orientado a medir la eficiencia, el cumplimiento de tareas, los tiempos de respuesta y la gestión de incidencias en plataformas como ARANDA. La incorporación de estos indicadores permitió obtener una visión más clara del desempeño del área, identificar oportunidades de optimización y fomentar una comunicación más efectiva entre los equipos de trabajo. Como resultado, Comware S.A. fortaleció su gestión operativa, mejoró la trazabilidad de sus procesos y consolidó una cultura enfocada en resultados y mejora continua.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que hicieron posible el desarrollo de este trabajo. En primer lugar, agradezco a mi profesor por su orientación, acompañamiento y por compartir sus conocimientos durante el proceso de elaboración de este proyecto.

También agradezco a la Universidad Santo Tomás por brindarme las herramientas necesarias y el espacio académico para fortalecer mi formación profesional. De igual manera, agradezco a mi familia y a las personas cercanas que me brindaron su apoyo, motivación y comprensión durante el desarrollo de este trabajo.

Índice

PARTE I

Resumen	2
Agradecimientos	2
Introducción	4

PARTE II

1. LA EMPRESA

1.1 Aspectos generales de la empresa	6
1.1.1 Misión, Visión y Valores	6
1.1.2 Ubicación geográfica	7
1.1.3 Estructura organizativa	8
1.1.4 Análisis DOFA	9

PARTE III

2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA

2.1 Planteamiento central del plan de mejora	11
2.2 Importancia, limitaciones del plan de mejora	12
2.3 Objetivo general	13

PARTE IV

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de mejora	15
3.2 Conclusiones	17
Referencias	19
Anexos	19

Introducción

En el contexto organizacional contemporáneo, las organizaciones operan en entornos cada vez más competitivos que exigen procesos eficientes, medibles y orientados a resultados. En este contexto, la gestión del desempeño organizacional se convierte en un elemento fundamental para garantizar la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad empresarial. Según Kaplan y Norton (1996), la medición del desempeño mediante herramientas estratégicas permite alinear las actividades operativas con los objetivos corporativos, fortaleciendo la toma de decisiones basada en información confiable. De igual manera, Parmenter (2015) señala que los indicadores clave de desempeño (KPIs) (Key Performance Indicators, KPIs) constituyen una herramienta fundamental para evaluar la eficiencia de los procesos organizacionales y promover la mejora continua dentro de las organizaciones.

La implementación de KPIs no solo facilita el seguimiento de resultados, sino que también favorece la transparencia, la rendición de cuentas y el trabajo colaborativo. En este sentido, García y López (2021) afirman que las organizaciones que no cuentan con indicadores claramente definidos presentan mayores dificultades para controlar sus procesos e identificar oportunidades de mejora. Por ello, el uso de métricas de desempeño adecuadas contribuye a optimizar recursos, mejorar la trazabilidad de la información y fortalecer la gestión del desempeño, especialmente en áreas operativas donde la coordinación entre equipos resulta determinante para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En este contexto, se desarrolla la experiencia de prácticas profesionales en Comware S.A., empresa colombiana dedicada a la prestación de servicios tecnológicos y a

la implementación de soluciones integrales de soporte operativo. La práctica se realizó en el área de gestión operativa y soporte logístico, la cual se encuentra encargada del seguimiento de requerimientos y la atención de incidentes en plataformas como ARANDA. Durante este proceso se evidenció una limitación en el control del desempeño de las actividades, debido a la ausencia de indicadores que permitieran medir con precisión la eficiencia de los procesos internos.

Ante esta situación, se planteó un plan de mejora basado en la implementación de KPIs, orientado a fortalecer el control operativo y optimizar la toma de decisiones dentro del área. Este plan incluyó indicadores relacionados con los tiempos de respuesta, el cumplimiento de tareas, la gestión de incidencias y niveles de satisfacción del cliente interno. Su aplicación permitió establecer parámetros medibles para evaluar el rendimiento del equipo, identificar oportunidades de mejora y promover una cultura organizacional orientada enfocada en la eficiencia y en el logro de resultados.

Finalmente, el presente informe tiene como propósito analizar y documentar la experiencia de prácticas profesionales en Comware S.A., destacando el diseño, la implementación y los resultados del plan de mejora basado en indicadores clave de desempeño, con el fin de evidenciar cómo estas herramientas contribuyen al fortalecimiento de la gestión operativa y al mejoramiento de la calidad del servicio.

Aspectos Generales.

ComWare S.A., con más de cincuenta años de trayectoria y consolidación, es una empresa líder en el mercado colombiano dedicada a integrar servicios y soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones. La compañía presta servicios tanto en

el sector público como en el privado, ofreciendo una amplia gama de productos tecnológicos y soluciones en telecomunicaciones y en informática.

Entre sus capacidades operativas, ComWare se proyecta como un integrador que combina infraestructura tecnológica con servicios especializados, abarcando desde redes de comunicación hasta sistemas de soporte técnico. En este sentido, en proyectos de mesa de servicio y centros de contacto, la empresa ha implementado soluciones de automatización y omnicanalidad, transformando procesos que antes eran manuales en sistemas autogestionados para los usuarios finales, reduciendo tiempos de atención y mejorando la eficiencia operativa.

En cuanto a su presencia laboral, ComWare muestra una actividad constante de contratación de talento en diferentes regiones de Colombia, especialmente en Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca. En el ámbito tecnológico, ComWare ha protagonizado casos de innovación en el país. Por ejemplo, fue pionera en el uso de la plataforma Avaya Breeze en Colombia y ha sido reconocida como socio estratégico innovador de Avaya en América Latina y Canadá durante dos años consecutivos.

Misión, Visión y Valores.

Misión: Empresa líder en la integración de servicios y soluciones de tecnología informática y de telecomunicaciones para el sector empresarial público y privado, como socio tecnológico, soportados para ello en alianzas estratégicas con proveedores de alto nivel, con el fin de lograr el máximo beneficio mutuo y la satisfacción del recurso humano.

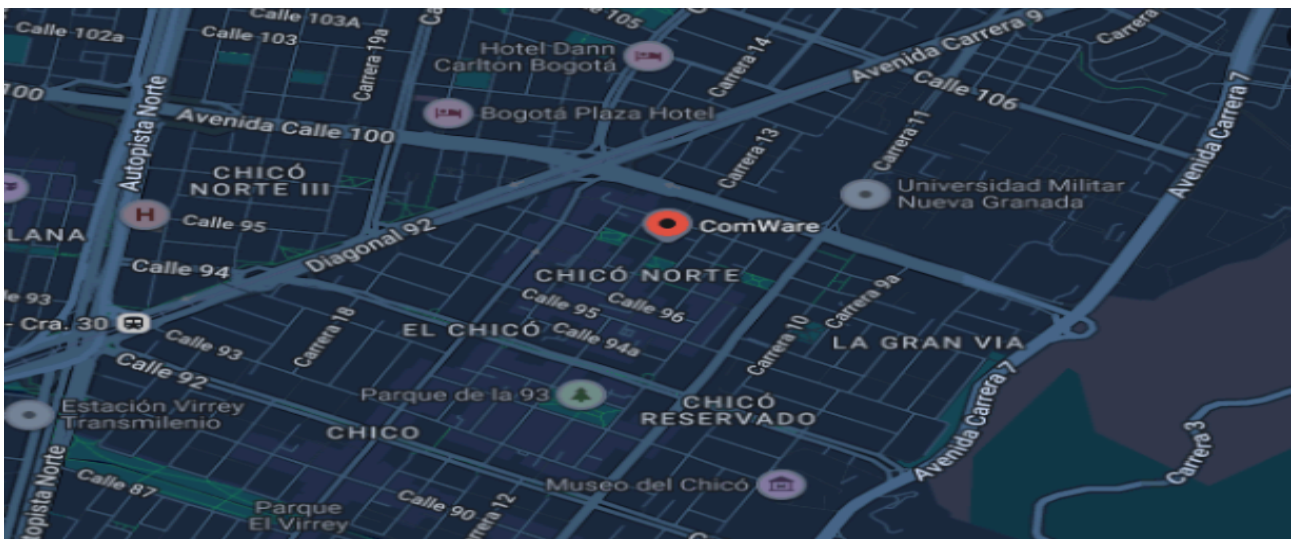
Visión: Ser reconocidos como una empresa líder en la integración de servicios y soluciones de tecnología informática y de telecomunicaciones del sector empresarial público y privado.

Valores Corporativos.

- **Transparencia:** gestiona sus relaciones con clientes y aliados de forma clara, generando confianza en los proyectos tecnológicos que desarrolla.
- **Cumplimiento:** La empresa se asegura de entregar sus soluciones en los tiempos pactados y bajo las normativas vigentes del sector TIC.
- **Responsabilidad:** Mantiene un manejo ético de la información de sus clientes y cuida los impactos ambientales y sociales de sus operaciones.
- **Compromiso:** El equipo de Comware trabaja enfocado en los objetivos de cada proyecto, acompañando a sus clientes en los procesos de transformación digital.
- **Respeto:** Promueve un ambiente laboral inclusivo y valora la relación con colaboradores, clientes e instituciones públicas y privadas.
- **Sostenibilidad:** Integra prácticas que favorecen la eficiencia energética y la innovación responsable, apoyando el desarrollo tecnológico del país.

Ubicación Geográfica.

Figura 1. Ubicación geográfica Comware S.A.



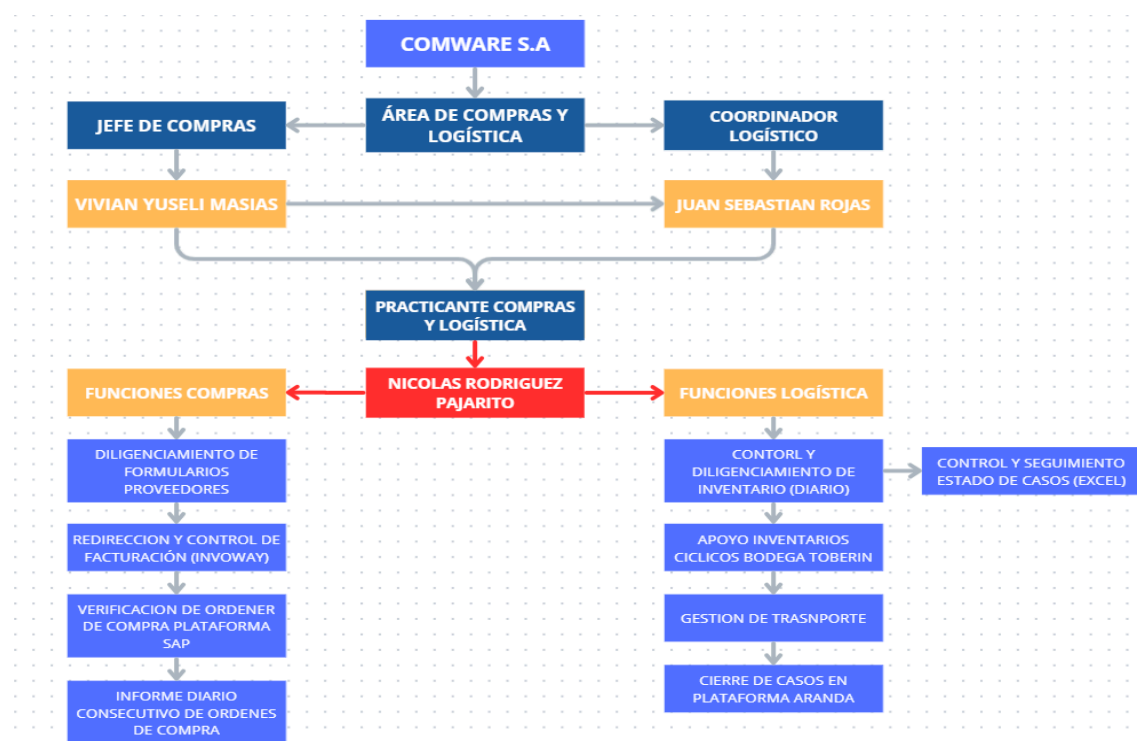
Nota: se proporciona el link correspondiente a la ubicación geográfica.

<https://share.google/ArOQLiOkN5rQKmDW1>

Estructura Organizativa

La estructura organizacional del área de Logística e Inventarios en Comware S.A. Se encuentra organizada en diferentes niveles funcionales que permiten coordinar las actividades relacionadas con la gestión de recursos tecnológicos, el control de inventarios y el soporte operativo de los proyectos desarrollados por la compañía. Dicha estructura se representa mediante un organigrama que permite visualizar las relaciones jerárquicas y funcionales entre los diferentes cargos y procesos del área a continuación se puede evidenciar gráficamente lo mencionado anteriormente:

Figura 2. Organigrama estructura organizativa.



Nota. Elaboración propia a partir de los roles y funciones estipulados para el cargo.

Análisis DOFA.

Fortalezas

- Más de 50 años de experiencia en el sector TIC colombiano.
- Reconocimiento como integrador de soluciones tecnológicas y telecomunicaciones.
- Alianzas estratégicas con empresas multinacionales como IBM y Avaya.
- Amplia cobertura nacional y talento humano especializado.

Oportunidades

- Creciente demanda de transformación digital en organizaciones.
- Expansión de tecnologías como inteligencia artificial, big data y ciberseguridad.
- Participación en licitaciones estatales de infraestructura tecnológica.
- Integración de tendencias como nube híbrida y digitalización de procesos.

Debilidades

- Dependencia significativa de contratos con el sector público.
- Alta competencia en el sector TIC.
- Necesidad de actualización constante del personal ante avances tecnológicos.
- Dependencia de terceros en algunos procesos operativos.

Amenazas

- Avances tecnológicos que requieren inversión constante.
- Competencia de empresas internacionales con mayor respaldo financiero.

- Cambios económicos o políticos que afectan la contratación.
- Riesgos de ciberseguridad y regulaciones de protección de datos.

DOFA cruzado.

Tabla 1. Matriz DOFA cruzado de Comware S.A.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
MATRIZ DOFA	1. Demanda de transformación digital. 2. Crecimiento en big data y ciberseguridad. 3. Licitaciones estatales. 4. Tendencias en nube y digitalización.	1. Avance tecnológico acelerado. 2. Competencia extranjera. 3. Inestabilidad económica y regulatoria. 4. Riesgos de ciberseguridad.
FORTALEZAS	FO (FORTALEZAS-OPORTUNIDADES)	FA (FORTALEZAS-AMENAZAS)
1. Experiencia en el sector TIC. 2. Alianzas estratégicas internacionales. 3. Cobertura nacional. 4. Equipo humano especializado.	1. Usar la experiencia y alianzas estratégicas para desarrollar soluciones de transformación digital y analítica. 2. Aprovechar la cobertura nacional para fortalecer la participación en licitaciones públicas y privadas. 3. Desarrollar soluciones omnicanal para fortalecer la oferta de transformación digital en el mercado.	1. Apoyarse en la reputación y capacidad técnica para enfrentar la competencia extranjera. 2. Fortalecer la ciberseguridad y actualización tecnológica para reducir riesgos. 3. Utilizar el talento humano especializado para adaptarse a los cambios del sector TIC.
DEBILIDADES	DO (DEBILIDADES-OPORTUNIDADES)	DA (DEBILIDADES-AMENAZAS)
1. Dependencia del sector público. 2. Actualización tecnológica constante del personal. 3. Visibilidad internacional limitada. 4. Complejidad logística nacional.	1. Diversificar servicios hacia mercados privados para reducir la dependencia del sector público. 2. Implementar programas de capacitación continua en nuevas tecnologías. 3. Optimizar la gestión logística mediante herramientas digitales.	1. Establecer controles y KPIs para mitigar riesgos tecnológicos y regulatorios. 2. Mejorar la gestión de proveedores y procesos tercerizados. 3. Desarrollar planes de contingencia frente a cambios del entorno.

Nota. Elaboración propia a partir del análisis organizacional realizado durante la práctica profesional.

Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en Comware S.A., específicamente en el área de logística y compras, se identificaron algunas debilidades relacionadas con la falta de indicadores que permitieran medir con precisión la eficiencia de los procesos logísticos, los tiempos de entrega, la gestión de inventarios y el cumplimiento de los proveedores. Según Ballou (2004), la logística empresarial debe apoyarse en métricas de desempeño para garantizar el flujo eficiente de materiales, información y recursos financieros dentro de la organización. En el caso de Comware S.A., la ausencia de estos mecanismos de control dificulta la trazabilidad de las operaciones y la evaluación de los resultados obtenidos.

Asimismo, se evidenciaron amenazas externas como la alta competencia en el sector tecnológico, la dependencia de proveedores externos, los riesgos en la cadena de suministro y la constante evolución tecnológica. De acuerdo con Chopra y Meindl (2022), las empresas que no miden su rendimiento logístico enfrentan mayores riesgos ante la variabilidad del mercado y las exigencias de los clientes. Estas condiciones demuestran la necesidad de implementar herramientas de análisis que permitan mejorar la planeación y la toma de decisiones.

Por ello, el planteamiento central del presente informe se orienta hacia el diseño e implementación de indicadores clave de desempeño (KPIs) en el área de logística y

compras de Comware S.A., con el propósito de fortalecer el control operativo, optimizar la gestión de proveedores y contribuir a la eficiencia global de los procesos internos.

Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

La importancia de este trabajo radica en su contribución al fortalecimiento de la eficiencia y la transparencia en los procesos de logística y compras dentro de Comware S.A. El uso de indicadores clave de desempeño (KPIs) permite medir de forma objetiva la efectividad de las operaciones, los tiempos de entrega, el nivel de cumplimiento de los proveedores y los costos asociados a la cadena de suministro. Como señalan Kaplan y Norton (1996), los indicadores de desempeño constituyen herramientas esenciales para alinear las actividades operativas con los objetivos estratégicos, fomentando la mejora continua y la toma de decisiones basada en datos.

El proyecto también es relevante porque introduce una cultura organizacional basada en resultados, lo que favorece la rendición de cuentas y la identificación oportuna de oportunidades de mejora. Según Christopher (2016), una gestión logística eficiente requiere información confiable y medible, pues solo así es posible alcanzar altos niveles de servicio y competitividad en el mercado.

Entre las limitaciones del trabajo se encuentra la disponibilidad parcial de información sobre procesos de compras y entregas, lo cual puede afectar la precisión inicial de los indicadores. Además, la implementación de KPIs exige capacitación al personal para su interpretación y seguimiento, así como el apoyo de sistemas tecnológicos adecuados para el registro de datos.

En cuanto a los alcances, el proyecto se centra en el diseño y aplicación inicial de un modelo de KPIs dentro del área de logística y compras, con potencial de expansión a otras dependencias de la empresa. Se busca establecer una base sólida para futuras estrategias de optimización y control, orientadas al fortalecimiento de la cadena de suministro de Comware S.A.

Objetivos del informe de prácticas profesionales

Objetivo general

Diseñar e implementar un modelo de indicadores clave de desempeño (KPIs) en el área de logística y compras de Comware S.A., que permita optimizar la eficiencia operativa, mejorar el control de los procesos y apoyar la toma de decisiones estratégicas frente a las debilidades y amenazas identificadas.

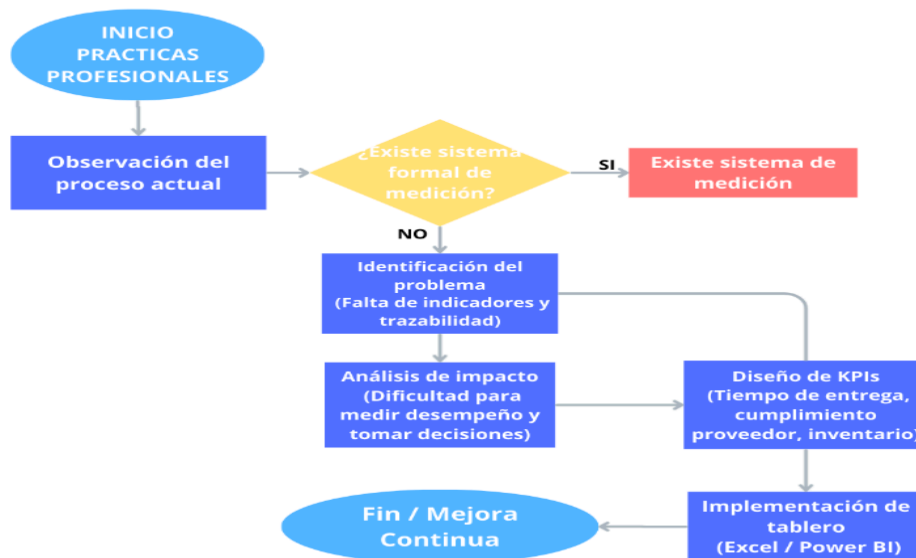
Objetivos específicos

- Diagnosticar las principales debilidades y amenazas que afectan la gestión logística y de compras en Comware S.A.
- Diseñar un conjunto de indicadores clave de desempeño (KPIs) orientados a mejorar la gestión de administración de inventarios.
- Proponer acciones de mejora derivadas del análisis de los KPIs, enfocadas en la optimización de recursos, reducción de costos y mejora de la trazabilidad de los procesos.
- Evaluar el impacto de la implementación del modelo de indicadores claves KPIs frente a la situación inicial, para encontrar las bondades del modelo propuesto de indicadores de KPIs.

Contenido plan de mejora

A continuación, se presenta el diagrama de flujo correspondiente a la propuesta del plan de mejora, en el que se representan las etapas del análisis realizado durante las prácticas profesionales. A partir de la observación del proceso actual, se identificó la ausencia de un sistema estructurado de medición del desempeño, lo que llevó a plantear la implementación de indicadores clave de desempeño (Key Performance Indicators, KPIs) y un tablero de control como herramienta para mejorar el seguimiento de las operaciones y fortalecer la toma de decisiones dentro de la empresa.

Figura 2. Diagrama de flujo



Nota. Elaboración propia a partir del análisis organizacional realizado durante la práctica profesional.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se evidenció la necesidad de contar con un sistema de medición que permitiera evaluar el rendimiento de los procesos logísticos y de compras en Comware S.A. Actualmente, la empresa presenta desafíos en la trazabilidad de las operaciones, el control de los tiempos de entrega y la evaluación de los proveedores, lo que limita la capacidad de análisis y toma de decisiones.

Con base en este diagnóstico, se propone la implementación de un modelo de indicadores clave de desempeño (KPIs) como herramienta de mejora continua. Según Parmenter (2015), los KPIs son instrumentos esenciales para traducir la estrategia en resultados medibles, facilitando la gestión operativa y el control de procesos críticos. En el contexto de Comware S.A., la propuesta busca fortalecer la eficiencia, la transparencia y la planeación dentro del área de logística y compras.

3.1 Propuesta de Mejora.

El plan de mejora desarrollado en el área de Logística y Compras de Comware S.A. Surge a partir de la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de los procesos internos. Durante la práctica profesional se evidenció que la ausencia de indicadores formales dificulta la medición objetiva del desempeño logístico, especialmente en aspectos como: tiempos de entrega, gestión de inventarios y evaluación de proveedores. Esta situación limitaba la capacidad de análisis y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos confiables y limitaba el proceso de toma de decisiones con base en la información.

Diversos autores destacan que la medición del desempeño es un elemento fundamental para garantizar la alineación entre las operaciones y la estrategia organizacional. Según Kaplan y Norton (1996), los sistemas de indicadores permiten

traducir la estrategia empresarial en acciones medibles, facilitando el control y la mejora continua en su cuadro de mando integral “CMI” de la herramienta balance score card “BSC”, De manera complementaria, Parmenter (2015) señala que los indicadores clave de desempeño (KPIs) deben centrarse en los factores críticos que realmente impactan los resultados de la organización, evitando métricas irrelevantes que no generen valor.

En el ámbito logístico, la medición del rendimiento adquiere aún mayor relevancia, ya que la eficiencia en la cadena de suministro influye directamente en los costos, el nivel de servicio y la competitividad empresarial. Ballou (2004) sostiene que una gestión logística efectiva requiere métricas que permitan monitorear el flujo de materiales, información y recursos financieros. Asimismo, Chopra y Meindl (2022) enfatizan que las organizaciones que no miden su desempeño logístico enfrentan mayores riesgos ante la variabilidad del mercado y la presión competitiva.

Con base en estos fundamentos teóricos, se diseñó e implementó un modelo de KPIs orientado a evaluar el cumplimiento de tiempos de entrega, la exactitud en inventarios, el nivel de desempeño de proveedores, la rotación de existencias y el costo promedio por orden de compra. Adicionalmente, se propuso la construcción de un tablero de control (dashboard) en herramientas como Excel o Power BI, con el fin de consolidar la información y facilitar su análisis visual. Según Marr (2022), los tableros de control permiten transformar datos dispersos en información estratégica de fácil interpretación para la toma de decisiones.

La implementación del sistema de KPIs permitió pasar de un enfoque operativo reactivo a un modelo de gestión más estructurado y estratégico, fortaleciendo la trazabilidad, la transparencia y la eficiencia del área. Este plan no solo aporta mejoras

concretas en la gestión logística, sino que también establece bases sólidas para una cultura organizacional orientada a resultados y mejora continua.

Para la elaboración de tablero de control se tomó como punto de partida la base de Excel existente en la empresa, se tuvieron en cuenta los elementos medibles como lo son las empresas que prestan el servicio de transporte, los destinos a los que se hacía llegar los equipos electrónicos, los proyectos existentes en la empresa, entre otros. De tal manera que, para poder tener un mejor control dentro del tablero, se tomaron estos indicadores principales y se plasmaron tanto en gráficos como en tarjetas con el dato exacto de los elementos mencionados anteriormente, buscando de manera eficiente tener respuesta de datos exactos al instante, lo que facilitará tanto la toma de decisiones como los reportes mensuales enfocados al rendimiento que se hacen dentro de la empresa.

Conclusiones

El desarrollo de las prácticas profesionales en Comware S.A. permitió identificar que, aunque el área de Logística y Compras cuenta con experiencia y capacidad operativa, presentaba debilidades en la medición y control de sus procesos internos que podrían generar problemas y pérdidas a futuro. La ausencia de indicadores formales limitaba la trazabilidad de la información, el seguimiento al desempeño de proveedores y la evaluación objetiva de la eficiencia logística.

La implementación del modelo de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) demostró ser una herramienta estratégica para fortalecer el control operativo y mejorar la toma de decisiones. A través de indicadores como el cumplimiento de tiempos de entrega, la exactitud en inventarios y la rotación de existencias, se logró establecer parámetros

medibles que permiten evaluar resultados y detectar oportunidades de mejora de manera oportuna.

Asimismo, la propuesta del tablero de control y el seguimiento periódico de los indicadores contribuyen a consolidar una cultura organizacional basada en datos, transparencia y mejora continua. Esto no solo impacta positivamente el desempeño del área, sino que también fortalece la competitividad de la empresa frente a los retos del sector tecnológico.

Se concluye que la medición constante del desempeño logístico no es solo un mecanismo de control, sino una herramienta estratégica que permite anticipar riesgos, optimizar recursos y alinear las operaciones con los objetivos corporativos. El modelo propuesto sienta las bases para una gestión más eficiente y con potencial de expansión a otras áreas de la organización.

Finalmente, como recomendación se sugiere seguir alimentando a detalle la hoja de cálculo de Excel siguiendo la estructura utilizada en años previos (ortografía, tipografía, color) para así evitar desajustes en el tablero de control y de esa manera obtener un resultado claro y actualizado. De igual manera se sugiere hacer lectura, seguimiento y análisis de los resultados de manera mensual tanto como por la persona a cargo de la operación como de las personas encargadas de su registro, de esa manera se genera un entorno más dinámico, confiable y dispuesto a proponer ideas, como soluciones orientadas netamente al desempeño de los indicadores, facilitando así la lectura y el análisis de los resultados.

Referencias

Ballou, R. H. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro (5.^a ed.). Pearson Educación.

Chopra, S., & Meindl, P. (2022). Supply chain management: Strategy, planning, and operation (8th ed.). Pearson.

Christopher, M. (2016). Logistics and supply chain management (5th ed.). Pearson Education.

García, L., & López, M. (2021). Gestión operativa y control del desempeño en organizaciones latinoamericanas. *Revista Iberoamericana de Administración*, 18(2), 45–59.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The balanced scorecard: Translating strategy into action. Harvard Business School Press.

Parmenter, D. (2015). Key performance indicators: Developing, implementing, and using

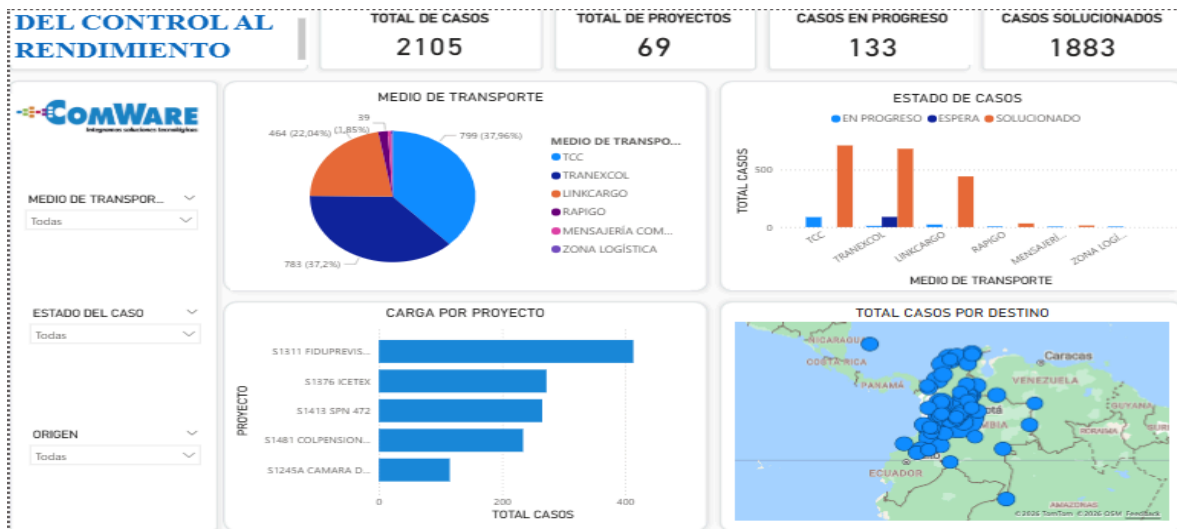
Anexos

Anexo 1. Excel del área logística Comware S.A.

CASO	QUE SE TRANSPORTA	FECHA DE SOLICITUD	ESTADO DEL CASO	MEDIO DE TRANSPORTE	ORIGEN	DESTINO	PROYECTO	CODIGO
11001		29/01/2025	SOLUCIONADO	LINKCARGO	Bogotá	Apartadó	S1376 ICETEX	S1376
11467		14/04/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Apartadó	S1376 ICETEX	S1376
12347		21/08/2025	SOLUCIONADO	LINKCARGO	Bogotá	Apartadó	S1413 SPN 472	S1413
12482		3/09/2025	SOLUCIONADO	LINKCARGO	Bogotá	Apartadó	S1413 SPN 472	S1413
11002		29/01/2025	SOLUCIONADO	LINKCARGO	Bogotá	Arauca	S1376 ICETEX	S1376
11633		4/02/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Arauca	S1376 ICETEX	S1376
11114		14/02/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Arauca	S1376 ICETEX	S1376
11364		28/03/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Arauca	S1376 ICETEX	S1376
11418		4/04/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Arauca	S1376 ICETEX	S1376
12551		11/09/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Arauca	S1376 ICETEX	S1376
11104		13/02/2025	SOLUCIONADO	N/A	Bogotá	Armenia Quindío		
11121		17/02/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Armenia Quindío	S1376 ICETEX	S1376
11937		24/06/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Armenia Quindío	S1376 ICETEX	S1376
12135		22/07/2025	SOLUCIONADO	LINKCARGO	Bogotá	Armenia Quindío	S1376 ICETEX	S1376
12167	TRIL	25/07/2025	SOLUCIONADO	TCC	Pereira	Armenia Quindío	S1376 ICETEX	S1376
12231	NCOS	4/08/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Armenia Quindío	S1376 ICETEX	S1376
13238		16/12/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Armenia Quindío	S1376 ICETEX	1376
11287		14/03/2025	SOLUCIONADO	LINKCARGO	Bogotá	Barrancabermeja	S1531 ECOPETROL	S1531
12175		25/07/2025	EN PROGRESO	LINKCARGO	Bogotá	Barrancabermeja	S1540 COLPENSIONES	S1540
10661		13/01/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Barranquilla	S1311 FIDUPREVISORA	S1311
10931		21/01/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Barranquilla	S1311 FIDUPREVISORA	S1311
10943		23/01/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Barranquilla	S1251A FINDETER	S1251A
10962		24/01/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Barranquilla	S1251A FINDETER	S1251A
10995		29/01/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Barranquilla	S1311 FIDUPREVISORA	S1311
11031		4/02/2025	SOLUCIONADO	TCC	Bogotá	Barranquilla	S1251A FINDETER	S1251A

Nota. Base creada por la empresa, retroalimentada diariamente.

Anexo 2. Resultado final tablero de control KPIs



Nota. Elaboración propia a partir del análisis organizacional realizado durante la práctica profesional.