INFORME DE GESTIÓN

CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS No: 2019-0211

CUENTA DE COBRO No. :01	*CONTRATO No.: 2019-0211*
FECHA: 01 DE MARZO DE 2019	*ENTREGADO POR: NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ*

OBJETO DEL CONTRATO:

Prestar los servicios técnicos para apoyar a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en la atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes escaladas en el Sistema de información de Administración de Clientes y Gestión Documental que posee la Entidad.

Actividades Realizadas:

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas durante el periodo comprendió entre el 21 de febrero de 2019 al 28 de febrero de 2019, contrato N° 2019-0211.

Obligaciones específicas:

1. Analizar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, radicados por medio del Sistema de información de Administración de Clientes y Gestión Documental que posee la entidad relacionadas con el proyecto Depuración y Estabilización de la cartera de la entidad con el fin de identificar los ajustes necesarios de los créditos.

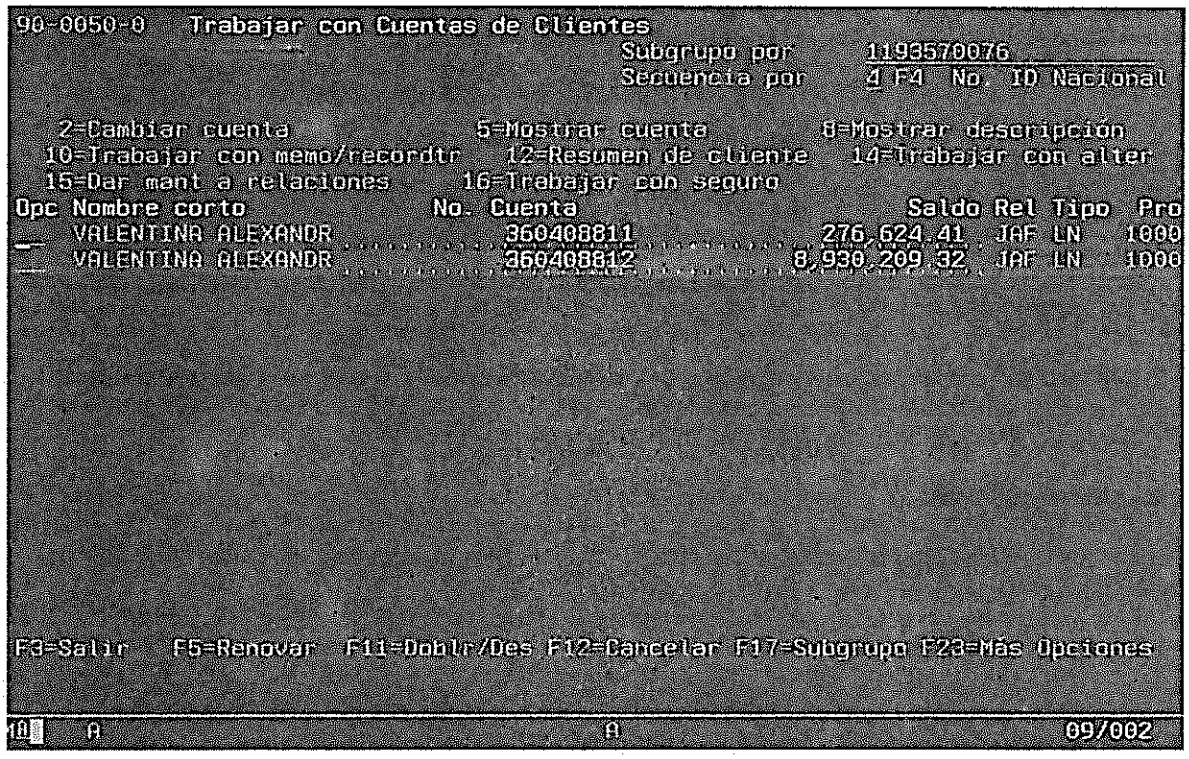
2. Reportar los ajustes que requieren los créditos y asegurar su aplicación en los aplicativos de cartera para lograr la estabilización de la misma.

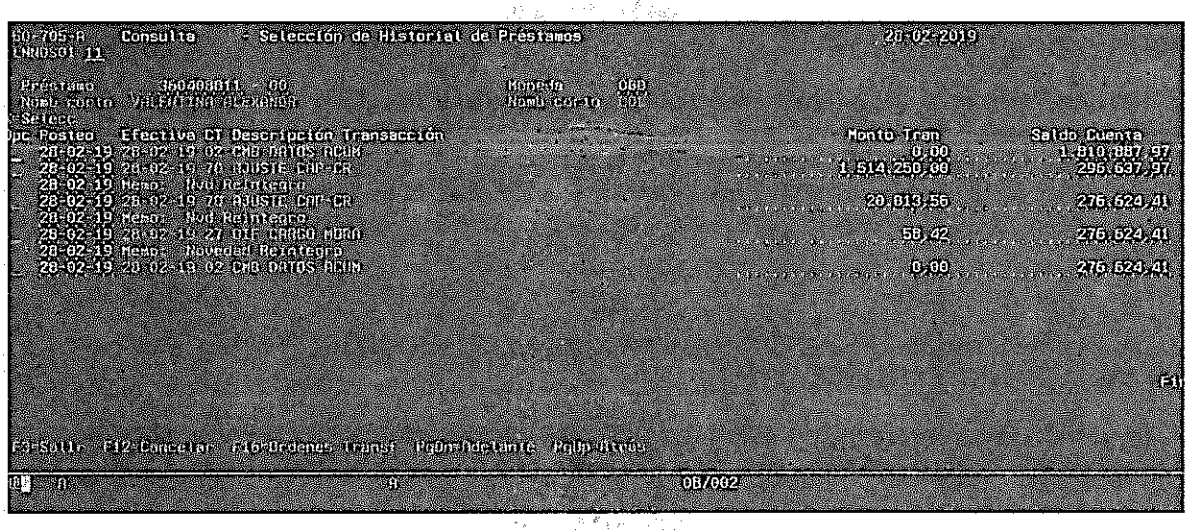
6.Realizar actividades administrativas que impulsen el cumplimiento de las metas del proyecto "depuración y estabilización de la Cartera de la entidad" estas deberán verificarse con el soporte de gestión.

Mediante correo electrónico recibí 126 casos de los cuales 107 son PQRS y 19 casos de correo, para los cuales se realizó lo siguiente:

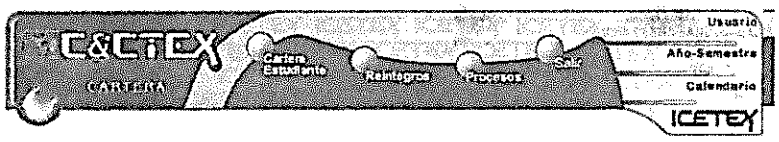
1-Se consulta cada caso en Sistema de información de Administración de Clientes y Gestión Documental que posee la Entidad, con el fin de verificar que está solicitando el usuario.

Así mismo se consulta en el aplicativo de cartera CORE cada caso, con el fin de validar que el reintegro no ha sido aplicado.





En caso de que ya se encuentre aplicado en CORE, se valida en el aplicativo C&CTEX para evidenciar la aplicación.



→ Ayuda con el Menú

Consulta del estado de un crédito en etapa de estudio y período de gracia

Nombre Beneficiario: TORO QUINTERO VALENTINA ALEXANDRA
Id Solicitud: 3604085-1193570076
IES: 1808 - UNIVERSIDAD LIBRE
Programa: MICROBIOLOGIA
Tipo Crédito: CORTO
Linea de Crédito: LINEAS TRADICIONALES - TU ELIGES 25%
Destino Crédito: MATRICULA

Generar Archivo Excel | Movimiento Histórico

Actualizar Recaudo Anterior
Proyección de Capital e Intereses | Ver Fecha Pago Cuota

Crédito en época de ESTUDIOS

Novedad	Item	FECHA MOVIMIENTO	NOMBRE MOVIMIENTO	IDDOC MOVIMIENTO	TASA	TASAMORA	VALOR	PRIMA	SUBSIDIO	PRIMA CANCELADO	MORA CANCELADO	CORRIENTE CANCELADO	CAPITAL CANCELADO	SALDO CAPITAL	SALDO DE PRIMA	SALDO DE INTERES
	1	23/03/2018	GIRO	387387	4.02	15.01	$6.057.000.00	$105.993.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$6.057.000.00	$105.993.00	$0.00

Novedad	Item	FECHA MOVIMIENTO	NOMBRE MOVIMIENTO	IDDOC MOVIMIENTO	TASA	TASAMORA	VALOR	PRIMA	SUBSIDIO	PRIMA CANCELADO	MORA CANCELADO	CORRIENTE CANCELADO	CAPITAL CANCELADO	SALDO CAPITAL
	1	23/03/2018	GIRO	387387	4.02	15.01	$6.057.000.00	$105.993.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$6.057.000.00
	2	31/03/2018	CIERRE	20180331	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$6.057.000.00
	3	23/04/2018	RECAUDO	22833930	4.02	15.01	($361.340.00)	$0.00	$0.00	$105.993.00	$0.00	$5.072.73	$250.269.27	$5.806.730.73
	4	30/04/2018	CIERRE	20180430	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$5.806.730.73
	5	29/05/2018	RECAUDO	22821451	4.02	15.01	($255.430.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$822.00	$4.234.33	$250.537.67	$5.556.193.06
	6	31/05/2018	CIERRE	20180531	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$5.556.193.06
	7	01/06/2018	RECAUDO	22956495	4.02	15.01	($2.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$1.00	$1.429.00	$570.00	$5.555.623.06
	8	22/06/2018	RECAUDO	23134576	4.02	15.01	($255.400.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$1.964.12	$253.435.88	$5.302.187.18
	9	30/06/2018	CIERRE	20180630	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$5.302.187.18
	10	17/07/2018	RECAUDO	23337570	4.02	15.01	($254.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$2.544.11	$251.455.89	$5.050.731.29
	11	27/07/2018	GIRO	10841434	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$5.050.731.29
	12	31/07/2018	CIERRE	20180731	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$5.050.731.29
	13	22/08/2018	RECAUDO	23931097	4.02	15.01	($256.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$1.701.73	$254.298.27	$4.796.433.02
	14	31/08/2018	CIERRE	20180831	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$4.796.433.02
	15	27/09/2018	RECAUDO	24282615	4.02	15.01	($265.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$423.00	$10.693.93	$253.883.02	$4.542.750.00
	16	30/09/2018	CIERRE	20180930	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$4.542.750.00
	17	23/10/2018	RECAUDO	24528530	4.02	15.01	($352.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$93.512.43	$253.487.57	$4.289.262.43
	18	31/10/2018	CIERRE	20181031	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$4.289.262.43
	19	29/11/2018	RECAUDO	24772392	4.02	15.01	($255.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$14.848.00	$240.152.00	$4.049.110.43
	20	30/11/2018	CIERRE	20181130	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$4.049.110.43
	21	22/12/2018	RECAUDO	25017781	4.02	15.01	($255.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$13.112.37	$241.887.63	$3.807.222.80
	22	31/12/2018	CIERRE	20181231	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$3.807.222.80
	23	03/01/2019	TASA	20190103053174	4.02	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$3.807.222.80
	24	09/01/2019	TASA	20190109053174	3.13	15.01	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$3.807.222.80
	25	22/01/2019	RECAUDO	25245370	3.13	14.22	($256.000.00)	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$11.955.74	$244.044.26	$3.563.178.54
	26	31/01/2019	CIERRE	20190131	3.13	14.22	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$3.563.178.54
	27	04/02/2019	GIRO	10699493	3.13	14.22	$5.930.000.00	$110.600.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00	$9.493.178.54
	28	25/02/2019	RECAUDO	25491355	3.13	14.22	($256.000.00)	$0.00	$0.00	$110.600.00	$0.00	$3.566.64	$135.533.16	$9.357.645.30

Saldo a la Fecha	SALDOCAPITAL	SALDOOTROS	SALDOINTERES	SALDOINTERESMORA	SALDOTOTAL	SUBSIDIO ACUMULADO	DIASMORA

Id Solicitante
Id Solicitud: 3604085
Codigo SNIES
Codigo ANALISIS
Codigo de Referencia

Fecha: / Enero / 2003 — Incluir fecha en la consulta
Tipo Novedad
No. Relacion: 10841434

Buscar

Resultados que satisfacen los criterios de búsqueda:

MARCAR ITEM	IDNOVEDAD	FECHANOVEDAD	TIPO NOVEDAD	DESCRIPCION
	1.174035	29/02/2019	2 - Por Reversión del Giro	R-131843 $ 29.028.580 Reintegro IES NIT 8600157995 UNIVERSIDAD LIBRE , BANCOLOMBIA CTA 112 20413947, fecha consignación IES 15/11/2018 VALOR A USUARIO $ 057.000.00 GIRO 10841434

Al evidenciar la aplicación se procede con la respuesta al PQRS, informando sobre la aplicación del citado reintegro.

2-En caso de que el reintegro no se evidencie aplicado, se verifican los documentos anexos en el PQRS y se solicita mediante correo electrónico al funcionario encargado la confirmación de ingreso de dinero al ICETEX.

3-Cuando se recibe el correo de respuesta del dinero, se procede con la aplicación del reintegro de la siguiente manera:

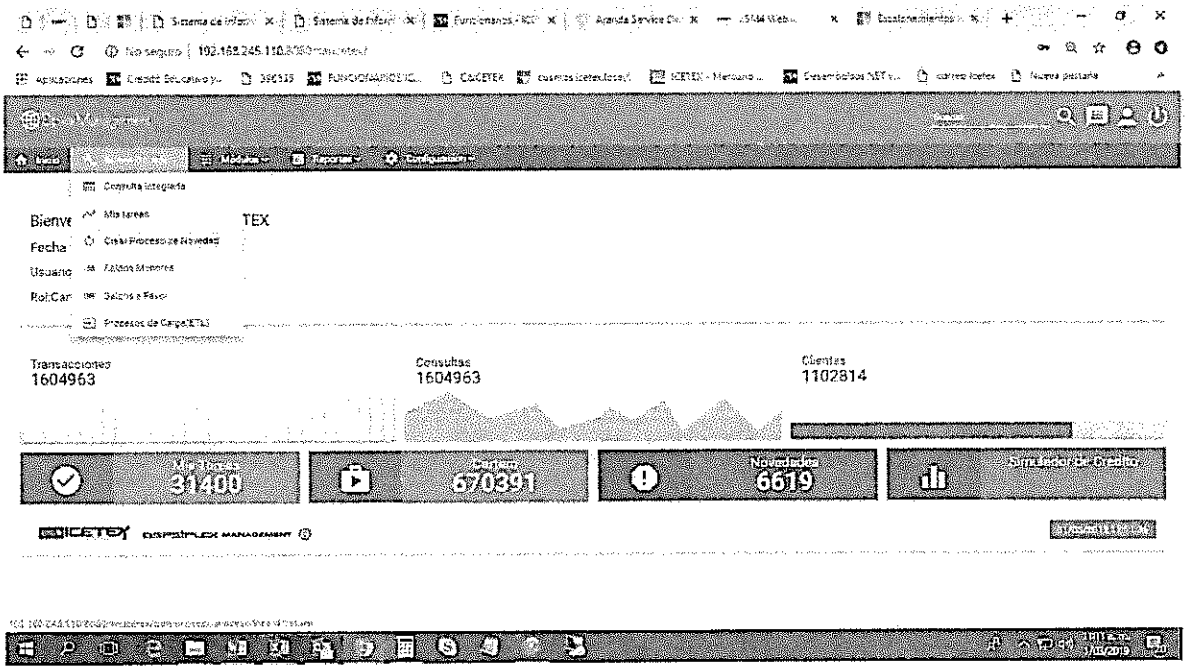
Se consolida la información del estudiante en un archivo Excel, se consulta gestión crédito de C&CTEX y resolución de giro, para desplegar los datos de como se realizó el giro y el porcentaje del fondo de sostenibilidad que se descontó a la Universidad, se liquida el fondo.

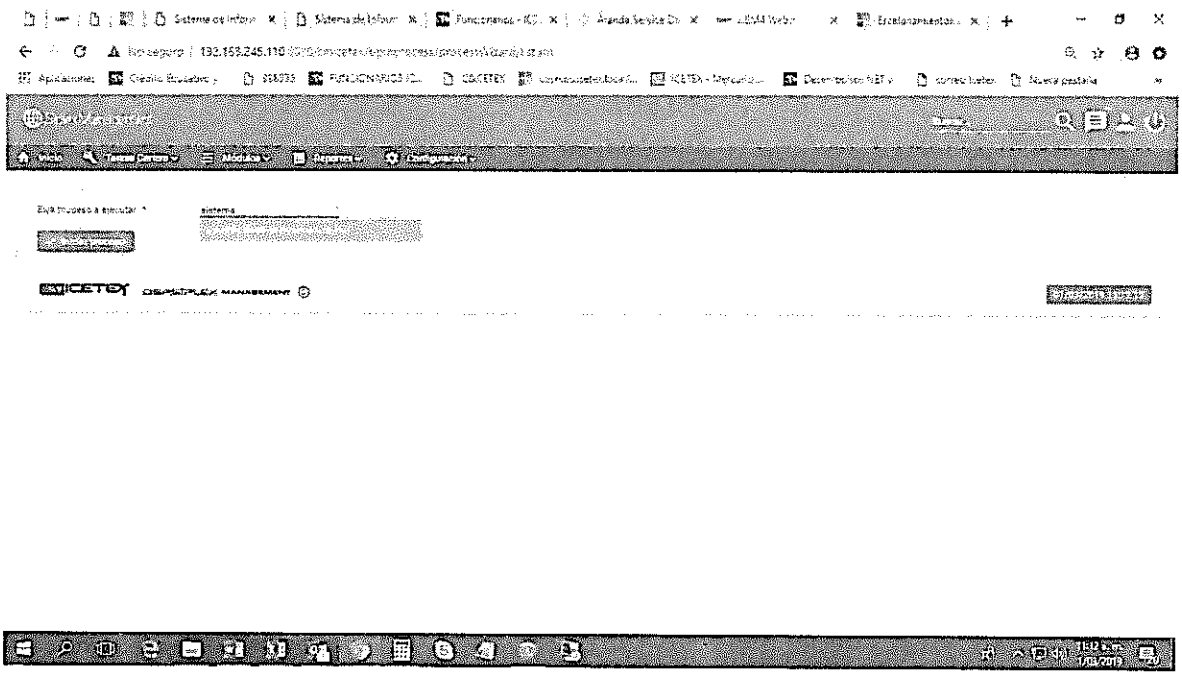
Se procede con el ingreso del reintegro al crédito del beneficiario en los aplicativos de cartera CORE y C&CTEX y se da respuesta al PQRS sobre la aplicación de este.

Dentro de las actividades realizadas se evidencio en algunos casos que antes de la aplicación se debía realizar ajuste de tasa, lo anterior debido a que para la aplicación de los reintegros en el aplicativo de novedades SM, el sistema lee las tasas que registra C&CTEX, si la tasa en este aplicativo no corresponde se realizará la liquidación de intereses en forma errada para la obligación del beneficiario.

Así mismo se reporto al CORE algunos casos que generaron error antes de la aplicación de los cuales solo dos quedaron pendientes de verificación por parte de la UT.

Cuando las obligaciones registran sistema de amortización escalonado en el CORE, no se puede aplicar el reintegro, en este caso se ingreso a la plataforma SM por la novedad de Sistema de amortización y se cambió.



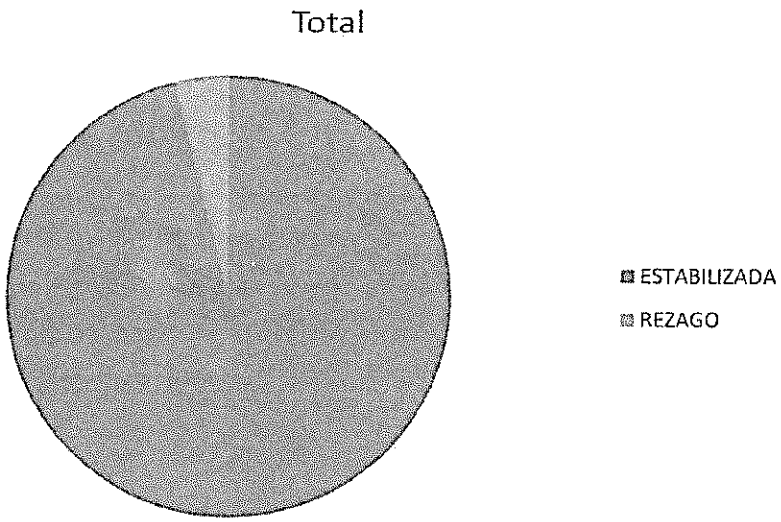


3.Generar informe mensual de actividades desarrolladas al corte del mes,

Se realizó base de casos atendidos mediante los diferentes medios de comunicación

La atención de los casos recibidos.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPOLOGIA
ESTABILIZADA	121
REZAGO	5
Total, general	**126**



INDICADORES DE GESTION			
ACTIVIDAD	**NUMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS**	**NUMERO DE SOLICITUDES A GESTIONAR**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**
Gestión de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de los diferentes sistemas de atención del ICETEX:	121	126	96,03%

Los cinco casos que quedaron en rezago corresponden a lo siguiente:

CC 1121908630, Faltan valor de como se debe aplicar el reintegro a cada giro
CC 10694115, caso reasignado a recaudos
CC 1144097490, caso reasignado a recaudos
CC 1037044586, error aplicativo SM reportado a CORE
CC 9698196, error aplicativo SM reportado a CORE

4. Acudir a las reuniones citadas para la Supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo.

Asistí a reunión de inicio del contrato

5. Entregar al archivo los expedientes resultados de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa

No recibí expedientes

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
NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ
51.872.051

Anexo: (Detalle el adjunto al informe)

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional GAC*		01-03-2019
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.				