

 ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO		Versión MEDIO MAGNETICO

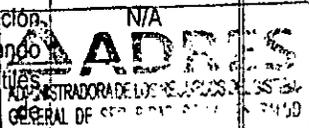
Contrato No.	ORDEN DE COMPRA 0110-2018 TIENDA VIRTUAL 32388		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO		
Nombre del Supervisor y/o Interventor	MARTHA LIGIA SERNA PULIDO	Teléfono / Extensión	1748
Dependencia	Atencion al Ciudadano		
Objeto del Contrato	Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar la atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos y para la ejecución de Campañas informativas.		
Fecha de Inicio	1/11/2018	Fecha de Terminación	31/10/2019

Periodo del Informe de Actividades	Desde	01/02/2019	Hasta	28/02/2019
Adición y/o Prórroga				
Suspensión				
Cesión				




 Radicado No: E11720220319080510E000022877000
 DEST: 11720 GEST HUM REM: DIANA MARCEL
 2019-03-22 08:05 Fol: 62 Anex: 1 Desc Anex: 3

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN D

Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
1 Agentes con puesto de trabajo Centro de contacto- Jornada Ordinaria - Tecnico Plata - 8 Unidades	Agentes en Call center Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica	Se realizo acompañamiento En visita realizada a la Sede de Conalcenter el 08 de Febrero 2019 se verifico que la campaña cuenta con 8 Puestos de trabajo dispuestos con las herramientas necesarias con las que deben contar los agentes para la realización de sus actividades contando asi con los elementos para las condiciones de trabajo, facilitar la realización de las tareas y reducir el impacto de los riesgos ergonómicos.	N/A  22 MAR 2019 Hora: SUJETO A VERIFICACIÓN

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

2	Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria -General Plata - 1 Unidad	Agentes en Call center Programados en Malla Validadora	El PBX Nro. 4322760 de la sede ADRES es atendieron 804 llamadas por una agente encargada de orientar al ciudadano y realiza traslado de llamadas a las dependencias requeridas en el horario de 7am a 5 pm de Lunes a Viernes	N/A
3	Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora -Jornada Ordinaria - Tecnico Plata - 2 Unidades	Presenta 2 Agentes de 7.00 AM A 5.00 Pm de Lunes Viernes	La Sede ADRES cuenta con un espacio de atención presencial a los ciudadanos que visitan la sede. Para el mes de Febrero se atendieron presencialmente 352 ciudadanos en el horario de 8 am a 5 pm.	N/A
4	Supervisor Operación Centro de contacto Jornada Ordinaria - Ampliada - 1 Unidad	Asignado Exclusivo en la entidad Prestadora del servicio	Se cuenta con Supervisor asignado según orden de compra en la Entidad prestadora de servicio quien apoya la operación ante las solicitudes, sugerencias, apoyos y demás aspectos que se presenten en general ante la operación y que se requiera por parte de la ADRES.	N/A
5	Minuto IVR enrutadoir 10000 Minutos	Minutos Consumidos en el mes de febrero 2019	Para el mes de febrero 2019 se consumio un total de 4975 minutos.	N/A
5	Realizar "back up" semanal de los registros de llamadas entrantes	Se realiza semanalmente el back up y se entregan en medio las grabaciones de llamadas mensualmente por parte de Conalcenter	Junto con el informe mensual se realizo la entrega de Back up De las grabaciones del mes de Febrero 2019	N/A

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

6	<p>Contar con un esquema de Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación del servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio del Centro de Contacto operara con la calidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra</p>	<p>El Call center tiene disponible 2 (dos) agentes como apoyo del personal Back office capacitados quienes realiza reemplazos a las agentes del call center en eventos presentados por Permisos, Vacaciones y Calamidades Domesticas presentadas por los Agentes y asistentes de From.</p>	<p>Durante el mes de febrero 2019 se conto con el personal Capacitado y Back office para apoyo telefónico y Presencial para eventuales ausencias de los agentes de la línea.</p>	N/A
7	<p>Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera</p>	<p>Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la línea</p>	<p>Se cuenta con IVRS informando los horarios de atención en la ADRES. Asimismo se dispone de IVR de espera</p>	N/A
8	<p>Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora. Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que haga parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vínculos a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor</p>	<p>Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación donde se tratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia, formación.</p>	<p>El área de Formación realizó el día 28 de febrero 2019 capacitación y evaluación sobre:</p> <p>Temas Misionales de la ADRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Voz • Tonos • Modulacion • Vocalizacion 	N/A
9	<p>Proporcionar a los Agentes, Supervisores, Capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitirán la grabación de información en dispositivos externos</p>	<p>Se cuenta con un software y demás elementos de apoyo a los agentes para la atención de los ciudadanos. No se ha requerido ningún desarrollo de adicional por parte de la ADRES</p>	<p>En visita realizada a la Sede de Conalcenter se realizó la verificación de los accesos con los que cuentan los Agentes, herramientas como software y demás elementos Tecnológicos necesarios para la realización de su actividad.</p>	N/A
10	<p>Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo</p>	<p>Los agentes del call center y las asesoras presenciales en la ADRES cuentan con el Direccionamiento y Protocolo de atención a los Ciudadanos.</p>	<p>Para información de los agentes y apoyo se socializo protocolo de atención al Ciudadano como retroalimentación de la información. Disponible en la</p>	N/A

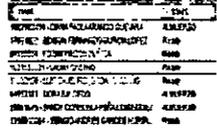
	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

			<p>Página Web Así mismo se socializo el portafolio de servicios de la entidad</p> <p>https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCI%C3%93N.pdf</p>	
11	Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora	Se cuenta con el proceso de Pretumos de información que permiten realizar la actualización de la información y procesos en los que se requiera	<p>Como apoyo importante Se retroalimenta novedades al call mediante Pretumos para la Operación se viene constantemente actualizando la base de envíos por el Operador logístico 4-72.</p> <p>Mediante los canales de atención Como proceso de información a los Ciudadanos mediante se les confirma que sus datos están siendo tratados de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 que expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.</p>	N/A
12	Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.	Se mantiene comunicación constante entre el call center y atención al Ciudadano de la ADRES lo que permite cambios de información en el momento que se requiera.	Se brinda apoyo permanente a los agentes del call en la atención de seguimiento de requerimientos, realización de consultas y aclaraciones generadas por los ciudadanos. Actividad realizada mediante pretumos enviados los días	N/A
13	Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Conalcenter da a conocer el informe del Plan de Bienestar en donde se relacionan los cronogramas de actividades y capacitaciones que tienen como fin el mejoramiento de las condiciones de bienestar, que favorezcan el desarrollo integral en el trabajo, propiciar condiciones que permitan el desarrollo de la creatividad, la participación de sus colaboradores, así como elevar los niveles de	Informe Plan de Bienestar Laboral	N/A

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

		satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad de su desempeño e identificación con el servicio de calidad que ofrece la entidad		
14	Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización Tecnológica	La supervisión y Coordinación de la operación en el call se encargan de socializar la información enviada por pretornos por parte del grupo de servicio al Ciudadano lo que permite que la información se actualiza y direcciona a los agentes de la operación	Mediante el call Center se cuenta con la herramienta Moodle, Plataforma que Corresponde a un acceso compartido a los agentes de la operación que les permite identificar toda la información ;Misional de la ADRES correspondiente a cada uno de los pretornos enviados desde atención al Ciudadano	N/A
15	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento control y reporte de la calidad de las llamadas para cumplir esta función, el Proveedor debe asignar un líder de Calidad	Conalcenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del area de Calidad y Formacion que apoyan a los agentes de la operación	En visita realizada el 08 de Febrero 2019 se verifico que la operación dispone en el desarrollo de todas sus actividades de el área de procesos de formacion que se encarga de realizar capacitaciones a los agentes del call y presencial y asi mismo el área de calidad quienes realizan siempre un acompañamiento a la línea ajustando la operación a los diferentes protocolos e instrucciones generados por la ADRES	N/A
16	Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos	Desde Atención al Ciudadano se cuenta con acceso al Tipificador un mecanismo de registro con el que cuentan los agentes telefónicas y las asesoras de atención presencial que permite registrar a todos y cada uno de los usuarios con sus datos básicos en un sistema que permite su cuantificación y generación de informes	En el mes de Febrero del 2019 el Call center atendio mediante la línea 018000423737 un total de 4.975 llamadas de los ciudadanos. La herramienta AYAX permite que desde la ADRES se realice en tiempo real consultas, seguimientos y trazabilidad de las atenciones atendidas y registradas por los agentes del Call center y atención presencial	N/A

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

17	<p>Monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.</p>	<p>Atención al Ciudadano cuenta con el acceso a mecanismo Configurations BOX de que permite realizar monitoreo desde la sede ADRES a la Operación en el Call en tiempo real monitoreando tanto el comportamiento de la línea como la atención realizada por los agentes de la operación.</p>	<p>Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo , herramienta que permite realizar los diferentes monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.</p> 	N/A
18	<p>permitir la Interconexión via web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la entidad compradora que se requieran para la prestación de un servicio</p>	<p>La operación desde el Call center cuenta con los siguientes accesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagina WEB de la ADRES • Acceso al Sistema de Gestion Documental SGD • Base Actualizada de los PQRSD radicados por el Formulario en la WEB. • Base Consolidado estado solicitudes REX. <p>Herramientas importantes con la que cuentan los agentes para la atención a los ciudadanos que requieran información de los diferentes temas de la ADRES</p>	<p>los Agentes de la operación cuentan con acceso a las consultas bases actualizadas de información como Operador Logístico y base de PQRSD</p> <p>El servicio de <i>envíos</i> de Colombia </p>	N/A
19	<p>Contar con un soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Software y el Hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato</p>	<p>Conalcenter cuenta con sus respectivos apoyos técnicos que soportan la operación y los agentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso AYAX : Herramienta que permite la Tipificación de las atenciones realizadas telefónica y Presencialmente. • Acceso Configuration BOX : Herramienta que permite realizar en línea el Monitoreo, comportamiento y seguimiento a la Operación Telefonica 	<p>Cumplio con el apoyo y el soporte respectivo</p> <p> ConfigurationBOX - </p>	N/A
20	<p>Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado el Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.</p>	<p>El personal contratado cuenta por parte de Conalcenter con vinculación de contrato de obra o labor con las condiciones y requerimientos que este contrato acredita</p>	<p>Se realiza verificación de los documentos presentados adjuntos a la cuenta de cobro como certificación de</p>	N/A

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

			encontrarse al día en pagos legales al sistema de salud, riesgos profesionales, pension, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF, y SENA. Igualmente certifica el pago de salarios y prestaciones sociales en relacion a los empleados de la campaña.							
21	Realizar y entregar a ADRES los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la ADRES	Mediante el mecanismo de Tipificación los agentes realizan un registro diario de todas y cada una de las atenciones realizadas telefónicamente, adicionalmente permite verificar reportes de comportamiento de la línea	Realizo la entrega oportuna de las grabaciones junto con el informe mensual correspondiente al mes de Febrero 2019	N/A						
22	Informar a la ADRES en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	Se recibe Informe del comportamiento de la operación desarrollada durante el mes de febrero en donde se evidencia comportamiento de la línea en su canal de atención Telefonico y novedades del mismo. Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea	Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea <table border="1"> <tr> <td>NIVEL DE SERVICIO</td> <td>94.19%</td> </tr> <tr> <td>NIVEL DE ATENCION</td> <td>98.03%</td> </tr> <tr> <td>TMO</td> <td>0:06:38</td> </tr> </table>	NIVEL DE SERVICIO	94.19%	NIVEL DE ATENCION	98.03%	TMO	0:06:38	N/A
NIVEL DE SERVICIO	94.19%									
NIVEL DE ATENCION	98.03%									
TMO	0:06:38									
23	Tener una línea de servicio al cliente disponible para las Entidades Compradoras diez (10) horas al día, (5) días a la semana. Esta misma línea debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuada a los proveedores por parte de las Entidades Compradoras	Conalcredicos cuenta con la Línea de Su sede Tel, 7454040 ext 103 para contacto con el supervisor asignado a la campaña ADRES	Línea PBX Sede Conalcenter y disposición Línea activa de Celular perteniente al Supervisor de la Operación.	N/A						
24	Realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la presentación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación	Se aplica Evaluación a los agentes de Call center y agentes atención presencial	El día 08 de Febrero 2019 se llevo acabo desde la Sede Adres Calibración de llamadas a diferentes agentes de lo operación permitiendo así verificar el desempeño del agente y las falencias que se identifiquen	N/A						
25	Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas	Se evidencio Junto con el Informe los registros de la aplicación de la Evaluación del mes de Febrero 2019	Registro de evaluación y resultados de la misma.	N/A						
26	Realizar la grabación del 99.7% del total de las llamadas, mantener la grabación	Conalcenter cuenta con un mecanismo de grabación de llamadas que permite además la identificación y archivo de	Entrega de Cd Mensual con las grabaciones	N/A						

PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

	por mínimo seis (6) meses entregar las grabaciones en CD/DVD o menos de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la entidad compradora para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Agente que recibe la llamada	todas y cada una de las llamadas que ingresar a la operación		
27	Contar con un usuario de la herramienta del operador SMS que le permita realizar el respectivo seguimiento control y reporte de la calidad de las respuestas	Conalcenter a generado acceso a la ADRES a la Herramienta AYAX desde la ADRES con acceso que permite el seguimiento y control de los ingresos a las atenciones realizados por los agentes de la operación telefónico y presencial	Herramienta de Tipificaciones usuario y Clave de Acceso que permite descargar informes por fechas de las atenciones realizadas tanto presenciales como Telefonicas Ayax	N/A
28	Realizar las grabaciones para implementar el IVR, de acuerdo con la información entregada por la Entidad Compradora. Las grabaciones deben ser realizadas por una persona con experiencia en grabaciones de guiones, mensajes o cuñas publicitarias	Se cuenta con las grabaciones de los IVR autorizados por la ADRES	Se verifica el correcto funcionamiento del IVR de inicio, espera y Encuesta de satisfacción en atención Telefónica	N/A
29	Contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la entidad compradora, Permitiendo el flujo adecuado de llamadas	El área de Tecnología de Conalcenter de acuerdo al flujo de la línea asigna puertos al IVR para el proceso de espera de las llamadas que se reciben asignadas por cada uno de los agentes. En un total de 8 agentes se cuenta con 8 puertos adicionales con el ánimo de apoyar el TMO y no se tenga un alto abandao de llamadas	Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Línea telefónica	N/A
30	Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizaren tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) número de llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que	Se cuenta con la Herramienta Configuration BOX la cual permite realizar un debido control de la operación teniendo en cuenta, inicialmente agentes conectados, estado de los agentes, llamadas en cola y así mismo relizar el respectivo control y monitoreo no solo en conalcenter sino también desde la ADRES	Herramienta que permite la visualización de la operación en tiempo real. 	N/A

PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

	permitan identificar llamadas que superen tiempos limites de cada Agente			
31	Suministrar LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento ubicadas en la zona de operación que permitan visualizar el estado en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos limites de cada Agente	La pantalla de LCD o LED se encuentra disponible y visible a los agentes de la operación	Se evidencia en visitas realizadas la existencia de la pantalla para el desarrollo de la operación Registro fotográfico 	N/A
32	Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los agentes cuando este así lo requiera	Se obtiene por parte de Conalcenter evidencias de las actividades realizadas a los agentes por parte de Recursos humanos	Reportes de las actividades y listado de asistencia	
33	Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora lo requiere, o la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto	ADRES ha contado con la disponibilidad de espacios en Conalcenter como lugar de trabajo y acceso a salas de Capacitación que hab permitido generar espacios de Supervisión y control sobre la operación	Salas de Capacitación., acceso a Monitoreo y a la Operación.	N/A
34	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	Conalcenter se encuentra amparado y cuenta con certificación ante Colombia Compra eficiente como requisito bajo la de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	Certificado ante Colombia compra eficiente	N/A
35	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permitan a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores	Los Agentes cuenta actualmente con Accesos a la Pagina Web de la ADRES, al sistema de Gestion Documental al igual se accesos a las carpetas compartida lo que permite contar con toda la información correspondiente a los temas Misionales de la ADRES	Acceso de los agentes a la información Misionales de la ADRES Pagina web SGD Base 4-72 Base PQRSD Preturnos	N/A

Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01



MARTHA LIGIA SERNA PULIDO
Fecha: 25/02/2019

BALANCE ECONÓMICO

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
\$ 505.786.831.26	\$128.938.407.00	\$ 44.664.923.00	\$ 11.275.597	\$320,907,904.26

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEIS CIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS VEINTI TRES MIL PESOS (\$ \$ 44.664.923.00)

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES

Mes de ejecución contractual

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	N/A	N/A	Incluir fecha	Incluir fecha	Incluir fecha
Pensión	N/A	N/A	Incluir fecha	Incluir fecha	Incluir fecha
ARL	N/A	N/A	Incluir fecha	Incluir fecha	Incluir fecha

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI NO X

En la eventualidad que la Supervisión verifique que la información suministrada por el Contratista no es consistente o carece de validez, ésta deberá indicar las acciones tomadas: Realizar una breve descripción del hallazgo (Adjuntar soportes)

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

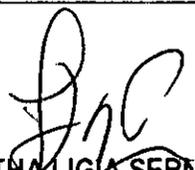
	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, el (los) supervisor (es) certifica(n) que:

1. El (la) Contratista durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con objeto contractual, las obligaciones generales y específicas, presentó y entregó los productos y/o informes establecidos en el Contrato o Convenio en mención.
2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el (la) Contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato o Convenio en mención.
3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.

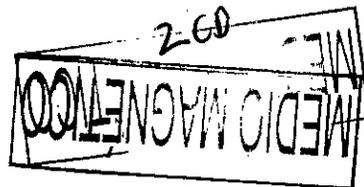
OBSERVACIONES	El salario mínimo que regirá en Colombia para el 2019 será de \$828.116, lo que representa un incremento del 6%, por lo cual la factura actual presentada por Conalcenter presenta un incremento para este año.
ANEXOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Original Factura de Venta No. BCNC00348 2. Copia certificación Revisor Fiscal del pago del cumplimiento de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a la caja de compensación familiar, ICBF Y SENA. 3. Copia de Planilla resumen de pago por Administradora. 4. Documentos Revisor fiscal (Certificado Junta Central de Contadores, Tarjeta profesional, Cedula de Ciudadania. 5. Copia del RUT.

En constancia, firmo:

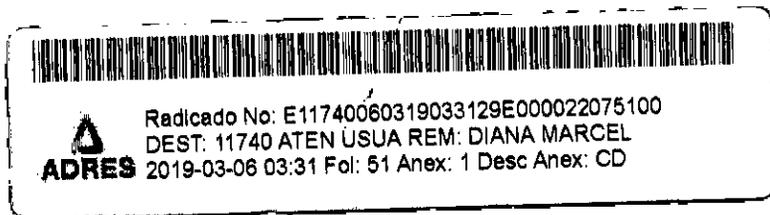

MARTHA LIGIA SERNA PULIDO
 Supervisor (es)/Interventor (es)

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 21/03/2019

Bogotá D.C., 06 de marzo de 2019.



Señores
ADRES
Atn: Andrés Fernando Agudelo Aguilar
Director Administrativo y Financiero
Av Cl 26 No. 69 76 Torre 1 Piso 17
Bogotá



Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:

Por medio de la presente hacemos entrega del siguientes documentos para su respectivo trámite:

- Factura No. BCNC00348
- Informe de gestión
- Evaluaciones de formación
- Formato Calidad
- CD de llamadas
- Parafiscales



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,

CONALCREDITOS
NTT. 800 219 668 3

DIANA MARCELA GUTIÉRREZ GÓMEZ
Gerente Sucursal Bogotá
Tel. (1) 7454040 Ext. 106 – 178
Calle 98 # 70 – 91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra
gerenciabogota@conalcreditos.com.co





RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN

Resolución DIAN No.18762012004710 26/12/2018
Numeración Habilita BCNC 00001 al BCNC 4800

FACTURA DE VENTA

BOGOTA

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

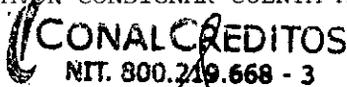
No. BCNC00348

FECHA: BOGOTA Marzo, 06 de 2019 GRANDES CONTRIBUYENTES RES 012635 14DIC 2018
SEÑORES: ADRES NIT. 901037916 - 1
DIRECCION: AV CL 26 69 76 TORRE 1 P 17 EDF TEL: 4322760
CIUDAD: BOGOTA D.C.

CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596 FEB - 2019 SERV CALL CENTER ORD 32388	37,533,549.00
240806 IVA, 19%	7,131,374.00

SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE.	SUB-TOTAL	37,533,549.00
	I.V.A	7,131,374.00
	R FTE	0.00
AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR	RETE IVA	0.00
IMPRESO POR CONALCREDITOS LTDA SOFTWARE NOVASOFT	R ICA	0.00
AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	R CREE 0.60%	0.00
RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016	TOTAL \$	44,664,923.00

OBSER: FAVOR CONSIGNAR CUENTA AHORRO BANCO DE OCCIDENTE # 0738-5000-0



FIRMA
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE
HEMOS RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE
LOS SERVICIOS RELACIONADOS

ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO Y SURTE TODOS SUS EFECTOS
CONFORME AL ARTICULO 774 DEL CODIGO DE COMERCIO Y CAUSA INTERESES POR MORA IGUALES
A LOS MAXIMOS PERMITIDOS POR LA LEY

Calí: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443

Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040

**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO
CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
ORDEN DE COMPRA N° 32388 de octubre 2018**

Objeto: “La ADRES, para su entrada en operación y normal funcionamiento de las actividades requiere el servicio de centro de contacto con el fin de brindar la atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos y para la ejecución de campañas informativas por ello la DAFPS del MSPS, atendiendo a lo establecido en el art 23 del Dcto 1429 de 2016 modificado por el art 3 del Dcto 546 de 2018, requiere adelantar la contratación de los servicios de centro de contacto.”

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

INFORME FEBRERO DE 2019

Bogotá, marzo de 2019

INDICE

INTRODUCCION	4
1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS	5
2. CANTIDAD DE LLAMADAS	5
3. INFORME ATENCION TELEFONICA/ TIPO DE CONSULTA	6
3.1. dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación.	8
3.2. dirección de liquidaciones y garantías	9
3.2.1 Régimen de excepción	9
3.2.2 Compensación	10
3.2.3 Proceso integral régimen subsidiado	11
3.3. Dirección de otras prestaciones	11
3.3.1. Reclamaciones	11
3.3.2. Recobros	11
3.4. Dirección administrativa y financiera	13
3.4.1. peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones.....	13
3.5. Dirección de gestión de recursos financieros de la salud	13
3.5.1. Gestión contable y control de recursos	14
3.5.2. Gestión de portafolios y pago / control de recaudo y fuentes de financiamiento.....	14
3.6. Oficina Jurídica	15
3.6.1. asuntos Jurídicos	15
3.7. Oficina de control interno.....	16
3.8. Oficina de asesora de planeación y control de riesgos	16
4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)	16
4.1 dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación	17
4.2 Dirección de liquidaciones y garantías.....	18
4.2.1 Régimen de excepción	18
4.2.2 Compensación	19
4.2.3 Proceso integral régimen subsidiado	20

3

4.3 Dirección de otras prestaciones	20
4.3.1. reclamaciones.....	20
4.3.1. recobros	21
4.4 Oficina jurídica	21
4.5 Dirección administrativa y financiera	22
4.6 Dirección de gestión de recursos financieros de la salud	22
5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR).....	23
5.1. Dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación	24
5.2. Dirección de liquidaciones y garantías	25
5.3.1 Régimen de excepción.....	25
5.3.2 Compensación.....	26
5.3.3 Proceso integral régimen subsidiado.....	26
5.3. Dirección de otras prestaciones.....	26
5.5.1 Reclamaciones.....	26
5.5.2 Recobros.....	27
5.4. Dirección administrativa y financiera.....	27
5.5. Oficina Jurídica	28
5.6. Oficina asesora de planeación y control de riesgos	28
6. ORIGEN DE LA LLAMADA.....	28
7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	30
8. FORMACION Y CAPACITACION.....	32
9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS	33
10. SEGUIMIENTO AGENTES	33
11. OBSERVACION	37
12. GLOSARIO	38

INTRODUCCIÓN

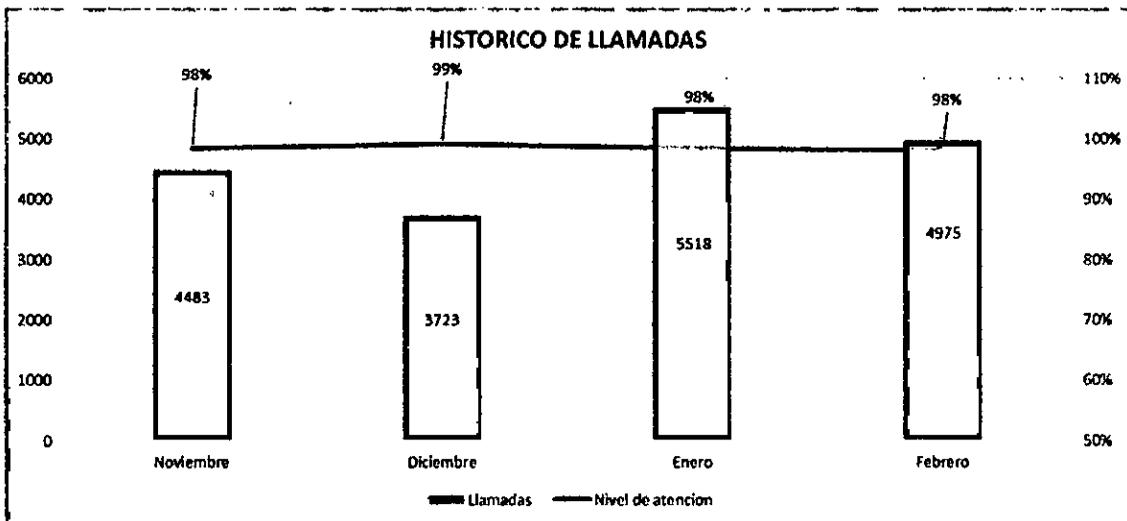
En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de febrero de 2019 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N°32388 de 2018 suscrita entre **ADRES** y **Conalcreditos – Conalcenter BPO**.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de Adres, el público en general, a través de la línea de atención presencial y el canal telefónico correspondiente a 018000423737, se especifica:

- ✓ Informe general del total de atenciones
- ✓ Informe atenciones telefónicas totales
- ✓ Informe atenciones telefónicas clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe atenciones personales totales **QUE HACEMOS**
- ✓ Informe atenciones personales clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe encuesta

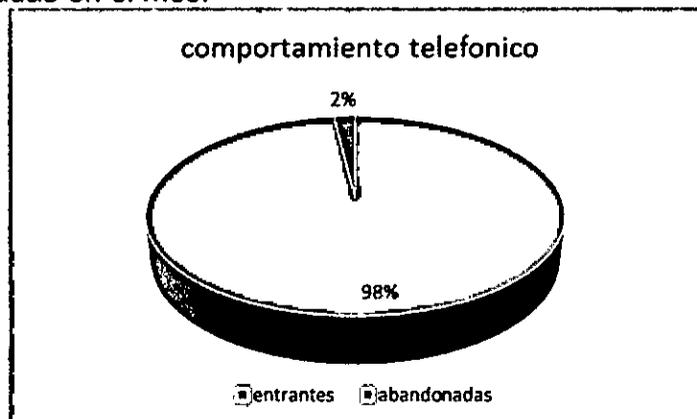
1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se evidencia que en febrero existe una variación de 9.8% con respecto al ingreso de llamadas del mes anterior, Se identifica que los dos meses del 2019 aumentaron la cantidad de llamadas, sin embargo el indicador de nivel de atención se ha mantenido sobre los niveles contratados, gracias al seguimiento y acompañamiento del supervisor y la entidad a los asesores.



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de febrero de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 4.877 llamadas con el ciudadano y 98 fueron abandonadas, para un total de 4.975 llamadas ingresadas en el mes.



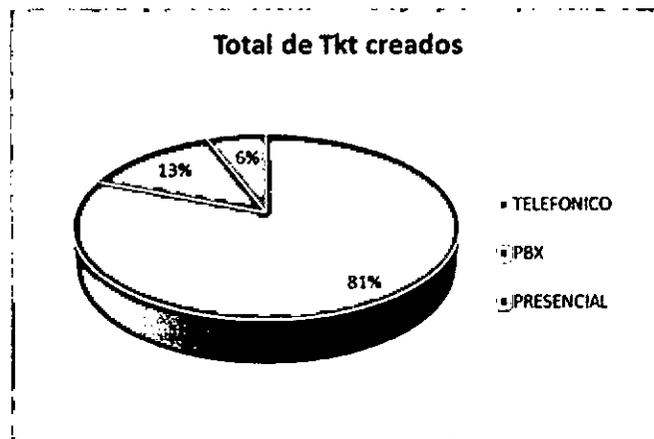
6

Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

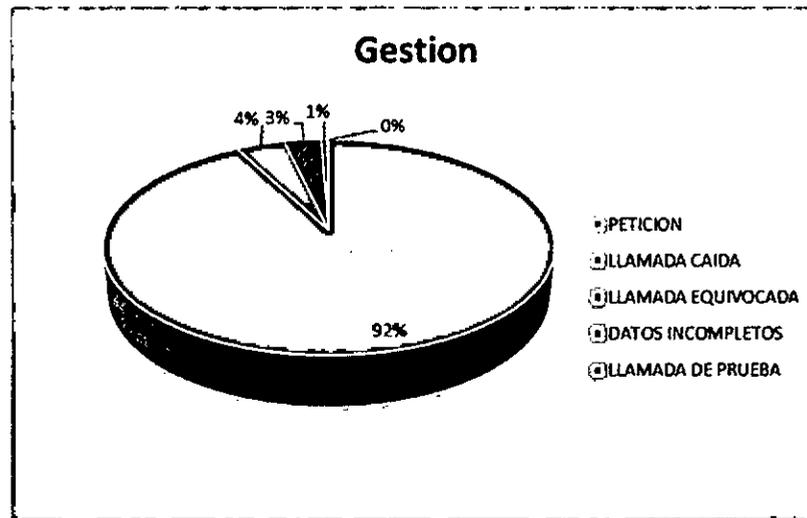
Total		4.975	4.877	4.686	98	94,19%	98,03%	1,97%	0:06:38
Fecha	Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
2019-02-01	Viernes	194	185	177	9	91,24%	95,36%	4,64%	0:06:27
2019-02-02	Sabado	39	37	32	2	82,05%	94,87%	5,13%	0:05:50
2019-02-04	Lunes	266	264	260	2	97,74%	99,25%	0,75%	0:06:17
2019-02-05	Martes	298	289	269	9	90,27%	96,98%	3,02%	0:06:12
2019-02-06	Miércoles	281	274	263	7	93,59%	97,51%	2,49%	0:06:28
2019-02-07	Jueves	235	234	232	1	98,72%	99,57%	0,43%	0:06:14
2019-02-08	Viernes	257	256	252	1	98,05%	99,61%	0,39%	0:06:49
2019-02-09	Sabado	51	47	39	4	76,47%	92,16%	7,84%	0:05:37
2019-02-11	Lunes	288	282	272	6	94,44%	97,92%	2,08%	0:05:44
2019-02-12	Martes	272	255	235	17	86,40%	93,75%	6,25%	0:06:36
2019-02-13	Miércoles	239	236	229	3	95,82%	98,74%	1,26%	0:06:43
2019-02-14	Jueves	252	245	232	7	92,06%	97,22%	2,78%	0:06:36
2019-02-15	Viernes	213	212	209	1	98,12%	99,53%	0,47%	0:07:13
2019-02-16	Sabado	27	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:51
2019-02-18	Lunes	269	267	260	2	96,65%	99,26%	0,74%	0:06:27
2019-02-19	Martes	219	218	215	1	98,17%	99,54%	0,46%	0:06:31
2019-02-20	Miércoles	220	216	213	4	96,82%	98,18%	1,82%	0:06:38
2019-02-21	Jueves	226	224	219	2	96,90%	99,12%	0,88%	0:06:52
2019-02-22	Viernes	193	192	185	1	95,85%	99,48%	0,52%	0:07:01
2019-02-23	Sabado	31	30	29	1	93,55%	96,77%	3,23%	0:05:15
2019-02-25	Lunes	255	249	239	6	93,73%	97,65%	2,35%	0:06:52
2019-02-26	Martes	247	246	228	1	92,31%	99,60%	0,40%	0:07:54
2019-02-27	Miércoles	205	195	178	10	86,83%	95,12%	4,88%	0:06:51
2019-02-28	Jueves	198	197	192	1	96,97%	99,49%	0,51%	0:07:16

3. INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA QUE HACEMOS

En febrero tenemos 6033 registros tipificados de los cuales el 81% (4877) corresponden a llamadas ingresadas por medio telefónico, un 13% (804) a llamadas ingresadas por el PBX y 6% (352) casos manejados desde presencial.



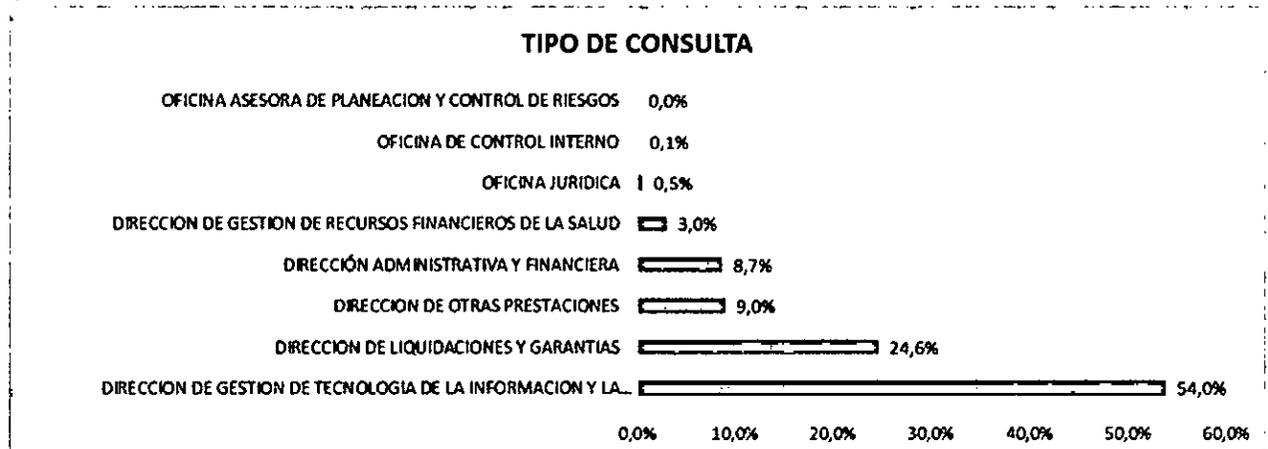
De las 6033 llamadas el 8 % fueron llamadas no gestionables y el otro 92% son peticiones gestionadas.



TIPO DE CONSULTA EN PETICION

En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN con el 54.0 % y 2358 interacciones, DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS con el 24.6% y 1077 interacciones, en tercer lugar la opción de DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES con el 9.0% y 394 interacciones, cabe resaltar que la tipificación (llamadas de Prueba, Fallidas, Equivocadas y Colgadas) no se incluye en un puesto preferencial ya que no corresponde al objeto del contrato.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	2358	54,0%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1077	24,6%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	394	9,0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	380	8,7%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	132	3,0%
OFICINA JURIDICA	24	0,5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	1	0,0%
Total general	4370	100,0%

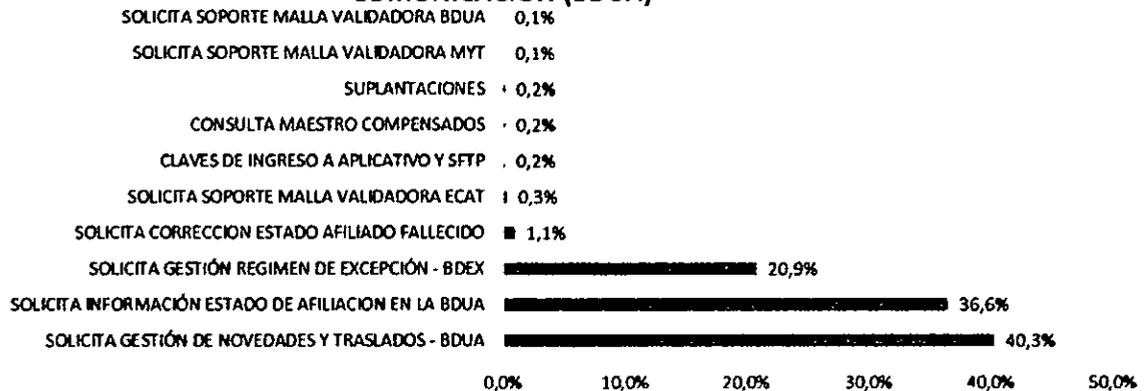


3.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

la tipificación con mayor participación en el mes es BDUA en la cual encontramos que la solicitud más común es SOLICITA GESTION DE NOVEDADES Y TRASLADOS BDUA con un 40.3%, seguido de SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA con un 36.6%.

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	950	40,3%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	862	36,6%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	492	20,9%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	25	1,1%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	8	0,3%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	5	0,2%
CONSULTA MAESTRO COMPENSADOS	4	0,2%
SUPLANTACIONES	4	0,2%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT	3	0,1%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	3	0,1%
Total general	2356	100,0%

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)



3.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	841	77,9%
COMPENSACION	218	20,2%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	20	1,9%
Total general	1079	100,0%

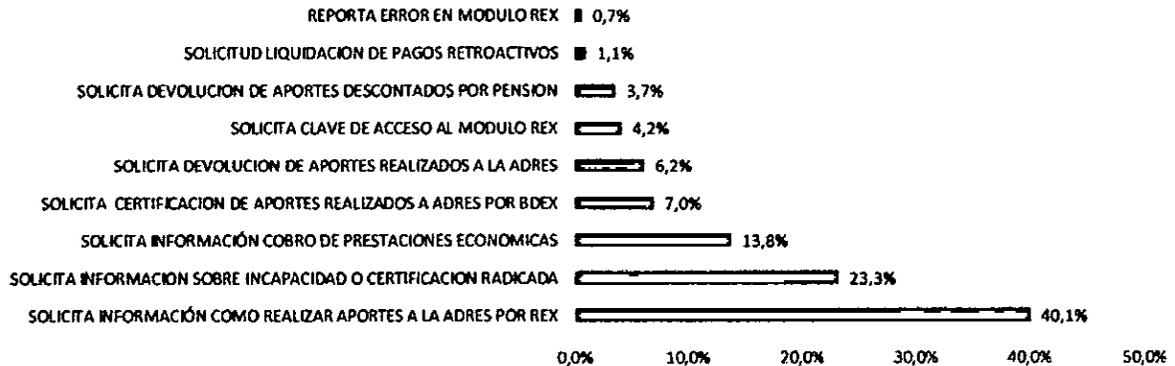
La consulta más alta está en REGIMEN DE EXCEPCION con un 77.9%

3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de febrero el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX DA** con el 40.1 % y 337 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICA** con el 23.3% y 196 interacciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con una participación de 13.8% y 196 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	337	40,1%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	196	23,3%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	116	13,8%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	59	7,0%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	52	6,2%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	35	4,2%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	31	3,7%
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	9	1,1%
REPORTA ERROR EN MODULO REX	6	0,7%
Total general	841	100,0%

REGIMEN DE EXCEPCION



3.2.2. Compensación

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 55,0% y 120 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 37,2% y 81 interacciones.

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	120	55,0%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	81	37,2%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	17	7,8%
Total general	218	100,0%

COMPENSACION

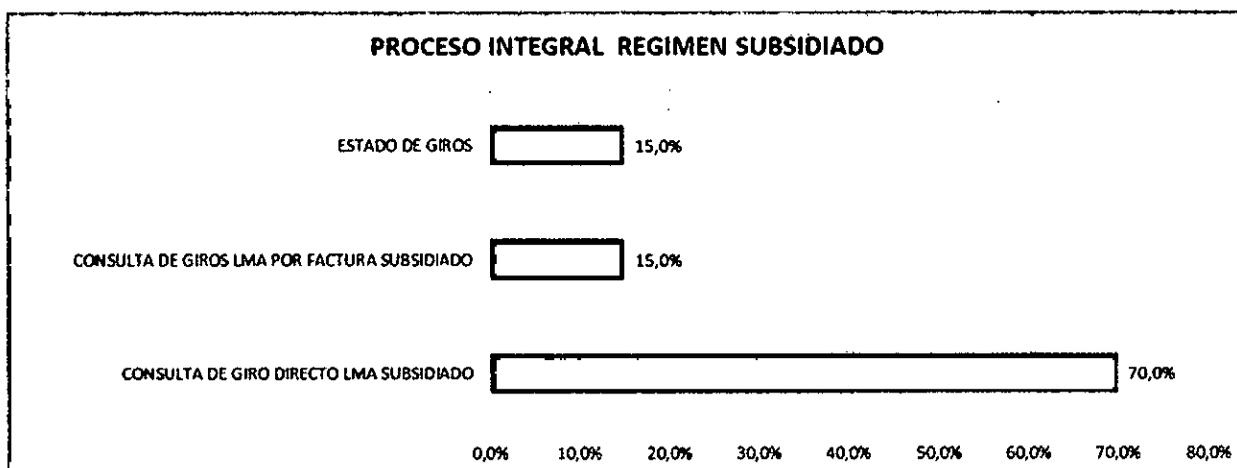


11

3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 70.0% y 17 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 3.0% y 3 participaciones.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	14	70,0%
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	3	15,0%
ESTADO DE GIROS	3	15,0%
Total general	20	100,0%



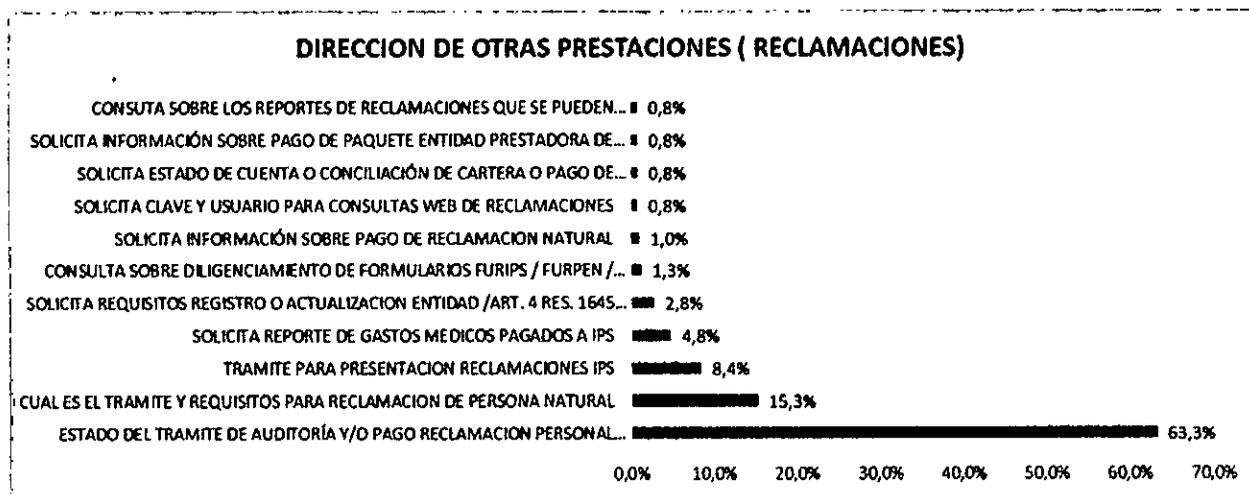
3.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99.4% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

3.3.1. Reclamaciones

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL** con el 63.3% (248), seguido de **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con participación del 15.3%. (60)

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	248	63,3%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	60	15,3%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	33	8,4%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	19	4,8%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	11	2,8%
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	5	1,3%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	4	1,0%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	3	0,8%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	3	0,8%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	3	0,8%
CONSUTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE LA WEB	3	0,8%
Total general	392	100,0%



3.3.2. Recobros

En el mes hubo un total de 2 consultas por este ítem.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	2	100,0%
Total general	2	100,0%

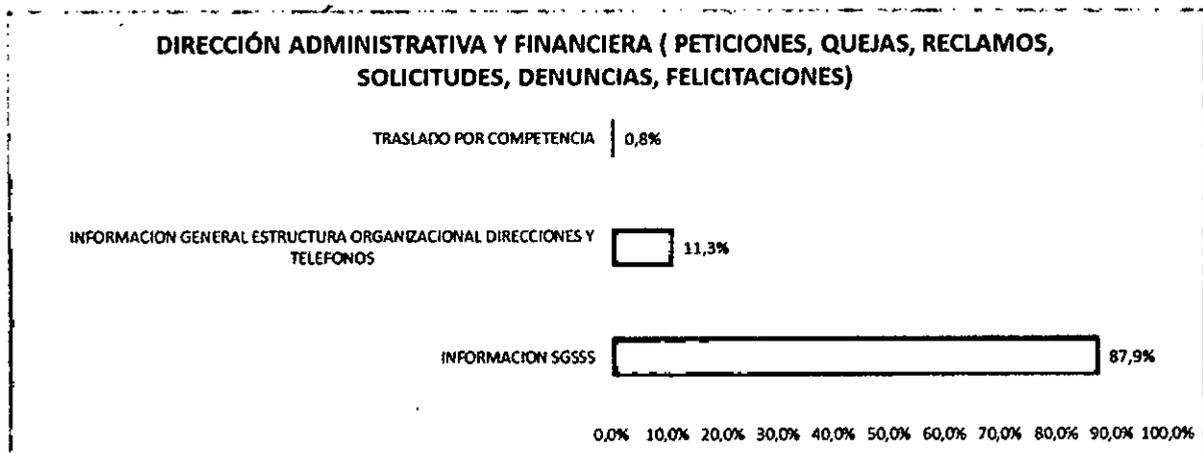
3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

En este ítem solo se encuentran peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones.

3.4.1. peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones

En el mes de febrero solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION SGSSS** con el 87.9% (335) seguido de **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con participación del 11.3% (43).

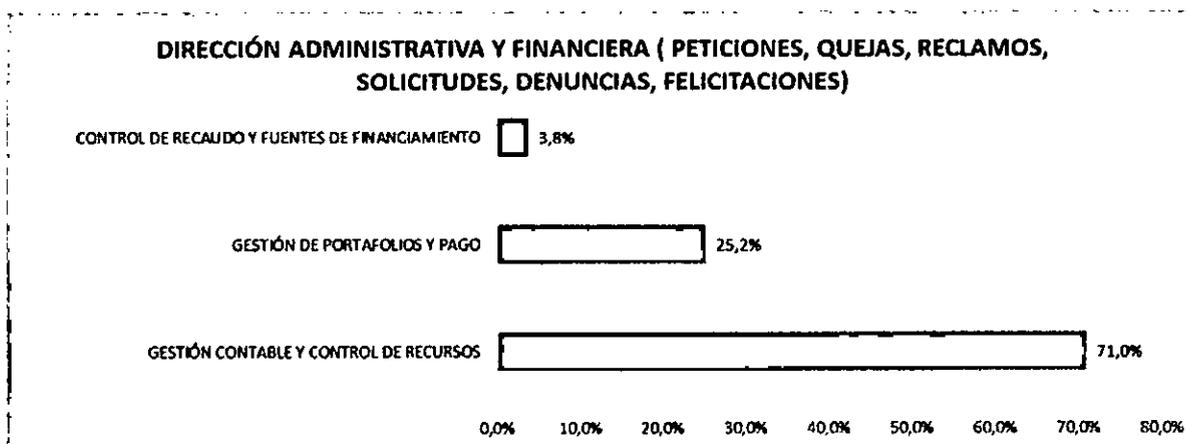
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION SGSSS	335	87,9%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	43	11,3%
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	0,8%
Total general	381	100,0%



3.5. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 71.0%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACION
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	93	71,0%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	33	25,2%
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	5	3,8%
Total general	131	100,0%



3.5.1. ~~Gestión contable y control de recursos.~~ **PASIÓN POR LO QUE HACEMOS**

La solicitud más alta es **CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS** con un 82.8%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	77	82,8%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SI	16	17,2%
Total general	93	100,0%

3.5.2. Gestión de portafolios y pago / control de recaudo y fuentes de financiamiento

En gestión de **portafolios y pagos** solo solicitan verificar los pagos realizados por **ADRES** y de **control de recaudo** solicitan tramite de pago recaudo

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD	PARTICIPACION
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	31	93,9%
REPROGRAMACION DE PAGOS	2	6,1%
Total general	33	100,0%

15

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
OTROS-ENTIDADES/ NORMATIVIDAD/	2	40,0%
RENTAS TERRITORIALES	2	40,0%
ASEGURADORAS	1	20,0%
Total general	5	100,0%

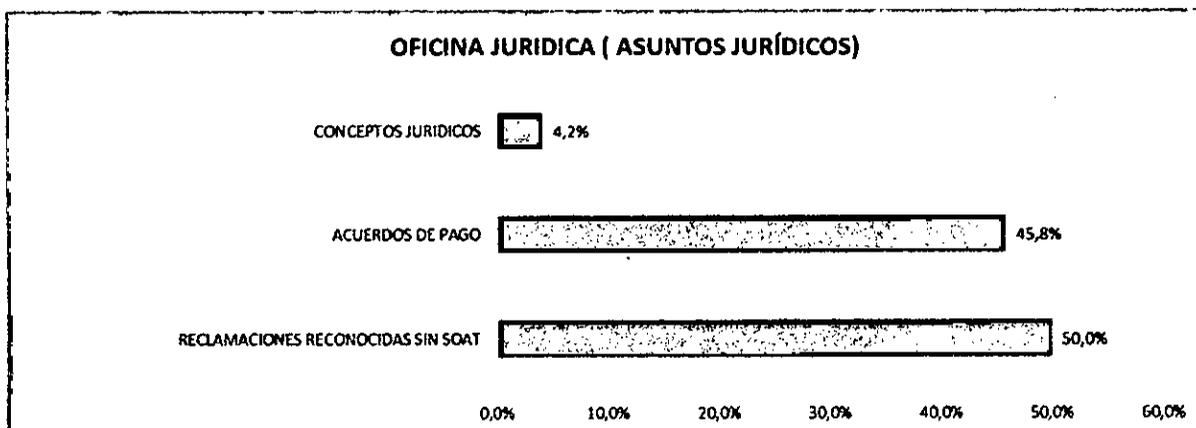
3.6. OFICINA JURIDICA

El 100% de las consultas son de asuntos jurídicos.

3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT** con un 50.0% seguido de **ACUERDOS DE PAGO** con un 45.8%

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	12	50,0%
ACUERDOS DE PAGO	11	45,8%
CONCEPTOS JURIDICOS	1	4,2%
Total general	24	100,0%

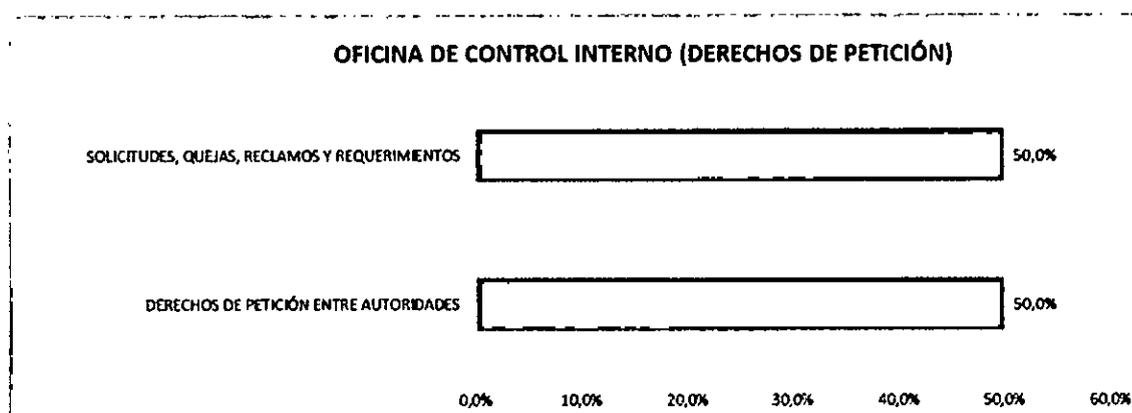


16

3.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Todas las solicitudes se basaron en quejas o reclamos

OFICINA DE CONTROL INTERNO (DERECHOS DE PETICIÓN)	CANTIDAD	PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	50,0%
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	2	50,0%
Total general	4	100,0%



3.8. OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS

OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMES DE GESTIÓN	1	100,0%
Total general	1	100,0%

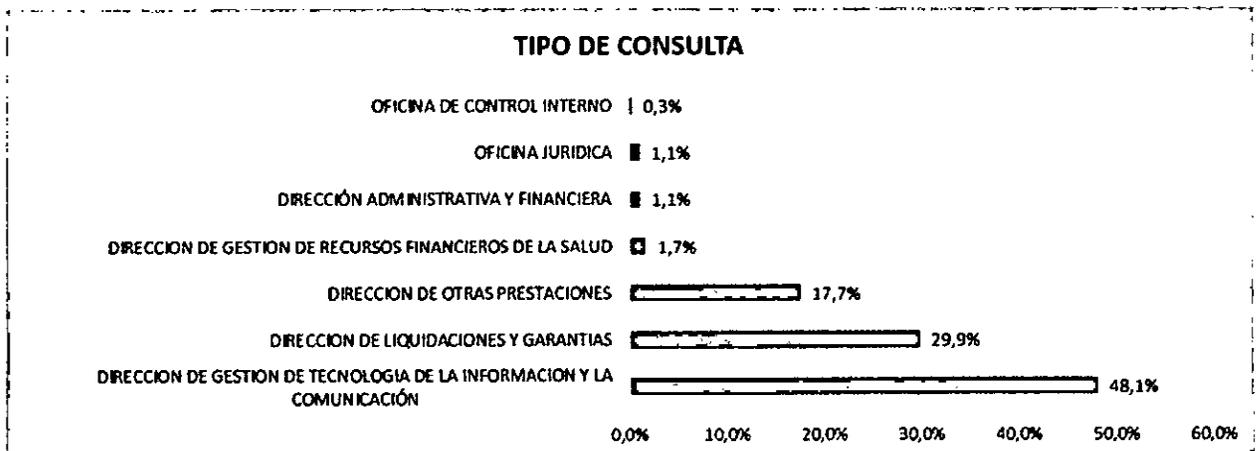
4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de febrero, 352 corresponden al canal presencial todas con el tramite "PETICION" que será modificado a "ORIENTACION" discriminadas de la siguiente manera

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	169	48,1%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	105	29,9%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	62	17,7%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	6	1,7%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	1,1%
OFICINA JURIDICA	4	1,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,3%
Total general	351	100,0%

17

De las consultas realizadas por el canal presencial el 48.1% con 169 interacciones de estas consultas corresponden a **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** seguido de **DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS** con el 29.9% y 105 interacciones.

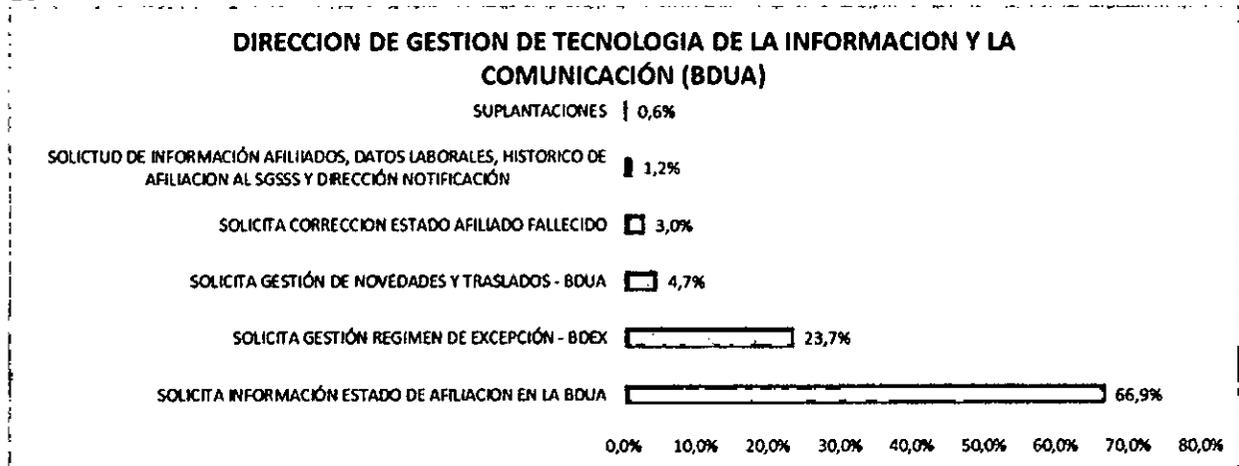


4.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

RAZÓN POR LO QUE HACEMOS

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	113	66,9%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	40	23,7%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	8	4,7%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	5	3,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION	2	1,2%
SUPLANTACIONES	1	0,6%
Total general	169	100,0%

En el mes de febrero el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con una participación de 66.9% y 113 interacciones. **SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN – BDEX** con una participación del 23.7% y 40 interacciones



4.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

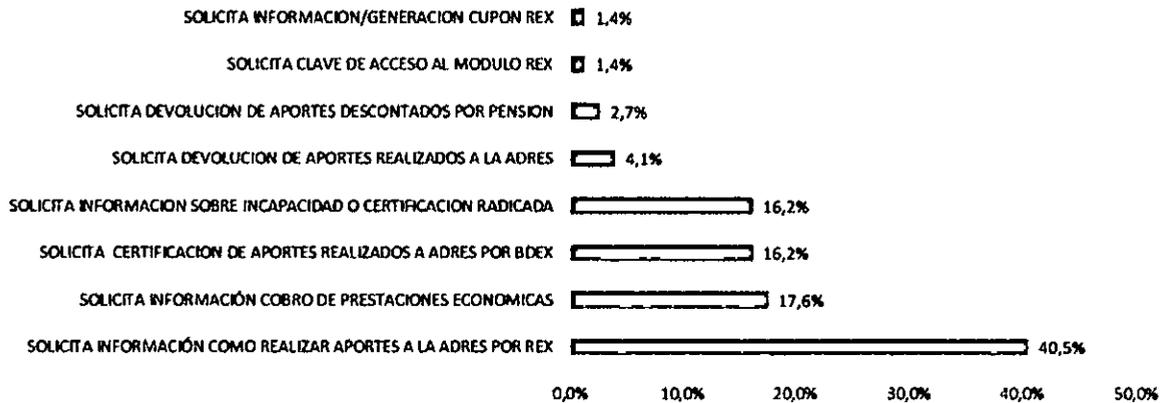
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	74	70,5%
COMPENSACION	24	22,9%
PROCESO INTEGRAL-REGIMEN SUBSIDIADO	6	5,7%
REINTEGRO DE RECURSOS APROPIADOS O RECONOCIDOS SIN JUSTA CAUSA	1	1,0%
Total general	105	100,0%

4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de febrero la mayor afluencia de llamadas referente al REGIMEN DE EXCEPCION fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con participación del 40.5% y 30 interacciones seguido **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** por con 13 interacciones y participación del 17.6%

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	30	40,5%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	13	17,6%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	12	16,2%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	12	16,2%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	3	4,1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	2	2,7%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	1	1,4%
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	1	1,4%
Total general	74	100,0%

REGIMEN DE EXCEPCION



4.2.2. Compensación.

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue, **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con participación del 58,3% y 14 interacciones.

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	14	58,3%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	7	29,2%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	3	12,5%
Total general	24	100,0%

COMPENSACION

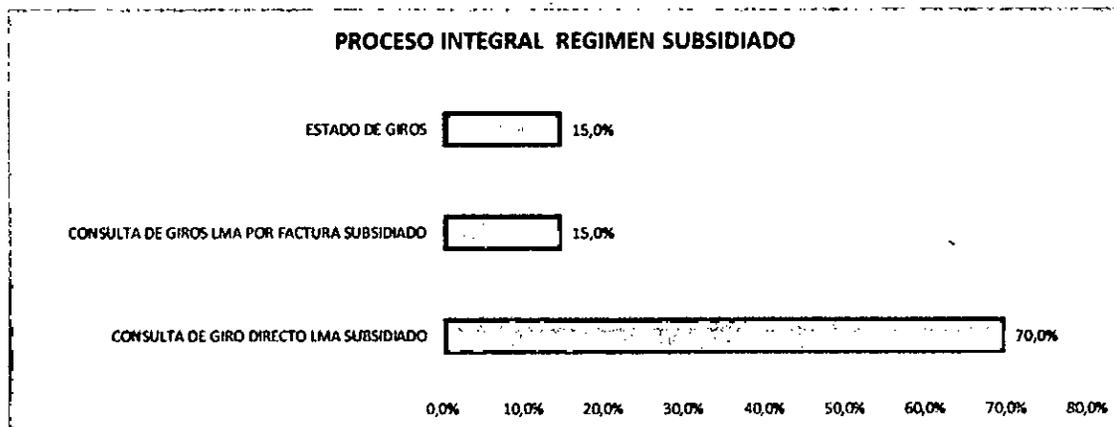


20

4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de febrero consultaron 2 ítem, siendo **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** el más consultado con 14 interacciones y participación del 70.0%

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	14	70,0%
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	3	15,0%
ESTADO DE GIROS	3	15,0%
Total general	20	100,0%

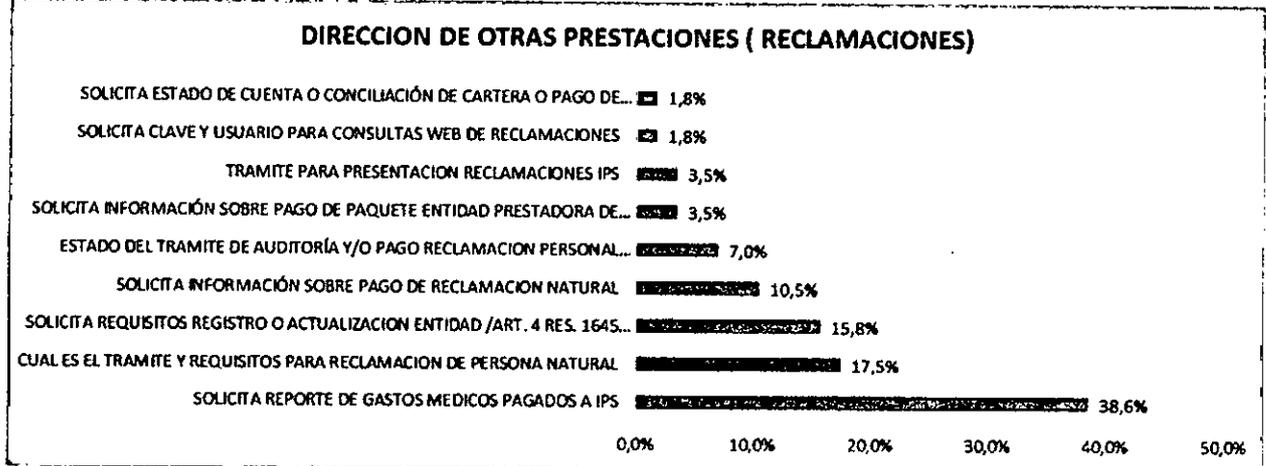


4.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

4.3.1. reclamaciones

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS** con 17 interacciones y 38.6% de participación

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	22	38,6%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	10	17,5%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 201	9	15,8%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	6	10,5%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	4	7,0%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO	2	3,5%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	2	3,5%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	1	1,8%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	1	1,8%
Total general	57	100,0%



4.3.2. recobros

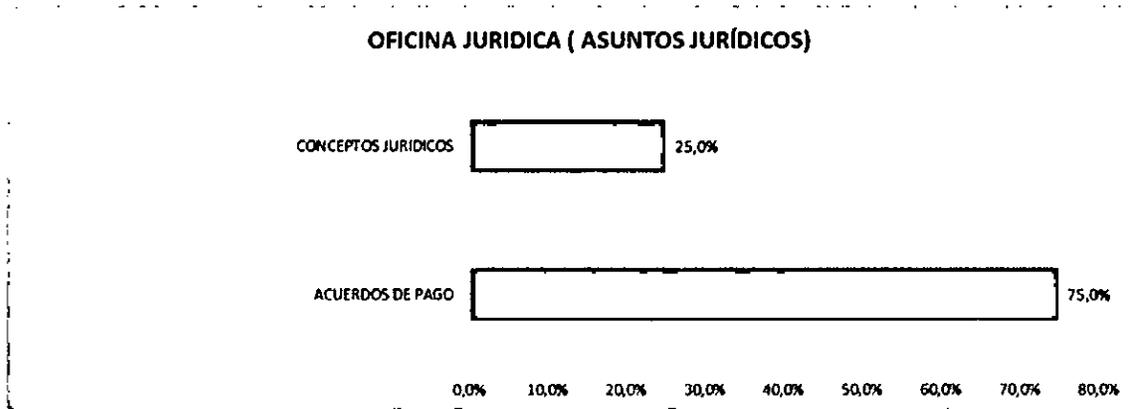
se maneja 5 registros de recobros en **PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO**

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	3	60,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	2	40,0%
Total general	5	100,0%

4.4. OFICINA JURIDICA

Por oficina jurídica los 10 sub-motivos tipificados así:

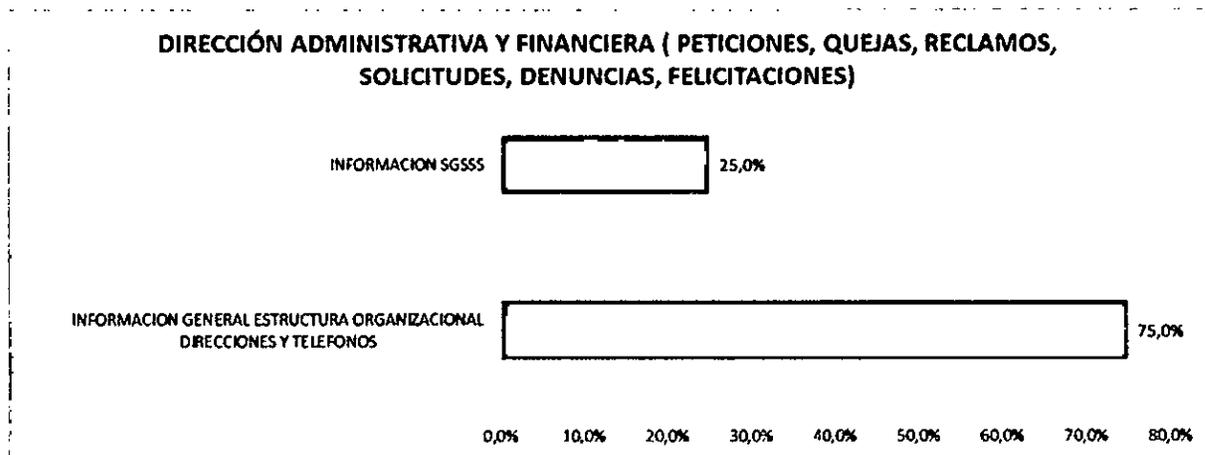
OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ACUERDOS DE PAGO	3	75,0%
CONCEPTOS JURIDICOS	1	25,0%
Total general	4	100,0%



4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Encontramos 4 solicitudes discriminadas así:

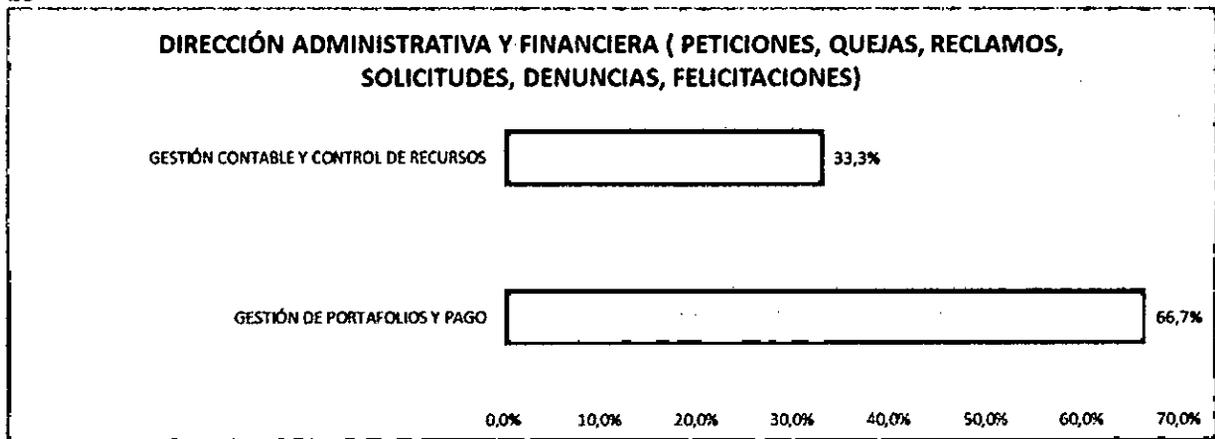
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)		CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TEL		3	75,0%
INFORMACION SGSSS		1	25,0%
Total general		4	100,0%



4.6. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD tenemos 6 registros done la GESTION DE PORTAFOLIOS Y PAGO tienen el 66.7 %.

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD		CANTIDAD	PARTICIPACION
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO		4	66,7%
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS		2	33,3%
Total general		6	100,0%

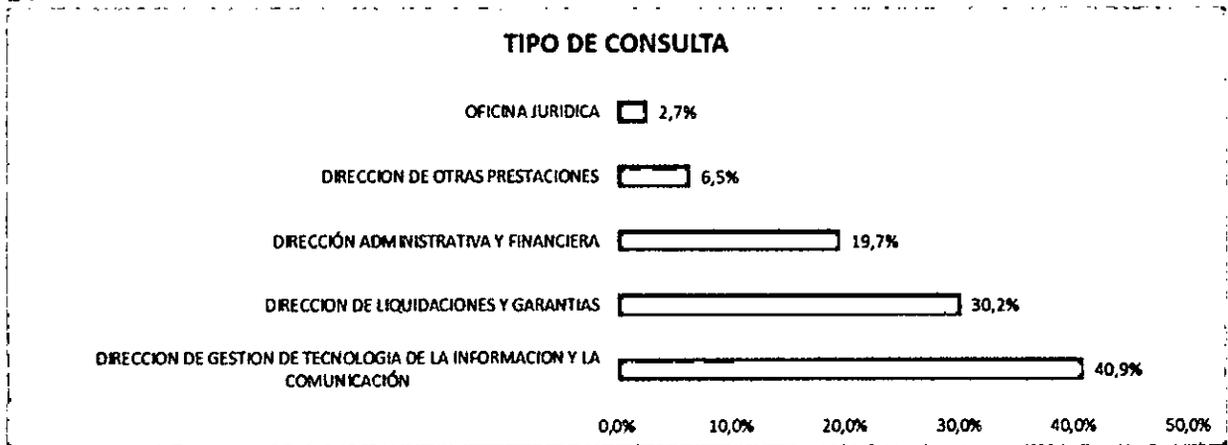


5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de febrero el 13% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 804 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera. (Sin incluir Llamadas No Efectivas)

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	329	40,9%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	243	30,2%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	158	19,7%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	52	6,5%
OFICINA JURIDICA	22	2,7%
Total general	804	100,0%

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCION DE GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** con el 40.9% y 329 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **OFICINA JURIDICA** con 22 interacción y participación del 2.7%.

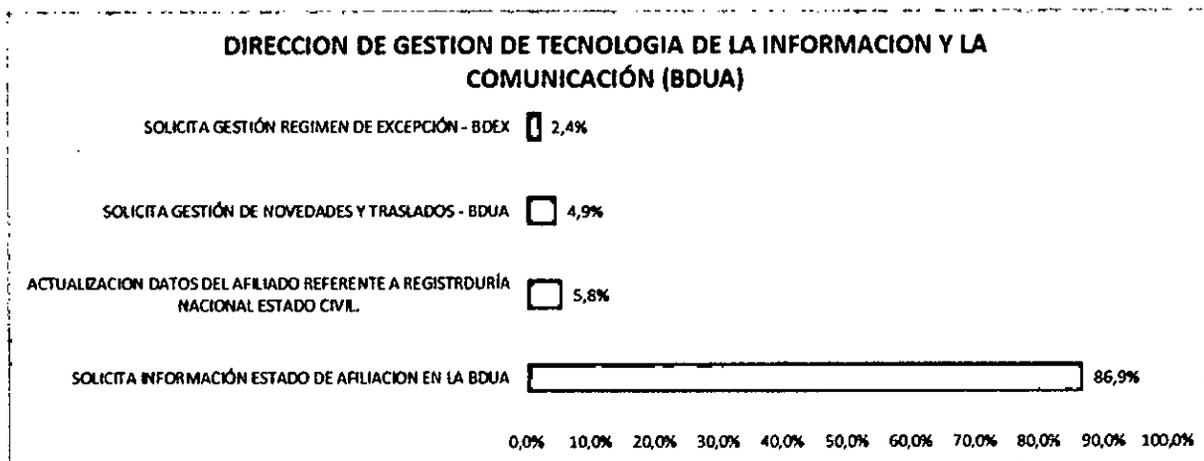


5.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

Encontramos que esta solicitud se basa en información de **BDUA**, con el mayor índice de consultas en **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU** con 286 interacciones y 86.9% de participación

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU	286	86,9%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO	19	5,8%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU	16	4,9%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	8	2,4%
Total general	329	100,0%



5.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

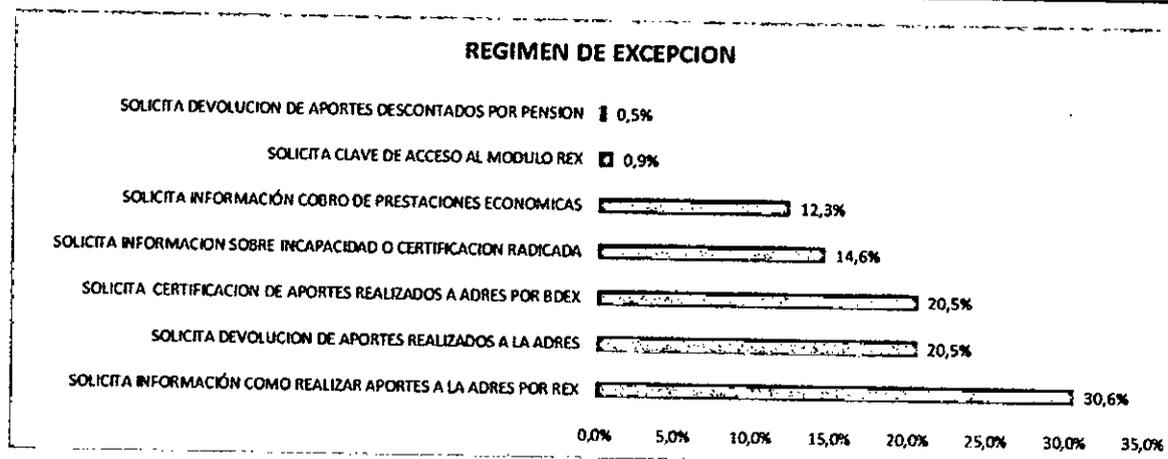
Tenemos total de las solicitudes son **REGIMEN DE EXCEPCION** con 219 iteraciones de 243 en total

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	219	90,1%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	19	7,8%
COMPENSACION	5	2,1%
Total general	243	100,0%

5.2.1. Régimen de excepción

En el mes de febrero el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 30.6% y 67 interacciones, seguido de **SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES** con el 20.5 % y 45 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	67	30,6%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	45	20,5%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	45	20,5%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	32	14,6%
SOLICITA INFORMACION COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	27	12,3%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	2	0,9%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	1	0,5%
Total general	219	100,0%



26

5.2.2. Proceso integral régimen subsidiado.

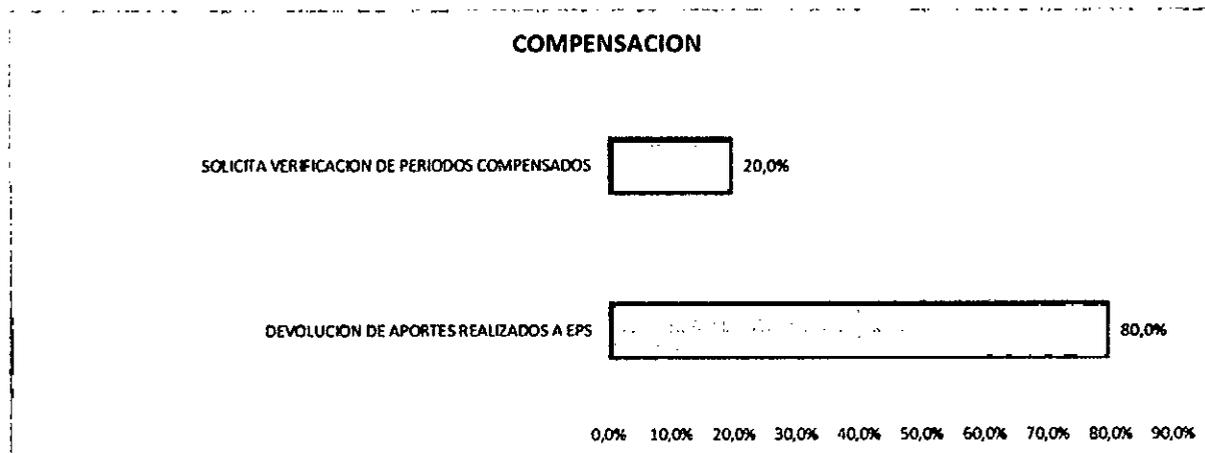
Se manejan 19 casos de **ESTADOS DE GIROS**

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
ESTADO DE GIROS	19	100,0%
Total general	19	100,0%

5.2.3. Compensación.

Se manejan 5 casos de compensación.

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	4	80,0%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	1	20,0%
Total general	5	100,0%



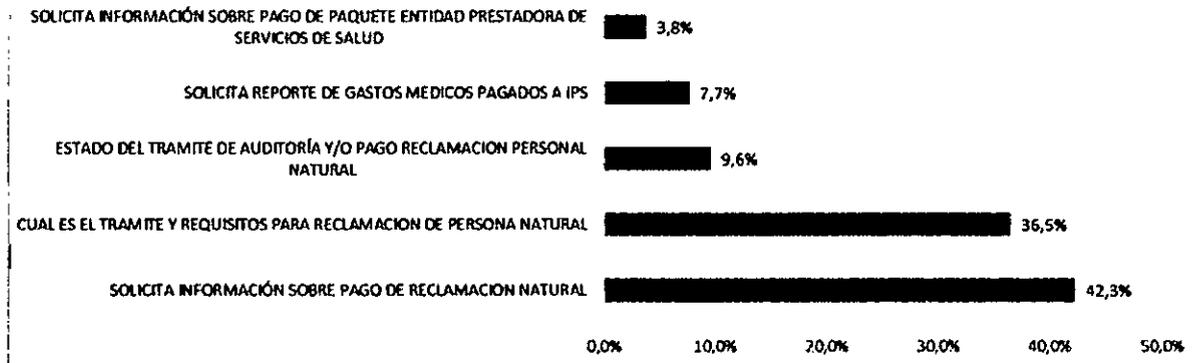
5.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

5.3.1. Reclamaciones

En el mes de febrero por la consulta de **RECLAMACIONES** el mayor ítem consultado fue **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con una participación del 42,3% con 22 registros.

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	22	42,3%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	19	36,5%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	5	9,6%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	4	7,7%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO	2	3,8%
Total general	52	100,0%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



5.3.2 Recobros

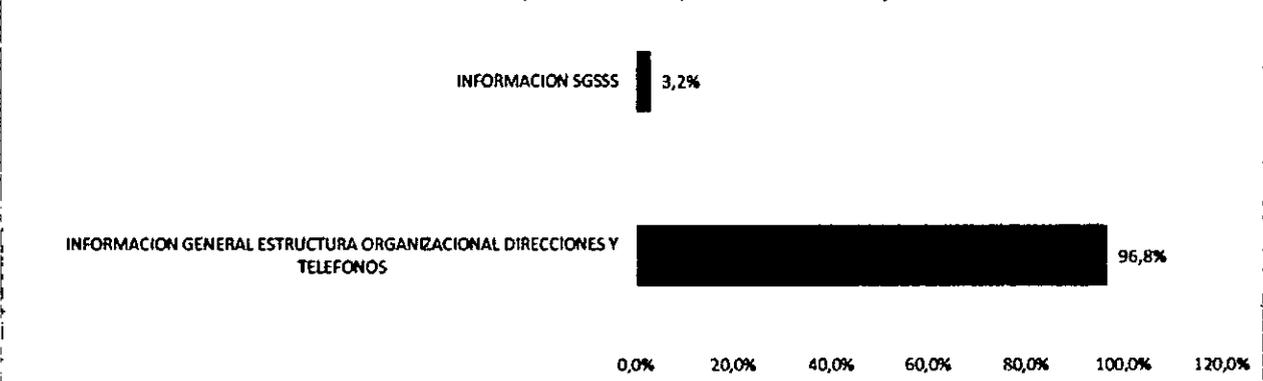
No tenemos iteraciones

5.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En este ítem la única gestión realizada esta en peticiones quejas y reclamos, dentro del detalle encontramos que la mayor casuística está en **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con 153 iteraciones y participación del 96.8%

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	153	96,8%
INFORMACION SGSSS	5	3,2%
Total general	158	100,0%

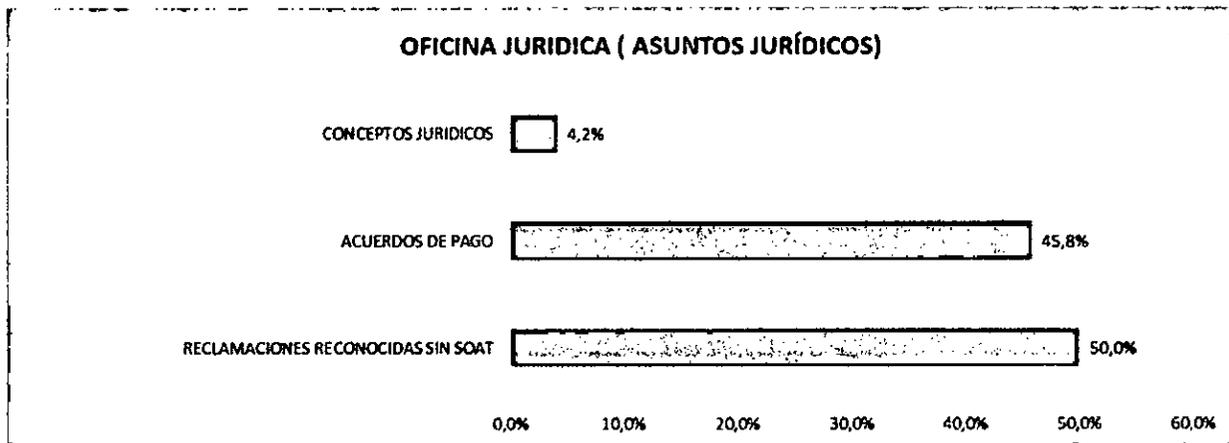
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)



5.5. OFICINA JURIDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT** con 12 iteraciones y un 50.0% y **ACUERDOS DE PAGO** con 11 iteraciones y 45.8% de participación.

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	12	50,0%
ACUERDOS DE PAGO	11	45,8%
CONCEPTOS JURIDICOS	1	4,2%
Total general	24	100,0%



5.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

No tenemos iteraciones

5.7. OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS

No tenemos iteraciones

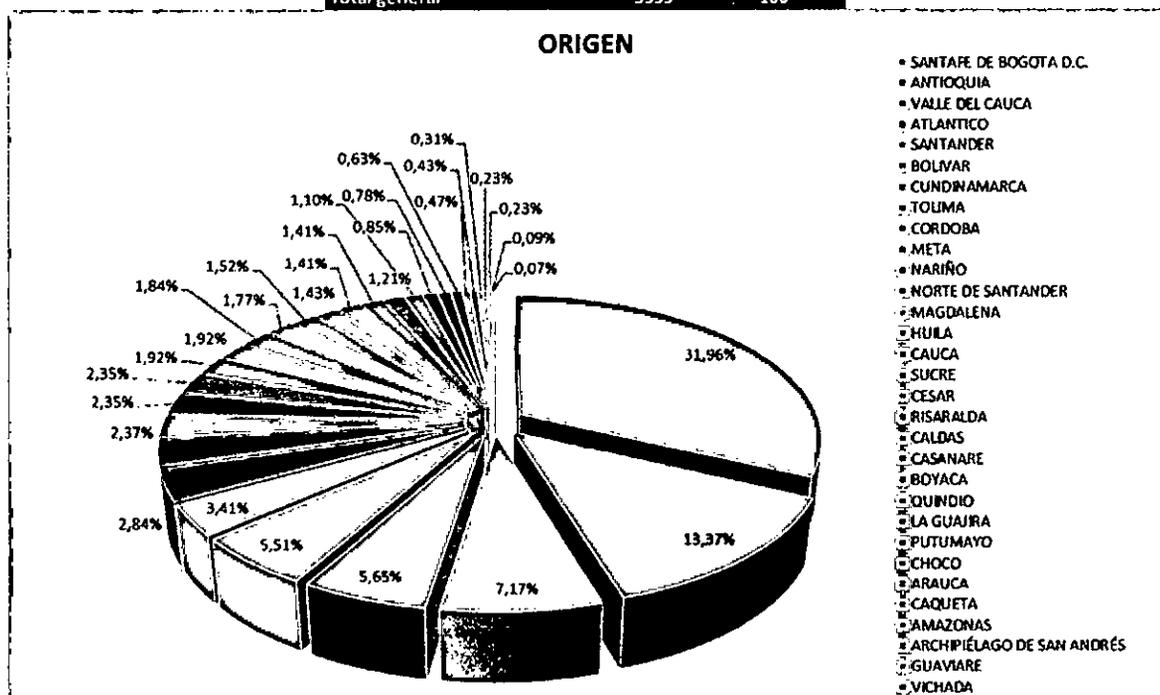
6. ORIGEN DE LA LLAMADA

En el siguiente cuadro se muestra el número de atenciones realizadas a usuarios de acuerdo con el departamento indicado en la gestión, incluyendo las tipificaciones realizadas en punto presencial y PBX, resaltando que no se incluyen las tipificaciones **LLAMADAS NO EFECTIVAS** (llamadas de Prueba, Fallidas, Equivocadas y Colgadas) ya que no corresponde al objeto del contrato.

Se observa que la gran mayoría corresponden a Santafé de Bogotá D.C tal como los meses anteriores; con una participación del 31.96% y 1769 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 13.3% y 740 interacciones, y el departamento con menos participación fue vichada con 4 consultas teniendo como participación el 0,07%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	1769	31,96%
ANTIOQUIA	740	13,37%
VALLE DEL CAUCA	397	7,17%
ATLANTICO	313	5,65%
SANTANDER	305	5,51%
BOLIVAR	189	3,41%
CUNDINAMARCA	188	3,40%
TOLIMA	157	2,84%
CORDOBA	131	2,37%
META	130	2,35%
NARIÑO	130	2,35%
NORTE DE SANTANDER	106	1,92%
MAGDALENA	106	1,92%
HUILA	102	1,84%
CAUCA	98	1,77%
SUCRE	84	1,52%
CESAR	79	1,43%
RISARALDA	78	1,41%
CALDAS	78	1,41%
CASANARE	67	1,21%
BOYACA	61	1,10%
QUINDIO	47	0,85%
LA GUAJIRA	43	0,78%
PUTUMAYO	35	0,63%
CHOCO	26	0,47%
ARAUCA	24	0,43%
CAQUETA	17	0,31%
AMAZONAS	13	0,23%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	13	0,23%
GUAVIARE	5	0,09%
VICHADA	4	0,07%
Total general	5535	100

PASIÓN ORIGINAMOS



7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Antes de finalizar la llamada, el agente transfiere al usuario a la encuesta de satisfacción.

En el mes de febrero se atendieron 4877 llamadas de las cuales 2843 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 58.29%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1412 para una participación del 49.66%
- ✓ Encuestas incompletas 108 para una participación del 3.7%
- ✓ Encuestas Abandonadas 2034 para una participación del 41.7%. (el ciudadano cuelga en el momento de pasar a la encuesta)

Las llamadas restantes corresponden a los usuarios que no se logró contacto efectivo (llamadas fallidas, colgadas, prueba o equivocadas) y/o los usuarios que se abstuvieron de responder a la encuesta.

Se validan las respuestas calificadas como satisfecho e insatisfecho y se observa que el usuario se molesta cuando el asesor solo le brinda la información que encuentra en los aplicativos de ADRES (herramienta web) y no les brinda una solución a los requerimientos, cabe resaltar que los agentes de la línea solo cuentan con la información que está en estas plataformas y pre-turnos.

Se solicita calificar en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho 1 muy insatisfecho, las preguntas realizadas en la encuesta son:

❖ Pregunta 1

- ✓ ¿Cómo califica la oportunidad en la atención recibida por este canal?

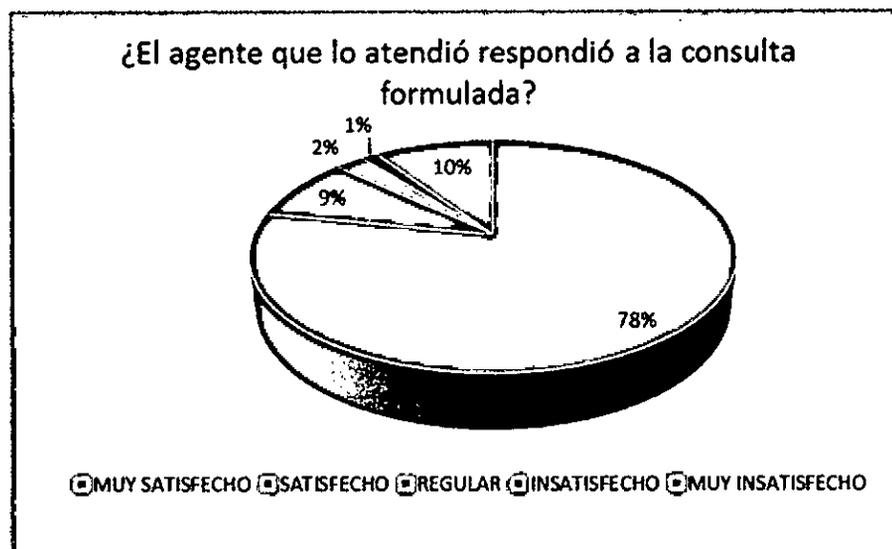
CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1323
MUY SATISFECHO	1177
SATISFECHO	140
REGULAR	38
INSATISFECHO	24
MUY INSATISFECHO	141
Total general	2843



❖ Pregunta 2

✓ ¿El agente que lo atendió respondió a la consulta formulada?

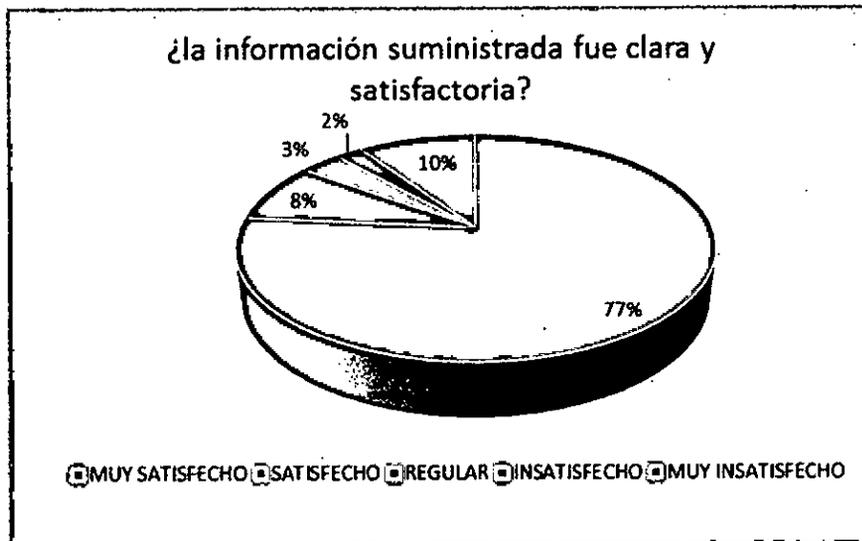
CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1401
MUY SATISFECHO	126
SATISFECHO	127
REGULAR	33
INSATISFECHO	19
MUY INSATISFECHO	137
Total general	2843



❖ **Pregunta 3**

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1431
MUY SATISFECHO	1080
SATISFECHO	119
REGULAR	47
INSATISFECHO	31
MUY INSATISFECHO	135
Total general	2843



8. FORMACION Y CAPACITACION

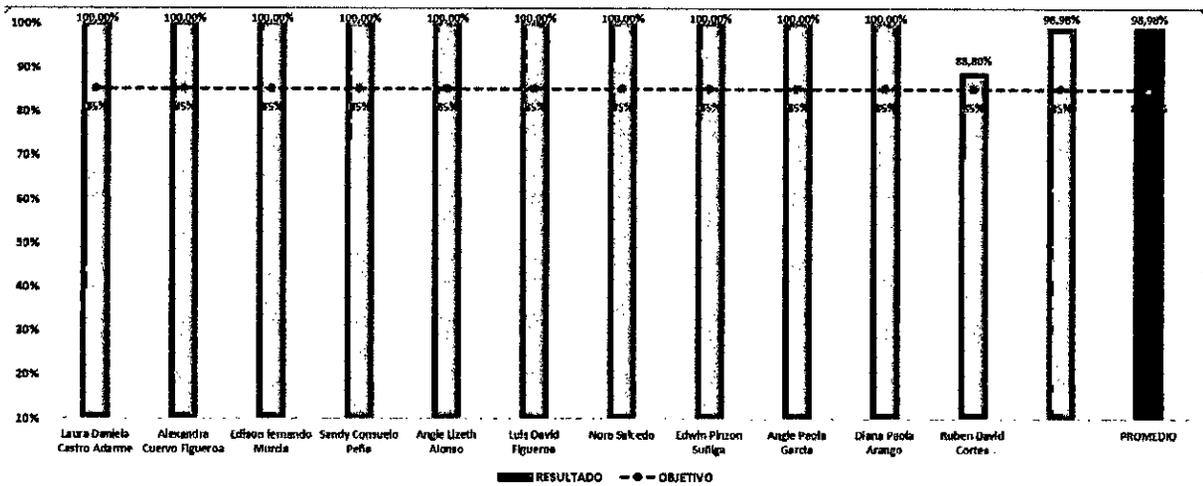
Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación, para el mes de febrero se trataron el siguiente tema:

- Manejo de Voz.

Cabe resaltar que también se realiza la publicación de pre-turnos de acuerdo con lo reportado por la entidad para mantener la información actualizada.

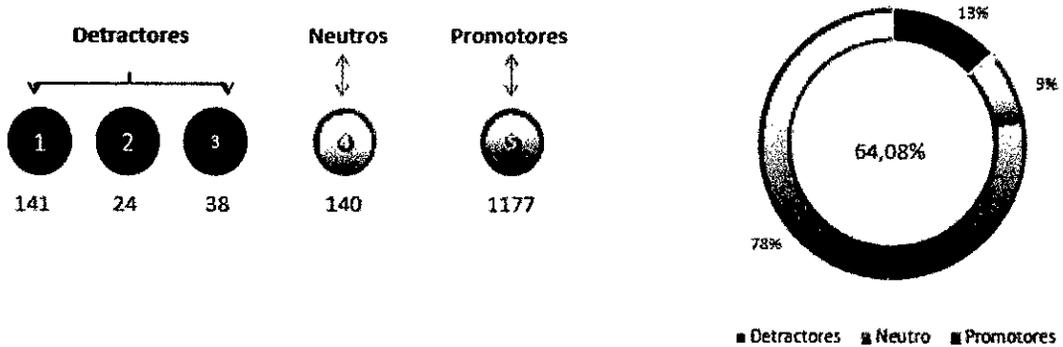
9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

Se logra evidenciar que todos los agentes cumplen con el umbral de 85
 Y aprueban la evaluación



10. SEGUIMIENTO AGENTES *PASIÓN POR LO QUE HACEMOS*

Se realiza seguimiento de agentes en su gestión midiendo el TMO y NPS así potencializar la eficacia y eficiencia individualmente y sin dejar de lado la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios.

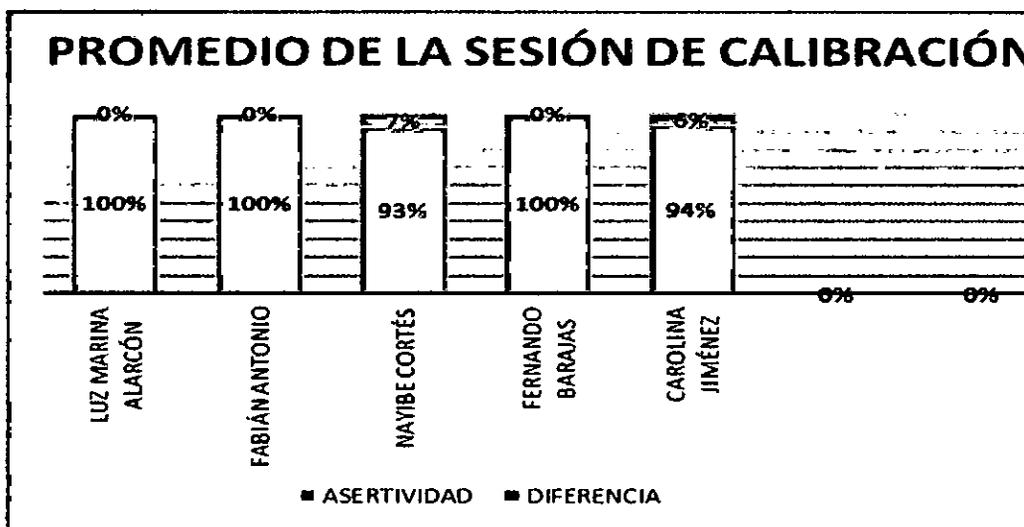


El NPS de febrero subió a 64.08 la meta según los estándares mundiales en servicio al cliente es estar siempre sobre el 65%, para marzo seguiremos trabajando para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Nombre Completo	Enero			Febrero		
	Cant. Llamadas	TMO	% NPS	Cant. Llamadas	TMO	% NPS
Diana Paola Arango Guevara	656	0:06:19	73,18%	553	0:06:41	59,15%
Edison Fernando Murcia Lopez	728	0:05:38	62,56%	629	0:06:10	62,90%
Edwin Pinzon Zuñiga	671	0:06:34	63,30%	539	0:06:47	72,41%
Laura Daniela Castro Adarme	722	0:05:33	54,82%	603	0:06:10	72,77%
Luis David Figueroa Londoño	675	0:05:20	64,80%	612	0:06:14	63,00%
Nohora Candelaria Salcedo Narvaez	658	0:07:39	54,89%	540	0:07:25	42,42%
Sandy Consuelo Peña Domínguez	681	0:06:18	63,55%	615	0:07:04	71,74%
Sergio Andres Garces Hurtado	649	0:05:31	67,36%	552	0:06:51	65,33%

- La asesora Nora Salcedo es quien tienen mayor TMO de la operación por lo cual se realizará acompañamiento de formación y coordinación para verificar cuales son las causas de dicho sobretiempo.
- Se realiza retroalimentación e implementación de Plan de acción para mejorar el TMO de asesores que no cumplen el 6:15 min.
- Se verifica que dos asesores no cumplen con el NPS 60% (nivel de satisfacción de usuarios) se potencializara las capacidades y el servicio al cliente

Se realizo calibracion entre la entidad, calidad, formacion y operaciones donde se evidencia calibracion en los item afectados, se proponen puntos de mejora y nuevos planes de accion.



35

11. OBSERVACIONES

- Para el mes de febrero continua el seguimiento y verificación de TMO y NPS.
- Se implementan seguimientos mensuales donde coordinación realizaría una visita el ultimo viernes de cada mes a la entidad y la entidad realizara una calibración en oficinas de Conalcréditos el segundo viernes de cada mes
- Se realiza en conjunto con la entidad un plan de trabajo de respuesta más asertiva que permite que el agente pueda entregar respuesta al usuario de forma más eficiente, pendiente de aprobación.
- Se realizo cambio en la tipificación para informes a partir del 1 de marzo antes "PETICION" ahora "ORIENTACION"
- Se implemente y audita como proceso la información de habeasdata.
- Un asesor fue promovido a supervisor por convocatoria por lo cual estuvo conectado el backup, estamos en proceso de selección para nuevo asesor.

12. GLOSARIO

ANS:

Acuerdos de Niveles de Servicio

TMO:

Tiempo medio de Operación

NPS:

(Net Promoter Score) Nivel de satisfacción con el servicio prestado

NIVEL DE SERVICIO:

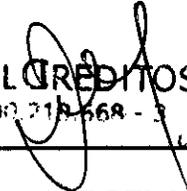
Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ATENCION:

Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ABANDONO:

Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas


CONALCREDITOS
C.R. 800.215.668 - 3

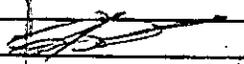
DIANA MARCELA GUTIÉRREZ G.
Gerente Sucursal Bogotá
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

 <small>del Estado de Guatemala</small>	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	
	Código: RG-RH-006	Versión: 0
	Fecha: Septiembre 1/11	Páginas: 1 de 1

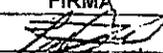
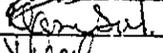
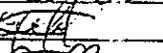
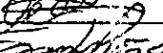
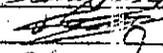
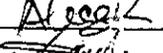
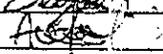
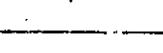
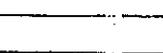
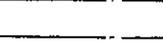
Tipo de Capacitación: Interna Externa Intensidad Horaria: _____

Título de Capacitación: LA JOE

Temas tratados: Tras, modulación Vocalización

Nombre del Capacitador: Fernando Borjas Firma: 

Fecha: 20/09/2019 Lugar: Conalcreditos

PARTICIPANTES		PAG (1)			
APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	CARTERA	FIRMA	
1	<u>Castro Adarme</u>	<u>Lara Daniela</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
2	<u>Ekardo Norvaz</u>	<u>Nora Candalaria</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
3	<u>MURCIA Lopez</u>	<u>Edison Fernando</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
4	<u>Figueras Gordon</u>	<u>Luis David</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
5	<u>Tizon Fungui</u>	<u>Edwin</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
6	<u>Arango Guevara</u>	<u>Diana Paola</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
7	<u>Peña Dominguez</u>	<u>Sandy Consuelo</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
8	<u>Cortes Reyes</u>	<u>Ruben David</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
9	<u>QUEZO FLOREDO</u>	<u>ALEXANDRA</u>	<u>ASESOR</u>	<u>ADRES</u>	
10	<u>Ange Lizet</u>	<u>Alonso Sandra</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
11	<u>Garca Pajaro</u>	<u>Ange Garca</u>	<u>Asesor</u>	<u>ADRES</u>	
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

RESPONSABLE: Fernando Borjas CARGO: Capacitador

Nombre: Annie Paola Garcia

Campaña: AORES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso

Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
- Sea asertivo
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

- | | | | |
|---|---|---------------|---|
| ▪ Un volumen bajo y un tono solemne | ← | * Confianza | ✓ |
| ▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | ← | * Sorpresa | ✓ |
| ▪ un volumen y un ritmo bajo | ← | * Nerviosismo | ✓ |
| ▪ tono medio-alto y velocidad rápida | ← | * Alegría | ✓ |
| ▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | ← | * Desinterés | ✓ |
| ▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida | ← | * Tristeza | ✓ |

Nombre: Laura Daniela Castro Adarme

9

Campaña: ADRES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso _____ Verdadero X ✓

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
 - Sea asertivo
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

- | | |
|--|--------------------------|
| <u>6</u> ▪ Un volumen bajo y un tono solemne | * Confianza <u>1</u> ✓ |
| <u>4</u> ▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | * Sorpresa <u>2</u> ✓ |
| <u>5</u> ▪ un volumen y un ritmo bajo | * Nerviosismo <u>3</u> ✓ |
| <u>3</u> ▪ tono medio-alto y velocidad rápida | * Alegría <u>4</u> ✓ |
| <u>2</u> ▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | * Desinterés <u>5</u> ✓ |
| <u>1</u> ▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida | * Tristeza <u>6</u> ✓ |

Nombre: Sandy Peña

S

Campaña: ADRES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente
- Use un tono de voz cálido
- Sea asertivo
- Modere la velocidad

3. Una las respuestas a continuación

- | | | | |
|---|-------|---------------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Un volumen bajo y un tono solemne | _____ | * Confianza | _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | _____ | * Sorpresa | _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> un volumen y un ritmo bajo | _____ | * Nerviosismo | _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> tono medio-alto y velocidad rápida | _____ | * Alegría | _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | _____ | * Desinterés | _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> volumen alto, ritmo medio y voz decidida | _____ | * Tristeza | _____ |

Nombre: Edwin Pinzon Zuniga

Campaña: ADREO

S

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso _____ Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
- Sea asertivo
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

- | | |
|---|-------------------|
| ▪ Un volumen bajo y un tono solemne (6) | * Confianza 1 ✓ |
| ▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo (4) | * Sorpresa 2 ✓ |
| ▪ un volumen y un ritmo bajo (5) | * Nerviosismo 3 ✓ |
| ▪ tono medio-alto y velocidad rápida (3) | * Alegría 4 ✓ |
| ▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada (2) | * Desinterés 5 ✓ |
| ▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida (1) | * Tristeza 6 ✓ |

Nombre: Edison fernando Narcea
Campaña: ADRES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso _____

Verdadero ✓

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
- Sea asertivo
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Un volumen bajo y un tono solemne | <input checked="" type="checkbox"/> Confianza ✓ |
| <input type="checkbox"/> un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | <input checked="" type="checkbox"/> Sorpresa ✓ |
| <input type="checkbox"/> un volumen y un ritmo bajo | <input checked="" type="checkbox"/> Nerviosismo ✓ |
| <input type="checkbox"/> tono medio-alto y velocidad rápida | <input checked="" type="checkbox"/> Alegría ✓ |
| <input type="checkbox"/> velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | <input checked="" type="checkbox"/> Desinterés ✓ |
| <input type="checkbox"/> volumen alto, ritmo medio y voz decidida | <input checked="" type="checkbox"/> Tristeza ✓ |

Nombre: Nora Balcedo Norvaz

Campaña: ADRES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso _____ Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente
- Use un tono de voz cálido
- Sea asertivo
- Modere la velocidad

3. Una las respuestas a continuación

- | | | | |
|--|---------------|----------|---|
| ▪ Un volumen bajo y un tono solemne <u>6</u> | * Confianza | <u>1</u> | / |
| ▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo <u>4</u> | * Sorpresa | <u>2</u> | / |
| ▪ un volumen y un ritmo bajo <u>5</u> | * Nerviosismo | <u>3</u> | / |
| ▪ tono medio-alto y velocidad rápida <u>3</u> | * Alegría | <u>4</u> | / |
| ▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada <u>2</u> | * Desinterés | <u>5</u> | / |
| ▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida <u>1</u> | * Tristeza | <u>6</u> | / |

Nombre: Rubén David Cortés Reyes

Uy

Campaña: A ORES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso _____

Verdadero x _____

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
- Sea asertivo ~~✓~~
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

- | | | |
|---|---|---------------|
| ▪ Un volumen bajo y un tono solemne | → | * Confianza |
| ▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | → | * Sorpresa |
| ▪ un volumen y un ritmo bajo | → | * Nerviosismo |
| ▪ tono medio-alto y velocidad rápida | → | * Alegría |
| ▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | → | * Desinterés |
| ▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida | → | * Tristeza |

Nombre: David Figueroa Londono

Campaña: Adres

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
- Sea asertivo
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

1	▪ Un volumen bajo y un tono solemne	→	* Confianza (6)
2	▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo	→	* Sorpresa (5)
3	▪ un volumen y un ritmo bajo	→	* Nerviosismo (4)
4	▪ tono medio-alto y velocidad rápida	→	* Alegría (3)
5	▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada	→	* Desinterés (2)
6	▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida	→	* Tristeza (1)

Nombre: Alexandra Cueno

Campaña: ADRES

1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso

Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente ✓
- Use un tono de voz cálido ✓
- Sea asertivo ✓
- Modere la velocidad ✓

3. Una las respuestas a continuación

- | | | | |
|---|---|---|-----------------|
| ▪ Un volumen bajo y un tono solemne | ← | → | Confianza ✓ |
| ▪ un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | ← | → | Sorpresa ✓ |
| ▪ un volumen y un ritmo bajo | ← | → | * Nerviosismo ✓ |
| ▪ tono medio-alto y velocidad rápida | ← | → | Alegria ✓ |
| ▪ velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | ← | → | * Desinterés ✓ |
| ▪ volumen alto, ritmo medio y voz decidida | ← | → | * Tristeza ✓ |

Nombre: Angie Lizeth Alonso Sandlong

Campaña: ADRES



1. ¿La modulación es la habilidad para pasar de un tono a otro armónicamente no importa si la voz es grave o aguda se debe matizar?

Falso _____

Verdadero X

2. Seleccione las respuestas correctas

¿Cuáles son los aspectos importantes para impactar?

- Hablar correctamente
- Use un tono de voz cálido
- Sea asertivo
- Modere la velocidad

3. Una las respuestas a continuación

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Un volumen bajo y un tono solemne | <input checked="" type="checkbox"/> Confianza |
| <input type="checkbox"/> un volumen alto, un tono duro y mayor ritmo | <input checked="" type="checkbox"/> Sorpresa |
| <input type="checkbox"/> un volumen y un ritmo bajo | <input checked="" type="checkbox"/> Nerviosismo |
| <input type="checkbox"/> tono medio-alto y velocidad rápida | <input checked="" type="checkbox"/> Alegría |
| <input type="checkbox"/> velocidad rápida, tono alto y acentuación pronunciada | <input checked="" type="checkbox"/> Desinterés |
| <input type="checkbox"/> volumen alto, ritmo medio y voz decidida | <input checked="" type="checkbox"/> Tristeza |



FORMATO DE REALIMENTACION

Código: RG-ML-011

Versión: 1

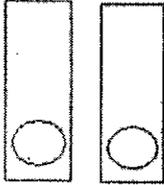
Fecha: Agosto 31/18

Página: 1 de 1

PROCESO:	GESTION DEL RECAUDO	NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD:	NAYIBE CORTES
CAMPAÑA:	ADRES		
SUCURSAL:	CONALCREDITOS BOGOTA	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION	NAYIBE CORTES

1. TEMAS A TRATAR Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

NOMBRE RAC/COORDINADOR/SUPERVISOR	CARGO	OBSERVACION: criticos, fatales y no relevantes	COMPROMISO	FECHA DE COMPROMISO DD/MM/AA	FECHA DE VERIFICACION DD/MM/AA	FIRMA DEL RAC	FIRMA DEL COORDINADOR/SUPERVISOR
YOLANDA SANCHEZ	AGENTE	0317.4191.1550263936 128859/27290317/2019-02-15 15:56:58 No informa Ley Habeas Data	No compromiso informar el habeas data	18/02/2019	28/02/2019		
YOLANDA SANCHEZ	AGENTE	1320 4191-1550266581.138984/2019-02-15 16:56:57 No informa Ley Habeas Data	No compromiso informar el habeas data	18/02/2019	28/02/2019		
MURCIA LOPEZ EDISON FERNANDO	AGENTE	7948.4191.1550700179.132199/75967948/2019-02-20 17:08:39 No informa ley habeas data	Compromiso decir habeas data	26/02/2019	28/02/2019		



R.H. SECONTRI S.A.S.
NIT : 900.271.275 - 5
Carrera 29 No. 9 - 64 Champagnia
Teléfono : 556 6999 Fax : 514 1181
mail : secontri@emcali.net.co

A QUIEN INTERESE:

Yo **LIBIA RODRIGUEZ MOYA** en calidad de **REVISOR FISCAL** de la sociedad **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S "CONALCREDITOS CONALCENTER BPO"** con NIT **800.219.668-3**, identificada con cedula de ciudadanía No. **31.850.097**, de acuerdo a la Ley 789 de 2002- Ley de Reforma Laboral y el Art. 9 de la Ley 828 de 2003, manifiesto bajo juramento, que la sociedad se encuentra al día en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a la caja de compensación familiar, ICBF Y SENA, cuando a ello hubiere lugar, en relación con sus empleados por un periodo no inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de esta certificación.

En constancia, se firma en Cali a los Quince (15) días del mes de Febrero del año Dos mil Diecinueve (2019).

LIBIA RODRIGUEZ MOYA

CC. 31.850.097

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 12503T

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	DV	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA	A - 200 O MAS COTIZANTES	CALI	CL10 4 40 PISO 13	CALI-VALLE	4891000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2019-01	2019-02	410990014	8488511308	E	2019/02/15	2019/02/05	BAHCO DE OCCIDENTE	0	\$41,167,000

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	

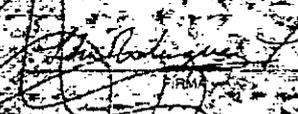
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				121	\$26,142,000	\$0	\$0	\$26,142,000	
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	7	\$1,333,800	\$0	\$0	\$1,333,800	
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	28	\$7,163,600	\$0	\$0	\$7,163,600	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	72	\$12,954,100	\$0	\$0	\$12,954,100	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	14	\$4,690,500	\$0	\$0	\$4,690,500	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				133	\$832,500	\$0	\$0	\$832,500	
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	133	\$832,500	\$0	\$0	\$832,500	
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				122	\$6,537,900	\$0	\$0	\$6,537,900	
CONFANDI	CCF57	890,303,208	5	122	\$6,537,900	\$0	\$0	\$6,537,900	
EPS (ADMINISTRADORAS: 12)				133	\$7,654,600	\$0	\$0	\$7,654,600	
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	\$34,500	\$0	\$0	\$34,500	
CONFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	14	\$605,600	\$0	\$0	\$605,600	
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	18	\$1,030,100	\$0	\$0	\$1,030,100	
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	4	\$274,300	\$0	\$0	\$274,300	
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	2	\$200,500	\$0	\$0	\$200,500	
EMSSANAR	ESSC18	814,000,337	1	12	\$796,300	\$0	\$0	\$796,300	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	16	\$778,400	\$0	\$0	\$778,400	
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	4	\$191,100	\$0	\$0	\$191,100	
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	10	\$479,500	\$0	\$0	\$479,500	
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	27	\$1,474,100	\$0	\$0	\$1,474,100	
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	12	\$751,700	\$0	\$0	\$751,700	
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	13	\$1,038,500	\$0	\$0	\$1,038,500	
TOTAL				133	\$41,167,000	\$0	\$0	\$41,167,000	

REPUBLICA DE COLOMBIA
 IDENTIFICACION PERSONAL
 CEDULA DE CIUDADANIA

31.850.097

RODRIGUEZ MOYA

LIBIA





FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
 CALI
 (VALLE)
 LUGAR DE NACIMIENTO

1.64 O+ F
 ESTATURA G.S. RH SEXO

21-FEB-1979 CALI
 FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INICE DERECHO



REGISTRACION NACIONAL
 AUTENTICACION BIOMETRICA

A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210 D093764345A 02 161394306

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

12503-T

LIBIA
RODRÍGUEZ BUENAVENTURA
C.C. 41.1650-097
RESOLUCIÓN INSCRIPCIÓN 558-T FECH 2-U-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

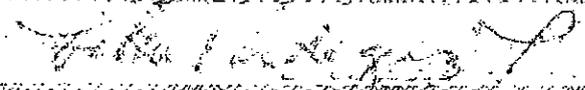


Presidente

00019819

© 1990

00019819



FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional y Junta Central de
Contadores.

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

4656895251E474E8

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LIBIA RODRIGUEZ MOYA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 31850097 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 12503-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 6 días del mes de Febrero de 2019 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



Banco de Occidente

NIT. 890.300.279-4

CERTIFICADO

Mediante la presente **CERTIFICAMOS** que nuestro cliente **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA** Identificado con NIT: 800.219.668 - 3 es cuenta habiente en la oficina Santa Monica con la cuenta de ahorros No **073 - 85000 - 0** desde el 22 de Agosto del año 2011, la cual está activa y ha sido bien manejada.

El Gerente que atiende al cliente es el Dr. **WILDER PEREA REYES**.

Por lo anterior podemos afirmar que la mejor carta de presentación de nuestro cliente **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA** es ser un "Cliente activo del Banco de Occidente".

Expedimos esta certificación a **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA** hoy 13 de febrero del año 2019.

Cordialmente,

WILDER AUGUSTO PEREA REYES
Gerente Banca Empresarial
Oficina Av. Tercera Norte
Tel. 4894445 Opción 1 Ext. 24570



@Bco_Occidente

FTP-APY-018



Facebook.com/BcoOccidenta

www.bancodeoccidente.com.co

Mod Ene. 2014