

INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO 126 DE 2020

Área: Vicepresidencia Cesantías y Crédito

Supervisor del Área: Alberto González Amado

Profesional de apoyo: Carmen Rivero Mejía – Grupo Leasing

Apoyo a la supervisión: Luis Miguel Ramirez – Grupo Leasing
Juan David Lopez - Grupo Leasing

Período evaluado: Marzo de 2021

Contratista: **TCI SOFTWARE S.A.S No.126 de 2020**

CONTEXTUALIZACION

Supervisión al contrato de prestación de servicio No. 126 suscrito el 3 de octubre de 2020, celebrado entre Fondo Nacional del Ahorro y TCI Software SAS, que tiene como objeto “Administración, control, seguimiento y pago de obligaciones tributarias, y demás obligaciones asociadas a los bienes dados en leasing habitacional. Así mismo, realizar inspecciones, gestiones necesarias y otorgar respuestas ante las entidades públicas, personas jurídicas, personas naturales, entre otros. Adicionalmente, administración, saneamiento y venta de bienes restituidos”

Valor Contrato	Mil ochocientos sesenta millones doscientos treinta y ocho mil cuatrocientos ochenta pesos (\$1.860.238.480)
Vigencia Contrato	11/11/2020 al 10/11/2021
Ubicación donde se ejecutará el contrato	A nivel Nacional
Póliza de Seguro	21-45-10134758 de 24/11/2020 Seguros del Estado
Vigencia de Cumplimiento	Desde 11-11-2020 Hasta 11-03-2022
Vigencia Salarios y Prestaciones Sociales	Desde 11-11-2020 Hasta 11-11-2024
Vigencia Calidad del Servicio	Desde 11-11-2020 Hasta 11-03-2022
Rubro presupuestal	Núm. 2.1.2.1.04.00.04-Legalizacion de Crédito

OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento y supervisión del cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas en el estudio previo y sus anexos, formalizadas según lo expuesto en el contrato 126 de 2020 contenido en la plataforma SECOP II, en el anexo de condiciones generales asociado, en el Acuerdo de Niveles de Servicio y el acta de inicio suscritas por el contratista y el Fondo Nacional del Ahorro.

Objetivos Específicos

- Verificar, revisar y monitorear la debida ejecución de las especificaciones para el alcance del objeto contractual.
- Controlar la ejecución presupuestal.
- Evaluar la ejecución del contrato y al contratista.

A. DESARROLLO DEL OBJETO CONTRACTUAL

1. Elaboración y actualización del inventario de activos leasing habitacional

El FNA en cumplimiento de las condiciones contractuales, entregó al contratista base en Excel de los contratos activos de Leasing Habitacional al 30 de junio de 2020 la cual se actualizó al 31 de diciembre de 2020 para la construcción y actualización del inventario, la cual debe manejarse en el modelo de informe CISA – SIGA para la consolidación de la información. Es importante anotar que el seguimiento se realiza en dos estudios paralelos, considerando el alcance planteado para cada base de datos entregada. Adicionalmente la volumetría de contratos e inmuebles administrados puede variar mes a mes, considerando los contratos ya cancelados e inmuebles transferidos a los locatarios.

Como resultado de la obligación antes descrita, se concluyó:

Formula de medición: Número de Activos LH No Inventariados/ Total Número de Activos Leasing Habitacional						
Base I. (Corte 30/6/20) Activos de Contratos vigentes de LH	Activos LH validados en el periodo	Avance esperado del periodo	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
9742	9741	100.00%	99.99%	99.99%	SI	NO

LH – Leasing Habitacional

Formula de medición: Número de Activos LH No Inventariados/ Total Número de Activos Leasing Habitacional						
Base II. (Corte 31/12/20) Activos de Contratos vigentes de LH	Activos LH validados en el periodo	Avance esperado del periodo	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
508	362	70.00%	71.26%	100.00%	SI	NO

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe SIGA-CISA - Inventario:

1. En el cuadro resumen de inventario se relaciona que se han validado 10250 inmuebles, de los cuales como propietario figura el FNA para 10243 y otros propietarios 8, lo que denota un total de 10251 inmuebles. TCI Software realiza el ajuste correspondiente confirmando que son 8 inmuebles que figuran como de otros propietarios.

De igual manera se realizaron las correcciones en la base de datos presentada por TCI Software, identificándose 8 casos de no propiedad del FNA con las correspondientes marcaciones.

2. Se reporta en el informe que se administran 10.250 inmuebles actualmente, contra el mes inmediatamente anterior donde se administraban 10.265 activos. Inicialmente se dio aclaración sobre transferencia de 10 inmuebles, lo cual fue complementado por TCI Software asociando los 15 inmuebles.

De igual manera se da claridad frente al número de contratos administrados, donde se reportan actualmente 8.153 contratos de leasing habitacional, contra el mes inmediatamente anterior se administraban 8.166 contratos.

Sumado a lo anterior se ajusta la base frente al número de inmuebles en Mayor Extensión correspondiente a 1.856.

3. Se mencionan 125 casos de liquidación presuntiva para Bogotá sin número de cédula catastral, pero en la base solo se distinguen 123 en liquidación presuntiva, así no cuenten de igual manera con número de cedula catastral. Contratos 201908088-2 y 202008619-3. (EF)
4. Al realizar un análisis de las validaciones realizadas por TCI frente a la Base II, se verifica un total de 362 inmuebles validados, cumpliendo con lo escrito en el ANS.
5. El FNA está realizando las gestiones de otorgar permiso de acceso a la plataforma WorkManager para consulta de documentos legales del locatario, para que TCI Software, de acuerdo con sus solicitudes, pueda tener acceso a la información documental, en especial la asociada a 146 contratos pendientes por validar que deben ser entregados.
6. Dentro del informe se da aclaración frente a 1593 casos que reportan área de terreno igual a 0MTS2. Dentro de la base de datos se encuentran 1508 casos sin ningún tipo de observación, que a pesar de que en el informe se menciona que hay estados de cuenta o liquidaciones que no traen la información, deberían contar con esta observación dentro de la base de datos para mantener la uniformidad de la información.

Se aclara por TCI Software que los casos que tienen asignado una tipología en la observación corresponden a que se tiene la información, pero viene con valor \$0 o que por el contrario corresponden a otro campo, no obstante, como se comentó anteriormente, deberían contar con la observación asociada dentro de la base. (EF)

7. El FNA se encuentra realizando validaciones para verificar los inconvenientes presentados con la plataforma Datasoft, de manera que se pueda reestablecer el acceso al 100% de la información documental asociada con los contratos de leasing habitacional a TCI Software y así se realice la actualización oportuna del inventario. Se realizará mesa de trabajo conjunta para identificar y solventar los problemas de descarga documental. Es de anotar que este inconveniente no se presenta en todas las consultas realizadas por TCI.
8. Se sugiere a TCI Software incluir en el avance presentado en actualizaciones de estado jurídico de inmuebles en el periodo, que a pesar de visualizarse dentro del informe de VURs. Esta casilla hace parte del informe SIGA-CISA y debe estar debidamente diligenciada a medida que se realizan las consultas de VURs, que actualmente corresponden a 1098 casos y en el presente solo se reflejan 146 casos.
9. En la base se marcan en observaciones 48 casos con Estado de Cuenta, lo cual aclara TCI Software que esta marcación obedece a que en este documento no se encuentra relacionada la información a consultar, la cual puede corresponder a la fecha del avalúo o valor catastral, áreas, entre otros.

Frente a esta aclaración, se sugiere a TCI Software que discrimine cada condición para tener claridad en cada observación realizada.

Resultado. La actualización del inventario realizada por el contratista se encuentra dentro del margen esperado de acuerdo con lo validado, a pesar de los inconvenientes presentados en la plataforma Datasoft.

Sanción. No aplica

2. Reportar Novedades VUR con respecto a embargos, demandas, limitaciones, medidas cautelares, etc.).

De acuerdo con los criterios establecidos para generar la necesidad de validación de cualquier tipo de gravámenes que recaigan sobre los activos asociados a operaciones de Leasing Habitacional, pero dejando claridad que TCI será responsable del reporte de cualquier tipo de medida que recaiga sobre cualquiera de los activos leasing habitacional. A fecha de corte 31 de marzo se solicitaron y verificaron 131 VURs, de acuerdo con la discriminación realizada para cada evento.

No se validó por mora superior a 90 días por concepto de administración el VUR del contrato 201802358-3A, que reporta en cobro jurídico y mora superior a 252 días, lo que puede generar riesgo para el FNA y para los mismos locatarios. Adicional a lo anterior, TCI no solicitó 1 VURs (001-1273124 – 423 días), viendo con preocupación el caso de 423 días en mora correspondiente al 2019, lo cual puede colocar en riesgo al FNA. (EC)

Se verifica por TCI Software la revisión de los VURs 01N-5454571 – 232 días; 001-5437803 – 282 días y 190-177171 – 192 días.

Dentro de la base entregada se observa en la columna denomina trámites en curso se reportan dos tipologías como 2019 – 051 – 3 – 4338 26/11/2019 y 2020-314-6-7951 30/12/2020, que de acuerdo con las aclaraciones brindadas el mes anterior, se verificarían en el mes de marzo. Se realizó la gestión por TCI Software, aclarando en el presente informe que para el primer caso se radico Derecho de Petición ante registro para que brinde claridad frente al trámite en curso, del cual se espera respuesta dentro de los tiempos establecidos para tal fin. Con relación al segundo caso se aclara que obedece a reforma del RPH, lo cual no denota riesgo para el Fondo.

Para el caso donde se reportó en febrero que se encontraba en trámite de embargo por mora en administración, el cual a la fecha se encuentra en proceso de anulación del trámite considerando que la obligación ya se encuentra al día desde la fecha del reporte, se está a la espera del paz y salvo correspondiente y se radico un nuevo derecho de petición a la firma de abogados que instauro el instrumento, para que se haga llegar al FNA el soporte que se encuentra levantada la medida cautelar. Es de anotar que a la fecha no se encuentra ninguna anotación al respecto dentro del certificado de tradición y libertad.

TCI Software remite la validación VURs fuera de la fecha acordada. No se cumplió compromiso de envío de las revisiones en el tiempo esperado de los 56 casos que antes figuraban como no propiedad y de los cuales se pretendía verificar los 8 reportados actualmente, sobre los cuales se debe hacer la gestión pertinente por el FNA.

Dentro de la información reportada, se observa fruto del seguimiento al caso del contrato 201907109-3, donde figura como propietario a Alianza Fiduciaria, se realizaron validaciones

y se remite el caso para que el FNA realice las verificaciones pertinentes frente al registro de la propiedad y levantamiento de hipoteca.

No obstante, lo anterior y considerando lo reportado en el informe del mes de febrero, al comparar contra la base de inventario, no figura como en propiedad de un tercero, sino que se marca "Si" en pertenencia y porcentaje de pertenencia 100%, lo cual debe corresponder para mantener la uniformidad de la información. (EF)

Frente al caso del contrato 201905253-2 donde figura una anotación en el CTL 001-1270282 de hipoteca no levantada a favor de Davivienda y se marca como libre, no debe marcarse en ese estado hasta que sea aclarado debidamente. Se dará traslado del caso al área jurídica del FNA para las validaciones pertinentes y si obedece a un error de registro.

No. De inmuebles requeridos para revisión por parametrización	Validaciones jurídicas realizadas	Ejecución esperada	Ejecución realizada	Cumplimiento
131	131	100.00%	100%	98%(*)

(*) Quedaron pendientes por validar los 3 VUR no requeridos antes descritos.

Resultado. La gestión frente a la revisión de VURs se encuentra dentro de márgenes de aceptación razonables, aunque debe apuntar al cumplimiento de verificación del 100% de los casos que así lo requieran dentro de cada periodo.

Nota. Se realizarán las gestiones internamente dentro del FNA de los casos especiales identificados.

3. Seguimiento y validación de obligaciones tributarias asociadas al activo leasing.

IMPUESTO PREDIAL.

Es importante anotar que el seguimiento se realiza en dos estudios paralelos, considerando el alcance planteado para cada base de datos entregada.

MES 2 (MARZO 2021)						
Base I. (Corte30/6/20) Contratos LH en administración	Contratos LH validados por prediales en el periodo	Avance esperado del periodo	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
9742	9741	100.00%	99.99%	99.99%	SI	NO

MES 3 (MARZO 2021)						
Base II. (Corte31/12/20) Contratos LH en administración	Contratos LH validados por prediales en el periodo	Avance esperado del periodo	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
508	362	70.00%	71.26%	100.00%	SI	NO

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe Impuestos – Corte Marzo:

1. TCI Software realizó en el periodo el pago de impuesto predial correspondiente a un activo asociado al Convenio Hábitat el cual fué reportado en su momento al día por el contratista.

Al realizar la validación necesaria para su verificación en atención a un requerimiento de la Secretaria de Hacienda Distrital se observó que se encontraba en mora y sin un soporte de pago asociado, generando afectaciones internas dentro del FNA de orden operativo, contable y de administración. (EC)
2. Dentro de la relación de titularidad en materia de impuestos, la actualización de 6393 casos al corte del periodo se considera aceptable y en cumplimiento de lo establecido en los comités gerenciales.
3. Se observan 15 casos en mora de vigencia 2019 en mora, de los cuales se asocia a un predio en mayor extensión (190-174773). Frente a las aclaraciones brindadas por TCI Software, se debe prestar principal atención, realizar el seguimiento respectivo, aviso inmediato al FNA y solicitar la respectiva autorización de pago, de los casos donde para los 13 inmuebles de CTL de Villavicencio, los cuales se encuentran con reclamación ante la Secretaria de Hacienda, ya que salieron en mora por trámite de desenglobe con un alto grado de riesgo para el FNA por las alturas de las moras.
4. Se relaciona 1 casos en mora con acuerdo de pago del locatario. La locataria realiza aportes parciales a la facturación que son habilitados por el Municipio de Medellín, el día 21/04/2021, se remitió el PODER para que ella solicitara nuevamente la autorización y reliquidación de la facturación. Para este caso se solicita a TCI Software realizar periódicamente seguimiento del cumplimiento.
5. Con relación a los 15 casos de moras de constructoras vigentes, se da claridad por TCI Software que a la fecha no se ha obtenido respuesta por parte de las entidades frente a los derechos de petición radicados y los casos se elevarán a proceso de tutela.
6. Se identifican 15 casos de reclamaciones interpuestas por los locatarios ante las Secretarías de Hacienda. TCI Software menciona que cuentan con los correos remitidos a los locatarios donde se relaciona el poder otorgado para cada reclamación y todos los respectivos soportes. Los locatarios afirmaron realizar la correspondiente gestión, no obstante, se solicita a TCI Software realizar el seguimiento correspondiente en cada caso y presentar el estado de resultado de gestión.
7. En observaciones se marcan en Mayor extensión 399 predios, siendo cerca de 1856, lo cual debe corresponder independientemente de la base que se consulte para mantener uniformidad de la información. (EF)

8. Se identifican 27 casos con moras superiores a 360 días, de los cuales 14 se encuentran en un rango entre 600 y 1000 días que corresponden a los que se citaron en el numeral 2 de este capítulo y sobre los cuales se realizaron las recomendaciones correspondientes por los riesgos implícitos que pueden generarse hacia el FNA. A pesar de acatarse un plan masivo de pagos, los casos de moras consideradas como relevantes por tener más de 360 días en mora, debieron subsanarse como prioridad. (EC)

Resultado. El control de prediales cumple con lo estipulado en el ANS de acuerdo con cada base entregada.

Sanción. No aplica

VALORIZACION.

Dentro del informe se menciona que se gestionaron para este concepto 8.049 contratos de 8.153. Es importante acotar, que el seguimiento se realiza en dos estudios paralelos, considerando el alcance planteado para cada base de datos entregada.

Base I. (Corte30/6/20) Contratos LH en administración	Contratos LH validados por valorización en el periodo	Avance esperado del periodo	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
7762	7757	100.00%	99.9%	100.00%	SI	NO

Base II. (Corte31/12/20) Contratos LH en administración	Contratos LH validados por valorización en el periodo	Avance esperado del periodo	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
391	292	70.00%	74.68%	100.00%	SI	NO

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe Valorización – Corte Marzo:

1. Se reportan cinco casos pendientes por validar de la base I, que se encontraban pendientes de igual manera en febrero y los cuales se reportaron como “no aplica el servicio” para el mes de enero. Es de acotar que a la fecha debía tenerse actualizado el 100% de la base I e independientemente de las dificultades para el acceso de la información, lo reportado debe ser consecuente en cada mes y/o contar con los soportes pertinentes, además de ultimar gestiones para acceder a la información del estado de impuesto de valorización así la entidad responsable no brinde respuesta.
2. Frente al caso reportado de mora por mayor extensión, TCI Software realizó el trámite de la consecución de la información para la interposición de acción de tutela a nombre del FNA, ya que no se ha obtenido respuesta por parte de la constructora ni por parte del IGAC.

3. Teniendo en cuenta que el gravamen por valorización se encuentra en función de los proyectos que se puedan asociar dentro de cada localidad de acuerdo con las resoluciones en función de las obras publicas proyectadas, se considera se debe tener especial atención cuando se realice el reporte, al realizar una marcación asociada a que no aplica el servicio o a que se encuentra al día, ya que la fuente generadora para cada caso es diferente.

Resultado. El control por valorización se encuentra dentro de los márgenes establecidos en los ANS

Sanción. No aplica

4. Seguimiento y validación de obligaciones por Cuotas de Administración

Para el total de contratos administrados mencionados (8153) se mencionan como validados para la fecha de corte 31 de marzo (8000).

Base I. (Corte 30/6/20) Contratos LH y sometidos a PH en administración	Contratos LH validados por administración en el trimestre	Avance esperado del trimestre	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
7762	7749	100.00%	99.83%	100%	SI	NO

Base II. (Corte 31/12/20) Contratos LH y sometidos a PH en administración	Contratos LH validados por administración en el trimestre	Avance esperado del trimestre	Avance real ejecutado	Cumplimiento	ANS	SANCION
391	251	60.00%	64,19%	100.00%	SI	NO

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Informe Administración – Corte Marzo:

1. Se reportan 45 casos que no se encuentran sometidos a Reglamento de Propiedad Horizontal y se indica que no aplica servicio temporalmente, ya que de acuerdo con lo aclarado por TCI, a la fecha no se ha constituido legalmente la administración.
2. Para el caso reportado como “Cesión de derechos”, el Fondo informo a TCI Software los datos de los locatarios nuevos para actualización dentro de la base de datos, lo cual se procedió a realizar por el contratista.
3. Se reportan 284 casos con moras por administración superior a 90 días, observándose 157 que superan 180 días y 64 más de 360 días, lo cual no está acorde con los lineamientos del FNA frente a realizar el pago de estas carteras con moras tan altas considerando los riesgos a que se ve expuesto el FNA. (EC)

Frente a este punto TCI Software manifiesta que no es posible tener estas cifras en cero (0) siempre habrá activos con mora superior a 90 días, además que en ningún momento se han comprometido a mantener en cero (0) esta altura de mora. Con relación a este aspecto, es claro para el FNA que no es posible mantener en cero (0) los días en mora por administración y en ningún aparte se está solicitando tal resultado, sin embargo, prima y es de interés para el FNA que dentro del plan de pagos se deben cerrar en primera instancia los casos de moras que por su altura puedan generar hacia el fondo cobros prejurídicos, jurídicos y posibles embargos, involucrando los posibles riesgos que estas condiciones pueden generar al FNA y su buen nombre.

TCI Software manifiesta, además, que la anotación es válida y que se entiende y están alineados con el tema y para demostrarlo se comulga con el compromiso de continuar mitigando y bajando los indicadores de morosidad ≥ 90 pero están en desacuerdo que se indique como un error. Con relación a este punto es importante anotar que el FNA no se encuentra cuestionando la gestión de pagos realizada, sino a la priorización de los casos gestionados, lo cual, si puede traer requerimientos jurídicos y económicos hacia el fondo, para lo cual se estableció un plan de trabajo acordado en por la partes y que no se ha dado cumplimiento a lo establecido.

TCI Software manifiesta además que, aunque al FNA le interesa evitar y eliminar el riesgo, no mitigarlo, vale la pena mencionar la problemática de realizar los pagos ≥ 90 y porque algunos de ellos no se pueden realizar a la velocidad que todos necesitamos y esperamos:

- Administraciones en proceso cambio de personal (Los asistentes no dan la información, no se comprometen a dar la información)
- Documentación incompleta, no coherente o no válida
 - La administración suministra solo cuentas de cobro
 - Estados de cuenta en Excel sin membrete o acreditaciones de la propiedad horizontal,
 - Estados de cuenta y cuentas de cobro no coincidentes en cuanto a sus cifras
- No suministra la información, o no la hace de forma oportuna
- El administrador depende del contador y este no asiste a la administración o no es informado
- Están en proceso de asambleas y no atienden
- Los administradores no atienden el requerimiento.
- Consecuencias de la pandemia
- Administradores infectados
- No atienden de forma presencial y por otro medio no responden

Soluciones brindadas para acometer estas situaciones:

- Radicar derechos de petición
- Continuar con visitas presenciales.
- Debemos esperar el plazo de respuesta al derecho de petición.
- Otras estrategias internas.

Pese a lo anterior, continuará realizando la labor con esmero y buscando las mejores soluciones para la mayor tranquilidad posible al FNA.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene en cuenta como un error de Fondo, dado que de acuerdo a lo establecido en el contrato, indica que el proveedor deberá atender cualquier solicitud asociada con el activo leasing. Teniendo en cuenta este clausulado, se estableció un plan de trabajo para gestionar estas obligaciones con priorización en las moras más antiguas, lo cual no fue atendido por TCI.

4. Se reportan 48 casos los cuales en febrero se informó que no aplica el servicio y para el mes de marzo se reportan 44 al día, 3 en mora y 1 que ya no figuran en la base de marzo y no se reporta que fuese dejado de administrar dentro del informe. (201803615-3). (EF)

Similar al numeral 1 de este capítulo, se aclara por TCI Software que efectivamente en los 44 casos estos conjuntos no aplicaban el servicio temporalmente en validación inicial, y para esta validación reportaron ya el cobro de administración.

Con relación a los casos que se marcan en mora actualmente, se realiza la justificación pertinente, lo cual deja claridad al respecto.

CONJUNTO	OBSERVACIONES	CASOS
CONJUNTO RESIDENCIAL HACIENDA NIQUIA	La adquisición del apartamento se realizó con una Promoción de " 2 años de administración a partir de la entrega del inmueble "se entregó en abril del 2019- Convenio con constructora paga mes vencido se normaliza la cartera en junio 2021	1
CONJUNTO SAN FERNANDO REY DE BORBON	Inicialmente no pagaba administración actualmente el administrador certifica que la locataria en cuotas de administración se encuentra al día, pero debe una cuota extraordinaria	1
CONJUNTO TOLEDO CAMPESTRE PH	No pagaban temporalmente administración, la locataria viene realizando sus pagos de administración al día, presenta una mora de un retroactivo que la PH está cobrando de periodos atrás teniendo en cuenta que empezaron a factura a partir de Enero de 2021.	1

5. Se sugiere nuevamente a TCI que, al realizar la validación trimestral, el tiempo de validación entre uno y otro periodo para un activo no supere 90 días, para garantizar que al presentarse moras no superen este número de días y así mantener cuidado frente a cobros prejurídicos y jurídicos, a lo cual TCI Software plantea la realización de una prueba piloto que ha de ser revisada por las partes para su ejecución, sin que se afecte lo establecido en los ANS.
6. Se observan 13 casos de la primera base que se encuentran pendientes desde el mes de noviembre de 2020. TCI informa que obedece a que, a pesar de realizar gestión de la solicitud ante los locatarios y administraciones, no se obtuvo respuesta. No obstante, lo anterior, se reitera que debieron tomarse las medidas pertinentes para la consecución de la información y subsanación de los pendientes que tienen más de tres meses sin verificarse y pueden poner en riesgo al Fondo.

TCI Software está programando y realizando visitas, al 21/04/2021, quedado pendientes 4 contratos 201804136-3, 201908530-2, 201907430-2 y 201907866-3

7. Frente a los casos que venían en mora de constructora, se informó que al mes de enero iniciaron con proceso de gestión de pago y de acuerdo con ello, en el mes de febrero se realizó solicitud de cuentas de cobro y certificaciones bancarias para realizar el pago y posterior a ello se emitirá poder para tramites de reclamación por parte del locatario.

Frente a este punto, de vigencia anterior se reportan 7 casos que a la fecha siguen pendientes de subsanación y pago, a lo cual se solicita a TCI Software, que, aunque considerando una gestión oportuna frente a cada caso, se debe realizar la gestión pertinente hasta cerrar cada caso.

8. De otra parte, se evidencian 29 casos que se reportaban al día a corte de febrero y a la fecha superan más de 90 días en mora. Para 2 de los casos mencionados se reportan moras por 373, y 412 días. (EC)

TCI menciona que teniendo en cuenta la última fecha de validación dentro del trimestre inmediatamente anterior se pueden presentar moras superiores de 90 días, lo cual es válido, considerando el tiempo que puede transcurrir entre una u otra validación para el mismo inmueble.

No obstante, lo anterior, se observan 5 casos similares a los citados anteriormente, donde de acuerdo con las fechas de validación y días de mora reportados actualmente, no son sustentables.

TCI aclara para los dos casos relacionados lo siguiente:

201907207-1: 373 días en mora: Contrato que estaba validado con audio se actualizo con estado de mora, de acuerdo con soporte suministrado por la administración. El pago por concepto de esta mora fue realizado por parte de TCI el día 13 de abril.

Para este caso el FNA confirma una primera fecha de validación el 11/02/2021 reportado al día y segunda fecha de validación el 9/04/2021 reportado en mora por 373 días, cuando el tiempo transcurrido entre validaciones no es mayor a 57 días.

201906696-3: 412 días en mora: Contrato validado al día con consignaciones emitidas por el locatario, validación actualizada con estado en mora teniendo encuentra reporte de administración.

Para este caso el FNA confirma una primera fecha de validación el 18/01/2021 reportado al día y segunda fecha de validación el 19/03/2021 reportado en mora por 412 días, cuando el tiempo transcurrido entre validaciones no es mayor a 60 días.

9. Se complementan 5 casos donde aplica el servicio, con el nombre de la copropiedad.
10. Se relacionan 4 activos reportados en estado al día en febrero y no aplica el servicio en marzo, o cual aclara y ajusta TCI Software de acuerdo con el siguiente cuadro.

CONTRATO	Observaciones
202008660-3	No hay Administración legalmente constituida, se cobra cuota para sostenimiento de aseo.
201803742-3	No hay Administración legalmente constituida, se hace visita y se confirma que no aplica el servicio.
201804052-2	No hay Administración legalmente constituida, se confirma que no aplica el servicio
201908494-3	No hay Administración legalmente constituida, se confirma que no aplica el servicio

Se relacionan 3 activos reportado en febrero no aplica el servicio y en marzo reportan mora lo cual aclara TCI Software en el cuadro siguiente.

CONTRATO	Observaciones
201804702-3	La adquisición del apartamento se realizó con una Promoción de " 2 años de administración a partir de la entrega del inmueble "se entregó en abril del 2019- Convenio con constructora paga mes vencido se normaliza la cartera en junio 2021
201803304-3	Inicialmente no pagaba administración actualmente el administrador certifica que la locataria en cuotas de administración se encuentra al día, pero debe una cuota extraordinaria
201908345-3	No pagaban temporalmente administración, la locataria viene realizando sus pagos de administración al día, presenta una mora de un retroactivo que la PH está cobrando de periodos atrás teniendo en cuenta que empezaron a factura a partir de enero de 2021.

Se reporta un contrato en estado al día en febrero y marzo en estado pendiente, lo cual fue ajustado por TCI Software.

11. Con relación a los contratos asociados con Convenio Hábitat, se deben gestionar 3 de 15 casos reportados en mora, considerando que superan 90 días, pero aclarando que no sobrepasan 100 días.
12. Se marcan 98 casos con acuerdo de pago vigente y suscrito con las administraciones por los locatarios verificados para el mes de marzo, entre los cuales no se observan 3 que se reportaron en la gestión de verificación de estado que se viene reportando a diario. 201802739-1; 201804105 y 201906590, lo cual fue ajustado y complementado por TCI Software.
13. Se reporta una multa de administración desde el mes de febrero que no se ha subsanado, sobre lo cual TCI Software comunica al FNA que el locatario informó que tiene una multa por mal uso de parqueadero que no le corresponde e instauró una reclamación a la administración por que manifiesta que no es una causal de multa. Esto está validado con una cuenta de cobro que evidencia una mora con un pago realizado donde cancela el total de la mora sin cancelar la multa por parqueadero. Se solicitará por TCI Software a la administración informe sobre el caso para determinar si el locatario debe o no realizar el pago correspondiente.

14. Frente al caso reportado de mora anterior a la escrituración que se reportó al día al mes de febrero, asociada al contrato 201802598 TCI Software emitió inicialmente correo a FNA el 12 de abril, de acuerdo con la respuesta dada se envió nuevamente un correo el 14 de abril a FNA para su análisis e indicaciones, ya que consideran que se debe revisar y analizar a su interior la declaración que hay en la escritura con respecto al paz y salvo. *“Que conforme a lo declarado por los otorgantes y por tratarse de vivienda nueva a la fecha no se está cancelando suma alguna por concepto de expensas por administración, por lo cual la vendedora, y la gestora y constructora del proyecto así lo manifiesta y se responsabilizan en dicha declaración. La sociedad compradora asumirá las cuotas de administración desde el día de la entrega del inmueble.”*

El FNA de acuerdo con lo evidenciado, remitirá a TCI Software respuesta a su solicitud, donde se requerirá complementación de gestión en ciertos puntos y valoración del caso, además, evidencia de gestión frente a la administración para determinar acciones finales a tomar.

15. El FNA verificará el caso del contrato 201801111, que se menciona ya canceló el crédito, para confirmar si ya se realizó transferencia y si se debe continuar con la administración o no del inmueble.
16. Se menciona un contrato (201905917-3) en cobro jurídico, pero con acuerdo de pago sobre el cual TCI el cual el locatario incumplió y TCI procedió a realizar el pago correspondiente a la administración, del cual se cuenta con el correspondiente paz y salvo por este concepto y no se informa sobre gestión jurídica al respecto frente al FNA. (EF)

Resultado. El control de gestión de administración se encuentra dentro de los márgenes de cumplimiento establecidos dentro de los ANS

Sanción. No aplica

5. Gestión de Cobro de obligaciones tributarias y demás relacionadas al activo dado en leasing habitacional

Se reporta una gestión para un total de 746 casos.

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base de datos Reporte Cobranza – Corte Marzo:

1. Para el manejo de toda operación que se encuentre en mora, independientemente que cuente con acuerdo de pago, se realiza gestión de cobro por el contratista para que se dé cumplimiento con el acuerdo de pago que se tiene suscrito con cada administración.
2. El contratista realizó en este periodo validación total de los 746 casos en la gestión de cobranza, lo que se encuentra muy aceptable en el cumplimiento de objetivos establecidos.
3. De los resultados de la gestión de cobranza se menciona que 559 casos de compromisos no cumplidos sobre los cuales TCI Software aclara que los compromisos incumplidos son aquellos en los cuales no se pudo obtener un acuerdo de pago entre los locatarios y TCI o aquellos que incumplieron los acuerdos de pago con TCI anteriormente, los cuales entran en gestión de pago.

4. Del total de casos que se relacionan en acuerdo de pago con la administración para moras asociadas a administración, no se evidencia dentro del informe o base de datos, gestión de cobro o verificación del cumplimiento del acuerdo de pago para los contratos 201804276-1 ni 201802595, a lo cual TCI Software ajusta y aclara para cada caso:

Para el contrato 201804276-1 ha terminado su acuerdo de pago, se encuentra en estado "Termina al día".

Para el caso 201802595-3 está en proceso de verificación con la administración el cumplimiento del acuerdo de pago.

5. De los casos que se encuentran con acuerdo de pago por moras asociadas con administración, 89 se marcan en el informe de cobranzas con cierto número de compromisos no cumplidos, a lo cual aclara TCI Software que cuando el compromiso se encuentra incumplido es que el locatario no atiende su requerimiento, sin embargo, mas no significa que no estén cumpliendo con el acuerdo de pago realizado con la administración.

Por lo anterior, se solicita a TCI Software revisar este tipo de marcación para evitar malentendidos al respecto.

6. Para el mes de marzo se proyectó como meta colocar al día 430 casos al corte de 31 de marzo que reportaban mora por administración superior a 90 días y 437 casos por mora en impuesto predial superior a 180 días de acuerdo con lo establecido en el acuerdo gerencial, para realizar el pago oportuno de los casos identificados con moras superiores a las admisibles identificadas en el mes de enero e inclusive las de febrero. Se evidencia cumplimiento de promedios diarios establecidos en el mismo acuerdo, pero no se alcanza la meta estimada.

7. Nuevamente, no se reportan casos que requieran visitas por no establecer comunicación con locatarios, lo cual debe estar en gestión para los casos que no se tiene contacto alguno con locatarios y/o administraciones, de acuerdo con lo establecido en el Anexo de condiciones generales del contrato. El contratista informó que los reportaría en la cuarta semana de marzo, pero no se generó tal reporte ni dentro del presente informe.

No se pueden confundir las visitas de inspección solicitadas por el FNA para casos excepcionales con las visitas descritas en el anexo de condiciones gerenciales que hace parte integral del contrato "Se deben realizar visitas físicas a los activos en los casos que no se haya logrado contacto a través de medio escrito o telefónico".

Resultado. Se verifica por muestreo que se cumplen los lineamientos establecidos para la gestión de cobro.

6. Pago de Obligaciones Tributarias y demás obligaciones asociadas al activo leasing habitacional

Calendario Tributario

Considerando las contingencias presentadas frente a este parámetro, se deben involucrar los casos en que se han postergado liquidaciones y relacionar las paginas a las cuales no se ha podido acceder a realizar las liquidaciones pertinentes.

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Reporte de Pagos Impuestos – Corte Marzo:

1. Se realiza pago de 321 impuestos con moras superiores a 180 días por TCI Software y se han verificado pagos por locatarios de 91 casos.
2. Frente a la gestión de cobro realizada en febrero se identificaron 21 casos con moras superiores a 180 días de los cuales quedaron pendientes por pagar los contratos 201801919-3; 201804533-3 y 201905317-2, los cuales de acuerdo con lo informado por TCI Software, fueron pagados por los locatarios.
3. Se identifican para el mes de febrero casos con moras superiores a 360 días que, por su alto nivel de riesgo, debieron ser atendidas en el mes de marzo para dejar al día, de las cuales no se observa gestión de pago para los siguientes 9 contratos 201906031-3; 201600016-1; 201801513-3; 201801565-3; 201804038-2; 201804269-3; 201906675-2; 201906915-2; 201907666-2, para los cuales TCI Software aclara que los contratos se encuentran al día por pagos realizados por TCI y por los mismos locatarios, no obstante en la base de impuestos 7 de estos aún figuran marcados en mora. (EF)

Los contratos 201801565-3 y 201804038-2 se encuentran en mayor extensión, por lo tanto, hasta que no se desenglobe, no es posible realizar el pago.
4. Se debe prestar especial atención por TCI Software en los 31 casos identificados con moras superiores a 180 días con compromisos no cumplidos, en especial los 11 que reportan mora superior a 360 días, y gestionar su pago lo antes posible.

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Reporte de Pagos Administración – Corte Marzo:

1. Para el mes de febrero se reporta en mora y cobro jurídico en la base de administración el contrato 201906814-3, pero no se acota nada referente frente a su gestión en el informe de marzo.

Se recuerda el riesgo que se puede generar hacia el FNA por no atenderse oportunamente estas obligaciones y dejarlas al día.

En gestión de pagos del mes de febrero ni de marzo se reportan acciones realizadas frente a dicho contrato.

TCI Software aclara que por solicitud del Fondo se envió un correo el 12 de abril con la traza y soportes de cada uno de los contratos que están en cobro prejurídico, jurídico y/o con demandas. A partir de la fecha se encuentran manejando este archivo y notificando al FNA con la actualización de la traza y los casos nuevos que se presenten, esto para atender de forma oportuna estas obligaciones y mitigar el riesgo.

No obstante, dentro del mismo reporte tampoco se observa ninguna acotación frente a este contrato, ni los soportes correspondientes, por lo cual se debe complementar. (EF)

2. Se reportan 3 casos de pagos de obligaciones en marzo que para el mes de febrero se habían reportado al día en la base de impuestos y en un caso que no aplicaba el servicio, lo cual no es consistente, más aún, si se reporta un pago y un reembolso por esta gestión.

201700418-2 y 201804738-2 reportados al día con gestión de pago por \$9.412.737 y \$3.684.447. Para estos dos casos desde que se realizó su validación para el mes de enero se reportaron al día.

201801513-3 reportado que no aplica servicio y se gestionó pago por \$13.429.589, y desde su validación en noviembre se ha reportado que no aplica el servicio. Se evidencia que no hubo una validación acertada para estos casos. (EC)

3. Del periodo anterior se identifican 430 casos con mora superior a 90 días, los cuales se empezaron a gestionar pagos o validación de su estado desde el mes de febrero y se presentó plan de contingencia para su normalización total al 31 de marzo de 2021. De estos se validaron y se realizó gestión a dicha fecha de 371 casos.

Se cumple el promedio diario de casos en validación acordado en comité gerencial, así no se alcanzará la meta propuesta.

TCI Software manifiesta que entienden y comparten la necesidad del FNA y se encuentran trabajando para solucionar los impedimentos que se presentan con el pago, entre los cuales se encuentran:

- Administraciones en proceso cambio de personal (Los asistentes no dan la información, no se comprometen a dar la información)
- Documentación incompleta, no coherente o no válida
 - La administración suministra solo cuentas de cobro
 - Estados de cuenta en Excel sin membrete o acreditaciones de la propiedad horizontal,
 - Estados de cuenta y cuentas de cobro no coincidentes en cuanto a sus cifras
- No suministra la información, o no la hace de forma oportuna
- El administrador depende del contador y este no asiste a la administración o no es informado
- Están en proceso de asambleas y no atienden
- Los administradores no atienden el requerimiento.
- Consecuencias de la pandemia
- Administradores infectados
- No atienden de forma presencial y por otro medio no responden

Solución:

- Radicar derechos de petición.
- Continuar con visitas presenciales.
- Debemos esperar el plazo de respuesta al derecho de petición.
- Otras estrategias internas.

Resultado. Se deben optimizar las metodologías establecidas para generar mejores y oportunos resultados, esto, sin demeritar la gestión realizada por TCI.

7. Administración, saneamiento y venta de bienes restituidos:

El FNA no ha entregado para saneamiento y comercialización de inmuebles, ningún activo para administración de TCI.

Resultado. Aceptado

8. Realizar visitas de inspección a los bienes leasing habitacional.

De acuerdo con la solicitud realizada por el FNA para que TCI Software realizara visitas de inspección efectivas a todos los inmuebles asociados con operaciones de Leasing Habitacional involucradas al convenio de la Secretaria del Hábitat, TCI Software ejecuto un total de 97 inspecciones que, de acuerdo con su ejecución, se presentaron los informes específicos de cada caso y se presentó el informe gerencial asociado, lo que permitió al FNA revisar cada caso particular, actualizar contactos, verificar el estado de cada inmueble y tener contacto cercano con los locatarios para recordar sus obligaciones de pagos de expensas de administración durante toda la vigencia del contrato y que una vez terminado el tiempo de validez del convenio, se debe entrar a realizar los pago de impuestos, cánones y demás erogaciones establecidas de acuerdo con el contrato de leasing suscrito entre las partes.

Se identificaron 2 casos de presunto subarriendo, un caso de locatario fallecido y un caso de división interna del inmueble, frente a lo cual el FNA tomo las medidas pertinentes para mantener el cumplimiento de las obligaciones.

Se encuentra pendiente soporte de administración idóneo de autorización de la división interna del inmueble citado anteriormente para lo cual TCI Software manifiesta que se realiza la solicitud a la administración y de la misma manera, la locataria menciona que no tiene ningún documento, la autorización fue verbal. Se espera el soporte idóneo de la autorización del muro divisorio por la administración.

No de inmuebles solicitados visitar	Inmuebles visitados	Efectividad	Requerido	Cumplimiento
97	97	100.00%	100.00%	100.00%

Resultado. El resultado de las inspecciones permite al FNA establecer dinámicas adecuadas para la atención de los locatarios vinculados al Convenio Hábitat y cumplió con las expectativas y objetivos esperados.

9. Atención de requerimientos o solicitudes relacionados con los activos leasing.

No. de requerimientos	No. de requerimientos atendidos adecuadamente	Efectividad Esperada	Efectividad Real Ejecutada	Cumplimiento	ANS	SANCION
52	52	100,00%	100,00%	100,00%	SI	NO

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Atención de Solicitudes y Requerimientos – Corte Marzo:

1. Se evidencian 52 solicitudes asignada a TCI entre las cuales son 31 por WM y 21 por correo electrónico. En la base de gestión de tramites solo se evidencian 31 solicitudes atendidas, sin embargo, solo involucran las gestiones solicitadas directamente por el FNA, sin involucrar las que fueron atendidas previamente por TCI antes que fuesen radicadas por el FNA.

Resultado. El control se encuentra dentro de los términos referidos en el ANS

Sanción. Aplica superando el porcentaje de márgenes admisibles

10. Gestión de trámites en representación legal del FNA relacionados con los activos leasing habitacional.

De acuerdo con la base de datos entregada por TCI con fecha de corte 31 de marzo, se presentaron 18 tramites en representación y a solicitud del FNA.

No. de requerimientos	No. de requerimientos atendidos adecuadamente	Efectividad Esperada	Efectividad Real Ejecutada	Cumplimiento	ANS	SANCION
26	26	100.00%	100.00%	100.00%	SI	NO

Observaciones Identificadas en Informe PDF y base Gestión de Trámites – Corte Marzo:

1. Frente a la tarea asignada de atención al requerimiento de Secretaría de Hacienda Distrital, TCI Software envía el archivo fuera de las fechas establecidas y aunado a lo anterior, el FNA tiene que rediseñar la respuesta enviada debido a que la información reportada en el documento no era coherente ni consistente con lo solicitado. Por tal motivo TCI Software no cumplió con la tarea asignada, a lo cual manifiesta que se tomaron las medidas necesarias para no incurrir nuevamente en estos vicios por calidad y tiempos de respuesta. (EC)

Resultado. El resultado se encuentra dentro de los estándares de cumplimiento referidos en el ANS

Sanción. No aplica.

11 RESUMEN CUADRO DE CALIDAD:

Realizada la revisión de las bases de datos e informe presentados por TCI, se determinaron los errores de forma, fondo y de calidad que se identificaron como tal frente a cada evento, los cuales deberán ser debidamente atendidos por el contratista.

Es de acotar que los errores observables para gestión de calidad corresponden a los errores de fondo y calidad, considerando que los errores de forma no impactan directamente la gestión inmobiliaria, pero han de corregirse por TCI Software.

De acuerdo con cada tipología se tiene:

ERRORES DE FORMA (EF). 8

ERRORES DE FONDO Y CALIDAD (EC). 7

Luego de la revisión de la información y soportes y evidencia de gestión presentada, las aclaraciones brindadas por los canales delegados y el cruce de información, se tiene:

Casos de inmuebles reportados como validados sin soporte: 9 casos sin soporte de validación idóneo o sin soporte:

- 7 Administracion**
- 1 Impuestos Prediales**
- 1 Gestión de cobro**

Total, casos inconsistentes: 9

Considerando el número de los casos inconsistentes presentados reportados como validos sin el correspondiente soporte, se asocian a un (1) errores de calidad (1 por los primeros 5 casos, 1 adicional del caso 6 hasta al 10, 2 adicionales por casos del 11 al 15; e iguales y superiores a 16 casos, 3 y llamado de atención).

Por lo anterior para la medición del indicador de calidad se tiene:

CASOS DE SOPORTES NO VALIDOS O SIN SOPORTE 9

ERRORES DE CALIDAD ASOCIADOS A SOPORTES 2

TOTAL, ERRORES DE CALIDAD DEL PERIODO: 7 + 2 = 9 (Nueve)

Inconsistencias observadas	ANS	SANCION
9	SI	NO

Resultado. De acuerdo con lo revisado a la fecha sin las aclaraciones y complementación de por TCI Software en cada uno de los puntos evidenciados, se está cumpliendo en lo establecido en el ANS de calidad.

Sanción.

1. Ejecución presupuestal

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	\$ 1,860,238,480	100.0%
Adiciones		0.0%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 1,860,238,480	100.0%
Valor ejecutado antes del presente pago	\$ 265.622.408	14.3%
Valor del pago aprobado con el presente informe	\$86.615.991	4.6%
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$352.238.399	18.9%
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		

RESUMEN

De acuerdo con la información suministrada por TCI para el corte 31 de marzo de 2021, se observa que la ejecución del contrato 126 de 2020 suscrito por las partes se enmarca en los estándares de calidad solicitada por el Fondo Nacional del Ahorro y cumple con los requisitos establecidos en el ANS, contrato, anexo y Acta de inicio del contrato.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la ejecución presupuestal del periodo y verificación de cumplimiento de condiciones contractuales el valor a pagar del periodo a corte 31 de marzo de 2021 es de ochenta y seis millones seiscientos quince mil novecientos noventa y un pesos M/cte. (\$86.615.991), que corresponde al valor presupuestado.

Aunque se encontraron observaciones de calidad, se da cumplimiento a lo establecido en los ANS,

Se evidencian errores de forma y fondo que han de corregirse por TCI para el informe a corte 30 de abril de 2021 para mantenerse dentro de los estándares de calidad exigidos.

Conforme a lo anterior, el apoyo a la supervisión efectuó la verificación del cumplimiento de las OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, y que, con base en el desarrollo de los procedimientos establecidos, se constató el cumplimiento de la prestación del objeto del contrato No. 126-2020.

El presente informe de supervisión se firma en Bogotá, el 29 de abril de 2021.

Anexos: Factura de Cobro marzo 2021

ALBERTO
GONZALEZ
AMADO

Firmado digitalmente por
ALBERTO GONZALEZ AMADO
Fecha: 2021.04.30 09:20:38
-05'00'

**ALBERTO GONZALEZ
AMADO**
Vicepresidente de
Cesantías y Crédito
Supervisión de contrato.

CARMEN RIVERO
Asesor Grado II Senior-
Apoyo a la Supervisión

LUIS MIGUEL RAMIREZ
Profesional Senior 1
Apoyo a la Supervisión.

JUAN DAVID LOPEZ
Analista 1
Apoyo a la Supervisión.