

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 1 de 5		

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	A					
	25	11	20	31	12	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 5		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECÍFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERÍODO (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)

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 3 de 5		

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI	☒	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)

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 los meses de noviembre y diciembre de 2020.

Planilla: Noviembre: 9413217344 – Diciembre: 9414046982

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

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

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA <u>(2020)</u>
VALOR DEL CONTRATO	\$ 41.229.737,00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	0.00
VALOR A PAGAR (Si aplica)	\$ 4.216.678,00
VALOR EJECUTADO	\$ 41.229.737,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 0,00

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 4 de 5		

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.	5
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	5
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	5
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	5
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.	5
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula "Entregables" contemplado dentro del contrato	5
REEVALUACIÓN GENERAL		5
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 4		
Fecha: 12/02/2020		
Página 5 de 5		

FECHA DE ELABORACIÓN: 17/12/2020



FIRMA DEL SUPERVISOR

	Nombre funcionario	Cargo	Firma	Fecha
Revisó	Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez	Contratista VOT-GAC		17/12/2020
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
2020-0076

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."** Se adjunta como soporte de esta Certificación el informe de las actividades requeridas y ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 25 de noviembre al 31 de diciembre de 2020.

Adicionalmente, presentó los soportes de pago a la Seguridad Social en los cuales se verifica el cumplimiento de la obligación de pago de los aportes al sistema de Seguridad Social (Pensión, Salud y ARL), según lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1ro de la Ley 828 de 2003, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos en la Ley, así:

Mes declarado	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
Noviembre	9413217344	\$ 224,900	\$ 175,700	\$ 7,400
Diciembre	9414046982	\$ 224,900	\$ 175,700	\$ 7,400

La presente certificación se expide anticipadamente para efectos de cancelar la última cuenta de cobro No. 2020-012, de conformidad con lo establecido en las "CONDICIONES PARTICULARES, FORMA DE PAGO, PARÁGRAFO TERCERO" del Contrato No. 2020-0076, por motivo del cierre fiscal del año 2020, teniendo en cuenta los compromisos que el contratista debe mantener hasta la finalización del contrato y la forma como debe honrarlos.

La presente certificación se expide el 17 de diciembre de 2020, por valor de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE (\$4.216.678,00 M/CTE).

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los 17 días del mes de diciembre 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		17/12/2020
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 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

**INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL**

CUENTA DE COBRO No.: 2020-012	CONTRATO No.: 2020-0076
FECHA: 17 DE DICIEMBRE DE 2020	ENTREGADO POR: JUAN PABLO FORERO

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas para el pago Nro. 2020-012, conforme a lo establecido en el contrato Nro. 2020-0076.

ACTIVIDADES REALIZADAS DEL DIA 25 DE NOVIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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 DATA CREDITO y TRANSUNION.*
 - ✓ *Se genera proyección de certificación*
 - ✓ *Se remite para validación del abogado*

Dentro del periodo comprendido entre el 25 de noviembre al mes de diciembre de 2020 se validaron un total de 229 obligaciones, remitidas mediante los siguientes procesos:

CORREO	217
DEFENSOR	8
TUTELA	4
Total general	229

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 presentarían 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 229 casos referenciados, de los cuales, únicamente el 2% 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	225	98%
ESTABILIZADA	4	2%
	229	100%

- *A la fecha y hasta el cierre del mes de diciembre de 2020, se continuará con la gestión de las solicitudes remitidas, dentro de las cuales, se está adelantando el proceso de certificación*

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

de 167 obligaciones que serán susceptibles de procesos judiciales.

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 asignados 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 en este periodo, presentaron las siguientes tipologías:

REVISIÓN DETALLADA	209	91,27%
CONDONACIÓN	5	2,18%
PASO AL COBRO	2	0,87%
AJUSTE PLAN DE PAGOS	2	0,87%
REINTEGRO DE GIRO	2	0,87%
CENTRALES DE RIESGO	2	0,87%
APLICACIÓN ACUERDO DE PAGO	2	0,87%
AJUSTE PLAN DE PAGOS	1	0,44%
REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO	1	0,44%
APLICACIÓN DE PAGOS	1	0,44%
SALDO A FAVOR	1	0,44%
CONGELAMIENTO	1	0,44%
TOTAL	229	100,00%

A partir de estas tipologías se genera el siguiente análisis:

- Durante este mes 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 45 certificaciones, validando y certificando la correcta liquidación de cada uno de los créditos revisados. Adicionalmente se procedió con el apoyo en la gestión de 137 obligaciones con el fin de ajustar los intereses causados durante la vigencia del alivio periodo de gracia, esto con el fin de dar cumplimiento al fallo de la corte constitucional.

Por lo anterior, la tipología REVISIÓN DETALLADA, presenta la mayor participación en este periodo, representada por el 91.27% del total de las obligaciones validadas.

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

- Adicionalmente, se evidencia un aumento en la tipología de CONDONACIÓN, la cual, tiene

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

como principal orientación, los tramites de condonación por graduación, que una vez aprobados por el grupo de crédito recaen sobre el Grupo de Administración de cartera, para su aplicación. Dado que la aplicación de estas novedades está sujeta a una disponibilidad presupuestal y a procesos de validación adelantados por el área de crédito, la demora en estas solicitudes puede generar espacio para que los usuarios tomen acciones legales buscando agilizar la respuesta de fondo a su petición.

- *Las demás tipologías presentan una baja participación, sin embargo, se llevó a cabo su análisis buscando generar respuestas claras y de fondo a las solicitudes planteadas.*

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

- *Como líder del grupo de requerimientos se procedió:*

Para el cierre del mes de noviembre de 2020 se logró finalizar la gestión sin casos pendientes, de esta manera, dentro de la presentación mensual del defensor del consumidor llevada a cabo el día 16 de diciembre de 2020, se destaca que al cierre del mes anterior el Grupo de Administración de Cartera únicamente contaba con 9 casos vigentes, logrando así el cumplimiento del objetivo del grupo.

- *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 los insumos proporcionados. Dado que cada uno de los tramites remitido conlleva 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 la entidad.*

*Conforme con lo anterior, durante este periodo se procedió con la revisión y asignación de un total de **111** solicitudes remitidas al correo requerimientosvot@icetex.gov.co.*

- *De igual manera, se procedió con la asignación y revisión de la totalidad de requerimientos remitidos mediante el proceso de Defensor del Consumidor Financiero, velando por su trámite dentro del plazo establecido por la entidad. Conforme con lo anterior, se procedió con la revisión y asignación de **50** casos de este proceso.*
- *Dentro del proceso SIC- Facilita, se procedió con la revisión y asignación de **5** casos dentro de los tiempos establecidos por la entidad.*

Consolidado Requerimientos:

CORREO REQUERIMIENTOS	111
DEFENSOR	50
SIC-FACILITA	5
	166

- *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.*

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

Calendario - jpforero@icetex.gov.co							← Calendario - requerimientosvot@icetex.gov.co						
domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28
		9:00a. m. 3:30p. m.		2:30p. m. Gestión - Grupo d...					9:00a. m. Presentaci ón Equi...				
29	30	1 de dic.	2	3	4	5	29	30	1 de dic.	2	3	4	5
		2:00p. m. Reproces o cuent...	8:00a. m. 4:00p. m.	11:00a. m. 4:00p. m.	10:00a. m.				4:00p. m. Webinar - Hablen...				
6	7				+2		6	7					
		3:00p. m. Proceso SIC y de...	2:00p. m. 3:00p. m.	9:00a. m. 10:00a. m.	9:00a. m.				3:00p. m. Cierre de Gestión ...	7:30a. m. Audienca Jurisdic...			
13	14	15	16	17	18	19	13	14	15	16	17	18	19
		2:30p. m. Solicitud Estados ...	2:00p. m. 5:30p. m.	4:00p. m. Defensor y Reque...	9:00a. m. AUTORIZ ACION ...				5:30p. m. Novena navideñ...				
20	21	22	23	24	25	26	20	21	22	23	24	25	26
		4:00p. m. Extensión auxilios ...	2:00p. m. Apertura de inicia...										

- Se hace seguimiento a la productividad, remitiendo la productividad semanal del grupo de requerimientos para que esta sea tenida en cuenta en el comité de PQR.
- Se genera el informe correspondiente para consolidar el cuadro de control del mes de noviembre de 2020, evidenciando que el Grupo de Requerimientos realizó la atención de un total de 607 solicitudes de la siguiente manera:

PROCESOS	NOVIEMBRE
TUTELAS	97
DEFENSOR	59
SIC FACILITA	6
OTROS REQUERIMIENTOS	445
TOTAL REQUERIMIENTOS	607

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%
229/229	100%

Tratándose de requerimientos que ponen en riesgo reputacional y legal a la entidad, la totalidad de estos son gestionados dentro del plazo otorgado.

- De igual manera, de parte del grupo de requerimientos se continuará, con la atención de las solicitudes remitidas dentro de los diferentes procesos a cargo del grupo, con el fin de asegurar su atención total.

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, la cual fue remitida dentro de los plazos establecidos al correo de la persona encargada:

CONTRATO 2020-0076 JUAN PABLO FORERO FORERO

RE: BASE DE GESTIÓN DICIEMBRE DE 2020 - 1ER CORTE



Jenny Marcela Rodriguez
Para Juan Pablo Forero Forero

Responder Responder a todos Reenviar ...

martes 15/12/2020 6:50 p. m.

Buenos días,

Base de gestión primer corte del mes de diciembre del 25 de noviembre al 30 de diciembre, revisada la estructura sin novedad.

Actas de ajuste: No tiene pendiente.

PQRS: Los casos de pqrs deben ser tramitados en su totalidad para el cierre del año.

Defensor: Los casos de defensor deben ser tramitados en su totalidad para el cierre del año.

Mercurio: Por favor poner el pantallazo del soporte de la bandeja al día.

Cuenta de cobro: Entregar a Ingrid.

Tener en cuenta un segundo corte del 16 al 30 de diciembre de 2020, lo cual debe ser entregada el día 30 de diciembre de 2020.

Cordialmente,

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.

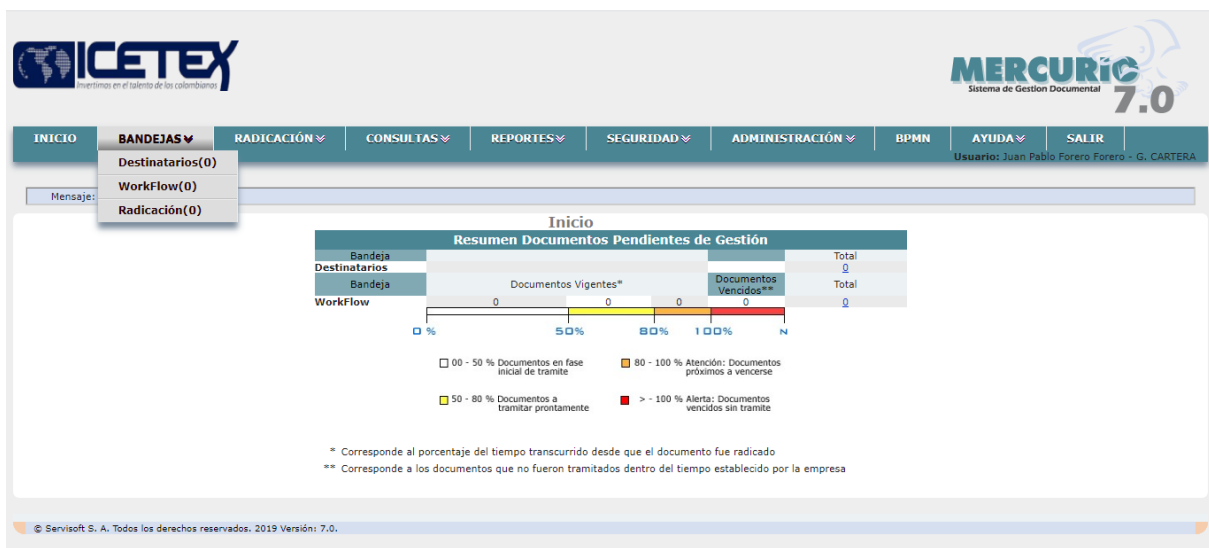
La gestión de SIC facilita y DCF se encuentra disponible en el sistema de gestión documental de la entidad Mercurio.

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.

Se adjunta imagen del aplicativo mercurio:



CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 17 días del mes diciembre 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		17/12/2020
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 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

INFORME DE GESTIÓN FINAL

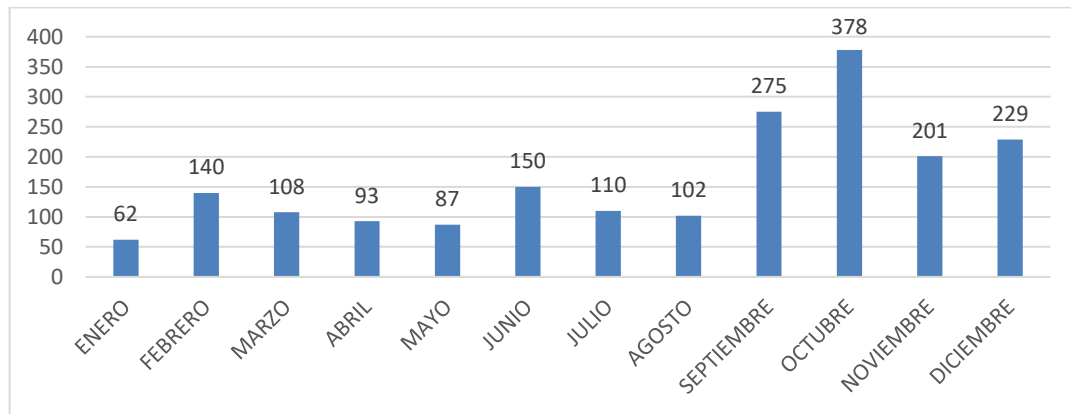
CUENTA DE COBRO No.: 2020-012	CONTRATO No.: 2020-0076
FECHA: DEL 09 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	ENTREGADO POR: JUAN PABLO FORERO

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas durante el año 2020, en cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato Nro. 2020-0076.

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

De acuerdo con lo anterior, durante el año 2020, se procedió con la validación de un total de 1.935 obligaciones, así:



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.

- Con el fin de buscar la estabilización de la cartera, se procedió con el análisis del comportamiento financiero de cada una de obligaciones asignadas a lo largo del 2020, en desarrollo del contrato, de esta manera, se procedió con el proceso de depuración y estabilización de la siguiente manera:

	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DEPURADAS	1.528,65	79%
ESTABILIZADAS	406,35	21%
	1.935	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 asignados 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 de la siguiente manera:

OTROS REQUERIMIENTOS	1642
DEFENSOR	72
TUTELA	201
SIC FACILITA	20

A continuación, se detalla la manera en la que fueron atendidos los requerimientos relacionados de manera mensual:

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
OTROS REQUERIMIENTOS	19	31	83	70	80	148	104	84	254	362	190	217
DEFENSOR	7	4	6	8	0	2	6	7	11	8	5	8
TUTELA	33	104	11	12	6	0	0	10	9	6	6	4
SIC FACILITA	3	1	8	3	1	0	0	1	1	2	0	0
	62	140	108	93	87	150	110	102	275	378	201	229

De la totalidad de los casos atendidos a lo largo del año 2020 se evidencian las siguientes tipologías:

TIPOLOGÍA	CASOS	Participación%
REVISIÓN DETALLADA	1088	56,23%
AJUSTE PLAN DE PAGO	257	13,28%
ACTUALIZACIÓN CENTRAL DE RIESGO	216	11,16%
REVISIÓN CASOS CGR	96	4,96%
CONDONACIÓN	70	3,62%
APLICACIÓN DE PAGOS	50	2,58%
ALIVIO COVID 19	26	1,34%
DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR	20	1,03%
APLICACIÓN DE ACUERDO DE PAGO	15	0,78%
RECIBO DE PAGO	14	0,72%
AJUSTE DE TASA DE INTERÉS	13	0,67%
REVERSAR PASO AL COBRO	13	0,67%
PASO AL COBRO	10	0,52%
EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	10	0,52%
RECOMPOSICIÓN (CONDONACIÓN)	8	0,41%
REINTEGRO DE GIRO	7	0,36%
DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS	6	0,31%
RECOMPOSICIÓN (REVIVIR SALDO)	6	0,31%
CONGELAMIENTO	4	0,21%
CAMBIO DE PLAZO	3	0,16%
PRORROGA	2	0,10%
VIABILIDAD PAZ Y SALVO FONDOS	1	0,05%
Total general	1935	

A partir de estas tipologías se genera el siguiente análisis para el año 2020:

- A lo largo del 2020 se evidencia que la tipología más representativa corresponde a REVISIÓN DETALLADA, de la cual se han atendido 1088 casos. Dentro 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.

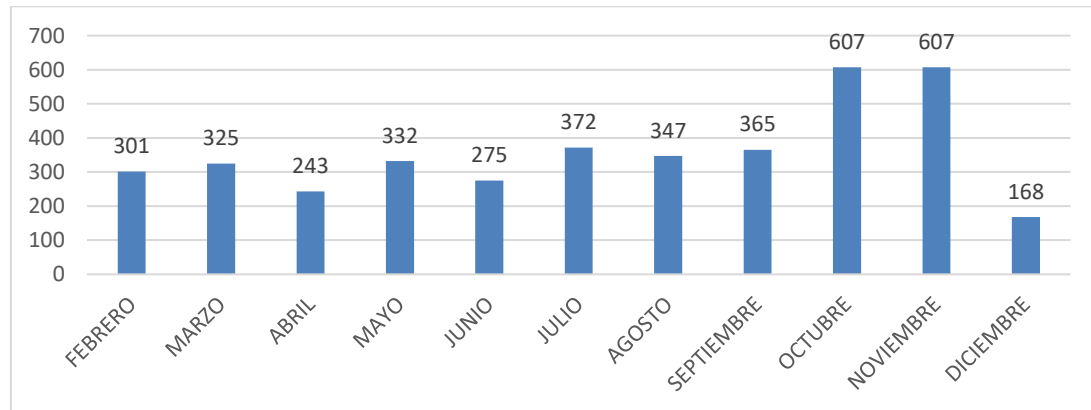
En ella también se encuentran contempladas las solicitudes remitidas por la OAJ, o el Grupo de Cobranzas, relacionadas con certificaciones para adelantar procesos de insolvencia económica, y demandas judiciales, en los cuales se genera un documento dando una explicación detallada del comportamiento de

CONTRATO 2020-0076 JUAN PABLO FORERO FORERO

financiero de la obligación y de los componentes del crédito otorgado, reflejando así su estado actual.

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

- La segunda tipología con mayor participación en el año 2020 corresponde a AJUSTE PLAN DE PAGO, esta se genera por las diferentes brigadas llevadas a cabo al interior del grupo de administración de cartera, mediante las cuales se ha procedido con la validación y ajuste de las obligaciones con el fin de corregir poblaciones que presentaban inconsistencias en los planes de pagos. Lo que ocasionaba una afectación directa en el cierre de cartera.
 - La tercera tipología más representativa, corresponde a 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.
 - Frente a la tipología correspondiente a CONDONACIÓN, tiene como principal orientación, los tramites de condonación por graduación, que una vez aprobados por el grupo de crédito recaen sobre el Grupo de Administración de cartera, para su aplicación. Dado que la aplicación de estas novedades está sujeta a una disponibilidad presupuestal y a procesos de validación adelantados por el área de crédito, la demora en estas solicitudes puede generar espacio para que los usuarios tomen acciones legales buscando agilizar la respuesta de fondo a su petición.
 - Las demás tipologías presentan una baja participación, sin embargo, se llevó a cabo su análisis buscando generar respuestas claras y de fondo a las solicitudes planteadas.
- 3. Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.**
- A partir del mes de febrero de 2020, me fue asignado el Grupo de Requerimientos, de esta manera, a la fecha se han atendido un total de 3942 solicitudes de la siguiente manera:



Dentro del proceso de requerimientos se procede con el análisis, asignación, revisión y firma de las certificaciones generadas por el grupo, con el fin de entregar insumo o respuesta final al solicitante, realizando un análisis completo de la cartera, y el estado financiero de cada una de las obligaciones

Conforme con lo anterior, mes a mes se generó la atención de la totalidad de los regimientos allegados al grupo de la siguiente manera:

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
TUTELA	133	95	43	51	64	115	95	116	97	97	35
DEFENSOR	76	59	108	99	106	113	103	113	59	59	22
SIC FACILITA	24	19	21	17	19	36	26	15	6	6	6
OTROS REQUERIMIENTOS	68	152	71	165	86	108	123	121	445	445	105
TOTAL	301	325	243	332	275	372	347	365	607	607	168

- De esta manera, 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 la entidad.
- De igual manera, se 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 lo anterior, se procedió con la revisión y asignación de casos de este proceso, velando por el cumplimiento de los tiempos de gestión establecidos por la entidad.
- Dentro del proceso SIC- Facilita, se procedió con la revisión y asignación de los casos dentro de los tiempos establecidos por la entidad.
- 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 de requerimientos para que esta sea tenida en cuenta en el comité de PQR.
- Se genera y remite tablero de control mensual.
- De igual manera, de parte del grupo de requerimientos se continuará, con la atención de las solicitudes remitidas dentro de los diferentes procesos a cargo del grupo, con el fin de asegurar su atención total.

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
<i>Actividades realizadas / actividades asignadas</i>	95%
1935/1935	100%

Entregables:

1. Informe mensual sobre las obligaciones específicas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.

Se hace entrega mensual del informe de gestión relacionando el cumplimiento de las obligaciones específicas, al igual que de la base de gestión, la cual fue remitida dentro de los plazos establecidos al correo de la persona encargada.

CONTRATO 2020-0076
JUAN PABLO FORERO FORERO

2. Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato.

Se hizo entrega mensual de la base de gestión a Jenny Marcela Rodriguez jmrodriguez.cont@icetex.gov.co; y se hace 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 uno de los requerimientos atendidos.

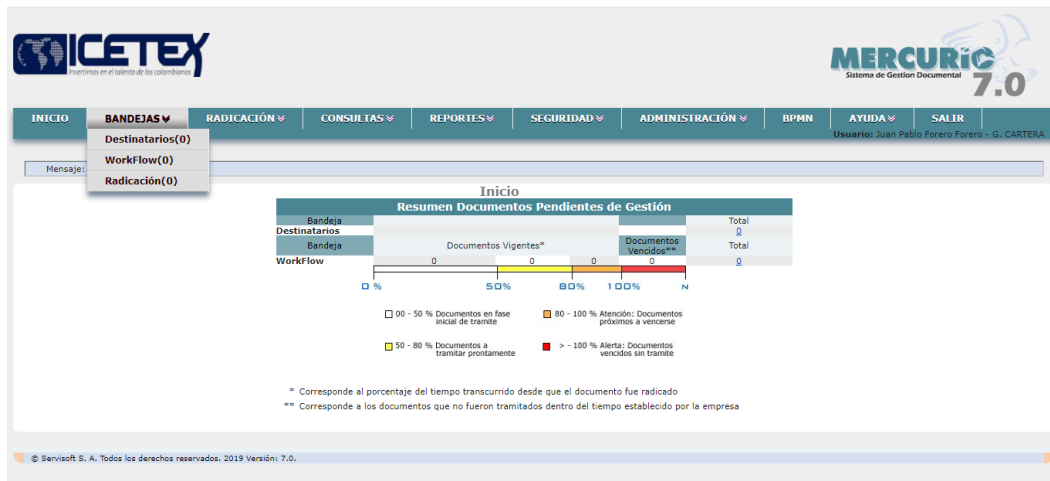
La gestión de SIC facilita y DCF se encuentra disponible en el sistema de gestión documental de la entidad Mercurio.

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.

Se adjunta imagen del aplicativo mercurio:



Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 17 días del mes diciembre 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		17/12/2020

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.