*INFORME DE GESTIÓN*

| | |
|---|---|
| *CUENTA DE COBRO: No. **02*** | *CONTRATO: No. **2019-0207*** |
| *FECHA: Abril 01 de 2019* | *ENTREGADO POR: Jeimy Alexandra Piragauta Díaz* |

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago **No. 02** de acuerdo con el contrato Nro. **2019-0207**. Lo anterior teniendo en cuenta las obligaciones específicas indicadas en el mismo:

1. *"Depurar las obligaciones de las bases asignadas para identificar las tipologías que estas presentan."*
2. *"Aplicar las diferentes tipologías de novedades, según análisis de las obligaciones asignadas y asegurar la correcta liquidación de las mismas."*
3. *"Gestión y atención de los requerimientos de las diferentes líneas de crédito del ICETEX."*

| ACTIVIDAD DESARROLLADA | CASOS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REZAGO MES ANT. | ASIGNADADOS | TRAMITADOS | PENDIENTES |
| REFINANCIACIÓN | 0 | 236 | 236 | 0 |
| RECAUDOS | 3 | 176 | 175 | 4 |
| MIGRACIÓN | 0 | 152 | 152 | 0 |
| CAS. ESPECIALES | 0 | 18 | 18 | 0 |
| **TOTAL CASOS** | **3** | **582** | **581** | **4** |

**Nota:** se encuentra pendiente la aplicación de 4 recaudos, se remitió correo electrónico con el fin de validar si dichos pagos ingresaron a las cuentas de la entidad para la posterior aplicación de estos.

4. *Generar informe mensual de las actividades desarrolladas al corte del mes.*

   - Bases de datos entregadas en medio magnético CD en las cuales se relaciona de manera detallada la información de cada obligación que fue objeto de aplicación de novedad y de atención de la petición, queja, reclamo o solicitud escalada en el Sistema de Información de Administración de Clientes CRM COSMOS.
   - Envío a través de correo electrónico a la cuenta jmrodriguez@icetex.gov.co la base de gestión tramitada durante el mes.

5. *"Elaborar y legalizar actas de seguimiento respecto de las actividades a ejecutar por distintas áreas al interior de la Entidad, relacionadas con las acciones de mejora de procesos, cuando así se requieran."*

   Obligación NO ejecutada durante el desarrollo de las actividades del mes de febrero de 2019.

6. *"Acudir a las reuniones citadas para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo."*

   En las reuniones de seguimiento semanales del proyecto de inversión se informa las tipologías e inconsistencias halladas durante el proceso de depuración y estabilización de la cartera; se identifica además que el mayor porcentaje de inconsistencias se produce a raíz de la distribución errada de los recaudos (prima de seguro, intereses corrientes y de mora, capital), el rechazo de estos y la demora en su aplicación en la cartera.

Se asiste a las siguientes reuniones:

| FECHA REALIZACION DEL EVENTO | NOMBRE DEL EVENTO | AGENDA |
|---|---|---|
| 08 de Marzo de 2019 | Seguimiento Proyecto de Inversión | • Informe de las novedades encontradas en la depuración y estabilización de las obligaciones asignadas.<br>• Socialización grupo de recaudos.<br>• Retroalimentación de los ajustes para la estabilización de la cartera. |
| 19 de Marzo de 2019 | Seguimiento Proyecto de Inversión | • Ajuste de obligaciones. |

7. *"Realizar las actividades correspondientes para el ajuste de acuerdo con la normatividad de la Entidad."*

Se relaciona a continuación el desarrollo para cada proceso ejecutado:

❖ **RECAUDOS:**

a. Se valida en COSMOS/PQR´S el requerimiento allegado por el beneficiario en el cual debe encontrarse adjunto el soporte del pago realizado, del cual indica no se encuentra aplicado en la cartera.
b. Análisis de la obligación en el aplicativo C&CTEX y SIGNATURE-SM4 a fin de validar si el recaudo es inconsistente (rechazado, parcial, o no aplicado).
c. Alimentar base de datos con la información hallada.
d. Generar el archivo plano con la información correspondiente (ID + cantidad de meses a prorrogar) y se realiza el proceso masivo en el aplicativo SM.
e. Validar la aplicación exitosa de la novedad en el aplicativo SIGNATURE, donde se verifica que los saldos sean procedentes.
f. Dar respuesta a los casos escalados a través de COSMOS/PQR´S.

❖ **REFINANCIACIÓN MORA MENOR A 90 DÍAS:**

a. Se valida en COSMOS/PQR´S que se encuentre adjunto el formulario de solicitud en el requerimiento allegado por el beneficiario.
b. Validar si el beneficiario genera la autorización para el envío de su factura a través de correo electrónico (se consolida la información de las cuentas de correo).
c. Análisis de la obligación en el aplicativo C&CTEX a fin de conocer la edad de mora.
d. Alimentar base de datos con la información hallada.
e. Generar el archivo plano con la información correspondiente (ID + cantidad de meses a prorrogar) y se realiza el proceso masivo en el aplicativo SM.
f. Validar la aplicación exitosa de la novedad en el aplicativo SIGNATURE, donde se verifica que los saldos sean procedentes.
g. Dar respuesta a los casos escalados a través de COSMOS/PQR´S.

❖ **MIGRACIÓN CORE:**

a. Se valida y analiza en COSMOS/PQR´S el requerimiento allegado por el beneficiario.
b. Análisis de la obligación en el aplicativo C&CTEX y SIGNATURE-SM4 a fin de validar si presenta inconsistencia en la migración de los saldos, pagos, planes de pago, entre otros.
c. Alimentar base de datos con la información hallada.
d. Realizar el ajuste a que haya lugar luego de identificar la tipología de la inconsistencia hallada.
e. Dar respuesta a los casos escalados a través de COSMOS/PQR´S.

❖ **CASOS ESPECIALES:**

Brindar apoyo para la respuesta del requerimiento de la Contraloría Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras, al Numeral 3: "Relación de los pagos recibidos en cumplimiento de los anteriores acuerdos de pago y su aplicación en la cartera de diciembre de 2018", lo anterior para 18 ID relacionados en el oficio.

- Consultar la información de cada obligación en los aplicativos de cartera C&CTEX y SIGNATURE.
- Validar la aplicación y cumplimiento del Acuerdo de Pago – Cobranzas con su respectiva condonación.
- Relacionar la aplicación de los pagos así como su distribución en la cartera (capital, intereses corrientes y de mora); los datos de aplicación de los recaudos se basen en la información de SIGNATURE.

8. *"Realizar actividades administrativas que impulsen el cumplimiento de las metas del proyecto "Depuración y Estabilización de la Cartera de la Entidad"."*

Obligación NO ejecutada durante el desarrollo de las actividades del mes de febrero de 2019.

9. *"Cumplir con los indicadores de gestión establecidos."*

| INDICADOR | ACTIVIDAD | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | FORMULA |
|---|---|---|---|
| I | Depuración de obligaciones | 50% | (Número de obligaciones depuradas) / (Número de obligaciones asignadas) x 100% |
| II | Ajuste de obligaciones (saldo consistente) | 50% | (Número de obligaciones ajustadas) / (Número de obligaciones asignadas) x 100% |
| III | Atención a requerimientos | 100% | (Número de casos cerrados dentro del tiempo establecido) / (Número de casos a cerrar dentro del mes) x 100% |

Los indicadores de medición de la gestión están sujetos al cumplimiento del 100% de la entrega mensual.

❖ **RELACIÓN TOTAL DE CASOS:**

| FECHA ASIGNACIÓN | ACTIVIDAD DESARROLLADA | CASOS | | | | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | REZAGO MES ANT. | ASIGNADOS | TRAMITADOS | PENDIENTES | |
| 01/03/2019 | REFINANCIACIÓN | 0 | 236 | 236 | 0 | **100%** |
| 04/03/2019 | RECAUDOS | 3 | 176 | 175 | 4 | **98%** |
| 13/03/2019 | MIGRACIÓN | 0 | 152 | 152 | 0 | **100%** |
| 26/03/2019 | CAS. ESPECIALES | 0 | 18 | 18 | 0 | **100%** |
| **TOTAL CASOS** | | **3** | **582** | **581** | **4** | **99%** |

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

**Jeimy Alexandra Piragauta Díaz**
C.C. 1.1010.165.670 de Bogotá

*Anexo: (CD)*

| | *Nombre funcionario* | *Cargo* | *Firma* | *Fecha* |
|---|---|---|---|---|
| *Revisó* | *Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez* | *Profesional Especializado GAC* | | *01/04/2019* |
| *El arriba firmante declara que ha revisado el presente documento, entregables y anexos, 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.* | | | | |