

**ANEXOS INFORME DE
ACTIVIDADES
JUAN JOSE FUENTES
CONTRATO 2026-0472
FEBRERO 2026**

1. Obligación #1

Presentar a la supervisión un cronograma de actividades alineado al plan de trabajo del área, que detalles objetivos, metas y entregables de la vigencia contractual, garantizando su cumplimiento de acuerdo con los estándares institucionales.

Se elaboró y se presentó el plan de trabajo basado en el carácter jurídico de mi competencia para este contrato, al supervisor del contrato para su respectiva aprobación. (enviado por correo electrónico).

PLAN DE TRABAJO FEBRERO – ABOGADO CONTRATISTA JUAN JOSÉ FUENTES

Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en el seguimiento jurídico, administrativo y contractual del contrato de atención al usuario, en el marco de la Oficina Comercial y de Mercadeo. Apoyar técnicamente y jurídicamente la supervisión y gestión integral del contrato de atención al usuario, garantizando el cumplimiento contractual, la trazabilidad documental, la adecuada toma de decisiones y la mejora continua del servicio a los grupos de valor de la Entidad, específicamente en lo siguiente:

- Asegurar el seguimiento permanente y documentado del cumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor.
- Fortalecer la gestión de la supervisión mediante insumos técnicos, jurídicos y administrativos oportunos.
- Garantizar la correcta gestión documental y la trazabilidad de la información contractual.
- Apoyar la emisión de conceptos jurídicos y reportes periódicos que respalden la toma de decisiones.
- Contribuir a la mejora continua del servicio de atención al usuario y al cumplimiento normativo.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Actividad	Desarrollo
Apoyo a la interventoría integral del contrato	Insumos técnicos y administrativos para seguimiento y control
Identificación y consolidación de hallazgos	Matrices de alertas, hallazgos y reportes
Elaboración de reportes jurídicos	Reportes jurídicos de avances y desviaciones contractuales
Socialización de información jurídica relevante	Comunicaciones, memorandos o actos
Apoyo en la emisión de conceptos jurídicos	Conceptos jurídicos con sustento normativo

2. Obligación #2

Brindar apoyo administrativo y jurídico al interior de la Oficina Comercial y de Mercadeo en temas relacionados con la mejora en la atención y el servicio a los grupos de valor de la Entidad y demás temas que sean requeridos.

Participé en las reuniones, a las cuales fui convocado para fortalecer a la empresa desde el ámbito jurídico, con relación al anexo Técnico contractual.



Obligación # 3.

Acompañar y apoyar el seguimiento estratégico al contrato de atención al usuario desde los ámbitos administrativo, técnico, jurídico, contable y financiero, mediante la verificación preliminar y documentada del cumplimiento de las obligaciones del proveedor, identificando alertas o desviaciones y suministrando insumos que fortalezcan la gestión del supervisor en la toma de decisiones y en la correcta ejecución contractual.

Asistí a las capacitaciones que fui convocado para apoyar en el ámbito jurídico



Obligación # 4.

Apoyar las gestiones asociadas a la interventoría integral del contrato de atención al usuario, mediante la entrega oportuna, completa y veraz de información técnica y administrativa derivada del seguimiento a la operación, contribuyendo a la formulación de requerimientos, la consolidación de hallazgos y las actuaciones necesarias para asegurar la adecuada ejecución contractual.

Asistencia a las reuniones convocadas

6. Revisar y medir los resultados de las evaluaciones aplicadas en los canales de atención y la entidad, con el fin de diseñar planes de acción que mejoren la satisfacción y calidad de los grupos de interés.

El 29 de julio se aplicó la evaluación mensual correspondiente al mes de julio al personal staff del proveedor, alcanzando una cobertura de 53 de 62 personas y obteniendo un promedio de 99% en el nivel de conocimiento.

N°	Compromiso / Acción	Responsable	Fecha Objetivo	Estado	Observaciones
1	Entrega de análisis de los 4,815 casos gestionados fuera de tiempo del indicador Escalados a Segundo Nivel.	Andrés Castro (BPO)	23/01/2026	En curso	Diferenciar casos de Julio Castaño de errores operativos.
2	Envío diario del cuadro de proyección de gestión (Back Office)	Andrés Castro (BPO)	Diario (Apertura)	Pendiente	Retomar práctica del año anterior con metas ajustadas.
3	Envío de reporte de avance de gestión del fin de semana (Sábado).	José Garzón (BPO)	26/01/2026	Pendiente	Foco en reducción de backlog en procesos especiales.
4	Evaluación de asignación de una 5ª persona al equipo de Tuteles.	Andrés Castro (BPO)	26/01/2026	En curso	Solicitud oficial de la Entidad para apoyo en trazabilidades.
5	Envío de base de datos de 22 casos vencidos en áreas misionales.	Andrés Castro (BPO)	23/01/2026	Pendiente	Para gestión directa de Martha Ortiz con líderes misionales.
6	Definición de logística para cierre manual de 900 certificados.	Paola Santana (Entidad)	Tras entrega de Drive	Pendiente	Riesgo de impacto alto en planta operativa.
7	Ajuste de Proformas (Estructura).	Paola Santana Yolanda Rodríguez	Sin definición	Pendiente	La revisión de la estructura de fondo de las cartas está pendiente de la reincorporación de personal clave de la Entidad (Yolanda Rodríguez).

Obligación #7.

Apoyar la emisión de conceptos jurídicos requeridos para la comunicación y atención de solicitudes formuladas por el proveedor de Atención al Usuario, la interventoría y las diferentes áreas de la Entidad, garantizando coherencia normativa, sustento legal y oportunidad en las respuestas, en el marco del contrato y de la normatividad vigente aplicable.

Se brindó un concepto jurídico en aras de fortalecer el contrato del anexo, Técnico.

CONCEPTO JURIDICO ANEXO TECNICO CANALES DE GESTION Y ATENCION

Mediante el presente documento me permito como abogado contratista emitir el siguiente concepto jurídico con base a el anexo técnico de gestión y atención de icetex oficina comercial y mercadeo realizada una Revisión general del Anexo Técnico – Canales de Atención y Gestión con referencia a el Contrato de Atención al Usuario me permito decir que en atención a la revisión general realizada y en el marco de las obligaciones contractuales y normativas aplicables, se concluye que el documento se encuentra alineado con el objeto contractual, define de manera clara los canales de atención y los lineamientos operativos asociados, y resulta coherente con los requerimientos técnicos, administrativos y jurídicos previstos para la adecuada prestación del servicio. Así mismo, de la revisión efectuada no se evidencian inconsistencias jurídicas ni aspectos que contravengan la normatividad vigente o las obligaciones contractuales, por lo cual el anexo técnico revisado es jurídicamente viable y puede continuar su implementación y ejecución, sin perjuicio de los ajustes operativos o mejoras que se adopten en el marco del seguimiento y la mejora continua del contrato.

En consecuencia, desde el punto de vista jurídico, no se presentan observaciones que impidan su aplicación.


JUAN JOSE FUENTES QUINTERO
 ABOGADO
 CONTRATO N 2026-0472
 OFICINA COMERCIAL Y MERCADERO ICETEX

Emito con concepto jurídico para su consideración

 **Resumir**

 **Juan Jose Fuentes Quintero**

Para:  **Martha Janneth Ortiz Molina** Jue 19/02/2026 06:39 PM

 **CONCEPTO JURIDICO.pdf**
 170 KB

Mediante el presente me permito remitir concepto jurídico sobre el anexo Técnico, una vez analizado para tener a consideración. Muchas gracias por tu asistencia preparada.

Atentamente

Juan Jose Fuentes, Quintero
 Abogado
 Contratista
 Oficina, comercial y mercadeo Ictex

 **Responder**  **Reenviar**

Juan Jose Fuentes Quintero
Para: Martha Janneth Ortiz Molina
Jue 19/02/2026 06:39 PM



Mediante el presente me permito remitir concepto jurídico sobre el anexo Técnico, una vez analizado para tener a consideración. Muchas gracias por tu asistencia preparada.

Atentamente

Juan Jose Fuentes, Quintero
Abogado
Contratista
Oficina, comercial y mercadeo Icetex

Responder Reenviar

Obligación # 10.

Participar de manera activa en las capacitaciones, talleres, reuniones y sesiones convocadas por la entidad o por la Oficina Comercial y de Mercadeo, incluyendo aquellas relacionadas con normativas de gestión, normativas públicas, riesgos, control, autocontrol y demás temáticas vinculadas con la atención de los grupos de interés y la cultura organizacional, con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades para el cumplimiento de los objetivos contractuales, procesos y procedimientos de la Oficina Comercial y de Mercadeo, promoviendo la mejora continua e innovación en la prestación del servicio.

Asistía a cada una de las reuniones convocadas por la oficina para enriquecer los conocimientos sobre la entidad contratante.

The screenshot displays a Microsoft Excel spreadsheet with two data tables. The first table, titled 'Oportunidad de Escalonamiento', has two columns: 'Ventana Digital' and 'Cuenta de Número de caso'. The second table, titled 'Respuesta Desescalada', has two columns: 'Notificación respuesta correo electrónico' and 'Cuenta de Número de caso'. The sidebar on the right shows participant avatars and names: Martha Janneth Ortiz, IB (Interventoría BPO), AG (Andrés Alcides Castr...), SS (Sergio Andres Santa...), and JQ (Juan Jose Fuentes Q...).

Oportunidad de Escalonamiento	
Ventana Digital	1
Total general	1

Respuesta Desescalada	
Notificación respuesta correo electrónico	57
Se evidenció que casos de periodos anteriores fueron modificados aparentemente mediante mineria de datos por el administrador de la herramienta, alterando la fecha de cierre. Esta situación generó una afectación al indicador contractual al no reflejar la finalización real de los casos.	54
Al momento de cerrar el caso presenta inconsistencias al solicitar el indicio final en gestor documental dificultando el cierre de casos.	2
Se realizó el escalonamiento para la matrícula en CACTEX deparación junto con el areado, sin embargo al momento de validar no se registró la cuenta correctamente, por lo tanto se generó nuevamente un areado internamente para su inscripción de cuenta.	1
Ventana Digital	37
Se evidenció que casos de periodos anteriores fueron modificados aparentemente mediante mineria de datos por el administrador de la herramienta, alterando la fecha de cierre.	

01:02:30

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Juan Jose Fuentes Quintero

Sala Video Aguas2 ...

Martha Janneth Ortiz Molina

Yorly Alejandra Anaya Galvis

Dinámica Oportunidad Respuesta Descalados

4:41 / 23:29

Lineas de credito pregrado

Línea 30%	Línea 60%	Línea 100%
- Pagos al 30% del crédito máximo mensual. - Tasa de interés: 3% + IVA. - Deben cumplir con el promedio mínimo exigido en la prueba Saber 11 de la ciudad o municipio donde se presentarán. - La provisión de estos datos son igual a superior a 8.0 a partir del segundo semestre. - Deben estar matriculados en un programa académico con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación.	- Pagos al 60% del crédito máximo mensual. - Tasa de interés: 3% + IVA. - Deben cumplir con el promedio mínimo exigido en la prueba Saber 11 de la ciudad o municipio donde se presentarán. - La provisión de estos datos son igual a superior a 8.0 a partir del segundo semestre. - Deben estar matriculados en un programa académico con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación.	- Pagos al 100% del crédito máximo mensual. - Tasa de interés: 3% + IVA. - Deben cumplir con el promedio mínimo exigido en la prueba Saber 11 de la ciudad o municipio donde se presentarán. - La provisión de estos datos son igual a superior a 8.0 a partir del segundo semestre. - Deben estar matriculados en un programa académico con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación.

LN Lizyánis ...

JV Jose Yena ...

CM Carlos A ...

AN Ariadna ...

SC Samira S ...

ID Idier Jos ...

PM Pieriza G ...

YR Yanireth ...

SZ Salmei ...

NP Noralia ...

MR Mireia C ...

MY Mery Bot ...

AN Anabiel ...

FM Fhalón C ...

SM Sala Yd ...

+69

Análisis voz cliente BackOffice

Ventana Digital

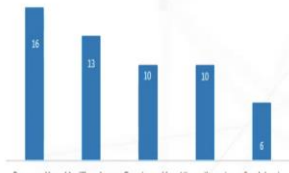


Gráfico 1. Motivos de consulta

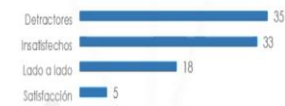


Gráfico 2. Tipo de monitoreo

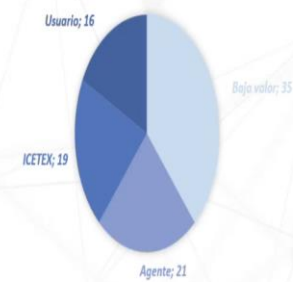
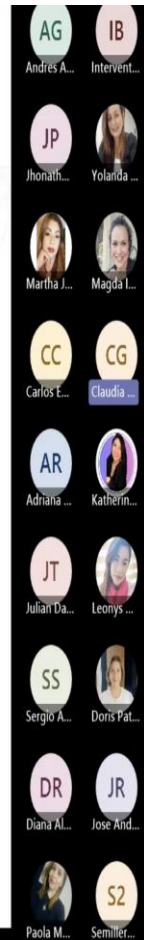


Gráfico 3. Responsables

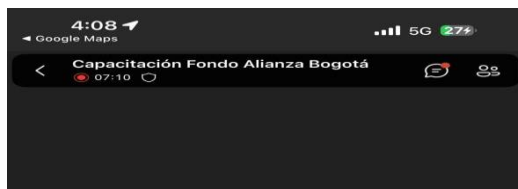
Corte 31 enero

- "Pésimo es la segunda vez que no me solucionan el problema. Por mas de que les mando fotos en lo que necesito que me ayuden no la hacen" (ICETEX) - **Fallo de la página**
- "Que puedan realizar mis solicitudes a tiempo y también compré comprensibles con el caso" (ICETEX) - **Fallo de la página**
- "Como porque no me aprueban la renovación para fondo comunidades negras, porque supuestamente no se evidencio el nombre de mi proyecto en el aval y claramente ahí está el nombre" (Agente) - **Información no acertada**
- "Pésimo experiencia para el usuario. Una respuesta a medias. Ofrecen disculpas por rechazar mi solicitud del Plan de oportunidades a pesar de cumplir los requisitos y me invitan a aplicar nuevamente" (Agente) - **Información no acertada**
- "Es lamentable que estando desempleado, me cobren por que estoy activo en el address y no explicar la situación de esto, ya que no cuento ni como trabajador, ni empleador de ninguno, sin tener ningún ingreso y valiéndome únicamente de mis ahorros para ayuda de la casa (Usuario) - **Solución no percibida**

- ICETEX - Beneficiario intenta realizar el paso a cobra; no obstante, el portal presenta inconsistencias en la información del programa y la IES. El asesor informa el estado del crédito y remite el enlace para realizar el proceso, sin gestionar el escalamiento por la corrección de los datos entróneos en el sistema, generando reprocesos y afectación en la percepción del servicio
- Beneficiario solicita la actualización de su correo electrónico para acceder a la renovación del periodo 2024-1. El asesor realiza correctamente la eliminación del correo registrado; sin embargo, el retraso en el acceso a la plataforma y en la realización del trámite de renovación generó insatisfacción en la usuaria.
- Agente - Beneficiario solicita la renovación del periodo 2024-1 del Fondo Comunidades Negras. El asesor emite respuesta desfavorable argumentando la ausencia del nombre del proyecto en el aval; sin embargo, el documento sí lo contiene, pero no aclara que el nombre debe coincidir con el registrado en el proyecto.
- Beneficiario solicita acceder al Plan de Oportunidades, manifestando desconocer el requisito que no cumple en postulaciones anteriores. El asesor invita a una nueva postulación sin aclarar ni escalar el caso con el fin de conocer los motivos de no aprobación.
- Usuario - Beneficiario solicita la interrupción temporal de pagos por presunto desempleo. El asesor rechaza la solicitud al evidenciar que el usuario figura como activo laboralmente en la base de datos de ADRES, condición que impide el acceso al beneficio, el cual requiere el registro de estado de desempleo.



Claudia Milena Martinez Garzon



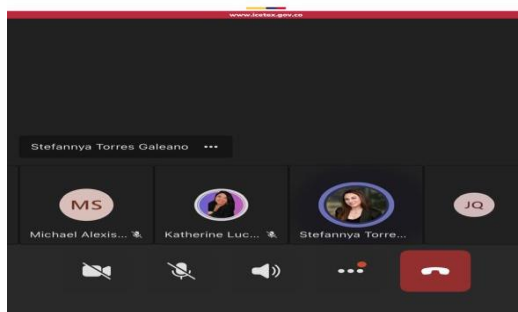
Fondo Alianza Bogotá Ciudad Educadora - Código contable: 121899 (Fondos)

¿Qué Financia a los Estudiantes?

En materia de la Alianza, el funcionamiento de este fondo se encarga de financiar los siguientes rubros:

- Becas

- Pensión de alimentos



Auto guardado 10:05 Amos Agustin 2025-07-07.docx • Guardado

Archivo Inicio Insertar Dibujo Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos

HACER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE ESTE DOCUMENTO Comparta y trabaje con otros usuarios en este y otros archivos con OneDrive. Abrir OneDrive

6. Revisar y medir los resultados de las evaluaciones aplicadas en los canales de atención y la entidad, con el fin de diseñar planes de acción que mejoren la satisfacción y calidad de los grupos de interés.

El 29 de julio se aplicó la evaluación mensual correspondiente al mes de julio al personal staff del proveedor, alcanzando una cobertura de 53 de 62 personas y obteniendo un promedio de 99% en el nivel de conocimiento.

Página 21 de 38 1655 palabras Español (Colombia) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar

Katherine Lucia Gonzalez Hernandez

Comentarios Edición Compartir

Normal Sin espaciado Título 1

Edición Crear un PDF Dictar Editor Complementos

DR Daniel R... JF Juan Jos... AA Alejandr... RG Rosa Cu... DD DIANA D... CC Carlos E... LC Laura Va...

05:10 Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Microfono Comparte Salir

Participantes

Invita a alguien o marca un número

Compartir invitación

En esta reunión (5)

JQ Juan Jose Fuentes Quintero

AA Ana Milena Nino Duenas

AA Angie Paola Fresneda Arias

CC Carlos Eduardo Monterrosa Cante

SA Sala Video Aguas2

Otros invitados (5)

CM Cesar Mauricio Pimentel Mora Aceptado

JC John Jairo Cardenas Galindo Sin respuesta

Yolanda Rodriguez Molina Sin respuesta

LC Laura Valentina Pinzon Cabrera Aceptado

Katherine Lucia Gonzalez Hernandez Organizador

Se agregaron personas al chat (1)

Martha Janneth Ortiz Molina

JQ Juan Jose Fuentes Quintero

AA Angie Paola Fresneda Arias

CC Carlos Eduardo Monterrosa Cante

SA Sala Video Aguas2

CM Cesar Mauricio Pimentel Mora Aceptado

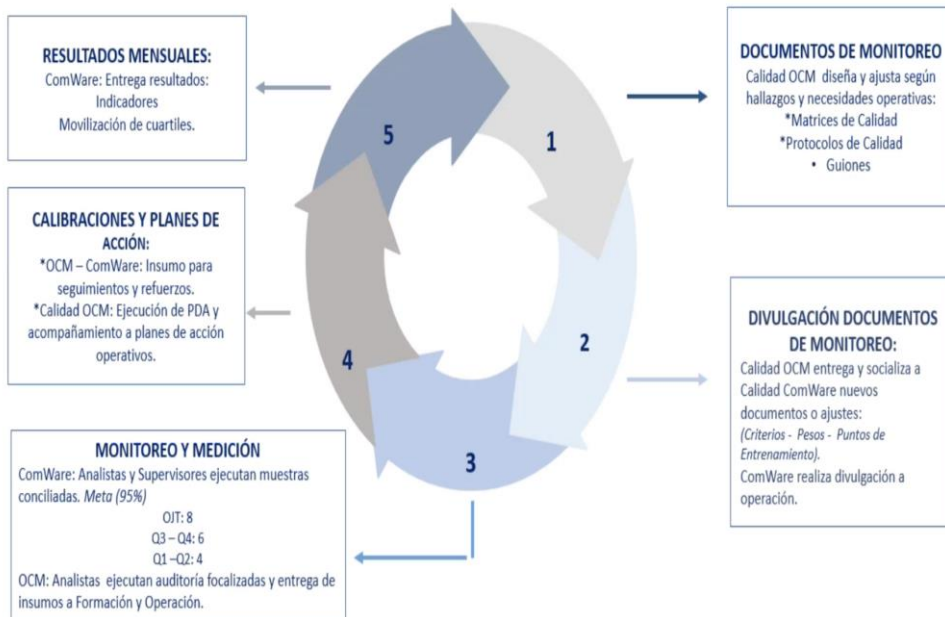
JC John Jairo Cardenas Galindo Sin respuesta

Yolanda Rodriguez Molina Sin respuesta

LC Laura Valentina Pinzon Cabrera Aceptado

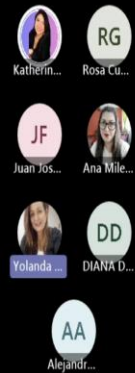
Katherine Lucia Gonzalez Hernandez Organizador

Martha Janneth Ortiz Molina



INDICADORES CALIDAD: ECUF-95% - ECN-90% - ECC-98% - ENC-90%

www.icetex.gov.co



Obligación # 12.

Ejecutar cualquier otra actividad inherente al objeto contractual que sea solicitada por la supervisión del contrato, siempre que esté dentro del marco legal y contractual establecido, contribuyendo al cumplimiento efectivo de los objetivos del contrato y de la Entidad.

Se asistió a las capacitaciones para la elaboración de cuenta de cobro, como contratista por primera vez. Se asistió a capacitación SAC

