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

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	09	21	**A**	24	10	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 ***septiembre*** *de 2021.*

Planilla Marzo No. 9425045961

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	$ 34.543.027,20
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 8.395.869,80

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: 24/10/2021



FIRMA DEL SUPERVISOR

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johann Ortiz Rodríguez	Contratista VOT-GAC		24/10/2021
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 septiembre al 24 de octubre de 2021.

Para lo fines del presente, el 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
SEPTIEMBRE 2021	9425045961	$230.300	$180.000	$7.600

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la cuenta de cobro No 2021-010, expedida el 24 de octubre 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 octubre 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		24/10/2021
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.: 2021-010	*FECHA DEL INFORME: 24 DE OCTUBRE DE 2021*

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 2021-009, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2021-0059.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 25 DE SEPTIEMBRE AL 24 DE OCTUBRE 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 septiembre al 24 de octubre de 2021, se validaron un total de 100 obligaciones, remitidas mediante los siguientes procesos:

PROCESOS JUDICIALES COBRANZAS	64
CORREO	17
QUEJAS SIC	7
REQUERIMIENTOS OAJ	6
SIC FACILITA	2
ACCIÓN DE TUTELA	2
DEFENSOR	1
INSOLVENCIAS ECONÓMICAS	1
Total general	**100**

  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:

REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	80
ACTUALIZACIÓN DE CERTIFICACIÓN	5
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	5
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	3
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	2
APLICACIÓN DE PAGO	2
CRÉDITOS NUEVOS	1
AJUSTE SIGNATURE DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	1
AJUSTE PLAN ÉPOCA DE AMORTIZACIÓN	1
Total general	**100**

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.

- *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.*

- *CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN: esta tipología ha sido representativa y recurrente a lo largo del año, en las cuales se evidencian quejas por la no aplicación de la condonación, a pesar del cumplimiento de los requisitos. Frente a esto se procede con la atención del caso revisando la viabilidad de elevar el caso ante el comité de cartera para proceder así con la aplicación de la novedad.*

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 62 casos referenciados, de los cuales, únicamente 3 obligaciones fueron sujetas 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.

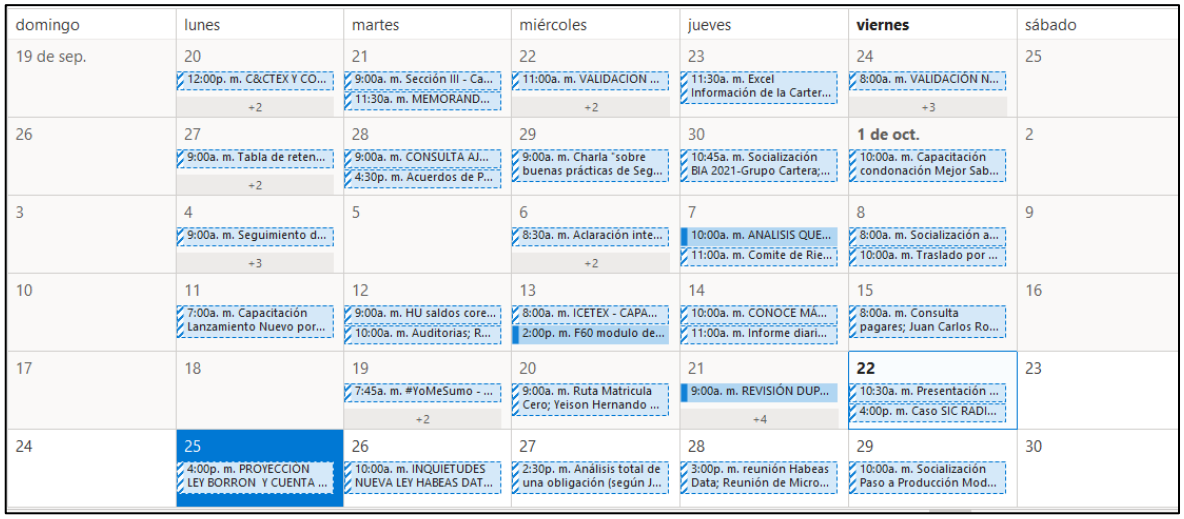
	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DEPURADA	100	00%
ESTABILIZADA	0	0%
	100	**100%**

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

- *Durante este periodo no fue necesario generar Arandas para realizar ajuste tecnológico de las obligaciones validadas.*

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.



domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
19 de sep.	20 12:00p. m. C&CTEX Y CO... +2	21 9:00a. m. Sección III - Ca... 11:30a. m. MEMORAND...	22 11:00a. m. VALIDACION ... +2	23 11:30a. m. Excel Información de la Carter...	24 8:00a. m. VALIDACIÓN N... +3	25
26	27 9:00a. m. Tabla de reten... +2	28 9:00a. m. CONSULTA AJ... 4:30p. m. Acuerdos de P...	29 9:00a. m. Charla "sobre buenas prácticas de Seg...	30 10:45a. m. Socialización BIA 2021-Grupo Cartera;...	**1 de oct.** 10:00a. m. Capacitación condonación Mejor Sab...	2
3	4 9:00a. m. Seguimiento d... +3	5	6 8:30a. m. Aclaración inte... +2	7 10:00a. m. ANALISIS QUE... 11:00a. m. Comite de Rie...	8 8:00a. m. Socialización a... 10:00a. m. Traslado por ...	9
10	11 7:00a. m. Capacitación Lanzamiento Nuevo por...	12 9:00a. m. HU saldos core... 10:00a. m. Auditorias; R...	13 8:00a. m. ICETEX - CAPA... 2:00p. m. F60 modulo de...	14 10:00a. m. CONOCE MÁ... 11:00a. m. Informe diari...	15 8:00a. m. Consulta pagares; Juan Carlos Ro...	16
17	18	19 7:45a. m. #YoMeSumo - ... +2	20 9:00a. m. Ruta Matricula Cero; Yeison Hernando ...	21 9:00a. m. REVISIÓN DUP... +4	**22** 10:30a. m. Presentación ... 4:00p. m. Caso SIC RADI...	23
24	25 4:00p. m. PROYECCION LEY BORRON Y CUENTA ...	26 10:00a. m. INQUIETUDES NUEVA LEY HABEAS DAT...	27 2:30p. m. Análisis total de una obligación (según J...	28 3:00p. m. reunión Habeas Data; Reunión de Micro...	29 10:00a. m. Socialización Paso a Producción Mod...	30

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 de tres obligaciones, mediante ARANDA.*

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*:

- *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 **469** 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 lo a anterior, se procedió con la revisión y asignación de **18** casos de este proceso.*

- *Dentro del proceso SIC- Facilita, se procedió con la revisión y asignación de 7 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 **181** solicitudes.*

- *Consolidado Grupo de Requerimientos 25 de septiembre al 24 de octubre de 2021:*

ATENCIONES POR PROCESO OCTUBRE	Cantidad	Participación
TUTELAS (FALLOS E INCIDENTES)	98	20,9%
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR	18	3,8%
SIC FACILITA	7	1,5%
SOLICITUDES COBRANZAS	239	51,0%
REQUERIMIENTOS OAJ	73	15,6%
OTROS REQUERIMIENTOS	34	7,2%
TOTAL	**469**	**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 PQRS.*

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 uno 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.

CONTRATO 2021-0059
JUAN PABLO FORERO FORERO

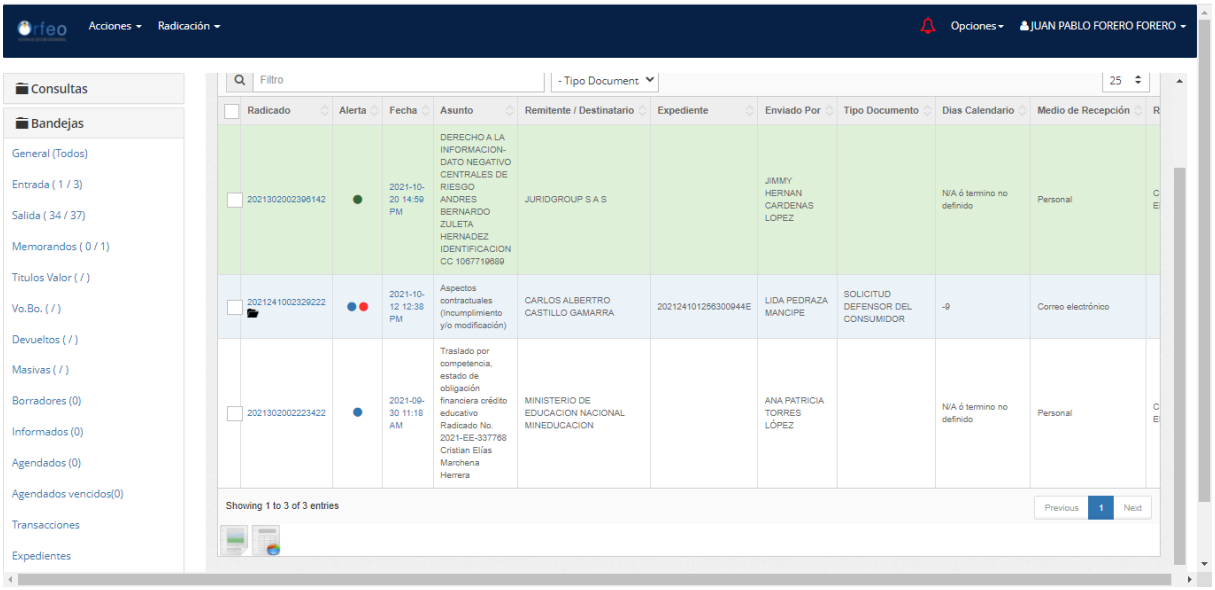
Indicadores de gestión:

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%*
100/100	*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:



Los casos que se encuentran en la bandeja de entrada se encuentran en términos para su atención. Los correspondientes a 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 octubre del año 2021 por los que en ella intervinieron.

Juan Pablo Forero Forero
C.C.80.039.945

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johann Ortiz Rodríguez	Contratista VOT-GAC		24/10/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para su trámite.				

GESTIÓN GRUPO DE REQUERIMIENTOS OCTUBRE DE 2021

GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Impulsamos
PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

GESTIÓN GRUPO REQUERIMIENTOS OCTUBRE - 2021

PROCESOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
ACCIÓN DE TUTELA	59	100	68	102	115	153	155	147	156
DEFENSOR	46	47	44	62	39	47	32	38	25
SIC FACILITA	10	17	3	6	7	6	4	3	6

ATENCIONES POR PROCESO OCTUBRE	Cantidad	Participación
TUTELAS (FALLOS E INCIDENTES)	98	20,9%
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR	18	3,8%
SIC FACILITA	7	1,5%
SOLICITUDES COBRANZAS	239	51,0%
REQUERIMIENTOS OAJ	73	15,6%
OTROS REQUERIMIENTOS	34	7,2%
TOTAL	**469**	**100%**

PRODUCTIVIDAD POR ANALISTA	
JEISSON DAVID CUELLAR GUTIERREZ	130
ELLEN JOHANA NIÑO TAVERA	120
NATALIA BAQUERO BARON	119
JUAN PABLO FORERO FORERO	100
TOTAL	**469**

GESTIÓN TUTELAS OCTUBRE 2021

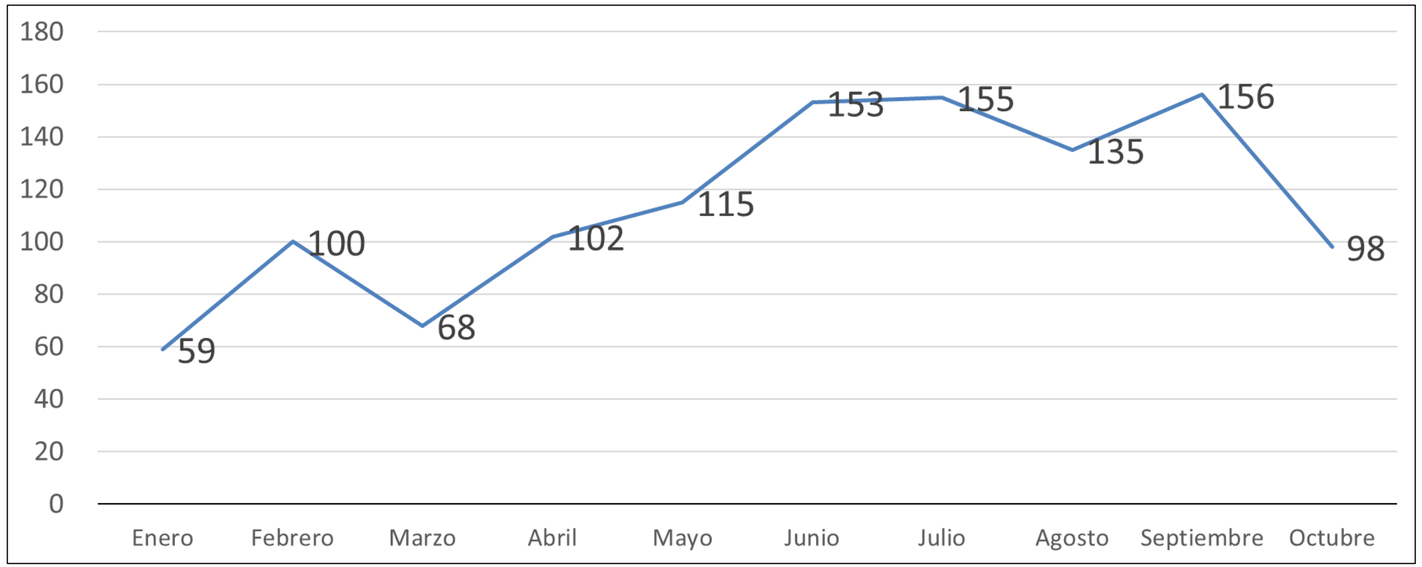
TUTELAS	
ACCIÓN DE TUTELA	87
FALLO DE TUTELA	10
INCIDENTE DE DESACATO	1
TOTAL	**98**

A CARGO DE:	
ICETEX	2
USUARIO	96
TOTAL	**98**

De las tutelas atendidas durante este periodo corresponden en su mayor proporción al tema de Condonación por Graduación.

Adicionalmente, se evidencia que la segunda tipología más representativa corresponde a centrales de riesgo. Durante este periodo se recibieron 2 fallos en contra, por lo que fue necesario retirar los reportes negativos.

PRINCIPALES TIPOLOGÍAS	
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	38
CENTRALES DE RIESGO	16
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	12
AUXILIO REDUCCIÓN DE LOS INTERESES AL IPC	5
CONDONACIÓN FONDOS 100%	4
CONDONACIÓN POR INVALIDEZ	3



Impulsamos
PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

La educación es de todos
Mineducación

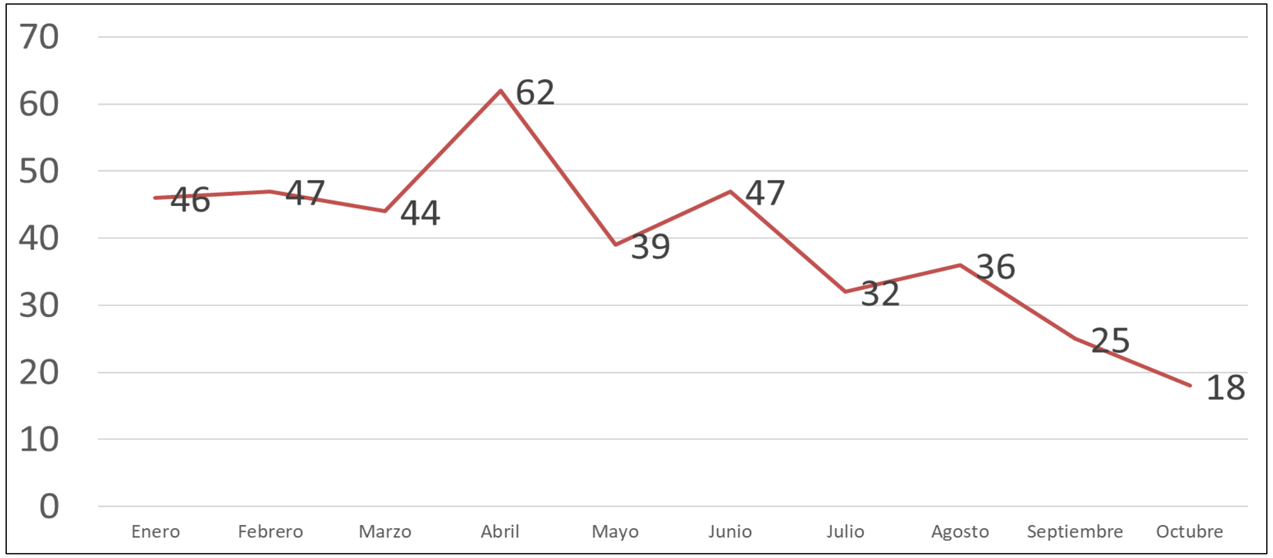
GESTIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR	
Casos atendidos	**18**

A CARGO DE:	
ICETEX	2
USUARIO	16
TOTAL	**18**

Dentro del proceso de defensor del consumidor se genera la atención de diferentes tipologías, en las cuales principalmente se procede con la explicación total y detallada de la liquidación de la obligación y de la generación de reportes ante las centrales de riesgo.

PRINCIPALES TIPOLOGÍAS	
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	4
CONSULTA DE AUXILIOS	2
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	2
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	1
EXPLICACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	1



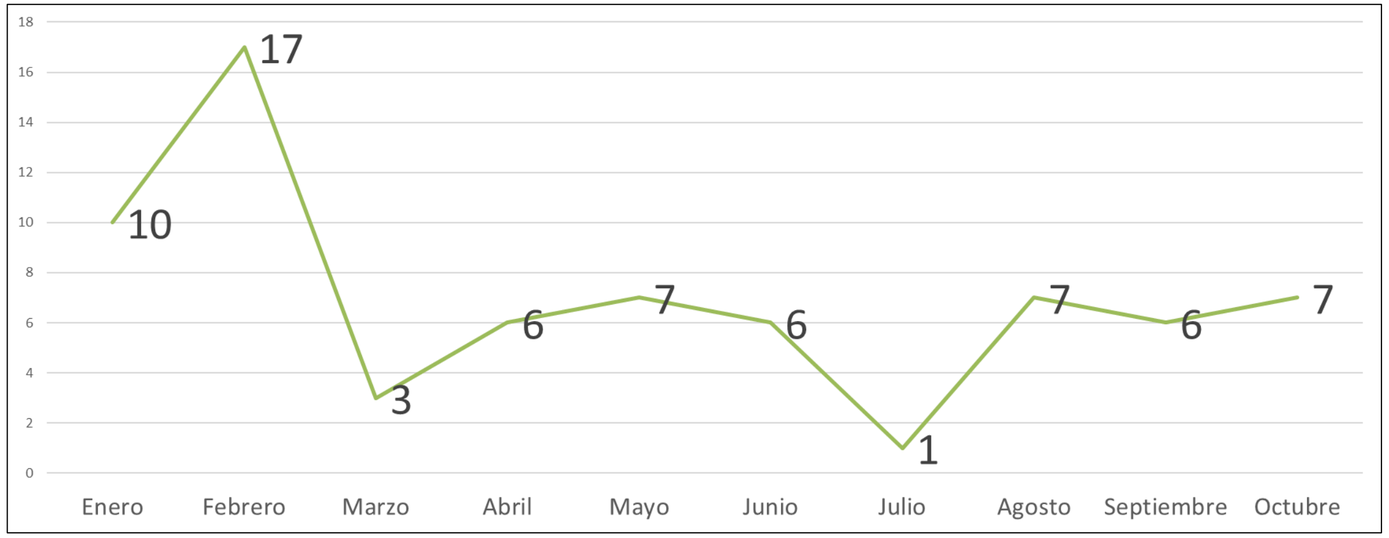
SIC FACILITA

SIC FACILITA	
Casos atendidos	7

A CARGO DE:	
ICETEX	0
USUARIO	7
TOTAL	**7**

Se procede con la atención de las solicitudes remitidas conforme con la petición de los beneficiarios y la trazabilidad presentada ante la entidad.

PRINCIPALES TIPOLOGÍAS	
EXPLICACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	2
CRÉDITOS NUEVOS	1
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	1
AUXILIO INTERRUPCIÓN DE PAGO	1
AJUSTE FACTURA	1
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	1



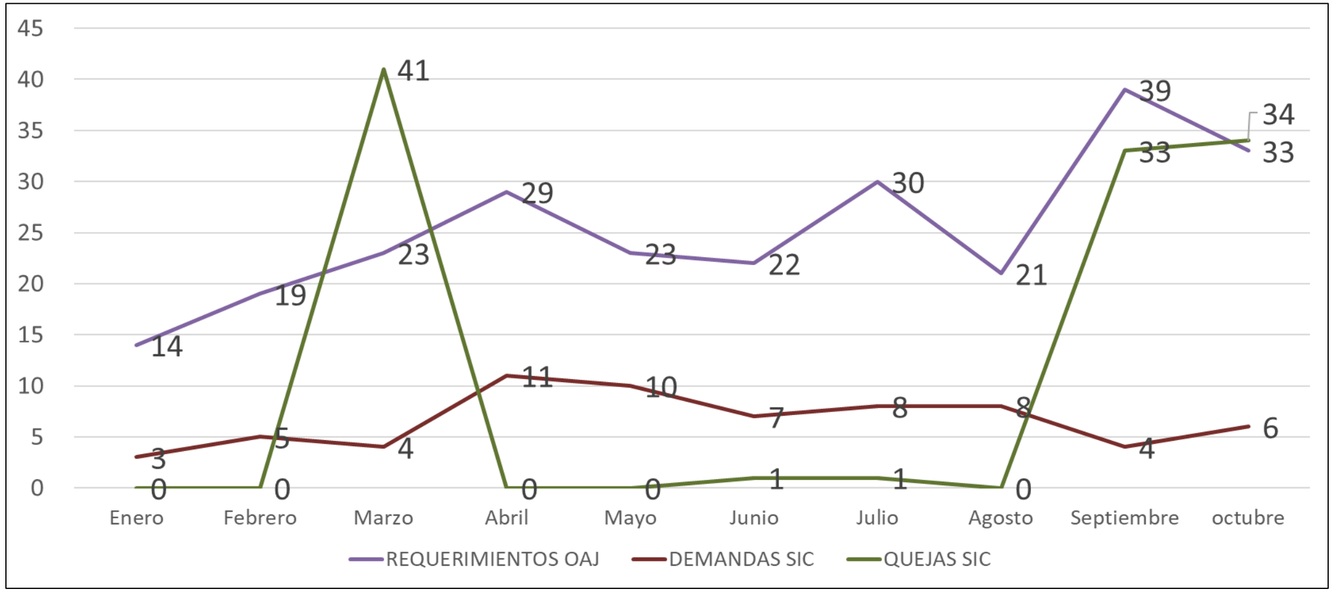
REQUERIMIENTOS ENTES - OAJ

OTROS REQUERIMIENTOS OAJ	
REQUERIMIENTOS ENTES	33
QUEJAS SIC	34
DEMANDAS SIC	6
TOTAL	**73**

A CARGO DE:	
ICETEX	2
USUARIO	71
TOTAL	**73**

Durante este periodo hace principal relevancia destacar la atención de las quejas trasladadas por la SIC, en las cuales se procedió con su análisis y atención dentro de los plazos indicados.

PRINCIPALES TIPOLOGÍAS	
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	30
CENTRALES DE RIESGO	9
CONDONACIÓN POR GRADUACIÓN	5
APLICACIÓN DE PAGO	5
DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	4
EXPLICACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES	3

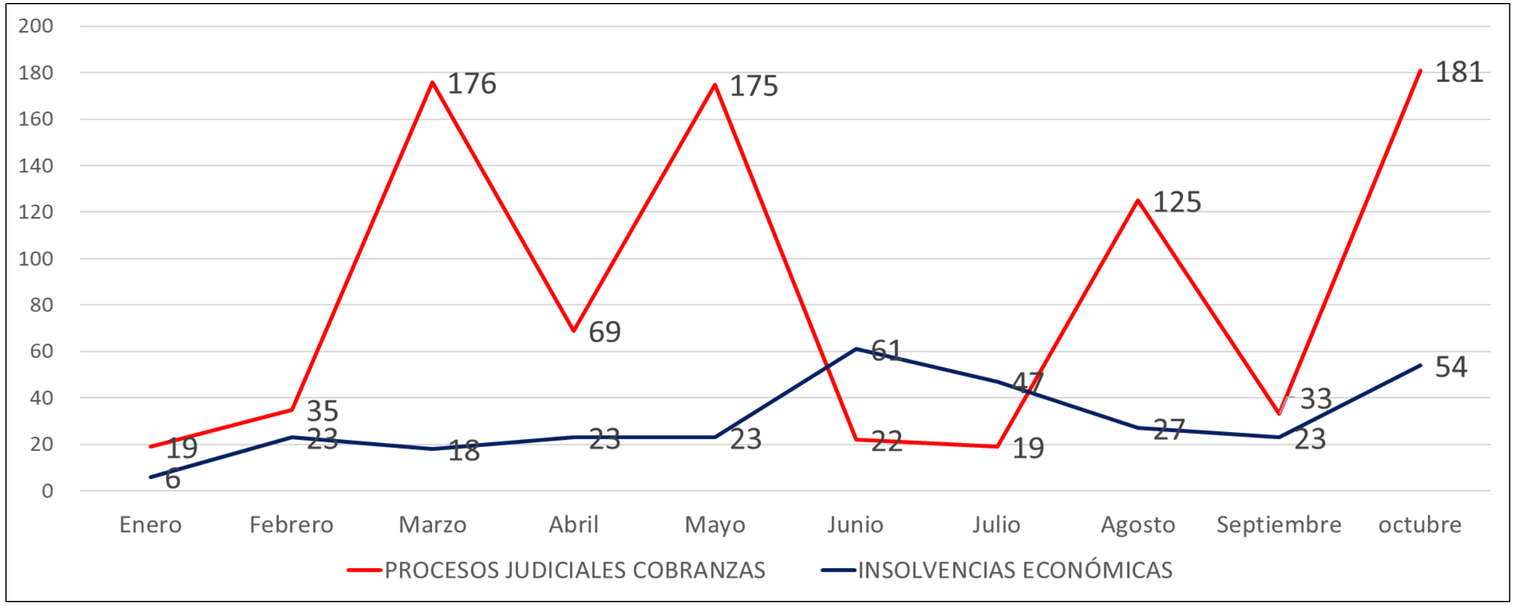


Impulsamos
PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

La educación es de todos
Mineducación

OTROS REQUERIMIENTOS

SOLICITUDES COBRANZAS	
PROCESOS JUDICIALES COBRANZAS	181
INSOLVENCIAS ECONÓMICAS	54
CESIÓN CISA	4
TOTAL	**239**



REQUERIMIENTOS ADICIONALES	
SOLICITUDES ATENDIDAS POR CORREO	31
DERECHOS DE PETICIÓN TRANSUNION – CIFIN	3
TOTAL	**34**

Impulsamos
PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

La educación es de todos
Mineducación

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

¡Gracias!

www.icetex.gov.co

Impulsamos
PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

La educación es de todos
Mineducación