| Código: F319<br>Versión: 3<br>Fecha: 23/09/2019<br>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:**<br>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** | 2019-0211 |
| **FECHA DE SUSCRIPCIÓN** | 21/02/2019 |
| **FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN** | 22/02/2019 |
| **CONTRATISTA** | NUVIA HELENA SANDOVAL GOMEZ |
| **CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT** | 51872051 |
| **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 | 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. | 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 **2019-0211**

CERTIFICA:

Que el contratista **NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ** identificada con **C.C. 51872051**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2019-0211**, 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 **MIPLANILLA**, 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 de **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:

| | No. Planilla | Pensión | Salud | ARL |
|---|---|---|---|---|
| SEPTIEMBRE | 38022925 | $320.000 | $250.000 | $10.500 |

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **09** expedida el **01** de **noviembre** por valor de **($3.404.940) TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE.**

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los **01** días del mes de **noviembre** del año **2019.**

**JIMER LOZANO PORTELA**
Coordinador Grupo de Administración de Cartera (E)
Supervisor contrato **2019 – 0211**

| | *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.* | | | | |



Información pública reservada

## *INFORME DE GESTIÓN*

*CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS No: 2019-0211*

| | |
|---|---|
| *CUENTA DE COBRO No. :09* | *CONTRATO No.: 2019-0211* |
| *FECHA: 01 DE NOVIEMBRE DE 2019* | *ENTREGADO POR: NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ* |

OBJETO DEL CONTRATO:

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.

Actividades Realizadas:

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas durante el mes de octubre de 2019, contrato No 2019-0211.

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.**

**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 con el soporte de gestión.**

| TIPO DE ENTREGA | CANTIDAD DE CASOS |
|---|---|
| CORREO | 542 |
| COSMOS | 422 |
| MEMORANDO | 1 |
| TOTAL | 965 |

Se atendieron 542 casos por correo electrónico, 422 casos cosmos y 1 memorando recibido por mercurio el cual se encuentra pendiente dado que se instauró Aranda con el fin de obtener la información para poder realizar la certificación solicitada en dicho documento. Los 964 casos atendidos corresponden a la aplicación de reintegros y ajustes que requiere la cartera para estabilizar los saldos de los créditos.

Con el fin de ajustar obligaciones y estabilizar la cartera de acuerdo con los reintegros allegados, se realizaron 63 registros en SIGNATURE por ajustes de novedades.

Para la atención de los casos de COSMOS, se consulta cada caso en Sistema de información de Administración de Clientes y Gestión Documental que posee la Entidad, con el fin de verificar que está solicitando el usuario.

Al evidenciar la aplicación del reintegro se procede con la respuesta al PQRS, informando sobre la aplicación.

En caso de que el reintegro no se evidencie aplicado, se verifican los documentos anexos en el PQRS y se solicita mediante correo electrónico al funcionario encargado la confirmación de ingreso de dinero al ICETEX.

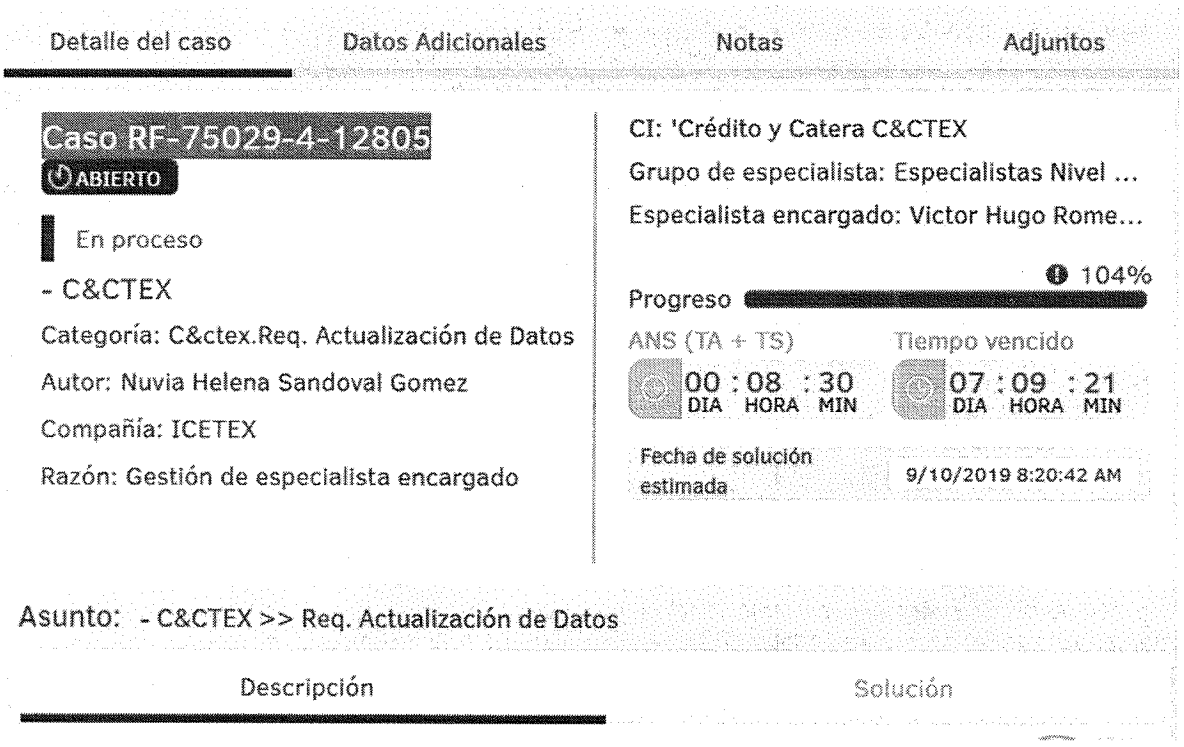
Los ajustes realizados en el CORE están relacionados con el análisis y validación de créditos que solicitan las IES reversar por errores y/o valores no aplicados por SM en forma correcta,

En el aplicativo SM de CORE y en C&CTEX, se aplicaron 958 reintegros, lo anterior dado que en el momento se deben aplicar los reintegros en las dos plataformas, 6 casos cosmos se les realizó respuesta de ingreso de dinero al ICETEX por corresponder a giros subsidiados, 1 caso correo se aplicó en el aplicativo C&CTEX dado que la obligación registra unicamente subsidio alianza.

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

Se aplicaron 62 ajustes y se realizaron los siguientes Aranda para atender las necesidades de los usuarios

Caso RF-75029-4-12805




Caso RF-75209-4-12903

Detalle del caso | Datos Adicionales | Notas | Adjuntos

Caso RF-75209-4-12903

ABIERTO

En proceso

- C&CTEX

Categoría: C&ctex.Req. Actualización de Datos

Autor: Nuvia Helena Sandoval Gomez

Compañía: ICETEX

Razón: Gestión de especialista encargado

CI: 'Crédito y Catera C&CTEX

Grupo de especialista: Especialistas Nivel ...

Especialista encargado: Victor Hugo Rome...

Progreso 91%

| ANS (TA + TS) | Tiempo transcurrido |
|---|---|
| 00 : 08 : 30 DIA HORA MIN | 06 : 11 : 26 DIA HORA MIN |

Fecha de solución estimada 10/10/2019 6:17:58 PM

Asunto:

- C&CTEX >> Req. Actualización de Datos Aplicación reintegro LINEA EXTERIOR ID 3730117

Descripción | Solución

Buenos días,

Caso RF-75557-4-13032

Detalle del caso | Datos Adicionales | Notas | Adjuntos

Categoría: C&ctex.Req. Actualización de Datos

Autor: Nuvia Helena Sandoval Gomez

Compañía: ICETEX

Razón: Gestión de especialista encargado

| ANS (TA + TS) | Tiempo transcurrido |
|---|---|
| 00 : 08 : 30 DIA HORA MIN | 04 : 12 : 07 DIA HORA MIN |

Fecha de solución estimada 17/10/2019 5:38:54 PM

Asunto: - C&CTEX >> Req. Actualización de Datos REVERSAR REINTEGRO ID 2781847

Descripción | Solución

Buenos días,

Amablemente solicito la colaboración para reversar reintegro al giro 10594695, por valor de $597,796.00 , al crédito del usuario ID 2781847, CC 1020804742, NOVOA GALINDO PAULA ALEJANDRA

Muchas gracias

Caso RF-75962-4-13183

Detalle del caso | Datos Adicionales | Notas | Adjuntos

Categoría: C&ctex.Req. Actualización de Datos
Autor: Nuvia Helena Sandoval Gomez
Compañía: ICETEX
Razón: Gestión de especialista encargado

ANS (TA + TS): 00 DIA : 08 HORA : 30 MIN
Tiempo transcurrido: 02 DIA : 14 HORA : 55 MIN
Fecha de solución estimada: 23/10/2019 2:52:01 PM

Asunto: - C&CTEX >> Req. Actualización de Datos REVERSAR REINTEGRO

Descripción | Solución

Por favor reversar reintegro en C&CTEX, al estudiante GOMEZ OSORIO VALENTINA, cc1037668644, ID 3755907, GIRO 10699448, VALOR 370.707, lo anterior debido a que el reintegro es para el giro 400431 al cual ya se le aplico el reintegro.

Caso RF-73920-4-12510
ABIERTO
En proceso
C&CTEX
Categoría: Información o Datos.Modificación de data
Autor: Sandra Yolima Torres Muriel
Compañía: ICETEX
Razón: Información o acción del usuario recibida

Grupo de especialista: Especialistas Nivel 2 SI
Especialista encargado: Victor Hugo Romero De ...
Progreso 230%
ANS (TA + TS): 00 DIA : 08 HORA : 30 MIN
Tiempo vencido: 00 DIA : 19 HORA : 38 MIN
Fecha de solución estimada: 25/9/2019 7:19:31 PM

Asunto:
REINTEGROS APLICADOS EN LOS SISTEMAS COBOL, C&CTEX, Y CORE AL FONDO PROMOCION DE GOBIERNO Y EM,PRESA TI

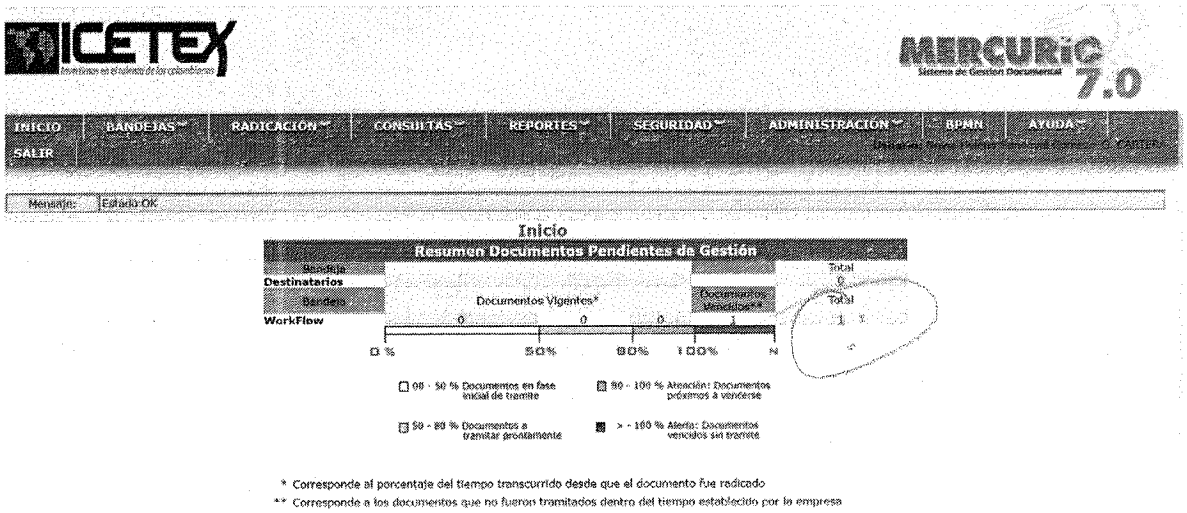
Descripción | Solución

Buenos días,

De acuerdo con memorando de solicitud de la VICEPRESIDENCIA DE FONDOS, solicito su amable colaboración para enviar en archivo excel los reintegros que registra aplicado en los sistemas COBOL, C&CTEX y CORE, al fondo con código 121833, PROMOCION DE GOBIERNO Y EMPRESA TI, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y agosto 30 de 2019,

La información que deben facilitar en archivo excel es:

Al corte de octubre 30 de 2019, el estado de la herramienta mercurio se encuentra en 1 caso pendiente el cual está registrado en ARANDA Caso RF-73920-4-12510, Lo que solicitan en el memorando de la Vicepresidencia de Fondos en Administración son los reintegros aplicados desde el 1 de abril de 2015 al 30 de agosto de 2019, para el FONDO PROMOCION DE GOBIERNO Y EMPRESA TI CODIGO 121833 adjunto pantallazo




para los reintegros que corresponden a FONDOS, debido a que el sistema SM jala información de C&CTEX para la aplicación de los reintegros, se ajustaron las tasas a 0 en C&CTEX a 65 obligaciones, dado que le cargaron valor de tasa a fondos que no corresponden, de no ajustar las tasas antes de aplicar los reintegros, se liquidaría intereses en SM que no corresponden.

**3. Generar informe mensual de actividades desarrolladas al corte del mes,**

Se entregó archivo en Excel con los casos atendidos durante el mes de octubre de 2019.

El desarrollo de las actividades realizadas en el mes de octubre de 2019 se resume de la siguiente manera:

Se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la aplicación del reintegro,

| ACTIVIDAD | ACTIVIDAD REALIZADA |
|---|---|
| APLICACIÓN REINTEGROS CORE | 936 |
| APLICACIÓN REINTEGROS C&CTEX | 937 |
| AJUSTE TASA FONDOS | 65 |
| AJUSTES POR NOVEDADES SIGNATURE | 63 |
| RESPUESTA COSMOS GIROS SUBSIDIADOS | 7 |
| MEMORANDO MERCURIO | 1 |
| **TOTAL ACTIVIDADES** | 2009 |

Estado de los casos recibidos

| GESTION | CANTIDAD DE USUARIOS |
|---|---|
| ESTABILIZADA | 964 |
| REZAGO | 1 |
| **Total general** | **965** |

**ENTREGABLES:**

Se entrego la base en EXCEL de los casos atendidos y recibidos por los diferentes canales de comunicación tales como: PQRS, CORREO

| INDICADORES DE GESTION | | | |
|---|---|---|---|
| **ACTIVIDAD** | **NUMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS** | **NUMERO DE SOLICITUDES A GESTIONAR** | **PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO** |
| Gestión de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes de los diferentes sistemas de atención del ICETEX: | 964 | 965 | 99,9% |

Se realizaron los siguientes consolidados e informes que no corresponden a entregables del contrato, sin embargo, se tramitaron con el fin de atender y notificar otras Áreas que requieren la información de los movimientos realizados por concepto de reintegro así:

En los primeros días del mes de octubre se realizó el informe de reintegros aplicados mes de septiembre de 2019, dirigido al Área Contable, para lo cual se entregó Archivo en Excel (correo electrónico), con los reintegros aplicados y memorando con la explicación de los montos aplicados de acuerdo a las Líneas de crédito: Fondos y Propios.

Se envió archivo a gestión documental con los estudiantes a los cuales se les aplicó reintegro con el fin de recibir radicados masivos, posteriormente se remite por correo electrónico el archivo para la notificación a los estudiantes.

La información que lleva dicho archivo es:

«COD_REFERENCIA»; <<RESOLUCIONDEGIRO>>, FECHAGIRO, FECHAREGISTRO, «VALORNOVEDAD»<<LINEACREDITO>>, « IDSOLICITANTE», ID SOLICITUD, TIPO DE ENVIO, RADICADO MERCURIO

En el mes de octubre, se realizó certificación de reintegros aplicados mes de agosto y septiembre para los FONDOS MINTIC FONTIC y se envió por correo electrónico base en Excel con la información de los reintegros aplicados para dicho fondo

Asi mismo y de acuerdo con la solicitud del la Vicepresidencia de FONDOS se realizó certificado de reintegros FONTIC MINTIC, para FONDO 121766 periodo enero a septiembre de 2019.

**4. Acudir a las reuniones citadas para la Supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo. (Actas reposan en el Área correspondiente).**

El reporte de reuniones asistidas para el mes de octubre se encuentra en la carpeta compartida Reporte de Cartera (\\ictxsrvfs) <CARTERA < 3. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA< 4. ACTAS DE MEJORAMIENTO <AÑO 2019 < ACTA DE REUNIONES - PROYECTO DE INVERSION.

**5. Entregar al archivo los expedientes resultados de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa**

*No recibí expedientes*

*Firma*

*NUVIA ELENA SANDOVAL GOMEZ*
*51.872.051*

*Anexo: (Detalle el adjunto al informe)*

| | **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.* | | | | |