ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO: No. ***07***	*CONTRATO: No.* ***2019-0207***
FECHA: Septiembre 02 de 2019	*ENTREGADO POR: Jeimy Alexandra Piragauta Díaz*

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago **No. 07** 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."*

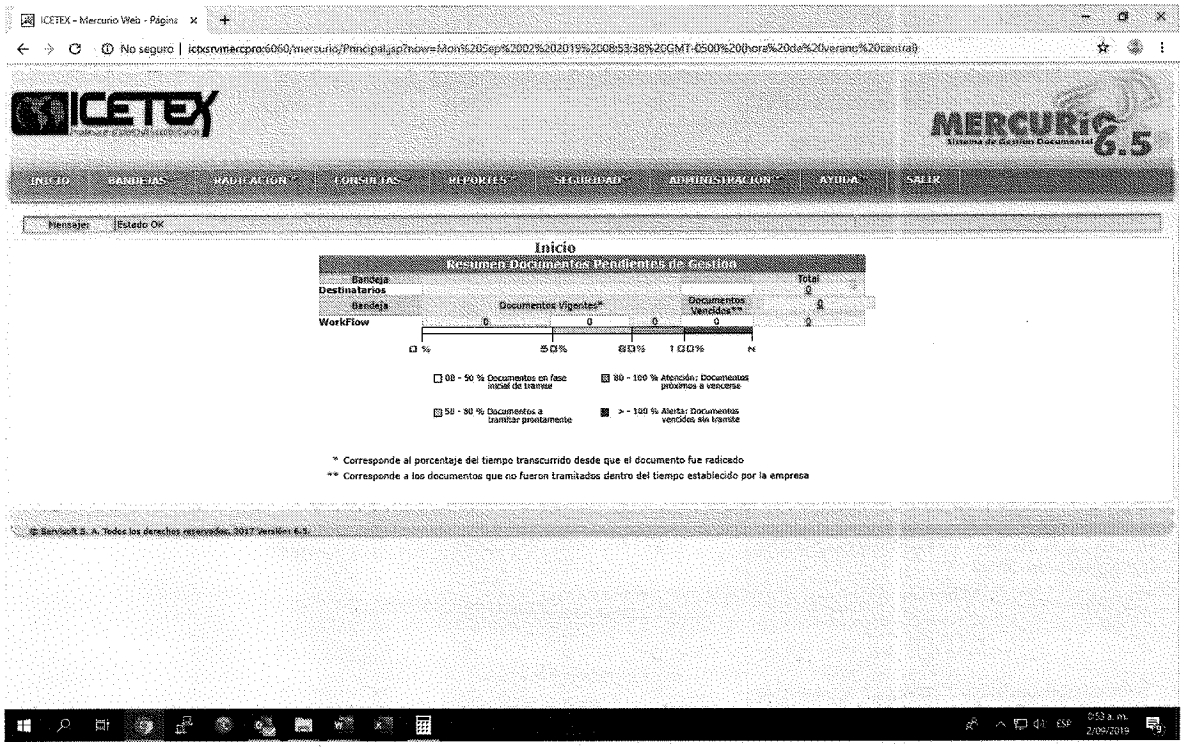
FECHA ASIGNACIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS			
		REZAGO MES ANT.	ASIGNADADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
18 - MEMORANDOS INTERNOS					
Recibidos entre el 01 y el 30 de agosto de 2019	REFINANCIACIÓN	0	33	33	0
	EXTINCIÓN	0	35	35	0
	NORMALIZACIÓN	0	159	159	0
SOLICITUDES - REQUERIMIENTOS GAC					
DC 24309	EXTINCIÓN	0	1	1	0
DC 24480	NORMALIZACIÓN	0	1	1	0
MASIVOS - ACUERDOS CUMPLIDOS					
Recibidos entre el 01 y el 21 de agosto de 2019	REFINANCIACIÓN	0	1042	1042	0
	EXTINCIÓN	0	211	211	0
	NORMALIZACIÓN	0	373	373	0
SOLICITUDES - GAC					
Recibidos entre el 01 y el 29 de agosto de 2019	REFINANCIACIÓN	0	10	10	0
	EXTINCIÓN	0	17	17	0
	NORMALIZACIÓN	0	16	16	0
	AJUSTE SALDO	0	1	1	0
	INSOLVENCIA	0	1	1	0
COSMOS - REFINANCIACIÓN MENOR A 90 DÍAS					
Recibidos entre el 01 y el 20 de agosto de 2019	REFINANCIACIÓN	0	284	284	0
SOLICITUDES - COBRANZAS					
Recibidos entre el 02 y el 30 de agosto de 2019	EXTINCIÓN R.SA	0	19	19	0
	REFINANCIACIÓN	0	2	2	0
	EXTINCIÓN	0	1	1	0
	AJUSTE SALDO	0	3	3	0

FECHA ASIGNACIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS			
		REZAGO MES ANT.	ASIGNADADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
COSMOS - PLAN DE ACCIÓN PQRS					
Recibidos el 07 de junio de 2019	AJUSTE PLAN DE PAGO	9	0	9	0
	APLICACIÓN DE PAGO	6	0	6	0
	CREAR PRODUCTO	1	0	0	1
SOLICITUDES - OUTSOURCING					
1/08/2019	NORMALIZACIÓN	0	1	1	0
27/08/2019	EXTINCIÓN	0	1	1	0
TOTAL CASOS		16	2211	2226	1

Se encuentra pendiente un caso, el cual se encuentra en apoyo tecnológico TICKET-69548-4-12725.

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.



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 agosto 2019.

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

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

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.*"

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

❖ **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.

❖ **PLAN DE CONTINGENCIA – SIG (25 casos):**

a. Se valida la solicitud inicial del usuario.
b. Según la tipología del requerimiento *Pagos - Revisión y Ajuste de Obligaciones - Paz y salvos* se procede con la revisión de la respuesta generada a fin de validar si la misma fue "clara, concreta y de fondo".
c. Se genera la observación correspondiente dirigida a la OCM.

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

Dando cumplimiento a las instrucciones generadas desde Presidencia, se da trámite a los PQR´S que se encuentran vencidos, con el fin de que, a corte del 30 de agosto, los asesores de los diferentes canales de atención al usuario puedan emitir respuesta fina y de fondo a las diferentes solicitudes, quejas y reclamos.

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

Obligación ejecutada al 100% durante el desarrollo de las actividades del mes de agosto 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	1851	**50%**
II	Ajuste de obligaciones (saldo consistente)	35	**50%**
III	Atención a requerimientos	341	**100%**
TOTAL		**2227**	

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:*
- Los acuerdos de pago de cobranzas (Refinanciación, Normalización y Extinción) a partir del 22 de agosto de 2019 son aplicados directamente por el área de Cobranzas a través del aplicativo SAC el cual salió a producción. Es preciso mencionar que los acuerdos de las fechas 12 y 20 de agosto NO fueron reportadas para su aplicación en el sistema CORE.
- 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.
- Se genera apoyo constante para la atención de requerimientos, dando alcance a las solicitudes generadas por Presidencia.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 02 días del mes Septiembre 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*		*02/09/2019*
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.				

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	1010165670	JEIMY ALEXANDRA PIRAGAUTA DIAZ	cra 67 3 65 22 sur	8104031	alexandrapiragauta2910@gmail.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	UPC
					1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2019-07	2019-07	I	06/08/2019	36630823	$443.300	

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					
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	190.900	0		0		0	0	0	0	190.900	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	244.400	0	0	0	0	0	0		244.400	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	8.000				8.000	0	0	8.000			80	8.000	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	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

PAGADA
36630823

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	1010165670	JEIMY ALEXANDRA PIRAGAUTA DIAZ	cra 67 3 65 22 sur	8104031	alexandrapiragauta2910@gmail.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	06/08/2019	36630823	$443.300

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. fuera/ex	Exonerado	INC	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	1010165670	PIRAGAUTA DIAZ JEIMY ALEXANDRA	59	0			N																	25-14	1.527.064	244.400	0	0	0	0	EPS008	1.527.064	190.900	14-23	1.527.064	1	8.000		0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADA

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