Código: F319 Versión: 5 Fecha: 18/06/2024 Página 1 de 1	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	**25**	**06**	**24**	A	**24**	**07**	**24**

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JOSÉ EDUARDO PARADA JIMENEZ
DEPENDENCIA	GRUPO DE OPERACIONES
CARGO	COORDINADOR GRUPO DE OPERACIONES

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO: Prestación de servicios profesionales en las actividades relacionadas con gestión de peticiones, quejas, reclamos así como la entrega de insumos de informacion para la atención de tutelas y fallos judiciales del ICETEX.	
NÚMERO DE CONTRATO	2024-0118
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	15/01/2024
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	16/01/2024
CONTRATISTA	JUAN PABLO FORERO FORERO
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	80039945
VALOR (incluido IVA)	El valor del contrato es hasta por la suma CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($58,500,000) incluidos impuestos, tasas, contribuciones y demás gastos directos e indirectos que se generen con ocasión de la ejecución del contrato.
PLAZO	El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 30 de diciembre del año 2024, previa suscripción del acta de inicio y cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
FECHA DE INICIO	16/01/2024
FECHA DE FINALIZACIÓN	30/12/2024
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	Analizar y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos radicados al Grupo de Operaciones relacionados con los reportes a las centrales de riesgos, Defensor del Consumidor Financiero, Requerimientos a entes de control u otros.	X		X	
2	Responder a los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido del Grupo de Operaciones.	X		X	
3	Verificar y ajustar los créditos en los aplicativos de información de la cartera; así mismo aplicar novedades que se requieran.	X		X	
4	Reportar situaciones evidenciadas en la cartera que estén generando inconsistencias y seguimiento a las obligaciones que presenten ajuste tecnológico hasta asegurar la estabilización de este.	X		X	
5	Gestionar actividades de mejora para los procedimientos del Grupo de Operaciones y en los sistemas de información, cuando se requiera.	X		X	
6	Acudir a las reuniones citadas para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo.	X		X	
7	N/A				
8	N/A				
9	N/A				
10	N/A				

OBSERVACIONES: No Aplica

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Un (1) informe mensual, en cual se refleje el avance de las actividades asignadas por el Supervisor del Contrato.	X	
2	Un (1) informe definitivo al culminar el plazo de ejecución contractual, en el cual se consoliden las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.		X
3	Entrega de los archivos que elaboro relacionados con el objeto del contrato, en el repositorio establecido.	X	
4	Base de gestión mensual establecida por el Grupo de Administración de la Cartera de las obligaciones tramitadas según corresponda.	X	
5	Presentación ejecutiva mensual de la gestión realizada al supervisor del contrato	X	

OBSERVACIONES: El entregable N° 2 será gestionado al finalizar el Plazo de ejecución del Contrato en el mes de Diciembre

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

X **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)

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 Junio con planilla No 9469098181

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

[X] **SI**	[ ] **NO**	[ ] **NO APLICA**

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA (AÑO 2024)
VALOR DEL CONTRATO	$58,500,000.00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$0
VALOR A PAGAR (Si aplica)	$5,000,000.00
VALOR EJECUTADO	$31,500,000.00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$27,000,000.00

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

NOTA:*Adicionalmente en el último pago se deberá diligenciar el mismo resultado dentro del siguiente formulario con el fin de consolidar la información de acuerdo con lo dispuesto en la Norma ISO 9001 de 2015:*

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oBw9XnV_FECUIgaXkWe-3IzLlMQr2ZVBio5893WxRH1UM0QyVlI3N1NVR0pCQlZaTEhLWTRQUU9LOS4u

FECHA DE ELABORACIÓN: 24/07/2024



FIRMA DEL SUPERVISOR

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista GO-VOT		24/07/2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presenta documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre todo los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quen corresponda				

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2024-0118

CERTIFICA:

Que el Coordinador del grupo de operaciones en calidad de supervisor del contrato, cuyo objeto es "Prestación de servicios profesionales en las actividades relacionadas con gestión de peticiones, quejas, reclamos así como la entrega de insumos de informacion para la atención de tutelas y fallos judiciales del ICETEX.", recibió a satisfacción el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato por parte del contratista JUAN PABLO FORERO FORERO identificado (a) con C.C. 80039945 durante el periodo comprendido entre el 25 de Junio al 24 de Julio del 2024.

Para los fines del presente, el contratista entregó el soporte 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), según lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1° de la Ley 828 de 2003, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos, así:

Mes y Año	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL	CCF
Junio 2024	9469098181	$320,000	$250,000	$10,500	$0

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el valor de CINCO MILLONES PESOS M/CTE ($5,000,000).

En constancia se firma en Bogotá D. C. el 24 de JULIO del año 2024.

JOSÉ EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador grupo de operaciones
Supervisor contrato 2024-0118

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista GO-VOT		24/07/2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presenta documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre todo los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quen corresponda				

CONTRATO 2024-0118
JUAN PABLO FORERO FORERO

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL 007

A continuación, se relaciona las actividades ejecutadas para el cumplimiento de las obligaciones específicas del contrato del 25 de junio al 24 de julio de 2024.

Obligación Especifica 01:

Analizar y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos radicados al Grupo de Operaciones relacionados con los reportes a las centrales de riesgos, Defensor del Consumidor Financiero, Requerimientos a entes de control u otros.

- Se analizaron y gestionaron un total de **175** obligaciones donde se procedió con el análisis, revisión y generación de los insumos de respuesta de los diferentes tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, elevadas al Grupo de Administración de Cartera, mediante el Defensor del Consumidor Financiero, SIC Facilita, Acciones de Tutela, Fallos de Tutela, requerimientos judiciales, procesos ejecutivos e insolvencias económicas, realizando de manera específica 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 (de ser el caso).
  - Se procede con la corrección y actualización ante las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION, verificando el cumplimiento de los preceptos legales.
  - Se genera proyección y revisión de los insumos requeridos, atendido de manera clara, concreta y de fondo las peticiones allegadas al Grupo de Administración de Cartera.

Obligación Especifica 02:

Responder a los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido del Grupo de Operaciones.

- Conforme con lo anterior, en el periodo comprendido entre el 25 de junio al 24 de julio de 2024, se respondieron un total de 175 requerimientos internos y externos en el tiempo establecido del grupo de operaciones, remitidas mediante los siguientes procesos:

Etiquetas de fila	**Cuenta de PROCESO**
CORREO	160
INSOLVENCIAS ECONÓMICAS	8
ACCIÓN DE TUTELA	5
CERTIFICACIÓN DE LA CARTERA	2
Total general	**175**

- 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 cada una de las obligaciones, validando su debida liquidación, y ajustando los créditos que presentaran inconsistencias con el fin de garantizar la correcta liquidación de las obligaciones analizadas.

  Propendiendo por el cumplimiento en la atención de la totalidad de las peticiones remitidas al Grupo de Administración de Cartera mediante el correo: requerimientosvot@icetex.gov.co, proceso de defensor financiero y sic facilita, dentro de los términos establecidos para cada uno de los procesos.

INFORME DE GESTIÓN

Obligación Especifica 03:

Verificar y ajustar los créditos en los aplicativos de información de la cartera; así mismo aplicar novedades que se requieran.

- Dentro de la revisión de obligaciones adelantada en el marco de la gestión del mes, se destaca la importancia de realizar seguimiento a situaciones especiales de la cartera, ocasionadas por ajustes funcionales internos o estrategias de política pública, y poder implementar a tiempo acciones correctivas a los créditos e identificar oportunidades de mejora, que permita remitir información consistente y coherente a las áreas misionales o a entes de control interno o externo.

  Durante este periodo no fue necesario realizar ajuste en las obligaciones analizadas.

  Adicionalmente, se procedió con la revisión y seguimiento de los ajustes realizados por el Grupo de requerimientos dentro de la gestión adelantada.

Obligación Especifica 04:

Reportar situaciones evidenciadas en la cartera que estén generando inconsistencias y seguimiento a las obligaciones que presenten ajuste tecnológico hasta asegurar la estabilización de este.

- Al realizar el análisis de las **175** obligaciones referenciadas y atendidas mediante los procesos anteriormente descritos, no se evidenció inconsistencia que implicara ajuste tecnológico alguno. No obstante, dentro del seguimiento realizado a las obligaciones que permita remitir información consistente y coherente a las áreas misionales o a entes de control interno o externo, se evidenciaron las siguientes tipologías:

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPOLOGÍA
INFORMACIÓN CENTRALES DE RIESGO	137
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	26
SOLICITUD DE GIRO – MATRICULA / SOSTENIMIENTO	2
REINTEGRO DE GIRO	2
PASO AL COBRO	2
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	2
CAMBIO DE PLAZO	1
APLICACIÓN DE PAGO	1
AJUSTE DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	1
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	1
Total general	**175**

- *No obstante, durante este mes no fue necesario realizar ajuste tecnológico en ninguna de las obligaciones analizadas.*

Obligación Especifica 05:

Gestionar actividades de mejora para los procedimientos del Grupo de Operaciones y en los sistemas de información, cuando se requiera.

Dentro de la gestión adelantada durante este periodo se realizó el reporte de las problemáticas evidenciando dentro del proceso de atención de requerimientos, detallando las causas raíz de la generación de estas tipologías que impactan negativamente y generan un riesgo reputacional y jurídico para la entidad, evidenciando:

INFORME DE GESTION

- CENTRALES DE RIESGO: presenta una participación considerable dado que se evidencia solicitudes remitidas por los procesos manejados mediante las cuales se busca establecer si se dio cumplimiento a la Ley Habeas Data, previo al reporte, de igual manera, se realiza la correspondiente validación de la liquidación de los créditos analizados en esta tipología y el análisis de la legalidad del reporte a la luz de las leyes que regula la materia, esto es, la Ley 1266 Habeas Data y 2157 Borrón y cuenta nueva.

  Durante este periodo fue necesario generar ajuste tecnológico en el ID. 2026836, toda vez que se evidencia que el 9 noviembre de 2023, fueron reversados todos recaudos registrados hasta noviembre de 2021, posteriormente fueron reaplicados, sin embargo, el crédito quedó reflejando un saldo de interes corriente inconsistente de $36.249.164,80, sobre un saldo capital de 4.492.851,03. Adicionalmente el plan de pagos registra una última cuota de 7.510.639.278,39.

- REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN: Con el fin de brindar insumo al OAJ y el Grupo de Cobranzas, se procede con la certificación de casos relacionados con Insolvencias económicas y procesos judiciales. Para ello, se genera una revisión detallada de la cartera, indicando la composición y su liquidación, los factores que la han afectado y su saldo a la fecha. Como resultado de lo anterior, se remite una certificación detallada que es tenida en cuenta como principal insumo a la hora de atender dichos procesos por las áreas involucradas.

  Aunado a lo anterior, 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.

  Durante este periodo no fue necesario generar ajuste tecnológico en las obligaciones.

- Se procedió con la generación de capacitación al grupo de atención al usuario en temas de refuerzo de centrales de riesgo, orientada específicamente al grupo que atiende este tipo de derechos de petición en la entidad. Dicha capacitación contó con la participación de OCM y de los líderes del proceso, esto con el fin de minimizar la radicación por inconsistencias o falencias en las respuestas generadas por parte de la entidad.

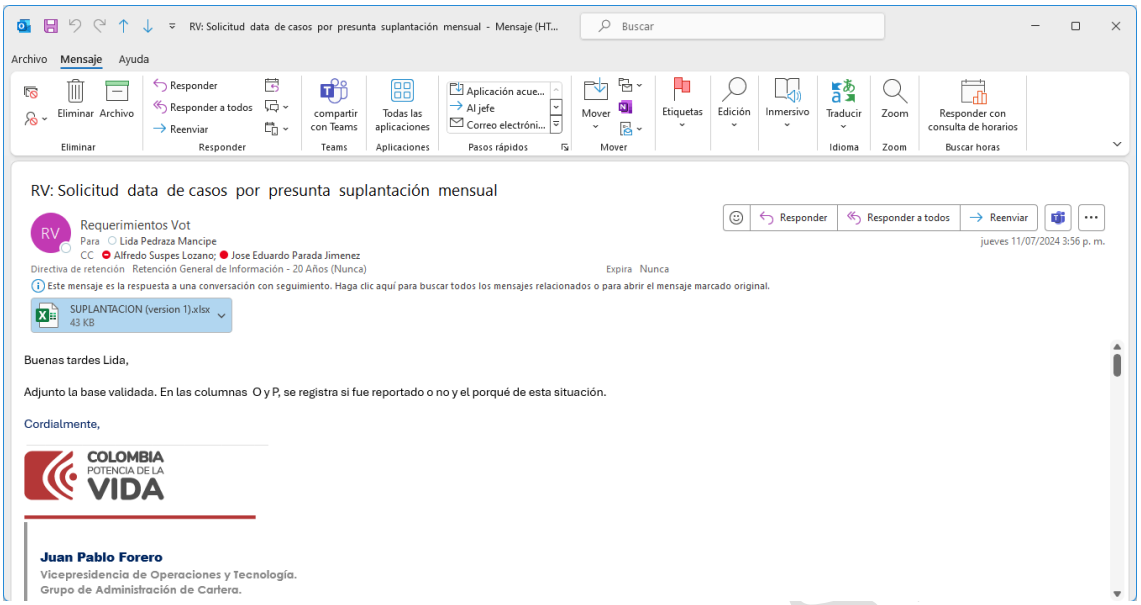
  02 de julio de 2024:

  Refuerzo_ Centrales de Riesgo-20240702_090448-Grabación de la reunión.mp4

- En atención a la solicitud remitida por la vicepresidencia de crédito y cobranza se procedió con la validación de 137 obligaciones con el fin de verificar si éstas fueron o no reportadas por parte de la entidad, lo anterior con el fin de atender el evento de riesgo generado por presunta suplantación.

INFORME DE GESTIÓN

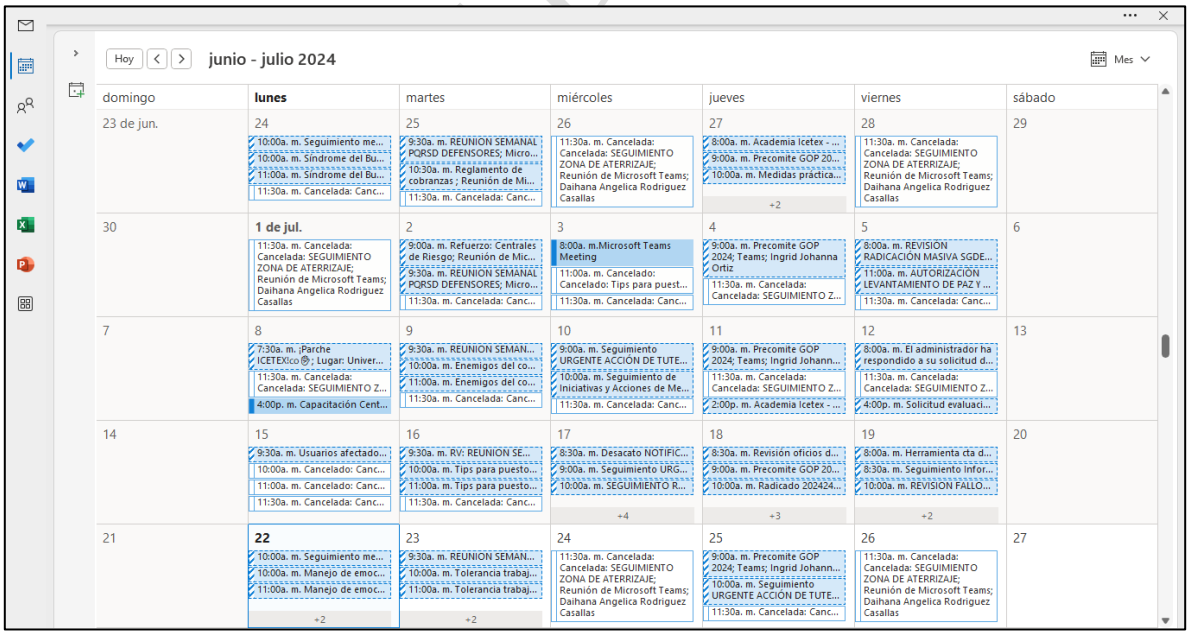
CONTRATO 2024-0118
JUAN PABLO FORERO FORERO



Obligación Especifica 06:

Acudir a las reuniones citadas para la supervisión del contrato o que estén relacionadas con el objeto del mismo.

- Durante este periodo se participó en cada una de las reuniones programadas, dentro de las cuales se establecieron lineamientos para la gestión del año. Adicionalmente se analizaron casos específicos con el fin de adelantar gestiones que minimicen el riesgo legal al interior de la entidad.



ENTREGABLES

CONTRATO 2024-0118
JUAN PABLO FORERO FORERO

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	REPOSITORIO (Relacione el repositorio del GAC y/o del Contratista)
1	Un (1) informe mensual, en cual se reflejeel avance de las actividades asignadas por el Supervisor del Contrato.	Se entrega informe mensual con el cumplimiento de las obligaciones específicas del contrato, registrada en: • Sistema de gestión documental. • SECOP II.
2	Un (1) informe definitivo al culminar el plazo de ejecución contractual, en el cual se consoliden las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.	El informe definitivo sera relacionado al culminar el plazo del contrato, para este caso 30/12/2024.
3.	Entrega de los archivos que elaboro relacionados con el objeto del contrato, en el repositorio establecido.	Actas de ajuste se encuentran: X:\CARTERA\2.NOVEDADES\1.ACTA DE AJUSTE EN CUENTA\AÑO 2023 Se hace él envió de cada certificación generada tanto al abogado a cargo del trámite, como al correo de Requerimientos Votrequerimientosvot@icetex.gov.co, en el cual quedará la trazabilidad de cada uno de los requerimientos atendidos. La gestión de SIC facilita y DCF se encuentra disponible en el sistema Cosmos. Las acciones de tutela se encuentran registradas en PDF en el repositorio de histórico de comunicaciones, así: X:historicocomunicaciones (\\areasfs.file.core.windows.net)\TUTELAS 2024.
4.	Base de gestión mensual establecida por el Grupo de Administración de la Cartera de las obligaciones tramitadas según corresponda.	Se hace él envió de la base de gestión mensual al encargado del proceso dentro del grupo de administración de cartera.
5.	Presentación ejecutiva mensual de la gestión realizada al supervisor del contrato	• Expediente contractual.

INDICADOR DE GESTIÓN DEL CONTRATO

- FÓRMULA: Actividades realizadas / Actividades asignadas
- META: 95%

INDICADOR	META
Número de entregables aprobados / Número de entregados planeados	95%
175/175	100%

- **Resultado:** 100%.

INFORME DE GESTION

CONTRATO 2024-0118
JUAN PABLO FORERO FORERO

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 24 días del mes julio de 2024.



_____
Firma
Juan Pablo Forero Forero
C.C. 80039945

INFORME DE GESTION