



| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Avance al cuarto trimestre de 2025 | % Avance Acu. |
|---|---------------|-------------|--|---------------|
| 1. Fortalecimiento e integración de canales digitales para la prestación del servicio soportados en la transformación digital | 1-feb-25 | 21-dic-25 | * Implementación 5a versión CertiBot Certificación de Haberes * Automatización servicios - integración de la IA con WhatsApp Business - herramientas de análisis con Power BI * Omnicanalidad Call Center para respuesta automatizada con IA a inquietudes de interés general e integración con NicoBot a solicitudes sobre los inmuebles | 100% |
| 2. Servicios en la nube | 1-feb-25 | 21-dic-25 | Las funcionalidades del nuevo Portal Transaccional en la nube están probadas y se implementó la salida a producción de la Ventanilla Virtual de Radicación (VVR) con atención presencial Se implementaron servicios innovadores de seguridad en la nube - VPN Harmony SASE - firewall CloudGuard de Check Point y SIEM Microsoft Sentinel | 100% |
| 3. Sostenibilidad infraestructura tecnológica | 1-feb-25 | 21-dic-25 | A nivel de infraestructura tecnológica se implementó la red inalámbrica WLAN para los equipos corporativos de los asesores que atienden a los afiliados en puntos de atención Se mantuvo la disponibilidad de canales de comunicaciones, centros de cableados, administración de bases de datos, monitoreo y fortalecimiento de almacenamiento, actualización de servidores y de nuevos certificados para mejorar la seguridad en general de la plataforma tecnológica. | 100% |
| 4. Sostenibilidad sistemas de información | 1-feb-25 | 21-dic-25 | Soporte y mantenimiento a los sistemas de información mediante la actualización, desarrollo de las integraciones necesarias para el consumo de servicios, atención de solicitudes de los procesos, desarrollo y asistencia a los bots implementados, avance de los proyectos enfocados a los servicios de cara al afiliado como autenticación digital, mejoras al sistema core del negocio entre otros. | 100% |
| 5. Ofrecer servicios transaccionales con seguridad. | 1-feb-25 | 21-dic-25 | Se implementaron servicios de seguridad - firewall CloudGuard de Check Point como también actualización de políticas y controles que apoyan la seguridad en los servicios digitales y transaccionales de Caja Honor. | 100% |
| | | | | 100% |

Revisó
Luis Carlos Rivera Torrenegra
Jefe Oficina Asesora de Informática

Revisó
Diana María Ospina Herrera
Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones encargada de las funciones como Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Elaboró:
Erika Paola Pava Doncel
Oficina Asesora de Informática