



INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO 03.197.2025

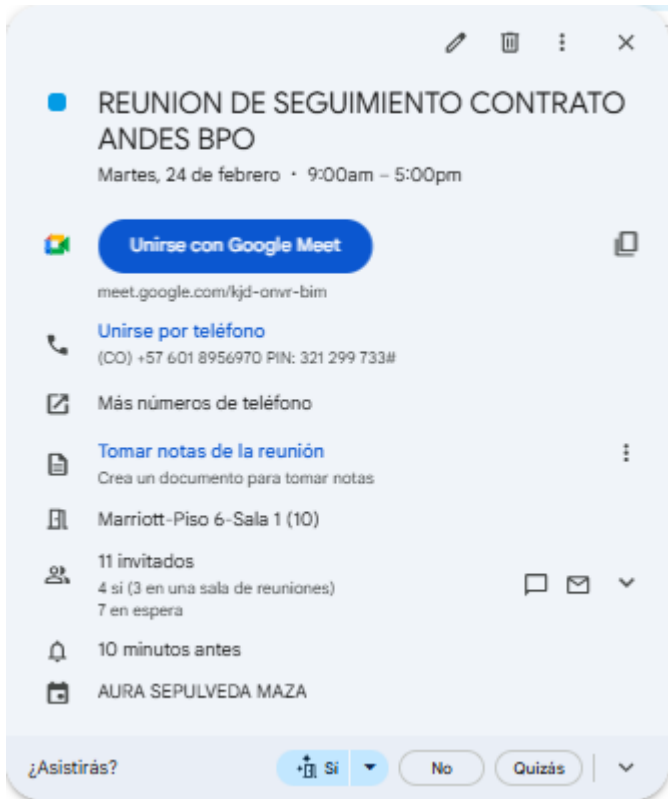
Periodo supervisado: 01 al 31 de marzo de 2026

Fecha del Informe: mayo 6 de 2026.

Durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, se ejerció la supervisión técnica, operativa y administrativa de las actividades desarrolladas por el contratista **Andes BPO**, en el marco de la gestión de cobro de la cartera asignada. Esta supervisión abarcó la verificación integral de los procesos relacionados con el análisis de costo-beneficio, la gestión de facilidades y acuerdos de pago, la adopción y levantamiento de medidas cautelares, la emisión de oficios disuasivos, la atención de solicitudes de deudores, así como el adecuado uso de los aplicativos institucionales destinados al recaudo y control.

El seguimiento a la ejecución contractual se realizó mediante la implementación de mesas periódicas de trabajo, la revisión sistemática de bases de datos, la verificación de soportes documentales y la validación funcional de los sistemas de información. Estas actividades tuvieron como propósito evaluar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, identificar hallazgos y riesgos operativos, y definir acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento de la trazabilidad, la calidad de la información, la oportunidad en la gestión y la eficiencia en la prestación del servicio.

En desarrollo de lo anterior, la mesa de trabajo de seguimiento general mensual, orientada a impartir lineamientos técnicos, operativos y metodológicos por parte de la supervisión para las actividades a ejecutar durante el mes de marzo, se llevó a cabo el martes 24 de febrero de 2026, en modalidad presencial, en las instalaciones de la UGPP, en jornada comprendida entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m. En dicha sesión se contó con la participación del subdirector de cobranzas y de los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, quienes intervinieron en la definición de directrices, la articulación de actividades y la alineación de criterios para la ejecución de la gestión contractual.



En el marco de la mesa de trabajo realizada, la supervisión impartió lineamientos orientados a la adecuada planeación de las actividades a desarrollar durante el mes de marzo, estableciendo criterios específicos relacionados con la definición de metas de gestión, la distribución de cargas operativas, la utilización adecuada de los aplicativos institucionales y la implementación de mecanismos de control y seguimiento.

Estas directrices han sido impartidas de manera continua desde períodos anteriores, con el propósito de garantizar la correcta ejecución del contrato, fortalecer la articulación operativa entre la supervisión y el contratista, y prevenir posibles contingencias en el desarrollo de la operación mensual.

NOTA: La supervisión considera pertinente precisar que las acciones disuasivas desarrolladas por el contratista se circunscriben exclusivamente a los expedientes que se encuentran en etapa de cobro coactivo a cargo de la Subdirección de Cobranzas. En consecuencia, dichas actuaciones no guardan relación ni interfieren con los expedientes en etapa de cobro persuasivo, cuya gestión corresponde a la Dirección de Servicios Integrados de Atención (DSIA), manteniéndose así la debida separación funcional y operativa entre ambos frentes de gestión, conforme a las competencias institucionales establecidas.

En este contexto, el presente informe consolida los resultados obtenidos durante el período evaluado, las situaciones evidenciadas en el marco del seguimiento realizado y el plan de acción acordado, orientado a la mejora continua del proceso y al fortalecimiento de la gestión contractual.

I. REUNIONES DE SEGUIMIENTOS POR ACTIVIDAD

1. Gestión cartera costo-beneficio y facilidades de pago

Durante el mes de marzo de 2026 se desarrollaron mesas de trabajo periódicas entre la supervisión contractual, la coordinación del Grupo Interno de Trabajo (GIT) correspondiente y el contratista ANDES BPO S.A.S., con el propósito de efectuar seguimiento a la gestión de la cartera asignada, verificar el avance de las actividades ejecutadas y analizar las situaciones operativas que pudieran incidir en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

En el marco de las actividades adelantadas durante el período evaluado, se evidenció el cumplimiento de la elaboración y remisión de oficios disuasivos asociados a la cartera en etapa de costo-beneficio, correspondientes a un total de 666 expedientes registrados en dicho estado. Estas comunicaciones fueron remitidas inicialmente el 13 de marzo de 2026 y reiteradas el 25 del mismo mes, complementándose dicha gestión con acciones de contacto telefónico orientadas a fortalecer la localización de los deudores y aumentar la efectividad de la estrategia persuasiva implementada.

De igual forma, la supervisión reiteró al contratista la importancia de garantizar el registro integral, oportuno y consistente de la trazabilidad de las actuaciones efectuadas en las bases de seguimiento y aplicativos institucionales, incluyendo radicados de salida, estados de envío y demás novedades asociadas a cada expediente. Lo anterior, con el fin de asegurar la adecuada documentación de la gestión adelantada, facilitar los procesos de control y seguimiento, y fortalecer la confiabilidad de la información reportada. Cabe precisar que dichas observaciones fueron realizadas en el marco del enfoque preventivo propio de la función de supervisión contractual.

Por otra parte, respecto de los expedientes relacionados con solicitudes de facilidades de pago, se efectuó seguimiento conjunto con el equipo del contratista sobre el avance en la gestión de los casos asignados, así como de las actividades asociadas a la recepción, análisis y trámite de las solicitudes radicadas por los deudores.

En este contexto, se verificó la ejecución de actividades relacionadas con la revisión de requisitos jurídicos y financieros, validación documental, conformación y organización de expedientes, registro en bases de control y cargue de actuaciones en los aplicativos institucionales correspondientes.

Como resultado del seguimiento realizado, la supervisión evidenció que, de los 100 expedientes entregados durante el mes de febrero de 2026 —de los cuales el contratista gestionó 98 casos dentro de dicho período—, durante marzo fueron resueltos los casos que se encontraban pendientes. Así mismo, respecto de los 50 expedientes asignados para gestión en el período evaluado, se verificó la atención y resolución del 100% de las solicitudes, evidenciando cumplimiento y continuidad en la gestión operativa adelantada por el contratista.

2. Gestión de cartera en etapa coactiva

En el componente de gestión de recuperación de cartera, y en articulación con el coordinador del Grupo Interno de Trabajo (GIT), se incorporó dentro de la meta operativa del período la elaboración y envío de oficios disuasivos dirigidos a los deudores, como una estrategia preventiva orientada a fortalecer la gestión de cobro.

En este sentido, la supervisión pudo evidenciar que se remitieron un total de 1.989 oficios disuasivos a expedientes en estado **"Estabilización de Cartera"**, enviados en la fecha estipulada (19 de marzo de 2026). Así mismo, se enviaron 4.801 oficios dirigidos a expedientes en estado **"Mandamiento de Pago"** y **"Pendiente Mandamiento de Pago"**, los cuales fueron remitidos el 17 de marzo y reiterados el 24 del mismo mes.

Estas acciones estuvieron orientadas a ampliar la cobertura de gestión sobre la cartera asignada, incrementar la efectividad del recaudo y asegurar el cumplimiento de los cronogramas operativos definidos para el período, mediante el fortalecimiento de las estrategias de contacto con los obligados y la generación de alertas tempranas frente a posibles incumplimientos.

En desarrollo de las actividades de seguimiento, la supervisión comprobó que, como parte de la estrategia operativa implementada, el contratista mantuvo el contacto telefónico masivo con los deudores, utilizando la base de datos suministrada al finalizar el mes de febrero de 2026. Como resultado de las acciones adelantadas, se comprobó la ejecución de actuaciones de cobro de carácter coactivo y gestiones de contacto disuasivo sobre la totalidad de los registros asignados, alcanzando intervención sobre 15.644 expedientes, con un total de 20.101 actuaciones registradas durante el mes de marzo, lo cual refleja una gestión activa, continua y orientada a dinamizar el proceso de recaudo y maximizar la recuperación de cartera.

El comportamiento mensual de las actuaciones evidencia una tendencia general de crecimiento y fortalecimiento progresivo de la capacidad operativa del contratista, pasando de 7.596 actuaciones en septiembre de 2025 a 20.101 en marzo de 2026. Así mismo, luego de la disminución registrada en octubre de 2025, se observa una recuperación sostenida durante los meses posteriores, con incrementos significativos en noviembre, diciembre y enero, manteniéndose altos niveles de gestión durante febrero

y alcanzando en marzo el punto más alto del período evaluado. Este comportamiento refleja la consolidación del modelo operativo implementado, el fortalecimiento de las estrategias de contacto y seguimiento, así como una gestión activa, continua y orientada a dinamizar el proceso de recaudo y maximizar la recuperación de cartera, conforme se detalla en el análisis que se presenta a continuación:

MES	No.REGISTROS
SEPTIEMBRE	7.596
OCTUBRE	4.959
NOVIEMBRE	10.072
DICIEMBRE	13.068
ENERO	19.111
FEBRERO	17.258
MARZO	20.101

3. Solicitudes de deudores en etapa concursal

En el marco de la gestión de cobro, el estado concursal corresponde a aquellos expedientes en los cuales el deudor se encuentra inmerso en un proceso de insolvencia, reorganización o liquidación, conforme a la normativa vigente aplicable. Esta condición implica un tratamiento particular de la cartera, dado que las actuaciones de cobro deben ajustarse a las reglas propias del proceso concursal, incluyendo la verificación, calificación y graduación de créditos, así como la participación en las etapas procesales correspondientes, con el fin de salvaguardar los intereses de la entidad.

En este contexto, el coordinador del Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Gestión Coactiva manifestó la necesidad de contar con apoyo por parte del contratista para la atención de 100 solicitudes presentadas por deudores en estado concursal, razón por la cual se proyectó su gestión durante el período evaluado. De estas, la UGPP efectuó la entrega de 124 solicitudes, de las cuales fueron gestionadas en su totalidad.

4. Gestión de medidas cautelares

En el marco de la planeación operativa del período y en articulación con el coordinador del Grupo Interno de Trabajo (GIT), fueron asignados un total de 161 radicados registrados en el respectivo Punto de Contacto (PDC) para su gestión durante el mes evaluado. Como resultado del seguimiento efectuado, la supervisión constató que, al cierre del período, el contratista dio cumplimiento al 100% de la gestión acumulada asignada, correspondiente a un total de 5.555 radicados gestionados.

En relación con la gestión de medidas cautelares, se evidenció que la totalidad de los 200 expedientes asignados fueron gestionados integralmente, incluyendo la elaboración y expedición de los respectivos actos administrativos mediante los cuales se decretaron medidas cautelares bancarias, conforme a las actuaciones procesales correspondientes.

Así mismo, frente a las solicitudes presentadas por los deudores relacionadas con el levantamiento de medidas cautelares, se verificó la gestión integral de 29 casos, incluyendo el análisis de procedencia y la expedición de los actos administrativos de levantamiento en aquellos eventos en los que resultaba jurídicamente viable.

5. Gestión de solicitudes de los deudores

En relación con la gestión de derechos de petición y demás solicitudes presentadas por los deudores, la supervisión indicó que durante el mes de marzo de 2026 no se efectuaría nuevo reparto de solicitudes al contratista, en consideración a la finalización del plazo contractual prevista para el 31 de marzo de 2026. En consecuencia, se estableció como directriz prioritaria la gestión y cierre de la totalidad de las 1.000 peticiones que habían sido entregadas al finalizar el mes de febrero, con el propósito de garantizar la continuidad y culminación adecuada de las actividades asignadas.

En este contexto, la supervisión mantuvo seguimiento permanente sobre el estado de las solicitudes pendientes, verificando el avance en su atención, revisión y respuesta, con el fin de mitigar riesgos asociados al incumplimiento de términos legales y asegurar la oportunidad, calidad, coherencia y completitud de las respuestas emitidas a los peticionarios. Así mismo, se reiteró al contratista la importancia de garantizar el adecuado registro de las actuaciones realizadas en los sistemas y bases de seguimiento institucionales, permitiendo mantener la trazabilidad de la gestión adelantada y facilitar los procesos de control y verificación contractual.

II. CONCLUSIONES GENERALES DERIVADAS DE LA SUPERVISIÓN CONTRACTUAL.

1. Situaciones presentadas:

Durante el periodo supervisado se evidenciaron las siguientes situaciones:

Por parte de la UGPP

Aspecto Tecnológico:

Durante el mes de marzo de 2026 se presentó una incidencia operativa asociada a la actualización de la plataforma "Mi Gestor", conforme a lo dispuesto en la Circular de Instrucciones y Directrices Internas CI No. 0006 del 12 de marzo de 2026, mediante la cual se informó la suspensión temporal del aplicativo entre el 19 y el 23 de marzo de 2026 y posteriormente entre el 26 de marzo y el 5 de abril de 2026. Esta situación generó restricciones temporales en el acceso al sistema y en la interoperabilidad de los aplicativos asociados, impactando parcialmente la gestión documental, el trámite de

radicados y el registro de actuaciones relacionadas con la operación de recuperación de cartera.

En este contexto, el contratista ANDES BPO S.A.S., mediante comunicación del 17 de marzo de 2026, manifestó que la indisponibilidad del aplicativo "Mi Gestor" afectaba de manera directa el funcionamiento del aplicativo Cobro & Coactivo, herramienta esencial para la consulta, gestión y registro de actuaciones dentro de los procesos de cobro. Así mismo, indicó que durante los períodos de indisponibilidad se presentaban limitaciones materiales para el acceso a la información, gestión de expedientes, seguimiento de procesos y trámite de respuestas a solicitudes de los deudores, situación que incidía en la ejecución oportuna de las actividades contractuales. Adicionalmente, el contratista dejó constancia de que las posibles inoportunidades o retrasos derivados de dicha situación obedecían a causas externas no imputables a su gestión, asociadas exclusivamente a la no disponibilidad de las herramientas tecnológicas institucionales requeridas para la operación.

No obstante, lo anterior, la supervisión evidenció que, en coordinación con las directrices institucionales y los planes de operación alterna definidos por las áreas involucradas, el contratista mantuvo la continuidad de las actividades operativas y de gestión de cobro, priorizando el cierre de radicados pendientes, la atención de actuaciones urgentes y el desarrollo de estrategias alternas de contacto y seguimiento a los deudores. Así mismo, se implementaron medidas preventivas orientadas a mitigar posibles afectaciones en el cumplimiento de términos y en la continuidad del servicio, especialmente frente a la atención de solicitudes ciudadanas, actuaciones procesales y gestión de recaudo.

De igual forma, la supervisión efectuó seguimiento permanente a las medidas implementadas durante el período de contingencia tecnológica, verificando que las actividades adelantadas permitieran mantener la trazabilidad de las actuaciones y minimizar impactos sobre la ejecución contractual y los resultados de recuperación de cartera.

Por parte del contratista

Eficiencia operativa:

El análisis integral, por parte de la supervisión, de la gestión adelantada entre septiembre de 2025 y marzo de 2026 permite evidenciar un fortalecimiento progresivo de la eficiencia operativa del contratista, reflejado tanto en el incremento sostenido del volumen de actuaciones realizadas como en el comportamiento favorable de los resultados de recaudo obtenidos durante la ejecución contractual.

En efecto, el comportamiento de las actuaciones evidencia una evolución creciente de la capacidad operativa implementada por el contratista, lo que representa un incremento significativo en la intensidad y cobertura de la gestión adelantada sobre la cartera asignada. Este comportamiento demuestra la consolidación del modelo operativo, el fortalecimiento de las estrategias de contacto y seguimiento, así como una mayor capacidad de intervención y trazabilidad sobre los expedientes gestionados.

En consecuencia, se concluye que el contratista ha demostrado niveles favorables de eficiencia operativa durante el período evaluado, evidenciando capacidad de adaptación, fortalecimiento progresivo de la gestión y resultados consistentes en materia de recuperación de cartera, aspectos que han contribuido de manera significativa al avance de la

Adicionalmente, desde la supervisión se ha reiterado de manera permanente la importancia de garantizar el registro oportuno y actualizado de la información en las herramientas de seguimiento, así como el cumplimiento riguroso de las obligaciones contractuales, con el fin de asegurar la trazabilidad de las actuaciones, la calidad de la información y la continuidad en los niveles de eficiencia evidenciados en la operación.

2. Informe de Comportamiento del Recaudo y Avance frente a la Meta Contractual

Periodo contractual: septiembre de 2025 a marzo de 2026.
 Estructura de metas: meta mínima de recaudo \$54.000.000.000 y meta máxima \$108.000.000.000.

Durante los meses de septiembre a marzo de 2026 se obtuvo un recaudo acumulado de \$ 62.638.004.636,60, equivalente al 58 % de la meta máxima establecida. El saldo pendiente frente a la meta máxima asciende a \$ 45.361.995.363,40

Período	Total, Recaudo Período	Total, Recaudo Acumulado
sep-25	\$ 7.594.524.370,00	\$ 7.594.524.370,00
oct-25	\$ 8.558.940.991,00	\$ 16.153.465.361,00
nov-25	\$ 8.037.124.597,00	\$ 24.190.589.958,00
dic-25	\$ 11.539.178.495,00	\$ 35.729.768.453,00
ene-26	\$ 5.902.775.932,00	\$ 41.632.544.385,00
feb-26	\$ 7.697.871.618,00	\$ 49.330.416.003,00
mar-26	\$ 13.307.588.633,60	\$ 62.638.004.636,60

Durante el **primer trimestre de 2026** se evidenció un comportamiento favorable y progresivo en la gestión de recuperación de cartera, reflejado en el incremento sostenido de los valores recaudados mes a mes, así como en el fortalecimiento de las acciones operativas implementadas en el marco de la ejecución contractual.

En **enero de 2026** se obtuvo una recuperación por valor de **\$5.902 millones**. Posteriormente, para el mes de **febrero** el recaudo ascendió a **\$7.697 millones** representando un incremento aproximado del **30,4%** frente al mes anterior, lo cual evidenció una mejora en la efectividad de las estrategias de cobro adelantadas.



INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO 03.197.2025

Para **marzo de 2026** se alcanzó un recaudo de **\$13.307 millones** registrándose un crecimiento significativo del **72,9%** respecto al recaudo obtenido en febrero y consolidándose como el mes con mayor nivel de recuperación durante el trimestre evaluado. De manera acumulada, entre enero y marzo se presentó un incremento

cercano al **125%**, comportamiento que permite evidenciar un fortalecimiento progresivo en la gestión de seguimiento y recuperación de cartera.

Así mismo, en términos acumulados, el recaudo pasó de \$49.330 millones en febrero a \$62.638 millones en marzo, registrando un incremento absoluto de **\$13.307 millones** en el período evaluado. Este comportamiento evidencia una evolución positiva en la curva de recuperación y ratifica que la dinámica del recaudo no solo se mantiene estable, sino que presenta señales claras de mejora, consistentes con el fortalecimiento operativo observado durante la ejecución contractual.

En consecuencia, desde la supervisión se concluye que las actividades desarrolladas por el contratista han generado resultados favorables en materia de recuperación de cartera, manteniendo una tendencia ascendente que contribuye positivamente al cumplimiento de las metas e indicadores institucionales de recaudo. De igual manera, se observa un avance significativo durante el trimestre, especialmente en el mes de marzo, lo que permite proyectar un comportamiento favorable para los períodos subsiguientes, siempre que se mantengan y fortalezcan las estrategias implementadas en la gestión de cobro y seguimiento.

Desde una perspectiva acumulada, el análisis del período comprendido entre septiembre de 2025 y marzo de 2026 evidencia una evolución progresiva y sostenida en la recuperación de cartera, alcanzando un recaudo acumulado de **\$62. 638.millones**. El comportamiento observado refleja una tendencia general de crecimiento en la gestión de recaudo, con resultados destacados en diciembre de 2025 y, especialmente, en marzo de 2026, mes en el cual se registró el mayor nivel de recuperación del período analizado.

Si bien durante enero de 2026 se presentó una disminución en el recaudo mensual frente al cierre de diciembre, en los meses posteriores se evidenció una recuperación favorable, pasando de \$7.697 millones en febrero a \$13.307 millones en marzo, lo que ratifica una reactivación significativa en la dinámica de recuperación de cartera y un fortalecimiento de las estrategias implementadas en la gestión de cobro.

En términos de ejecución contractual, el recaudo acumulado alcanzado a marzo de 2026 representa aproximadamente el **58 %** de la meta contractual máxima establecida en \$108.000 millones, permitiendo evidenciar un avance significativo en la curva de recaudo y una evolución positiva en el cumplimiento de los objetivos definidos.

No obstante, teniendo en cuenta la variabilidad presentada en algunos períodos, resulta necesario mantener y fortalecer las acciones de cobro y seguimiento sobre la cartera de mayor impacto financiero, con el propósito de sostener la tendencia ascendente observada y garantizar el cumplimiento de las metas contractuales durante los períodos restantes de ejecución.

3. Recomendaciones

Con fundamento en el comportamiento del recaudo observado entre septiembre de 2025 y marzo de 2026, así como en el incremento significativo evidenciado durante el mes de marzo, la supervisión formula las siguientes recomendaciones al contratista, orientadas a mantener y fortalecer la tendencia positiva de recuperación de cartera durante los períodos restantes de ejecución contractual:

En primer lugar, se recomienda continuar intensificando la gestión sobre expedientes de mayor cuantía y alto potencial de recuperación, priorizando aquellos casos con mayor impacto financiero, mediante la focalización de esfuerzos operativos y el seguimiento permanente a deudores estratégicos, con el propósito de mantener niveles crecientes de recaudo mensual.

Así mismo, se considera necesario fortalecer la gestión relacionada con la formalización, seguimiento y control de los acuerdos de pago suscritos, garantizando el monitoreo oportuno de su cumplimiento e implementando mecanismos de alerta temprana frente a posibles incumplimientos, a fin de activar de manera inmediata las acciones de cobro correspondientes.

De igual forma, se recomienda mantener el impulso de las acciones de cobro coactivo, especialmente aquellas relacionadas con la práctica oportuna de medidas cautelares, la agilización de actuaciones procesales y la priorización de expedientes con viabilidad jurídica y financiera, con el fin de consolidar la efectividad de la gestión de recaudo y sostener la mejora evidenciada en la curva de recuperación.

En línea con lo anterior, se sugiere fortalecer las estrategias de contacto y gestión persuasiva con los deudores, combinando herramientas de comunicación escrita, telefónica y seguimiento focalizado, asegurando adicionalmente la actualización permanente de la información de contacto y la trazabilidad integral de las actuaciones adelantadas.

Adicionalmente, la supervisión reitera la importancia de garantizar el registro oportuno, completo y consistente de la información en los sistemas de gestión y bases de seguimiento, como herramienta fundamental para la toma de decisiones, el control de la ejecución contractual y la validación de resultados asociados al recaudo.

Finalmente, se recomienda mantener mecanismos periódicos de seguimiento y evaluación de resultados, que permitan identificar oportunidades de mejora, adoptar medidas correctivas de manera oportuna y asegurar la sostenibilidad de la tendencia ascendente evidenciada durante el trimestre, orientando la gestión al cumplimiento integral de la meta contractual establecida.

4. Prórroga

Desde la supervisión contractual se informa que, conforme al análisis técnico, operativo, financiero y jurídico efectuado sobre la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios No. 03.197-2025 suscrito con ANDES BPO S.A.S., la supervisión y el subdirector de cobranzas, solicitó la prórroga del plazo de ejecución contractual hasta el 31 de julio de 2026, con el propósito de garantizar la continuidad y consolidación de las actividades de gestión de cobro, recuperación y recaudo de cartera adelantadas en favor de la UGPP. La solicitud se fundamentó en los resultados positivos evidenciados durante la ejecución del contrato, el comportamiento favorable del recaudo, la madurez operativa alcanzada por el modelo de gestión implementado y la necesidad de maximizar la recuperación de recursos públicos destinados al Sistema de Protección Social. Así mismo, se evidenció que la continuidad del contrato permite optimizar el uso de los recursos presupuestales respaldados mediante reserva presupuestal, fortalecer las estrategias de recaudo y materializar actuaciones y acuerdos de pago actualmente en curso, sin generar afectación adicional al presupuesto de la Entidad.

En este sentido, la solicitud de prórroga fue presentada y aprobada en el Comité Extraordinario de Contratación realizado el 27 de marzo de 2026, como una medida necesaria, conveniente y estratégicamente orientada a potenciar los resultados de recuperación de cartera y avanzar hacia niveles superiores de cumplimiento de las metas contractuales establecidas.

5. Facturación del mes de marzo de 2026

Con fundamento en el Informe de Gestión correspondiente al mes de marzo de 2026, presentado por el contratista Andes BPO S.A.S. en el marco del contrato No. 03.197-2025 suscrito con la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), la supervisión verificó la ejecución integral de las actividades operativas y jurídicas asignadas en los frentes de derechos de petición, retorno de embargos (PDC), cobro coactivo, gestión de cartera costo-beneficio, medidas cautelares y facilidades de pago, evidenciando el procesamiento de 15.644 expedientes; la atención de 1.000 PQRS; la gestión total de 5.555 radicados de embargos; la ejecución de envíos masivos de expedientes en costos beneficio (666), en estabilización de cartera (1.989), mandamiento de pago y pendiente mandamiento de pago (3.359); la gestión telefónica complementada con 20.101 SMS enviados como estrategia de contingencia, así como el avance en la gestión de 131 medidas cautelares decretadas y 45 expedientes gestionados de facilidades de pago.

En términos generales, se concluye cumplimiento de las obligaciones contractuales, con ejecución oportuna de las actividades asignadas y adopción de acciones de mejora para asegurar la continuidad y eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.



AURA CECILIA SEPÚLVEDA MAZA
SUPERVISORA CONTRACTUAL