INFORME DE GESTIÓN

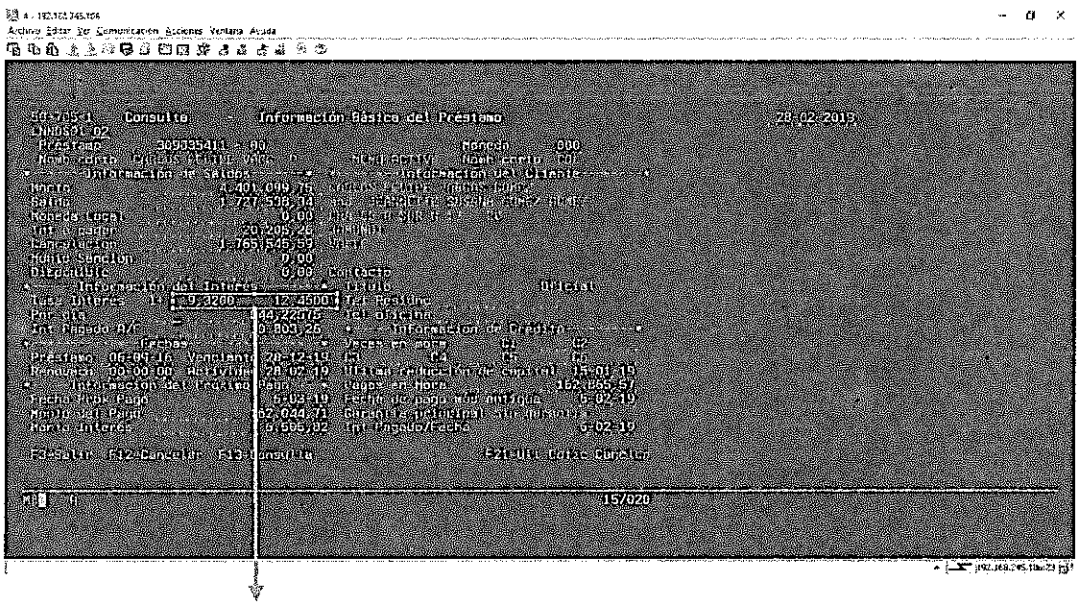
CUENTA DE COBRO No. :01	*CONTRATO No. :20190212*
FECHA:01 de marzo de 2019	*ENTREGADO POR: Juan Carlos Perez Lozano*

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas de acuerdo con las Obligaciones Específicas indicadas en el contrato Nro. 20190212 para el pago No. 01:

Dado que dentro de las obligaciones relacionadas en el contrato relacionado anteriormente se encuentran el *"Análisis y reporte de ajustes requeridos mediante peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas por medio del sistema de información de administración de clientes y gestión documental que posee la entidad"*. Me permito informar proceso de análisis que se le realiza a las obligaciones a mi asignadas:

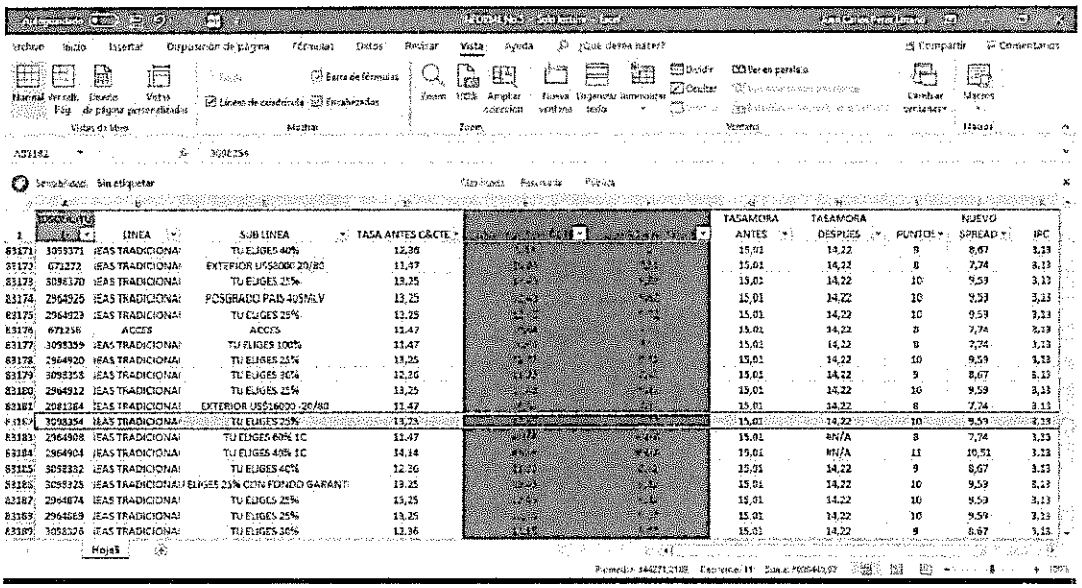
Dentro del proceso de análisis y atención de los 56 PQRs atendidos desde el 22 de febrero de 2019 se realizó gestión de casos donde se requirió:

- **Ajuste de tasas de interés:** Para estos casos se procede mediante la comparación de la tasa de interés aplicada en SIGNATURE con la relacionada en base de datos proporcionada por Diana Aljach o marco legal en el caso de no encontrarse el registro en la base de datos, esto con el fin de establecer si las tasas registradas son o no correctas, de la siguiente forma:



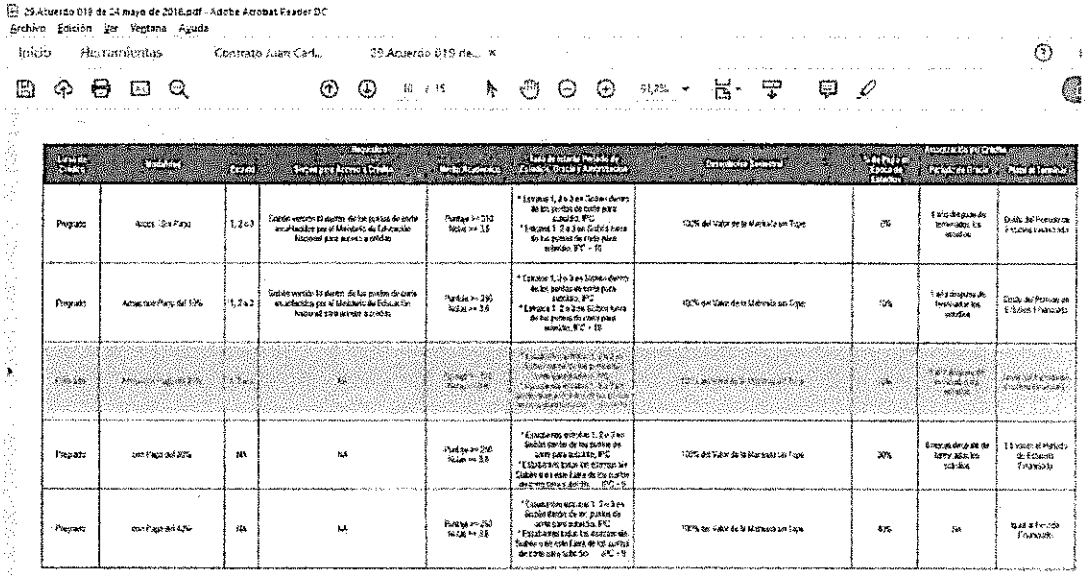
Información de Spread y tasa corriente total aplicada.

Base proporcionada



	LINEA	SUB LINEA	TASA ANTES C&CTE	TASAMORA ANTES	TASAMORA DESPUES	PUNTOS	NUEVO SPREAD	IPC
83171	3098371	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 40%	12,36		15,01	14,22	8	8,67	3,13
83172	671272	IEAS TRADICIONAI	EXTERIOR US$6000 20/80	11,47		15,01	14,22	8	7,74	3,13
83173	3098370	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83174	2964926	IEAS TRADICIONAI	POSGRADO PAIS 40%MLV	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83175	2964923	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83176	671256	ACCES	ACCES	11,47		15,01	14,22	8	7,74	3,13
83177	3098359	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 100%	11,47		15,01	14,22	8	7,74	3,13
83178	2964920	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83179	3098358	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 30%	12,36		15,01	14,22	9	8,67	3,13
83180	2964912	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83181	2081384	IEAS TRADICIONAI	EXTERIOR US$16000 20/80	11,47		15,01	14,22	8	7,74	3,13
83182	3098354	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83183	2964908	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 60% 1C	11,47		15,01	#N/A	8	7,74	3,13
83184	2964904	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 40% 1C	14,14		15,01	#N/A	11	10,51	3,13
83185	3098352	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 40%	12,36		15,01	14,22	9	8,67	3,13
83186	3098325	IEAS TRADICIONAI	ELIGES 25% CON FONDO GARANT	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83187	2964874	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83188	2964869	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25		15,01	14,22	10	9,59	3,13
83189	3098326	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 30%	12,36		15,01	14,22	9	8,67	3,13

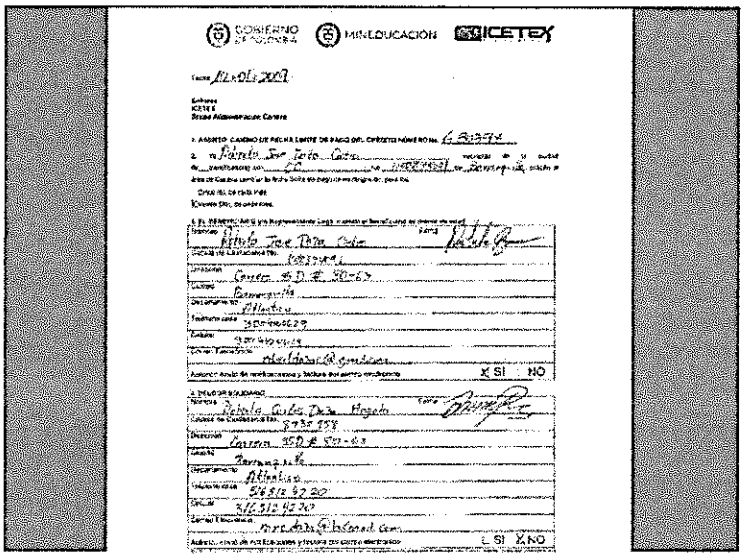
Marco legal



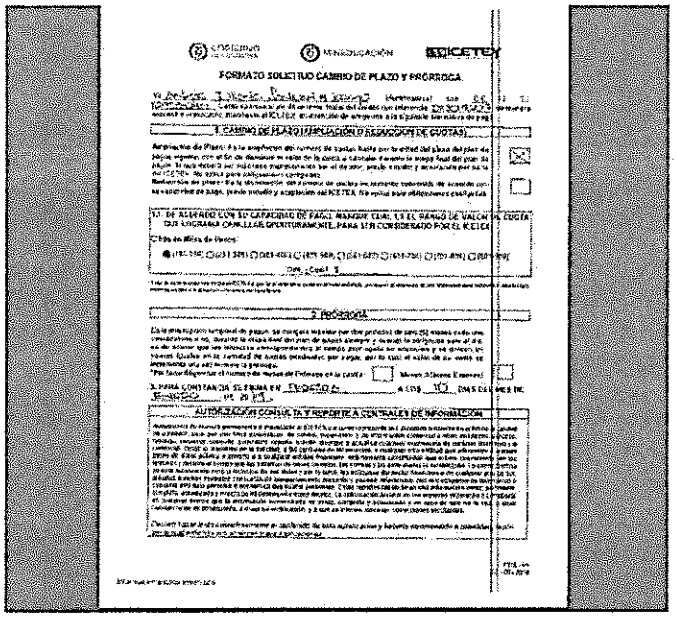
Pregrado		1, 2 o 3						
Pregrado		1, 2 o 3						
Pregrado		NA	NA					
Pregrado		NA	NA					

Una vez se determina si es procedente el ajuste se procede a aplicar cambio de Spread por SM mediante la novedad de ***"Variación del Spread"*** o por SIGNATURE por la función ***"502130 Dar mantenimiento a prstmo-Cambiar revisión de int/pago/plzo"***. En caso de que el ajuste requiera cambio de tasa fija se aplica por SM por la novedad de ***"Cambio de tasa fija"*** o por SINGATURE por la función ***"503040 Postear Cambio tasa de interés (C/T-03)"***.

- **Cambio de fecha de vencimiento:** Para los casos donde se solicita cambio de vencimiento se requiere validar que dentro de la petición se encuentre el formato de solicitud diligenciado por el usuario o deudor solidario, para posteriormente aplicar novedad mediante SM mediante la novedad ***"Cambio de fecha de vencimiento"*** o por SINGANTURE mediante la función ***"502080 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar plan de pagos"***



- **Ampliación de plazo:** Los casos bajo esta tipología se gestionan mediante la validación del formato adjunto a la solicitud donde el usuario establece su capacidad de pago y tomando esto como base se efectúa la simulación adicionando al plan inicial el equivalente al 50% de las cuotas inicialmente pactadas, esto con el fin de acercarse lo más posible al monto indicado por el usuario. Una vez se determina la viabilidad del ajuste este se aplica por SM mediante la novedad ***"Cambio de plazo"*** o por SIGNATURE mediante la función "***502080 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar plan de pagos".***



- **Variación en el valor de la cuota y Ajuste en el plan de pagos en época de estudio:** Los PQRs relacionados bajo estas tipificaciones son casos donde se requiere el análisis de la totalidad de la cartera, toda vez que se solicita confirmación de saldos migrados, estados de cuenta, aplicación correcta de pagos, por lo que se debe hacer uso del total de las herramientas como C&CETEX, SIGNATURE, SM, SIMULADORES, MARCOS LEGALES; esto para determinar los ajuste a aplicar los cuales abarcan en SM desde ampliación de novedades como ***"Variación del Spread, Cambio de tasa fija, Cambio de plazo"*** y en SIGNARUTE el uso de funciones como ***"503220 Post reverso de pago (C/T-37), 503400 Postear pago irregular (C/T-81), 503410 Post pago no programado (C/T-82), 502080 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar plan de pagos; 502090 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar pagos facturados, 502050 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar códigos/fechas/montos, 503160 Postear diferido de cargo por mora (C/T-27), 503120 Postear diferido de interés (T/C-23); 503450 Postear cancelación de préstamo (C/T-86), etc"***

Dando cumplimiento a la segunda actividad plasmada en mi contrato *"Reportar los ajustes que requiere los créditos y asegurar su aplicación en los aplicativos de cartera para lograr la estabilización de la misma"*; se procede con la gestión de las tipologías relacionadas anteriormente, mediante la aplicación de las novedades descritas a continuación:

NOVEDAD	No.
NVD CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO	108
NVD CAMBIO DE PLAZO	1
NVD CAMBIO DE SPREAD	6
NVD CAMBIO DE TASA DE INTERES	2
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRÉSTAMO-CAMBIAR CÓDIGOS/FECHAS/MONTOS	1
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRÉSTAMO-CAMBIAR PAGOS FACTURADOS	5
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRÉSTAMO-CAMBIAR PLAN DE PAGOS	18
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRSTMO-CAMBIAR REVISIÓN DE INT/PAGO/PLZO	10
NVD POST PAGO NO PROGRAMADO	5
NVD POST REVERSO DE PAGO	4
NVD POSTEAR CAMBIO TASA DE INTERÉS	10
NVD POSTEAR CANCELACIÓN DE PRÉSTAMO	1
NVD POSTEAR DIFERIDO DE CARGO POR MORA	1
NVD POSTEAR DIFERIDO DE CARGO POR MORA	1
NVD POSTEAR DIFERIDO DE INTERÉS	1
NVD POSTEAR PAGO IRREGULAR	1
NVD REVERSO DE PAGO	2
TOTAL GENERAL	177

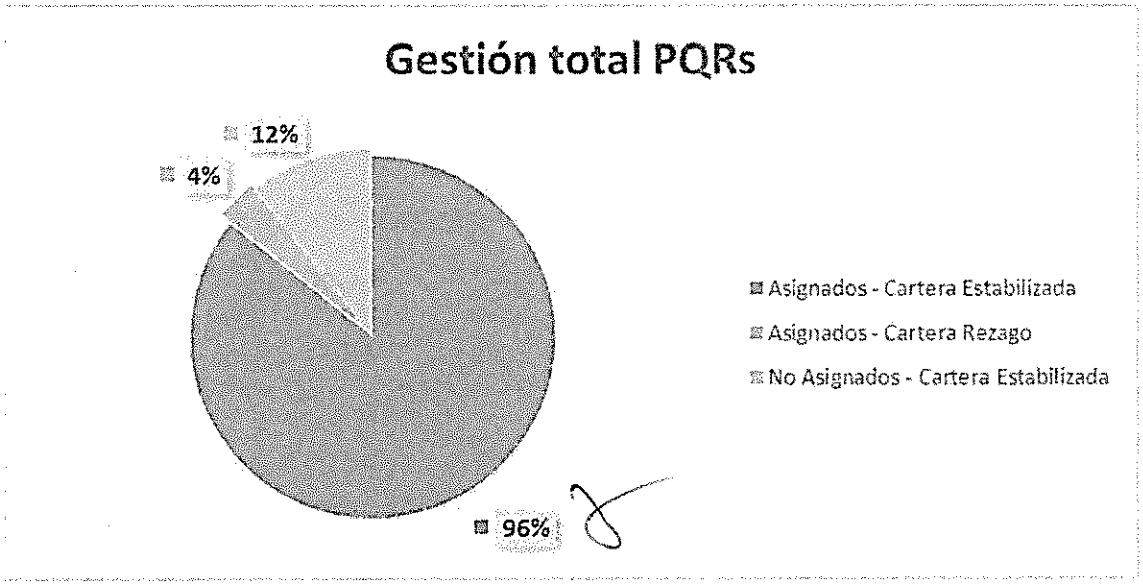
Adicionalmente en cumplimiento a la actividad del contrato donde se requiere *"Acudir a las reuniones citadas para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo."* Se asistió a la reunión realizar el 27 de febrero de 2019, la cual fue desarrollada entre las 9:00 am y 10:00 am donde se trataron temas relacionados con el Proyecto Inversión.

Por otra parte, dando tramite a la actividad *"Entregar al archivo los expedientes resultantes de los tramites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa"*, se hace entrega física y digital de dos acta de ajuste las cuales relaciono a continuación:

CASO	ACTA
CAS-4446631-P6D0L2	VOT – GAC – 5030 – 18 – 0021
CAS-4467251-K6M6B6	VOT – GAC – 5030 – 18 – 0024

Teniendo en cuenta los casos asignados vs los casos tramitados me permito relacionar índice de gestión:

ASIGNADOS	NO	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
ESTABILIZADOS	48	96%
REZAGO	2	4%
NO ASIGNADOS		
ESTABILIZADOS	6	12%
REZAGO	0	0%
TOTAL	56	112%



De la anterior información y tomando como relación 56 PQRs tramitados de 50 PQRs asignados, se puede establecer que a la fecha se tiene una gestión del 112%; de la cual a la fecha se tiene un rezago del 4%.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 01 días del mes marzo del año 2019 por los que en ella intervinieron.

Firma

Juan Carlos Perez Lozano
1022349526
Anexo: (CD)

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional GAC*		
El arriba firmante declara que ha revisado el presente documento, entregables y por lo tanto bajo su responsabilidad recibe a satisfacción lo establecido en el plan de trabajo y sobre los soportes adjuntos lo presenta para la firma de quien corresponda.				