

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO: No. 04	CONTRATO: No. 2019-0207
FECHA: Junio 04 de 2019	ENTREGADO POR: Jeimy Alexandra Piragauta Díaz

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago No. 04 de acuerdo con las específicas indicadas en el contrato Nro. 2019-0207.

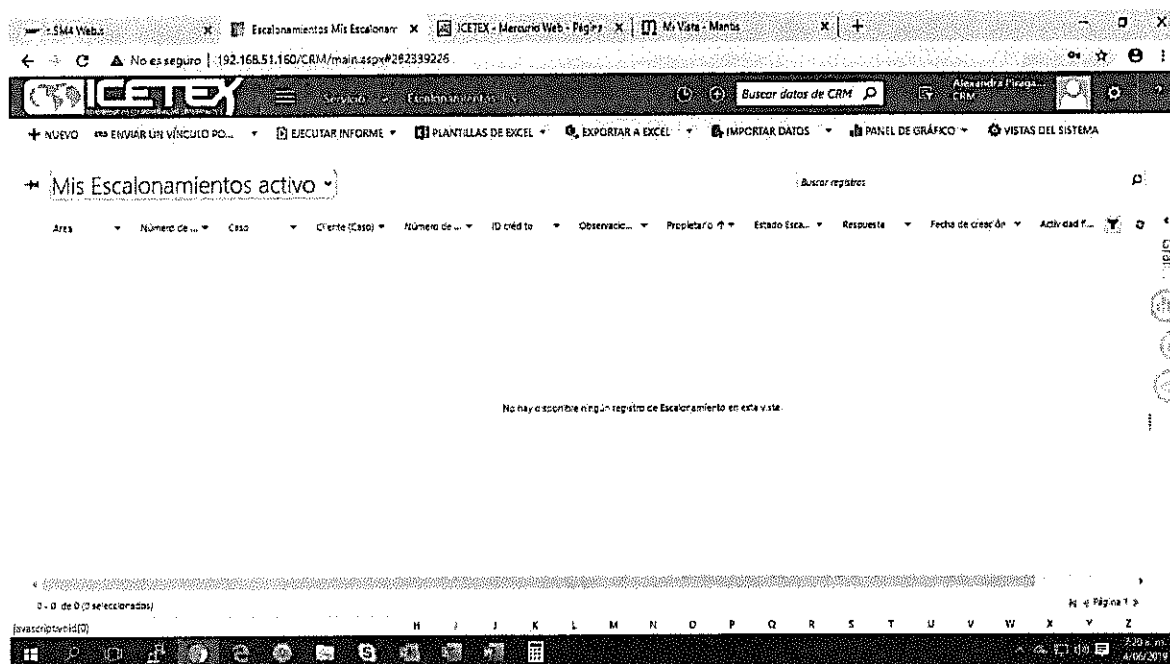
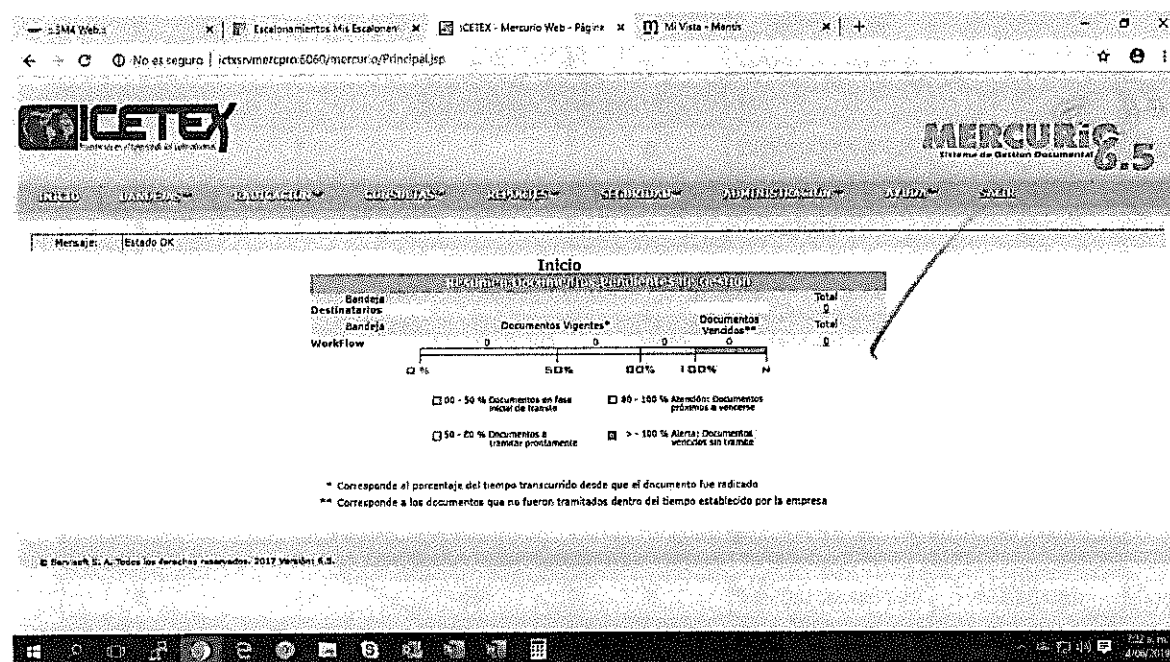
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

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."

FECHA	ACTIVIDAD	CASOS			
ASIGNACIÓN	DESARROLLADA	REZAGO MES ANT.	ASIGNADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
18 - MEMORANDOS INTERNOS					
Recibidos entre el 02 y el 30 de mayo de 2019	REFINANCIACIÓN	0	39	39	0
	EXTINCIÓN	0	31	31	0
	NORMALIZACIÓN	0	70	70	
MASIVOS - ACUERDOS CUMPLIDOS					
Recibidos entre el 02 y el 28 de mayo de 2019	REFINANCIACIÓN	0	961	961	0
	EXTINCIÓN	0	225	225	0
	NORMALIZACIÓN	0	491	491	0
SOLICITUDES - GAC					
Recibidos entre el 13 y el 28 de mayo de 2019	REFINANCIACIÓN	0	10	10	0
	EXTINCIÓN	0	3	3	0
	NORMALIZACIÓN	0	2	2	0
SOLICITUDES - REQUERIMIENTOS GAC					
DC 23697	REFINANCIACIÓN	0	1	1	0
TUTELA	REFINANCIACIÓN	0	1	1	0
DC 23717	EXTINCIÓN	0	1	1	0
SOLICITUDES - COBRANZAS					
8/05/2019	NORMALIZACIÓN	0	1	1	0
21/05/2019	EXTINCIÓN R.SA	0	20	20	0
COSMOS - ACUERDOS 010					
Recibidos entre el 07 y el 30 de mayo de 2019	REFINANCIACIÓN	0	6	6	0
	EXTINCIÓN	0	1	1	0
	NORMALIZACIÓN	0	2	2	0
COSMOS - REFINANCIACIÓN MENOR A 90 DÍAS					
20/05/2019	REFINANCIACIÓN	0	150	150	0
TOTAL CASOS		0	2015	2015	0

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 y Cosmos.



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 mayo de 2019.

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

En la reunión de seguimiento del proyecto de inversión realizada en el mes de mayo, se organiza brigada de recaudos, proceso en el cual se deben ajustar una población aproximada de 2.500 obligaciones que presentan inconsistencia, lo cual ha impedido el ingreso exitoso de los recaudos; se realiza capacitación para proceder con el trámite requerido, posterior a ello solicitar a la UT aplicación masiva y de esta manera estabilizar la cartera.

FECHA REALIZACIÓN DEL EVENTO	NOMBRE DEL EVENTO	AGENDA
16 de Mayo de 2019	Seguimiento Proyecto de Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el proceso de contratación para el equipo de Funcionamiento. • Socialización de los procesos que se han visto afectados por el volumen de recaudos pendientes por aplicar. • Retroalimentación de los ajustes para la estabilización de la cartera.

Asignación personal de 91 ID para el desarrollo de la brigada en dos entregas:

17 de mayo de 2019: Entrega de 80 ID para análisis y/o ajuste a que haya lugar.
29 de mayo de 2019: Entrega de 11 ID para análisis y/o ajuste a que haya lugar.

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:

❖ 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."

- 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.
- Solicitar a la Mesa de Apoyo CORE-UT la información de pagos aplicados a la fecha de cierre de Signature.
- 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).
- De la población de refinanciación, se genera 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.
- 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

❖ 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.

Nota: se realiza ajuste de tasa de interés corriente para 4 de las 150 obligaciones a refinanciar.

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

Se lleva a cabo brigada de recaudos, proceso en el cual se ajustan obligaciones que presentan inconsistencia, para generar el ingreso exitoso de los recaudos; se cumple con el objetivo de reducir el volumen de recaudos rechazados pendientes por aplicar.

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

Obligación ejecutada al 100% durante el desarrollo de las actividades del mes de mayo de 2019.

INDICADORES

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

INDICADOR	ACTIVIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
I	Depuración de obligaciones	1817	50%
II	Ajuste de obligaciones (saldo consistente)	48	50%
III	Atención a requerimientos	150	100%
TOTAL		2015	

ENTREGABLES

✓ **Bases de datos:**

- Fueron gestionadas, estabilizadas y entregadas en medio magnético CD en las cuales se informa de manera detallada los datos 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.

✓ **Conclusiones:**

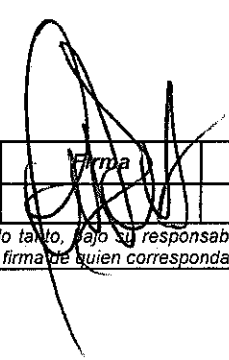
- Con la disminución en los rechazos de recaudos ha sido posible aplicar en un 98% los acuerdos de negociación de Cobranzas.
- Se cuenta con una pequeña población pendiente de aplicación de acuerdos, correspondiente a la vigencia de 2018 (Oct. Nov. Dic.) la cual se está depurando para alcanzar el 100% de aplicabilidad.
- El proceso de depuración y estabilización de la cartera se ha desarrollado de manera constante.
- Los requerimientos presentados para aplicación de la novedad de Refinanciación menor a 90 manejan un proceso operativo detallado, revisión de caso por caso, para una atención precisa de cada solicitud.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 04 días del mes Junio 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 Rodríguez	Profesional Especializado GAC		04/06/2019
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.				

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIAMES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIAMES/AÑO)	CANTIDAD		TOTAL A PAGAR
				EMPLEADOS	UPC	
PERIODO SALDO	PERIODO PENSIONES			1	0	
2019-04	2019-04	(	17/05/2019	34841197		\$443.300

TOTALES SALUD			Contratación Obligatoria
Código EPS	Nombre	NIT	
EPS008	Compensa EPS	8600669427	190.9900

No.	Incapacidades:		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
	No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
		0		0	0	0	0	150 900	1

Código AFP	Nombre	NIT	Contratación Obligatoria
25-14	Colpensiones	900335004-7	244.400

[illegible]

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	Obligatoria
			8.000

Aportes Otros		Valor Neto	Días	Valor Mora	Subtotal	No. Radicado	Valor Saldo a	Fondo	Total a Pagar	No. Afiliados
Sistemas		Cotización	Mora	Cotización	Cotización	Saldo a Favor	Favor	Solidaridad		
Valor		8,000	0	0	8,000			80	8,000	1

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

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valores de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	1	190 900	190 900
Pensión	1	244 400	244 400
Riesgos Laborales	1	8 000	8 000
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	3	443 300	443 300

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	1010165570	JEANY ALEXANDRA PIRACALTA DIAZ	cra. 67 s 35 22 sur	8104031	alexandrapiracalta2910@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CUIDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	1 - Independiente			BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	
						NO

DATOS DE LA PLANILLA				
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DI/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DI/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA
PERÍODO SALUD	PERÍODO PENSIONES			
2019-04	2019-04	1	17/05/2019	34941197
			CANTIDAD	
			EMPLEADOS	IMP
			1	0
			TOTAL A PAGAR	
				\$443.300

DETALLE POR COTIZANTE[illegible]