INFORME DE GESTIÓN

CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS No: 2019-0211

CUENTA DE COBRO No.:07	*CONTRATO No.: 2019-0211*
FECHA: 02 DE SEPTIEMBRE 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 agosto 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	617
COSMOS	447
TOTAL	1064

Se atendieron 617 casos por correo electrónico y 447 casos cosmos, los cuales corresponden a la aplicación de reintegros y ajustes que requiere la cartera para estabilizar los saldos de los créditos.

Así mismo se realizó apoyo validando 25 casos de la SIC, con el fin de validar las respuestas dadas por el área de Cartera.

Con el fin de ajustar obligaciones y estabilizar la cartera de acuerdo con los reintegros allegados, se realizaron 24 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.

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.

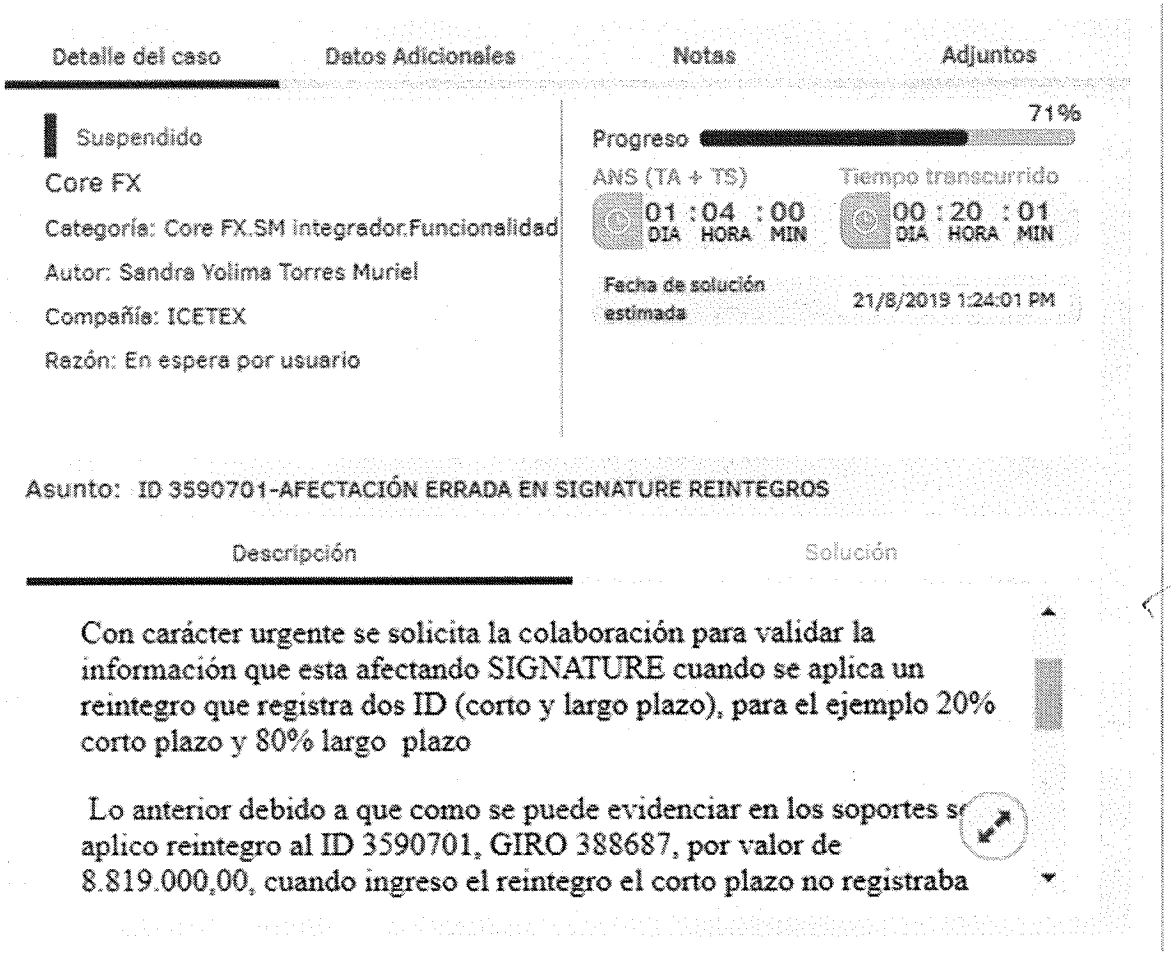
Los ajustes realizados en el CORE están relacionados con el análisis y validación de créditos que solicitan las IES reversar por errores y/o valores no aplicados por SM en forma correcta,

En el aplicativo SM de CORE y en C&CTEX, se aplicaron 2103 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 Aranda para atender las necesidades de los usuarios

Aranda Caso IM-69476-4-12599



Aranda Caso RF-68272-4-11095

Detalle del caso | Datos Adicionales | Notas | Adjuntos

En proceso

C&CTEX

Categoría: Información o Datos.Modificación ...

Autor: Ronald Alexis Bocanegra Mora

Compañía: ICETEX

Razón: Gestión de especialista encargado

Progreso 3146%

ANS (TA + TS) 00 DIA : 08 HORA : 30 MIN

Tiempo vencido 11 DIA : 03 HORA : 29 MIN

Fecha de solución estimada 6/8/2019 6:18:29 PM

Asunto: reversar reintegro en cartera C&CTEX ID 3753717

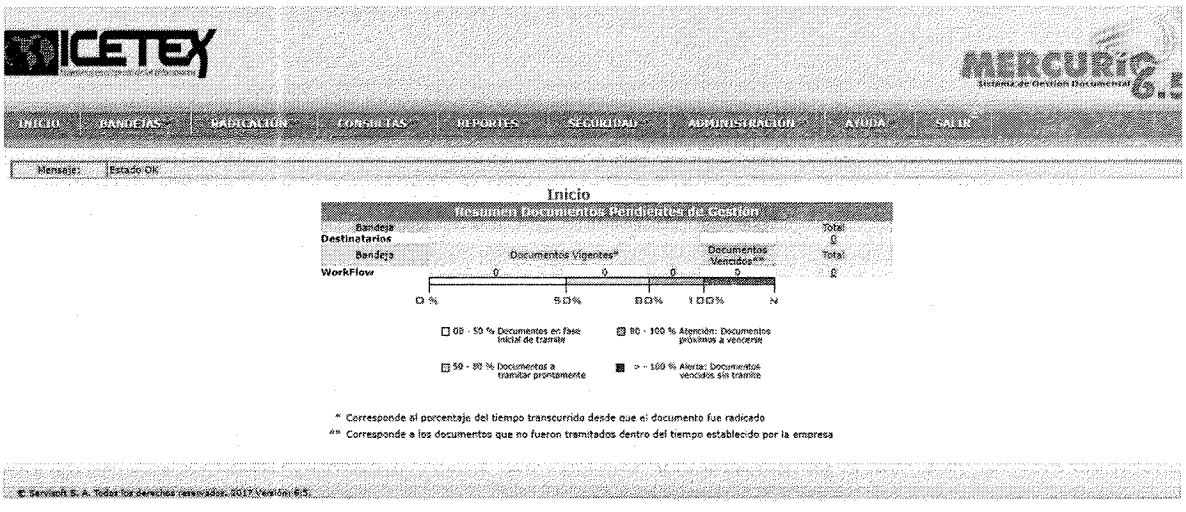
Descripción | Solución

Así mismo aplicarlo al giro 411629, de la misma estudiante con fecha de novedad 01/08/2019, concepto del reintegro :

R-148051 Reintegro IES CC 1004518058 VALERIA SOFFIA ESTRELLA FERNANDEZ BANCO BANCOLOMBIA CTA 113 30411947 FECHA 12/06/2019

Gracias

Al corte de agosto 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 332 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 agosto de 2019 el cual se resume de la siguiente manera:

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

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD REALIZADA
APLICACIÓN REINTEGROS CORE	1038
APLICACIÓN REINTEGROS C&CTEX	1039
AJUSTE TASA FONDOS	332
AJUSTES POR NOVEDADES SIGNATURE	24
APOYO REQUERIMIENTOS VALIDACION CARTAS SIC	25
TOTAL APLICACIONES	**2.458**

Estado de los casos recibidos

GESTION	CANTIDAD DE USUARIOS
ESTABILIZADA	1064
Total general	**1064**

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:	1064	1064	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 agosto se realizó el informe de reintegros aplicados mes de julio 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

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 agosto 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*		*02-09-2019*
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

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	51872051	NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ	CARRERA 3 No. 18-32	3821670	nesandoval30@hotmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.		NO

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
			2019/08/09	48044827-4	1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2019-07	2019-07	I		36626295	$580.500	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	250.000	0		0		0	0	0	0	250.000	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
25-14	Colpensiones	900336004-7	320.000	0	0	0	0	0	0		320.000	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	10.500				10.500	0	0	10.500			105	10.500	1

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	1	250.000	250.000
Pensión	1	320.000	320.000
Riesgos Laborales	1	10.500	10.500
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	3	580.500	580.500

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	51872051	NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ	CARRERA 3 No. 18-32	3821670	nesandoval30@hotmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	I – Independiente			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	NO

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 1 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2019-07	2019-07	I		36626295	$580.500

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES														PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES					
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Exonerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	51872051	SANDOVAL GOMEZ NUVIA ELENA	59	0			N								X									25-14	2.000.000	320.000	0	0	0	0	EPS017	2.000.000	250.000	14-23	2.000.000	1	10.500		0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADO 48048274

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información