1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	12	19	A	15	12	19

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JOSE EDUARDO PARADA JIMENEZ
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	2019-0210
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)	Otrosí No.01: Adicionar el valor del contrato de prestación de servicios No. 2019-0210 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. 2019-0210 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)	$ 1,702,470
VALOR EJECUTADO	$ 33,368,412
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 1,702,470

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: 16/12/2019



FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2019-0210 Otrosí No. 01 de Adición y Prorroga

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 y Otrosí No. 01 de Adición y Prorroga,** 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. **11**, 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 **noviembre,** 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
Noviembre	9400845427	$218.300	$170.500	$7.200

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **11** expedida el **16** de **diciembre,** por valor de **UN MILLÓN SETECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS ($1.702.470) M/CTE.**

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los **16** días del mes de **diciembre** del año **2019.**

JOSE EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2019 – 0210 Otrosí No. 01 de Adición y Prorroga**

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional Especializado GAC*		16-12-2019
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. :11	*CONTRATO No.: 2019 – 0210 y Otrosí No. 01 de adición y prorroga*
FECHA:16 DE DICIEMBRE DE 2019	*ENTREGADO POR: JEISSON DAVID CUELLAR GUTIERREZ*

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago Nro. 11 correspondientes al contrato Nro. 2019 – 0210 y Otrosí No. 01 de adición y prorroga.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 01 AL 15 DE DICIEMBRE 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 realizó respuestas a requerimientos de la siguiente manera:

- 16 casos de tutelas y fallos de tutela recibidos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.
- 2 casos correspondientes a las requerimientos de SIC facilita.
- 5 casos recibidos mediante el Defensor del Consumidor Financiero.
- 9 requerimientos de otras entidades como Procuradurías, Defensoría del Pueblo y Superintendencia de Industria y Comercio.

Mediante el cual se realizó análisis de la solicitud, ajustes a la cartera en caso de ser necesario, validación de centrales de riesgo y generación de la respuesta acorde a lo solicitado.

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 3 obligaciones correspondientes a requerimientos de la Oficina Asesora Jurídica.

- 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.
-

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

Se realizó respuestas a requerimientos de la siguiente manera:

- 16 casos de tutelas y fallos de tutela recibidos por parte de la Oficina Asesora Jurídica.
- 2 casos correspondientes a las requerimientos de SIC facilita.
- 5 casos recibidos mediante el Defensor del Consumidor Financiero.
- 9 requerimientos de otras entidades como Procuradurías, Defensoría del Pueblo y Superintendencia de Industria y Comercio.

A continuación, se detalla la cantidad de casos:

Tipología de cierre del caso	No. registros
Respuestas casos de la Oficina Asesora Jurídica	16
Respuestas SIC facilita	2
Respuestas Defensor del Consumidor Financiero	5
Respuesta Requerimientos otras entidades	9
TOTAL	32

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 diciembre 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, se realizó la elaboración de cartas a los beneficiarios, emitiendo 10 respuestas en físico las cuales fueron entregadas al área de correspondencia.

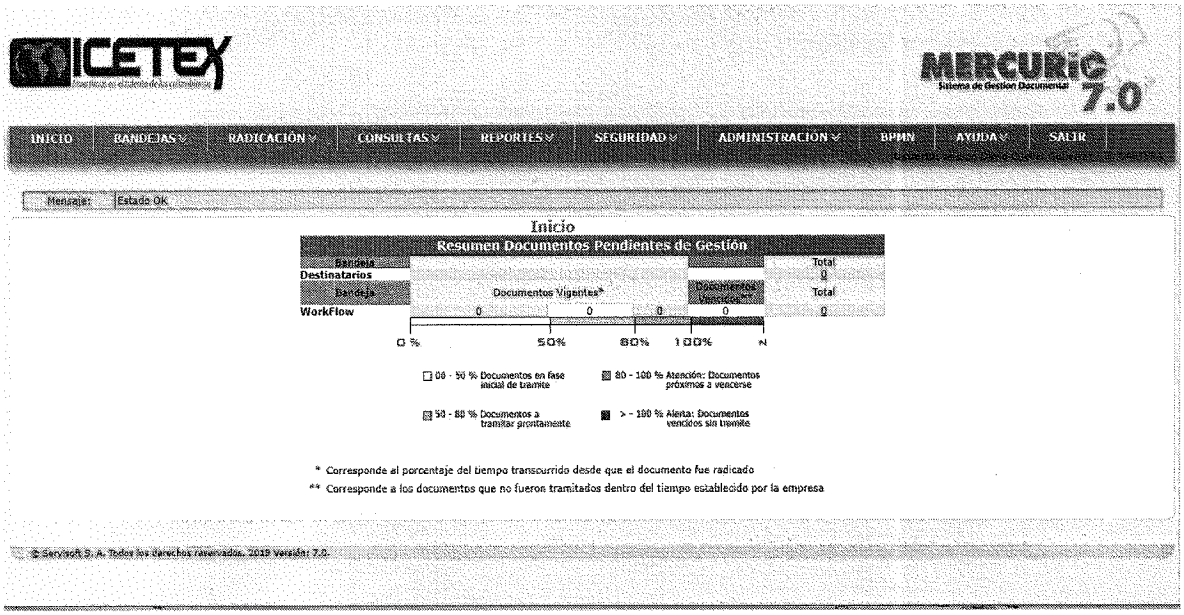
   Se llevó a cabo la respuesta de solicitudes mediante correo electrónico y mercurio acerca de las solicitudes planteadas.

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.***

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.	32	32	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 los requerimientos atendidos mediante los diferentes canales (Oficina Asesora Jurídica, Defensor del Consumidor Financiero, Requerimientos Superintendencia Financiera de Colombia)

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 16 días del mes diciembre 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*		16-12-2019
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.				