1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	03	20	**A**	24	04	20

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JOSE EDUARDO PARADA JMENEZ
DEPENDENCIA	GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA
CARGO	COORDINADOR GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

3 **DATOS DEL CONTRATO**

OBJETO: Prestar los servicios profesionales a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en las actividades de estabilización de la cartera, conforme con la normatividad del ICETEX	
NÚMERO DE CONTRATO	2020 - 0083
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	09//01/2020
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	10/01/2020
CONTRATISTA	ESTEBAN JOSÉ LARA OROZCO
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	8643503
VALOR (incluido IVA)	El valor del contrato es por la suma de CINCUENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($51,626,667.oo) 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	10//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	Depurar y verificar las obligaciones de las bases asignadas del proyecto “Depuración y Estabilización de la Cartera de la Entidad” para identificar las tipologías que estas presenten y realizar ajustes de acuerdo con la normatividad de la Entidad.	X		X	
2	Seguimiento a las obligaciones que presenten ajuste tecnológico hasta asegurar la estabilización del mismo	X		X	
3	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	La base que se asigne en el mes deberá ser entregada, gestionada y estabilizada, asegurando la correcta liquidación de la misma; acompañado de una conclusión sobre la población objetivo. Así mismo se deberá entregar estado y seguimiento de las obligaciones que no fueron ajustadas y que dependen del apoyo tecnológico, generando un rezago para el CONTRATISTA, quien debe continuar gestionando y reportando a la Entidad, hasta lograr la estabilización total de la población asignada.	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 emitido por el operador "MI PLANILLA", 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 Marzo de 2020.

Mi planilla No. 41415756

8 **¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?**

SI	X	**NO**		**NO APLICA**	

9 **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

	VIGENCIA *(AÑO 2020)*
VALOR DEL CONTRATO	$51.626.667,00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$0,00
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	$4.400.000,00
VALOR EJECUTADO	$15.400.000,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$36.226.667,00

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//04/2020



_____

FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2020-0083

CERTIFICA:

Que el contratista **Esteban José Lara Orozco**, identificado con **C.C. 8.643.503**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2020-0083,** firmado el día 09 de Enero de 2020, para "**Prestar los servicios profesionales a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en las actividades de estabilización de la cartera, conforme con la normatividad del ICETEX"** adjuntando como soporte de éste, el informe de las actividades requeridas y ejecutadas con el fin de realizar el pago **No.2020-004**,desde el **25 de Marzo al 24 de Abril del 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 **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 **Marzo del 2020**, 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
Marzo 2020	41415756	$ 281.600	$220.000	$9.200

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago **No.2020-004** desde el **25 de Marzo al 24 de Abril del 2020**, expedida el **24** de **Abril del 2020**, por valor de **$ 4.400.000,00 CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE.**

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



JOSE EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2020-0083**

	Nombre funcionario	***Cargo***	***Firma***	***Fecha***
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Contratista VOT-GAC*		*24/04/2020*
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.: 2020-004	*CONTRATO No.: 2020-0083*
FECHA:24/04/2020	*ENTREGADO POR: Esteban José Lara Orozco*

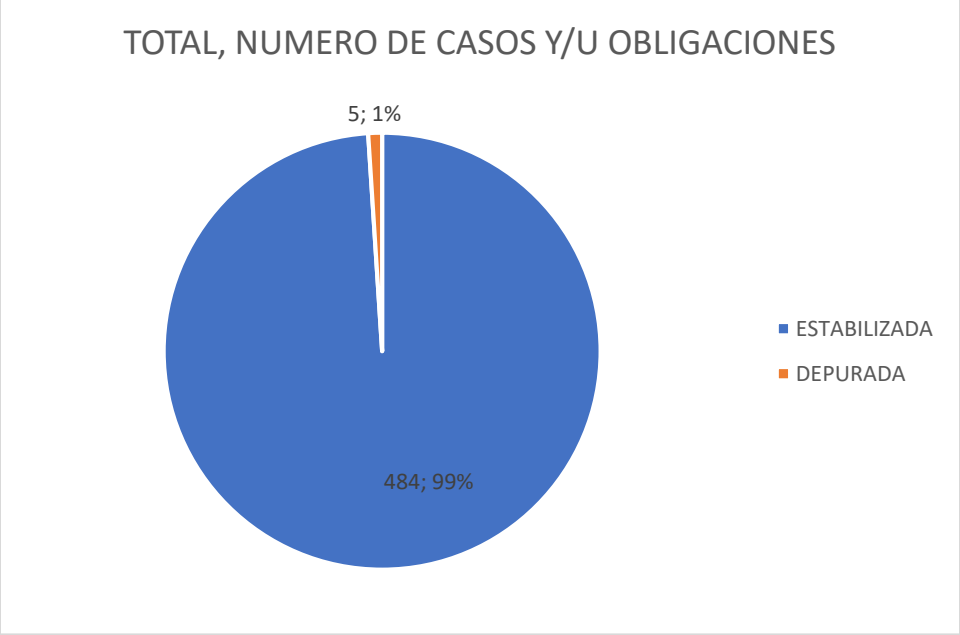
A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago N°2020- 004 de acuerdo con el contrato No. 2020-0083:

Por lo anterior, durante el periodo comprendido del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, se llevaron a cabo las siguientes actividades según las Obligaciones Específicas del contrato No. 2020-0083:

1. *Depura y verifica las obligaciones de las bases asignadas para identificar las tipologías que estas presenten:*

NÚMERO DE CASO	**(Todas)**		
RESPONSABLE	**ESTEBAN JOSE LARA OROZCO**		
GESTIÓN	**TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES**		**%CUMPLIMIENTO**
ESTABILIZADA	**484**		**99%**
DEPURADA	**5**		**1%**
Total, General	**489**		**100%**

NÚMERO DE CASO	**(Todas)**	
RESPONSABLE	**ESTEBAN JOSE LARA OROZCO**	
TIPO DE ENTREGA	**TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES**	**%CUMPLIMIENTO**
ESTEBAN JOSE LARA OROZCO	**489**	**100,00%**
AJUSTE PLAN DE PAGO	**489**	**100,00%**
Total general	**489**	**100,00%**



PRUBAS EN DESARROLLO		
ESTEBAN JOSÉ LARA OROZCO		
Tipo Novedad	TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES	%CUMPLIMIENTO
Cambio de tasa Alivio	86	50%
Prorroga Alivio	51	30%
Aplicación Recaudos	19	11%
Suspensión paso al cobro Alivio	10	6%
Cambio de plazo Alivio	6	3%
Total, General	172	100%

1.1. Gestion, Análisis y Estabilización para la Revisión y Ajustes de los Planes de Pagos, de las Obligaciones recibidas a través del aplicativo cosmos (PQRS) y correos (Base alivio Llano – Base Asignación de Cobranza) por requerimientos y/o solicitudes de los beneficiarios, de la siguiente manera:

FECHA DE RECIBIDO	*FECHA DE ENTREGA*	*ACTIVIDAD*	*PRODUCTIVIDAD*
25/03/2020	*24/04/2020*	***Respuesta, análisis y atención de (PQRS) de solicitud o requerimientos escalada en el Sistema de Información de Administración de Clientes y correos.***	**484**

1.2. Gestion, Análisis y estabilización y Depuración de los Planes de Pagos de las Obligaciones recibidas a través del aplicativo cosmos (PQRS) y correos (Base alivio Llano – Base Asignación de Cobranza) por requerimientos y/o solicitudes de los beneficiarios, de la siguiente manera:

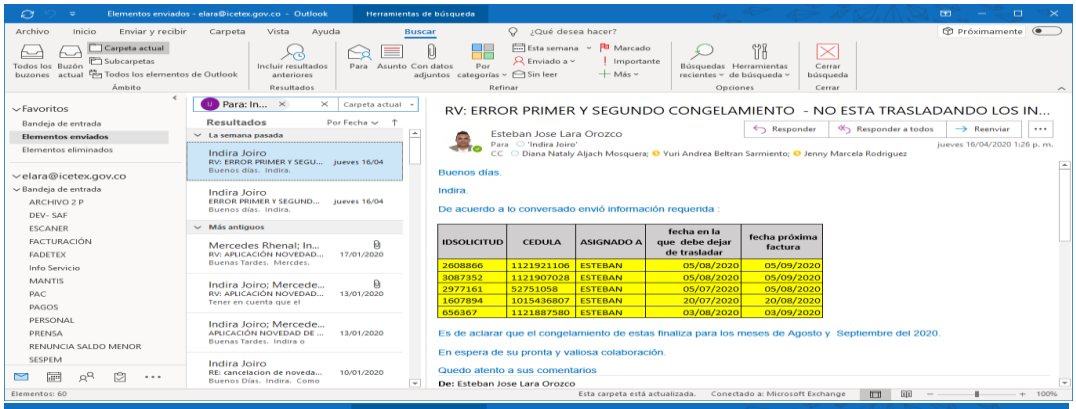
FECHA DE RECIBIDO	*FECHA DE ENTREGA*	*ACTIVIDAD*	*PRODUCTIVIDAD*
25/03/202025	*24/04/2020*	***Respuesta, análisis y atención de (PQRS) de solicitud o requerimientos escalada en el Sistema de Información de Administración de Clientes y correos***	***5***

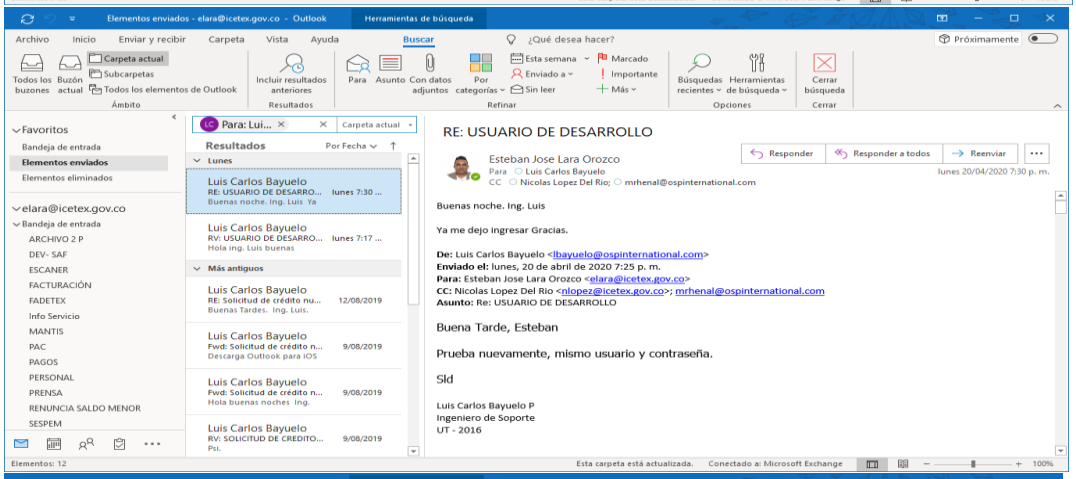
2. *Seguimiento a las obligaciones que presenten ajustes tecnológicos hasta asegurar la estabilización del mismo:*

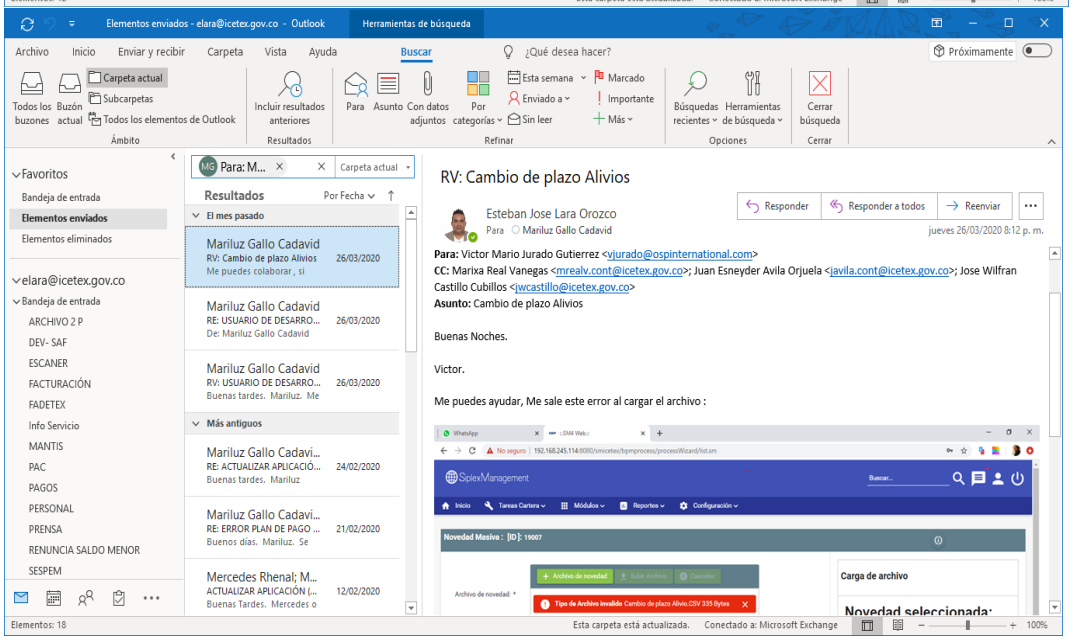
2.1. Creación, Validación y Gestion de Arandas creados para ajustes de novedades que presentan las obligaciones en COREFX (SIGNATURE y SM4), de los requerimientos presentados a través del aplicativo cosmos (PQRS) por solicitud del beneficiario durante el periodo comprendido del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, de la siguiente manera:

Cliente	Esteban Jose Lara Orozco
Estado Actual	Cuenta de Estado
En proceso	0
Suspendidos	0
Cerrados	1
Total, general	1

2.2. Envío de correos a la UT para reporte de inconsistencias en las novedades en los aplicativos COREFX (SIGNATURE y SM4) durante el periodo comprendido del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, de la siguiente manera:

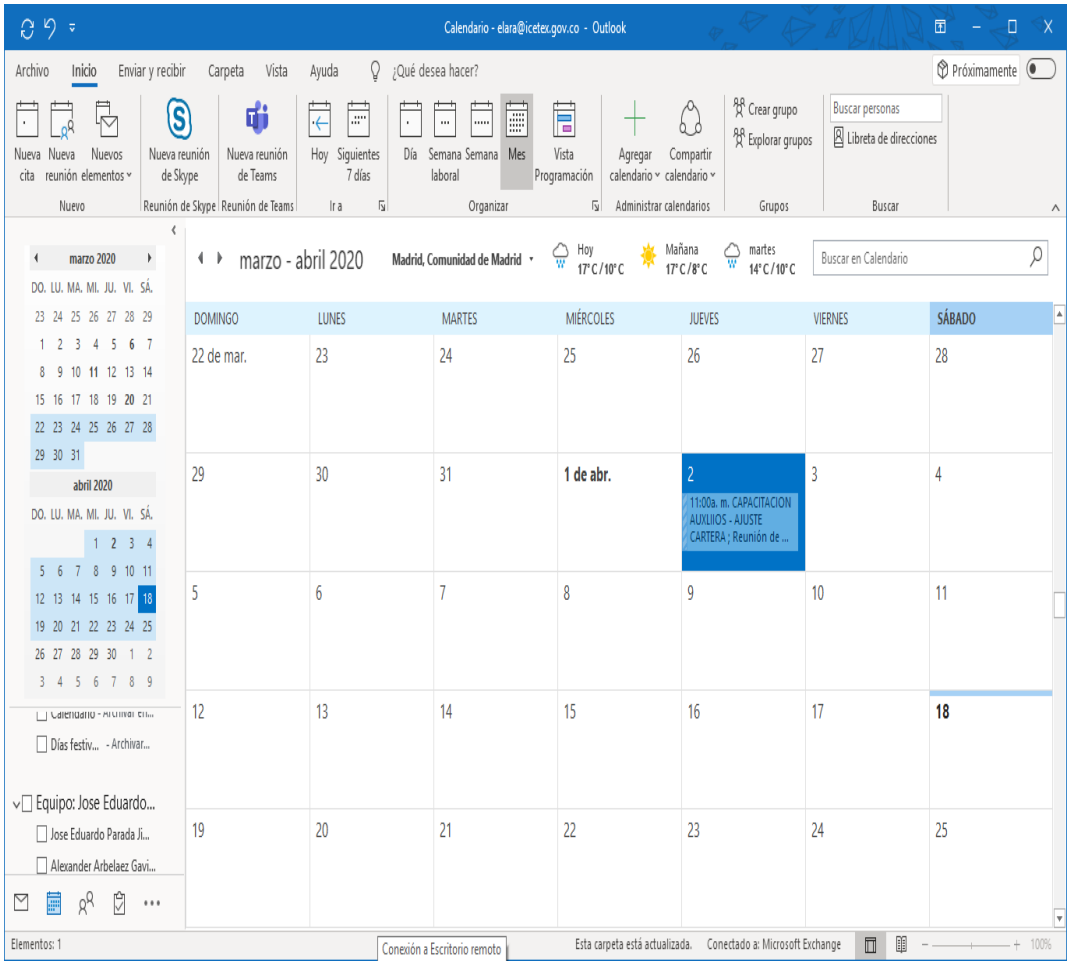






3. *Realizar actividades administrativas que impulsen el cumplimiento de las metas del Proyecto" depuración y estabilización de la cartera de la entidad". Estas deberán verificarse de acuerdo con el soporte de gestión.*

3.1. Se llevaron a cabo las siguientes reuniones durante el periodo comprendido del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020:

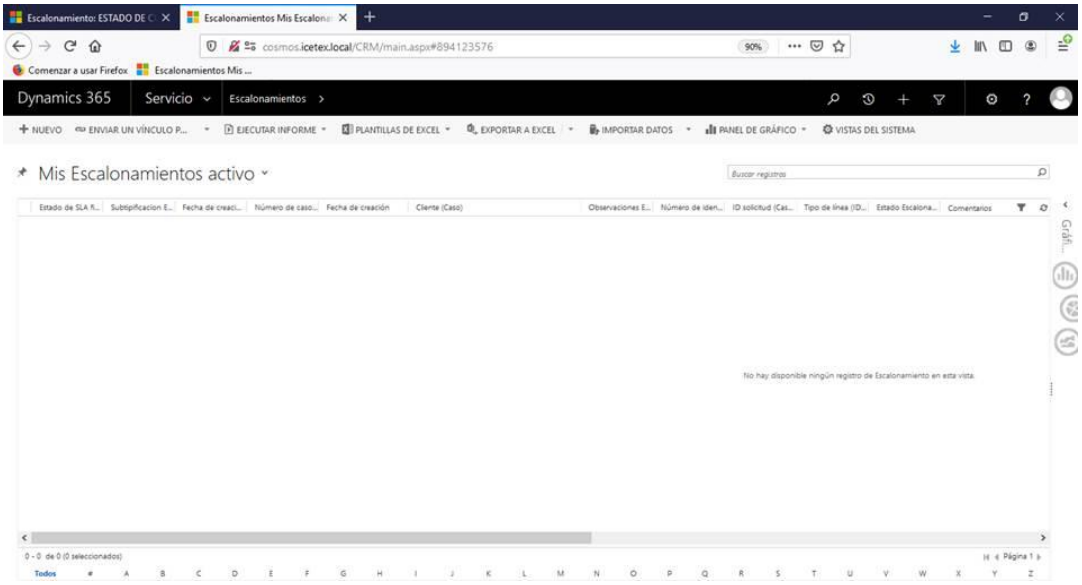


3.2. Se realizaron todas las validaciones y ajustes correspondientes, esto con el fin de estabilizar las obligaciones asignadas para gestionar del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, las actas de ajustes se encuentran disponibles en la siguiente ruta:

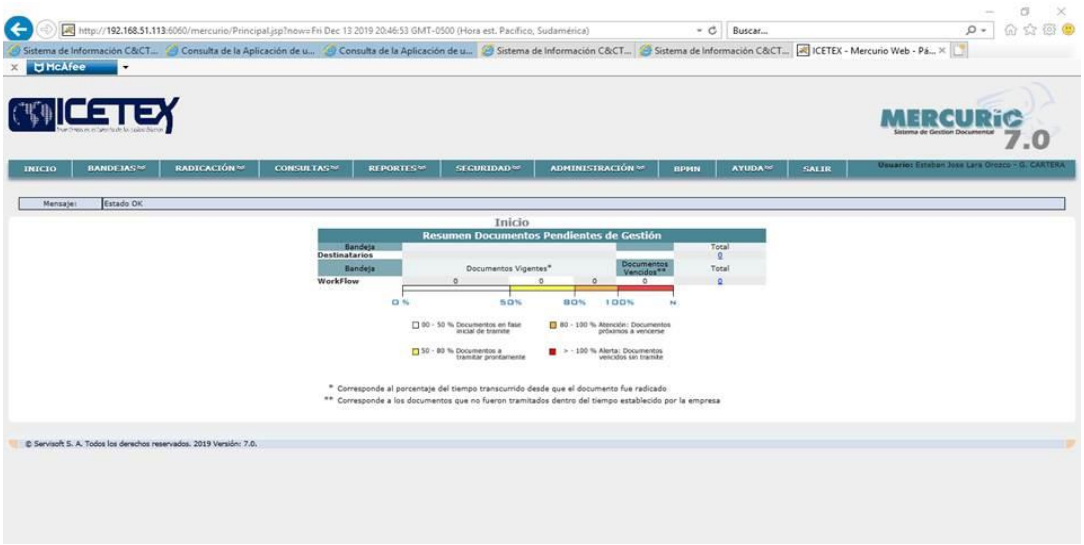
P:\CARTERA\2.NOVEDADES\1.ACTA DE AJUSTE EN CUENTA\AÑO 2020.
P:\CARTERA\2.NOVEDADES\3.INFORME DE NOVEDADES DE CARTERA\AÑO 2020.

Todos los ajustes se aplican bajo los lineamientos del 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.

3.3. Se relaciona el estado de la bandeja de COSMOS (CRM) sin casos pendiente por tramitar del 25 de Marzo al 24 de Abril de 20200:



3.4. Se relaciona el estado de la bandeja de gestión documental (mercurio) sin casos pendiente por tramitar del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020:



4. *Entregables:*

Se Generar informe mensual de actividades desarrolladas al corte de mes:

Se realiza informe de gestión, con la base con los soportes de las actividades desarrolladas (el día 23/04/2020, se envió al correo jmrodriguez@icetex.gov.co) incluido en esto se encuentra la base de la productividad con todos los ID´S trabajados según la base asignada y enviada, detallando la tipología de la población, actividades realizadas y/o novedades aplicadas del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, para el pago N°2020-004 de acuerdo con el contrato No. 2020-0083

5. *Indicadores de Gestión.*

Según a los indicadores establecidos en el contrato No. 2020-0083, para actividades realizadas y/o novedades aplicadas del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, fue el siguiente resultado:

5.1. Requerimientos.

INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	FORMULA
I	Requerimientos.	95%	(Número de casos cerrados en el mes dentro del tiempo establecido) /Número de casos a cerrar dentro del mes) *100%
	Asignadas	Atendidos	% Indicador
Total, Casos	484	484	100%

5.2. Depuración de Obligaciones.

INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	FORMULA
II	Depuración de Obligaciones.	95%	(Número de obligaciones depuradas) /Número de obligaciones asignadas) *100%
	Asignadas	Depuradas	% Indicador
Total, Obligaciones	5	5	100%

6.. Conclusiones y Comentarios.

Al culminar las actividades asignadas y/o novedades aplicadas del del 25 de Marzo al 24 de Abril de 2020, se puede concluir que:

- *Al momento de realizar la gestión y estabilización de las obligaciones de la base de asignación de cobranza y de alivios llanos en el aplicativo COREFX (SIGNATURE), resulta importante aclarar que dentro del proceso realizado se establece que en los créditos la mayoría del ajuste realizado en planes de pago, valor de cuota, recibo de pago, de igual manera se estableció que en los créditos con productos corto plazo y largo plazo se realiza el ajuste, para lo cual fue necesario reversar los recaudos anteriores de los meses de Febrero , Marzo y Abril 2020, para posteriormente re aplicarlos y así poder postear los recaudos de manera manualmente con el fin de asegurar la correcta aplicación de los mismo y así evitar que al aplicarlos por el módulo de recaudos estos ingresen por una transacción diferente a la 83, es decir ingresando por la 81 o 82 como excedente de capital o intereses dejando las obligaciones en mora cuando tienen facturas generadas o en mora, ya que el deber ser es que ingresen por la 83, así mismo se detectó que el COREFX (SIGNATURE), y obligaciones con el cambio de tasa realizado en el mes de enero del año 2020, en el que se cambió la tasa y no el Spread de manera contraria lo cual generó que al recalcular el valor de la cuota este quedan con un valor inferior y la última cuota elevada, también se establece para las obligaciones correspondientes a fondos en administración y alianzas los recaudos están ingresando de manera inconsistentes.*

- *Al gestionar la base y estabilización de las obligaciones de la base de asignación de cobranza y de alivios llanos que presentaban las tipologías de Revisión y Ajustes de los Planes de Pagos, se evidencia los planes de pago de época des estudio después de un nuevo desembolso o giro se observa que en los créditos la mayoría de los ajustes se debió realizar a los planes de pagos, (Numero Plan – Veces Facturas – Próxima Cuota). valor de cuota, recibo de pagos y en el número de cuotas asignadas en los planes de pago.*

- *Así mismo , registran créditos de posgrados cuyo programas corresponde a una especialización de medicina , se están generando planes de pago en época de estudio o Corto Plazo, cuando en realidad se cancela el 100% en la etapa final de Amortización o Largo Plazo, estos casos se ajustan de manera manual mientras se subsana dicha inconsistencia desde la originación de los créditos y que mediante la funcionalidad del sistema nos permita cambiar el CBP, con el finde que si se realiza un nuevo giro no se genere un nuevo plan de pagos.*

- *Al gestionar la base y depuración de las obligaciones que presentaban las tipologías de Revisión y Ajustes de los Planes de Pagos de Obligaciones de la base de asignación de cobranza y de alivios llanos se observan obligaciones en las cuales el usuario ha realizado un pago extraordinario para cancelación total, las cuales registran con saldos pendientes debido a que el pago ingreso por la operación 83, cubriendo intereses o cuotas futuras hasta el año 2023, 2034 o más, dependiendo el valor cancelado, lo cual es inconsistente ya que el pago debe ingresar cubriendo la cuota actual o vigente y el resto como abono o excedente a capital, esto se reportó al grupo de requerimientos y por parte del grupo de conciliaciones de recaudos directamente a la UT mediante Aranda, no obstante con el fin de tramitar los Requerimientos se procedió a ajustar dicha inconsistencia reversando los recaudos y aplicándolos de manera correcta a la cuota vigente por la operación 83 y el resto con abono o excedente de capital por la operación 82.*

- *De igual forma se identificaron inconsistencia en las obligaciones de la base de asignación de cobranza y de alivios llanos que presentan acuerdos de pago aplicados mediante el área de cobranza trasvés del aplicativo SAC, ya que esta novedad esta dejando errado el valor de la cuota, o generando que las cuotas se venzan a diario, que el valor de las cuotas en los planes de pago en las dos línea quede registrado el mismo valor, los recaudos reversados al re aplicarlos se están aplicando por valores y fecha diferentes, al ingresar los recaudos estos se aplican por la 83 o por la 82 dejando las cuotas vencidas cuando debe aplicar a las facturadas, dicha inconsistencia se reportó a la UT, no obstante es directamente el área de cobranza la que debe realizar el análisis y reportar a la UT, para el ajuste de toda la población que presente un acuerdo de pago y que este presente la misma tipología.*

- *Se detecto Inconsistencia en los planes de pago en el aplicativo COREFX(SM4), se identificaron obligaciones de la base de asignación de cobranza y de alivios llanos en las que las cuotas en ciertos periodos de tiempo se duplicaba el valor o el saldo de las obligaciones, para esta tipología se reporto a la UT, y las misa realizado la validación y ajuste correspondiente de las obligaciones identificadas, no obstante, se les recomendó identificar si existen mas obligaciones con esta misma tipología y que se proceda con el ajuste correspondiente.*

- *Se identifica inconsistencia en la validación de la cancelación del 51% de amortización que está realizando el sistema COREFX (SM4 y SIGNATURE) para los casos en los que un usuario tienen un crédito vigente con el ICETEX y desea solicitar uno nuevo, ya que para líneas de créditos Tú Elijes 100%, 60%, 50, 40% , no debe realizar ninguna validación y la está realizando bloqueando a los usuarios ya que indica que el usuario cuenta con un crédito vigente y que a la fecha no ha cancelado el 50% del crédito vigente, cuando en realidad lo debiera permitir y solo debería realizar la validación para las otras líneas de Crédito Tú Elijes 40%, 30% 25%, 20%, 0% y de más líneas que el porcentaje que se canela en la época de estudio sea inferior al 50%, en la actualidad el área de cartera se valida que el usuario cumpla con el porcentaje se confirma el % y se informa que se deme escalar al área de Tecnología para que se habilite el sistema ya que el sistema lo debe permitir realizar la nueva solicitud pero aun así no lo permite, cuando si lo debe dejar aplicar a un nuevo crédito.*

- *Durante los meses de Marzo y Abril del 2020, se realizaron pruebas de novedades creadas para la aplicación de ALIVIOS COVID-19 y se adjuntaron su soporte con el fin de aprobar las novedades de Suspensión paso al cobro Alivio, Prórroga Alivio, Cambio de tasas Alivio, Cambio de Plazo Alivio. Aplicación y Distribución de Recaudos (Pagos Automáticos).*

- *Dichas inconsistencias o novedades fueron ajustas para estabilizar las obligaciones de acuerdo a los requerimientos presentados por los usuarios través del aplicativo cosmos (PQRS) y correos, así mismo se reportó a la UT, mediante correo electrónico con el fin de que se ubicara la población con dicha tipología y se ajustaran o se subsanaran dichas inconsistencias o que se corrigiera el error ya que se debía a inconsistencias en la funcionalidad del aplicativo COREFX (SM4 y SIGNATURE) ya que los ajustes definitivo están siendo tramitados mediante un (F60) el cual la UT indican que se encuentran gestionando dicho requerimientos y así poder disminuir el número de requerimientos posibles y mitigar el impacto que esto representa en cuanto al riesgo reputacional para entidad.*

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



ESTEBAN JOSE LARA OROZCO
C.C. No. 8.643.503.

Revisó: Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez Contratista – VOT- GAC