1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	01	20	A	24	02	20

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JOSE EDUARDO PARADA
DEPENDENCIA	Grupo de Administración de Cartera
CARGO	Coordinador Grupo de Administración de Cartera

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO:	
NÚMERO DE CONTRATO	2020-0076
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	09/01/2020
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	09/01/2020
CONTRATISTA	JUAN PABLO FORERO FORERO
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	80039945
VALOR (incluido IVA)	El valor del contrato es por la suma de cuarenta y un millones, doscientos veintinueve mil setecientos treinta y siete M/CTE ($41.229.737,00), impuestos y demás gastos incluidos.
PLAZO	El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir de la suscripción del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
FECHA DE INICIO	09/01/2020
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/12/2020
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
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.	Apoyar en el análisis y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, radicados al Grupo de Administración de Cartera, de acuerdo con los procedimientos establecidos en calidad.	X		X	
2.	Apoyar en la atención de los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido correspondientes al Grupo de Administración de Cartera; así como PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros.	X		X	
3.	Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.	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.	*Informe mensual sobre las obligaciones específicas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.*	X	
2.	*Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato*	X	
3.	*Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.*	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)

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 enero de 2020.

Planilla No. 9402237655

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI	X	NO		NO APLICA	

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO)*
VALOR DEL CONTRATO	$41.229.737,00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0.00
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$3.513.898,00
VALOR EJECUTADO	$ 5.387.977,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 35.841.760,00

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:

11

REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	3 REGULAR	4 ACEPTABLE	5 EXCELENTE

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula "Entregables" contemplado dentro del contrato	
REEVALUACIÓN GENERAL		
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

FECHA DE ELABORACIÓN: 24/02/2020



FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS **2020-0076**

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. **2020-0076,** cuyo objeto es ***"Prestar servicios técnicos para apoyar a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para apoyar las actividades administrativas del área."***, adjuntando como soporte de éste, el informe de las actividades requeridas y ejecutadas con el fin de realizar el pago No. **2020-02** del periodo 25 de enero al 24 de febrero de 2020 expedida el **24** de **febrero de 2020**, 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 **enero**, 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
ENERO	9402237655	$140,500	$109,800	$4,600

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **2020-02** expedida el **24** de **febrero de 2020**, por valor de **TRES MILLONES QUINIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($3.513.898,00) M/CTE.**

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los **24** días del mes de **febrero** del año **2020.**

Jose Eduardo Parada
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2020-0076.**

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional Especializado GAC*		*24/02/2020*
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.: 2020-02	*CONTRATO No.: 2020-0076*
FECHA: 24 DE FEBRERO DE 2020	*ENTREGADO POR: JUAN PABLO FORERO*

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 2020-02, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2020-0076.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 25 DE ENERO AL 24 DE FEBRERO DE 2020:

1. ***Apoyar en el análisis y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, radicados al Grupo de Administración de Cartera, de acuerdo con los procedimientos establecidos en calidad.***

- *Con el fin de atender en su totalidad los diferentes tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, radicados al Grupo de Administración de Cartera, se procedió con el análisis y atención de los casos asignados: Defensor, SIC Facilita, 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*

Total requerimientos atendidos en el periodo:	***140***

Dentro del periodo comprendido entre el 25 de enero al 24 de febrero de 2020 se atendieron un total de 140 casos, de la siguiente manera:

TIPO DE CASO	***CANTIDAD***
ACCIÓN DE TUTELA	*85*
FALLO DE TUTELA	*13*
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	*9*
INSOLVENCIA	*8*
DEMANDA SIC	*6*
INCIDENTE DE DESACATO	*6*
DEFENSOR	*4*
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*4*
PROCESO EJECUTIVO	*3*
DENUNCIA FISCALIA	*1*
SIC FACILITA	*1*
Total general	***140***

Por lo anterior, en aras de brindar los insumos solicitados por las áreas encargadas atendiendo de fondo cada uno de los requerimientos, se procedió con la revisión de las obligaciones, validando su debida liquidación, y ajustando los créditos que presentaran inconsistencias con el fin de proporcionar información suficiente para que desde el área encargada se plantee la respuesta del caso o la defensa de la entidad.

Conforme con lo anterior, se procedió con la revisión de los 140 casos referenciados, de los cuales, únicamente el 16% debió ser sujeto de ajuste o validación completa, asegurando que la obligación a la fecha se encuentra debidamente ajustada y liquida conforme con las características de la línea de crédito.

DEPURADA	*84%*
ESTABILIZADA	*16%*

2. ***Apoyar en la atención de los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido correspondientes al Grupo de Administración de Cartera; así como PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros.***

Se procedió con la atención de la totalidad de requerimientos asignados dentro del plazo establecido, los cuales corresponden a las siguientes características:

TIPO DE CASO	***CANTIDAD***
ACCIÓN DE TUTELA	*61%*
FALLO DE TUTELA	*9%*
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	*6%*
INSOLVENCIA	*6%*
DEMANDA SIC	*4%*
INCIDENTE DE DESACATO	*4%*
DEFENSOR	*3%*
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*3%*
PROCESO EJECUTIVO	*2%*
DENUNCIA FISCALIA	*1%*
SIC FACILITA	*1%*
	100%

Como se evidencia en la tabla anterior, la mayor participación corresponde a los casos remitidos por acción de tutela, los cuales representan el 61% de las solicitudes recibidas. Estos casos son analizados en su totalidad certificando la correcta liquidación del crédito y buscando solucionar la insatisfacción que presentan los usuarios dentro de los plazos otorgados por la OAJ.

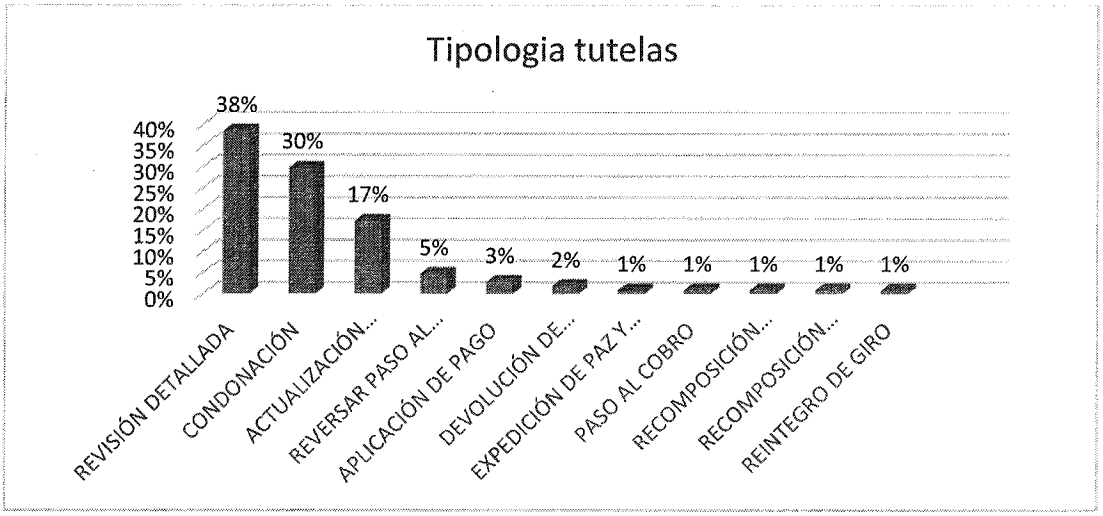
Al realizar el análisis de las tutelas, fallos de tutela e incidentes de desacato, atendidas durante el periodo comprendido entre el 25 de enero al 24 de febrero de 2020, presentaron las siguientes tipologías:

TIPOLOGIA	***CANTIDAD***
REVISIÓN DETALLADA	*40*
CONDONACIÓN	*31*
ACTUALIZACIÓN CENTRAL DE RIESGO	*18*
REVERSAR PASO AL COBRO	*5*
APLICACIÓN DE PAGO	*3*
DEVOLUCIÓN DE SALDOS	*2*
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	*1*
PASO AL COBRO	*1*
RECOMPOSICIÓN (CONDONACIÓN)	*1*
RECOMPOSICIÓN (REVIVIR SALDO)	*1*

TIPOLOGIA	CANTIDAD
REINTEGRO DE GIRO	1
Total general	104

Es de señalar que, tratándose de requerimientos en su mayoría remitidos por la Oficina asesora Jurídica de la entidad, se realiza un análisis detallado de cada caso, buscando blindar a la entidad de riesgos reputacionales y legales. Es de señalar que el Acuerdo 011 del 4 de septiembre de 2006, el concepto jurídico del ICETEX según Memorando OAJ-2200 del 10 de junio de 2016 y la resolución de la S.I.C., Número 5544 del 20 febrero de 2017, donde la S.I.C ordena al ICETEX adoptar una serie de medidas para garantizar la protección de los consumidores beneficiarios de créditos educativos con el ICETEX, que finalmente permitirá prevenir y mitigar el impacto de riesgos legales y/o reputacionales de la Entidad, por lo anterior, se procede a brindar repuesta de fondo, conforme con los lineamientos establecidos.

De las tipologías analizadas, se evidencia la siguiente participación porcentual, evidenciando que la revisión detallada, en la que se incluye una explicación completa de la forma en la cual liquida la obligación en aras de brindar al usuario una idea clara y precisa del porqué de los saldos registrados y de los ajustes que se hayan podido generar.



Para este periodo, se evidencia que la mayor participación corresponde a la revisión de la obligación, casos que corresponden a la explicación de la liquidación de los créditos educativos otorgados tanto a los beneficiarios como a los deudores solidarios. Es de señalar que, desde el área jurídica, se requiere el apoyo por parte de cartera validando el estado financiero de la obligación, independientemente de que la tutela sea generada por una inconsistencia relacionada por la cartera. Por esta razón, el 38% de las tutelas asignadas corresponden a esta tipología de las cuales fue necesario aplicar ajustes en la liquidación de la obligación en el 19% de los casos atendidos.

DEPURADA	81%
ESTABILIZADA	19%

Adicionalmente, se evidencia un aumento en la tipología de CONDONACIÓN, toda vez que al no tener el presupuesto asignado para la aplicación de las condonaciones por graduación los usuarios recurrieron a este mecanismo legal para exigir su aplicación.

3. ***Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.***

- *Se procede la asignación de los casos recibidos mediante el correo equerimientosvot@icetex.gov.co, actualización ante centrales de riesgo, generación de reclamo en tramite en los casos emitidos por la SIC, con el fin atender los requerimientos legales bajo el cumplimiento de las normas establecidas.*

- *El dia 17 de febrero de 2020, se procedió a realizar la capitación de centrales de riesgo a los asesores y coordinadores de atención al usuario de Millenium, esto con el fin de brindar las herramientas necesarias para que, desde allí, se generen las respuestas a los casos recibidos por cosmos de esta tipología, minimizando el escalonamiento de casos, para así disminuir el impacto de solicitudes para el área de cartera.*

Indicadores de gestión: *Este indicador se calcula sobre con base en el cumplimiento de las actividades mensuales ejecutadas con un resultado igual o superior al 95%.*

INDICADOR	***META***
Actividades realizadas / actividades asignadas	*95%*
140/140	*100%*

Tratándose de requerimientos que ponen en riesgo reputacional y legal a la entidad, la totalidad de estos son gestionados dentro del plazo otorgado.

Entregables:

1. ***Informe mensual sobre las obligaciones específicas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.***

   Se hace entrega del informe mensual relacionando el cumplimiento de las obligaciones específicas, al igual que de la base de gestión.

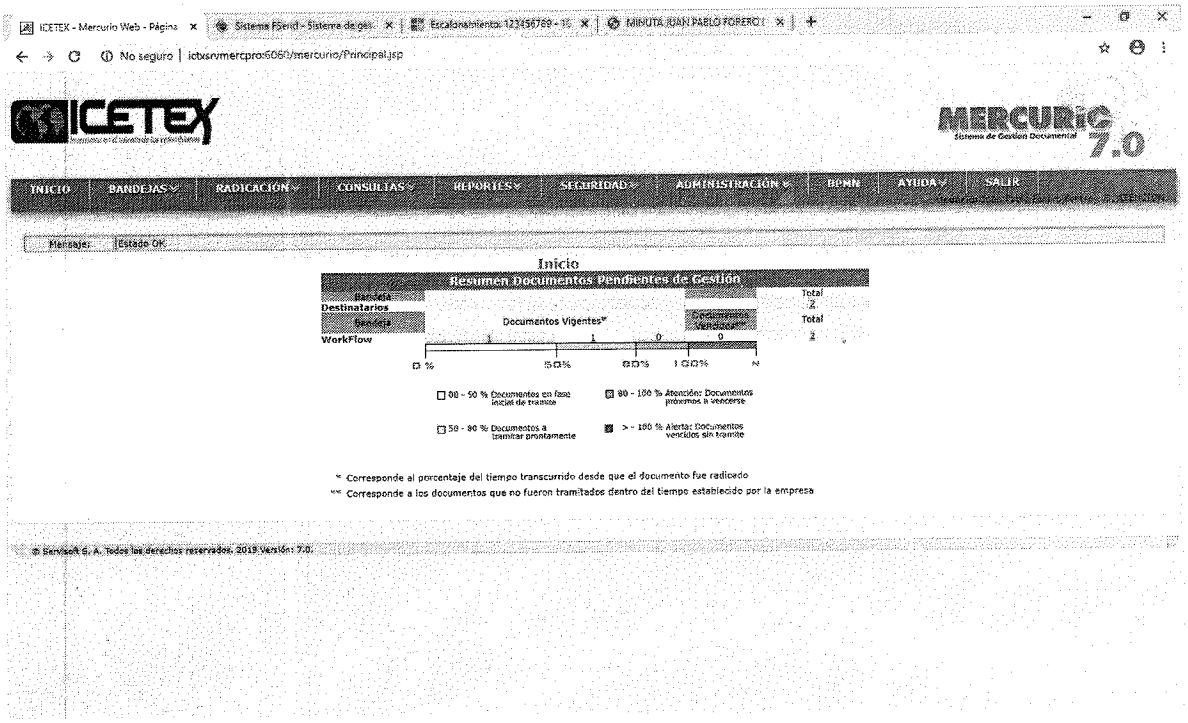
2. ***Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato.***

   Se hace entrega de la base de gestión a Jenny Marcela Rodriguez jmrodriguez.cont@icetex.gov.co; y se hace el envió de cada certificación generada tanto al abogado a cargo del trámite, como al correo de Requerimientos Vot requerimientosvot@icetex.gov.co, en el cual quedará la trazabilidad de cada unió de los requerimientos atendidos.

3. ***Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.***

   Las actas de las reuniones y capacitaciones llevadas a cabo fueron firmadas y serán entregadas por quienes las convocaron.

Se adjunta imagen del aplicativo mercurio:



Los casos que se encuentran en tramite en la bandeja de Mercurio corresponden al proceso de Defensor del Consumidor Financiero, los cuales serán tramitados antes del cierre de mes, momento en el cual la bandeja quedará sin casos pendientes. Es de señalar que estos casos se encuentran aún, dentro de los términos establecidos para su gestión.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 24 días del mes febrero del año 2020 por los que en ella intervinieron.

Juan Pablo Forero Forero
80.038.945

Anexo: (Detalle el adjunto al informe)

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Profesional GAC*		*24/02/2020*
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.				