



# INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO 03.197.2025

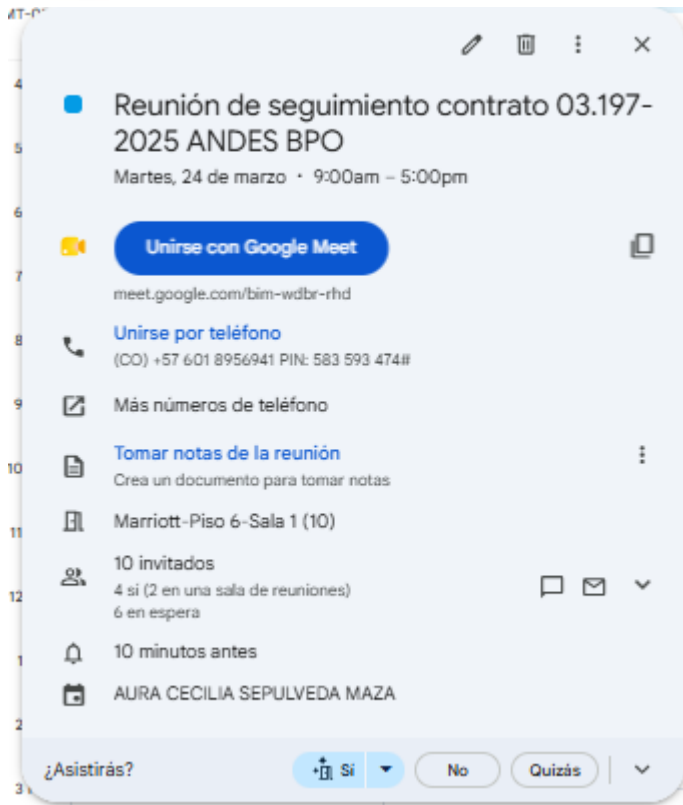
**Periodo supervisado:** 01 al 30 de abril de 2026

**Fecha del Informe:** junio 3 de 2026.

Durante el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril 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 abril, se llevó a cabo el miércoles 24 de marzo 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 continuó emitiendo lineamientos orientados a la adecuada planeación de las actividades a desarrollar durante el mes de abril, 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 abril 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 558 expedientes registrados en dicho estado. Estas comunicaciones fueron remitidas inicialmente el 13 de abril de 2026 y reiteradas el 27 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 disuasiva 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 respecto de los 100 expedientes asignados para gestión al final del período evaluado, se verificó la atención y resolución de 10 solicitudes.

## **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 1.995 oficios disuasivos a expedientes en estado **"Estabilización de Cartera"**, enviados en la fecha estipulada (22 de abril de 2026). Así mismo, se enviaron 7.821 oficios dirigidos a expedientes en estado **"Mandamiento de Pago"** y **"Pendiente Mandamiento de Pago"**, los cuales fueron remitidos el 10 de abril 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 para tal fin. 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 17.189 actuaciones registradas durante el mes de abril, 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 la consolidación de una capacidad operativa robusta y sostenida por parte del contratista. Entre septiembre de 2025 y abril de 2026, las actuaciones pasaron de 7.596 a 17.189 registros mensuales, manteniéndose en niveles significativamente superiores a los observados durante el segundo semestre de 2025.

Si bien en abril se registra una disminución del 14,5 % frente al máximo alcanzado en marzo (20.101 actuaciones), el volumen gestionado continúa siendo superior al

reportado en febrero (17.258 actuaciones) y representa más del doble de las actuaciones registradas en septiembre de 2025. Lo anterior evidencia la estabilidad de la operación y la capacidad del contratista para sostener altos niveles de productividad y gestión.

En términos generales, la evolución observada durante el período refleja la consolidación del modelo operativo implementado, el fortalecimiento de las estrategias de contacto y seguimiento, así como una gestión continúa orientada a dinamizar el proceso de recaudo y maximizar la recuperación de cartera. Los resultados alcanzados durante abril confirman la madurez operativa del servicio y la capacidad de respuesta frente a las necesidades del proceso, 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
ABRIL	17.189

### 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, fueron asignadas al contratista para la atención de 62 solicitudes presentadas por deudores en estado concursal, razón por la cual se proyectó su gestión durante el período evaluado, las cuales fueron gestionadas en su totalidad.

### 4. Gestión de medidas cautelares

En el marco de la planeación operativa definida para el período y en coordinación con el Grupo Interno de Trabajo (GIT), al corte del 30 de abril fueron asignados 732 radicados registrados en el respectivo Punto de Contacto (PDC) para su gestión. Como resultado del seguimiento realizado por la supervisión, se evidenció que el contratista gestionó 371 radicados durante el período evaluado, adelantando las actividades de revisión,

análisis y trámite correspondientes de acuerdo con los lineamientos operativos establecidos.

## **5. Gestión de solicitudes de los deudores**

En relación con la gestión de derechos de petición y demás solicitudes presentadas por los deudores, durante el período evaluado fueron asignadas 1.285 solicitudes, de las cuales, con corte al 30 de abril, permanecían pendientes de gestión 55. Lo anterior representa un avance del 95,7 % sobre el total de casos asignados.

La supervisión efectuó seguimiento permanente al estado de las solicitudes pendientes, verificando su análisis, trámite y respuesta, con el propósito de mitigar riesgos asociados al vencimiento de términos legales y garantizar la oportunidad, calidad, coherencia y suficiencia de las respuestas emitidas a los peticionarios.

Como parte de las actividades ordinarias de seguimiento contractual, la supervisión recordó al contratista la importancia de continuar garantizando el registro oportuno y la actualización permanente de las actuaciones realizadas en los sistemas de información, bases de datos y herramientas de seguimiento institucionales. Esta actividad se desarrolla de manera preventiva y periódica dentro del ejercicio de supervisión, con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión adelantada, facilitar los procesos de control y verificación contractual, y mantener la confiabilidad y consistencia de la información reportada.

## **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 abril de 2026 persistieron los efectos de la contingencia tecnológica asociada a la actualización de la plataforma sobre la cual opera el aplicativo "Mi Gestor", de conformidad con lo informado mediante la Circular de Instrucciones y Directrices Internas CI No. 0006 del 12 de marzo de 2026. En este sentido, el aplicativo permaneció

fuera de servicio hasta el 5 de abril de 2026, situación que continuó generando restricciones temporales en el acceso a la información y en la interoperabilidad con herramientas institucionales asociadas a la gestión de cobro, particularmente durante los primeros días del mes.

La supervisión verificó que dicha situación incidió de manera parcial en algunas actividades operativas relacionadas con la consulta de expedientes, la gestión documental, el trámite de radicados y el registro de actuaciones en los sistemas institucionales. No obstante, una vez restablecida la disponibilidad de la plataforma, las actividades operativas retomaron su desarrollo normal, permitiendo avanzar en la atención de los casos asignados y en la actualización de los registros correspondientes.

Durante el período evaluado, el contratista mantuvo la ejecución de las actividades contractuales mediante la aplicación de mecanismos de contingencia y priorización previamente definidos, orientados a garantizar la continuidad de la operación, la atención de actuaciones urgentes y el cumplimiento de los términos asociados a la gestión de cobro y a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Por su parte, la supervisión efectuó seguimiento permanente a la evolución de la contingencia y a las medidas adoptadas para mitigar sus efectos, verificando la normalización progresiva de la operación una vez restablecido el servicio. Así mismo, se constató que las actividades adelantadas permitieron mantener la trazabilidad de la gestión realizada y minimizar impactos sobre la ejecución contractual y el cumplimiento de los objetivos asociados a la recuperación de cartera.

## **Por parte del contratista**

### **Eficiencia operativa:**

El análisis integral efectuado por la supervisión sobre la gestión adelantada entre septiembre de 2025 y abril de 2026 permite evidenciar la consolidación de la eficiencia operativa del contratista, reflejada en la capacidad de mantener altos niveles de productividad, gestionar de manera simultánea múltiples frentes operativos y atender oportunamente los requerimientos asociados a la recuperación de cartera y a las solicitudes presentadas por los deudores.

En efecto, el comportamiento de las actuaciones registradas durante el período evidencia un fortalecimiento progresivo de la capacidad operativa implementada por el contratista. Aunque durante abril se observó una disminución frente al máximo alcanzado en marzo, el volumen de 17.189 actuaciones continúa ubicándose en niveles significativamente superiores a los registrados durante el segundo semestre de 2025 y representa más del doble de las actuaciones reportadas en septiembre de 2025. Este comportamiento demuestra la estabilidad de la operación, la consolidación del modelo de gestión implementado y la capacidad de sostener niveles elevados de intervención sobre la cartera asignada.

Adicionalmente, los resultados observados durante el período evaluado evidencian la efectividad de las estrategias de contacto y seguimiento implementadas, reflejada en la

ejecución de campañas masivas de gestión disuasiva, la atención de solicitudes de los deudores con un avance superior al 95 %, la gestión total de las solicitudes asociadas a deudores en estado concursal y el desarrollo permanente de actuaciones orientadas a fortalecer el recaudo y la recuperación de cartera.

En consecuencia, la supervisión concluye que el contratista mantiene niveles favorables de eficiencia operativa, evidenciando capacidad de adaptación frente a contingencias operativas, adecuada articulación de sus recursos humanos y tecnológicos, y una gestión continua orientada al cumplimiento de los objetivos contractuales. Estos resultados han contribuido de manera significativa al fortalecimiento de las estrategias de cobro y al avance de las metas institucionales asociadas a la recuperación de cartera.

Así mismo, como parte de las actividades ordinarias de supervisión contractual, se ha reiterado de manera permanente la importancia de continuar garantizando el registro oportuno, completo y actualizado de la información en las herramientas institucionales de seguimiento y control, con el fin de asegurar la trazabilidad de las actuaciones realizadas, la confiabilidad de la información reportada y la sostenibilidad de los niveles de eficiencia evidenciados durante la ejecución contractual.

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

Periodo contractual: septiembre de 2025 a julio 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 abril de 2026 se obtuvo un recaudo acumulado de \$ 79.352.386.377,68, equivalente al 73,47% de la meta máxima establecida. El saldo pendiente frente a la meta máxima asciende a \$ 28.647.613.622,32

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
abr-26	\$ 16.714.381.741,08	\$ 79.352.386.377,68

Durante el período comprendido entre septiembre de 2025 y abril de 2026 se evidenció un comportamiento favorable y sostenido en la gestión de recuperación de cartera, reflejado tanto en el incremento de los valores recaudados como en el fortalecimiento de las acciones operativas implementadas en el marco de la ejecución contractual.

Particularmente durante 2026, el recaudo mensual presentó una evolución positiva. En enero se obtuvo una recuperación por valor de \$5.902 millones, mientras que en febrero el recaudo ascendió a \$7.697 millones, representando un incremento aproximado del 30,4 % frente al mes anterior. Posteriormente, en marzo se alcanzó un recaudo de \$13.307 millones, registrándose un crecimiento del 72,9 % respecto de febrero. Esta tendencia favorable continuó durante abril, período en el cual se obtuvo un recaudo de \$16.714 millones, equivalente a un incremento adicional del 25,6 % frente al resultado alcanzado en marzo y constituyéndose en el mayor recaudo mensual registrado durante toda la ejecución contractual.

En términos acumulados, el recaudo pasó de \$62.638 millones al cierre de marzo a \$79.352 millones al finalizar abril, registrando un incremento absoluto de \$16.714 millones durante el período evaluado. Así mismo, entre enero y abril de 2026 el recaudo mensual pasó de \$5.902 millones a \$16.714 millones, lo que representa un crecimiento acumulado cercano al 183 %, evidenciando un fortalecimiento progresivo en la gestión de recuperación de cartera y en la efectividad de las estrategias de cobro implementadas.

Este comportamiento resulta consistente con el fortalecimiento operativo evidenciado durante la ejecución contractual, caracterizado por el incremento en el volumen de actuaciones, la ampliación de las estrategias de contacto con los deudores, la ejecución de campañas masivas de gestión disuasiva y el seguimiento permanente a la cartera asignada.

En consecuencia, la supervisión concluye que las actividades desarrolladas por el contratista continúan generando 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. Los resultados obtenidos durante abril ratifican la consolidación de la gestión operativa y permiten evidenciar una mejora sostenida en los niveles de recaudo alcanzados durante la vigencia.

Desde una perspectiva acumulada, el análisis del período comprendido entre septiembre de 2025 y abril de 2026 evidencia una evolución progresiva y sostenida en la recuperación de cartera, alcanzando un recaudo acumulado de \$79.352 millones. El comportamiento observado refleja una tendencia general de crecimiento en la gestión de recaudo, con resultados destacados en diciembre de 2025, marzo de 2026 y, especialmente, abril de 2026, mes en el cual se registró el mayor nivel de recuperación de todo el período analizado.

Si bien durante enero de 2026 se presentó una disminución en el recaudo mensual frente al cierre de diciembre de 2025, los meses posteriores evidencian una recuperación sostenida y creciente, pasando de \$7.697 millones en febrero a \$13.307 millones en marzo y a \$16.714 millones en abril. Lo anterior confirma el fortalecimiento de la dinámica de recuperación de cartera y la efectividad de las estrategias implementadas para la gestión de cobro.

En términos de ejecución contractual, el recaudo acumulado alcanzado a abril de 2026 representa aproximadamente el 73,47% de la meta contractual máxima establecida en \$108.000 millones, evidenciando un avance significativo en la curva de recaudo y una evolución favorable en el cumplimiento de los objetivos definidos. No obstante, resulta necesario continuar fortaleciendo las acciones de cobro y seguimiento sobre la cartera

de mayor impacto financiero, con el propósito de mantener la tendencia positiva observada y asegurar el cumplimiento integral de las metas contractuales durante los períodos restantes de ejecución.

### **3. Recomendaciones**

Con fundamento en los resultados observados durante el período comprendido entre septiembre de 2025 y abril de 2026, particularmente en el comportamiento favorable del recaudo registrado durante los meses de marzo y abril, así como en la consolidación de la capacidad operativa evidenciada por el contratista, la supervisión formula las siguientes recomendaciones orientadas a mantener y fortalecer los resultados alcanzados durante los períodos restantes de ejecución contractual.

En primer lugar, se recomienda continuar priorizando la gestión sobre los expedientes de mayor cuantía y alto potencial de recuperación, focalizando los esfuerzos operativos en aquellos casos que representen un mayor impacto financiero para la Entidad, con el propósito de sostener los niveles de recaudo alcanzados y maximizar los resultados de la gestión de cobro.

Así mismo, se considera pertinente mantener y fortalecer las estrategias de contacto disuasivo implementadas durante el período evaluado, incluyendo el envío de oficios disuasivos, las campañas de contacto telefónico y las actividades de seguimiento a los deudores, teniendo en cuenta que dichas acciones han contribuido al incremento de las actuaciones y al comportamiento favorable del recaudo observado durante los últimos meses.

De igual forma, se recomienda continuar fortaleciendo la gestión relacionada con las facilidades de pago y demás mecanismos de normalización de obligaciones, garantizando el adecuado seguimiento a las solicitudes radicadas, la verificación oportuna del cumplimiento de los acuerdos suscritos y la implementación de mecanismos preventivos que permitan identificar de manera temprana posibles situaciones de incumplimiento.

Respecto de la gestión coactiva, se sugiere mantener el impulso de las actuaciones procesales y de las estrategias de recuperación implementadas, promoviendo la

priorización de expedientes con viabilidad jurídica y financiera, la adecuada gestión de las medidas cautelares y el seguimiento permanente a los procesos con mayor potencial de recaudo.

Así mismo, se recomienda continuar fortaleciendo la coordinación entre los diferentes frentes operativos del contrato, con el fin de asegurar una atención integral de la cartera asignada, optimizar el aprovechamiento de la información disponible y mantener la articulación entre las actividades de recaudo, gestión documental, atención de solicitudes y seguimiento a los expedientes.

Como parte de las actividades ordinarias de supervisión contractual, se reitera la importancia de continuar garantizando el registro oportuno, completo y consistente de las actuaciones realizadas en los aplicativos institucionales, sistemas de información y bases de seguimiento, con el propósito de asegurar la trazabilidad de la gestión adelantada, facilitar los procesos de control y verificación contractual y mantener la confiabilidad de la información utilizada para la medición de resultados.

Finalmente, teniendo en cuenta que al cierre de abril de 2026 se ha alcanzado aproximadamente el 73,5 % de la meta contractual máxima de recaudo, se recomienda mantener los mecanismos periódicos de seguimiento y evaluación de resultados, identificando oportunamente oportunidades de mejora y acciones de fortalecimiento que permitan sostener la tendencia positiva observada y contribuir al cumplimiento integral de las metas contractuales previstas para la vigencia.

#### **4. Facturación del mes de abril de 2026**

Con fundamento en el Informe de Gestión correspondiente al mes de abril 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 de las actividades operativas y jurídicas asociadas a los diferentes componentes del servicio, evidenciando resultados favorables en la gestión de recuperación de cartera, atención de solicitudes de los deudores y apoyo a los procesos de cobro.

Durante el período evaluado se verificó la ejecución de 17.189 actuaciones sobre 15.644 expedientes intervenidos; la gestión de 1.285 solicitudes presentadas por los deudores, alcanzando un nivel de atención del 95,7 %; la atención integral de 62 solicitudes asociadas a deudores en estado concursal; la gestión de 371 radicados relacionados con medidas cautelares; la ejecución de campañas masivas de contacto mediante el envío de 558 oficios disuasivos a expedientes en etapa de costo-beneficio, 1.995 oficios a expedientes en estado de estabilización de cartera y 7.821 oficios dirigidos a expedientes en estado de mandamiento de pago y pendiente de mandamiento de pago.

Así mismo, se verificó la continuidad de las actividades asociadas a la gestión de facilidades de pago, evidenciándose la atención y resolución de 10 solicitudes de un total de 100 expedientes asignados para gestión durante el período. De igual forma, se



## INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO 03.197.2025

constató el desarrollo de actividades de contacto telefónico, seguimiento a deudores, validación documental, organización de expedientes, registro de actuaciones y actualización de información en los aplicativos y herramientas institucionales de seguimiento.

Los resultados obtenidos durante abril permitieron alcanzar un recaudo mensual de \$16.714.381.741,08, constituyéndose en el mayor valor de recuperación registrado durante la ejecución contractual y elevando el recaudo acumulado a \$79.352.386.377,68, equivalente aproximadamente al 73,5 % de la meta contractual máxima establecida.

En términos generales, la supervisión concluye que el contratista dio cumplimiento a las obligaciones contractuales objeto de verificación durante el período evaluado, ejecutando oportunamente las actividades asignadas y manteniendo niveles favorables de productividad, seguimiento y gestión, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a la recuperación de cartera y al fortalecimiento de las estrategias de recaudo implementadas por la Entidad.

AURA CECILIA SEPÚLVEDA MAZA  
SUPERVISORA CONTRACTUAL