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

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	2019-0209
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	21/02/2019
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	22/02/2019
CONTRATISTA	JUAN PABLO FORERO FORERO
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	80039945
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 **2019-0209**

CERTIFICA:

Que el contratista **JUAN PABLO FORERO FORERO** identificado con **C.C. 80.039.945**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2019-0209,** 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 LINEA,** 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:

MES	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
SEPTIEMBRE	8497355184	$218,000	$170,300	$7,200

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **09** expedida el **01** 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 **01** días del mes de **noviembre** del año **2019.**

JIMER LOZANO PORTELA
Coordinador Grupo de Administración de Cartera (E)
Supervisor contrato **2019 – 0209**

	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 - 0209*
FECHA: 01 DE NOVIEMBRE DE 2019	*ENTREGADO POR: JUAN PABLO FORERO*

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 08, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2019- 0209.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019:

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.***

- *Con el fin de atender en su totalidad los diferentes tipos de requerimientos remitidos por la Oficina Asesora Jurídica, se procedió con el análisis y atención de los casos asignados: acción de tutela, fallo de tutela, requerimientos judiciales, procesos ejecutivos e insolvencias económicas, realizando las siguientes gestiones:*

  - ✓ *Se procede con la revisión y análisis del requerimiento remitido*
  - ✓ *Se procede con la revisión y análisis de la cartera de la obligación asegurando su correcta liquidación.*
  - ✓ *Se procede con la aplicación de los ajustes requeridos*
  - ✓ *Se procede con la corrección y actualización ante las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION.*
  - ✓ *Se genera proyección de certificación*
  - ✓ *Se remite para validación del abogado*

  A continuación, se relacionan los casos atendidos de acuerdo con el tipo de requerimiento:

TIPOLOGIA	***CASOS GESTIONADOS***
ACCION DE TUTELA	81
SIC FACILITA	18
INSOLVENCIA	16
FALLO DE TUTELA	13
SOLICITUD DE INFOMRACIÓN	7
DEFENSOR	5
INCIDENTE DE DESACATO	3
PROCESO EJECUTIVO	3
REQUERIMIENTO PROCURADURIA	3
DEMANDA SIC	2
DERECHO DE PETICIÓN	3
REQUERIMIENTO FISCALIA	2
ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	1
CUMPLIMIENTO ORDEN SIC	1
REQUERIMIENTO DEFENSORIA DEL PUEBLO	1
REQUERIMIENTO PERSONERIA	1
Total general	**160**

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

OBLIGACIONES DEPURADAS	*160*

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

   - *Se hace entrega del informe de actividades del mes.*

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

   - *No se llevó a cabo reunión en este mes.*

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

   - *Se hace entrega de los expedientes resultantes para su archivo y se hace entrega del CD con la totalidad de los casos gestionados con los soportes generados.*

6. ***Realizar las 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 realiza el análisis y ajuste de los casos tramitados, los cuales presentan las siguientes tipologías:*

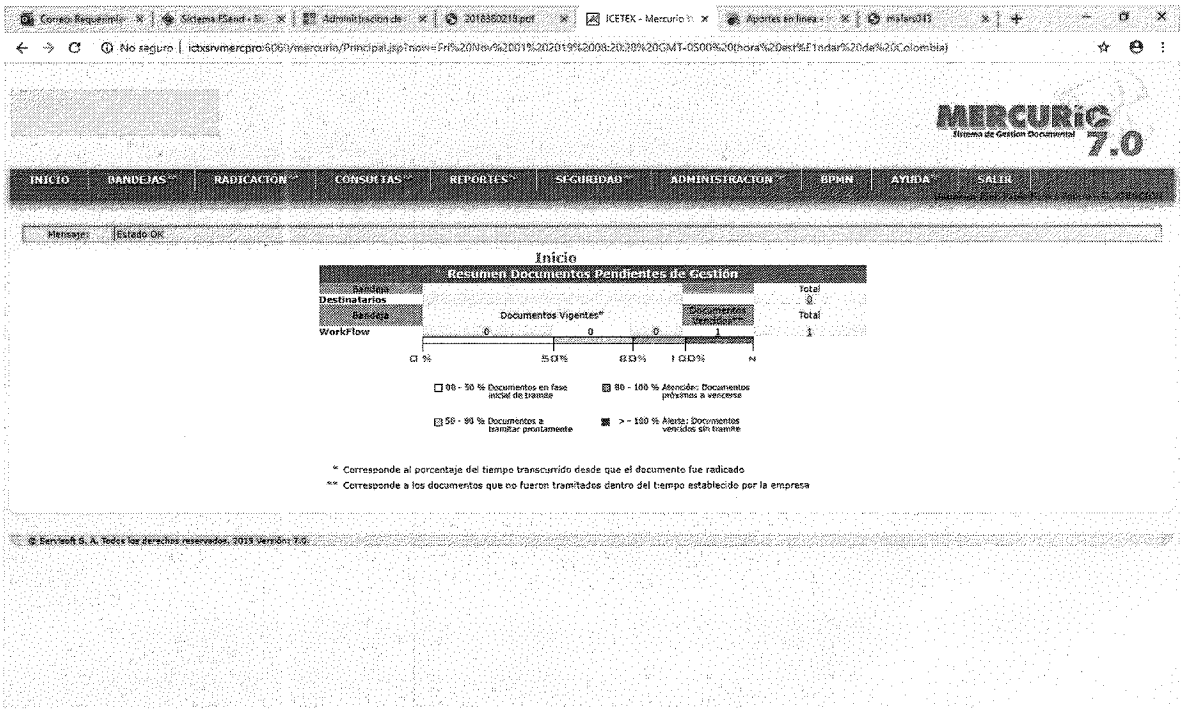
TIPOLOGIA	CASOS GESTIONADOS
ACTUALIZACIÓN CENTRAL DE RIESGO	24
AJUSTE DE TASA DE INTERÉS	2
AJUSTE PLAN DE PAGO	10
APLICACIÓN DE ACUERDO DE PAGO	3
CAMBIO DE PLAZO	1
CONDONACIÓN	23
DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS	1
DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	2
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	1
PASO AL COBRO	2
RECLASIFICACIÓN DE PAGO	1
RECOMPOSICIÓN (CONDONACIÓN)	2
RECOMPOSICIÓN (REVIVIR SALDO)	1
REINTEGRO DE GIRO	1
REVERSAR PASO AL COBRO	4
REVISIÓN DETALLADA	82
Total general	160

Indicadores de gestión: *Gestion de quejas peticiones, reclamos y solicitudes de los diferentes sistemas de atención del ICETEX.*

INDICADOR	*ACTIVIDAD*	*FORMULA*	*PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO*
I	*Gestion de quejas peticiones, reclamos y solicitudes de los diferentes sistemas de atención del ICETEX.*	*CASOS GESTIONADOS EN EL MES DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO (**160**)/NUMERO DE SOLICITUDES POR GESTIONAR DENTRO DEL MES (**160**)*100*	*100%*

Entregables: *Se hace entrega de la base de gestión con los casos atendidos, al igual que de los soportes generados en cada caso para su archivo.*

Se adjunta imagen del aplicativo mercurio:



El caso pendiente en mercurio corresponde al memorando 2019008352, remitido por la OAJ, para validación de un saldo de IES Largo, mediante el grupo de conciliaciones.

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.

Juan Pablo Forero Forero
80.039.945

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.				