Código: F319 Versión: 3 Fecha: 23/09/2019 Página 1 de 3	**INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES**	ICETEX

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	10	19	A	30	10	19

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JIMER LOZANO PORTELA
DEPENDENCIA	GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA
CARGO	COORDINADOR GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA (E)

3 **DATOS DEL CONTRATO**

OBJETO: 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.	
NÚMERO DE CONTRATO	2019-0210
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	21/02/2019
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	22/02/2019
CONTRATISTA	JEISSON DAVID CUELLAR GUTIERREZ
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	1010210092
VALOR (incluido IVA)	$ 30.644.460
PLAZO	9 MESES
FECHA DE INICIO	22/02/2019
FECHA DE FINALIZACIÓN	21/11/2019
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4 **SEGUIMIENTO CONTRACTUAL**

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	**OBLIGACIÓN ESPECIFICAS** **(Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)**	**ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)**		**RECIBIDO A SATISFACCIÓN**	
		Si	**No**	**Si**	**No**
1	Análizar 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.	X		X	
2	Reportar los ajustes que requiere los créditos y asegurar su aplicación en los aplicativos de cartera para lograr la estabilización de la misma.	X		X	
3	Generar informe mensual de actividades desarrolladas al corte del mes.	X		X	
4	Acudir a las reuniones citadas para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo.	X		X	
5	Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.	X		X	

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 de acuerdo con el soporte de gestión.	X		X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

5 **PRODUCTOS ENTREGABLES**

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Las bases de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los diferentes sistemas de atención del ICETEX que se asigne en el mes, deberá ser gestionada asegurando el correcto trámite en un 95%. Así mismo, se deberá entregar el estado y seguimiento de lo asignado que no fue gestionado que no podrá ser superior al 5% restante, por apoyo tecnológico u otros, generando un rezago para el CONTRATISTA, quien debe continuar tramitando hasta generar respuesta final.	X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

6 **¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?**

SI	X	NO	

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO

7 **RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)**

RELACIONE EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL SE VERIFICA EL APORTE:

Presentó soportes de pago a la Seguridad Social, donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), por el mes SEPTIEMBRE de 2019.

8 **¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?**

SI	X	NO		NO APLICA	

9 **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

	VIGENCIA *(AÑO 2019)*
VALOR DEL CONTRATO	$ 30.644.460
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$0.00
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$ 3.404.940
VALOR EJECUTADO	$ 28,261,002
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 2,383,458

10 **ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:**

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ NO __X___

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

FECHA DE ELABORACIÓN: 05/11/2019

FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS **2019-0210**

CERTIFICA:

Que el contratista **JEISSON DAVID CUELLAR GUTIERREZ** identificado con **C.C. 1.010.210.092**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2019-0210,** cuyo objeto es ***"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.",*** adjuntando como soporte de éste, el informe de las actividades requeridas y ejecutadas con el fin de realizar el pago No. **09**, al igual que los indicadores de Gestión pactados en el contrato.

Adicionalmente, presentó soportes de pago a la Seguridad Social emitido por el operador **Aportes en Línea,** donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), por los meses **septiembre,** según lo señalado en el artículo 135 de la Ley 1753 de 2015, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos en la Ley, así:

MES DECLARADO	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
Septiembre	8497783183	$218.300	$170.500	$7.200

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **09** expedida el **1** de **noviembre,** por valor de **TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS ($3.404.940) M/CTE.**

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los **1** días del mes de **noviembre** del año **2019.**

JIMER LOZANO PORTELA
Coordinador Grupo de Administración de Cartera (E)
Supervisor contrato **2019 – 0210**

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional Especializado GAC*		01-11-2019
El arriba firmante declara que ha revisado el presente documento, entregables 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.				

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO No. :09	*CONTRATO No.: 2019 - 0210*
FECHA:01 DE NOVIEMBRE DE 2019	*ENTREGADO POR: JEISSON DAVID CUELLAR GUTIERREZ*

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago Nro. 09 correspondientes al contrato Nro. 2019 – 0210.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 01 AL 31 DE NOVIEMBRE DE 2019.

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.***

Se dio respuesta a correos electrónicos correspondientes a la verificación del ingreso de recaudos, con el fin de que se pudiese dar respuesta a los PQRS escalados por concepto de SALDOS A FAVOR y PAZ Y SALVO.

Las actividades anteriormente descritas, permiten dar respuesta de fondo a las solicitudes escaladas por cosmos a las bandejas de SALDOS A FAVOR y PAZ Y SALVO.

Se realizó apoyo brigada de atención a PQRS, mediante la cual se gestionaron un total de 318 casos radicados mediante el aplicativo COSMOS correspondiente a ajustes de cartera, generando los ajustes correspondientes y la respuesta final al escalonamiento.

Adicionalmente se realizó gestión de correos electrónicos remitidos por parte del área de cobranzas, con el fin de realizar la confirmación de los recaudos y con ello permitir dar respuesta a los beneficiarios en temas relacionados a normalización de créditos, renovaciones y estado de cuenta.

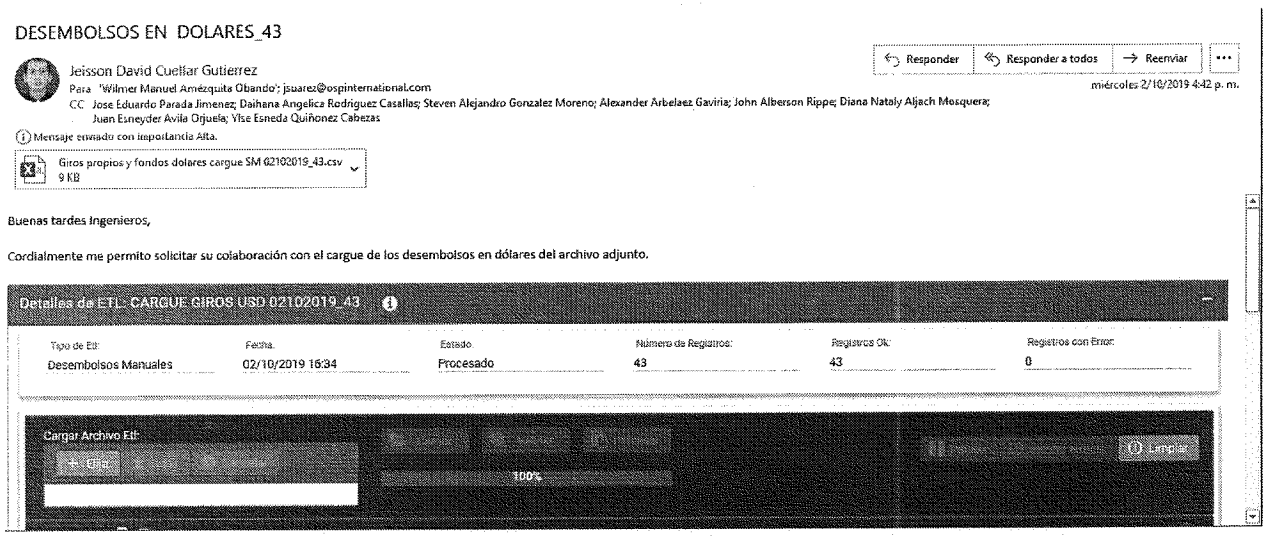
2. ***Reportar los ajustes que requiere los créditos y asegurar su aplicación en los aplicativos de cartera para lograr la estabilización de la misma.***

- Se realizó la revisión y ajuste de 148 obligaciones correspondientes a la bandeja de ajustes de cartera, para lo cual fue necesario validar:

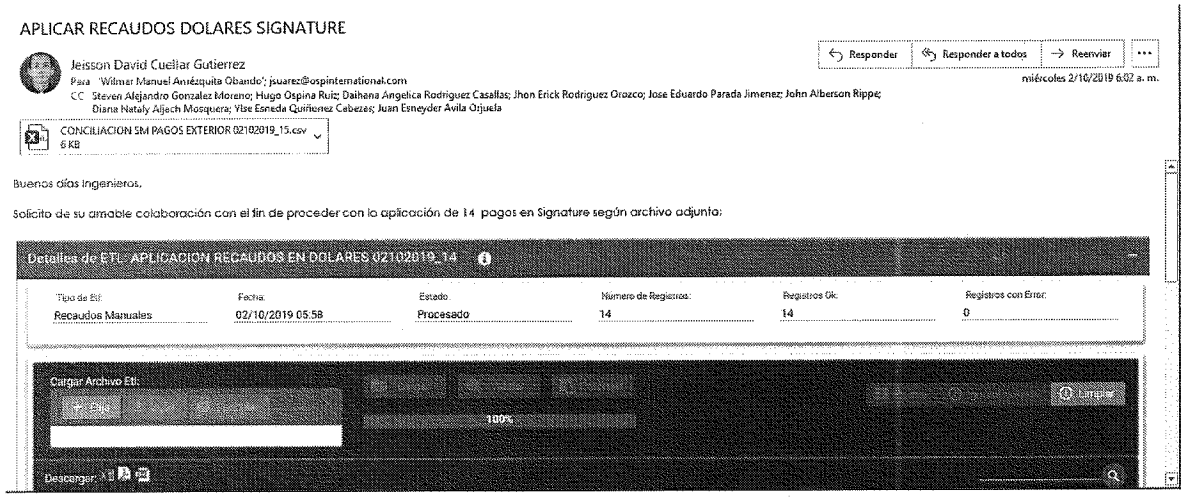
  - Constatar que presentara la totalidad de pagos correctamente aplicados.
  - Validar que los planes de pago no presenten inconsistencia.
  - Revisar el comportamiento de pago del crédito.
  - Ajustar y reconocer intereses de mora que no corresponden.

- Se realiza el cargue en el aplicativo SM tanto de pagos en dólares como desembolsos en dólares, se remite correo a la UT, para su aplicación efectiva y confirmación del proceso de cargue efectivo.

✓ Cargue giros dólares:



✓ Cargue Pagos en dólares



3. *Generar informe Mensual con las actividades desarrolladas al corte del mes.*

- Se llevó a cabo la depuración de los boletines correspondientes a las retenciones salariales, partidas NPI, entre otras.
- Se realiza depuración, identificación y cargue de (43) giros en Dólares, para su respectiva aplicación en el sistema de información de cartera.
- Se realiza depuración, identificación y cargue de (20) pagos en Dólares. para su respectiva aplicación en el sistema de información de cartera.
- Se generó la distribución de pagos, con el fin de apoyar al proceso de cierre de cartera con la conciliación de los recaudos.

A continuación, se detalla la cantidad de casos:

Tipología de cierre del caso	No. registros
Distribución de pagos	138
Cargue giros en dólares	43
Depuración Boletín Retencion salarial	331
Pagos en Dólares	20

Tipología de cierre del caso	No. registros
Respuesta a correos de confirmación de pagos	4.949
Respuesta bandejas PQRS recaudos y ajustes	318
TOTAL	5.799

Por último, las actividades realizadas permitieron la aplicación de los recaudos correspondientes a la cartera de cada beneficiario oportunamente y con ello evitar la generación de PQRS.

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

   No se programaron reuniones durante septiembre de 2019.

5. ***Entregar al archivo los expedientes resultantes de los tramites que le fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.***

   Para este mes, no se generaron respuestas en físico para los beneficiarios.

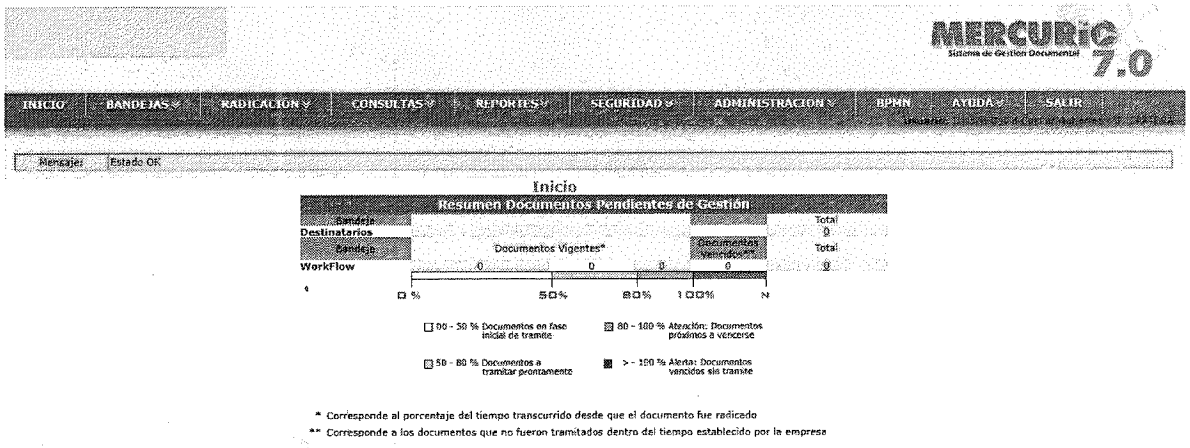
6. ***Realizar actividades administrativas que impulsen el cumplimiento de las metas del proyecto "Depuración y Estabilización de la Cartera de la Entidad". Estas deberán verificarse de acuerdo con el soporte de gestión.***

   Se realizó apoyo a brigadas de revisión, ajuste y generación de respuesta de 318 obligaciones con que registraban PQRS en las bandejas de Ajustes de Cartera.

Cumplir con los indicadores de Gestión establecidos.

Actividad	Asignados	tramitados	Cumplimiento
Gestión de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de los diferentes sistemas de atención del ICETEX.	5.799	5.799	100%

Sin pendientes en el aplicativo mercurio.



Entregables:

Se entrega base de gestión en formato Excel, vía correo electrónico y por medio magnético (CD), en el cual relaciona lo siguiente;

- Consolidado de correos electrónicos atendidos, con la identificación de cada beneficiario y la actividad realizada, respecto a la confirmación de los pagos.
- Consolidado de los PQRS atendidos en las brigadas realizadas en las bandejas de cosmos de Ajustes de Cartera.
- Consolidado de la distribución realizada de los pagos en dólares aplicados durante octubre de 2019.
- Consolidado de los archivos planos correspondientes a los desembolsos en dólares, cargados mediante el aplicativo SM.
- Consolidado de las depuraciones realizadas correspondientes a las bases de Retencion salarial remitidas por el área de cobranzas.
- Consolidado de los archivos planos correspondientes a los pagos en dólares cargados mediante el aplicativo SM.

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

Firma
Jeisson David Cuellar Gutierrez
1.010.210.092 de Bogotá D.C

Anexo: Adjunto el detalle al informe en medio magnético (Cd.)

	Nombre funcionario	***Cargo***	***Firma***	***Fecha***
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional GAC*		01-11-2019
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.				