Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 1 de 4		

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	03	21	A	24	04	21

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JOSE EDUARDO PARADA JMENEZ
DEPENDENCIA	GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA
CARGO	COORDINADOR GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

3 **DATOS DEL CONTRATO**

OBJETO: Prestar los servicios profesionales de seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de calidad, riesgos, auditorias y contratación para la optimización y cumplimiento de la operación de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología."	
NÚMERO DE CONTRATO	2021- 0059
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	06/01/2021
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	06/01/2021
CONTRATISTA	JUAN PABLO FORERO FORERO
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	80039945
VALOR (incluido IVA)	El valor del contrato es hasta por la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($42,938,897).
PLAZO	El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021. Este plazo empezará a contarse a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
FECHA DE INICIO	07/01/2021
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/12/2021
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4 **SEGUIMIENTO CONTRACTUAL**

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	Ejecutar las actividades tendientes al cumplimiento de los procesos de Administración de Cartera y Terminación o cumplimiento de obligaciones crediticias, atendiendo los procedimientos adoptados en el sistema de gestión de calidad del ICETEX	X		X	
2	Apoyar las actividades de mejora para los procedimientos del Grupo de Administración de Cartera y en los sistemas de información, cuando se requiera	X		X	

3	Responder a los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido correspondientes al Grupo de Administración de Cartera; así como PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros.	X		X	
4	Aplicar las diferentes novedades en la cartera, asegurando su correcta liquidación, con los controles establecidos para cada procedimiento.	X		X	
5	Asistir a las reuniones convocadas para el desarrollo del objeto contractual.	X		X	
6	Realizar seguimiento a los requerimientos tecnológicos, hasta su solución requerida.	X		X	
7	Reportar situaciones evidenciadas en la cartera que estén generando inconsistencias.	X		X	
8	Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato	X		X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

5 **PRODUCTOS ENTREGABLES**

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe mensual sobre las obligaciones específicas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.	X	
2	Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato.	X	
3	Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.	X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

6 **¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?**

SI X	**NO**
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO.	

7 **RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)**

Presentó soporte de pago a la Seguridad Social emitido por el operador "APORTES EN LÍNEA", donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (Pensión, Salud y ARL), por el mes de marzo de 2021.

Planilla Marzo No. 9417879005

8 **¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?**

SI	X	**NO**		**NO APLICA**	

9 **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

	VIGENCIA *(AÑO 2021)*
VALOR DEL CONTRATO	$42,938,897,00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$0,00
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	$3.598.232,00
VALOR EJECUTADO	$ 12.953.635,20
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 29.985.261,80

10 **ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:**

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO ___X__

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

11 **REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:**

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	**3 REGULAR**	**4 ACEPTABLE**	**5 EXCELENTE**

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	
REEVALUACIÓN GENERAL		
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

FECHA DE ELABORACIÓN: 24/04/2021



_____

FIRMA DEL SUPERVISOR

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johann Ortiz Rodríguez	Contratista VOT-GAC		24/04/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quien corresponda.				

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2021-0059

CERTIFICA:

Que, la Coordinacion del Grupo de Administración de Cartera en calidad de supervisor del contrato, cuyo objeto es "*Prestación de servicios técnicos de apoyo a la gestión a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología de ICETEX en el trámite de actividades administrativas propias del área.",* recibió a satisfacción el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato por parte del contratista **JUAN PABLO FORERO FORERO,** identificado con C.C. 80.039.945, durante el periodo comprendido entre el 25 de marzo al 24 de abril de 2021.

Para lo fines del presente, la contratista entregó el soporte de pago a la Seguridad Social emitido por el operador Aportes en Línea, 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	No. Planilla	Pensión	Salud	Arl
MARZO 2021	9417879005	$230.300	$180.000	$7.600

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la cuenta de cobro No 2021-004, expedida el 24 de abril de 2021, por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE. M/CTE. ($3.598.232,00).

En constancia se firma en Bogotá D. C. el 24 de abril del año 2021.

JOSÉ EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato 2021 – 0059

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johann Ortiz Rodríguez	Contratista VOT-GAC		24/04/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quien corresponda.				

CONTRATO 2021-0059
JUAN PABLO FORERO FORERO

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO No.: 2021-004	*FECHA DEL INFORME: 24 DE ABRIL DE 2021*

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 2021-004, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2021-0059.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 25 DE MARZO AL 24 DE ABRIL DE 2021:

- ***OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:***

1. *Apoyar en el análisis y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, radicados al Grupo de Administración de Cartera, de acuerdo con los procedimientos establecidos en calidad.*

- *Con el fin de atender en su totalidad los diferentes tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, radicados al Grupo de Administración de Cartera, se procedió con el análisis y atención de los casos asignados: Defensor, SIC Facilita, acción de tutela, fallo de tutela, requerimientos judiciales, procesos ejecutivos e insolvencias económicas, realizando las siguientes gestiones:*

  - ✓ *Se procede con la revisión y análisis del requerimiento remitido*
  - ✓ *Se procede con la revisión y análisis de la cartera de la obligación asegurando su correcta liquidación.*
  - ✓ *Se procede con la aplicación de los ajustes requeridos*
  - ✓ *Se procede con la corrección y actualización ante las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION.*
  - ✓ *Se genera proyección de certificación*
  - ✓ *Se remite para validación del abogado*

  Dentro del periodo comprendido entre el 25 de marzo 24 de abril de 2021, se validaron un total de 102 obligaciones, remitidas mediante los siguientes procesos:

CORREO	56
PROCESOS JUDICIALES COBRANZAS	28
ACCIÓN DE TUTELA	8
DEFENSOR	6
REQUERIMIENTOS OAJ	2
INSOLVENCIAS ECONÓMICAS	1
INCIDENTE DE DESACATO	1
Total general	**102**

  Por lo anterior, en aras de brindar los insumos solicitados por las áreas encargadas atendiendo de fondo cada uno de los requerimientos, se procedió con la revisión de cada una de las obligaciones, validando su debida liquidación, y ajustando los créditos que presentaran inconsistencias con el fin de garantizar la correcta liquidación de las obligaciones analizadas.

2. *Apoyar en la atención de los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido correspondientes al Grupo de Administración de Cartera; así como PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros.*

- *En cumplimiento de lo anterior, se procedió con la atención de la totalidad de casos asignados. De igual manera, dentro de mis funciones como Líder del Grupo De Requerimientos, se veló por cumplimiento en la atención de la totalidad de las peticiones remitidas al Grupo de Administración de Cartera mediante el correo: requerimientosvot@icetex.gov.co, proceso de defensor financiero y sic facilita, generando de esta manera el cumplimiento dentro de los términos establecidos para cada uno de los procesos.*

Al realizar el análisis de los requerimientos atendidos durante este periodo, allegados al Grupo de Administración de Cartera, mediante PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros, se evidenciaron las siguientes tipologías:

SOLICITUD DE SIMULACIÓN - COBRANZAS	35
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	27
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	11
ENVÍO NOTIFICACIONES HABEAS DATA	6
APLICACIÓN DE PAGO	5
AJUSTE PLAN ÉPOCA DE AMORTIZACIÓN	4
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	3
CONDONACIÓN POR INVALIDEZ	3
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	2
APLICACIÓN ACUERDO DE PAGO INSOLVENCIA	2
AJUSTE SM DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	1
APLICACIÓN DE ACUERDO DE PAGO- EXTINCIÓN	1
AUTORIZACIÓN DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS	1
AJUSTE PLAN ÉPOCA DE ESTUDIOS	1
Total general	**102**

A continuación, se relaciona un análisis de las causas raíz detectadas en la atención de los requerimientos remitidos, a través de las cuales, se detectan situaciones particulares que son reportadas tanto a los demás líderes de proceso con a la coordinación del grupo, a fin de detectar poblaciones inconsistentes y mitigar el impacto generado por esta situación.

- *SOLICITUD DE SIMULACIÓN – COBRANZAS: Dentro de los procesos ejecutivos adelantados por el grupo de cobranzas se procede con las simulaciones generadas acorde con las especificaciones remitidas por el abogado a cargo del trámite, con el fin de que este documento sea parte del proceso de ejecutivo adelantado.*

  Es de señalar que se va a hacer entrega del simulador al Grupo de Cobronas con el fin de que esta tipología disminuya y que no se requiera gestión adicional por parte del grupo de requerimientos.

- *REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN: Con el fin de brindar insumo al OAJ y el Grupo de Cobranzas, se procede con la certificación de casos relacionado con Insolvencias económicas y procesos judiciales. Para ello, se genera una revisión detallada de la cartera, indicando la composición e su liquidación, los fatores que la han afectado y su saldo a la fecha. Como resultado de lo anterior, se remite una certificación detallada que es tenida en cuenta como principal insumo a la hora de atender dichos procesos por las áreas involucradas.*

  Aunado a lo anterior, tratándose de requerimientos en su mayoría remitidos por la Oficina asesora Jurídica de la entidad, se realiza un análisis detallado de cada caso, buscando blindar a la entidad de riesgos reputacionales y legales. Es de señalar que el Acuerdo 011 del 4 de septiembre de 2006, el concepto jurídico del ICETEX según Memorando OAJ-2200 del 10 de junio de 2016 y la resolución de la S.I.C., Número 5544 del 20 febrero de 2017, donde la S.I.C ordena al ICETEX adoptar una serie de medidas para garantizar la protección de los consumidores beneficiarios de créditos educativos con el ICETEX, que finalmente permitirá prevenir y mitigar el impacto de riesgos legales y/o reputacionales de la Entidad, por lo anterior, se procede a brindar repuesta de fondo, conforme con los lineamientos establecidos.

- *ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO, presenta una participación considerable dado que se evidencia nuevamente solicitudes remitidas por los procesos manejados al interior del grupo, mediante las cuales se busca establecer si se dio cumplimiento a la Ley Habeas Data, previo al reporte.*

3. *Verificar y ajustar los créditos en los aplicativos de información de la cartera; así mismo aplicar novedades que se requieran para la estabilización de la misma*

   Con el fin de asegurar la estabilización de las obligaciones analizadas, se procedió con la revisión de los 106 casos referenciados, de los cuales, únicamente el 7% debió ser sujeto de ajuste o validación completa, asegurando que la obligación a la fecha se encuentra debidamente ajustada y liquida conforme con las características de la línea de crédito.

	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DEPURADA	94	92%
ESTABILIZADA	8	8%
	102	**100%**

4. *Seguimiento a las obligaciones que presenten ajuste tecnológico hasta asegurar la estabilización del mismo.*

   RF-RF-142266-4-38360: Durante este periodo fue necesario generar 1 casos mediante ajuste tecnológico Aranda, con el fin de ajustar el CBP, con miras a dejar registrado el cambio de línea de crédito autorizado por VCC.

5. *Acudir a las reuniones citados para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo.*

   Durante este periodo se participó en cada una de las reuniones programas, dentro de las cuales se establecieron lineamientos para la gestión del año. Adicionalmente se analizaron casos específicos con el fin de adelantar gestiones que minimicen el riesgo legal al interior de la entidad.



6. *Aplicar las novedades permitidas en el sistema de información de la cartera, asegurando su correcta liquidación.*

- *Durante este periodo se procedido con el análisis de cada una de las obligaciones asignadas, asegurando en cada uno de los casos su correcta liquidación, de esta manera fue necesario realizar ajuste en 8 de los casos atendidos, esto con el fin de asegurar su correcta*

liquidación.

TIPO DE AJUSTE	CANTIDAD
AJUSTE PLAN ÉPOCA DE AMORTIZACIÓN	3
AJUSTE PLAN ÉPOCA DE ESTUDIOS	1
APLICACIÓN DE ACUERDO DE PAGO-EXTINCIÓN	1
APLICACIÓN DE PAGO	1
CONDONACIÓN POR INVALIDEZ	1
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	1
Total general	**8**

7. *Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.*

Como líder del grupo de requerimientos se realizó:

- *Se procedió con la asignación y revisión de la totalidad de requerimientos remitidos mediante el correo: Requerimientos Vot <requerimientosvot@icetex.gov.co>, velando por su trámite dentro del plazo establecido por la entidad. Conforme con loa anterior, se procedió con la revisión y asignación de **166** casos de este proceso.*

- *Se procedió con la asignación y revisión de la totalidad de requerimientos remitidos mediante el proceso de Defensor del Consumidor Financiero, velando por su trámite dentro del plazo establecido por la entidad. Conforme con loa anterior, se procedió con la revisión y asignación de **57** casos de este proceso.*

- *Dentro del proceso SIC- Facilita, se procedió con la revisión y asignación de 5 casos dentro de los tiempos establecidos por la entidad.*

- *Durante este periodo se procedió a dar trámite a las solicitudes para adelantar procesos judiciales por parte del Grupo de Cobranzas, proceso mediante el cual se atendieron 84 solicitudes*

Consolidado Grupo de Requerimientos 25 de marzo al 24 de abril de 2021:

PROCESO	***#***	***%***
TUTELAS	*94*	*20%*
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR	*57*	*12%*
SIC FACILITA	*5*	*1%*
SOLICITUDES COBRANZAS	*113*	*24%*
OTROS REQUERIMIENTOS	*161*	*34%*
REQUERIMIENTOS OAJ	*41*	*9%*
TOTAL REQUERIMIENTOS	***471***	***100%***

- *De igual manera, se genera soporte dentro del grupo con el fin de que las respuestas generadas por el grupo de requerimientos sean insumo suficiente para la atención de los diversos requerimientos.*

- *Se hizo especial énfasis en el grupo, en la importancia y necesidad de reportar a los líderes de cada grupo o bandeja, las anomalías encontradas que puedan generar inconformidad dentro de los usuarios por diversas tipologías, esto con el fin de que se logren adelantar acciones que permitan ajustar las anomalías encontradas en la cartera.*

- *Se hace seguimiento a la productividad, remitiendo la productividad semanal del grupo de requerimientos para que esta sea tenida en cuenta en el comité de PQR.*

CONTRATO 2021-0059
JUAN PABLO FORERO FORERO

Entregables:

1. *Informe mensual sobre las obligaciones específicas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.*

   Se hace entrega del informe mensual relacionando el cumplimiento de las obligaciones específicas, al igual que de la base de gestión, la cual fue remitida dentro de los plazos establecidos al correo de la persona encargada:

2. *Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato.*

   Se hace entrega de la base de gestión a Jenny Marcela Rodriguez jmrodriguez.cont@icetex.gov.co; y se hace el envió de cada certificación generada tanto al abogado a cargo del trámite, como al correo de Requerimientos Vot requerimientosvot@icetex.gov.co, en el cual quedará la trazabilidad de cada unió de los requerimientos atendidos.

   La gestión de SIC facilita y DCF se encuentra disponible en el sistema de gestión documental de la entidad Orfeo.

3. *Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.*

   Las actas de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato se encuentran en la carpeta compartida Z:\CARTERA\3. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA\4.ACTAS DE MEJORAMIENTO\AÑO 2021.

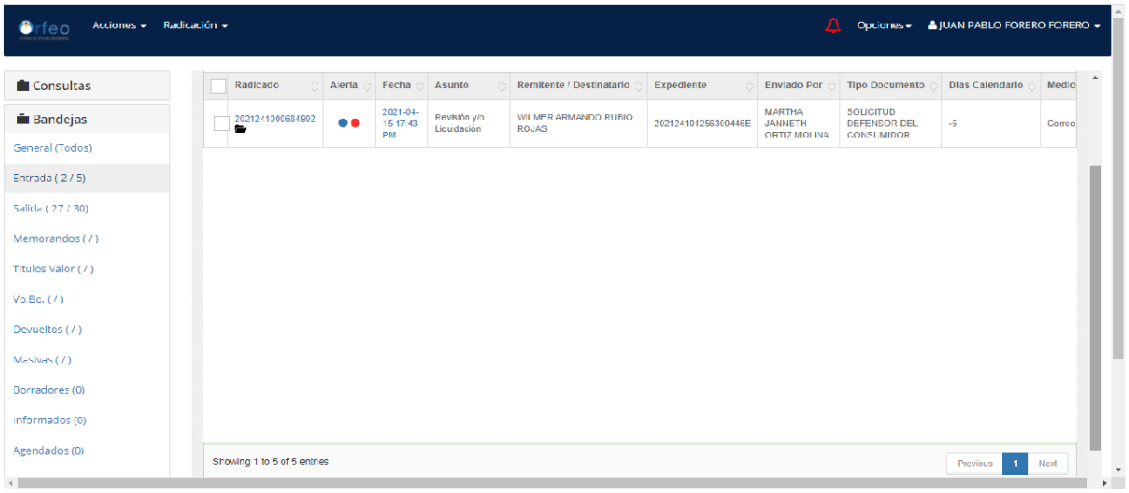
Indicadores de gestión:

1. *Este indicador se calcula sobre con base en el cumplimiento de las actividades mensuales ejecutadas con un resultado igual o superior al 95%.*

INDICADOR	***META***
Actividades realizadas / actividades asignadas	*95%*
102/102	*100%*

Tratándose de requerimientos que ponen en riesgo reputacional y legal a la entidad, la totalidad de estos son gestionados dentro del plazo otorgado.

Imagen aplicativo Orfeo:



CONTRATO 2021-0059
JUAN PABLO FORERO FORERO

Los casos que se encuentran en bandeja corresponden al proceso de defensor del consumidor financiero y fueron asignados el dia de hoy, por lo que encuentran dentro de los términos establecidos para su gestión. Adicionalmente los casos que se encuentran en la bandeja de salida, están en proceso de creación de expediente.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 24 días del mes abril del año 2021 por los que en ella intervinieron.



Juan Pablo Forero Forero
80.039.945
Anexo: (Detalle el adjunto al informe)

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johann Ortiz Rodríguez	Contratista VOT-GAC		24/04/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quien corresponda.				

GESTIÓN GRUPO REQUERIMIENTOS ABRIL DE 2021

Grupo Administración de Cartera

La educación es de todos
Mineducación

GESTIÓN GRUPO REQUERIMIENTOS ABRIL - 2021

	ene-21	feb-21	mar-21
TUTELAS	59	100	68
DEFENSOR	46	47	44
SIC FACILITA	10	17	3

PROCESO	#	%
TUTELAS	94	20%
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR	57	12%
SIC FACILITA	5	1%
SOLICITUDES COBRANZAS	113	24%
OTROS REQUERIMIENTOS	161	34%
REQUERIMIENTOS OAJ	41	9%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**471**	**100%**

La educación es de todos
Mineducación

GESTIÓN TUTELAS

TUTELAS	
ACCIÓN DE TUTELA	79
FALLO DE TUTELA	13
INCIDENTE DE DESACATO	2
TOTAL	**94**

A CARGO DE:	
ICETEX	8
USUARIO	86
TOTAL	**94**

Se evidencia que la mayor cantidad de fallos en contra de la entidad, corresponden a temas de condonación por graduación, ante los cuales crédito reporta a cartera el memorando para surtir los tramites de aprobación y aplicación.

ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	**27**
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	**19**
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	**11**
APLICACIÓN DE PAGO	7
CONDONACIÓN POR INVALIDEZ	4
CANCELACIÓN TOTAL	4
CONDONACIÓN POR SABER PRO	4
CONSULTA DE AUXILIOS	3
CONDONACIÓN FONDOS 100%	3
EXPLICACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	3
AUXILIO INTERRUPCIÓN DE PAGO	2
CORRECCIÓN DE REPORTES ANTE CENTRALES DE RIESGO	2
CRÉDITOS NUEVOS	2
SOLICITUD INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE PAGOS	1
REVERSAR PASO AL COBRO	1
PLANES DE AMORTIZACIÓN	1
Total general	**94**

GESTIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR	
DEFENSOR	57

A CARGO DE:	
ICETEX	7
USUARIO	50
TOTAL	**57**

Los ajustes procesados dentro del proceso de defensor corresponde a temas de ajuste en plan de pagos, capitalización y ajuste de recaudo.

APLICACIÓN DE PAGO	**8**
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	**7**
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	**5**
CONSULTA DE AUXILIOS	4
AJUSTE DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	4
AJUSTE DE RECAUDO	3
AUTORIZACIÓN DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS	3
CONDONACIÓN POR SABER PRO	3
AJUSTE PLAN ÉPOCA DE AMORTIZACIÓN	3
AJUSTE DE INTERÉS	3
EXPLICACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	3
ERROR INFORMACIÓN RECIBO DE PAGO	2
RECOMPOSICIÓN (CONDONACIÓN)	1
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	1
ENVÍO NOTIFICACIONES HABEAS DATA	1
AJUSTE DE CAPITALIZACIÓN	1
RECOMPOSICIÓN (AJUSTE GIRO)	1
CANCELACIÓN TOTAL	1
CONDONACIÓN FONDOS 100%	1
ELIMINACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO	1
CONDONACIÓN POR INVALIDEZ	1
Total general	**57**

GESTIÓN SIC FACILITA

SIC FACILITA	
SIC FACILITA	5

A CARGO DE	
ICETEX	1
USUARIO	4
TOTAL	**5**

CONSULTA DE AUXILIOS	1
AJUSTE DE CAPITALIZACIÓN	1
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	1
CANCELACIÓN TOTAL	1
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	1
Total general	**5**

El ajuste procesado corresponde a una obligación que presentó inconsistencias en los saldos capitalizados, razón por la cual se procedió con el ajuste.

La educación es de todos
Mineducación

REQUERIMIENTOS OAJ

REQUERIMIENTOS OAJ	33
DEMANDAS SIC	7
QUEJAS SIC	1
TOTAL	**41**

A CARGO DE:	
ICETEX	1
USUARIO	40
TOTAL	**41**

Explicación de la liquidación de la obligación y el por qué de los saldos a fecha, razón por la cual se procede con la explicación del crédito otorgado, sus condiciones, giros, pagos, paso al cobro, llegando al estado de cuenta que presenta a la fecha de respuesta la obligación.

REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	11
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	6
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	6
CONDONACIÓN FONDOS 100%	4
CANCELACIÓN TOTAL	3
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	2
CONSULTA DE AUXILIOS	2
APLICACIÓN DE PAGO	1
PRORROGA	1
EXPLICACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	1
AUXILIO AMPLIACIÓN DE PLAZO	1
REINTEGRO DE GIRO	1
AJUSTE DE RECAUDO	1
CONDONACIÓN POR SABER PRO	1
Total general	**41**

La educación es de todos
Mineducación

OTROS REQUERIMIENTOS

SOLICITUDES COBRANZAS	
PROCESOS JUDICIALES COBRANZAS	84
SOLICITUD DE SIMULACIÓN - COBRANZAS	23
INSOLVENCIAS ECONÓMICAS	22
CESIÓN CISA	7
TOTAL	**136**

REQUERIMIENTOS ADICIONALES	
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	71
ENVÍO NOTIFICACIONES HABEAS DATA	41
SOLICITUDES ÁREAS	18
COSMOS	8
Total general	**138**

¡Gracias!

www.icetex.gov.co

¡Síguenos en nuestras redes sociales!

@icetex | ICETEX Colombia | @Icetex_colombia | ICETEX | ICETEX

La educación es de todos | Mineducación