**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**

**SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. 126/2020**

**Período: 1 – 31 DE MAYO DE 2021**

**PAGO No. 7**

**OBJETO:** Administración, control, seguimiento y pago de obligaciones tributarias, y demás obligaciones asociadas a los bienes dados en leasing habitacional. Así mismo, realizar inspecciones, gestiones necesarias y otorgar respuestas ante las entidades públicas, personas jurídicas, personas naturales, entre otros. Adicionalmente, administración, saneamiento y venta de bienes restituidos.

**Bogotá, 25 de junio de 2021**

# FONDO NACIONAL DEL AHORRO
# GRUPO LEASING HABITACIONAL
# SUPERVISIÓN CONTRATO No. 126 - 2020

Área: Vicepresidencia Cesantías y Crédito

Supervisor del Área: Elkin Fernando Marín Marín (E)

Profesional de apoyo: Carmen Rivero Mejía – Grupo Leasing

Apoyo a la supervisión: Luis Miguel Ramirez – Grupo Leasing

Juan David Lopez - Grupo Leasing

Contratista: **TCI SOFTWARE S.A.S**

## CONTEXTUALIZACION

Supervisión al contrato de prestación de servicio No. 126 suscrito el 3 de octubre de 2020, celebrado entre Fondo Nacional del Ahorro y TCI Software SAS, que tiene como objeto "Administración, control, seguimiento y pago de obligaciones tributarias, y demás obligaciones asociadas a los bienes dados en leasing habitacional. Así mismo, realizar inspecciones, gestiones necesarias y otorgar respuestas ante las entidades públicas, personas jurídicas, personas naturales, entre otros. Adicionalmente, administración, saneamiento y venta de bienes restituidos"

| | |
|---|---|
| **Valor Contrato** | Mil ochocientos sesenta millones doscientos treinta y ocho mil cuatrocientos ochenta pesos ($1.860.238.480) |
| **Vigencia Contrato** | 11/11/2020 al 10/11/2021 |
| **Ubicación donde se ejecutará el contrato** | A nivel Nacional |
| **Póliza de Seguro** | 21-45-10134758 de 24/11/2020 Seguros del Estado |
| **Vigencia de Cumplimiento** | Desde 11-11-2020 Hasta 11-03-2022 |
| **Vigencia Salarios y Prestaciones Sociales** | Desde 11-11-2020 Hasta 11-11-2024 |
| **Vigencia Calidad del Servicio** | Desde 11-11-2020 Hasta 11-03-2022 |
| **Rubro presupuestal** | Núm. 2.1.2.1.04.00.04-Legalizacion de Crédito |

## OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento y supervisión del cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas en el estudio previo y sus anexos, formalizadas según lo expuesto en el contrato 126 de 2020 contenido en la plataforma SECOP II, en el anexo de condiciones generales asociado, en el Acuerdo de Niveles de Servicio y el acta de inicio suscritas por el contratista y el Fondo Nacional del Ahorro.

**Objetivos Específicos**

- Verificar, revisar y monitorear la debida ejecución de las especificaciones para el alcance del objeto contractual.
- Controlar la ejecución presupuestal.
- Evaluar la ejecución del contrato y al contratista.

## A. DESARROLLO DEL OBJETO CONTRACTUAL

### 1. Elaboración y actualización del inventario de activos leasing habitacional

El FNA en cumplimiento de las condiciones contractuales, entregó al contratista base en Excel de los contratos activos de Leasing Habitacional al 30 de junio de 2020, actualizada al 31 de diciembre de 2020 para la construcción y actualización del inventario, la cual debe manejarse en el modelo de informe CISA – SIGA para la consolidación de la información. Es importante anotar que el seguimiento se realizaba en dos estudios paralelos que al alcanzar el 100% de administración de los inmuebles para ambas bases, se unifica y el seguimiento del cumplimiento de los ANS se hace en evaluación total de las bases. Adicionalmente la volumetría de contratos e inmuebles administrados puede variar mes a mes, considerando los contratos ya cancelados e inmuebles transferidos a los locatarios.

Como resultado de la obligación antes descrita, se concluyó:

| Número de Activos LH Inventariados/ Total Número de Activos Leasing Habitacional | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total número de activos leasing habitacional asociada (Bases corte Mayo/21)** | **Activos LH validados en el periodo** | **No. De activos LH no inventariados** | **Avance esperado del periodo** | **Avance real ejecutado** | **Cumplimiento** | **% DE ACTIVOS NO VERIFICADOS** |
| 10239 | 10239 | 0 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 0.00% |

**LH – Leasing Habitacional**

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe SIGA-CISA - Inventario:**

1. En el cuadro resumen de inventario se relaciona que se han validado 10239 inmuebles, de los cuales como propietario figura el FNA para 10233, lo cual es consistente con la validación.

   En la marcación de las columnas Est_Juridico, Q-Gravamen y Proceso para los contratos 201802268-2 y 201907478-2 que figuran de propiedad de otros, no figura ninguna acotación particular como en los otros casos. (E)

   Con relación a lo anterior, TCI Software confirma que:

   El activo asociado al contrato 201802268-2, fue solicitado para el concepto de Inventario, no se solicitó para análisis VUR, teniendo en cuenta que a la fecha el predio se encuentra al día

por todos los conceptos.

En cuanto al contrato 201907478-2, no registra en la base de datos. El contrato que registra es el 201907478-3, al igual que el caso anterior, la solicitud se realizó para revisión de propietario.

En el correo del 12/05/2021 fue aclarado la razón por la cual se realiza la solicitud de los VUR, el cual relaciono a continuación.

Con relación a las aclaraciones brindadas por TCI Software SAS, tal y como se mencionó en el informe inmediatamente anterior, la entrega de VURs implica el estudio de todo el documento. A esto hace referencia el aparte de calidad, veracidad y completitud de la información reportada. El estudio documental ha de ser integral en cualquiera de los casos y no limitarse al alcance principal o razonabilidad por la cual se solicita el estudio.

(Se aclara por el FNA que la acotación obedece al contrato 201907478-3 y no al terminado en 2, citado.)

2. Al cruzar la base de inventario contra la tabla resumen reportada por TCI en el correo del 5 de junio de 2021, se observa que los casos asociados a los contratos 201802268-2 y 201907478-3 no figuran relacionados y como caso relevante se asocia el caso del contrato 201905380-3 pero este no se incluye en la base.

   TCI Software argumenta que:

   Para los dos primeros contratos, se encuentran asociados como propiedad de otros en las bases, como fue mencionado anteriormente, serán solicitados para análisis VUR, ya que se solicitaron debido a que el propietario es un tercero.

   En cuanto al contrato 201905380-3, se encuentra asociado en la base de novedades VUR, como compraventa a favor del FNA, sin embargo, tiene una falsa tradición por lo que se solicitó por Novedad, se marca como Libre, debido a que no tiene ningún trámite en curso en contra del FNA.

   De acuerdo con lo anterior, TCI Software debe actualizar la revisión de los dos inmuebles y en dado caso, actualizar el reporte.

   De otra parte y en función de los criterios de marcación de “Estado” actuales por TCI Software, se entiende el porque no figura dentro del reporte el activo que se considera libre y tiene la falsa tradición, sin embargo, TCI Software debe verificar las condiciones particulares que figuran dentro de los certificados de tradición y libertad e incluirlas dentro de los informes, con el fin de general alertas tempranas de los casos que puedan afectar la tenencia de los bienes.

3. Para el cierre de mayo reportan 10.239 inmuebles administrados, contra el mes inmediatamente anterior donde se administraban 10.244 activos. Lo anterior se aclara adecuadamente considerando la transferencia de 5 inmuebles a sus locatarios. De igual manera se da claridad frente al número de contratos administrados, donde se reportan actualmente 8.145 contratos de leasing habitacional, contra el mes inmediatamente anterior se administraban 8.148 contratos, sustentado de igual manera por lo acotado anteriormente.

4. Igual que en el informe anterior se reportan 127 inmuebles pendientes por validación de número de cedula catastral de los cuales 122 se mencionan que corresponden a liquidación presuntiva en Bogotá, y los demás se marcan que corresponden a la base II en proceso de

actualización. TCI Software aclara que este proceso obedece a que están siendo gestionados con los locatarios y las Secretarías de Hacienda para obtener la información de la cédula catastral.

Se mencionan 122 casos de liquidación presuntiva para Bogotá sin número de cédula catastral, verificado por TCI Software. De igual manera se aclara que en cuanto a estos casos, se espera que el IGAC realice la asignación de los CHIPS de los predios una vez sean individualizados, una vez asignado el CHIP también se les asignará la cédula catastral, ya que la registrada en las escrituras corresponde a la de Mayor Extensión.

TCI Software complementa la información brindada sobre estos casos aclarando que la liquidación presuntiva se realiza a los predios que no tienen asignado CHIP por parte de la SDH y Catastro, cuando al predio es individualizado y actualizado catastralmente por el IGAC se realiza la asignación de CHIP correspondiente.

Es importante mencionar que en las bases no se marca como M.E, teniendo en cuenta que, aunque se encuentran en Mayor Extensión, para la Ciudad de Bogotá, los locatarios deben presentar, declarar y pagar el impuesto predial del activo mediante liquidación presuntiva.

Frente a lo anterior se observan dentro de la base de datos 141 casos marcados en liquidación presuntiva lo cual es viable, ya que pueden tener cedula catastral y no CHIP asociado. Es claro que frente a un corte y otro este volumen puede variar una vez se asignen los CHIP ’s para las liquidaciones de impuestos.

No obstante, se solicitó a TCI Software aclarar porque en la base anterior figuran 136 casos y en la actual 141, a lo cual se realizaron los ajustes pertinentes, confirmándose 136 casos.

5. El FNA realizó la gestión de otorgar permiso de acceso a la plataforma WorkManager con el fin de consultar documentos legales del locatario, para que TCI Software SAS, de acuerdo con sus solicitudes, pueda tener acceso a la información documental, de lo cual ya se encuentra debidamente autorizado y capacitado.

6. De los 355 casos identificados con área de terreno igual a cero metros cuadrados, se observan 16 sin ninguna observación, a lo cual TCI Software realizó la debida complementación y ajuste.

7. De manera particular se identifican 2 casos con área construida de 103.610.000M2 y 41.854M2 los cuales no se encuentran en Mayor Extensión, al igual que 35 casos adicionales con valores asociados a avalúo catastral mayor a $2500MM.

   TCI Software realizó la revisión, actualización y ajuste correspondiente, en cuanto a las áreas construidas. En cuanto a los predios que se encuentran sin la acotación de Mayor Extensión y asociado a un valor mayor en su avalúo catastral, de la misma manera se realiza el ajuste pertinente.

   Es importante mencionar que la actualización de la base de SIGA-CISA, es diaria, por lo que en cada informe se evidenciaran cambios en los respectivos activos.

   Se verifican los ajustes realizados por TCI Software y se recomienda verificar la existencia de casos similares adicionales que se puedan presentar.

8. Se observan 11 contratos que registran hipoteca y/o trámites en curso evidenciados en el certificado de tradición y libertad. Se solicita a TCI Software revisar si dentro de la base se marcan todos los contratos bajo estas condiciones y de igual manera complementar con lo

acontecido con las resultas del contrato 201908148-3.

TCI Software aclara que dentro de la base se marcan los activos que presentan novedades o condiciones especiales de acuerdo con el análisis VUR.

TCI Software SAS realizará una propuesta para la marcación jurídica requerida en cada caso dentro del próximo informe y el FNA realizará una capacitación al responsable o responsables de TCI Software SAS, encaminada a la claridad de conceptos y acotaciones dentro de los VURs.

9. TCI Software SAS atiende la inclusión el avance presentado en actualizaciones de estado jurídico de inmuebles en el periodo, reportándose 1534.

10. TCI Software SAS realizó la modificación en la lista desplegable TIPO de “Parqueaderos” a Parqueadero, sin la letra “S”.

**Resultado.** El resultado de la gestión cumple con lo establecido. Se debe completar el 100% de la información y minimizar los errores encontrados.

**Sanción.** No aplica sanción

**2. Reportar Novedades VUR con respecto a embargos, demandas, limitaciones, medidas cautelares, etc.).**

De acuerdo con los criterios establecidos para generar la necesidad de validación de cualquier tipo de gravámenes que recaigan sobre los activos asociados a operaciones de Leasing Habitacional, pero dejando claridad que TCI será responsable del reporte de cualquier tipo de medida que recaiga sobre cualquiera de los activos leasing habitacional. A fecha de corte de mayo se solicitaron y verificaron 285 VURs, de acuerdo con la discriminación realizada para cada evento.

1. De los 285 VURs revisados en el periodo se reportaban 3 con proceso, 15 pendientes y 267 libres.

   Con relación a los 3 casos reportados con proceso, jurídicamente hablando no puede darse esa connotación a los tres casos, ya que solo en uno se encuentra con la anotación como tal, en otro caso figura en curso y el tercer caso no figura ni tramite ni la anotación dentro del certificado de tradición y libertad, por tanto, se podría encontrar errado el análisis y marcación de dos de los tres casos.

   Con relación a este punto, TCI Software SAS menciona que se realiza la acotación de embargo, teniendo en cuenta que en el VUR se evidencia la anotación en trámite o la anotación asociada a Embargo, por lo que en el análisis VUR en la casilla W se relaciona esta tipología.

   Se solicitó registrar el estado actual con una casilla donde el diagnostico que se reporte sea el real, lo cual se corregirá por TCI Software para el próximo informe.

2. Los 15 casos señalados como pendientes fueron trasladados al FNA para su revisión de acuerdo con lo observado. Es importante anotar que el estado pendiente no obedece a que no se hubiese realizado la correspondiente validación, sino que el FNA debe realizar gestión interna para subsanar, los cuales fueron remitidos al área correspondiente de desembolsos

del Fondo, por presentar observaciones al momento del desembolso. Con respecto a lo anterior, TCI corrigió el informe con respecto a la marcación pendiente.

3. Para cada uno de los casos asociados con procesos en trámite, TCI Software cita resumidamente la gestión realizada con la propiedad horizontal y con los abogados encargados.

4. Dentro del informe se relaciona como libre el inmueble asociado al contrato 201800753-3 con CTL 051-221257, cuando figura con hipoteca y de propiedad de un tercero (en gestión del grupo de desembolsos para subsanación).

   TCI Software realiza la revisión del VUR y evidencia el registro de Hipoteca, realizando el ajuste dentro de la base, pero no en el cuerpo del informe, lo cual ajustará en el informe siguiente.

5. De igual manera, se marca como libre el inmueble asociado al CTL 060-313649, cuando en la cadena de tradición se observa una anotación de falsa tradición que puede afectar la compraventa del inmueble.

   Este caso, aunque fue relacionado dentro del capítulo 1 en el punto 2 del presente informe, también se lista dentro del presente ya que obedece a los dos escenarios tratados, aunque el alcance sea diferente. Se unifica con la observación dada en el capítulo anterior.

6. Dentro del informe no se relacionan en los 15 casos pendientes que fueron validados dentro del periodo, 2 casos asociados a los contratos 201907122-1 y 201905253, que de acuerdo con la base de datos figuran con hipotecas, siendo esta la información que se tramitó con el área de garantías del FNA. (E)

   Frente a lo mencionado anteriormente, TCI Software SAS argumenta que la hipoteca del contrato 201907122-1 se encuentra a favor del FNA y que esto se registró en el VUR analizado en el transcurso del mes y en cuanto al contrato 201905253-2, que está siendo revisado por el FNA desde el informe a corte de Abril, con el fin de aclarar las anotaciones realizadas para el activo.

   Lo argumentado anteriormente no obedece a lo reportado. Dentro del cuerpo del informe de gestión se cita un correo donde TCI Software remite los casos pendientes de novedades VUR, y los dos anteriores, en especial el primero, no se encuentra reportado. Este es el insumo que se presenta al área de garantías y por tanto se omitió de ser así, información relevante que debía ser estudiada y verificada, lo cual no debe presentarse dentro de la gestión.

| No. De inmuebles requeridos para revisión por parametrización | Validaciones jurídicas realizadas | Ejecución esperada | Ejecución realizada | Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| 285 | 285 | 100.00% | 100.00% | 100% |

**Resultado.** El resultado de la gestión cumple con lo establecido.

3. **Seguimiento y validación de obligaciones tributarias asociadas al activo leasing.**

**IMPUESTO PREDIAL.**

El seguimiento de avance de gestión que inicialmente se realizaba en dos estudios paralelos, considerando el alcance planteado para cada base de datos entregada, al alcanzar la validación de las dos bases al 100%, se unifica.

| **Número de Activos LH sin validar por Impuesto Predial / Total Número de Activos Leasing Habitacional** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total Número de activos leasing habitacional asociada (Bases corte Mayo/21)** | **Inmuebles LH validados por prediales en el periodo** | **No. De activos LH no inventariados** | **Avance esperado del periodo** | **Avance real ejecutado** | **Cumplimiento** | **% DE ACTIVOS SIN VALIDAR POR IMPUESTO REDIAL** |
| 10239 | 10238 | 1 | 100.00% | 99.99% | 99.99% | 0.01% |

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe Impuestos – Corte Mayo:**

1. TCI Software SAS realizó la verificación y actualización de titularidad de 10238 inmuebles, quedando pendiente 1. Para el cierre del mes de mayo de 2021 y de acuerdo con los compromisos gerenciales, se esperaba la validación del 100% de los casos.

2. Con relación a la observación dada en el parágrafo 1 de este capítulo dentro del informe, se solicita a TCI Software SAS que aclare a que se refiere con la actualización de titularidad del activo en materia de impuestos y derechos de petición a gestionar.

   TCI Software manifiesta que se realiza la acotación en cuanto a la actualización de la titularidad en materia de impuestos, teniendo en cuenta que se tienen predios bajo propiedad del FNA que registran titularidad de terceros en materia de impuestos, por lo que se gestionará mediante derechos de petición la actualización de la titularidad a nombre del FNA.

   Lo que se menciona de acuerdo con la aclaración, es que se relacionó dentro del archivo el titular del activo en materia de impuestos, observándose que se debe realizar el trámite de derechos de petición para 4019 casos donde la titularidad en materia de impuestos es de un tercero. Se espera inicio y planteamiento de la estrategia para actualizar los casos en el mes de junio de parte de TCI Software.

3. Se observan múltiples opciones de tipificaciones en el campo de titularidad que obedecen a las mismas organizaciones, lo cual no corresponde al deber ser de las bases de datos y su homogeneidad de la información.

   TCI Software realiza las modificaciones correspondientes, pero se recomienda por el FNA realizar la unificación más clara y considerar errores tipográficos que pueden ampliar la base de tipologías, lo cual quedara revisado para el mes de junio.

4. Dentro de la base no se evidencian las celdas solicitadas con novedad donde se pueden evidenciar que activos están en proceso de transferencia y/o cuales locatarios están

fallecidos.

TCI Software aclara que la tipificación de las celdas descritas anteriormente fue solicitada por el FNA el 4/06/2021, un día antes de la generación de los informes, por lo que no fue posible cargar esta columna.

De acuerdo con lo anterior, se debe presentar la inclusión para el informe del mes de junio.

5. Se observan 12 casos de vigencias anteriores a 2021 en mora, de los cuales se distinguen:

   8 predios en Mayor Extensión con moras asociadas a las constructoras pendiente por adelantar el trámite de desenglobe. De acuerdo con lo relacionado frente al mes pasado, 4 constructoras ya adelantaron este trámite y a la fecha dichos inmuebles se reportan al día. Se solicita a TCI Software informar sobre los casos pendientes y frente a la gestión realizada el pasado 5 de Mayo, a lo cual TCI Software informa:

   A la fecha, se tienen pendientes 8 activos de Valledupar, asociados a dos constructoras, estas constructoras dieron respuesta con los radicados de desenglobe, sin embargo, a la fecha, no se ha obtenido la asignación catastral por parte del IGAC.

| CONSTRUCTORA | TRAZABILIDAD |
|---|---|
| CONSTRUCTORA LOS MAYALES SA | 3/12/2020 - Solicitud Constructora<br>9/12/2020 - Respuesta Constructora<br>8/01/2021 - Primer D.P IGAC<br>12/02/2021 - Primera solicitud Liquidación Presuntiva S.H. con radicados 2021021324EC6D0 y 20210213DD957E2<br>8/03/2021 - Segundo D.P IGAC<br>8/03/2021 - Respuesta D.P IGAC<br>30/03/2021 - Segunda solicitud Liquidación Presuntiva S.H con radicados 20210330B6FF48A y 20210330F002EE0<br>24/05/2021 - Tercer D.P IGAC<br>2/06/2021 - Visita alcaldía - No hay atención al público. |
| CONSTRUCTORA PROYECTO E INVERSIONES MPL SAS | 4/12/2020 - Respuesta Constructora<br>8/01/2021 - Primer D.P IGAC<br>12/02/2021 - Primera solicitud Liquidación Presuntiva S.H. con radicados 2021021335F2FB1, 20210213B077F63, 202102133F6DBEB, 2021021358AD440 y 2021021332C9E29.<br>8/03/2021 - Segundo D.P IGAC<br>8/03/2021 - Respuesta D.P IGAC<br>30/03/2021 - Segunda solicitud Liquidación Presuntiva S.H con radicados 20210330D0D2048, 20210330412BE7D, 20210330EC0AE5F, 202103309E17560 y 2021033042E83A2<br>18/05/2021 - Tercera solicitud Liquidación Presuntiva S.H<br>24/05/2021 - Tercer D.P IGAC<br>2/06/2021 - Visita alcaldía - No hay atención al público. |

   De los 4 inmuebles que se reportan en mora ubicados en Florencia, La Estrella y Medellín, TCI Software complementa lo siguiente:

   - La Estrella: Se encuentra en actualización de facturación, según lo manifestado, para el tercer trimestre la Alcaldía suministrará la factura para pago.
   - Medellín: La locataria cuenta con acuerdo de pago con la Secretaria de Hacienda. Se Solicita a TCI Software SAS informar sobre el estado del cumplimiento de este con los soportes correspondientes.

     TCI Software informa que la locataria está realizando abonos a la factura, por lo que ella mes a mes, se acerca a la Secretaria de Hacienda y le generan la facturación de abono, a la fecha la locataria ha realizado los pagos. Lo anterior fue validado por la Secretaria de Hacienda mediante llamada telefónica.

     No obstante, se debe contar con el soporte idóneo que garantice dicho acuerdo y su cumplimiento, lo cual TCI Software presentará para el mes de junio.
   - Florencia: con relación a estos dos casos se observan moras de 2020 que se menciona se cancelaron la tercera semana de junio. No obstante, dentro del seguimiento desde el mes de enero se reportaron al día por este concepto, lo cual

no correspondía a su estado real. (E)

Frente a estos dos casos TCI Software informa que no había sido posible realizar la actualización, por lo que la Secretaria de Hacienda respondió el derecho de petición interpuesto para verificar el estado de los activos.

Estos casos no se debían reportar al día, dado que no se había podido verificar su estado real, desinformando al FNA.

6. Para el mes de marzo se identificaron 15 inmuebles con reclamaciones con respecto a los cobros por parte de la SH interpuestas por los locatarios a esa entidad. Para el mes anterior se reportaron dos más bajo esta condición. Es importante aclarar que, aunque todos los casos se encuentran al día, se solicitó a TCI Software informar el estado de gestión de la reclamación, lo cual no se ha notificado al FNA.

   Para este informe se solicitó el mes pasado a TCI Software SAS realizar la gestión de seguimiento de las reclamaciones interpuestas por los locatarios, lo cual se debe involucrar dentro del presente.

   TCI Software aclara que corresponden a los casos de Villavicencio, sobre los cuales TCI Software en representación del FNA realizó el pago por dichos conceptos, y en consecuencia se le remitió a los locatarios el PODER para realizar la solicitud de compensación y/o devolución. De acuerdo con la experiencia, los locatarios no recibirán respuesta por parte de la Sec. Hacienda, en cuanto a la reclamación de la Vigencia de desenglobe, teniendo en cuenta que, en el portal tributario, ya aparece cancelada la deuda.

   Con respecto a la justificación antes descrita y suministrada por TCI, el proveedor no debe aseverar los resultados de otras entidades. Por otra parte, se recomienda por gestión de servicio al cliente, realizar un seguimiento con los locatarios y/o acompañamiento.

7. Se relaciona 1 caso en mora con acuerdo de pago del locatario de vigencia anterior.

   TCI Software informó en el informe anterior que la locataria está en la espera de la emisión de la factura de Abono, tenía cita el día 25/05/2021 con la Sec. Hacienda de Medellín, y que una vez enviada la documentación será actualizada en la base de datos.

   Dentro del presente informe no se menciona adicional a respecto.

   TCI Software presenta el soporte de pago aportado por la locataria, sin embargo y tal como se manifestó líneas arriba, debe contarse con el debido soporte idóneo que valide la existencia del acuerdo de pago.

8. TCI Software realiza la inclusión del estado de los inmuebles que hacen parte del Convenio Hábitat, no obstante, menciona que hay 7 casos donde los locatarios realizaron directamente el pago del impuesto predial, pero en el cuadro resumen se relacionan 9, lo cuál debe ser validado.

   TCI Software realizó la revisión y ajuste correspondiente, siendo 17 casos a la fecha cancelados por los locatarios.

9. Dentro de la base se relaciona un caso al día (201804755-3), pero con valor de mora acumulada por $206.972, a lo cual TCI Software realizó el ajuste correspondiente.

**Resultado.** Al unificar gestión de las bases para valoración total del cumplimiento del ANS se observa que se cumple con lo establecido. No obstante, TCI Software debe continuar la gestión de validación hasta completar el 100% del inventario.

**Sanción.** No aplica

**VALORIZACION.**

Dentro del informe se menciona que se gestionaron para este concepto 8131 contratos de 8.145. El seguimiento se realiza en un único estudio, considerando el alcance planteado para cada base de datos entregada.

| Número de Activos LH sin validar de la contribución por concepto de Valorización / Total Número de Activos Leasing Habitacional | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total Número de contratos leasing habitacional asociada (Bases corte Mayo/21)** | **Contratos LH validados por valorización en el periodo** | **No. De contratos LH no validados** | **Avance esperado del periodo** | **Avance real ejecutado** | **Cumplimiento** | **% DE ACTIVOS SIN VALIDAR POR VALORIZACION** |
| 8145 | 8131 | 14 | 100.00% | 99.83% | 99.83% | 0.17% |

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe Valorización – Corte Mayo:**

1. Se reportan 14 casos pendientes por validar de los cuales uno obedece a la base uno del municipio de Caucasia (201908042). Es de acotar que a la fecha debía tenerse actualizado el 100% de la base I e independientemente de las dificultades para el acceso de la información, lo reportado debe ser consecuente en cada mes y/o contar con los soportes pertinentes, además de ultimar gestiones para acceder a la información del estado de impuesto de valorización así la entidad responsable no brinde respuesta.

   En informe anterior TCI Software aclaró que el caso pendiente que se encuentra relacionado con la Base I corresponde al Municipio Caucasia y se han realizado dos (2) derechos de petición solicitando la información a la fecha sin respuesta por parte de la entidad. De acuerdo con esto, se debe verificar cuando vencen los términos y proceder con un recurso de tutela si no se tiene respuesta.

   En cuanto a los pendientes de la totalidad de la base es de suma importancia mencionar, que se cuentan con municipios que sin el pago del impuesto predial de la Vigencia en curso no entregan el paz y salvo correspondiente a la valorización, por lo que hasta que no se tenga el pago (de acuerdo con calendario tributario) de dicho concepto no es posible realizar la actualización de la valorización.

   De acuerdo con lo expuesto, se debe realizar el seguimiento pertinente para la consecución

de la información pendiente de validaciones sin realizar.

2. Dentro del informe se relacionan 5 municipios en los cuales a pesar de la gestión realizada por TCI Software para la consecución de la información sobre el impuesto de valorización, a la fecha se cuenta solo con soporte de audio brindado por las alcaldías, con los cuales se valida que se encuentran al día. No obstante, se espera actualización de dichos soportes, una vez se reactive la atención al publico para reemplazar los audios por soportes mas idóneos.
3. Frente al caso reportado de mora por mayor extensión, TCI Software realizó el trámite de la consecución de la información para la interposición de acción de tutela a nombre del FNA, de la cual se obtuvo respuesta de la constructora y ya no se encuentra en mora.
4. Dentro de la base de datos se encuentran dos activos sin fecha de validación, lo cual es ajustado por TCI Software.
5. Se evidencian 30 casos que para el mes de abril no aplicaba el servicio y para el mes de mayo terminan al día. Se debe realizar la correspondiente justificación con los soportes correspondientes.

   TCI Software al respecto complementa que el estado de las valorizaciones es variable, ya que depende de las obras que se manejen alrededor de la ubicación de los activos y a la fecha se están realizando las actualizaciones correspondientes a la Vigencia 2021, por lo que existen municipios a los cuales el año pasado no realizaban cobro y para este año, se genera cobro, pero no afecta a la ubicación del activo.

   Lo anterior es correspondiente al manejo de este tributo.
6. Teniendo en cuenta que el gravamen por valorización se encuentra en función de los proyectos que se puedan asociar dentro de cada localidad de acuerdo con las resoluciones en función de las obras publicas proyectadas, se considera se debe tener especial atención cuando se realice el reporte, al realizar una marcación asociada a que no aplica el servicio o a que se encuentra al día, ya que la fuente generadora para cada caso es diferente.
7. Se menciona por TCI Software que la titularidad en materia de impuestos fue actualizada de acuerdo con la base de predial.

**Resultado.** Al unificar gestión de las bases para valoración total del cumplimiento del ANS se observa que se cumple con lo establecido. No obstante, TCI Software debe continuar la gestión de validación hasta completar el 100%.

**Sanción.** No aplica

4. **Seguimiento y validación de obligaciones por Cuotas de Administración**

Para el total de contratos administrados mencionados (8145) se mencionan como validados para la fecha de corte 31 de Mayo (8141) de acuerdo con la gestión esperada para cada base entregada.

| **Número de Activos LH sin validar por Administración / Total Número de Activos Leasing Habitacional (Mes 1)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total Contratos LH y sometidos a PH en administración (bases corte mayo/21)** | **Contratos LH validados por administración en el trimestre** | **No. De contratos LH no validados** | **Avance esperado del trimestre** | **Avance real ejecutado** | **Cumplimiento** | **% de activos sin validar por administración** |
| 8145 | 8141 | 4 | 33.00% | 99.95% | 100.00% | 0.05% |

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe Administración – Corte Mayo:**

1. Se menciona que a la fecha se encuentran pendientes aún por validar 2 casos de la primera base que se encuentran pendientes desde el mes de noviembre de 2020. Al cruzar contra la base se observan en total 4 inmuebles en estado pendiente por validar de los cuales 2 corresponden a la Base I. TCI Software informa que obedece a que, a pesar de realizar gestión y visitas de la solicitud ante los locatarios y administraciones, no se ha obtenido respuesta. No obstante, lo anterior, se reitera que es responsabilidad de TCI Software tomarse las medidas necesarias para la consecución de la información y subsanación de los pendientes que tienen más de tres meses sin verificarse y pueden poner en riesgo al Fondo.

   De los casos pendientes de la Agrupación Residencial Aqualina Orange se solicita a TCI Software SAS informe la trazabilidad de la gestión realizada, a lo cual realiza el reporte de trazabilidad y gestión del cual no se han obtenido los resultados esperados tanto de la administración como de los locatarios.

   Por tal razón y en virtud de la gestión a la fecha realizada, TCI Software realizará la gestión pertinente asociada a recursos de tutela a instaurar para cada caso en el mes de junio.

2. Se reportan 34 casos que no se encuentran sometidos a Reglamento de Propiedad Horizontal y se indica que no aplica servicio temporalmente, ya que de acuerdo con lo mencionado previamente por TCI Software, a la fecha no se ha constituido legalmente la administración.

3. TCI Software reporta 15 casos los cuales en abril se informó que no aplica el servicio y para el mes de mayo se notifica que cambia su estado ya que el servicio anteriormente no aplicaba temporalmente. Al realizar la revisión, dentro de la base se observan 37 casos bajo esta condición, de los cuales 13 se encuentran en mora y 24 al día a la fecha. Como en el informe anterior, de los 37 casos por el FNA se observa que para los casos reportados que no aplicaba servicio, en informes de periodos de gestión anterior al presente mes, existen otros inmuebles dentro de las mismas copropiedades a los cuales se les validó previamente su estado frente al pago de administraciones y si aplicaba el servicio, contrario a lo acá expuesto.

De acuerdo con lo anterior y considerando que este tipo de inconsistencia se observó el mes anterior, se debió realizar la validación necesaria frente a cada copropiedad.

Frente a lo anterior expuesto TCI Software SAS manifiesta que como se expuso en el informe, esta situación se va a seguir presentando, por lo que el estado puede variar de acuerdo con la condición, por ejemplo: Por ser proyecto nuevo, no aplica el servicio en torres hasta vender un porcentaje de aptos o su totalidad, la constructora les da un beneficio de un tiempo determinado, entre otro.

Aunando a lo anterior se suma la gestión con la PH para actualizar su estado, en ocasiones no responden oportunamente para realizar la validación total de los activos por cada PH, por esta razón las validaciones parciales (algunos activos de la PH) que se gestionan directamente con los locatarios, no todos atienden el requerimiento.

Para esta situación de No aplica el servicio a aplica el servicio es necesario soportar su estado (al día o en mora) de lo contrario hasta no obtenerlo no podemos emitir un estado, aun con el conocimiento de que la condición de la PH cambio.

Si el FNA lo indica podríamos cambiar el estado a un estado definido por FNA, mientras se soporta el estado actual después de cambiar su condición.

En atención a las aclaraciones brindadas y en virtud de las condiciones actuales de los casos reportados, dentro del trimestre en el cual se están realizando los ajustes no se tendrá en cuenta esta acotación, pero es claro que, para el próximo trimestre, deben estar subsanados todos los casos y no deben presentarse similares.

No obstante lo anterior, se reitera que para tener un activo como validado “Al día”, “En Mora” o “No Aplica Servicio” debe contar con el soporte respectivo, de lo contrario debe tener estado “Pendiente”.

La integralidad y correspondencia de la información debe enmarcarse en parámetros de correlación propia de los activos administrados.

4. Dentro del informe TCI Software informa “Se presentan 4 casos que se encontraban en estado “No Aplica el Servicio” en el mes de Marzo y para el mes de Abril cambio su estado de validación, debidamente argumentado.

5. Se observan 19 casos en mora de contratos de leasing habitacional del Convenio Hábitat, de los cuales 8 presentan mora de más de 90 días validadas, los cuales una vez detectados 3 se cancelaron y los 5 restantes se encuentran pendiente de recibir los soportes correspondientes de acuerdo a la directriz dado de no tener casos de este convenio con mora superior a 90 días.

   Al respecto TCI Software manifiesta que este punto no obedece a un error, se ha realizado gestión y se continua, el pago de estos activos no se ha ejecutado teniendo en cuenta:

   **201700536-1** para diciembre de 2020 realizó el pago TCI, en marzo al PH reporta un estado de cuenta donde no se ve reflejado el pago realizado por parte de TCI, se solicita a la administración información sobre los inmuebles en el conjunto y la actualización de dicho

   pago, se nos informan que están en cambio de administrador.

Para mayo y junio se ha solicitado la documentación sin respuesta. La administración solo ha emitido los valores en mora por masivos en un cuadro Excel, se espera respuesta el viernes 18 de mayo según conversación con la administradora.

**201700488-1** no se ha realizado el pago porque para el mes de abril se contaba solo con el estado de cuenta, se solicitó la cuenta de cobro para el pago sin respuesta por parte de la administración.

En mayo y junio se ha solicitado la documentación actualizada para realizar el pago, se programa visita.

Lo antes expuesto por TCI Software no subsana la condición actual de los inmuebles y no obedece a la instrucción impartida por el FNA. Se deben tomar internamente en TCI Software, las medidas operativas y administrativas para prever estos escenarios dentro de los contratos del Convenio Hábitat.

6. Se observan 108 casos de contratos validados el 30 de noviembre de 2020 (validación realizada en primer trimestre a 5 de febrero) y al 30 de mayo no se realizó la gestión correspondiente de validación, lo cual obedece a inmuebles donde no aplica el servicio y por tanto no aplica gestión de validación.

7. Se reportan 63 casos con acuerdo de pago con la administración y se marcan en mora. De acuerdo con lo anterior, no se están cumpliendo los acuerdos en ningún caso y debe entrarse a realizar la gestión correspondiente de cobro y pago.

   Frente a este punto, TCI Software da claridad frente a lo reportado de la siguiente manera. Cuando existe un acuerdo de pago con la administración, y aun se esté cumpliendo, siempre se validan en mora, es evidente que existe mora, hasta tanto no se coloque al día con un soporte que acredite su estado.

   Así mismo se tienen en cuenta estos activos para realizar la gestión de cobranza respectiva.

   De encontrarse o al validarse al día no se realizaría gestión de cobranza.

   Considerando lo mencionado por el proveedor, TCI Software realizara complementación frente a la observación del estado de cuenta y si se encuentra al día o no, para el mes de junio y así evitar malas interpretaciones de los reportes. Se crearán dos tipologías: Acuerdo de pago al día – acuerdo de pago en mora.

8. Se identifican 4 casos al día en el mes de abril y para el informe del mes de mayo se marca que no aplica el servicio. (E)

   TCI Software manifiesta que realizando auditoria de soportes, información suministrada de locatarios y visitas realizadas, los pagos realizados de la cuota de administración hacen referencia a cuota de aseo de áreas comunes, no hay administración legal.

   Frente a esta aclaración, no se argumenta por qué previamente se marcaban al día por el concepto de administración y ahora que no aplica servicio, lo cual denota que previamente no se contó con el soporte adecuado de validación.

9. No se reporta ningún caso en cobro jurídico ni en prejurídico, lo cual se solicitó en el informe anterior, fuesen incluidos al ser el informe de gestión el reporte oficial del desarrollo del

contrato y por ende deben mencionarse todos los casos bajo las salvedades a que hubiere lugar. Se deben incluir para el informe de junio.

10. Frente a los casos donde los locatarios manifiestan que ya realizaron la cancelación del crédito se informa que con relación a los contratos 201802014-2 y 201802670-3, hasta que no quede en firme, se debe continuar con la administración de los inmuebles, lo cual debe darse con claridad a entender a los locatarios. Se ha de prestar atención y tener en cuenta que por ningún motivo se puede realizar ningún pago por parte del FNA a través de TCI Software, dado que se encuentran en proceso de transferencia, por lo cual se deben marcar.

11. Con relación al contrato 201802598-2 asociado al caso del Edificio Bethel 105, con Mora Anterior a la Escrituración, se procedió a realizar la cancelación de la deuda de acuerdo con los soportes remitidos por TCI Software.

    El FNA solicitó a TCI Software SAS fuese verificado el estado de cuenta real para realizar el pago, pero se omitió comunicado remitido por la locataria donde manifiesta que realizaría la cancelación correspondiente al mes de mayo y este quedo causado doble y por ende la administradora del edificio aplico el pago adicional al canon del mes de junio. Adicionalmente se solicitó explícitamente que no se realizara comunicado de pago al locatario, ya que debía definirse internamente los tramites a seguir por parte del FNA.

    Al no considerar las condiciones dadas, se debe entrar a regenerar cobros ante constructora y fiduciaria, lo cual ya se había reportado internamente como un riesgo operativo por un valor y la realidad denota que la deuda del vendedor corresponde a un menor valor. De otra parte, se debe realizar gestión adicional ante la locataria por el doble pago para la recuperación de estos recursos.

    Se debió solicitar un estado de cuenta más actualizado a la administración que involucrara el pago realizado por la locataria y considerar las indicaciones dadas por el FNA. (E)

    Con relación a este escenario, TCI Software realiza la siguiente sustentación:

    - El día 06 de mayo en horas de la noche se recibió comunicado de la PH de Bethel donde se informaba que la deuda iba a ser trasladada a la abogada para adelantar proceso prejurídico. describiendo los valores a corte de abril.

    - El día 07 de mayo se comunicó a FNA sobre este comunicado.

    - El día 10 de mayo se recibió cuenta de cobro por parte de la PH, quien no reportó pagos por parte de la locataria.

    - Se solicito ampliar el plazo para realizar el pago al 15 de mayo, teniendo en cuenta que esta deuda la iban a trasladar a prejurídico.

    - El pago se realizó el 14 de mayo, a esta fecha no se había recibido ningún comunicado ni por parte de la PH, ni por parte de la Locataria con respecto al pago realizado por ella.

    No entendemos porque afirman que hubo una omisión del comunicado de la locataria donde manifiesta que realizaría la cancelación correspondiente al mes de mayo, no es de nuestro conocimiento, no tenemos dicho comunicado.

    No hubo error por parte nuestra, y en cuanto a la gestión de pago de este hubo mucho acercamiento con el FNA.

Con relación a lo anterior, se acepta la justificación con respecto a la no omisión del comunicado que TCI Software afirma no haber recibido. Sin embargo, es de recordar la debida diligencia a realizar cualquier pago, verificando con las partes involucradas para evitar dobles pagos y al no proceder, se evidencia el pago doble del mes de mayo.

No obstante, TCI Software no justificó del porque se omito, la instrucción directa que se dio, solicitando que no se realizara ningún tipo de comunicado al locatario hasta no se definiera como se procedería para el cobro de los recursos adeudados y pagados, lo cual fue omitido y se informó a la locataria sobre el pago y cargue a su cuenta, lo cual generó la insatisfacción de nuestro cliente través de un derecho de petición.

12. Frente al caso de reclamación por multa por administración del contrato 201802985-2, se solicita a TCI Software validar que el locatario en el mes de mayo realizó el pago del saldo de la deuda, lo cual no se ha validado y se espera se involucre en el mes de junio.

13. Se reportan 211 casos con moras por administración superior a 90 días, que involucran 55 que superan 180 días de los cuales 22 presentan más de 360 días (17 con acuerdo de pago con administración).

    Dentro de los informes diarios se estaba realizando un reporte equivoco frente a los casos realmente validados, generándose una expectativa de 55 casos aproximadamente pendiente por gestionar, que no comulgaba con la realidad del estado de cartera por este concepto y en contravía a lo acordado en reuniones gerenciales. (E)

    Con relación a lo anterior, TCI Software manifiesta que esto no se encuentra inmerso en los ANS

    Aclara que es un proceso, una estrategia que se ha venido cambiando e implementado, se requiere de ajustes de acuerdo con las reuniones semanales que se han establecido con este fin, no estamos de acuerdo que lo manifiesten como un error.

    El caso se aclaró en la reunión de gestión que se hace semanalmente con FNA, (09 de junio) más que un error fue un malentendido que se aclaró y el cual se corrigió inmediatamente el mismo día, motivo por el cual desde la fecha se empezó a emitir el informe actualizado al día.

    Con relación a lo anterior, al obedecer a una imprecisión dentro de la calidad de la información que se presenta al FNA en aras del cumplimiento del contrato, sus anexos y demás soportes, este tipo de error se enmarca dentro de lo dispuesto en los ANS del capítulo de calidad de la información, ya que el reporte diario presentado durante hace más de dos meses, asociaba cuantificaciones de resultados que no obedecían a la realidad del estado de los contratos por moras mayores a 90 días, desvirtuándose los resultados obtenidos.

14. Frente a los casos que venían en mora de constructora, se relaciona la trazabilidad en cada caso.

    Frente a este punto, se reportan 9 casos que a la fecha siguen pendientes de subsanación y pago, a lo cual se solicita a TCI Software se debe realizar la gestión pertinente hasta cerrar cada caso, indagando adecuadamente los saldos asociados a cada acreedor (Constructora y locatario).

15. Se solicita a TCI Software especial atención en los soportes requeridos para realizar los pagos por cualquier tipología de gravamen. No se puede entrar a realizar cancelaciones sin

contar con la uniformidad y correspondencia de soportes idóneos (Estados de cuenta, cuentas de cobro, discriminaciones detalladas, confirmación de números de cuenta, y demás), ya que como aliados estratégicos del FNA, son además también administradores del riesgo financiero en que se pueda incurrir.

**Resultado.** Al unificar gestión de las bases para valoración total del cumplimiento del ANS se observa que, para lo establecido en validaciones periódicas de los inmuebles, se realiza la validación de los casos esperados.

No obstante, lo anterior, TCI Software debe continuar la gestión de validación hasta completar el 100% y optimizar el seguimiento a este parámetro.

**Sanción.** No aplica

**5. Gestión de Cobro de obligaciones tributarias y demás relacionadas al activo dado en leasing habitacional**

Se reporta una gestión para un total de 919 casos.

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Reporte Cobranza – Corte Mayo:**

1. Para el manejo de toda operación que se encuentre en mora, independientemente que cuente con acuerdo de pago, se realiza gestión de cobro por el contratista para que se dé cumplimiento con el acuerdo de pago que se tiene suscrito con cada administración.
2. El contratista realizó en este periodo validación total de los 919 casos en la gestión de cobranza, lo que se encuentra muy aceptable en el cumplimiento de objetivos establecidos.
3. De los resultados de la gestión de cobranza se menciona que 282 casos de compromisos no cumplidos sobre los cuales TCI Software ha aclarado previamente que los compromisos incumplidos son aquellos en los cuales no se pudo obtener un acuerdo de pago entre los locatarios o aquellos que incumplieron los acuerdos de pago establecidos con TCI.
4. Se observa un caso en gestión de cobro por impuesto con un valor de $281.071 pero sin días reportados de mora, a lo cual TCI Software realizó el ajuste correspondiente.
5. Dentro de la base no se involucran 18 casos que presentan mora por concepto de administración para el mes de mayo, lo cual es justificable por TCI Software, considerando que estas últimas validaciones se realizaron la primera semana de junio y por ende no alcanzaron a entrar en gestión del mes.

**Resultado.** El resultado de la gestión cumple con lo establecido.

## 6. Pago de Obligaciones Tributarias y demás obligaciones asociadas al activo leasing habitacional

### Calendario Tributario

TCI Software informa que, a la fecha, la base se encuentra actualizada, se han recibido respuesta por parte de las Secretarias de Hacienda y se ha obtenido información de las páginas.

No obstante, TCI Software SAS manifiesta que la base de fechas de pagos está en proceso de actualización debido a que varios municipios están realizando el Cambio de fecha final para pago de impuesto.

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Reporte de Pagos Impuestos – Corte Mayo:**

1. Se menciona por TCI Software que se realiza el pago de 41 impuestos.

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Reporte de Pagos Administración – Corte Mayo:**

1. Se menciona el pago de 77 administraciones dentro del periodo.
2. Dentro del informe de gestión anterior se solicitó a TCI Software que para próximos informes se involucren los casos que se encuentran en cobro jurídico y prejurídico. La gestión realizada es prudente, no obstante, al ser el informe de gestión el reporte oficial del desarrollo del contrato, deben mencionarse todos los casos bajo las salvedades a que hubiere lugar.
3. Se reportan 16 casos de pagos de obligaciones en mayo que para el mes de abril se habían reportado al día en la base de administración, lo cual no es consistente, teniendo en cuenta que se reporta un pago y un reembolso por esta gestión. (E)

   En función de lo anterior, TCI Software informa:

   Que los contratos relacionados a continuación, se encuentran validados dentro del trimestre, al momento de su actualización se evidencia la mora mayor o igual a 90 días, por lo cual se procedió a hacer el pago.

| Contrato | Nombre Propiedad Horizontal | Observación |
|---|---|---|
| 201802086-3 | CONJUNTO CERRADO PORTAL DE MOLINOS 2 | Validado al día con corte de Febrero, en la actualización a Mayo, se genera la mora y posteriormente el pago de la deuda. |
| 201802220-3 | CONJUNTO CERRADO PORTAL DE MOLINOS 2 | Validado al día con corte de Febrero, en la actualización a Mayo, se genera la mora y posteriormente el pago de la deuda. |
| 201803881-2 | CONJUNTO RESIDENCIAL ALAMEDA SAN DIEGO ETAPA 2 | Validado al día en Enero con corte de Diciembre, en la actualización a Mayo, se genera la mora y posteriormente el pago de la deuda. |
| 201905886-3 | PROYECTO EDIFICIO TORRES BAHIA | Validado al día en Enero, con corte de Enero, en la actualización a Mayo, se genera la mora y posteriormente el pago de la deuda. |

   Adicionalmente menciona que en cuanto a los 12 contratos restantes, al momento de realizar la revisión se evidencia que el soporte se encuentra desactualizado, por lo que, al recibir la respuesta por parte de la Propiedad Horizontal en la solicitud de gestión, se evidencian moras mayores a 90 días, motivo por el cual se procedió a realizar el pago.

   Considerando lo acotado por TCI Software, la justificación no es válida dado que los soportes

de validación son superiores al rango de tiempo tolerables de seguimiento (180 días) y moras expuestas a la fecha y por lo tanto las diferencias reportadas no son sustentables.

**Resultado.** Se deben optimizar las metodologías establecidas para generar mejores y oportunos resultados, esto, sin demeritar la gestión realizada por TCI.

**Nota.** Se debe actualizar el cuadro resumen de gestión de acuerdo con las condiciones reales.

7. **Administración, saneamiento y venta de bienes restituidos:**

El FNA no ha entregado para saneamiento y comercialización de inmuebles, ningún activo para administración de TCI.

**Resultado.** Aceptado

8. **Realizar visitas de inspección a los bienes leasing habitacional.**

Se relaciona informe resumen con el resultado de las visitas de acompañamiento que se realizaron por parte de TCI Software al área comercial (OMC) del FNA, con el fin de solicitar autorización por parte del locatario para descontar recursos de las cuentas AVC y abonar a saldos en mora de cartera.

**Resultado.** Se validaron los soportes del acompañamiento, se aportaron los soportes respectivos de las visitas.

9. **Atención de requerimientos o realizar gestión de solicitudes, reclamaciones etc. relacionados con los activos leasing.**

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Atención de Solicitudes y Requerimientos – Corte Mayo:**

1. De acuerdo con el informe presentado inicialmente, se evidencian 19 casos de requerimientos y solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad y dentro de los márgenes de tiempo esperado según lo reportado.

2. Con relación a la atención de solicitudes se observó una diferencia de 4 casos, ya que los requerimientos presentados ante el FNA corresponden a 23 casos y no 19.

   Al realizar el cruce de información entre TCI Software SAS y el FNA, se aclaró dicha diferencia.

**Nota.** Debe tenerse en cuenta que dentro del reporte solo se relacionan las solicitudes que llegan

directamente al FNA y son trasladadas a TCI Software para su gestión, sin relacionar la gestión operativa diaria que realiza TCI Software SAS

**Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Gestión de Trámites – Corte Mayo:**

De acuerdo con la base de datos entregada por TCI con fecha de corte mayo, se presentaron 10 tramites en representación y a solicitud del FNA. Adicionalmente se denotan los casos de seguimiento periódico asociados a trámites de cobro prejurídico (23 casos abiertos) y (3) jurídicos (ya subsanados, pendientes de soportes).

1. Se solicita a TCI Software aclare los siguientes casos relacionados en la base de Gestión de Tramites en la pestaña “Relación” que a la fecha se encuentran abiertos:

   Caso FNALH-34 – Que tipo de respuesta se espera y bajo responsabilidad de quien.

   TCI Software informa. A la fecha se encuentra en proceso de tutela por parte del FNA de las constructoras que no han dado respuesta, por lo que la responsabilidad recae en el FNA mientras se obtiene la respuesta y una vez obtenida la respuesta en TCI. Sin embargo, para el caso del Municipio de Valledupar, la responsabilidad del seguimiento está a cargo de TCI, teniendo en cuenta que estas constructoras respondieron y el seguimiento actual se está realizando al IGAC, ya que no han realizado la asignación catastral de los predios.

   De acuerdo con lo expuesto, se realiza seguimiento conjunto.

   Casos FNALH- 18/27/33 – Se observa que los plazos de atención y respuesta se encuentran vencidos. Bajo este entendimiento, porque no se relaciona y se ha realizado gestión adicional.

   TCI Software notifica para cada caso:

   FNALH-18 – Se remitió el correo para Vo.Bo del FNA comunicación propuesta para radicar ante Constructora con el fin gestionar deudas de administración, a la fecha no se ha dado la aprobación, sobre el cual el FNA otorgó trámite el 23 de junio de 2021

   FNALH-27 – Este caso corresponde al caso de MONTECLARO II (mora de administración), se encuentra en estado abierto, porque a la fecha no se ha realizado el pago por concepto de administración, el pasado 15/06/2021, se remitió al FNA el estado de cuenta actualizado del inmueble con los ajustes correspondientes donde solo se evidencia la deuda del locatario y el pago por parte de la propiedad horizontal.

   El FNA solicita a TCI Software confirme con el locatario el conocimiento del monto adeudado para proceder con el pago o si se cuenta con acuerdo de pago. TCI respuesta el 21/06/21 y el Fondo otorgó autorización de pago.

   FNALH-33 – Se encuentra en seguimiento, a la fecha no se ha obtenido respuesta por parte de la Secretaria de Hacienda (solicitando información de obligaciones tributarias), bajo el número de radicado asignado a TCI.
   De acuerdo con lo anterior y a la fecha de radicación evidenciada, se solicita a TCI Software

verificar cuando vencían los términos de respuesta y realizar gestión de seguimiento oportuna frente al caso.

Casos FNALH-3 y 7 – No se marcan las casillas asociadas a cada tramite en curso.

TCI Software manifiesta que dentro de las casillas se marca a que trámite corresponde. Para este caso de mayor extensión al igual que en el FNALH-34 tiene seguimiento por parte del FNA y TCI, de acuerdo con las acciones de tutela y la actualización de los derechos de petición radicado a las entidades.

Caso 201802587-2. Se solicitó aclaración con respecto a la gestión desde el 25 de mayo cuando vencían los términos.

TCI Software informa que como se observa en la última casilla, esta respuesta fue dada por la CONSTRUCTORA GRAMA a la acción de tutela interpuesta por el FNA, a la fecha ese predio se encuentra desenglobado, sin embargo, presenta una novedad asociada a que el predio se encuentra escriturado en Puerto Colombia y la facturación remitida es de Barranquilla, por lo que TCI remitió al FNA posible oficio de respuesta, se realizó el pago del impuesto predial del 2021 y se realizó aclaración ante la Secretaria de Hacienda sobre la deuda del 2020 que reporta la constructora pero no reporta el portal tributario de la Sec. Hacienda.

Frente a los casos anteriores, se acordó con TCI Software la complementación dentro del archivo para claro entendimiento del documento por parte de los lectores. De otra parte se solicita realizar las correspondientes gestiones para cerrar cada caso.

2. Con relación a los tramites especiales de cobro jurídico y prejurídico, se solicita a TCI Software SAS complemente:

- 201801841-3. No se aclara si se dio tramite y requirió a la firma de abogados considerando que el soporte no era claro y no hacia marcación específica del inmueble del FNA. Tampoco se observa una fecha de seguimiento o de respuesta.

  Con relación a este punto, TCI Software complementa informando que se remitió correo a los abogados solicitando aclaración del trámite en curso el 2 de Junio como se encuentra relacionado en la base y se encuentra en seguimiento.

- 201904986-3. Se solicita a TCI Software SAS remita el último soporte del cumplimiento del acuerdo de pago mencionado, a lo cual manifiesta que el acuerdo de pago fue incumplido por el locatario y por lo tanto se realiza el ajuste y aclaración en la base. TCI Software realizó el pago del concepto de administración.

- 201800718-3. Se solicita a TCI Software SAS confirme si fue revisado el acuerdo de pago que se menciona, si se cuenta con el soporte y el seguimiento periódico, a lo cual se informa que se encuentra en cumplimiento a la fecha y adjunta soporte de pago del locatario.

3. Tal como se ha manifestado previamente vía correo electrónico o mediante informe, los tiempos que se denotan en la pestaña asociada al tema, no corresponden a tiempos aceptados por el FNA para la espera de respuesta y/o atención de tramites.

Nuevamente se reitera y aunque el proveedor ha hecho caso omiso a la notificación por parte del Fondo con respecto a los tiempos de respuesta establecidos por el FNA (entre 1 hasta 15 días hábiles), se rechaza rotundamente los tiempos que indica el proveedor (30 días hábiles) en su informe y que nunca fueron establecidos con el Fondo y que no son razonables y no acompañan un servicio de calidad que nuestra entidad ofrece.

**Resultado.** El resultado de la gestión cumple con lo establecido, pero se debe optimizar la gestión para minimizar los errores presentados.

**Sanción.** No aplica

| **Número de solicitudes no respondidas dentro de los plazos establecidos + reclamaciones sin seguimiento dentro de los plazos permitidos + Casos sin seguimiento oportuno** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. de requerimientos** | **No. de requerimientos atendidos adecuadamente** | **No. de requerimientos desatendidos** | **Efectividad Esperada** | **Efectividad Real Ejecutada** | **Cumplimiento** | **% de activos desatendidos** |
| 27 | 27 | 0 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 0.00% |

## 11 RESUMEN CUADRO DE CALIDAD:

Realizada la revisión de las bases de datos e informe presentados por TCI, se determinaron los errores que se identificaron como tal frente a cada evento, los cuales deberán ser debidamente atendidos por el contratista, además de las inquietudes planteadas donde así se requiere.

De acuerdo con lo observado se tiene:

**ERRORES DE CALIDAD (E): 7**

Luego de la revisión de la información y soportes y evidencia de gestión presentada, las aclaraciones brindadas por los canales delegados y el cruce de información, se tiene:

**Casos de inmuebles reportados como validados sin soporte:** 3 casos sin soporte de validación idóneo o sin soporte que fueron subsanados oportunamente.

Casos por administración: 3

Considerando el número de los casos inconsistentes presentados reportados como validos sin el correspondiente soporte, se asocian a un (1) errores de calidad (1 por los primeros 5 casos, 1 adicional del caso 6 hasta al 10, 2 adicionales por casos del 11 al 15; e iguales y superiores a 16 casos, 3 y llamado de atención).

Por lo anterior para la medición del indicador de calidad se tiene:

- Casos de soportes no validos o sin soporte: 3
- Errores de calidad asociados a soportes: 1

**TOTAL ERRORES DE CALIDAD DEL PERIODO: 8 (OCHO)**

| Inconsistencias observadas | ANS | SANCION |
|---|---|---|
| 8 | SI | NO |

**Resultado**. No obstante, la gestión realizada por TCI Software dentro del periodo, los errores deben minimizarse.

**Sanción.** No aplica

1. **Ejecución presupuestal**

| DESCRIPCIÓN | VALOR | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Valor Inicial del Contrato | $ 1,860,238,480 | **100.0%** |
| Adiciones | | **0.0%** |
| **VALOR TOTAL DEL CONTRATO** | **$ 1,860,238,480** | **100.0%** |
| Valor ejecutado antes del presente pago | $420.101.543 | **22.6%** |
| Valor del pago aprobado con el presente informe | $72.122.366 | **3.9%** |
| **VALOR TOTAL EJECUTADO** | **$492.223.909** | **26.5%** |
| Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha | | |
| **DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO** | | |

**RESUMEN**

De acuerdo con la información suministrada por TCI para el corte 31 de mayo de 2021, se observa que la ejecución del contrato 126 de 2020 suscrito por las partes se enmarca en los estándares de calidad solicitada por el Fondo Nacional del Ahorro y aunque cumple con los requisitos establecido en el ANS, contrato, anexo y Acta de inicio del contrato, no obstante, los errores denominados de calidad emanados de la gestión del periodo deben controlarse para el próximo informe.

**CONCLUSIONES**

De acuerdo con la ejecución presupuestal del periodo y verificación de cumplimiento de condiciones contractuales el valor a pagar del periodo a corte 31 de mayo de 2021 es de sesenta y dos millones ciento veintidós mil trescientos sesenta y seis pesos M/cte. ($72.122.366), que corresponde al valor presupuestado de ejecución del periodo.

Aunque se encontraron observaciones de calidad, se da cumplimiento a lo establecido en los ANS. Se evidencian errores que han de corregirse por TCI para el informe a corte 30 de junio de 2021 para cumplir con los estándares de calidad exigidos y los ANS suscritos.

Conforme a lo anterior, el apoyo a la supervisión efectuó la verificación del cumplimiento de las OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, y que, con base en el desarrollo de los procedimientos establecidos, se constató el cumplimiento de la prestación del objeto del contrato No. 126-2020.

El presente informe de supervisión se firma en Bogotá, el 25 de junio de 2021.

Anexos: Factura de Cobro mayo 2021

ELKIN FERNANDO MARIN MARIN

Firmado digitalmente por ELKIN FERNANDO MARIN MARIN
Fecha: 2021.06.25 14:44:40 -05'00'

| | | |
|---|---|---|
| **ELKIN FERNANDO MARIN MARIN**<br>**Vicepresidente de Cesantías y Crédito (E) Supervisión de contrato** | **CARMEN RIVERO**<br>**Asesor Grado II Senior-**<br>**Apoyo a la Supervisión** | **LUIS MIGUEL RAMIREZ**<br>**Profesional Senior 1**<br>**Apoyo a la Supervisión.** |

**JUAN DAVID LOPEZ**
**Analista 1**
**Apoyo a la Supervisión.**