

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO: No. 03	CONTRATO: No. 2019-0207
FECHA: Mayo 02 de 2019	ENTREGADO POR: Jeimy Alexandra Piragauta Díaz

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago **No. 03** 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."

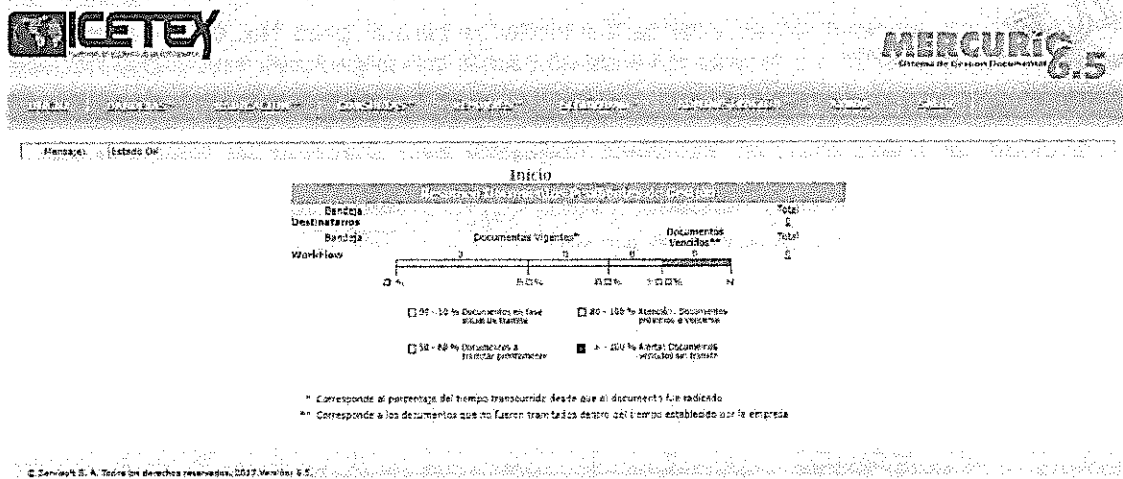
ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS			
	REZAGO MES ANT.	ASIGNADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
REF. - A 90 DÍAS	0	2	2	0
RECAUDOS	2	0	2	0
MIGRACIÓN	0	63	63	0
CAS. ESPECIALES	0	18	18	0
TOTAL CASOS	2	83	85	0

ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS			
	REZAGO MES ANT.	ASIGNADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
18 - MEMORANDOS INTERNOS				
REFINANCIACIÓN	0	50	50	0
EXTINCIÓN	0	20	20	0
NORMALIZACIÓN	0	47	46	1
MASIVOS - ACUERDOS CUMPLIDOS				
REFINANCIACIÓN	0	754	754	0
EXTINCIÓN	0	207	207	0
NORMALIZACIÓN	0	476	476	0
SOLICITUDES - GAC				
REFINANCIACIÓN	0	8	8	0
EXTINCIÓN	0	13	13	0
NORMALIZACIÓN	0	2	2	0
SOLICITUDES - DEFENSOR DEL CONSUMIDOR				
EXTINCIÓN	0	1	1	0
CASOS COSMOS				
REFINANCIACIÓN	0	3	3	0
EXTINCIÓN	0	1	1	0
NORMALIZACIÓN	0	2	2	0
TOTAL CASOS	0	1584	1583	1

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.
- Reporte de bandeja Mercurio en cero.



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."

Para el mes de abril NO se asiste a reunión de seguimiento.

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:

❖ 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.

❖ 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 refinanciar + próxima fecha de pago) 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.

❖ **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, el 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. Remitir correo electrónico al área encargada de validar si los recursos ingresaron a las cuentas de la entidad, teniendo en cuenta el soporte adjunto por el usuario.
- e. Validar la aplicación exitosa del recaudo 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.

❖ **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.

❖ **ACUERDOS 010 - COBRANZAS**

Aplicar en la cartera de los beneficiarios la novedad correspondiente para cada alternativa de pago, luego de cumplir el acuerdo: "**Extinción:** pago del total de la obligación (plazo de 1 mes), descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos. **Normalización:** cancelación total del saldo vencido (plazo de 1 mes) descuento intereses corrientes mora y otros conceptos. **Refinanciación:** se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada a fin de regularizar la totalidad de la obligación, descuento intereses corrientes mora y otros conceptos."

- a. Revisar y analizar el archivo con la relación de los acuerdos cumplidos en el mes de abril C&CTEX, remitida por el área de Cobranzas.
- b. Solicitar a la Mesa de Apoyo CORE-UT la información de pagos aplicados a la fecha de cierre de Signature.
- c. Realizar cruce de información para remitir a la Mesa de Apoyo CORE la relación de ID para Extinción (dejar en ceros), Normalización (poner al día) o Refinanciación (aplicar condonación).

- d. De la población de refinanciación, se generar el archivo plano con la información correspondiente (ID + cantidad de meses + próxima fecha de pagos) 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.

De igual manera, se realiza el trámite y aplicación de los acuerdos de manera individual, para los casos que remiten a través de correo electrónico, los cuales se requieren para la correspondiente atención de PQR'S así:

- ✓ Desde los diferentes procesos del Grupo de Administración de Cartera:
 - Fondos en Administración
 - Paz y salvos para devolución de garantías
 - Requerimientos a través del Defensor del Consumidor
- ✓ Desde la Dirección de Cobranzas, quienes remiten:
 - Solicitudes vía correo electrónico
 - Memorandos internos

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.

FECHA ASIGNACIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
		REZAGO MES ANT.	ASIGNADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES	
02/04/2019	REF. - A 90 DÍAS	0	2	2	0	100%
29/04/2019	RECAUDOS	2	0	2	0	100%
02/04/2019	MIGRACIÓN	0	63	63	0	100%
26/03/2019	CAS. ESPECIALES	0	18	18	0	100%
TOTAL CASOS		2	83	85	0	100%

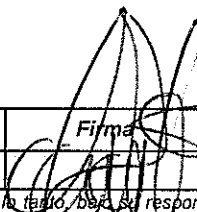
FECHA ASIGNACIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
		REZAGO MES ANT.	ASIGNADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES	
18 - MEMORANDOS INTERNOS						
2/04/2019	REFINANCIACIÓN	0	50	50	0	100%
2/04/2019	EXTINCIÓN	0	20	20	0	100%
2/04/2019	NORMALIZACIÓN	0	47	46	1	98%
MASIVOS - ACUERDOS CUMPLIDOS						
Recibidos entre el 01 y el 20 de abril de 2019	REFINANCIACIÓN	0	754	754	0	100%
	EXTINCIÓN	0	207	207	0	100%
	NORMALIZACIÓN	0	476	476	0	100%

SOLICITUDES - GAC						
Recibidos entre el 11 y el 26 de abril de 2019	REFINANCIACIÓN	0	8	8	0	100%
	EXTINCIÓN	0	13	13	0	100%
	NORMALIZACIÓN	0	2	2	0	100%
SOLICITUDES - DEFENSOR DEL CONSUMIDOR						
29/04/2019	EXTINCIÓN	0	1	1	0	100%
CASOS COSMOS						
16/04/2019	REFINANCIACIÓN	0	3	3	0	100%
16/04/2019	EXTINCIÓN	0	1	1	0	100%
23/04/2019	NORMALIZACIÓN	0	2	2	0	100%
TOTAL CASOS		0	1584	1583	1	100%

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 02 días del mes Mayo del año 2019 por los que en ella intervinieron.


Jelmy 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		02/05/2019
El arriba firmante declara que ha revisado el presente documento, entregables y anexos, por lo tanto, deja 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.				