

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	 <small>Iniciamos en el talento de los colombianos</small>
Versión: 3		
Fecha: 23/09/2019		
Página 1 de 3		

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	2019-0211
	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)	Otrosi No.01: Adicionar el valor del contrato de prestación de servicios No. 2019-0211 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)	Otrosi No.01: Prorrogar el plazo de ejecución del contrato de prestación de servicios No. 2019-0211 hasta el 31 de diciembre de 2019.
	SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4	SEGUIMIENTO CONTRACTUAL					
	NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECÍFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERÍODO (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	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 3		
Fecha: 23/09/2019		
Página 2 de 3		

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	☒	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?

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

SI ☒	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 **2019-0211 y OTROSÍ No.01 DE ADICIÓN Y PRÓRROGA**

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 y otrosí No.01 de adición y prórroga**, 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, del 1 al 15 de diciembre de 2019**, 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 **noviembre y diciembre**, 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
NOVIEMBRE	38728484	\$320.000	\$250.000	\$10.500
DICIEMBRE	39219556	\$320.000	\$250.000	\$10.500

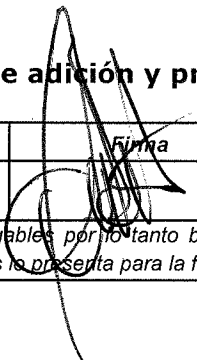
La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **11, del 1 al 15 de diciembre de 2019**, expedida el **16 de diciembre de 2019**, por valor de (\$1.702.470), UN MILLON SETECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE.

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 - 0211 y otrosí No.01 de adición y prórroga**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodríguez	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, DEL 1 AL 15 DE DICIEMBRE DE 2019	CONTRATO No.: 2019-0211 y OTROSÍ No.01 DE ADICIÓN Y PRÓRROGA
FECHA: 16 DE DICIEMBRE 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 del 1 al 15 de diciembre de 2019, contrato No 2019-0211 y otrosí No.01 de adición y prórroga

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	181
COSMOS	120
MEMORANDO	8
TOTAL	309

Se atendieron 181 casos por correo electrónico, 120 casos cosmos de los cuales 1 quedo en rezago con Aranda, con el fin de que se genere saldo a favor dado que el crédito se encuentra cancelado y no fue migrado a Core, 8 casos en memorando de los cuales 1 esta pendiente en Aranda con el fin de obtener información de los reintegros aplicados para Fondos, para poder realizar la certificación solicitada en dicho documento. Los 309 casos corresponden a la aplicación de reintegros y ajustes que requiere la cartera para estabilizar los saldos de los créditos.

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 de 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 286 reintegros, lo anterior dado que en el momento se deben aplicar los reintegros en las dos plataformas, 14 casos cosmos se les realizó respuesta de ingreso de dinero al ICETEX por corresponder a giros subsidiados y sostenimiento y 7 casos de memorando se respondieron por mercurio informando la situación de cada giro por rechazo extemporáneo.

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

Con el fin de ajustar obligaciones y estabilizar la cartera de acuerdo con los reintegros allegados, se realizaron 7 registros en SIGNATURE por ajustes de novedades.

Aranda Caso RF-73920-4-12510, caso pendiente Memorando mercurio

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 especialistas: Especialistas Nivel 2 SI
 Especialista encargado: Pedro Jose Carrillo Berm...
 Progreso 10030%
 ANS (TA + TS) 00 : 08 : 30
 Tiempo vencido 36 : 14 : 06
 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,	

Caso Cosmos Aranda Caso RF-77591-4-13785

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 59 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 envió archivo en Excel al correo electrónico (Jenny Marcela Rodriguez <jmrodriguez.cont@icetex.gov.co) con los casos atendidos durante el periodo del 1 al 15 de diciembre de 2019.

El desarrollo de las actividades realizadas del 1 al 15 de diciembre 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	287
APLICACIÓN REINTEGROS C&CTEX	287
AJUSTE TASA FONDOS	59
AJUSTES POR NOVEDADES SIGNATURE	7
RESPUESTA COSMOS GIROS SUBSIDIADOS	14
MEMORANDO MERCURIO	8
TOTAL ACTIVIDADES	662

Estado de los casos recibidos

GESTION	CANTIDAD DE USUARIOS
ESTABILIZADA	307
REZAGO	2
Total general	309

ENTREGABLES:

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

Caso RF-77591-4-13785

ABIERTO

Suspendido

- Core FX

Categoría: Core FX, Req. Validación de Datos

Autor: Nuvia Helena Sandoval Gomez

Compañía: ICETEX

Razón: En espera por usuario

Grupo de especialista: CORE UT

Especialista encargado: Cristina Guzman

Progreso 19%

ANS (TA + TS)

01 : 13 : 00
DIA HORA MIN

Tiempo transcurrido

00 : 06 : 51
DIA HORA MIN

Fecha de solución estimada

18/11/2019 1:04:56 PM

Asunto: - Core FX >> Req. Validación de Datos-ID 1472370-CC 1079604751 CREAR SALDO A FAVOR

Descripción

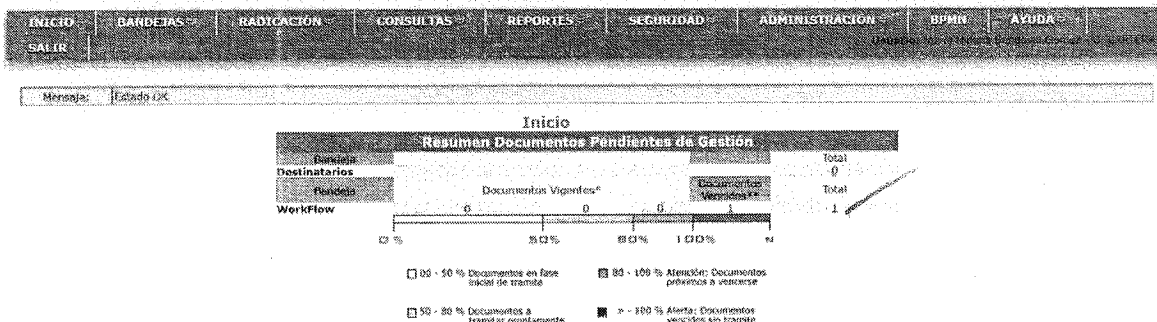
Solución

Buenas tardes,

Amablemente solicito la colaboración para generar saldo a favor en SM, al beneficiario con ID 1472370, CC 1079604751, AROCA CASTRO DIANA CATERINE, valor saldo a favor 337.110.

Lo anterior debido al reintegro realizado por la IES al ICETEX, para el giro 1786 mediante caso COSMOS CAS-6007444-L7V8K4. Cabe aclarar que el reintegro no se realizó debido a que el ID 1472370 no mira a CORE, dado que la obligación se

Al corte de diciembre 13 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



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:	307	309	99,4%

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 y procesos que requieren la información de los movimientos realizados por concepto de reintegro así:

Entre los días 2 al 4 de diciembre se realizó el informe de reintegros aplicados mes de noviembre de 2019, dirigido al Área Contable, para lo cual se entregó Archivo en Excel (correo electrónico Jorge Enrique Molina Ramirez <Jmolina@icetex.gov.co>) con los reintegros aplicados y memorando con la explicación de los montos aplicados de acuerdo a las Líneas de crédito: Fondos, Propios y alianza.

Se realizó Artanda 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

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 del 1 al 15 de diciembre 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

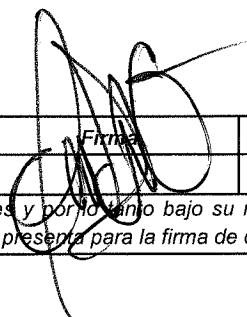
No recibí expedientes

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		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.				