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

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	16	12	19	A	30	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)	Otrosí 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)	Otrosí 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 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).

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	$ 35,070,882
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 0.00

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: 30/12/2019

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. **12, del 16 al 30 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 **diciembre,** según lo señalado en el artículo 135 de la Ley 1753 de 2015, cuyo pagos se ajustan a los porcentajes establecidos en la Ley, así:

	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
DICIEMBRE	39219556	$320.000	$250.000	$10.500

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **12, del 16 al 30 de diciembre de 2019,** expedida el **30** 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 **30** 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 Rodriguez*	*Profesional Especializado GAC*		*30/12/2019*
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.				

Información pública reservada

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO No. :12, DEL 16 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2019	*CONTRATO No.: 2019-0211 y OTROSÍ No.01 DE ADICIÓN Y PRÓRROGA*
FECHA: 30 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 16 al 30 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	148
COSMOS	120
MEMORANDO	11
TOTAL	279

Se atendieron 148 casos por correo electrónico, 120 casos cosmos y 11 casos en memorando de los cuales 1 está pendiente en Aranda, El Área de Fondos solicita obtener información de los reintegros aplicados para Fondos. Los 279 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.

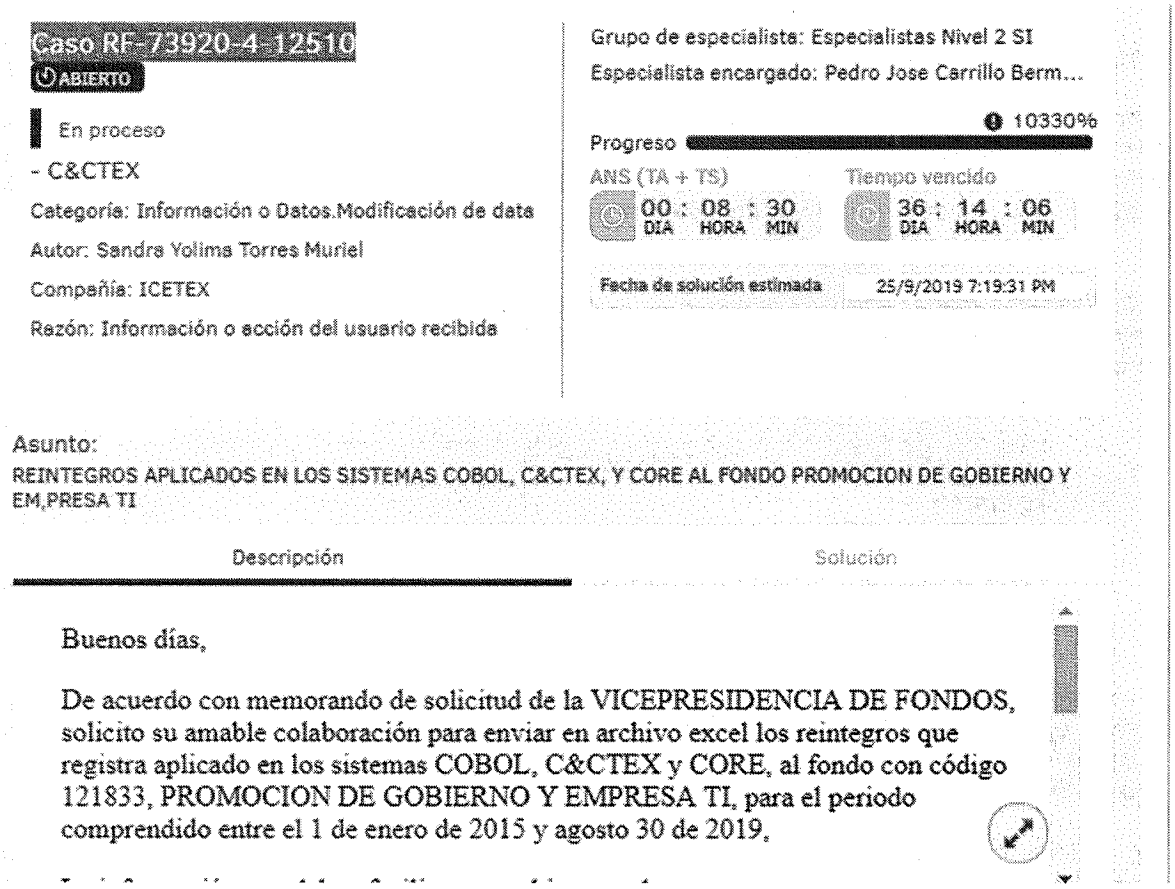
Los ajustes realizados en el CORE están relacionados con el análisis y validación de créditos que solicitan las IES reversar por errores y/o valores no aplicados por SM en forma correcta,

En el aplicativo SM de CORE y en C&CTEX, se aplicaron 275 reintegros, lo anterior dado que en el momento se deben aplicar los reintegros en las dos plataformas y 10 casos de memorando se respondieron por mercurio informando la situación de cada giro por rechazo extemporáneo.

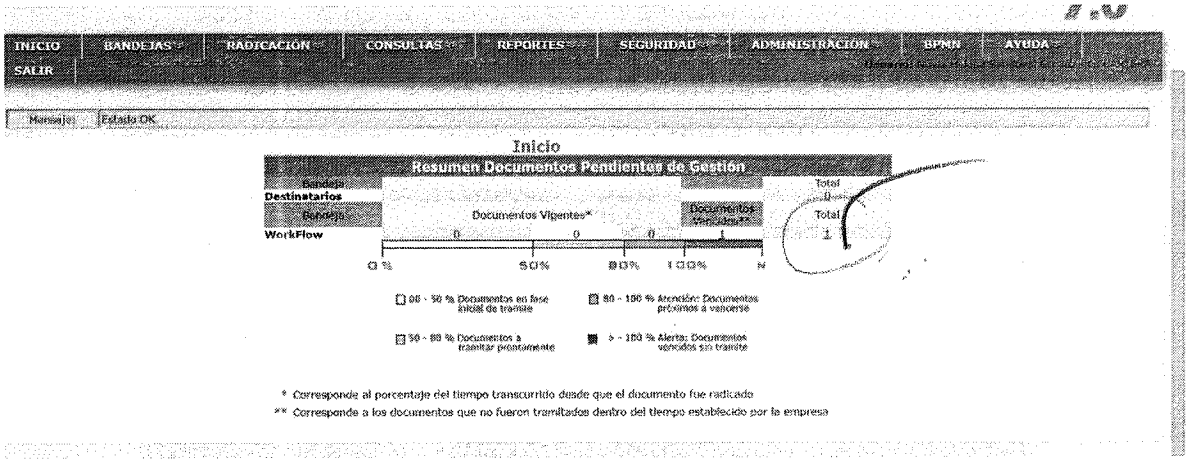
2. Reportar los ajustes que requieren los créditos y asegurar su aplicación en los aplicativos de cartera para lograr la estabilización de la misma.

Con el fin de ajustar obligaciones y estabilizar la cartera de acuerdo con los reintegros allegados, se realizaron 29 registros en SIGNATURE por ajustes de novedades.

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



Al corte de diciembre 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



Al corte de diciembre 30 de 2019 el estado de PQRS es 0 casos pendientes:



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 63 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 16 al 30 de diciembre de 2019.

El desarrollo de las actividades realizadas del 16 al 30 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	275
APLICACIÓN REINTEGROS C&CTEX	275
AJUSTE TASA FONDOS	63
AJUSTES POR NOVEDADES SIGNATURE	29
MEMORANDO MERCURIO	11
TOTAL ACTIVIDADES	653

Estado de los casos recibidos

GESTION	CANTIDAD DE USUARIOS
ESTABILIZADA	278
REZAGO	1
Total general	**279**

ENTREGABLES:

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

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:	278	279	99,6%

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:

Se realizó Aranda 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

El 16 de diciembre, se realizó certificación de reintegros aplicados mes de noviembre para los FONDOS MINTIC FONTIC y se envió por correo electrónico base en Excel con la información de los reintegros aplicados para dicho fondo

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

COMPROMISO:

Durante la vigencia del contrato 2020, se realizará seguimiento al caso MERCURIO 2019009624, en el cual el Área de Fondos solicita una certificación de los reintegros aplicados desde el año 2015 y hasta agosto de 2019, para el FONDO PROMOCION DE GOBIERNO Y EMPRESAA TI (121833), en los aplicativos de la entidad. Para tal efecto se reportó la solicitud en el ARANDA Caso RF-73920-4-12510, el 25 de septiembre de 2019, al cual se seguirá realizando seguimiento hasta obtener la información requerida y certificar al Área solicitante.

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*		*30-12-2019*
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.				