1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	11	19	A	30	11	19

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	FREDY GONZALO FONTECHA BERNAL
DEPENDENCIA	GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA
CARGO	COORDINADOR GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

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	2019-0212
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	21/02/2019
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	22/02/2019
CONTRATISTA	JUAN CARLOS PEREZ LOZANO
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	1022349526
VALOR (incluido IVA)	$ 30.644.460
PLAZO	9 MESES
FECHA DE INICIO	22/02/2019
FECHA DE FINALIZACIÓN	21/11/2019
ADICIÓN (SI APLICA)	Otrosí No.01: Adicionar el valor del contrato de prestación de servicios No. 2019-0212 en la suma de $4,426,422, para un total de $35,070,882 incluido impuestos y costos directos e indirectos que requiera su ejecución.
PRÓRROGA (SI APLICA)	Otrosí No.01: Prorrogar el plazo de ejecución del contrato de prestación de servicios No. 2019-0212 hasta el 31 de diciembre de 2019.
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).

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)	$ 4,426,422
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$ 3.404.940
VALOR EJECUTADO	$ 31,665,942
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 3,404,940

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: 02/12/2019

FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS **2019-0212 Otrosí No. 1 de Adición y Prorroga.**

CERTIFICA:

Que el contratista **JUAN CARLOS PEREZ LOZANO** identificado con **C.C. 1022349526**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2019-0212 y otrosí No.1 de adición y prorroga,** cuyo objeto es ***"Prestar los servicios técnicos para apoyar a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en la atención de 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. **10**, al igual que los indicadores de Gestión pactados en el contrato.

Adicionalmente, presentó soportes de pago a la Seguridad Social emitido por el operador **mi planilla,** 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 **octubre**, 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
Octubre 2019	38721746	218.000,00	170.300,00	7.200,00

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **10** expedida el **02** de **diciembre**, por valor de **TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS ($3.404.940,00) M/CTE.**

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los **02** días del mes de **diciembre** del año **2019.**

FREDY GONZALO FONTECHA BERNAL
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2019 – 0212 Otrosí No. 1 de Adición y Prorroga.**

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional Especializado GAC*		02-Dic 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. :10	*CONTRATO No. :20190212 y Otrosí No.1 de adición y prorroga*
FECHA:02 de diciembre de 2019	*ENTREGADO POR: Juan Carlos Perez Lozano*

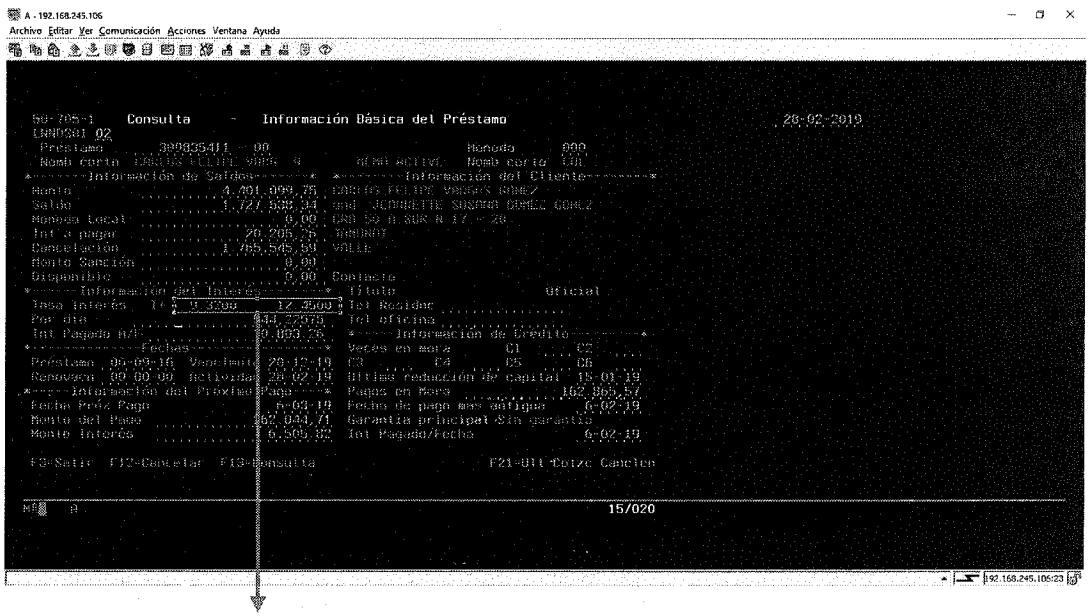
A continuación, relaciono las actividades desarrolladas de acuerdo con las Obligaciones Específicas indicadas en el contrato Nro. 20190212 y Otrosí No.1 de adición y prórroga para el pago No. 10:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

1. Dado que dentro de las obligaciones relacionadas en el contrato relacionado anteriormente se encuentran el *"Análisis y reporte de ajustes requeridos mediante peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas por medio del sistema de información de administración de clientes y gestión documental que posee la entidad".* Me permito informar proceso de análisis que se le realiza a las obligaciones a mi asignadas:

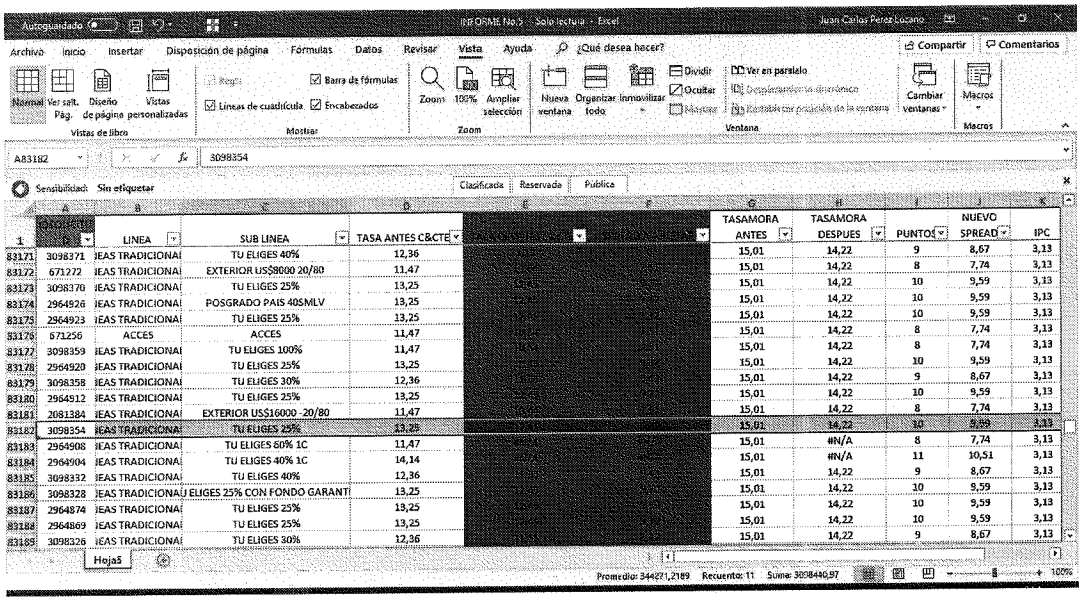
   Dentro del proceso de análisis y atención de los 319 PQRs atendidos desde el 01 de noviembre de 2019 se realizó gestión de casos donde se requirió:

   - **Ajuste de tasas de interés:** Para estos casos se procede mediante la comparación de la tasa de interés aplicada en SIGNATURE con la relacionada en base de datos proporcionada por Diana Aljach o marco legal en el caso de no encontrarse el registro en la base de datos, esto con el fin de establecer si las tasas registradas son o no correctas, de la siguiente forma:



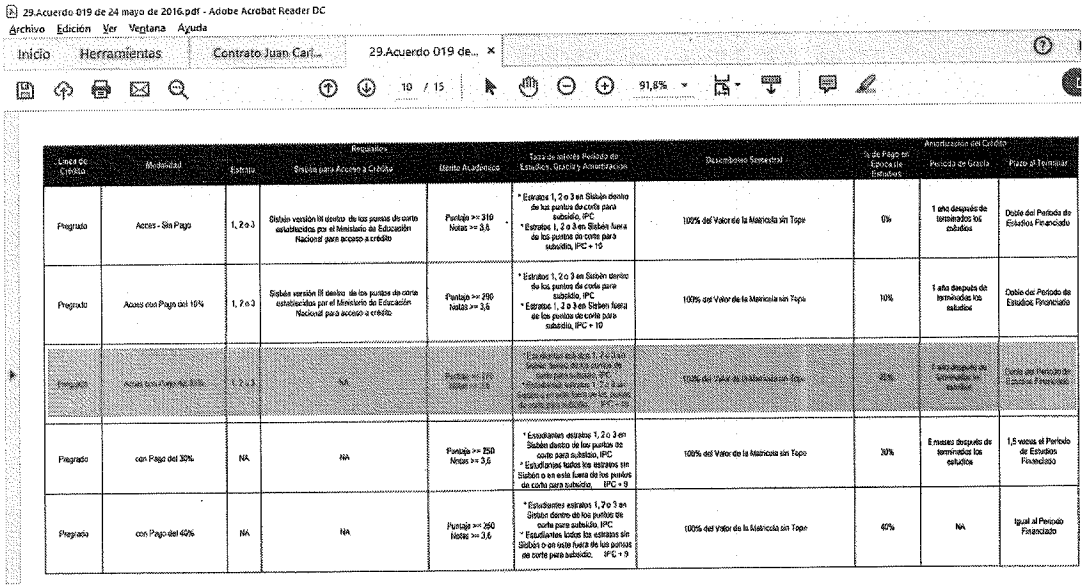
Información de Spread y tasa corriente total aplicada.

Base proporcionada



	CODIGO LINEA	LINEA	SUB LINEA	TASA ANTES C&CTE	TASAMORA ANTES	TASAMORA DESPUES	PUNTOS	NUEVO SPREAD	IPC
83171	3098371	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 40%	12,36	15,01	14,22	9	8,67	3,13
83172	671272	IEAS TRADICIONAI	EXTERIOR US$8000 20/80	11,47	15,01	14,22	8	7,74	3,13
83173	3098370	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83174	2964926	IEAS TRADICIONAI	POSGRADO PAIS 40SMLV	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83175	2964923	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83176	671256	ACCES	ACCES	11,47	15,01	14,22	8	7,74	3,13
83177	3098359	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 100%	11,47	15,01	14,22	8	7,74	3,13
83178	2964920	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83179	3098358	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 30%	12,36	15,01	14,22	9	8,67	3,13
83180	2964912	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83181	2081384	IEAS TRADICIONAI	EXTERIOR US$16000 -20/80	11,47	15,01	14,22	8	7,74	3,13
83182	3098354	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83183	2964908	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 60% 1C	11,47	15,01	#N/A	8	7,74	3,13
83184	2964904	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 40% 1C	14,14	15,01	#N/A	11	10,51	3,13
83185	3098332	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 40%	12,36	15,01	14,22	9	8,67	3,13
83186	3098328	IEAS TRADICIONAI	U ELIGES 25% CON FONDO GARANTI	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83187	2964874	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83188	2964869	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 25%	13,25	15,01	14,22	10	9,59	3,13
83189	3098326	IEAS TRADICIONAI	TU ELIGES 30%	12,36	15,01	14,22	9	8,67	3,13

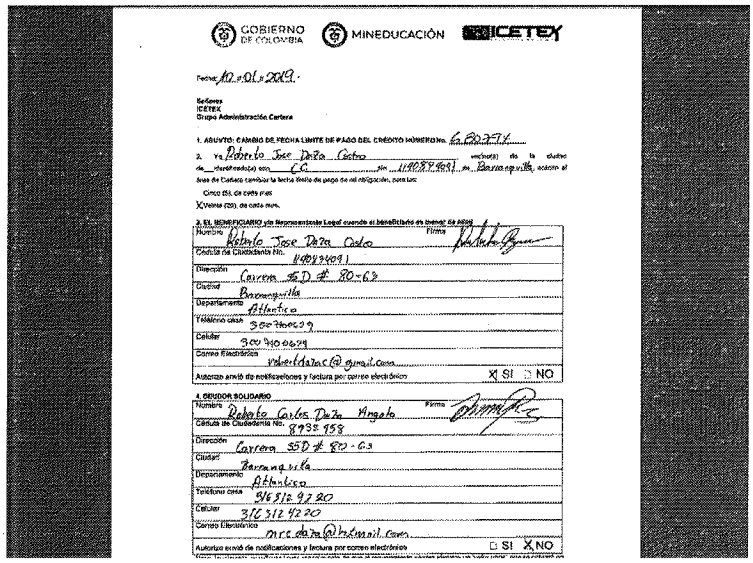
Marco legal



Línea de Crédito	Modalidad	Estrato	Requisitos Sisbén para Acceso a Crédito	Ítems Académicos	Tasa de Interés Periodo de Estudios, Gracia y Amortización	Desembolso Semestral	% de Pago en Época de Estudios	Amortización en Cuotas Periodo de Gracia	Plazo a Terminar
Pregrado	Acces - Sin Pago	1, 2 o 3	Sisbén versión III dentro de los puntos de corte establecidos por el Ministerio de Educación Nacional para acceso a crédito	Puntaje >= 310 Notas >= 3,6	* Estratos 1, 2 o 3 en Sisbén dentro de los puntos de corte para subsidio, IPC * Estratos 1, 2 o 3 en Sisbén fuera de los puntos de corte para subsidio, IPC + 15	100% del Valor de la Matrícula sin Tope	0%	1 año después de terminados los estudios	Doble del Periodo de Estudios Financiado
Pregrado	Acces con Pago del 10%	1, 2 o 3	Sisbén versión III dentro de los puntos de corte establecidos por el Ministerio de Educación Nacional para acceso a crédito	Puntaje >= 290 Notas >= 3,6	* Estratos 1, 2 o 3 en Sisbén dentro de los puntos de corte para subsidio, IPC * Estratos 1, 2 o 3 en Sisbén fuera de los puntos de corte para subsidio, IPC + 10	100% del Valor de la Matrícula sin Tope	10%	1 año después de terminados los estudios	Doble del Periodo de Estudios Financiado
Pregrado	Acces con Pago del 20%	1, 2 o 3	NA	Puntaje >= 270 Notas >= 3,6	* Estratos 1, 2 o 3 en Sisbén dentro de los puntos de corte para subsidio, IPC * Estratos 1, 2 o 3 en Sisbén fuera de los puntos de corte para subsidio, IPC + 9	100% del Valor de la Matrícula sin Tope	20%	1 año después de terminados los estudios	Doble del Periodo de Estudios Financiado
Pregrado	con Pago del 30%	NA	NA	Puntaje >= 250 Notas >= 3,6	* Estudiantes estratos 1, 2 o 3 en Sisbén dentro de los puntos de corte para subsidio, IPC * Estudiantes todos los estratos sin Sisbén o en este fuera de los puntos de corte para subsidio, IPC + 9	100% del Valor de la Matrícula sin Tope	30%	6 meses después de terminados los estudios	1,5 veces el Periodo de Estudios Financiado
Pregrado	con Pago del 40%	NA	NA	Puntaje >= 250 Notas >= 3,6	* Estudiantes estratos 1, 2 o 3 en Sisbén dentro de los puntos de corte para subsidio, IPC * Estudiantes todos los estratos sin Sisbén o en este fuera de los puntos de corte para subsidio, IPC + 9	100% del Valor de la Matrícula sin Tope	40%	NA	Igual al Periodo Financiado

Una vez se determina si es procedente el ajuste se procede a aplicar cambio de Spread por SM mediante la novedad de ***"Variación del Spread"*** o por SIGNATURE por la función ***"502130 Dar mantenimiento a prstmo-Cambiar revisión de int/pago/plzo".*** En caso de que el ajuste requiera cambio de tasa fija se aplica por SM por la novedad de ***"Cambio de tasa fija"*** o por SINGATURE por la función ***"503040 Postear Cambio tasa de interés (C/T-03)".***

- **Cambio de fecha de vencimiento:** Para los casos donde se solicita cambio de vencimiento se requiere validar que dentro de la petición se encuentre el formato de solicitud diligenciado por el usuario o deudor solidario, para posteriormente aplicar novedad mediante SM mediante la novedad ***"Cambio de fecha de vencimiento"*** o por SINGANTURE mediante la función ***"502080 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar plan de pagos"***



GOBIERNO DE COLOMBIA · MINEDUCACIÓN · ICETEX

Fecha 10 - 01 - 2019

Señores
ICETEX
Grupo Administración Cartera

1. ASUNTO: CAMBIO DE FECHA LIMITE DE PAGO DEL CRÉDITO NÚMERO No. 6.280774

2. Yo Roberto José Data Castro mayor(es) de la ciudad de residente(s) con C.C. No. 1140834491 en Barranquilla, acogen al fines de Cadaco cambiar la fecha límite de pago de mi obligación, para las:

Cinco (5), de cada mes.

X Veinte (20), de cada mes.

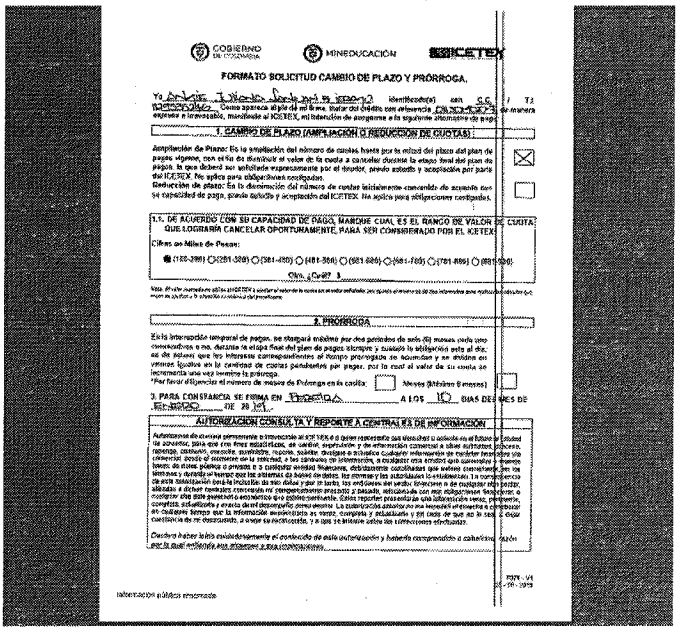
3. EL BENEFICIARIO y/o Representante Legal cuando el beneficiario es menor de edad

Nombre: Roberto José Data Castro — Firma:
Cedula de Ciudadanía No. 1140834491
Dirección: Carrera 55D # 80-63
Ciudad: Barranquilla
Departamento: Atlantico
Teléfono casa: 3507806629
Celular: 3013040674
Correo Electrónico: robertdatac@gmail.com
Autoriza envió de notificaciones y factura por correo electrónico: X SI ☐ NO

4. DEUDOR SOLIDARIO

Nombre: Roberto Carlos Data Angulo — Firma:
Cedula de Ciudadanía No. 8755158
Dirección: Carrera 55D # 80 - 63
Ciudad: Barranquilla
Departamento: Atlantico
Teléfono casa: 316 312 9220
Celular: 316 312 9220
Correo Electrónico: mrc.data@hotmail.com
Autoriza envió de notificaciones y factura por correo electrónico: ☐ SI X NO

- **Ampliación de plazo:** Los casos bajo esta tipología se gestionan mediante la validación del formato adjunto a la solicitud donde el usuario establece su capacidad de pago y tomando esto como base se efectúa la simulación adicionando al plan inicial el equivalente al 50% de las cuotas inicialmente pactadas, esto con el fin de acercarse lo más posible al monto indicado por el usuario. Una vez se determina la viabilidad del ajuste este se aplica por SM mediante la novedad ***"Cambio de plazo"*** o por SIGNATURE mediante la función "***502080 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar plan de pagos".***



GOBIERNO DE COLOMBIA · MINEDUCACIÓN · ICETEX

FORMATO SOLICITUD CAMBIO DE PLAZO Y PRORROGA.

Yo Andrés Eduardo Sánchez Ramírez identificado(a) con C.C. / T.I. No. 1.020.[illegible] de manera expresa e irrevocable, manifiesto al ICETEX, mi intención de acogerme a la siguiente alternativa de pago:

1. CAMPO DE PLAZO (AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE CUOTAS):

Ampliación de Plazo: Es la ampliación del número de cuotas hasta por la mitad del plazo del plan de pagos vigente, con el fin de disminuir el valor de la cuota a cancelar durante la etapa final del plan de pagos. Lo que deberá ser solicitado expresamente por el deudor, previo estudio y aceptación por parte del ICETEX. No aplica para obligaciones castigadas. ☒

Reducción de plazo: Es la disminución del número de cuotas inicialmente convenido de acuerdo con su capacidad de pago, previo estudio y aceptación del ICETEX. No aplica para obligaciones castigadas. ☐

1.1. DE ACUERDO CON SU CAPACIDAD DE PAGO, MARQUE CUAL ES EL RANGO DE VALOR DE CUOTA QUE LOGRARÍA CANCELAR OPORTUNAMENTE, PARA SER CONSIDERADO POR EL ICETEX:

Cifras en Miles de Pesos:

● (100-300) ○ (301-500) ○ (501-650) ○ (651-800) ○ (801-950) ○ (951-1100) ○ (1101-1250) ○ (1251-1400) ○ (1401-1550) ○ (1551-1700) ○ (1701-1850) ○ (1851-2000) ○ Otro ¿Cuál? $

2. PRORROGA

Esta interrupción temporal de pagos, se otorgará máximo por dos periodos de seis (6) meses cada uno consecutivos o no, durante la etapa final del plan de pagos siempre y cuando la obligación esté al día, es decir que los intereses correspondientes al tiempo prorrogado se acumulan y se dividen en mismas iguales en la cantidad de cuotas pendientes por pagar, por lo cual el valor de su cuota se incrementa una vez termine la prorroga.

*Por favor diligencie el número de meses de Prórroga en la casilla: ☐ (Meses (Máximo 6 meses))

3. PARA CONSTANCIA SE FIRMA EN Barranquilla A LOS 10 DIAS DEL MES DE Enero DE 20 19.

AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN

Autorizamos de manera permanente a Intercolsa al ICETEX, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial a cómo autoridad judicial, financiera, crediticia, comercial, asegurador, soporte, cobro, divulgue o actualice cualquier información de carácter financiero sin reserva del pasivo o cualquier otro que se relacione con la misma, a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos, plenos o privados o a cualquier entidad financiera, debidamente constituidas que estime conveniente, en los términos y durante el tiempo que las mismas lo hagan de datos, las mismas y las autorizadas lo establezcan. La comunicación de esta autorización para la inclusión de mis datos y por ende, los endosos del crédito financiero o de cualquier otro orden, otorgados a dichas personas concernidas mi comportamiento presente y pasado, relacionado con mis obligaciones financieras o cualquier otro que pueda ser económico que pueda presentarse. Estos reportes presentarán una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor. La autorización otorgada en mi nombre faculta a consultar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa y actualizada y del mismo modo así lo hace constar la firma de mi deudor, a dejar sin efecto dicha. Y a que se entienda sobre las consecuencias efectuadas.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de esta autorización y haberla comprendido a cabalidad, por lo cual autorizo sus términos y para constancia firmo.

FGFR - V1
05 - 09 - 2013

Información altamente confidencial

- **Variación en el valor de la cuota y Ajuste en el plan de pagos en época de estudio:** Los PQRs relacionados bajo estas tipificaciones son casos donde se requiere el análisis de la totalidad de la cartera, toda vez que se solicita confirmación de saldos migrados, estados de cuenta, aplicación correcta de pagos, por lo que se debe hacer uso del total de las herramientas como C&CETEX, SIGNATURE, SM, SIMULADORES, MARCOS LEGALES; esto para determinar los ajuste a aplicar los cuales abarcan en SM desde ampliación de novedades como ***"Variación del Spread, Cambio de tasa fija, Cambio de plazo"*** y en SIGNARUTE el uso de funciones como ***"503220 Post reverso de pago (C/T-37), 503400 Postear pago irregular (C/T-81), 503410 Post pago no programado (C/T-82), 502080 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar plan de pagos; 502090 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar pagos facturados, 502050 Dar mantenimiento a préstamo-Cambiar códigos/fechas/montos, 503160 Postear diferido de cargo por mora (C/T-27), 503120 Postear diferido de interés (T/C-23); 503450 Postear cancelación de préstamo (C/T-86), etc"***

2. Dando cumplimiento a la segunda actividad plasmada en mi contrato *"Reportar los ajustes que requiere los créditos y asegurar su aplicación en los aplicativos de cartera para lograr la estabilización de la misma"*; se procede con la gestión de las tipologías relacionadas anteriormente, mediante la aplicación de las novedades descritas a continuación:

NOVEDAD	NO
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRÉSTAMO-CAMBIAR CÓDIGOS/FECHAS/MONTOS	46
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRÉSTAMO-CAMBIAR PAGOS FACTURADOS	193
NVD DAR MANTENIMIENTO A PRÉSTAMO-CAMBIAR PLAN DE PAGOS	83
NVD POSTEAR AJUSTE DE CRÉD POR ACUMULACIÓN DE INTERÉS (C/T-71)	6
NVD POSTEAR AJUSTE DE CRÉDITO AL CAPITAL (C/T-70)	9
NVD POSTEAR CANCELACIÓN DE PRÉSTAMO (C/T-86)	3
NVD POSTEAR CARGOS DIFERIDOS (C/T-66)	4
NVD POSTEAR COBRO DE CARGO (C/T-16)	3
NVD POSTEAR DÉBITO DE AJUSTE AL CAPITAL (C/T-20)	8
NVD POSTEAR DÉBITO DE AJUSTE EN INTERÉS DE ACUMULACIÓN (C/T-21)	7
NVD POSTEAR DIFERIDO DE CARGO POR MORA (C/T-27)	119
NVD SACAR PRÉSTAMO DE NO ACUMULACIÓN (C/T-89)	24
Total general	**505**

3. Se desarrolla el presente informe dando cumplimiento a la actividad donde se establece *"Generar informe mensual de actividades desarrolladas al corte del mes".*

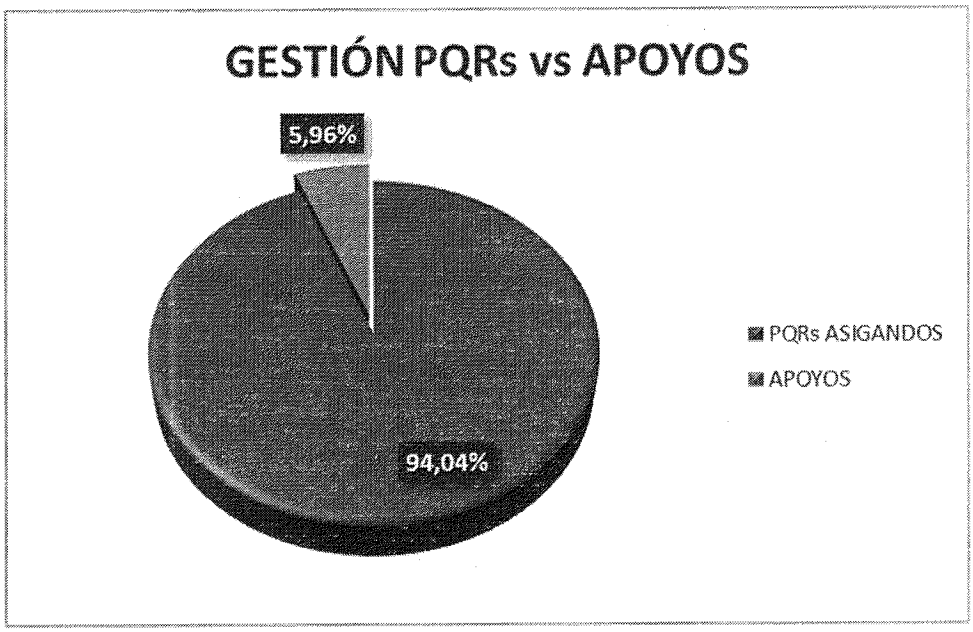
4. Adicionalmente en cumplimiento a la actividad del contrato donde se requiere *"Acudir a las reuniones citadas para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo."* Durante este periodo no se adelantaron reuniones.

5. Por otra parte, dando tramite a la actividad *"Entregar al archivo los expedientes resultantes de los tramites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa"*, se hace entrega digital de la base de trámite.

6. Dando cumplimiento a la sexta y última actividad donde se establece "*Realizar actividades administrativas que impulsen el cumplimiento de las metas del proyecto Depuración y Estabilización de cartera de la entidad"*, se informa que para este periodo se desarrollaron actividades de apoyo que fueron equivalentes al 5,97% de la gestión total del mes, a continuación, relaciono en el indicador de gestión bajo el parámetro de Apoyos.

APOYOS		
GESTION	NO	% DE PARTICIPACION
DEPURADOS	19	100%
ESTABILIZADOS	0	0%
REZAGO	0	0%
TOTAL APOYOS	**19**	**100%**

GESTION PQRs VS APOYOS NOVIEMBRE 2019	
PQRs ASIGANDOS	94,04%
APOYOS	5,96%



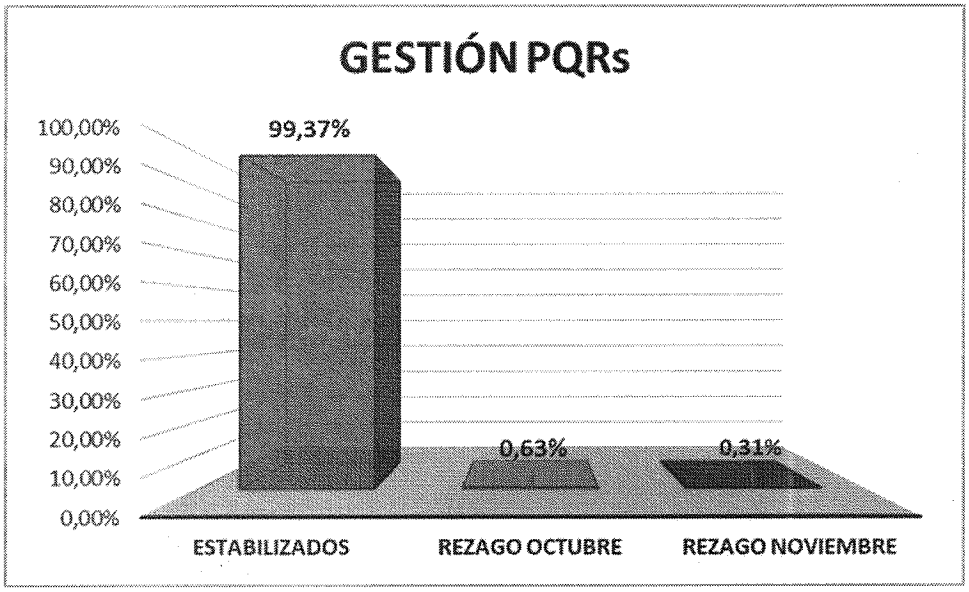
ENTREGABLES

- Se hace entrega en medio magnético (CD) de la base de gestión del mes de noviembre de 2019, donde se evidencia gestión de 319 casos (entre PQRs y Apoyos)
- Como se evidencia en el indicador de gestión se evidencia un cumplimiento del 99,06% y un rezago equivalente al 0,94%.

INDICADORES DE GESTIÓN

Teniendo en cuenta los casos asignados vs los casos tramitados me permito relacionar índice de gestión:

ASIGNADOS		
GESTION	NO	% DE PARTICIPACION
ESTABILIZADOS	316	99,06%
REZAGO OCTUBRE	2	0,63%
REZAGO NOVIEMBRE	1	0,31%
TOTAL PQRs	**319**	**100%**



De la anterior información y tomando como relación 319 PQRs atendidos y 316 obligaciones estabilizadas, 2 PQRs rezagados de Octubre de 2019 y 1 PQR de Noviembre de 2019 de 319 PQRs asignados, se puede establecer que a la fecha se tiene una gestión del 99,31% y a su vez un rezago del 0,94%; el cual corresponde a casos pendientes por creación de productos en signature.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 02 días del mes diciembre del año 2019 por los que en ella intervinieron.

Firma

Juan Carlos Perez Lozano
1022349526

Anexo: (CD)

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodríguez*	*Profesional GAC*		02-DIC-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.				