CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2024-0378

Que el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo (E) en calidad de supervisor del contrato, cuyo objeto es:
Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad., recibió a satisfacción el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato por parte de:

Contratista: Angela Patricia Olaya Chala
Cedula de Ciudadanía: 1.074.415.143 de Gachetá
Periodo comprendido entre los días: 25/06/2024 y el 24/07/2024

Para lo fines del presente, el contratista entregó el soporte 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), 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:

Operador PILA: MIPLANILLA

Mes y Año	No. Planilla	Salud	Pensión	ARL
Junio	78227879	$ 220.700,00	$ 282.500,00	$ 9.300,00
0	0	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00

Esta certificación se expide para cancelar la cuenta de cobro No: 2024 - 006 del 24/07/2024

Por: CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE.$ 4.413.826,00

En constancia se firma en: Bogotá el día 24/07/2024

LOPEZ LOPEZ CESAR AUGUSTO
Firmado digitalmente por LOPEZ LOPEZ CESAR AUGUSTO
Fecha: 2024.07.24 19:25:43 -05:00'

César Augusto Lopez Lopez
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo (E)
Supervisor del Contrato 2024-0378

Elaboró: Angela Patricia Olaya Chala
Contratista

Revisó: Nelson Muñoz Polania
Contratista

Revisó: Edgar Mauricio Cuervo Arenas
Contratista

Código: F 463 Versión: 1 Fecha: 18/01/2022 Página 1 de 1	REPORTE DE DATOS GENERALES Y POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS CONTRATISTA	

Yo, **Angela Patricia Olaya Chala** con C.C. No. **1.074.415.143** de **Gachetá** ,en mi calidad de **CONTRATISTA**, actuando en nombre propio o en calidad de Representante Legal, mediante el presente documento declaro bajo la gravedad de juramento que la información que consigno a la fecha en la que suscribo este documento y relaciono a continuación es real y autorizo para que el Instituto de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX, bajo cualquier medio legal corrobore la veracidad de la misma:

DATOS FAMILIARES					
Estado Civil		Nombre y Apellidos del conyugue o compañero permanente			
No Documento de Identidad		Dirección		Ciudad	
Teléfono Fijo	N/A	Celular		Mail	
Está vinculado bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado	Si ☐ No ☒	Tipo de Vinculación	N/A		
Nombre de la Entidad del Estado	N/A				
Tiene familiares hasta 2° grado de afinidad y 2° grado de consanguinidad vinculados bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado				Si ☐ No ☑	

Nombre y Apellidos	Tipo de Vinculación	Entidad
N/A	N/A	N/A

CONTRATOS VIGENTES CON EL ESTADO					
Entidad	Tipo de Contrato	Numero del Contrato	Objeto	Plazo Meses	Valor Total del contrato
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" - ICETEX	Servicios	2024-0378	Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.	11	$ 49.729.110,00

Me encuentro incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad constitucional o legal	Si ☐ No ☒	Causal:	N/A

Se firma en: Bogotá el día 24/07/2024

C.C 1.074.415.143 de Gachetá

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	06	2024	A	24	07	2024

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	César Augusto López López
DEPENDENCIA	Oficina Comercial y de Mercadeo
CARGO	Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo (E)

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO:	Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.
NÚMERO DE CONTRATO	2024-0378
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	31/01/2024
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	1/02/2024
CONTRATISTA	Angela Patricia Olaya Chala
CEDULA DE CIUDADANIA O NIT	1.074.415.143
VALOR (incluido IVA)	$ 49.729.110,00
PLAZO	30/12/2024
FECHA DE INICIO	1/02/2024
FECHA DE FINALIZACION	30/12/2024
ADICION (SI APLICA)	$ -
PRORROGA (SI APLICA)	$ -
SUSPENSION (SI APLICA)	$ -

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

NUMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGUN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCION	
		SI	No	SI	No
1	Elaborar y entregar plan de trabajo y cronograma de actividades para aprobación de la supervisión del contrato, de conformidad con las estipulaciones contractuales.	X		X	
2	Brindar apoyo al seguimiento y control al cumplimiento de acuerdos de servicio definidos por la oficina comercial y mercadeo para las distintas líneas de crédito gestionadas e implementados por la entidad.	X		X	
3	Apoyar en la resolución de casos y situaciones que se presenten en los distintos canales de atención, con el objetivo de mejorar la satisfacción y experiencia de los grupos de interés de la entidad.	X		X	

4	Generar alertas ante situaciones críticas que afecten la operación de atención al usuario, que impacten los acuerdos de niveles de servicio y la satisfacción y experiencia de los grupos de interés de la entidad.	X		X	
5	Brindar asesoría conceptual, operativa y técnica al proveedor de atención al usuario del contrato 2022-0770 y a la entidad, enfocada en la implementación de estrategias para mejorar la experiencia y satisfacción de los grupos de interés de la entidad.	X		X	
6	Participar en el fortalecimiento de la estrategia de atención a los canales de servicio y comerciales, según el perfilamiento de los beneficiarios y ciudadanos, conforme a las características de la población y la caracterización establecida por el Departamento Nacional de Planeación.	X		X	
7	Apoyar la gestión, documentación y cumplimiento de procesos y procedimientos, indicadores, planes de acción, planes de mejora, reportes, auditorías de calidad, auditorías internas y externas, eventos de riesgo, y demás derivados del ejercicio de control y autocontrol de los macroprocesos de la Oficina de Comercial y de Mercadeo.	X		X	
8	Participar en las diferentes capacitaciones, talleres, reuniones y sesiones que sean convocados por la entidad de los cuales se deriven los conocimientos y aprendizajes para el cumplimiento del objeto del contrato y que contribuyan al seguimiento de la mejora continua de la satisfacción y la experiencia de los grupos de interés de la Entidad.	X		X	
9	Desplazarse a las diferentes ciudades del país, en caso de ser necesario para la debida ejecución del contrato, previa coordinación con el supervisor. Para tal fin, el ICETEX apropiará y reconocerá con cargo al presupuesto de la presente vigencia fiscal los recursos para cubrir dichos gastos.		N/A		N/A
10	Las demás que sean inherentes para el logro del objeto contratado, asignadas por el supervisor del contrato.		N/A		N/A

OBSERVACIONES :	Ninguna para el presente periodo

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NUMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	Entregado	No Entregado
1	Un Informe mensual que relacione las actividades desarrolladas de acuerdo con el Plan de trabajo recibido, dejando claro si cumple o no cumple con cada una de ellas soportado en evidencias acordes a cada entregable.	Entregado	
2	Informe final indicando el estado general del plan de trabajo desarrollado a su nombre y por cada uno de los profesionales a cargo.	No Aplica	

3	Los demás informes que sean requeridos por la supervisión del contrato, y que se encuentren dentro del alcance del objeto contractual.	Entregado	

OBSERVACIONES: (Si a ello hubiera lugar)	El contratista entrega a conformidad los documentos solicitados en el plan de trabajo.

6

PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

Si	No
X	

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACION PARA PAGO

7

RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)

Planilla de Pagos	MIPLANILLA	Junio	78227879

8

ENTREGO INFORME DE ACTIVIDADES?

X Si	No	No Aplica

9

EJECUCION PRESUPUESTAL

	VIGENCIA 2024	
VALOR DEL CONTRATO	$	49.729.110,00
VALOR ADICIÓN (Si Aplica)	$	-
VALOR A PAGAR (Si Aplica)	$	4.413.826
VALOR EJECUTADO	$	25.747.318
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$	23.981.791,67

10

ANALISIS MATERIALIZACION Y MITIGACION DEL RIESGO:

DURANTE LA EJECUCION SE MATERIALIZO ALGUN RIESGO?

Si _____ No X

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía: No Aplica

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	DESCRIPCION	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.	N/A
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	N/A
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato.	N/A
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	N/A
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACION	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación post contractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	N/A
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato.	N/A
REEVALUACION GENERAL		N/A

OBSERVACIONES A LA REEVALUACION
No Aplica

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_FECUlgaXkWe-3IzLIMQr2ZVBio5893WxRH1UM0QyVlI3N1NVR0pCQlZaTEhLWTRQUU9LOS4u

FECHA DE ELABORACION: 24/07/2024

LOPEZ LOPEZ CESAR AUGUSTO

Firmado digitalmente por LOPEZ LOPEZ CESAR AUGUSTO
Fecha: 2024.07.24 19:26:19 -05'00'

César Augusto López López
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo (E)
Supervisor del Contrato 2024-0378

Elaboró: Angela Patricia Olaya Chala
Contratista

Revisó: Nelson Muñoz Polania
Contratista

Revisó: Edgar Mauricio Cuervo Arenas
Contratista

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

24 Julio 2024

Señor
César Augusto López López
Supervisor del Contrato 2024-0378
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo (E)
Ciudad

A continuación encontrara el informe mensual de actividades realizadas durante el mes, además de algunas conclusiones y recomendaciones a abordar durante la presente vigencia:

Objeto del contrato

Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.

Obligaciones generales del contratista		Aval líder de equipo OCM
Informar oportunamente al (la) supervisor (a) del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este.		APROBADO
Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa. La información sopote de este informe se encuentra en la ruta:		APROBADO
URL	https://icetex.sharepoint.com/sites/REP_OFICINA_COMERCIAL_Y_MERCADEO/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=dqGD4O&cid=09922f14%2D0a10%2D4811%2Da951%2D7ae056b514a6&FolderCTID=0x012000431B5CEA638B9047A54296E9257917BD&id=%2Fsites%2FREP%5FOFICINA%5FCOMERCIAL%5FY%5FMERCADEO%2FDocumentos%20compartidos%2FGrupo%5FAseguramiento%2F1%5F2024%2FAseguramiento%5FContratistas%2F2024&viewid=2e8498bc%2D9f29%2D40fa%2Da30f%2D96ea0ee370e2	
Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.		APROBADO

Indicadores de Gestión

$\frac{\text{Actividades ejecutadas según plan de trabajo}}{\text{Actividades asignadas en el plan de trabajo}} \times 100$	Mayor o igual al 80%.	100%

		% DE CUMPLIMIENTO OBLIGACIÓN
Obligación Específica N° 1	Elaborar y entregar plan de trabajo y cronograma de actividades para aprobación de la supervisión del contrato, de conformidad con las estipulaciones contractuales.	100%

Hito 1	Se realiza seguimiento al PDA propuesto para el cumplimiento de metas.	Entregable(s) / Evidencias
1.	Se realizan seguimiento diario a cada uno de los indicadores contractuales por medio de BI Icetex, BI Comware, reuniones de ANS, reuniones de estrategicas, envio de correo electronicos hacia el proveedor de atención al asuario alertando casos de incumplimiento de terminos.	PDF Anexos

Obligación Específica N° 2	Brindar apoyo al seguimiento y control al cumplimiento de acuerdos de servicio definidos por la oficina comercial y mercadeo para las distintas líneas de crédito gestionadas e implementados por la entidad.	100%

Hito 1	Gestión de Seguimiento por medio del PDA del Backoffice	Entregable(s) / Evidencias
1.	Asistencia semanal a los comites de servicio PQRSD para conocer el avance de las radicaciones que se tienen en el proveedor.	PDF Anexos
2.	Seguimiento diario a los SLA para el debido cumplimiento de los acuerdos de servicio.	PDF Anexos
3.	Asistencia semanal a la reunión de ANS con el equipo Comware, Interventoria y Canales Backoffice de la Oficina Comercial y mercado con el fin de conocer las estrategias impartidads por el proveedor de Atención al Usuario.	PDF Anexos

Obligación Específica N° 3	Apoyar en la resolución de casos y situaciones que se presenten en los distintos canales de atención, con el objetivo de mejorar la satisfacción y experiencia de los grupos de interés de la entidad.	100%

Hitos 1	Gestión y seguimiento a casos vencidos y cercanos a no conformidad.	Entregable(s) / Evidencias
1.	Se reporta caso vencido al area de Fondos por medio de correo electronico debido que por escalamiento no han dado respuesta.	PDF Anexos

Hitos 2	Resolución de Casos Beneficiarios y areas Icetex.	Entregable(s) / Evidencias
1.	Se apoya a beneficiario para el proceso suspensión de paso al cobro.	PDF Anexos
2.	Mesa de trabajo con Juridica pretensiones pendientes po resolver - Tutela.	PDF Anexos
3.	Mesa de trabajo con el grupo de operaciones por caso de Reclasificación.	PDF Anexos

Obligación Específica N° 4	Generar alertas ante situaciones críticas que afecten la operación de atención al usuario, que impacten los acuerdos de niveles de servicio y la satisfacción y experiencia de los grupos de interés de la entidad.	100%

Hito 1	Revisión y validación de los giros no realizados	Entregable(s) / Evidencias
1.	Se genera mesas de trabajo con el area de operaciones y el grupo de canales Backoffice OCM para conocer los motivos por los cuales no se estan realizando los giros a los beneficiarios ya que esto afectando la satisfacción de los mismos.	PDF Anexos
2.	Se generar mesa de trabajo con el equipo de canales Front , Formación y Calidad de la ofician Comercial y mercadeo para conocer tipologias de mayor escalamiento hacia el backoffice. Control escalamiento	PDF Anexos
3.	Casos inconsistentes Bancarización Token	PDF Anexos
Hito 2	**Generación de Alertas que impactan en la operativa**	**Entregable(s) / Evidencias**
1.	Errores presentados en el portal transaccional	PDF Anexos
2.	Revisión: Novedad en los archivos cargados en el CRM – Alerta	PDF Anexos

Obligación Específica N° 5	Brindar asesoría conceptual, operativa y técnica al proveedor de atención al usuario del contrato 2022-0770 y a la entidad, enfocada en la implementación de estrategias para mejorar la experiencia y satisfacción de los grupos de interés de la entidad.	100%

Hito 1	Revisión y validación cumplimiento de las actividades y procesos (operativos y administrativos) relacionadas con la ejecución del contrato de atención al usuarios.	Entregable(s) / Evidencias
1.	Participación en la entrega de resultados realizada por el proveedor de atención al usuario con el objetivo de validar el cumplimiento de los planes de accción propuestos y asi garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	PDF Anexos
2.	Revisión, procesamiento y verificación de las bases de datos de las transacciones susceptibles de facturación del canal BackOffice de los servicios de ventana digital notificación correo electrónico, IES y Apoyos misionales.	PDF Anexos

Obligación Específica N° 6	Participar en el fortalecimiento de la estrategia de atención a los canales de servicio y comerciales, según el perfilamiento de los beneficiarios y ciudadanos, conforme a las características de la población y la caracterización establecida por el Departamento Nacional de Planeación.	N/A

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES	24 Julio 2024

Hitos	Gestión estrategias.	Entregable(s) / Evidencias
1.	Fue convocada A mesa de trabajo con el equipo de Aseguramiento, Experiencia, Calidad y formación, Canales Backoffice de la Oficina Comercial y de Mercadeo, para generar una lluvia de ideas de las funciones a realizar para el cargo del asesor de servicio IES.	PDF Anexos

Obligación Específica N° 7	Apoyar la gestión, documentación y cumplimiento de procesos y procedimientos, indicadores, planes de acción, planes de mejora, reportes, auditorías de calidad, auditorías internas y externas, eventos de riesgo, y demás derivados del ejercicio de control y autocontrol de los macroprocesos de la Oficina de Comercial y de Mercadeo.	100%

Hito 1	Diferentes actividades (calibraciones, validacioines de procesos, indicadores	Entregable(s) / Evidencias
1.	Se lleva acabo en el mes la auditorias para el Backoffice de los segmentos del canal IES y Ventana Digital, donde se evidenciaron varios hallazgos para la mejora de la poryección de las respuesta tanto para las IES como para nuestros beneficiarios.	PDF Anexos
2.	Fue convocada y trabajada mesa de trabajo con el equipo de Aseguramiento, Formación, Gobierno de Datos, y Canales Backoffcie de la Oficina Comercial y de Mercadeo, para validar el proceso de creación y entrega de usuarios IES..	PDF Anexos
Hito 2	**Desarrrollo de planes de mejora para el canal IES**	**Entregable(s) / Evidencias**
1.	Se realiza mesa de trabajo para conocer los avances de los proyectos a implementar para el canal IES.	PDF Anexos
2.	Revisión nuevo arbol de tipifciación canal IES	

Obligación Específica N° 8	Participar en las diferentes capacitaciones, talleres, reuniones y sesiones que sean convocados por la entidad de los cuales se deriven los conocimientos y aprendizajes para el cumplimiento del objeto del contrato y que contribuyan al seguimiento de la mejora continua de la satisfacción y la experiencia de los grupos de interés de la Entidad.	100%

Hitos	Se genera participación en diferentes sesiones que soliicta la Entidad	Entregable(s) / Evidencias
1.	Se genera reunión en la mesa de trabajo convocada por el area de Gobierno de Datos de la Oficina Comercial y Mercadeo para conocer el dimensionamiento para el mes de Agosto.	PDF Anexos
2.	Se genera participacion en las diferentes capacitaciones impartidas por el grupo de Formación de la Oficina Comercial y Mercadeo: Capacitación Refuerzo: Centrales de Riesgo Refuerzo Consulta de página de RUAF Y ADRESS. Capacitación Aplicativo COBOL . Capacitación: Naturaleza Jurídica del Icetex	PDF Anexos
3.	Mesa de trabajo del equipo de Canales de la Oficina Comercial y de Mercadeo con la Gerencia Comware para conocer modelos de RPA a Implementar.	PDF Anexos
4.	Reunión inclusión Indicador de TMG cuadros de Mando.	PDF Anexos
5.	Sesión Entendimiento campos cargue de bases Factura Junio 2024	PDF Anexos

Obligación Específica N° 9	Desplazarse a las diferentes ciudades del país, en caso de ser necesario para la debida ejecución del contrato, previa coordinación con el supervisor. Para tal fin, el ICETEX apropiará y reconocerá con cargo al presupuesto de la presente vigencia fiscal los recursos para cubrir dichos gastos.	N/A

Hitos		Entregable(s) / Evidencias
1.	No fue solicitado por el supervisor el desplazamiento a otras ciudadades del país.	No Aplica

Obligación Específica N° 10	Las demás que sean inherentes para el logro del objeto contratado, asignadas por el supervisor del contrato.	100%

Hitos		Entregable(s) / Evidencias
1.	No se desarrollaron actividades adicionales en este periodo.	No Aplica

Proyectó:

Angela Patricia Olaya Chala
Contratista 2024-0378

Revisó:

Nelson Muñoz Polania
Firmado digitalmente por Nelson Muñoz Polania
Fecha: 2024.07.23 18:38:19 -05'00'

Nelson Muñoz Polania
Contratista

Revisó:

Edgar Mauricio Cuervo Arenas
Contratista

Aprobó:

LOPEZ LOPEZ CESAR AUGUSTO
Firmado digitalmente por LOPEZ LOPEZ CESAR AUGUSTO
Fecha: 2024.07.24 19:26:47 -05'00'

César Augusto López López
Supervisor del Contrato