1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	16	12	19	A	30	12	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	2019-0209
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)	Otrosí No.01: Adicionar el valor del contrato de prestación de servicios No. 2019-0209 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. 2019-0209 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	$ 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 **2019-0209 Otrosi No. 01 de Adición y Prorroga.**

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 y Otrosi 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. **12**, correspondiente al periodo comprendido 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 **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 **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:

MES	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
DICIEMBRE	9400883252	$218,000	$170,300	$7,200

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **12** expedida el **30** 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 **30** días del mes de **diciembre** del año **2019.**

Jose Eduardo Parada
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2019 – 0209 Otrosi No. 01 de Adición y Prorroga**

	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.				

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO No.: 12	*CONTRATO No.: 2019 – 0209 y Otrosi No. 01 de Adición y Prorroga*
FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2019	*ENTREGADO POR: JUAN PABLO FORERO*

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 12, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2019- 0209 y Otrosi No. 01 de Adición y Prorroga.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 16 AL 30 DE DICIEMBRE 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***
ACCIÓN DE TUTELA	*15*
CONCILIACIÓN PREJUDICIAL	*1*
DEFENSOR	*4*
DEMANDA SIC	*2*
INCIDENTE DE DESACATO	*1*
INSOLVENCIA	*21*
INVESTIGACIÓN SIC	*1*
REQUERIMIENTO PERSONERIA DE PIEDECUESTA	*1*
REQUERIMIENTO PROCURADURIA	*2*
SIC SOLICITUD DE EXPLICACIONES	*2*
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*5*
Total general	*55*

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	*55*

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:*

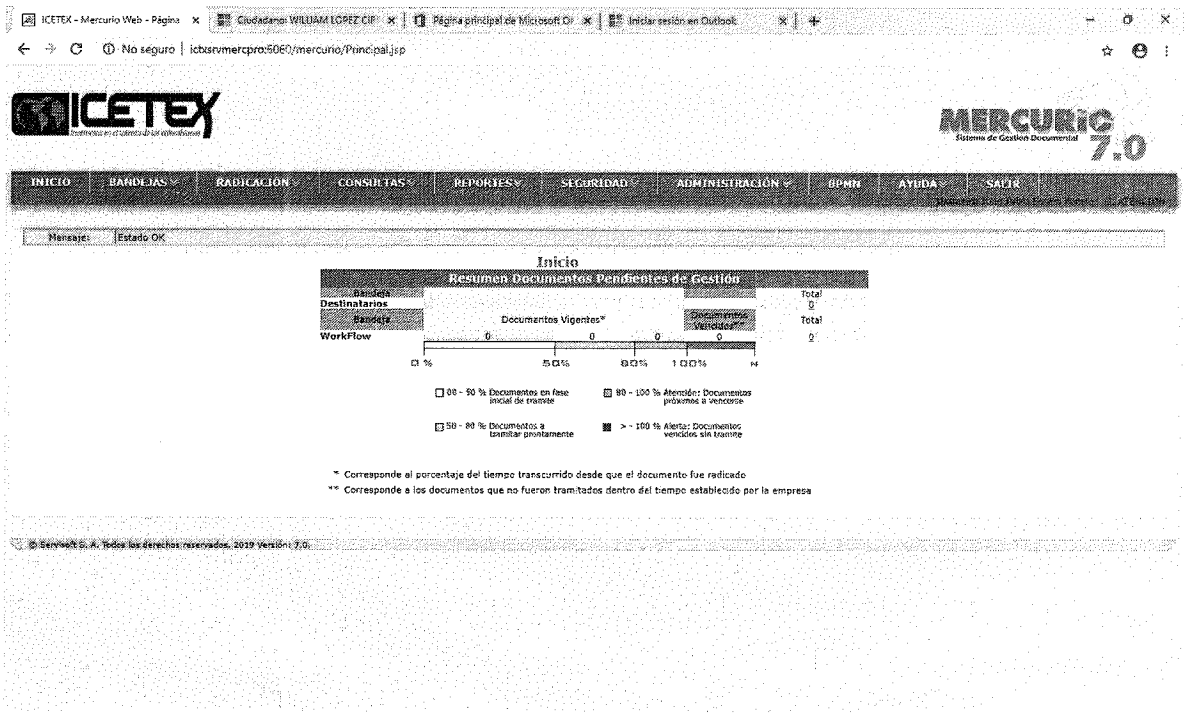
TIPOLOGIA	***CASOS GESTIONADOS***
ACTUALIZACIÓN CENTRAL DE RIESGO	*7*
AJUSTE PLAN DE PAGO	*3*
APLICACIÓN DE ACUERDO DE PAGO	*18*
CAMBIO DE PLAZO	*1*
CONDONACIÓN	*5*
CONGELAMIENTO	*2*
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	*1*
RECOMPOSICIÓN (CONDONACIÓN)	*1*
REINTEGRO DE GIRO	*2*
REVISIÓN DETALLADA	*15*
Total general	***55***

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 (**55**)/NUMERO DE SOLICITUDES POR GESTIONAR DENTRO DEL MES (**55**)*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:



Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 30 días del mes diciembre 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*		*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.				