

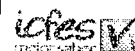
Destino: SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE



No. 20172001351582

Fecha Radicado: 2017-12-15 16:49:19

Anexos: 10 FOLIOS.



Bogotá, 15 de diciembre de 2017.

Destino: SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS
GENERALES



No. 20172001351562

Fecha Radicado: 2017-12-15 16:48:31

Anexos: 10 FOLIOS.



Señores

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES

Ciudad

Respetados Señores:

Para dar cumplimiento al procedimiento de Gestión Contractual, hago entrega de los siguientes documentos que soportan la prestación del servicio del contrato número 19 de 2017 durante el mes de diciembre del año en curso.

- Certificado original de cumplimiento y recibo a satisfacción del bien y/o servicio contratado.
- Formato G3-FT004 correspondiente al Informe de ejecución contractual.
- Original de la cuenta de cobro.
- Certificado Tributario.
- Copia del comprobante de pago de seguridad social y aportes parafiscales.

Cordialmente,

Norma Jenny Pérez Castañeda
Profesional en Administración Financiera
C.C. 52846141 de Bogotá

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO

Código: G3-FT001

Versión: 1

Página 1 de 1

En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligación con corte a la fecha de certificación, del siguiente contrato: **Nota (si los datos NO son correctos o NO están diligenciados en su totalidad, NO se puede radicar la cuenta en la Subdirección Financiera y Contable).**

Fecha de certificación:

15/12/2017

Contrato No:	19	Fecha de contrato:	03/01/2017	Nombre de Contratista	NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA		
No. de factura o documento equivalente:	12	Contrato con adición (marque con una X)	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	NIT / C.C contratista:	52846141		
Comprobante de ingreso a almacén No:		Pago número:	7	Periodo a pagar:	DE: 01/12/2017	A: 31/12/2017	

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/SERVICIOS RECIBIDOS* (con base en el contrato y la forma de pago allí definidas):

***Relacione los productos y/o servicios prestados durante el periodo certificado, o informe de actividades presentado al supervisor del contrato, no es necesario relacionar las obligaciones del contrato.**


Se realizó continuo seguimiento y monitoreo al canal de correspondencia, dejando documentado los hallazgos y oportunidades de mejora con relación a este proceso, así como las pertinentes comunicaciones a los encargados del proceso; esto con el fin de generar técnicas que permitan la optimización y/o mejora de los métodos actuales garantizando el cumplimiento del anexo técnico CP 002 2015. Se realizó la revisión de las bases de datos que entregó el proveedor de correspondencia Interrapidísimo para de igual manera verificar que se encuentre dentro de los términos de cumplimiento contractual y a su vez que se esté realizando de manera óptima y adecuada el proceso de correspondencia. Se generan los informes semanales con los respectivos hallazgos y oportunidades de mejora. Se realizó el proceso de diligenciamiento de la bitácora de comunicaciones para los diferentes proveedores. Se realiza apoyo a la revisión de Certificados para la legalización o apostilla. Se lleva a cabo la revisión diaria de la entrega de cartas para su respectiva firma y la debida diligencia para cada una. Se realiza seguimiento a la entrega del motor de búsqueda por parte de Interrapidísimo y su correcto funcionamiento. Se alimenta a diario la bitácora de comunicaciones de los contratos y las comunicaciones internas que son relevantes para la unidad. Se realizan las actas de reunión que se llevan a cabo con el proveedor Outsourcing. Se hace apoyo en la proyección de comunicaciones internas según lo requerido por la Unidad de Atención al Ciudadano. Se realizó el proceso de entrega de los documentos para cada contrato a cargo de la supervisión de la unidad de atención al ciudadano, con el fin de dejarlos actualizados y organizados cronológicamente. Se realiza seguimiento al envío de los recursos físicos necesarios para prestar el servicio de atención al ciudadano, en las diferentes Ferias Nacionales durante el mes en curso. Se realiza el apoyo a la implementación del centro de relevo en la unidad de atención al ciudadano, apoyo en la grabación del video y capacitación sobre pautas mínimas que se deben tener en cuenta para la atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva a los agentes de atención presencial. Apoyo al monitoreo del Estado de Buzones. Apoyo en la entrega de insumos para las solicitudes de tutela. Apoyo para el seguimiento a casos especiales.

ASÍ MISMO, EN MI CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICO CON MI FIRMA LO SIGUIENTE:

1. Que los productos y/o servicios relacionados se recibieron a satisfacción, se realizaron durante el periodo referido, y se encuentran detallados en el informe presentado por el contratista, el cual reposa en la carpeta de supervisión del contrato.
2. Que el contratista anexa evidencia de pago al sistema de seguridad social y parafiscales.
3. Que recibido el bien o servicio a satisfacción considero procedente que se realice el desembolso o pago y se da el visto bueno correspondiente.

Código Centro de Costo	Nombre Centro de Costo*	Monto a Pagar
CCAG08	Unidad de Atención al Ciudadano	3.247.604
Tipo de moneda	Pesos colombianos	Total (valor a Pagar)
		3.247.604

*Para la asignación y/o distribución del (los) Centro (s) de costos del sistema de costeo ABC del Instituto por favor tener en cuenta el instructivo G6.3.A01 "Determinación de centros de Costos"

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
FIRMA:	
CARGO:	SECRETARIA GENERAL

Con fundamento en lo establecido en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, y los artículos 82, 83, 84 y 85 de la Ley 1474 de 2011 y lo establecido por la Resolución 000474 de 2015, se procede a dar a informe de ejecución del contrato No. 19, como sustento de la certificación de cumplimiento que fundamenta el pago a efectuar.

1. INFORMACIÓN CONTRATISTA

CONTRATISTA:	NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA			C.C. / C.E. No.:	52846141
PERÍODO DEL INFORME:	Desde	01/12/2017	Hasta	31/12/2017	INFORME No.: 12

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato N°	19	Fecha de inicio	03/01/2017	Fecha de terminación	31/12/2017
Objeto del Contrato: De conformidad con la cláusula segunda , el objeto del contrato se estableció de la siguiente manera: Prestación de servicios en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, para apoyar la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorías y muestras de calidad.					
VALOR TOTAL DEL CONTRATO: Conforme a la cláusula séptima del contrato, el valor del mismo fue por la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$38.971.249) MCTE , precio correspondiente a 52,8 salarios mínimos legales mensuales vigentes para el año 2017.			VALOR EJECUTADO A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME: Treinta y cinco millones setecientos veintitrés mil seiscientos cuarenta y cuatro pesos, MCTE (\$35.723.644) M/CTE. IVA incluido.		
SALDO DEL CONTRATO: TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CINCO PESOS MCTE (\$3.247.605) MCTE.			PLAZO DE EJECUCIÓN: De acuerdo con la cláusula octava del contrato, el plazo del mismo se pactó en cinco (12) meses , contados a partir de la fecha suscripción del acta de inicio.		
DESARROLLO DEL CONTRATO:	<p>El objeto del contrato se ha venido desarrollando de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 03 de enero de 2017 se suscribió el contrato entre las partes contratantes. • El 16 de enero de 2017 se realiza la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio en su salida a operación. • El 17 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el 				

momento.

- *El 18 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 19 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 20 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 23 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 24 de enero de 2017 se genera un avance con la entrega de los hallazgos correspondientes al proceso de implementación con el nuevo centro de gestión del servicio y los inconvenientes solucionados por el mismo hasta el momento.*
- *El 24 de febrero se genera la entrega del informe mensual correspondiente a ese mes.*
- *El 17 de marzo se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- *El 27 de abril se entrega el informe correspondiente a dicho mes.*
- *El 23 de mayo se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- *El 20 de junio se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- *El 27 de julio de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- *El 25 de agosto de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.*
- *El 22 de septiembre de 2017 se genera la entrega del informe mensual*

	<p><i>correspondiente a dicho mes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>El 27 de octubre de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.</i> • <i>El 24 de noviembre de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.</i> • <i>El 15 de diciembre de 2017 se genera la entrega del informe mensual correspondiente a dicho mes.</i>
--	--

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

FORMA DE PAGO:	<p><i>De conformidad con lo establecido por la cláusula octava del contrato, la forma de pago se indicó de la siguiente manera: El ICFES pagará al contratista el valor del contrato así:</i></p> <p><i>a). Doce (12) pagos por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE (\$3.247.604) MCTE. IVA incluido, previa entrega de los informes o entregables de acuerdo con las actuaciones realizadas por el contratista, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y constancia de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social integral, los cuales deberán cumplir las previsiones legales. Para el último mes además de los requisitos anteriores, se requerirá la presentación y aprobación del informe final de gestión y la entrega efectiva de los elementos físicos y documentos que se dispusieron por parte del ICFES para el desarrollo de las obligaciones contractuales.</i></p>
-----------------------	---

PAGOS QUE SE HAN EFECTUADO A LA FECHA: *En virtud de lo anterior, dicho contrato en el aspecto financiero se ejecuta de la siguiente manera:*

No. cuenta de cobro	Fecha cuenta de cobro	Concepto	Valor
1	27/01/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	\$3.247.604
2	24/02/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del</i>	

		cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	\$3.247.604
3	17/03/2017	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	\$3.247.604
4	27/04/2017	Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.	\$3.247.604
5	23/05/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora de Negocios, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	\$3.247.604
6	21/06/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal</i>	\$3.247.604

		<i>presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	
7	28/07/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	\$3.247.604
8	25/08/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	\$3.247.604
9	22/09/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	\$3.247.604
10	27/10/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i>	\$3.247.604
11	24/11/2017	<i>Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para</i>	\$3.247.604

		<p><i>para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.</i></p>											
PAGO QUE SE EFECTUA A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
													X

4. DETALLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

No.	ACTIVIDADES EJECUTADAS	porcentaje de ejecución
1	Se realizó continuo seguimiento y monitoreo al canal de correspondencia, dejando documentado los hallazgos y oportunidades de mejora con relación a este proceso, así como las pertinentes comunicaciones a los encargados del proceso; esto con el fin de generar técnicas que permitan la optimización y/o mejora de los métodos actuales garantizando el cumplimiento del anexo técnico CP 002 2015.	100%
2	Se realizó la revisión de las bases de datos que entregó el proveedor de correspondencia Interrapidísimo para de igual manera verificar que se encuentre dentro de los términos de cumplimiento contractual y a su vez que se esté realizando de manera óptima y adecuada el proceso de correspondencia. Se generan los informes semanales con los respectivos hallazgos y oportunidades de mejora.	100%
3	Se realizó el proceso de diligenciamiento de la bitácora de comunicaciones para los diferentes proveedores.	100%
4	Se realiza apoyo a la revisión de Certificados para la legalización o apostilla. Se lleva a cabo la revisión diaria de la entrega de cartas para su respectiva firma y la debida diligencia para cada una.	100%
5	Se realiza seguimiento a la entrega del motor de búsqueda por parte de Interrapidísimo y su correcto funcionamiento.	100%
6	Se alimenta a diario la bitácora de comunicaciones de los contratos y las comunicaciones internas que son relevantes para la unidad.	100%
7	Se realizan las actas de reunión que se llevan a cabo con el proveedor Outsourcing. Se hace apoyo en la proyección de comunicaciones internas según lo requerido por la Unidad de Atención al Ciudadano.	100%
8	Se realizó el proceso de entrega de los documentos para cada contrato a cargo de la supervisión de la unidad de atención al ciudadano, con el fin de dejarlos actualizados y organizados cronológicamente.	100%
9	Se realiza seguimiento al envío de los recursos físicos necesarios para prestar el servicio de atención al ciudadano, en las diferentes Ferias Nacionales durante el mes en curso.	100%

10	Se realiza el apoyo a la implementación del centro de relevo en la unidad de atención al ciudadano, apoyo en la grabación del video y capacitación sobre pautas mínimas que se deben tener en cuenta para la atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva a los agentes de atención presencial.	100%
11	Apoyo al monitoreo del Estado de Buzones. Apoyo en la entrega de insumos para las solicitudes de tutelas. Apoyo en el envío de respuestas masivas por medio de Orfeo. Apoyo para el seguimiento a casos especiales.	100%

5. PRODUCTOS ENTREGADOS (En caso de haber sido pactados)

1	
---	--

6. CONSTANCIAS

El supervisor o interventor **María Sofía Arango Arango Secretaria General**, acreditó que el contrato se ejecutó en el porcentaje correspondiente a satisfacción, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el mismo, y no se le impusieron multas.

María Sofía Arango Arango Secretaria General, en su calidad de supervisor del contrato deja constancia que en el marco de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista ha dado cumplimiento a los pagos por concepto de aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje según corresponda,

7. OBSERVACIONES

(Relacionar las mejoras o dificultades presentadas en la ejecución del contrato, así como el concepto del supervisor sobre el contratista)

En constancia de lo anterior, se firma el presente informe el (15) de (12) de (2017)


Elaboró


Revisó


Aprobó

INFORME FINAL

CONTRATO 019 – 2017

1. OBJETO DEL CONTRATO:

Prestación de servicios de apoyo a las actividades la prestación de servicios en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, para apoyar la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorias y muestras de calidad.

2. VALOR DEL CONTRATO:

Conforme a la cláusula SEPTIMA del contrato, el valor del mismo será la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS MCTE (38.971.249.00).

3. PLAZO DE EJECUCIÓN:

De acuerdo a la cláusula DECIMA del contrato, el plazo del mismo se pactó hasta el 31/12/2017.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Atendiendo al cumplimiento de las obligaciones específicas la contratista desarrollo durante la vigencia las siguientes actividades:

Se apoyó en la revisión de todas las solicitudes que debían ser suscritas por la Asesora de la Dirección para la Atención al Ciudadano para que propender que esas respuestas tuvieran los atributos necesarios (oportunidad, claridad y pertinencia), así como los estándares de redacción y ortografía que permiten mantener la satisfacción de nuestros usuarios.

Se documentaron hallazgos y oportunidades de mejora con relación a los procesos de los canales de atención, con el fin de generar técnicas que permitan la optimización y/o mejora de los métodos actuales garantizando el cumplimiento del anexo técnico CP 002 2015. Realizando una verificación detallada de los procesos efectuados, confirmando el cumplimiento de los parámetros de calidad, precisión, pertinencia, tiempos de respuesta, entre otros aspectos importantes, de cada canal e identificar aspectos relevantes, que puedan reflejar oportunidad de mejora.

Se realizó la revisión de las bases de datos que entregó el proveedor de correspondencia Interrapidísimo para de igual manera verificar que se encuentre dentro de los términos de cumplimiento contractual y a su vez que se esté realizando de manera óptima y adecuada el proceso

de correspondencia. Se generan los informes semanales con los respectivos hallazgos y oportunidades de mejora.

Se realizó el proceso de diligenciamiento de la bitácora de comunicaciones para los diferentes proveedores.

Asimismo, se efectuó la revisión de cartas, confirmando el cumplimiento de los parámetros de calidad, precisión, pertinencia, tiempos de respuesta, entre otros aspectos importantes, de cada canal e identificar aspectos relevantes, que puedan reflejar oportunidad de mejora.

Se realiza el apoyo a la implementación del centro de relevo en la unidad de atención al ciudadano, apoyo en la grabación del video y capacitación sobre pautas mínimas que se deben tener en cuenta para la atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva a los agentes de atención presencial.

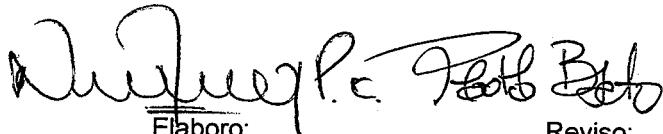
Se realizó apoyo en la entrega de documentos archivísticos para su respectiva custodia.

Se inició el apoyo al monitoreo del Estado de Buzones. Apoyo en la entrega de insumos para las solicitudes de tutelas. Apoyo en el envío de respuestas masivas por medio de Orfeo. Apoyo para el seguimiento a casos especiales.

Se realizaron las actas de reunión que se llevan a cabo con el proveedor Outsourcing. Se hace apoyo en la proyección de comunicaciones internas según lo requerido por la Unidad de Atención al Ciudadano.

Se realiza seguimiento a la entrega del motor de búsqueda por parte de Interrapidísimo y su correcto funcionamiento.

Se realizó la supervisión constante al canal de correspondencia, tanto del motorizado como del proveedor Interrapidísimo; con el fin de garantizar su efectividad e implementar puntos de control para evitar reprocesos o errores que afecten la entrega oportuna de la documentación tanto interna como externa.



Elaboro:

Norma Jenny Pérez Castañeda

Reviso:

Paola Andrea Barreto Arias

Aprobó:

María Sofía Arango Arango

Bogotá D.C., 15 de diciembre de 2017.

EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES

DEBE A:

NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA

IDENTIFICADA CON C.C.52846141 DE BOGOTÁ

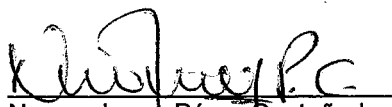
LA SUMA DE: Tres millones doscientos cuarenta y siete mil seiscientos cuatro pesos, (\$3.247.604).

Por concepto de la prestación de servicios profesionales como Administradora Financiera, para el proceso de apoyo a la supervisión del contrato 275 de 2015, soporte en la verificación general del cumplimiento de los canales de atención del centro de gestión de servicio, que incluye verificación del canal web, sistema de preguntas frecuentes, chat, sistema de atención electrónica, canal de atención escrita, servicios de mensajería, canal telefónico, canal presencial, canal de contacto segmentado, entre otras asignadas por el supervisor de contrato.

Agradezco consignar a la cuenta de ahorros que se encuentra a mi nombre correspondiente al Banco Bancolombia N°299-455045-69.

De conformidad con el decreto 2271 del 18 de junio de 2009 y el artículo 126-1 del Estatuto Tributario (Modificado L. 488/98, art. 4°), me permito solicitar la reducción de las bases de la retención correspondiente a los pagos obligatorios al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensiones, valor que se debe aplicar a la cuenta adjunta, en ejecución del contrato celebrado con el ICFES y para tal fin certifico bajo la gravedad de juramento que los documentos soportes del pago de aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensión corresponden a los ingresos provenientes del contrato.

Cordialmente,



Norma Jenny Pérez Castañeda
Profesional en Administración Financiera
C.C. 52846141

Bogotá D.C., 15 de diciembre del 2017

Señores

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES
Subdirección Financiera y Contable
Ciudad

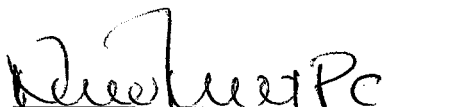
Asunto: Solicitud disminuciones en la base de la retención en la fuente de la cuenta del mes de diciembre de 2017.

De acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1819 de 2016, y al parágrafo 2 del artículo 383 del Estatuto Tributario, informo que no tengo trabajadores a cargo y solicito la aplicación de la tabla del artículo 383 del Estatuto Tributario para la retención en la fuente como independiente por rentas de trabajo.

Conforme con los decretos 4713 de 2005, 2271 de 2009; la Ley 1819 del 2016 y demás normas concordantes y complementarias, les solicito tener en cuenta las disminuciones de mi base de retención así:

1. Dependiente: Santiago Toloza Pérez parentesco hijo. Adjunto Registro Civil.
2. Bajo la gravedad de juramento certifico que en la **COPIA** de la planilla de aportes a seguridad social y ARL - PILA fue descargada directamente de la página web y que anexo, del mes de diciembre, se incluyeron los devengos que obtuve del ICFES por el mismo período. (Artículo 4 Decreto Regulatorio 2271 del 2009).

Cordialmente,


Norma Jenny Pérez Castañeda
C.C. 52846141 de Bogotá

DATOS GENERALES DEL APORTANTE									
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF	
CC 52846141		PEREZ CASTANEDA NORMA JENNY	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	carrera 110bis 64d-89	BOGOTA-BOGOTA D.E.	2096776	No	

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo	Clave	Tipo	Fecha	Pago	Banco	Dias Mora	Valor		
2017-12	298973244	I	2017/12/12	2017/12/05	BANCOLOMBIA	0	\$377,100		

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																													
EMPLEADO					PENSION					SALUD					CCF					RIESGOS					PARAFISCALES				
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte			
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					\$1,299,042	\$207,900	\$1,299,042	\$162,400	\$1,299,042	\$162,400	\$0	\$0	\$1,299,042	\$6,800	\$0	\$0	\$0	\$1,299,042	\$6,800	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0			
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					\$1,299,042	\$207,900	\$1,299,042	\$162,400	\$1,299,042	\$162,400	\$0	\$0	\$1,299,042	\$6,800	\$0	\$0	\$0	\$1,299,042	\$6,800	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0			
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (1 Afiliados)					\$1,299,042	\$207,900	\$1,299,042	\$162,400	\$1,299,042	\$162,400	0	0	\$1,299,042	\$6,800	\$0	\$0	\$0	\$1,299,042	\$6,800	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0			
1	CC 52846141	PEREZ NORMA	25-14	30	\$1,299,042	\$207,900	EP010	30	\$1,299,042	\$162,400			\$1,299,042	\$6,800			\$1,299,042	\$6,800			\$0	\$0			\$0	\$0			
Total Afiliados(1)					\$1,299,042	\$207,900	\$1,299,042	\$162,400	\$1,299,042	\$162,400			\$1,299,042	\$6,800			\$1,299,042	\$6,800			\$0	\$0			\$0	\$0			

PAGA PAGO

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE									
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF	
CC 32846141		PÉREZ CASTAÑEDA NORMA JENNY	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	carrera 110bis 64d-89	BOGOTÁ-BOGOTÁ D.E.	2096776	No	
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo		Fecha		Pago	
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2017-12	2017-12	298973244	8473151371	1	2017/12/12	2017/12/05	BANCOLOMBIA	0	\$377,100

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)									
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	\$207,900	\$0	\$0	\$207,900	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)									
LIBERTY	14-18	860,008,645	7	1	\$6,800	\$0	\$0	\$6,800	
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)									
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$162,400	\$0	\$0	\$162,400	
TOTAL				1	\$377,100	\$0	\$0	\$377,100	

PAGAADO