1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	10	20	**A**	24	11	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 Octubre de 2020.

Mi planilla No. 46121349

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	$46.200.000,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$5.426.667,00

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: 24/11/2020



_____

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. 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. **2020-011 correspondiente al pago del 25 de Octubre al 24 de Noviembre 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 **Octubre 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
Octubre 2020	45470974	$ 281.600	$220.000	$9.200

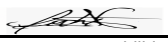
La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago No. **2020-011** correspondiente al pago del **25 de Octubre al 24 de Noviembre del 2020** expedido el **24 de Noviembre de 2020**, por valor de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE ($4.400.000,00).**

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



JOSÉ EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2020 – 0083**

Revisó: Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez - Contratista – VOT- GAC.

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista VOT-GAC		24/11/2020
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 No.: 2020-0083
ESTEBAN JOSÉ LARA OROZCO

INFORME DE GESTIÓN

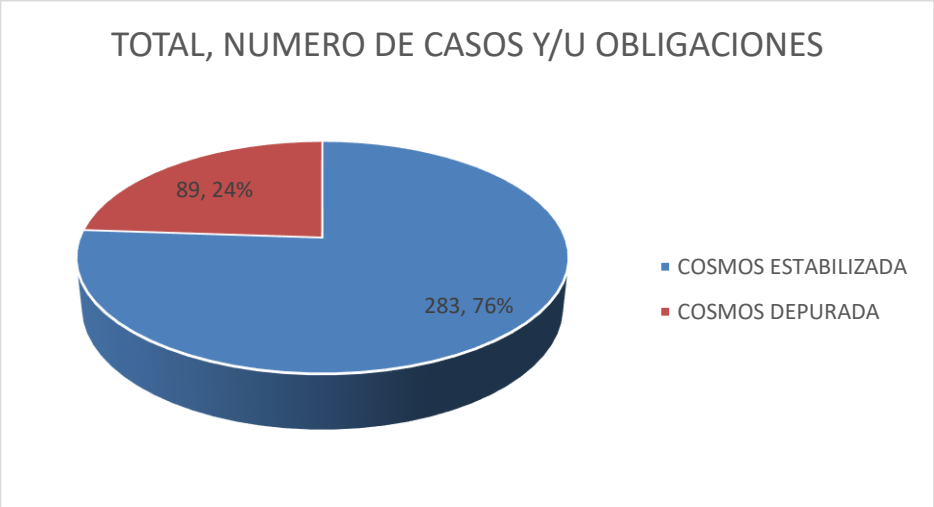
CUENTA DE COBRO No.: 2020-011
FECHA:24/11/2020

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago N°2020- 011 de acuerdo con el contrato No. 2020-0083:

Por lo anterior, durante el periodo comprendido del 25 de Octubre al 24 de Noviembre 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 -RESPONSABLE (Todas)		
ESTEBAN JOSE LARA OROZCO		
GESTION	**TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES**	**%CUMPLIMIENTO**
COSMOS	**372**	**100,00%**
ESTABILIZADA	283	76,08%
DEPURADA	89	23,92%
Total, general	**372**	**100,00%**



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

FECHA DE RECIBIDO	***FECHA DE ENTREGA***	***ACTIVIDAD***	***PRODUCTIVIDAD***
25/10/2020	***24/11/2020***	***Respuesta, análisis y atención de (PQRS) de solicitud o requerimientos escalada en el Sistema de Información de Administración de Clientes y correos***	***372***

TIPO DE ENTREGA	TOTAL, NUMERO DE CASOS Y/U OBLIGACIONES	%CUMPLIMIENTO
COSMOS	**372**	**100,00%**
ESTABILIZADA	283	76,08%
DEPURADA	89	23,92%
Total, general	**372**	**100,00%**

1.2. Se realizaron pruebas Alivios III Novación - Cambio de Línea - Aplicación en cartera. con el siguiente resultado: set de pruebas más soportes, donde se analizaron los diferentes escenarios

	ESTUDIO CON PLAN DE PAGOS			
	L_Origen	L_Dest	L_Origen	L_Dest
	MORA	AL DIA	AL DIA	AL DIA
Prueba funcional	TU ELIGES 10%	TU ELIGES 40% 2	TU ELIGES 25%	TU ELIGES 100% 2
ALIVIO III NOVACION DE CRÉDITOS - CARTERA	3464372	7000270	3473555	7000263
El crédito vigente que se va a novar debe trasladar saldos y posteriormente debe cancelarse.	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
trasladar o Migra El valor de los cargos AFIM del crédito vigente al nuevo crédito	ERROR	ERROR	CORRECTO	CORRECTO
El plazo del plan de pagos del crédito novado será por el número de cuotas pendientes de pago del crédito anterior	CORRECTO	ERROR	ERROR	ERROR
Al realizar la aplicación de novación se deben evidenciar la actualización de los saldos en SM y SIGNATURE	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
Saldo de Cancelación	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
Saldo Intereses Cte.	CORRECTO	ERROR	ERROR	ERROR
Saldo AFIM. (Cargo)	ERROR	ERROR	CORRECTO	CORRECTO
En caso de que el crédito solo cuente con un LP el capital debe aplicar al saldo del capital en SM y SIGNATURE para el nuevo crédito (%) CP Y LP	CORRECTO	CORRECTO	ERROR	ERROR

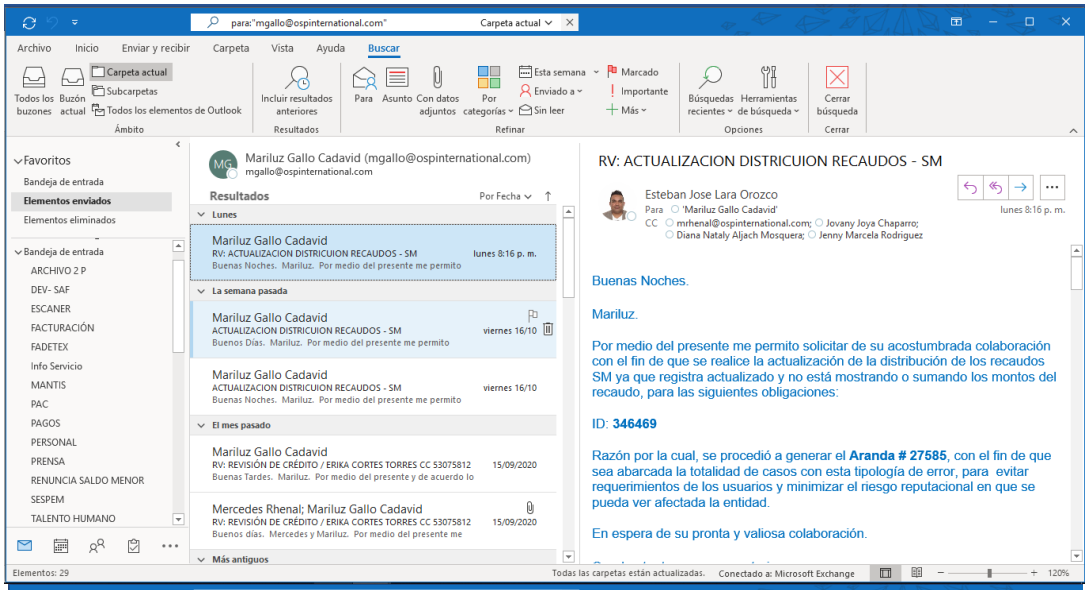
En las que se evidenciaron diferentes inconsistencias en cuanto a la novación y traslados o migración de los saldos de interés, Capital, Cargos por AFIM, Plan de Pagos, Saldo de Cancelación Total.

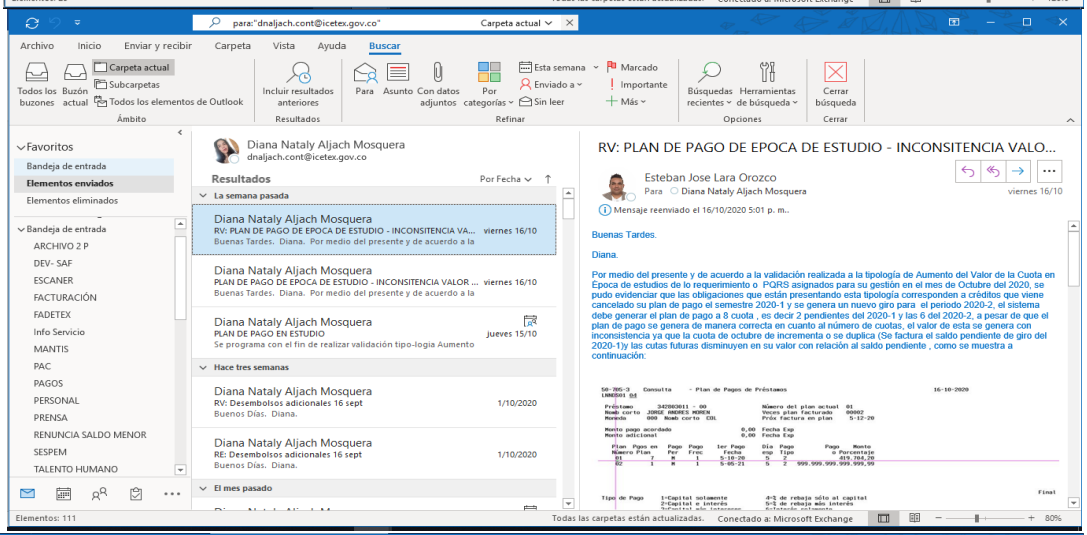
2. Seguimiento a las obligaciones que presenten ajustes tecnológicos hasta asegurar la estabilización de este:

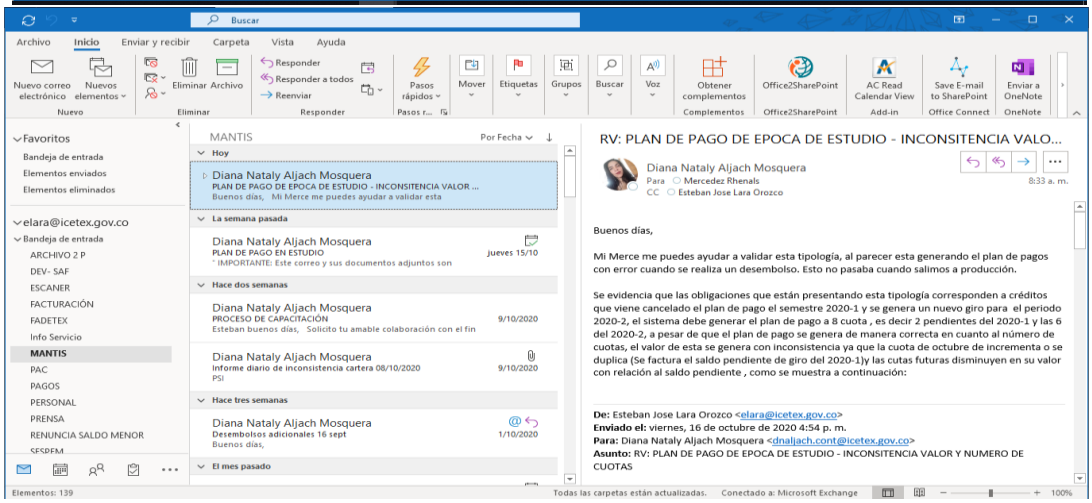
2.1. Creación, Validación y Gestion de Arandas creados para ajustes de novedades que presentan las obligaciones en COREFX (SIGNATURE y SM4), de los requerimientos presentados a través del aplicativo cosmos (PQRS) por solicitud del beneficiario durante el periodo comprendido del 25 de Octubre al 24 de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

Cliente	Esteban Jose Lara Orozco
Estado Actual	Cuenta de Estado
En proceso	1
Suspendidos	0
Cerrados	0
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 Octubre al 24 de Noviembre de 2020, de la siguiente manera:

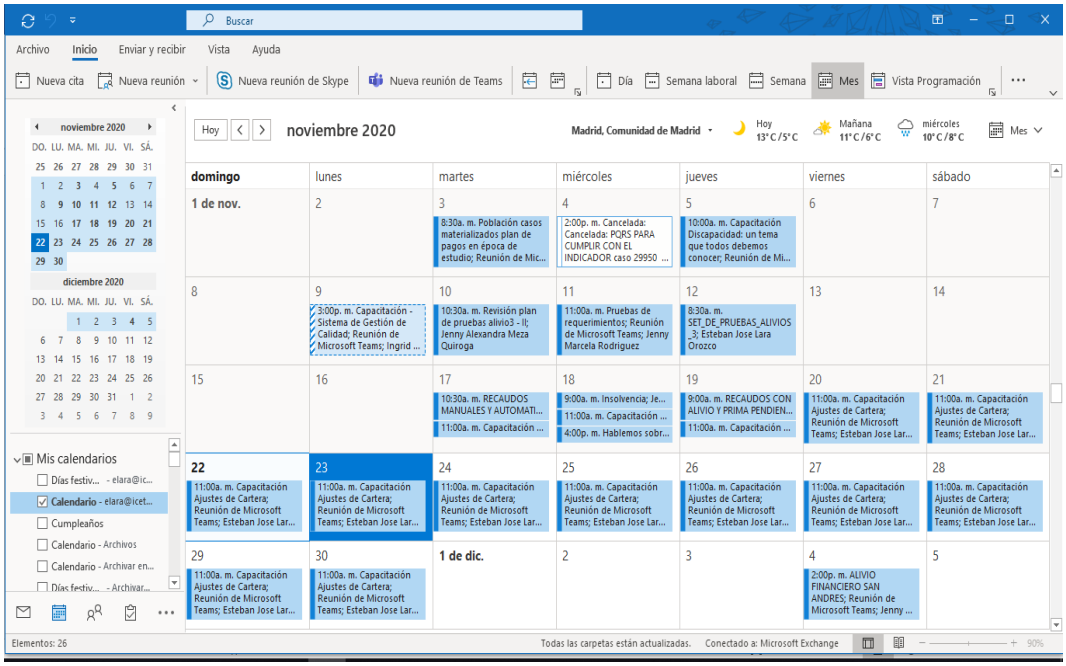






3. *Realizar actividades administrativas que impulsen el cumplimiento de las metas del Proyecto" depuración y estabilización de la cartera de la entidad". Estas deberán verificarse de acuerdo con el soporte de gestión.*

3.1. Se llevaron a cabo las siguientes reuniones durante el periodo comprendido del 25 de Octubre al 24 de Noviembre 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 Octubre al 24 de Noviembre de 2020, las actas de ajustes se encuentran disponibles en la siguiente ruta:

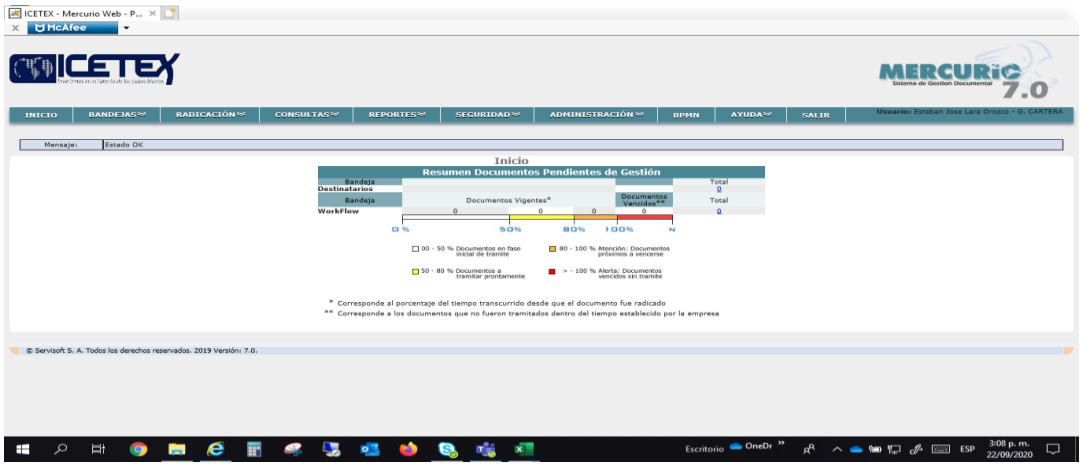
P:\CARTERA\2.NOVEDADES\1.ACTA DE AJUSTE EN CUENTA\AÑO 2020.
P:\CARTERA\2.NOVEDADES\3.INFORME DE NOVEDADES DE CARTERA\AÑO 2020.

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 Octubre al 24 de Noviembre de 2020:



3.4. Se relaciona el estado de la bandeja de gestión documental (mercurio) sin casos pendiente por tramitar 25 de Octubre al 24 de Noviembre 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 23/11/2020, 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 Octubre al 24 de Noviembre de 2020, para el pago N°2020-011 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 Octubre al 24 de Noviembre de 2020, para el pago N°2020-011, 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	283	283	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	89	89	100%

6. Conclusiones y Comentarios.

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

- *Al momento de realizar la gestión y estabilización de las obligaciones de la base de asignación de PQRS con tipología Aumento de cuota plan de pago época de estudio, Mora inconsistente por aplicación de pagos realizados antes del mes de agosto del 2020 en Estudio y Amortización y las obligaciones asignadas 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), que estas obligaciones prestan una novedad aplicada con anterioridad con el cambio de tasa (Reducción Tasa alivio) alivio COVID- 19 realizado en el mes de Marzo, Junio , Julio , Agosto , Septiembre, Octubre y Noviembre del año 2020, en las que se cambió la tasa 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 y queda 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 ajustó con el fin de estabilizar las obligaciones, así mismo se realizaron mesas de trabajo con el fin de validar el ajuste correspondiente a las novedades y solicitar los ajustes a la UT, esto con el fin de evitar que siga incrementando el numero de obligaciones con dicha tipología.*

- *De la misma manera y de acuerdo a la validación realizada a la tipología de Aumento del Valor de la Cuota en Época de estudios de lo requerimiento o PQRS asignados para su gestión en el mes de Octubre y Noviembre del 2020, se pudo evidenciar que las obligaciones que están presentando esta tipología corresponden a créditos que viene cancelado su plan de pago el semestre 2020-1 y se genera un nuevo giro para el periodo 2020-2, el sistema debe generar el plan de pago a 8 cuota , es decir 2 pendientes del 2020-1 y las 6 del 2020-2, a pesar de que el plan de pago se genera de manera correcta en cuanto al número de cuotas, el valor de esta se genera con inconsistencia ya que la cuota de Septiembre, Octubre o Noviembre de incrementa o se duplica (Se factura el saldo pendiente de giro del 2020-1)y las cutas futuras disminuyen en su valor con relación al saldo pendiente.*

  De acuerdo con lo anterior se realizó la validación con la UT, del motivo de esta inconsistencia en relación con el valor de la cuota del plan de pago ya que al realizar las pruebas en desarrollo en cuanto al control de cambio realizado esto nunca sucedió, pero ahora en producción se está generando, dicha inconsistencia se ajustó de manera manual con el fin de estabilizar las obligaciones.

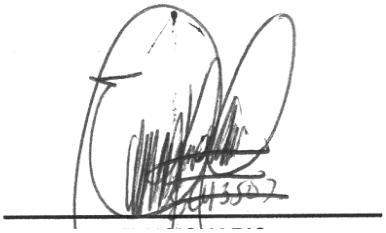
  Así mismo, la UT informo que de acuerdo con lo revisado se encontró que el tema se presenta porque en el proceso de recaudo para algunos casos cuando adicional a la cuota hay abono a capital, se adelanta factura, la cual se borra para permitir la aplicación a capital, en el momento que se restaura el plan de pagos a como estaba antes del pago, para los planes de pago que pasaron de 1 a 2 están dejando pegada internamente la cuota 999.999.999.999.999,99, por esta razón la cuota se está generando como si fuera la última por el valor total de la deuda.

  El ajuste que se ha realizado en desarrollo es actualizar el valor de la cuota para que quede como estaba antes del pago. Este ajuste está en desarrollo disponible para pruebas de los usuarios.

- *Se realizaron pruebas con 10 créditos para validar la novedad de alivio III Novación de créditos, presentando inconsistencia en el resultado las cuales se reportaron al ingeniero encargado de estas para que a su ves le notifique a la UT, que se realice la validación y corrección de los errores presentados, y a la fecha aún estamos a la espera de la respuesta para continuar con el siguiente siclo de pruebas*

- *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 Noviembre 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.