

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 1 de 4		

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	A					
	25	09	20	24	10	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

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 2 de 4		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECÍFICAS (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 ☒	NO ☐
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 3 de 4		

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 LÍNEA", 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 septiembre de 2020.

Planilla No. 9410960527

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

SI	☒	NO	☐	NO APLICA	☐
-----------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA (2020)
VALOR DEL CONTRATO	\$ 41.229.737,00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0.00
VALOR A PAGAR (Si aplica)	\$ 3.513.898,00
VALOR EJECUTADO	\$ 33.499.161,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 7.730.576,00

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
---------------	------------------	--------------------	--------------------

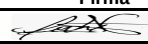
Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 4 de 4		

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: 24/10/2020



FIRMA DEL SUPERVISOR

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista VOT-GAC		24/10/2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quien corresponda.				



**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, de **Bogotá**, 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. **2020-010 correspondiente al pago del 25 de septiembre al 24 de octubre 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 Línea**, 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 **septiembre 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
Septiembre	9410960527	\$ 224,900	\$ 175,700	\$ 7,400

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **2020-010** expedido el **24 de octubre de 2020**, por valor de **TRES MILLONES QUINIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE. (\$3.513.898,00)**.

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

JOSÉ EDUARDO PARADA JIMENEZ

Coordinador Grupo de Administración de Cartera

Supervisor contrato **2020 – 0076**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista VOT-GAC		24/10/2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quien corresponda.				



CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO No.: 2020-010

FECHA: 24 DE OCTUBRE DE 2020

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 2020-010, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2020-0076.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 25 DE SEPTIEMBRE AL 24 DE OCTUBRE 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*

Dentro del periodo comprendido entre el 25 de SEPTIEMBRE al 24 de OCTUBRE de 2020 se validaron un total de 378 obligaciones, remitidas mediante los siguientes procesos:

CORREO	362
DEFENSOR	8
TUTELA	6
SIC FACILITA	2
Total general	378

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 378 casos referenciados, de los cuales, el 49.21% 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.

	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DEPURADA	192	50,79%
ESTABILIZADA	186	49,21%
	378	100%

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

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.*

En cumplimiento de lo anterior, se procedió con la atención de la totalidad de casos atendidos al igual, que dentro de mis funciones como líder del grupo de requerimientos, se veló por 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, generando de esta manera el cumplimiento dentro de los términos establecidos para cada uno de los procesos.

Al realizar el análisis de los requerimientos atendidos durante el periodo comprendido entre el 25 de septiembre al 24 de octubre de 2020, presentaron las siguientes tipologías:

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
AJUSTE PLAN DE PAGOS	179	47,35%
REVISIÓN DETALLADA	165	43,65%
APLICACIÓN DE PAGOS	10	2,65%
REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO	7	1,85%
ALIVIOS COVID -19	5	1,32%
APLICACIÓN ACUERDO DE PAGO	4	1,06%
CONDONACIÓN	4	1,06%
PASO AL COBRO	1	0,26%
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	1	0,26%
REINTEGRO DE GIRO	1	0,26%
DEVOLUCIÓN DE SALDOS	1	0,26%
Total general	378	100,00%

De estas tipologías se analiza lo siguiente:

- *Durante este periodo la tipología más alta analizada corresponde a AJUSTE PLAN DE PAGOS, esto teniendo en cuenta la jornada a lineación de plan de pagos llevada a cabo con el fin de tener información consistente para el cierre de cartera, de esta manera, se validaron 172 obligaciones, con el fin de ajustar el plan de pagos registrado confirme a su deber ser financiero.*
- *Sumado a lo anterior, se procedió con el apoyo requerido por los abogados del grupo de cobranzas con el fin de que se adelanten los tramites de recuperación de cartera mediante procesos judicial, por lo que se procedió con la generación de 60 certificaciones, validando y certificando la correcta liquidación de cada uno de los créditos revisados, de esta manera la tipología REVISIÓN DETALLADA, presenta una participación del 43.65% del total de las obligaciones validadas.*

Entro de esta tipología 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.

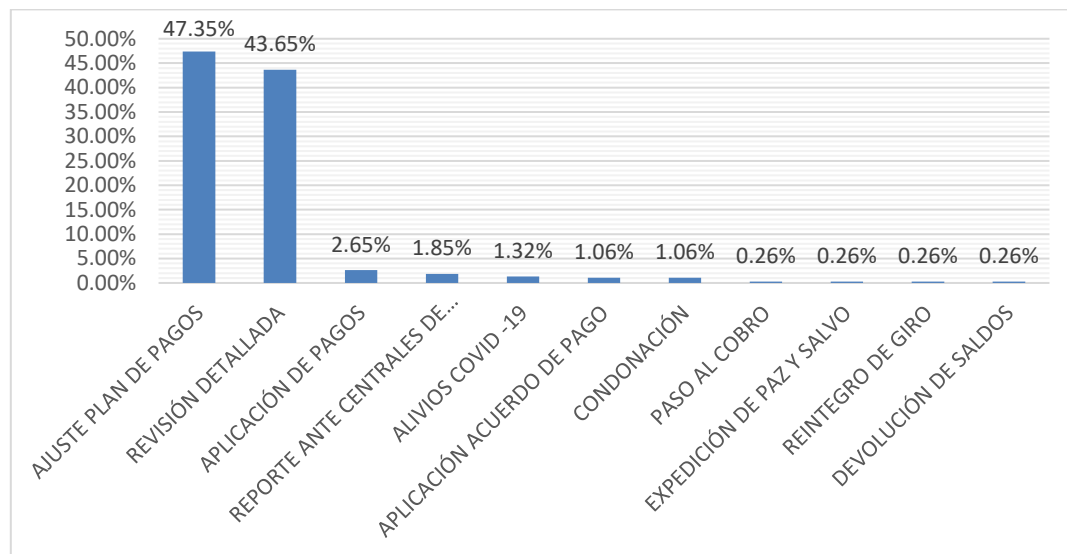
Aunado a lo anterior, tratándose de requerimientos en su mayoría remitidos por la Oficina asesora Jurídica de la entidad, se realiza un análisis detallado de cada caso, buscando blindar a la entidad de riesgos reputacionales y legales. Es de señalar que el Acuerdo 011 del 4 de septiembre de 2006, el 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,

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

se procede a brindar repuesta de fondo, conforme con los lineamientos establecidos.

- La tipología **APLICACIÓN DE PAGOS**, ha presentado una disminución en su participación dado los diferentes ajustes tecnológicos llevados a cabo al interior de la entidad con miras a mejorar el proceso, no obstante, dentro de esta tipología se encuentran casos en los que se procede con la explicación de la aplicación de los recaudos aplicados y como esta aplicación afecta la liquidación de la cartera a la fecha.
- Adicionalmente, se evidencia un aumento en la tipología de **ACTUALIZACIÓN CENTRAL DE RIESGO**, mediante la cual, los beneficiarios se quejan por los reportes generados, razón por la cual, se genera la correspondiente remisión de las notificaciones previas al reporte, al igual que las pruebas de envío, con el fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido por la ley 1266 Habeas Data.

En el siguiente grafico se evidencia la participación que tienen las tipologías analizadas, durante este periodo:



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

- Como líder del grupo de requerimientos:
- Para el cierre del mes de septiembre de 2020 se logró la atención del 100% de los casos asignados dentro de los tiempos establecidos, de esta manera, dentro de la presentación mensual del defensor del consumidor llevada a cabo el día 21 de octubre de 2020, se destaca que al cierre del mes anterior el Grupo de Administración de Cartera únicamente contaba con dos casos vigentes, logrando así el cumplimiento del objetivo del grupo.

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

CASOS ACTIVOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO				
ÁREA	FUERA DE TERMINOS	CERCANO A NO CONFORMIDAD	VIGENTES	TOTAL
VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACION	6	2	10	18
GRUPO DE DESEMBOLSOS	0	0	4	4
GRUPO DE CREDITO	0	0	3	3
DIRECCION DE TESORERIA	0	0	2	2
GRUPO ADMINISTRACION DE CARTERA	0	0	2	2
DIRECCION DE TECNOLOGIA	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	7	2	21	30

- Se procedió con la validación y asignación de los casos recibidos mediante el correo requerimientosvot@icetex.gov.co, remitido por la OAJ, y demás áreas de la entidad, velando por el cumplimiento de los tiempos de respuesta y de la calidad de en los insumos proporcionados. Dado que cada uno de los tramites remitido conllevan a un riesgo legal por la entidad se trabaja en pro de que cada una de las certificaciones generadas por el área de cartera cuente con el análisis necesario minimizando el riesgo legal para el entidad.

Conforme con lo anterior, durante leste periodo se procedió con la revisión y asignación de un total de **273** requerimientos remitidos al correo requerimientosvot@icetex.gov.co.

- De igual manera, sr procedió con la asignación y revisión de la totalidad de requerimientos remitidos mediante el proceso de Defensor del Consumidor Financiero, velando por su tramite dentro del plazo establecido por la entidad. Conforme con loa anterior, se procedió con la revisión y asignación de **75** casos de este proceso.
- Dentro del proceso SIC- Facilita, se procedió con la revisión y asignación de **7** casos dentro de los tiempos establecidos por la entidad.

CORREO REQUERIMIENTOS	273
DEFENSOR	75
SIC-FACILITA	7
	355

- De igual manera, se genera soporte dentro del grupo con el fin de que las respuestas generadas por el grupo de requerimientos sean insumo suficiente para la atención de los diversos requerimientos.
- Se hace especial énfasis en el grupo, en la importancia y necesidad de reportar a los líderes de cada grupo o bandeja, las anomalías encontradas que puedan generar inconformidad dentro de los usuarios por diversas tipologías, esto con el fin de que se logren adelantar acciones que permitan ajustar las anomalías encontradas en la cartera.
- Asistencia a las reuniones programadas por el área y las generadas dentro del grupo de requerimientos.
- Se hace seguimiento a la productividad, remitiendo la productividad semanal del grupo.
- Se genera el informe correspondiente para consolidar el cuadro de control del mes.
- Se da respuesta al memorando remitido por Contraloría General de la Republica, mediante la cual se procede con la remisión de la información de los alivios aplicados en 270 obligaciones.
- Se participa en creación de la Historia de Usuario del proceso de validación del 50% para nueva solicitud de crédito, de esta manera se asiste a las mesas de trabajo agrandadas por el área de tecnología.

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

- Se participa en las mesas de trabajo para establecer dentro del reglamento de crédito de la entidad, el proceso de reintegros.

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%
378/378	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 envío 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.

La gestión de SIC facilita y DCF se encuentra disponible en el sistema de gestión documental de la entidad Mercurio.

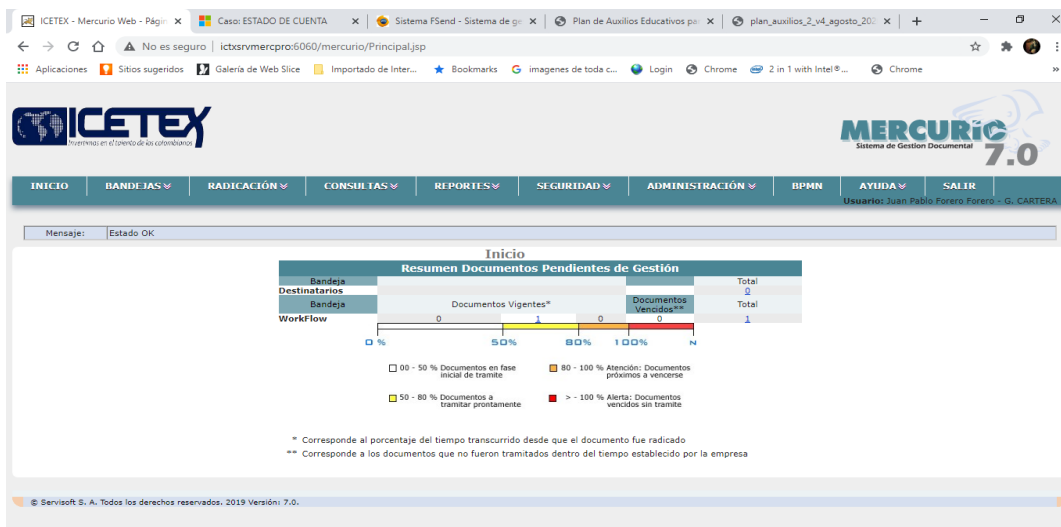
3. **Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.**

Las actas de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato se encuentran en la carpeta compartida X:\CARTERA\3. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA\4.ACTAS DE MEJORAMIENTO\AÑO 2020.

Las Actas de ajuste se encuentran X:\CARTERA\2.NOVEDADES\1.ACTA DE AJUSTE EN CUENTA\AÑO 2020

CONTRATO 2020-0076 JUAN PABLO FORERO FORERO

Se adjunta imagen del aplicativo mercurio:



El caso que se encuentran en trámite en la bandeja de Mercurio corresponde a un memorando remitido por la VFA el cual se encuentra en proceso de ajuste y respuesta.

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

Juan Pablo Forero Forero
80.039.945

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista VOT-GAC		24/10/2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad y sobre los soportes adjuntos lo presentamos para la firma de quien corresponda.				