INFORME DE GESTIÓN

CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS No: 2019-0211

CUENTA DE COBRO No. :06	*CONTRATO No.: 2019-0211*
FECHA: 01 DE AGOSTO 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 mes de julio 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.

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.

TIPO DE ENTREGA	CANTIDAD DE CASOS
CORREO	921
COSMOS	498
TOTAL	1419

Se atendieron 921 casos por correo electrónico y 498 casos cosmos, los cuales corresponden a la aplicación de reintegros y ajustes que requiere la cartera para estabilizar los saldos de los créditos.

Con el fin de ajustar obligaciones y estabilizar la cartera de acuerdo con los reintegros allegados, se realizaron 9 registros en SIGNATURE por ajustes de novedades.

Para la atención de los casos de COSMOS, 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.

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

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.

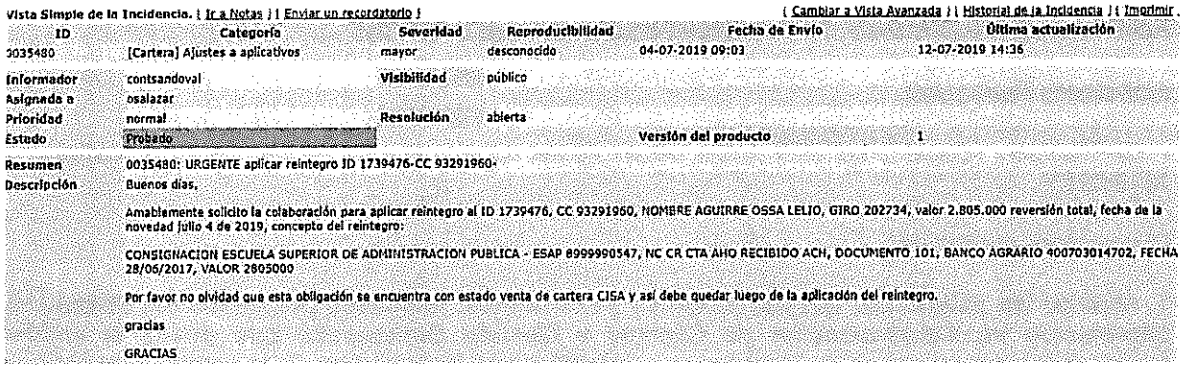
Los ajustes realizados en el CORE están relacionados con el análisis y validación de créditos que solicitan las IES reversar por errores y/o valores no aplicados por SM en forma correcta,

En el aplicativo SM de CORE y en C&CTEX, se aplicaron 2838 reintegros, lo anterior dado que en el momento se deben aplicar los reintegros en las dos plataformas.

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

Se realizaron los siguientes mantis y ajustes para atender las necesidades de los usuarios

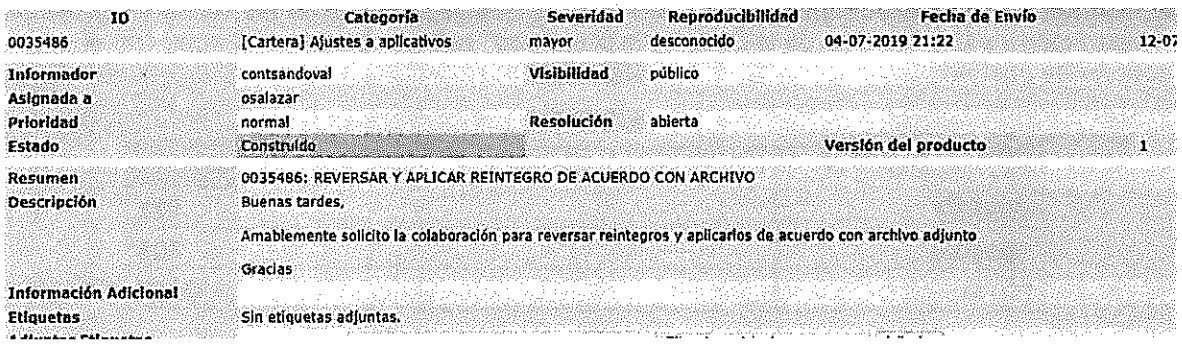
Mantis 35480 aplicar reintegro ID 1739476



Vista Simple de la Incidencia. [Ir a Notas] [Enviar un recordatorio] [Cambiar a Vista Avanzada] [Historial de la Incidencia] [Imprimir]

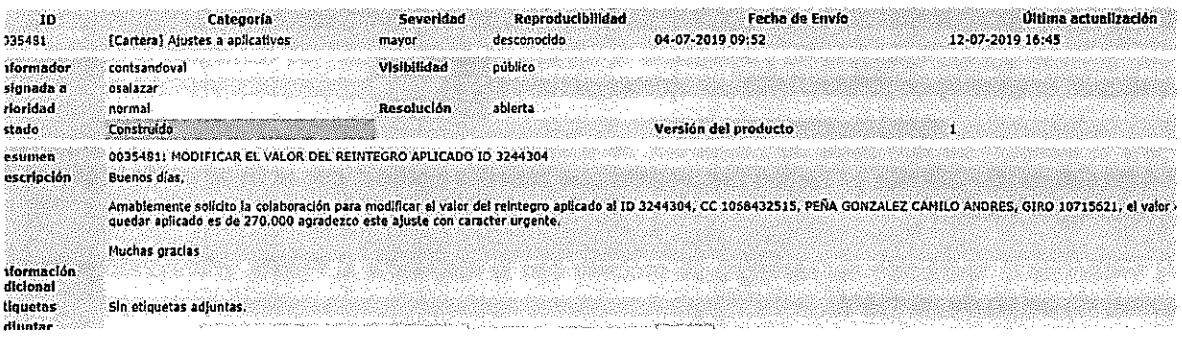
ID	Categoría	Severidad	Reproducibilidad	Fecha de Envío	Última actualización
0035480	[Cartera] Ajustes a aplicativos	mayor	desconocido	04-07-2019 09:03	12-07-2019 14:36
Informador	contsandoval	Visibilidad	público		
Asignada a	osalazar				
Prioridad	normal	Resolución	abierta		
Estado	Probado			Versión del producto	1
Resumen	0035480: URGENTE aplicar reintegro ID 1739476-CC 93291960-				
Descripción	Buenos días, Amablemente solicito la colaboración para aplicar reintegro al ID 1739476, CC 93291960, NOMBRE AGUIRRE OSSA LELIO, GIRO 202734, valor 2.805.000 reversión total, fecha de la novedad julio 4 de 2019, concepto del reintegro: CONSIGNACION ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA - ESAP 8999990547, NC CR CTA AHO RECIBIDO ACH, DOCUMENTO 101, BANCO AGRARIO 400703014702, FECHA 28/06/2017, VALOR 2805000 Por favor no olvidar que esta obligación se encuentra con estado venta de cartera CISA y así debe quedar luego de la aplicación del reintegro. gracias GRACIAS				

Mantis 35486, aplicar y reversar reintegro ID 2562689, 3304005. 3575296.2558332



ID	Categoría	Severidad	Reproducibilidad	Fecha de Envío	
0035486	[Cartera] Ajustes a aplicativos	mayor	desconocido	04-07-2019 21:22	12-07
Informador	contsandoval	Visibilidad	público		
Asignada a	osalazar				
Prioridad	normal	Resolución	abierta		
Estado	Construido			Versión del producto	1
Resumen	0035486: REVERSAR Y APLICAR REINTEGRO DE ACUERDO CON ARCHIVO				
Descripción	Buenas tardes, Amablemente solicito la colaboración para reversar reintegros y aplicarlos de acuerdo con archivo adjunto Gracias				
Información Adicional					
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.				

Mantis 35481, Modificar el valor del reintegro aplicado



ID	Categoría	Severidad	Reproducibilidad	Fecha de Envío	Última actualización
035481	[Cartera] Ajustes a aplicativos	mayor	desconocido	04-07-2019 09:52	12-07-2019 16:45
nformador	contsandoval	Visibilidad	público		
signada a	osalazar				
rioridad	normal	Resolución	abierta		
stado	Construido			Versión del producto	1
esumen	0035481: MODIFICAR EL VALOR DEL REINTEGRO APLICADO ID 3244304				
escripción	Buenos días, Amablemente solicito la colaboración para modificar el valor del reintegro aplicado al ID 3244304, CC 1058432515, PEÑA GONZALEZ CAMILO ANDRES, GIRO 10715621, el valor quedar aplicado es de 270.000 agradezco este ajuste con caracter urgente. Muchas gracias				
nformación dicional					
tiquetas diuntas	Sin etiquetas adjuntas.				

Con el fin de ajustar la herramienta SM para la aplicación de reintegros FONDOS en amortización, se instauro Aranda Caso IM-66089-4-11764, dado que el simulador de reintegros estaba liquidando intereses

corrientes y los capitalizaba lo cual no era correcto, dado que los créditos de fondos en su mayoría antes de paso al cobro registran tasa 0,0

Detalle del caso | Datos Adicionales | Notas | Adjuntos

Caso IM-66089-4-11764

ABIERTO

Suspendido

Core FX

Categoría: Core FX.SM Integrador.Funcionalidad

Autor: Sandra Yolima Torres Muriel

Compañía: ICETEX

Razón: Solucionado - pendiente validación de usuario

Grupo de especialista: CORE UT

Especialista encargado: Cristina Guzman

Progreso 16%

01 DIA : 04 HORA : 00 MIN

00 DIA : 04 HORA : 29 MIN

Fecha de solución estimada 22/7/2019 4:46:20 PM

Asunto: HERRAMIENTA SM APLICACION REINTEGROS FONDOS EN AMORTIZACION

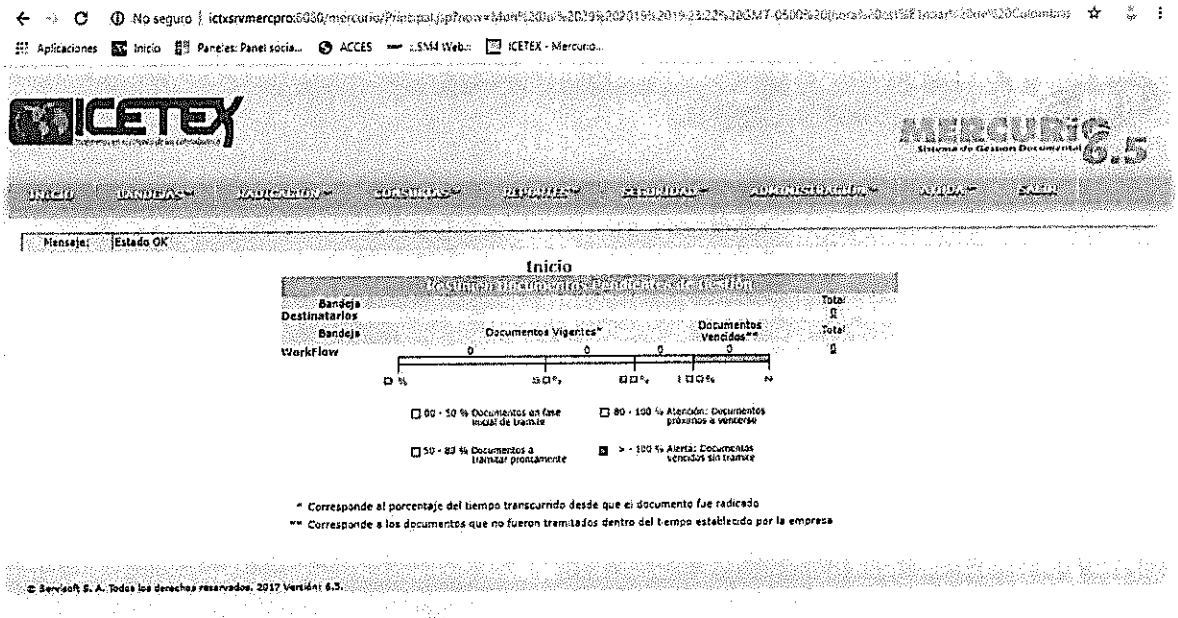
Descripción

Buenos días,

Con carácter urgente y debido a reclamos de usuarios, solicito la colaboración para arreglar la herramienta de SM relacionada con simulador de reintegros para la LINEA FONDOS en amortización, no ha sido posible que ajusten este tema y los reintegros de fondos que se encuentran en amortización no se han podido aplicar.

La situación es que cuando se simula el reintegro para una obligación de Fondos que se encuentra en amortización, SM liquida intereses capitalizados que no corresponden dado que la mayor parte de estos créditos antes de paso al cobro registran tasa 0. Para estos casos el sistema solo debe liquidar los intereses generados

Al corte de julio 30 de 2019, el estado de la herramienta mercurio se encuentra en 0,0, adjunto pantallazo



para los reintegros que corresponden a FONDOS, debido a que el sistema SM jala información de C&CTEX para la aplicación de los reintegros, se ajustaron las tasas a 0 en C&CTEX a 101 obligaciones, dado que le cargaron valor de tasa a fondos que no corresponden, de no ajustar las tasas antes de aplicar los reintegros, se liquidaría intereses en SM que no corresponden.

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

Se entregó archivo en Excel con los casos atendidos durante el mes de julio de 2019 el cual se resume de la siguiente manera:

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD REALIZADA
APLICACIÓN REINTEGROS	1419
TOTAL, APLICACIONES	**1.419**

Se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la aplicación del reintegro,

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD REALIZADA
APLICACIÓN REINTEGROS CORE	1419
APLICACIÓN REINTEGROS C&CTEX	1419
AJUSTE TASA FONDOS	101
AJUSTES POR NOVEDADES SIGNATURE	106
TOTAL APLICACIONES	**3.045**

Estado de los casos recibidos

GESTION	CANTIDAD DE USUARIOS
ESTABILIZADA	1419
Total general	**1419**

ENTREGABLES :

Se entrego la base en EXCEL de los casos atendidos y recibidos por los diferentes canales de comunicación tales como: PQRS, CORREO

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:	1419	1419	100%

Se realizaron los siguientes consolidados e informes que no son informes entregables del contrato, sin embargo, se realizaron con el fin de atender y notificar otras Áreas que requieren la información de los movimientos realizados por concepto de reintegro así:

En los primeros días del mes de julio se realizó el informe de reintegros aplicados mes de junio de 2019, dirigido al Área Contable, para lo cual se entregó Archivo en Excel (correo electrónico), con los

reintegros aplicados y memorando con la explicación de los montos aplicados de acuerdo a las Líneas de crédito: Fondos y Propios.

Se envió archivo a gestión documental con los estudiantes a los cuales se les aplicó reintegro con el fin de recibir radicados masivos, posteriormente se remite por correo electrónico el archivo para la notificación a los estudiantes.

La información que lleva dicho archivo es:

«COD_REFERENCIA»; <<RESOLUCIONDEGIRO>>, FECHAGIRO, FECHAREGISTRO, «VALORNOVEDAD»<<LINEACREDITO>>, « IDSOLICITANTE», ID SOLICITUD, TIPO DE ENVIO, RADICADO MERCURIO

En el mes de julio se realiza certificación de reintegros aplicados FONDO MINTIC y se remite archivo Excel por correo electrónico.

4. Acudir a las reuniones citadas para la Supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo. (Actas reposan en el Área correspondiente).

El reporte de reuniones asistidas para el mes de julio se encuentra en la carpeta compartida Reporte de Cartera (\\ictxsrvfs) <CARTERA < 3. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA< 4. ACTAS DE MEJORAMIENTO <AÑO 2019 < ACTA DE REUNIONES - PROYECTO DE INVERSION.

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

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*		*01-08-2019*
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.				

compensar | miplanilla.com

Identificacion	51872051	Sucursal	PRINCIPAL	Telefono	3821670
Razon Social	NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ	Direccion	CARRERA 3 No. 18-32	Fecha Pago	11/07/2019
Clase de Aportante	I - Independiente	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Junio-19
Banco	1023	No. Planilla	8336100436	Periodo Pension	Junio-19
Total a Pagar	$406,400	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Numero Dias en Mora	0				

PENSION

Codigo	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotizacion	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interes Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	1	$1,400,000	$224,000	$0	$0	$0	$0	$0		$224,000
Totales				$1,400,000	$224,000	$0	$0	$0	$0	$0		$224,000

SALUD

Codigo	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotizacion	UPC	Interes Mora	Autorizacion Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorizacion Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	1	$1,400,000	$175,000	$0	$0		$0		$0		175000	$175,000
Totales				$1,400,000	$175,000	$0	$0		$0		$0		$175,000	$175,000

INFORMACION ARP

Codigo	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotizacion	Interes Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-23	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	860011153	1	$1,400,000	$7,400	$0				7400	$7,400

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

ISO / IEC 27001