1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	08	20	**A**	24	09	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 Agosto de 2020.

Mi planilla No. 44867262

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	$37.400.000,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$14.226.667,00

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: 24/09/2020



_____

FIRMA DEL SUPERVISOR

	Nombre funcionario	*Cargo*	*Firma*	*Fecha*
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Contratista VOT-GAC*		*24/09/2020*
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.				

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. 8643503 de Sabanalarga Atlc.**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2020-0083,** firmado el día 09 de Enero de 2020, cuyo objeto es ***"*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. **2020-009 correspondiente al pago del 25 de Agosto al 24 de Septiembre 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 **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 de **Agosto de 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:

Mes declarado	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
Agosto 2020	44867262	$ 281.600	$220.000	$9.200

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **2020-009** correspondiente al pago del **25 de agosto al 24 de septiembre del 2020** expedido el **24 de septiembre de 2020**, por valor de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE ($4.400.000,00).**

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



JOSÉ 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*		*24/09/2020*
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.				

CONTRATO No.: 2020-0083
ESTEBAN JOSÉ LARA OROZCO

INFORME DE GESTIÓN

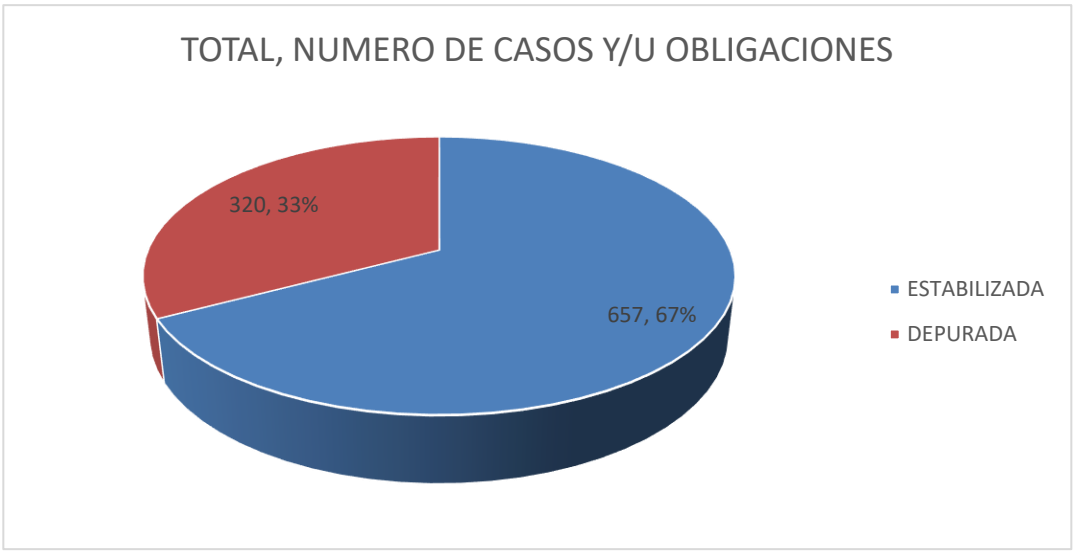
CUENTA DE COBRO No.: 2020-009
FECHA:24/09/2020

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago N°2020- 009 de acuerdo con el contrato No. 2020-0083:

Por lo anterior, durante el periodo comprendido del 25 de agosto al 24 de septiembre 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:*

RESPONSABLE	TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES	%CUMPLIMIENTO
ESTEBAN JOSE LARA OROZCO	**978**	**100,00%**
ESTABILIZADA	**657**	**67,17%**
DEPURADA	**321**	**32,83%**
Total, general	**978**	**100,00%**



1.1. Gestión, Análisis Depuración y Estabilización para la Revisión y Ajustes de los Planes de Pagos, de las Obligaciones recibidas a través de correos (Base Asignación de las obligaciones asignadas COBRANZA - Error3- La obligación presenta saldo en CAPITAL ICETEX y cero en saldo total. Error4a - las obligaciones tienen saldo en mora pero no tienen ni fecha de mora desde, ni días en mora. Error7 - Se presentan inconsistencias en el cálculo del día de mora frente a la fecha de mora. Error22- Con pago mínimo y si fecha del pago mínimo. Error25- Sin Saldo Total capital y generando mora. Error26- No ajustadas, saldo menor a 10,000 con pago. Error27- Obligaciones saltos en días de mora no justificados. con Tipología: Tipo 43 Propios época errada estudios. Tipo 47 Créditos con saldo de capital sin facturar y sin mora. Tipo 61 Amortización con Saldo con Próxima Fac en Ceros y Sin Capital Vencido. Tipo 84 Otros con Cuota Elevada. Ajuste Diferencia Plan de Pagos Cuotas Negativas TIPO 89 - INFO MEGA. En época de Estudio y Amortización que presentaban Revisión y Ajustes de los Planes de Pagos) de la siguiente manera:

FECHA DE RECIBIDO	*FECHA DE ENTREGA*	*ACTIVIDAD*	*PRODUCTIVIDAD*
25/08/2020	***24/09/2020***	***Análisis y Ajustes de la Base de la Población de las Obligaciones de las diferentes Tipologías Recibida Mediante Correo.***	**948**

TIPO DE ENTREGA	TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES	%CUMPLIMIENTO
CORREO	**948**	**100,00%**
ESTABILIZADA	640	67,51%
DEPURADA	308	32,49%
Total, General	**948**	**100,00%**

1.2. Gestion, Análisis y estabilización y Depuración de los Planes de Pagos de las Obligaciones recibidas a través del Aplicativo Cosmos (PQRS), Correos Electrónicos por Requerimientos y/o Solicitudes de los Beneficiarios, de la siguiente manera:

FECHA DE RECIBIDO	*FECHA DE ENTREGA*	*ACTIVIDAD*	*PRODUCTIVIDAD*
25/08/2020	***24/09/2020***	***Respuesta, análisis y atención de (PQRS) de solicitud o requerimientos escalada en el Sistema de Información de Administración de Clientes y correos***	***30***

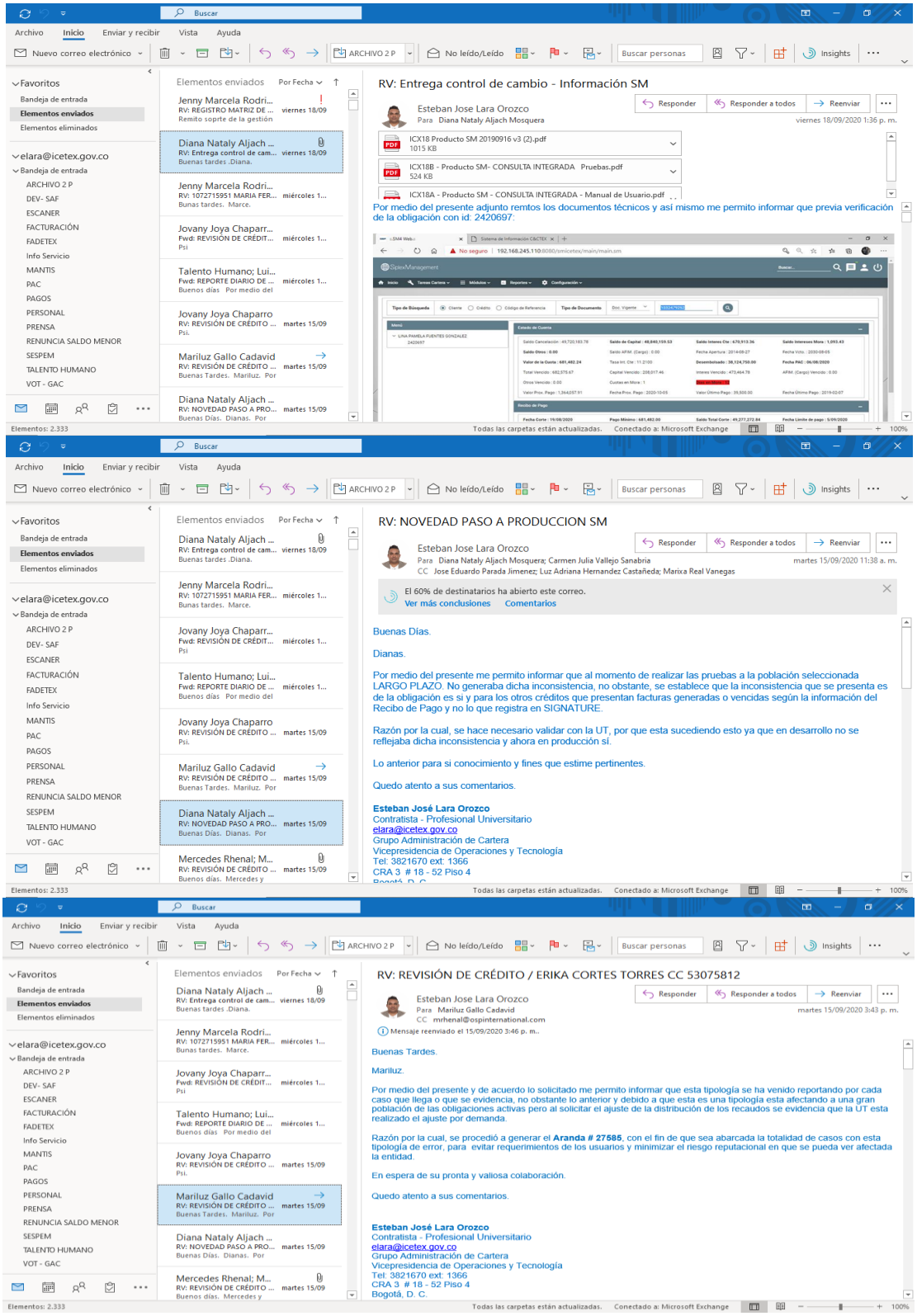
TIPO DE ENTREGA	TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES	%CUMPLIMIENTO
COSMOS	**30**	**100,00%**
ESTABILIZADA	17	56,66%
DEPURADA	13	43,34%
Total, General	**30**	**100,00%**

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

   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 agosto al 24 de Septiembre de 2020, de la siguiente manera:

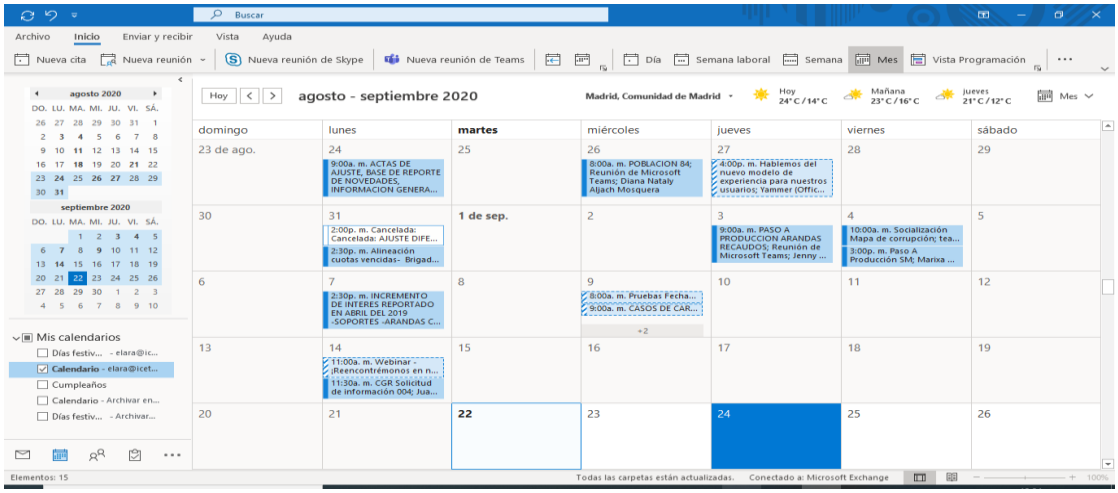
Cliente	**Esteban Jose Lara Orozco**
Estado Actual	**Cuenta de Estado**
En proceso	**0**
Suspendidos	**0**
Cerrados	**3**
Total, general	**3**

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 agosto al 24 de septiembre 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 agosto al 24 de septiembre de 2020:

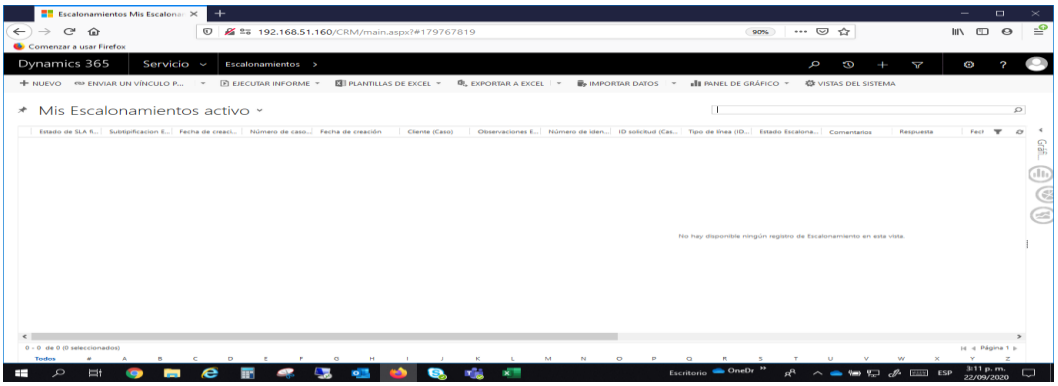


3.2. Se realizaron todas las validaciones y ajustes correspondientes, esto con el fin de estabilizar las obligaciones asignadas para gestionar del 25 de agosto al 24 de Septiembre de 2020, las actas de ajustes se encuentran disponibles en la siguiente ruta:

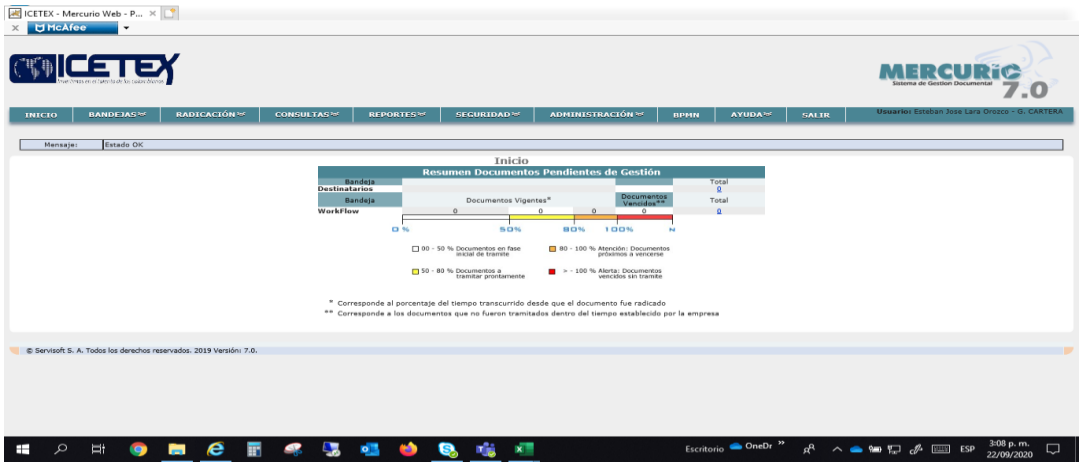
P:\CARTERA\2.NOVEDADES\1.ACTA DE AJUSTE EN CUENTA\AÑO 2020.
P:\CARTERA\2.NOVEDADES\3.INFORME DE NOVEDADES DE CARTERA\AÑO 2020.

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 25 de agosto al 24 de Septiembre de 2020:



3.4. Se relaciona el estado de la bandeja de gestión documental (mercurio) sin casos pendiente por tramitar 25 de agosto al 24 de Septiembre 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 23/09/2020, 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 25 de Agosto al 24 de Septiembre de 2020, para el pago N°2020-009 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 agosto al 24 de Septiembre de 2020, para el pago N°2020-009, con 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	657	657	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	321	321	100%

6. Conclusiones y Comentarios.

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

- *Al momento de realizar la gestión y estabilización de las obligaciones de la base de asignación de PQRS y las obligaciones asignadas COBRANZA - Error3- La obligación presenta saldo en CAPITAL ICETEX y cero en saldo total. Error4a - las obligaciones tienen saldo en mora pero no tienen ni fecha de mora desde, ni días en mora. Error7 - Se presentan inconsistencias en el cálculo del día de mora frente a la fecha de mora. Error22- Con pago mínimo y si fecha del pago mínimo. Error25- Sin Saldo Total capital y generando mora. Error26- No ajustadas, saldo menor a 10,000 con pago. Error27- Obligaciones saltos en días de mora no justificados. Con Tipología: Tipo 43 Propios época errada estudios. Tipo 47 Créditos con saldo de capital sin facturar y sin mora. Tipo 61 Amortización con Saldo con Próxima Fac en Ceros y Sin Capital Vencido. Tipo 84 Otros con Cuota Elevada. Ajuste Diferencia Plan de Pagos Cuotas Negativas TIPO 89 - INFO MEGA. En época de Estudio y Amortización que presentaban Revisión y Ajustes de los Planes de Pagos En época de Estudio y Amortización 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, quedando estabilizadas en cuanto a plan de pagos (2 líneas: número total de cuotas, fecha próxima de pago, veces plan facturado, valor de cuota, modificación cuotas vencidas, simulación de cuota). Productos propios y otros. Alianzas y fondos, así mismo se detectó que el COREFX (SIGNATURE), y obligaciones con el cambio de tasa (Reducción Tasa alivio) alivio COVID- 19 realizado en el mes de marzo y Junio del año 2020, en el que se cambió la tasa y no el Spread de manera contraria y novedades de alivio COVID- 19 (Prórroga , Refinanciación) o las novedades Normales de Prórroga o Congelamiento ya que estas novedades están dejando errado el valor de la cuota, en los planes de pago en los dos producto lo cual generó que al recalcular el valor de la cuota este quedan con un valor inferior y la última cuota elevada. dicha inconsistencia se ajustó con el fin de estabilizar las obligaciones.*

- *Las Obligaciones que presentaban las tipologías sin la aplicación o Sin Novedad, se evidencia la inconsistencia del cambio en la fecha de la próxima factura de los planes de pago se observa que en estos créditos la inconsistencia la mayoría era debido a que los recaudos realizado como abonos adicionales o extraordinario se Aplicaron de manera Errada es decir cubrían intereses Futuros debió a esto fue necesario reversar los recaudos y re aplicarlos con el fin de dejar las obligaciones con Cancelación Total, dicha inconsistencia se ajustaron con el fin de estabilizar las obligaciones.*

  De igual forma se corrigió mediante el Control de Cambio del módulo de Aplicación de Recaudos el cual fue pasado o desplegado en producción a partir del 18 de agosto del 2020, no obstante, la población actual se debe a que los ajustes que se realizan no son con retro actividad, sino que se generan a partir de los Nuevos Recaudos que ingresen a partir del 18 de Agosto del 2020.

- *De la misma manera se identificaron inconsistencia en las obligaciones de la base de asignación con Tipología. Tipo 84 Otros con Cuota Elevada en Amortización que anteriormente se les aplico alivio COVID- 19 (Prórroga , Refinanciación, Reducción Tasas) o las novedades de Prórroga o Congelamiento ya que estas novedades están dejando errado el valor de la cuota, en los planes de pago en los dos producto, quede registrado el mismo valor, mucha veces en producto 13 u Otros el valor trasladado se facturaba en una sola cuota, en el producto propio o 12, 16 y Productos Otros o 13 al recalcular el valor de la cuota se reducía y la última cuota se incrementaba, dicha inconsistencia se ajustaron con el fin de estabilizar las obligaciones.*

- *Así mismo, es importante indicar que después de realizadas las pruebas en el portal de desarrollo a los Controles de Cambio de la Información de Estado de Cuenta y Recibo de Pago SM4, se reportaron a los líderes de cada proceso y a la coordinación del GAC, una vez la UT, subsano todas las inconsistencias, a mediados del mes de septiembre 2020, se autorizó y se desplego el paso en producción.*

- *Frete a esto y después del paso a producción del Control de Cambio para de la Información de Estado de Cuenta y Recibo de Pago SM, se realiza seguimiento a este ajuste identificando inconsistencias, la cual se notificaron se encuentran en revisión y ajustes para subsanarlas por parte UT.*

- *Para finalizar, se confirma que todas inconsistencias o novedades fueron ajustas de manera manual para estabilizar las obligaciones de acuerdo con la tipología presenta y así poder disminuir el número de requerimientos posibles y mitigar el impacto que esto representa en cuanto al riesgo reputacional para entidad.*

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



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

	Nombre funcionario	***Cargo***	***Firma***	***Fecha***
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Contratista VOT-GAC*		*24/09/2020*
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.				