

| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|-----------------|
|  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 |

| | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|--|
| 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 | 01/08/2019 | Hasta | 31/08/2019 |
| Adición y/o Prórroga | | | | |
| Suspensión | | | | |
| Cesión | | | | |

| INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | 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 | La operación del Call center cuenta con 8 puestos de trabajo y de acuerdo al trafico y una programación se publica Malla de turnos mensualmente. Cada uno de los agentes en la operación cuentan con las herramientas necesarias para la realización de sus actividades, cuentan con los elementos útiles para las condiciones de trabajo, lo que facilita la realización de las tareas y reducir el impacto de los riesgos ergonómicos. | 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 |

| | | | | |
|---|--|---|---|-----|
| 2 | Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria -General Plata - 1 Unidad | Agentes en Call center Programados en Malla Validadora | La línea PBX Nro. 4322760 de la sede ADRES atendió por parte de la Agente asignada por la entidad 766 llamadas 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 así mismo se encarga de escalar directamente a la línea 01800423737 del call center los ciudadanos que solicitan información. | 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 dispuesto por agentes from encargadas de orientar a los ciudadanos en los requerimientos de la ADRES Durante el mes de Agosto se atendieron presencialmente 469 ciudadanos en el horario de 8 am a 4 pm. | N/A |
| 4 | Supervisor Operación Centro de contacto Jornada Ordinaria - Ampliada - 1 Unidad | Asignado Exclusivo en la entidad Prestadora del servicio | Por orden de Compra se cuenta con Supervisor asignado 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 enrutador 10000 Minutos | Minutos Consumidos en el mes de Julio 2019 | Para el mes de Agosto 2019 se consumio un total de 5608 minutos. | N/A |
| 6 | 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 Agosto 2019 relacionadas en 3 Cds | N/A |
| 7 | Contar con un esquema de Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que | El Call center tiene disponible 2 (dos) agentes como apoyo del personal Back office capacitados quienes realiza | Durante el mes de Agosto 2019 se conto con el personal Capacitado y Back | N/A |

| | | | | |
|----|--|--|---|-----|
| | 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 | reemplazos a las agentes del call Center en eventos presentados por Permisos, Vacaciones y Calamidades Domesticas presentadas por los Agentes y asistentes de From. | ofice para apoyo telefónico y Presencial para eventuales ausencias de los agentes de la línea en permisos, incapacidades en el evento que se requiera. | |
| 8 | 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 | Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la línea | Se dispone con IVRS informando los horarios de atención en la ADRES. Asimismo IVR de espera y de evaluación en atención y calificación de llamada | N/A |
| 9 | 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 | 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. | El área de Formación realizó el día 28 de agosto 2019 capacitación y evaluación sobre: Temas Misionales de la ADRES · Remaclamaciones ECAT · Habilitaciones | N/A |
| 10 | 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 | 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 | Los agentes cuentan en sede de Conalcenter con los accesos y herramientas como software y demás elementos Tecnológicos necesarios para la realización de su actividad. | N/A |
| 11 | 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 | Los agentes del call center y las asesoras presenciales en la ADRES cuentan con el Direccionamiento y Protocolo de atención a los Ciudadanos. | A través de nuestra página Web Los agentes cuentan con el apoyo en la página. https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS | 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 |

| | | | | |
|----|---|--|---|-----|
| | | | %20DE%20ATENCI%C3%93N.pdf | |
| 12 | Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora | Se cuenta con el proceso de Pretornos de información que permiten realizar la actualización de la información y procesos en los que se requiera | <p>Mediante los pretornos se socializa información a los agentes del call center en temas puntuales como</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Punto Final – Recobros • Base de envíos por el Operador logístico 4-72 • Radicación Electrónica 005 • Anexo Técnico 1 • Lista IPS anexo 2 • Circular 005 <p>Así mismo se confirma que mediante los canales de atención una vez iniciada la atención 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 |
| 13 | 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 pretornos enviados los días | N/A |
| 14 | 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 satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad de su desempeño e identificación con el servicio de calidad que ofrece la entidad | El pasado 12 de Agosto 2019 se realizó la socialización del cronograma de actividades de bienestar para los funcionarios de la operación, que se realizaran en lo que corresponde a atención presencial en la sede adres a partir del próximo mes. Solicitando así se considere la disposición de las agentes en tiempos en los que no se afecten la operativa de la entidad. | N/A |

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

| | | | | |
|----|---|---|---|-----|
| | | | Bajo el Informe Plan de Bienestar Laboral | |
| 15 | 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 | La Operación 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 |
| 16 | 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 | Conacenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del área de Calidad y Formación que apoyan a los agentes de la operación | Se identificó que en el desarrollo de las capacitaciones a los agentes del call y presencial el Área de formación y calidad realizan acompañamiento a la línea ajustando la operación a los diferentes protocolos e instrucciones generados por la ADRES | N/A |
| 17 | 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 Agosto del 2019 el Call center atendió mediante la línea 018000423737 un total de 5214 llamadas de los ciudadanos. Para el registro de Atenciones se cuenta con la de gestión de PQRSD de la ADRES para el registro de peticiones Quejas y Reclamos y a su vez 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 |
| 18 | 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, | 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. | Desde la Sede Adres en Atención al Ciudadano Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo CONFIGURATION BOX, herramienta que permite realizar los diferentes | N/A |

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

| | | | | |
|----|---|--|---|-----|
| 19 | <p>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>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 • Herramienta de Gestion CRM para el registro de PQRSD • Base 4-72 actualizada <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>monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.</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>envios</i> de Colombia </p> <p>Asi mismo se actualiza la descarga de esta base para consulta por parte de los agentes.</p> <p>La ADRES permite el acceso al CRM herramienta de gestión de PQRSD a los agentes de la operación para que se realice el registro de las atenciones Telefonicas, PBX y Presencial,</p> | N/A |
| 20 | <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 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>  ConfigurationBOX - | 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>Conalcenter presenta las hojas de vida de los agentes de la línea y atención personal. Adicionalmente se realiza verificación de los documentos presentados adjuntos a la cuenta de cobro como certificación de encontrarse al día en pagos legales al sistema de salud, riesgos profesionales,</p> | N/A |

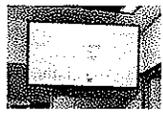
| | | | | |
|---|----------------|---|----------------|-----------------|
|  | PROCESO | GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | Código | GCON-F01 |
| | Formato | INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO | Versión | 01 |

| | | | | |
|----|---|---|---|-----|
| | | | 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 Julio 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 Abril 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 NIVEL DE SERVICIO.....83.79 % NIVEL DE ATENCION.....92.97 % TMO.....0:08:00 NIVEL DE OCUPACION....54.52 % | N/A |
| 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 para contacto con el supervisor asignado a la campaña ADRES | Línea PBX Sede Conalcenter y disposición Línea activa de Celular para contacto con el 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 | En el mes de Agosto 2019 se llevo a cabo por parte del área de Formación Evaluación sobre temas misionales de la ADRES | 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 Agosto 2019 | Se valida entrega de los 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 por mínimo seis (6) meses entregar las grabaciones en CD/DVD o menos de almacenamiento externo y/o en formato | Conalcenter cuenta con un mecanismo de grabación de llamadas que permite además la identificación y archivo de todas y cada una de las llamadas que ingresar a la operación | Se valida Entrega de 3 Cd con las grabaciones del mes | N/A |

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

| | | | | |
|----|---|--|--|-----|
| | 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 | | | |
| 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 Configuration BOX 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. | Herramienta Configuration BOX que permite realizar monitoreos y seguimiento en tiempo real a las actividades desarrolladas en la línea telefónica. Descarga de llamadas y visualización del escritorio del agente que esta Gestionando | 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 abandono de llamadas | Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Línea telefónica para el efectivo desarrollo de la operación | 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 permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente | 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 realizar 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 |
| 31 | Suministrar LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento ubicadas en la zona de | 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 | N/A |

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

| | | | | |
|----|---|---|---|-----|
| | 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 límites de cada Agente | | <p>pantalla para el desarrollo de la operación</p> <p>Registro fotográfico</p>  | |
| 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 | se realizo la socialización del cronograma de actividades de bienestar para los funcionarios de la operación, que se realizaran en lo que corresponde a atención presencial en la sede adres a partir del próximo mes | |
| 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, n 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 Supervision 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 | <p>Acceso de los agentes a la información Misionales de la ADRES</p> <p>Pagina web SGD Base 4-72 Preturnos</p> | N/A |

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



MARTHA LIGIA SERÑA PULIDO

Fecha: 12/09/2019

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

BALANCE ECONÓMICO

| Valor Total Contrato (Inicial + Adición) | Valor Pagado | Valor a Pagar | Saldo Liberado | Saldo por Pagar |
|--|----------------|------------------|----------------|------------------|
| \$ 505.786.831.26 | \$ 396.928.342 | \$ 44.666.490.00 | \$ 11.275.597 | \$ 52.916.402.26 |

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEIS CIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (\$ \$ 44.666.490.00)

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

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.

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

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. BCNC00839 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., 12/09/2019

21

CONALCENTER BPO
Contact Center

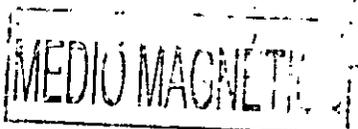
Bogotá D.C. 06 de septiembre de 2019.

Señores
ADRES
Atn: Luz Marina Alarcon
Av Cl 26 No. 69-76 Torre 1 Piso 17
Bogotá



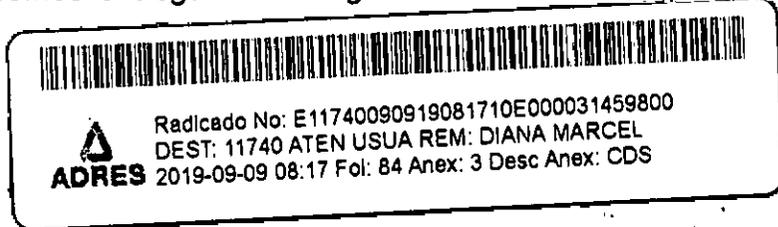
Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:



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

- Factura No. BCNC4838
- Detalle de factura
- Parafiscales *FORMACIÓN*
- Informe de gestión
- 3 CD'S llamadas agosto
- Evaluaciones de formación, listado asistencia formación, evaluaciones de conocimientos y retroalimentaciones de calidad.



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,



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.18762015389057 27/06/2019
Numeración Habilita BCNC 00678 al BCNC 4800
BOGOTA

FACTURA DE VENTA

No. BCNC4838

ICA-Tarifa 9.66/1000
Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FECHA: BOGOTA Septiembre, 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 ext
CIUDAD: BOGOTA D.C.

| CONCEPTO | VALOR TOTAL |
|--|---------------|
| 415595 AGO - 2019 SERV CALL CENTER ORD 32388 | 37,534,866.00 |
| 240806 IVA, 19% | 7,131,624.00 |

| | | |
|--|--------------|---------------|
| SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS M | SUB-TOTAL | 37,534,866.00 |
| IL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE. | I.V.A | 7,131,624.00 |
| AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR | R FTE | 0.00 |
| IMPRESO POR CONALCREDITOS SAS SOFTWARE NOVASOFT | RETE IVA | 0.00 |
| AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA | R ICA | 0.00 |
| RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016 | R CREE 0.60% | 0.00 |
| | TOTAL \$ | 44,666,490.00 |

OBSER:



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

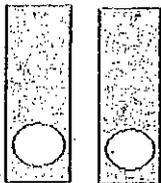
Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellin: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443

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

**ADRES
AGOSTO**

| DETALLE | CANTIDAD | VALOR UNITARIO SIN IVA | TOTAL | % Reajuste | Valor unitario 2019 | PREFACTURA AGOSTO 2019 | | |
|---|----------|------------------------|------------------|-----------------|---------------------|------------------------|-----------------|------------------|
| | | | | | | Cant. Dias a Facturar | Cantidad IT-BPO | Vr Men |
| bpo01-1 - IT-BPO-CC-1-0-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 8 Agente | 1 | \$ 23.976.626,56 | \$ 23.976.626,56 | \$ 3.176.903,02 | \$ 3.176.903,02 | 30 | 8 | \$ 25.415.224,15 |
| bpo01-2 - IT-BPO-CC-2-1-Agente en la Entidad Compradora_General_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente | 1 | \$ 2.087.389,30 | \$ 2.087.389,30 | \$ 2.212.632,66 | \$ 2.212.632,66 | 30 | 1 | \$ 2.212.632,66 |
| bpo01-3 - IT-BPO-CC-4-0-Agente Front Office sin horramienta_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente | 1 | \$ 5.172.230,00 | \$ 5.172.230,00 | \$ 2.741.201,90 | \$ 2.741.201,00 | 30 | 2 | \$ 5.482.563,80 |
| bpo01-4 - IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto Ampliada Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor | 1 | \$ 4.163.000,00 | \$ 4.163.000,00 | \$ 4.412.780,00 | \$ 4.412.780,00 | 30 | 1 | \$ 4.412.780,00 |
| bpo01-5 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Responso) Enrutador NA NA-NA - 10000 Minuto | 1.000 | \$ 2,00 | \$ 2.000,00 | \$ 2.080,00 | \$ 2,00 | 30 | 5608 | \$ 11.664,64 |

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| TOTAL A FACTURAR ANTES DE IVA: | \$ 37.534.865 |
| IVA | \$ 7.131.624 |
| VALOR TOTAL | \$ 44.666.490 |



R.H. SECONTRI S.A.S.
NIT : 900.271.275 - 5
Carrera 29 No. 9 - 64 Chaparral
Teléfono : 556 6999 Fax : 514 1101
mail : secontri@encall.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, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF Y SENA, igualmente con el pago de salarios y prestaciones sociales por un periodo no inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de esta certificación.

En constancia, se firma en Cali a los seis (06) días del mes de Agosto del año Dos mil Diecinueve (2019).

LIBIA RODRIGUEZ MOYA

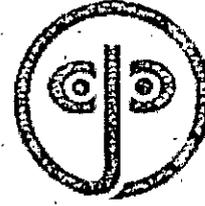
CC. 31.850.097

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 12503T

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

0401023207502839

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 RÓDRIGUEZ 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 BOGOTÁ a los 31 días del mes de Julio de 2019 con vigencia de (3) Mesés, 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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



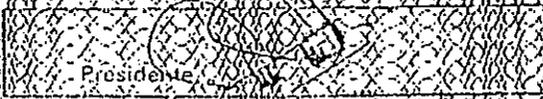
12503-1

LIBIA
RODRIGUEZ NOYA

C.C. No. 1859-097

RESOLUCION INSORTRACION 150-1 FEB 10 1995

UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA



Presidente

00019813

03/01/1995

03/01/1995

Libia Rodriguez Noya

FIRMA DE TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional / Junta Central de
Contadores.

REPUBLICA DE COLOMBIA
 IDENTIFICACION PERSONAL
 CEDULA DE CIUDADANIA
 NUMERO 31.850.097
 APELLIDOS RODRIGUEZ MOYA
 NOMBRES LIBIA
 FIRMA 



FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
 CALI (VALLE)
 LUGAR DE NACIMIENTO
 ESTATURA 1.64 G.S. RH O+ SEXO F
 21-FEB-1979 CALI
 FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
 INDICE DERECHO 

REGISTRADORA NACIONAL ALMA LOPEZ
 Autenticación Biométrica



A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A 02 181394306

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

| Identificación | dv | Razon Social | Clase Aportante | Sucursal Principal | Direccion | Ciudad-Departamento | Teléfono | Exonerado SEHA e ICBF |
|----------------|----|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|----------|-----------------------|
| HET 800219668 | 3 | COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS | A - 200 O MAS COTIZANTES | CALI | CLTD 4 40 PISO 13 | CALI-VALLE | 4891000 | SI |

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

| Periodo | | Clave | | Tipo | Fecha | | Pago | | |
|---------|---------|-----------|------------|----------|------------|------------|-------------|-----------|--------------|
| Pensión | Salud | Pago | Planilla | Planilla | Limite | Pago | Banco | Dias Mora | Valor |
| 2019-07 | 2019-08 | 487968358 | 8495754361 | E | 2019/08/16 | 2019/08/16 | BANCOLOMBIA | 0 | \$55,237,400 |

RESUMEN DE PAGO

| RIESGO | CODIGO | NIT | DV | AFILIADOS | VALOR LIQUIDADO | INTERESES MORA | SALDOS E INCAPACIDADES | VALOR A PAGAR |
|--|--------|-------------|----|------------|---------------------|----------------|------------------------|---------------------|
| AFP (ADMINISTRADORAS: 4) | | | | 204 | \$35,579,400 | \$0 | \$0 | \$35,579,400 |
| COLFONDOS | 231001 | 800,227,940 | 6 | 16 | \$2,510,100 | \$0 | \$0 | \$2,510,100 |
| COLPENSIONES | 25-14 | 900,336,004 | 7 | 41 | \$9,159,100 | \$0 | \$0 | \$9,159,100 |
| PORVENIR | 230301 | 800,224,808 | 8 | 122 | \$18,722,200 | \$0 | \$0 | \$18,722,200 |
| PROTECCION | 230201 | 800,229,739 | 0 | 25 | \$5,188,000 | \$0 | \$0 | \$5,188,000 |
| ARL (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 215 | \$1,335,500 | \$0 | \$0 | \$1,335,500 |
| SEGUROS BOLIVAR | 14-7 | 860,002,503 | 2 | 215 | \$1,335,500 | \$0 | \$0 | \$1,335,500 |
| CCF (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 204 | \$8,665,700 | \$0 | \$0 | \$8,665,700 |
| COMFANDI | CCF57 | 890,303,208 | 5 | 204 | \$8,665,700 | \$0 | \$0 | \$8,665,700 |
| EPS (ADMINISTRADORAS: 13) | | | | 215 | \$9,656,800 | \$0 | \$0 | \$9,656,800 |
| ASMET SALUD EPS SAS | ESSC62 | 900,935,126 | 7 | 2 | \$64,300 | \$0 | \$0 | \$64,300 |
| COMFENALCO VALLE | EPS012 | 890,303,093 | 5 | 21 | \$815,200 | \$0 | \$0 | \$815,200 |
| CODMEVA | EPS016 | 805,000,427 | 1 | 25 | \$1,133,500 | \$0 | \$0 | \$1,133,500 |
| COOSALUD MOVILIDAD | ESSC24 | 900,226,715 | 3 | 6 | \$210,900 | \$0 | \$0 | \$210,900 |
| CRUZ BLANCA | EPS023 | 830,009,783 | 0 | 3 | \$170,000 | \$0 | \$0 | \$170,000 |
| EMDISALUD | ESSC02 | 811,004,055 | 5 | 1 | \$7,800 | \$0 | \$0 | \$7,800 |
| EMSSANAR | ESSC18 | 901,021,565 | 8 | 16 | \$563,500 | \$0 | \$0 | \$563,500 |
| EPS SURA (ANTES SUSALUD) | EPS010 | 800,088,702 | 2 | 46 | \$2,260,600 | \$0 | \$0 | \$2,260,600 |
| MEDIMAS EPS | EPS044 | 901,097,473 | 5 | 5 | \$213,800 | \$0 | \$0 | \$213,800 |
| NUEVA E.P.S. | EPS037 | 900,156,264 | 2 | 17 | \$681,900 | \$0 | \$0 | \$681,900 |
| S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. | EPS018 | 805,001,157 | 2 | 35 | \$1,477,400 | \$0 | \$0 | \$1,477,400 |
| SALUD TOTAL | EPS002 | 800,130,907 | 4 | 13 | \$742,800 | \$0 | \$0 | \$742,800 |
| SANITAS | EPS005 | 800,251,440 | 6 | 25 | \$1,315,100 | \$0 | \$0 | \$1,315,100 |
| TOTAL | | | | 215 | \$55,237,400 | \$0 | \$0 | \$55,237,400 |

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.”

INFORME POR PERIODO DE AGOSTO

INFORME AGOSTO DE 2019

Bogotá, septiembre 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..... | 12 |
| 3.3.1. Reclamaciones | 12 |
| 3.3.2. Recobros..... | 13 |
| 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 | 14 |
| 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 | 15 |
| 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 (GÉSTION PRESENCIAL) | 17 |
| 4.1 dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación | 18 |
| 4.2 Dirección de liquidaciones y garantías | 18 |
| 4.2.1 Régimen de excepción | 19 |
| 4.2.2 Compensación..... | 20 |
| 4.2.3 Proceso integral régimen subsidiado..... | 20 |
| 4.3 Dirección de otras prestaciones..... | 21 |



| | |
|---|-----------|
| 4.3.1. reclamaciones | 21 |
| 4.3.1. recobros | 22 |
| 4.4 Oficina jurídica | 22 |
| 4.5 Dirección administrativa y financiera | 22 |
| 4.6 Dirección de gestión de recursos financieros de la salud | 23 |
| 5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)..... | 25 |
| 5.1. Dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación | 26 |
| 5.2. Dirección de liquidaciones y garantías | 26 |
| 5.2.1 Régimen de excepción | 27 |
| 5.2.2 Proceso integral régimen subsidiado | 27 |
| 5.2.3 Compensación | 28 |
| 5.3. Dirección de otras prestaciones..... | 28 |
| 5.3.1 Reclamaciones | 28 |
| 5.3.2 Recobros..... | 29 |
| 5.4. Dirección administrativa y financiera..... | 29 |
| 5.5. Dirección De Gestión De Recursos Financieros De La Salud | 30 |
| 5.6. Oficina Jurídica | 31 |
| 5.7. Oficina de control interno | 31 |
| 5.8. Oficina asesora de planeación y control de riesgos | 31 |
| 6. ORIGEN DE LA LLAMADA | 32 |
| 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO | 33 |
| 8. FORMACION Y CAPACITACION | 35 |
| 9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS | 36 |
| 10. SEGUIMIENTO AGENTES | 37 |
| 11. OBSERVACION | 38 |
| 12. GLOSARIO | 38 |



INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de agosto 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:

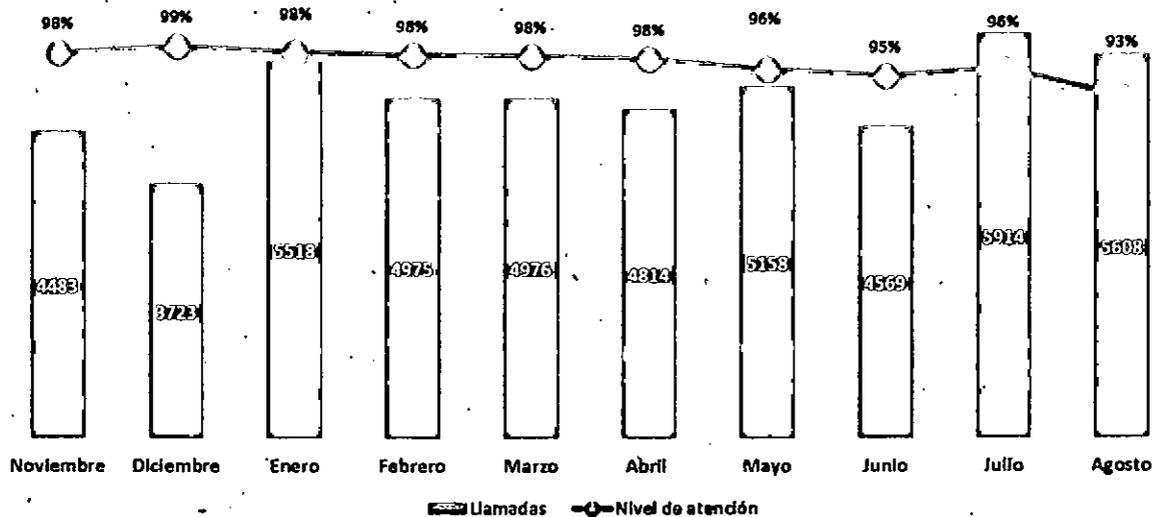
- ✓ Informe general del total de atenciones
- ✓ Informe atenciones telefónicas totales
- ✓ Informe atenciones telefónicas clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe atenciones personales totales
- ✓ Informe atenciones personales clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe encuesta



1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se observa que para agosto línea presenta una leve disminución en las llamadas en un 9,38% con respecto al mes anterior, Se identifica en los primeros meses del 2019 aumentaron la cantidad de llamadas respecto al año 2018, sin embargo, el indicador de nivel de atención se ha mantenido sobre los niveles contratados, gracias al seguimiento y acompañamiento a los asesores por parte del supervisor y la entidad.

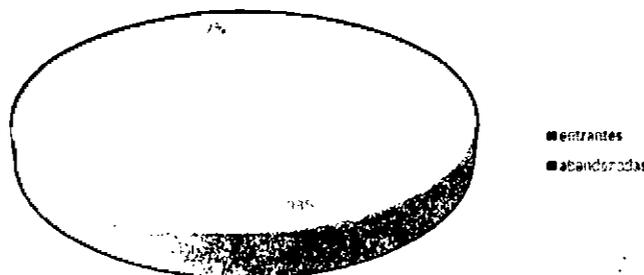
HISTÓRICO DE LLAMADAS



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de agosto de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 5.214 llamadas con el ciudadano y 394 fueron abandonadas, para un total de 5.608 llamadas ingresadas en el mes las cuales fueron facturadas como minutos de IVR.

COMPORTAMIENTO TELEFÓNICO



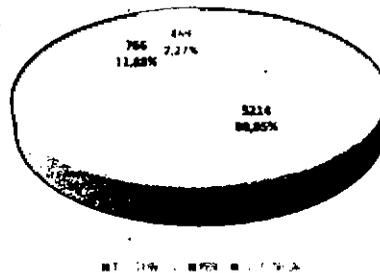
Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.
Los abandonos significativos correspondientes al mes de agosto de 2019 corresponden a unas fallas tecnológicas que se presentaron en agosto, comportamiento atípico de la línea, igualmente en los niveles de atención se tienen un cumplimiento del 92,97% del acuerdo marco.

| Fecha | Dia Semana | Llamadas Entrantes | Llamadas Atendidas | En Umbral | Llamadas Abandonadas | Nivel De Servicio | Nivel De Atencion | Nivel De Abandono | TMO |
|--------------|------------|--------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| 2019-08-01 | Jueves | 244 | 242 | 233 | 2 | 95,49% | 99,18% | 0,82% | 0:08:22 |
| 2019-08-02 | Viemes | 268 | 259 | 233 | 9 | 86,94% | 96,64% | 3,36% | 0:08:39 |
| 2019-08-03 | Sabado | 34 | 33 | 30 | 1 | 88,24% | 97,06% | 2,94% | 0:06:23 |
| 2019-08-05 | Lunes | 291 | 254 | 193 | 37 | 66,32% | 87,29% | 12,71% | 0:07:40 |
| 2019-08-06 | Martes | 282 | 254 | 222 | 28 | 78,72% | 90,07% | 9,93% | 0:08:08 |
| 2019-08-08 | Jueves | 276 | 271 | 259 | 5 | 93,84% | 98,19% | 1,81% | 0:07:32 |
| 2019-08-09 | Viemes | 273 | 269 | 234 | 4 | 85,71% | 98,53% | 1,47% | 0:07:49 |
| 2019-08-10 | Sabado | 88 | 30 | 12 | 58 | 13,64% | 34,09% | 65,91% | 0:08:47 |
| 2019-08-12 | Lunes | 380 | 265 | 197 | 115 | 51,84% | 69,74% | 30,26% | 0:07:57 |
| 2019-08-13 | Martes | 302 | 287 | 253 | 15 | 83,77% | 95,03% | 4,97% | 0:08:20 |
| 2019-08-14 | Miercoles | 244 | 238 | 230 | 6 | 94,26% | 97,54% | 2,46% | 0:08:38 |
| 2019-08-15 | Jueves | 283 | 271 | 247 | 12 | 87,28% | 95,76% | 4,24% | 0:08:59 |
| 2019-08-16 | Viemes | 235 | 225 | 210 | 10 | 89,36% | 95,74% | 4,26% | 0:08:09 |
| 2019-08-17 | Sabado | 33 | 26 | 24 | 7 | 72,73% | 78,79% | 21,21% | 0:04:04 |
| 2019-08-20 | Martes | 321 | 302 | 264 | 19 | 82,24% | 94,08% | 5,92% | 0:07:48 |
| 2019-08-21 | Miercoles | 273 | 268 | 249 | 5 | 91,21% | 98,17% | 1,83% | 0:08:22 |
| 2019-08-22 | Jueves | 244 | 242 | 233 | 2 | 95,49% | 99,18% | 0,82% | 0:08:00 |
| 2019-08-23 | Viemes | 257 | 246 | 225 | 11 | 87,55% | 95,72% | 4,28% | 0:07:17 |
| 2019-08-24 | Sabado | 27 | 25 | 24 | 2 | 88,89% | 92,59% | 7,41% | 0:08:31 |
| 2019-08-26 | Lunes | 317 | 304 | 278 | 13 | 87,70% | 95,90% | 4,10% | 0:07:20 |
| 2019-08-27 | Martes | 270 | 263 | 247 | 7 | 91,48% | 97,41% | 2,59% | 0:07:19 |
| 2019-08-28 | Miercoles | 266 | 254 | 243 | 12 | 91,35% | 95,49% | 4,51% | 0:07:39 |
| 2019-08-29 | Jueves | 190 | 186 | 175 | 4 | 92,11% | 97,89% | 2,11% | 0:08:53 |
| 2019-08-30 | Viemes | 184 | 182 | 175 | 2 | 95,11% | 98,91% | 1,09% | 0:07:59 |
| 2019-08-31 | Sabado | 26 | 18 | 9 | 8 | 34,62% | 69,23% | 30,77% | 0:06:37 |
| Total | | 5.608 | 5.214 | 4.699 | 394 | 83,79% | 92,97% | 7,03% | 0:08:00 |

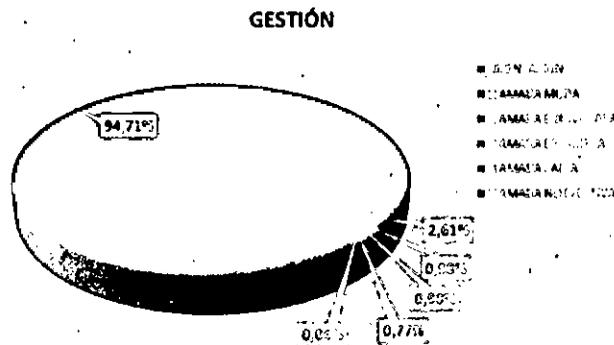


3. INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En agosto tenemos 6.449 registros tipificados de los cuales el 80,85% (5.214) corresponden a llamadas ingresadas al centro de contacto, un 11,88% (766) a llamadas ingresadas al PBX de la entidad y 7,27% (469) orientaciones por medio de atención personalizada.



De las 5.214 llamadas recibidas por el centro de contacto se evidencia que el 5,29% corresponde a 276 llamadas no gestionables y el 94,71% son peticiones gestionadas por los agentes especializados de la línea de atención de la entidad.

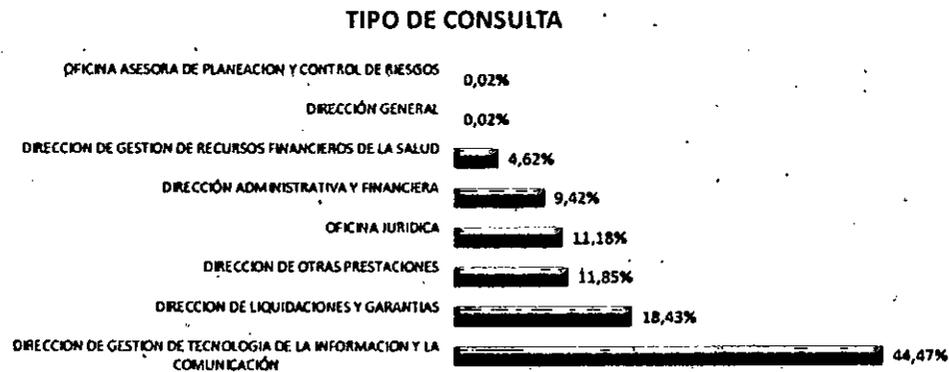


TIPO DE CONSULTA EN PETICIÓN

En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan las siguientes consultas: **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** con el 44,47% y 2.196 iteraciones, **DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS** con el 18,43% y 910 iteraciones, en tercer lugar la opción de **DIRECCIÓN DE OTRAS PERSTACIONES** con el 11,85% y 585 iteraciones, 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 | PARTICIPACIÓN |
|--|-------------|---------------|
| DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN | 2196 | 44,47% |
| DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS | 910 | 18,43% |
| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES | 585 | 11,85% |
| OFICINA JURIDICA | 552 | 11,18% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 465 | 9,42% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 228 | 4,62% |
| DIRECCIÓN GENERAL | 1 | 0,02% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS | 1 | 0,02% |
| Total general | 4938 | 100% |



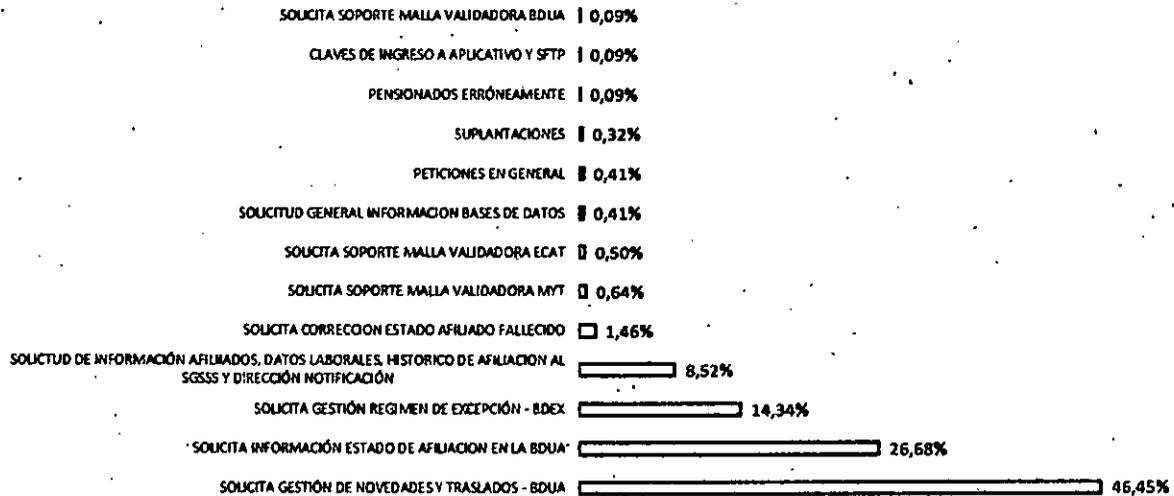
3.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La tipificación con mayor participación en el mes es BDUA en la cual encontramos que la solicitud más común es **SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS BDUA** con un 46,45% y 1020 iteraciones seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA** con un 26,68% y 586 iteraciones

| DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION (BDUA) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-------------|---------------|
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA | 1020 | 46,45% |
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 586 | 26,68% |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 315 | 14,34% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN | 187 | 8,52% |
| SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO | 32 | 1,46% |
| SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT | 14 | 0,64% |
| SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT | 11 | 0,50% |
| SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS | 9 | 0,41% |
| PETICIONES EN GENERAL | 9 | 0,41% |
| SUPLANTACIONES | 7 | 0,32% |
| PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE | 2 | 0,09% |
| CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP | 2 | 0,09% |
| SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA | 2 | 0,09% |
| Total general | 2196 | 100% |



**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)**



3.2. DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS

| DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| REGIMEN DE EXCEPCION | 653 | 71,8% |
| COMPENSACION | 243 | 26,7% |
| PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO | 13 | 1,4% |
| REINTEGRO DE RECURSOS APROPIADOS O RECONOCIDOS SIN JUSTA CAUSA | 1 | 0,1% |
| Total general | 910 | 100% |

La consulta más alta está en **RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN** con un 71,8%

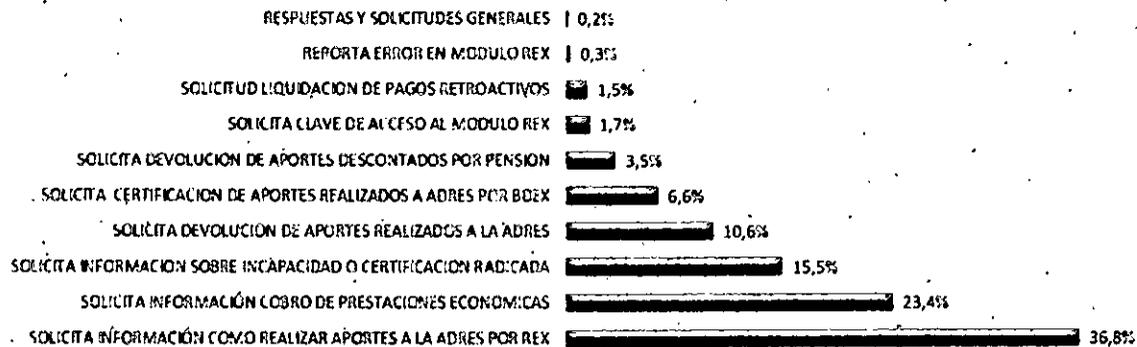
3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de agosto el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 36,8% y 240 iteraciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS** con el 23,4% y 153 iteraciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICA** con una participación de 15,5% y 101 iteraciones.



| RÉGIMEN DE EXCEPCION | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|------------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 240 | 36,8% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS | 153 | 23,4% |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA | 101 | 15,5% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES | 69 | 10,6% |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX | 43 | 6,6% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION | 23 | 3,5% |
| SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX | 11 | 1,7% |
| SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS | 10 | 1,5% |
| REPORTA ERROR EN MODULO REX | 2 | 0,3% |
| RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES | 1 | 0,2% |
| Total general | 653 | 100% |

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



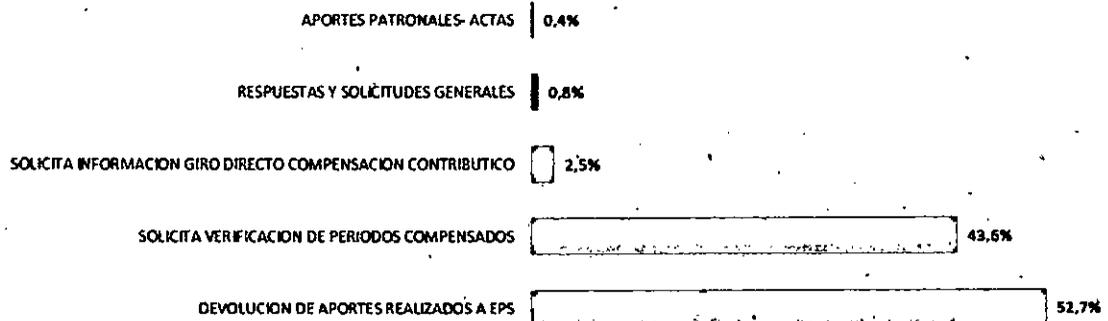
3.2.2. Compensación

En el mes de agosto el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 52,7% y 128 iteraciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 43,6% y 106 iteraciones.

| COMPENSACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS | 128 | 52,7% |
| SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS | 106 | 43,6% |
| SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO | 6 | 2,5% |
| RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES | 2 | 0,8% |
| APORTES PATRONALES- ACTAS | 1 | 0,4% |
| Total general | 243 | 100% |



COMPENSACIÓN

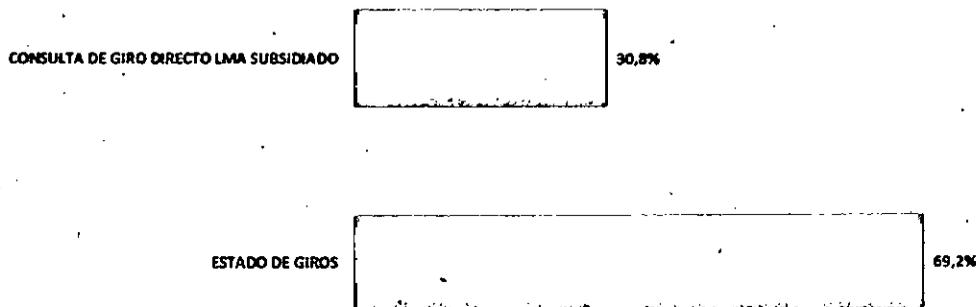


3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado

En el mes de agosto el mayor porcentaje de consulta fue **ESTADO DE GIROS** con participación del 69,2% con 9 participaciones. Seguido por **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 30,8% con 4 participaciones

| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| ESTADO DE GIROS | 9 | 69,2% |
| CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO | 4 | 30,8% |
| Total general | 13 | 100% |

PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO



3.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

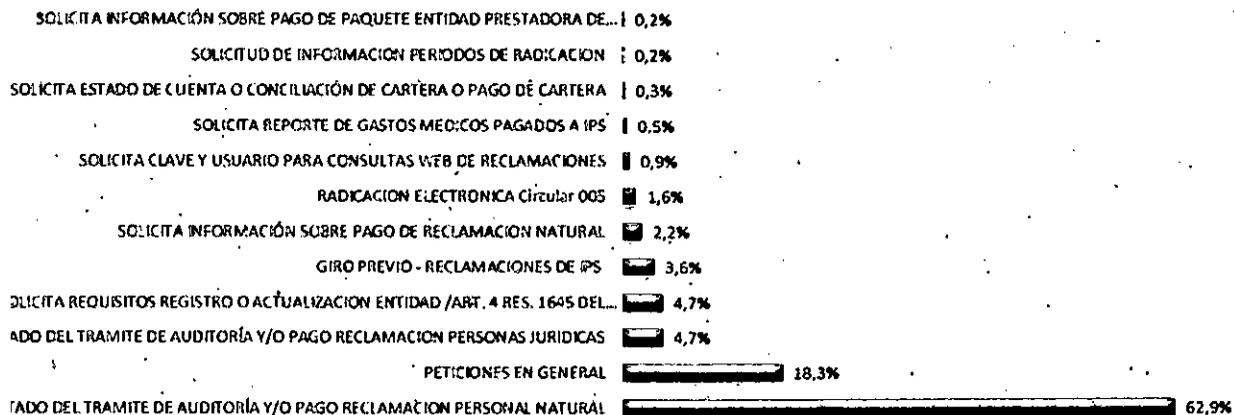
Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99,14% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

3.3.1. Reclamaciones

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL** con el 69,9% (365), seguido de **PETICIONES GENERALES** con participación del 18,3%. (106)

| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL | 365 | 62,9% |
| PETICIONES EN GENERAL | 106 | 18,3% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS | 27 | 4,7% |
| SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016 | 27 | 4,7% |
| GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS. | 21 | 3,6% |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL | 13 | 2,2% |
| RADICACION ELECTRONICA Circular 005 | 9 | 1,6% |
| SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES | 5 | 0,9% |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS | 3 | 0,5% |
| SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA | 2 | 0,3% |
| SOLICITUD DE INFORMACION PERIODOS DE RADICACION | 1 | 0,2% |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD | 1 | 0,2% |
| Total general | 580 | 100% |

ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL



3.3.2. Recobros

En el mes de agosto se presentó 1 consultas por este ítem.

| PROCESO INTEGRAL RÉIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS | 5 | 100,0% |
| Total general | 5 | 100% |

3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

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

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

En el mes de agosto solicitaron información solo sobre 2 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con el 83,7% (41) seguido de **RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO** con participación del 16,3% (8).

| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS | 41 | 83,7% |
| RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO | 8 | 16,3% |
| Total general | 49 | 100% |

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

RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO, FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO  16,3%

INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS  83,7%

| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------------------|----------|---------------|
| COMUNICACIONES GENERALES DAF | 1 | 100,0% |
| Total general | 1 | 100% |

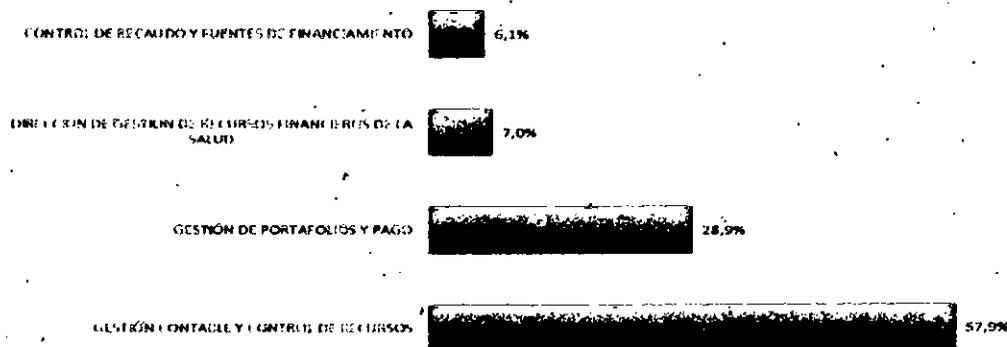


3.5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 57,9% con un total de iteraciones de (132) seguido del **GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO** con una participación del 28,9% correspondiente a (66) iteraciones.

| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | 132 | 57,9% |
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | 66 | 28,9% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 16 | 7,0% |
| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | 14 | 6,1% |
| Total general | 228 | 100% |

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



3.5.1. Gestión contable y control de recursos.

La solicitud más alta es **ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA** con un 88,6% con (117) iteraciones

| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 117 | 88,6% |
| CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC/RS | 9 | 6,8% |
| OPERACIONES RECIPROCAS | 3 | 2,3% |
| SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR O CUENTAS POR PAGAR | 2 | 1,5% |
| CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN | 1 | 0,8% |
| Total general | 132 | 100% |



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 normatividades.

| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES | 63 | 95,5% |
| REPROGRAMACION DE PAGOS | 3 | 4,5% |
| Total general | 66 | 100% |

| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-----------|---------------|
| OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD | 16 | 100,0% |
| Total general | 16 | 100% |

| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-----------|---------------|
| OTROS RECAUDOS | 14 | 100,0% |
| Total general | 14 | 100% |

3.6. OFICINA JURÍDICA

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GRUPO DE NOTIFICACIONES** con un 72,1% con un total de iteraciones de (334) seguido **PROCESOS DE REPETICIÓN** con una participación del 27,4% correspondiente a (217) iteraciones.

| OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| GRUPO NOTIFICACIONES | 334 | 72,1% |
| PROCESOS DE REPETICION | 217 | 27,4% |
| DEFENSA JUDICIAL | 1 | 0,6% |
| Total general | 179 | 100% |

3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO** con un 98,1% con 212 iteraciones.

| PROCESOS DE REPETICIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO | 212 | 98,1% |
| ACUERDOS DE PAGO | 4 | 1,9% |
| SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL | 1 | 0,5% |
| Total general | 216 | 100% |



PROCESOS DE REPETICIÓN

SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL 0,5%

ACUERDOS DE PAGO 1,9%

SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACION DEL PROCESO 98,1%

| GRUPO NOTIFICACIONES | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|----------------------------|----------|---------------|
| NOTIFICACION DE RESOLUCIÓN | 334 | 100,0% |
| Total general | 334 | 100% |

| DEFENSA JUDICIAL | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|------------------|----------|---------------|
| EMBARGOS | 1 | 100,0% |
| Total general | 1 | 100% |

3.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

No se realizaron una consulta para este ítem

| OFICINA DE CONTROL INTERNO (DERECHOS DE PETICIÓN) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| Total general | 0 | 0% |

3.8. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

No se realizaron consultas para este ítem

| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| Total general | 0 | 0% |



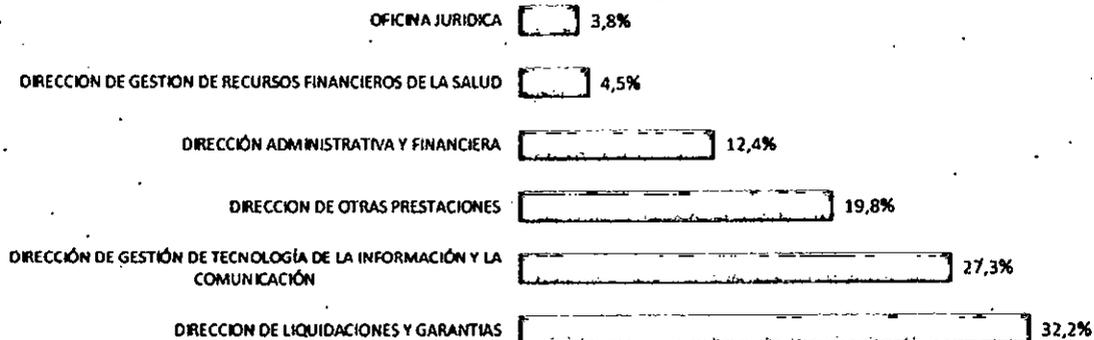
4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTIÓN PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de agosto el 7,27% de estas consultas corresponden al canal de atención personalizada equivalentes a 469 ORIENTACIONES tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.

| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS | 151 | 32,2% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 128 | 27,3% |
| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES | 93 | 19,8% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 58 | 12,4% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 21 | 4,5% |
| OFICINA JURIDICA | 18 | 3,8% |
| Total general | 469 | 100% |

De las consultas realizadas por el canal presencial el 32,2% con 151 iteraciones de estas consultas corresponden a **DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS** con el 32,2% y 151 iteraciones, seguido de **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** con el 27,3% y 128 iteraciones.

TIPO DE CONSULTA

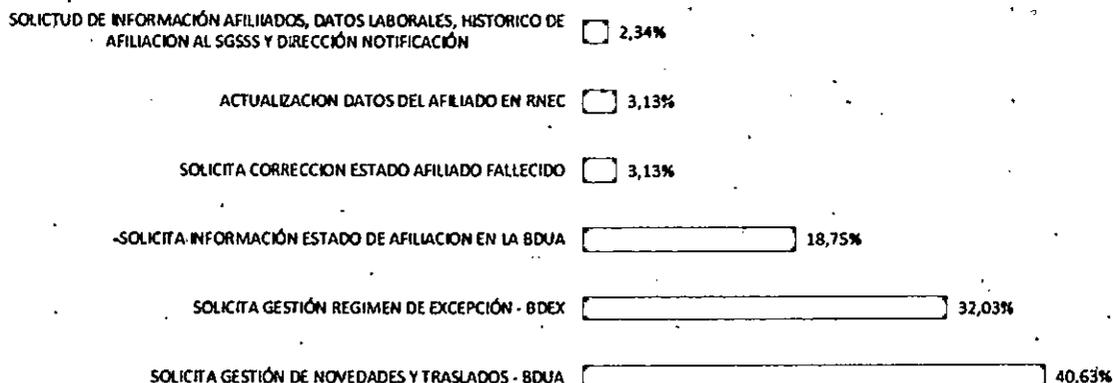


4.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

| DIRECCION DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA | 52 | 40,63% |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 41 | 32,03% |
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 24 | 18,75% |
| SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO | 4 | 3,13% |
| ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC | 4 | 3,13% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN | 3 | 2,34% |
| Total general | 128 | 100% |

En el mes de agosto el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS-BDUA** con una participación del 40,63% y 52 atenciones personalizadas **SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN -BDEX** con una participación de 32,03% y 41 atenciones personalizadas.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)



4.2. DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS

| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| REGIMEN DE EXCEPCION | 138 | 91,39% |
| COMPENSACION | 12 | 7,95% |
| PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO | 1 | 0,66% |
| Total general | 151 | 100% |

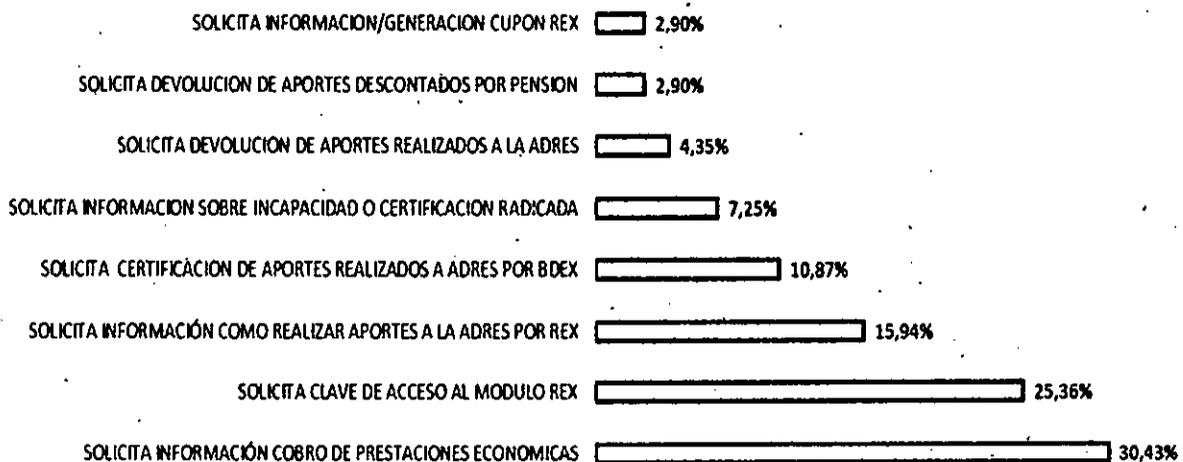


4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de agosto la mayor solicitud fue referente al RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS** con participación del 30,43% y 42 iteraciones. Seguida de **SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX** con 35 iteraciones y participación del 25,36%.

| REGIMEN DE EXCEPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS | 42 | 30,43% |
| SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX | 35 | 25,36% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 22 | 15,94% |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX | 15 | 10,87% |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA | 10 | 7,25% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES | 6 | 4,35% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION | 4 | 2,90% |
| SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX | 4 | 2,90% |
| Total general | 138 | 100% |

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



4.2.2. Compensación.

En el mes de agosto la mayor consulta en atención personalizada fue **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación de las 50% y 6 atenciones seguido por **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con 6 atenciones y participación del 50 %.

| COMPENSACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS | 6 | 50,00% |
| DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS | 6 | 50,00% |
| Total general | 12 | 100% |

COMPENSACIÓN

DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS 50,00%

SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS 50,00%

4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de agosto en el régimen subsidiado se realizaron 1 atención personalizadas correspondiente a **CONSULTA DE GIRO DIRECTO A LIMA SUBSIDIADO**

| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO | 1 | 100,00% |
| Total general | 1 | 100% |



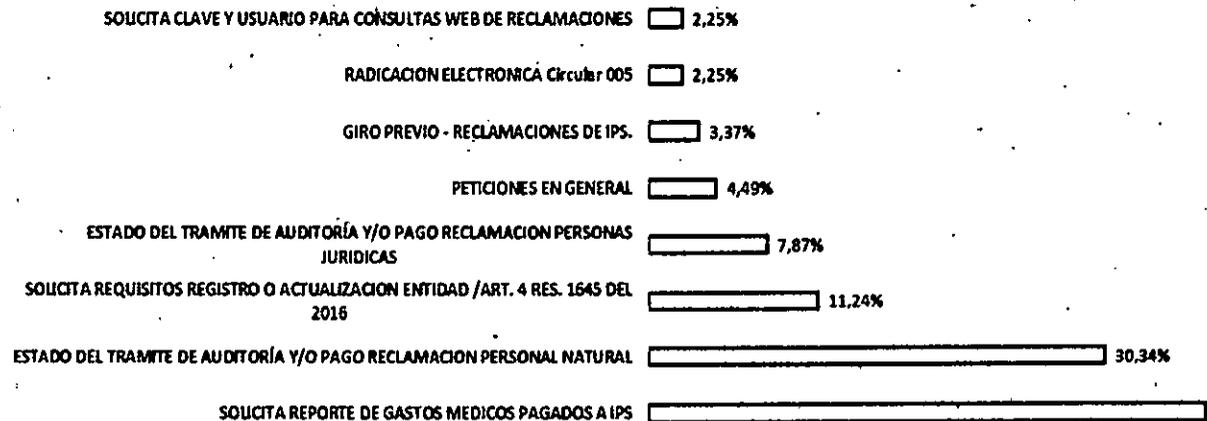
4.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

4.3.1. reclamaciones

El mayor índice de consulta en RECLAMACIONES lo tiene SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS con 33 atenciones y 37,08% de participación, seguido de ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL Con 27 iteraciones y una participación del 30,34 seguido de SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016 con 10 atenciones personalizadas y una participación del 11,24%

| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS | 33 | 37,08% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL | 27 | 30,34% |
| SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016 | 10 | 11,24% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS | 7 | 7,87% |
| PETICIONES EN GENERAL | 4 | 4,49% |
| GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS. | 3 | 3,37% |
| RADICACION ELECTRONICA Circular 005 | 2 | 2,25% |
| SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES | 2 | 2,25% |
| SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA | 1 | 1,12% |
| Total general | 89 | 100% |

ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL



4.3.2. recobros

se maneja 3 registros de recobros en **PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO**

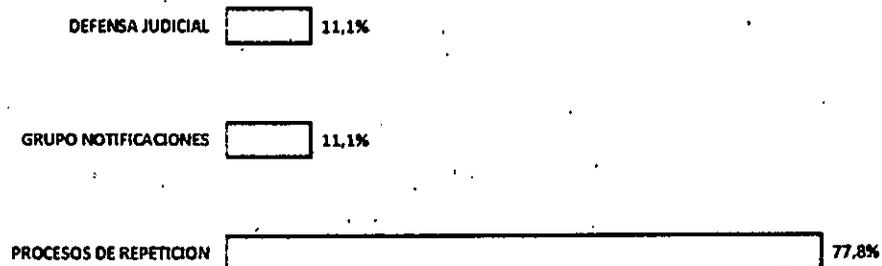
| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS | 2 | 50,00% |
| SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE RECOBROS (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES) | 1 | 25,00% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS | 1 | 25,00% |
| Total general | 4 | 100% |

4.4. OFICINA JURÍDICA

Por oficina jurídica se tipificaron 3 sub-motivos así:

| OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| PROCESOS DE REPETICION | 14 | 77,8% |
| GRUPO NOTIFICACIONES | 2 | 11,1% |
| DEFENSA JUDICIAL | 2 | 11,1% |
| Total general | 18 | 100% |

OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)



4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Encontramos 2 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO | 56 | 94,9% |
| TEMAS CONTRATO 080 | 3 | 5,1% |
| Total general | 59 | 100% |



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

TEMAS CONTRATO DBD 5,1%

RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PORSD FORMULARIO WEB Y CORREO ELECTRÓNICO

94,9%

4.6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD cuenta con 4 sub-tipificaciones donde la GESTIÓN CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS tienen el 57,1 %. Con 12 iteraciones.

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | 12 | 57,1% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 4 | 19,0% |
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | 4 | 19,0% |
| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | 1 | 4,8% |
| Total general | 21 | 100% |

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

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO 4,8%

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO 19,0%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD 19,0%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS 57,1%



para el ítem relacionado a continuación se presentaron 2 consultas de **CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS / ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA.**

| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-----------|---------------|
| CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS | 8 | 66,7% |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 4 | 33,3% |
| Total general | 12 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 4 consultas de **PAGOS REALIZADO POR ADRES.**

| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| IDENTIFICACIÓN PAGOS REALIZADOS POR ADRES | 4 | 100,0% |
| Total general | 4 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 4 consultas de **OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD.**

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD | 4 | 100,0% |
| Total general | 4 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentó 1 consulta de **CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO.**

| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| OTROS RECAUDOS | 1 | 100,0% |
| Total general | 1 | 100% |



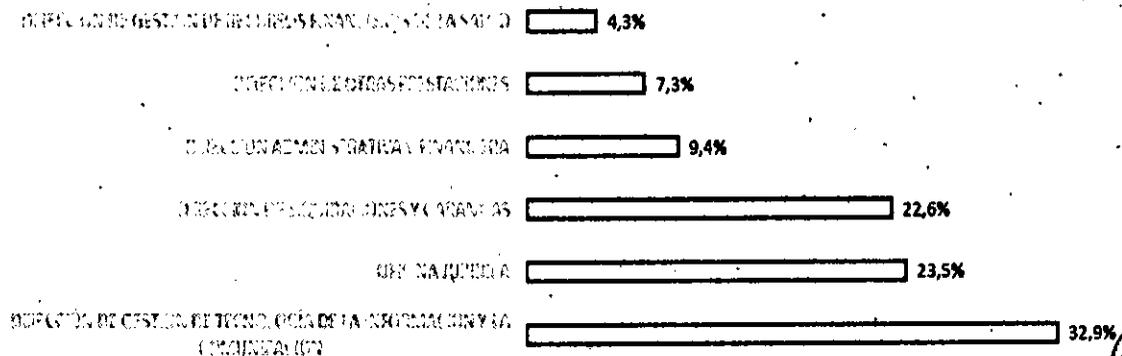
5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTIÓN CONMUTADOR)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de agosto el 11,88% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 766 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.

| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 252 | 32,9% |
| OFICINA JURIDICA | 180 | 23,5% |
| DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS | 173 | 22,6% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 72 | 9,4% |
| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES | 56 | 7,3% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 33 | 4,3% |
| Total general | 766 | 100% |

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** con el 32,9% y 252 iteraciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD** con 33 interacción y participación del 4,3%.

TIPO DE CONSULTA

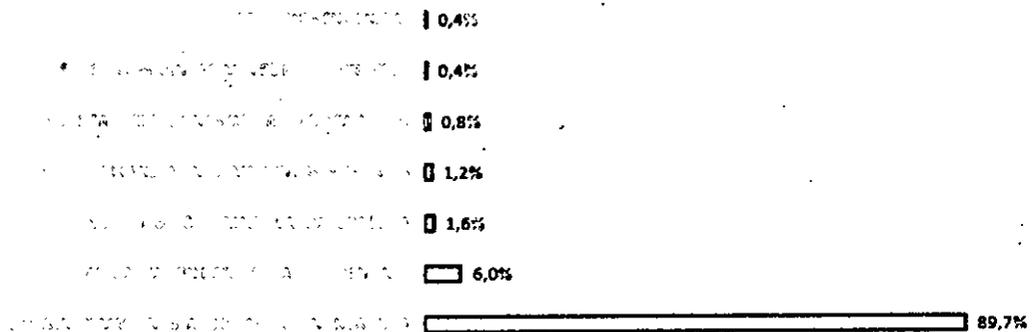


5.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Encontramos que esta solicitud se basa en información de **BDUA**, con el mayor índice de consultas en **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con 226 iteraciones y 89,7% de participación.

| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 226 | 89,7% |
| ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN RNEC | 15 | 6,0% |
| SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA | 4 | 1,6% |
| SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS | 3 | 1,2% |
| SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO | 2 | 0,8% |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 1 | 0,4% |
| PETICIONES EN GENERAL | 1 | 0,4% |
| Total general | 252 | 100% |

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)



5.2. DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS

La consulta con mayor solicitud es el **RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN** con una participación del 91,9% con un total de 159 iteraciones.

| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | 159 | 91,9% |
| COMPENSACIÓN | 9 | 5,2% |
| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | 5 | 2,9% |
| Total general | 173 | 100% |

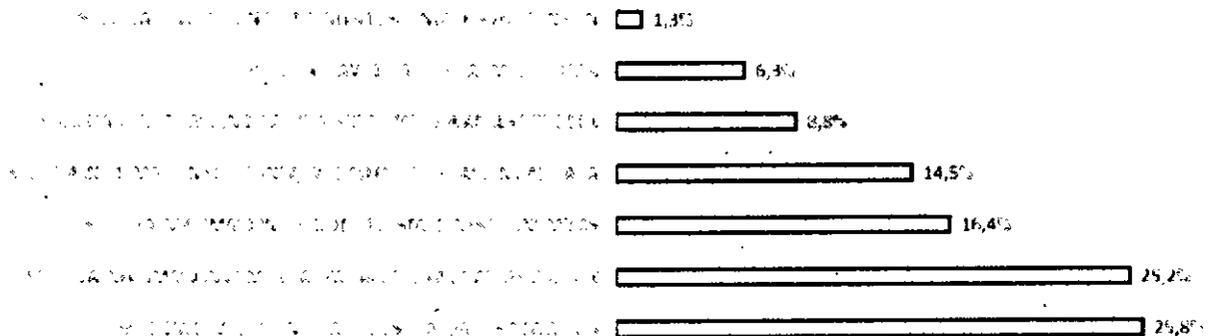


5.2.1. Régimen de excepción

En el mes de agosto el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES** con el 25,8% y 41 participaciones **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 25,2% y 40 iteraciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICA** con el 16,4% y 26 iteraciones.

| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|------------|---------------|
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES | 41 | 25,8% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 40 | 25,2% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS | 26 | 16,4% |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA | 23 | 14,5% |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX | 14 | 8,8% |
| SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX | 10 | 6,3% |
| SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS | 3 | 1,9% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION | 2 | 1,3% |
| Total general | 159 | 100% |

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



5.2.2. Proceso Integral régimen subsidiado.

Se manejan 8 casos de **ESTADOS DE GIROS** con 5 iteraciones

| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|-------------------------------------|----------|---------------|
| ESTADO DE GIROS | 5 | 100,0% |
| Total general | 5 | 100% |



5.2.3. Compensación.

Se manejan 9 caso de compensación.

| COMPENSACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS | 9 | 100,0% |
| Total general | 9 | 100% |

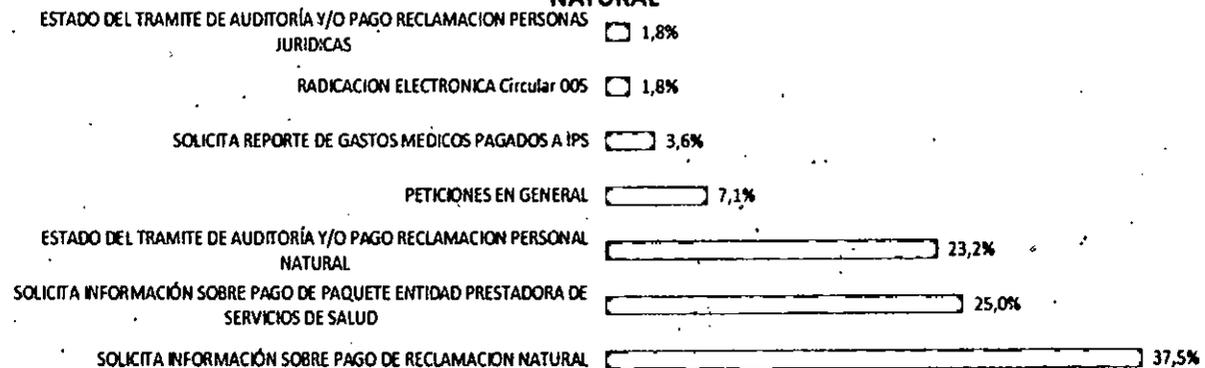
5.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

5.3.1. Reclamaciones

En el mes de agosto por la consulta de **RECLAMACIONES** el mayor ítem consultado fue **ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL** con una participación del 37,5% con 21 registros.

| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL | 21 | 37,5% |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD | 14 | 25,0% |
| ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL | 13 | 23,2% |
| PETICIONES EN GENERAL | 4 | 7,1% |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS | 2 | 3,6% |
| RADICACION ELECTRONICA Circular 005 | 1 | 1,8% |
| ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS | 1 | 1,8% |
| Total general | 56 | 100% |

ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL



5.3.2 Recobros

No presentan casos tipificados

| PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| Total general | 0 | 0% |

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 TELÉFONOS** con 71 iteraciones y participación del 100%

| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS | 71 | 100,0% |
| Total general | 71 | 100% |

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

INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DIRECCIONES Y TELÉFONOS



100,0%



5.5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En esta consulta se cuenta con 4 sub-tipificaciones donde la **GESTIÓN CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS** tiene una participación del 54,5 % con 18 iteraciones seguida de **GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO** con una participación del 39,4% con 13 iteraciones.

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-----------|---------------|
| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | 18 | 54,5% |
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | 13 | 39,4% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 1 | 3,0% |
| BDAU | 1 | 3,0% |
| Total general | 33 | 100% |

para el ítem relacionado con **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** se presentaron 3 ítem los cuales se relacionan las consultas realizadas por los ciudadanos de la siguiente manera.

| GESTION CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|-----------|---------------|
| CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS | 8 | 44,4% |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 6 | 33,3% |
| OPERACIONES RECÍPROCAS | 4 | 22,2% |
| Total general | 18 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 6 consultas de **PAGOS REALIZADOS POR ADRES**.

| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|---------------|
| IDENTIFICACIÓN PAGOS REALIZADOS POR ADRES | 6 | 100,0% |
| Total general | 6 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 1 consulta de **OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD**

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD | 1 | 100,0% |
| Total general | 1 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 1 consulta de **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDAU**

| BDAU | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDAU | 1 | 100,0% |
| Total general | 1 | 100% |

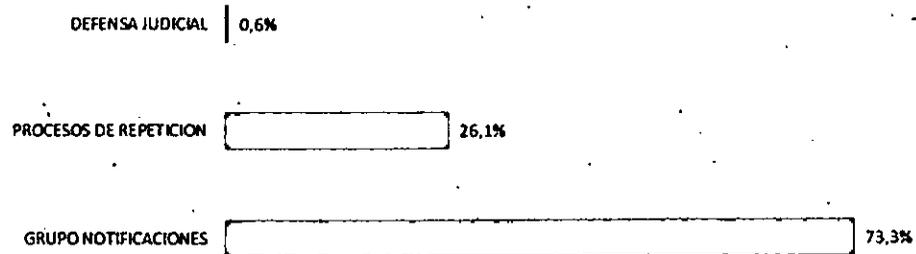


5.6. OFICINA JURÍDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **GRUPO NOTIFICACIONES** con 132 iteraciones y un 73,3% y **PROCESOS DE REPETICION** con 47 iteraciones y 26,1% de participación.

| OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| GRUPO NOTIFICACIONES | 132 | 73,3% |
| PROCESOS DE REPETICION | 47 | 26,1% |
| DEFENSA JUDICIAL | 1 | 0,6% |
| Total general | 180 | 100% |

OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)



5.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

No tenemos iteraciones

| OFICINA DE CONTROL INTERNO (DERECHOS DE PETICIÓN) | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|----------|---------------|
| Total general | 0 | 0,0% |

5.8. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

No tenemos iteraciones.



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.

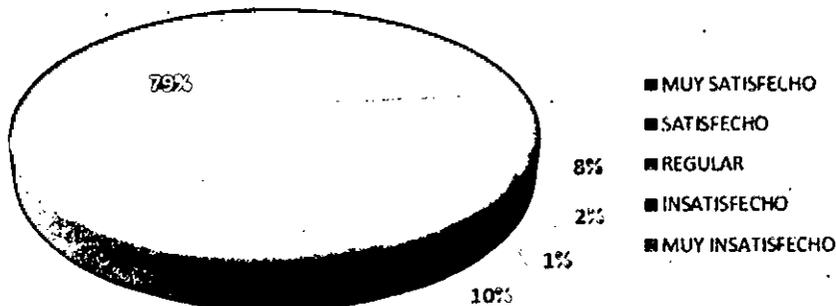
Se solicita calificar en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho 1 muy insatisfecho, las preguntas realizadas en la encuesta son:

❖ **Pregunta 1**

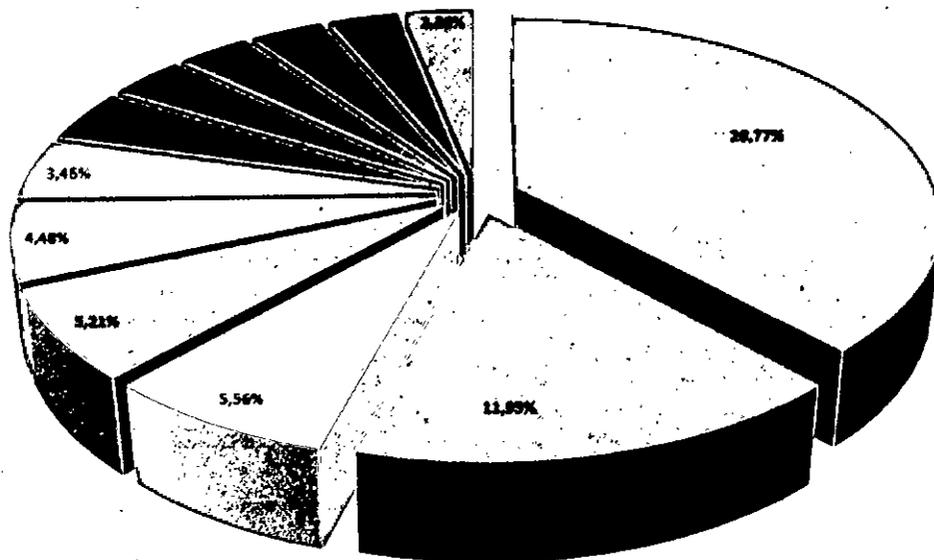
✓ ¿Cómo califica la oportunidad en la atención recibida por este canal?

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------|-------------|
| SIN CALIFICACIÓN | 1498 |
| MUY SATISFECHO | 1234 |
| SATISFECHO | 134 |
| REGULAR | 31 |
| INSATISFECHO | 20 |
| MUY INSATISFECHO | 151 |
| Total general | 3068 |

¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA POR ESTE CANAL?



ORIGEN



- BOGOTÁ D.C.
- ANTIOQUIA
- SANTANDER
- ATLÁNTICO
- CÓRDOBA
- CUNDINAMARCA
- BOLÍVAR
- CESAR
- MAGDALENA
- NORTE DE SANTANDER
- TOLIMA
- META

En la gráfica anterior se observan las ciudades de mayor interacción por los diferentes canales de atención que presenta a los ciudadanos la entidad **ADRES**.

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 agosto se atendieron 5.214 llamadas de las cuales 1.429 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 46,59%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1.429 para una participación del 46,58%
- ✓ Encuestas incompletas 141 para una participación del 4,60%
- ✓ Encuestas Abandonadas 1.498 para una participación del 48,83%. (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.



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 Bogotá D.C tal como los meses anteriores; con una participación del 28,77% y 1.644 iteraciones, seguido por Antioquia con participación del 11,95% y 683 iteraciones, y el departamento con menos participación fue Guainia con 1 consulta teniendo como participación el 0,02%.

| DEPARTAMENTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|----------------------|-------------|---------------|
| BOGOTA D.C. | 1644 | 28,77% |
| ANTIOQUIA | 683 | 11,95% |
| VALLE | 468 | 8,19% |
| SANTANDER | 318 | 5,56% |
| ATLANTICO | 298 | 5,21% |
| CORDOBA | 256 | 4,48% |
| CUNDINAMARCA | 198 | 3,46% |
| BOLIVAR | 179 | 3,13% |
| CESAR | 149 | 2,61% |
| MAGDALENA | 144 | 2,52% |
| NORTE DE SANTANDER | 144 | 2,52% |
| TOLIMA | 139 | 2,43% |
| META | 135 | 2,36% |
| HUILA | 129 | 2,26% |
| NARINO | 126 | 2,20% |
| SUCRE | 112 | 1,96% |
| RISARALDA | 94 | 1,64% |
| BOYACA | 90 | 1,57% |
| CAUCA | 90 | 1,57% |
| CALDAS | 66 | 1,15% |
| CASANARE | 53 | 0,93% |
| LA GUAJIRA | 49 | 0,86% |
| QUINDIO | 46 | 0,80% |
| ARAUCA | 28 | 0,49% |
| CAQUETA | 22 | 0,38% |
| PUTUMAYO | 20 | 0,35% |
| CHOCO | 16 | 0,28% |
| GUAVIARE | 9 | 0,16% |
| SAN ANDRES | 4 | 0,07% |
| AMAZONAS | 2 | 0,03% |
| VICHADA | 2 | 0,03% |
| VAUPES | 1 | 0,02% |
| GUAINIA | 1 | 0,02% |
| Total general | 5715 | 100% |

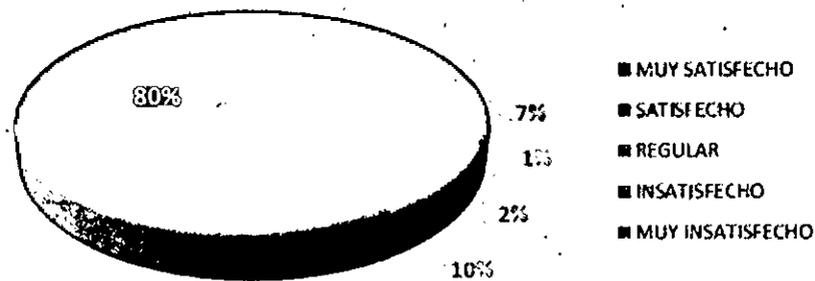


❖ **Pregunta 2**

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

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------|-------------|
| SIN CALIFICACIÓN | 1605 |
| MUY SATISFECHO | 1175 |
| SATISFECHO | 97 |
| REGULAR | 20 |
| INSATISFECHO | 24 |
| MUY INSATISFECHO | 147 |
| Total general | 3068 |

¿EL AGENTE QUE LO ATENDIÓ RESPONDIÓ A LA CONSULTA FORMULADA?



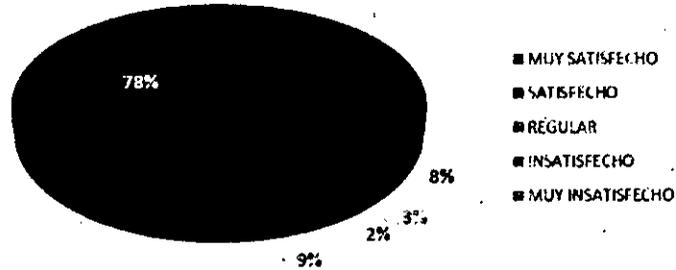
❖ **Pregunta 3**

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------|-------------|
| SIN CALIFICACIÓN | 1639 |
| MUY SATISFECHO | 1119 |
| SATISFECHO | 112 |
| REGULAR | 47 |
| INSATISFECHO | 21 |
| MUY INSATISFECHO | 130 |
| Total general | 3068 |



¿LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA Y SATISFATORIA?



8. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

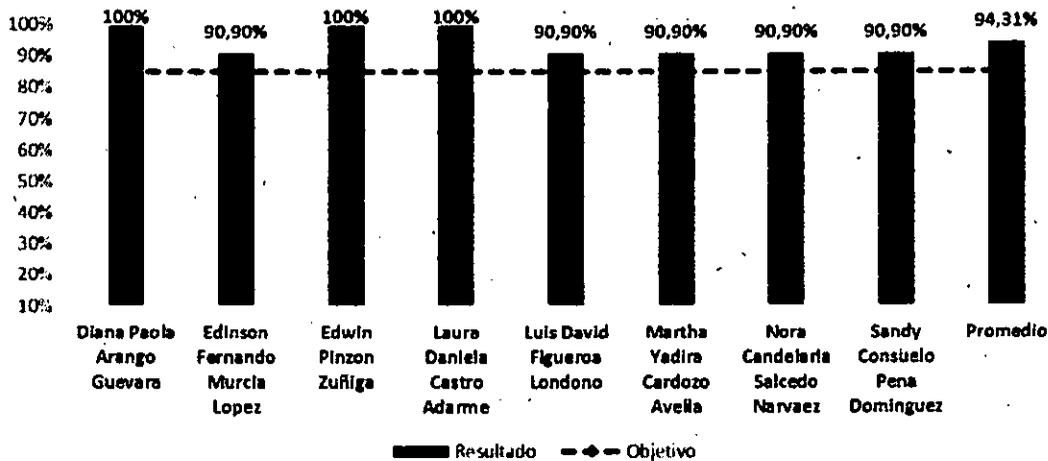
Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación, para el mes de abril se trataron el siguiente tema:

- ECAT Y HABILITACIONES

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

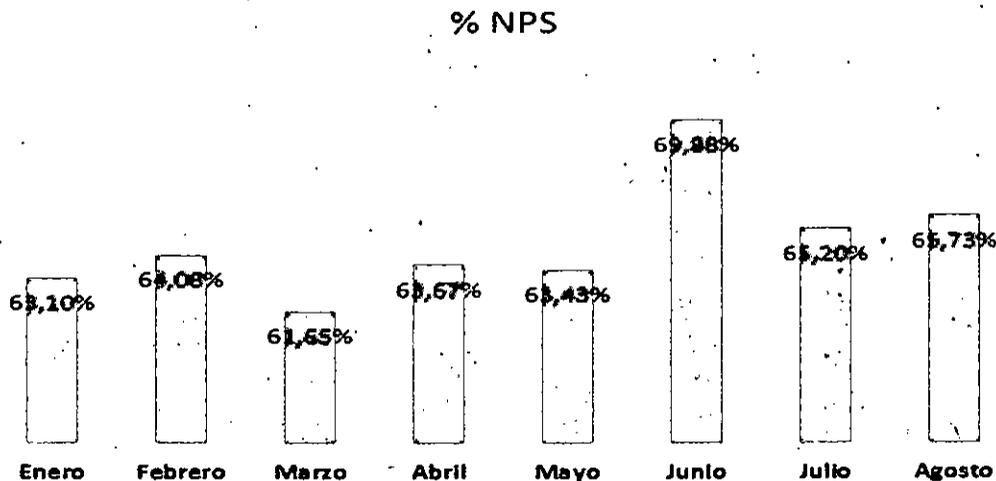
9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

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



10. SEGUIMIENTO AGENTES

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 en agosto presenta un leve incremento al 65,73% la meta según los estándares mundiales en servicio al cliente es estar siempre sobre el 65%, para septiembre seguiremos trabajando para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

| Agentes | JUNIO | | | JULIO | | | AGOSTO | | |
|---------------------------------|----------------|---------|--------|----------------|---------|--------|----------------|---------|--------|
| | Cont. Llamadas | TMO | % NPS | Cont. Llamadas | TMO | % NPS | Cont. Llamadas | TMO | % NPS |
| Diana Paola Arango Guevara | 513 | 0:08:26 | 77,91% | 717 | 0:08:00 | 65,16% | 589 | 0:07:41 | 63,43% |
| Edinson Fernando Murcia Lopez | 535 | 0:08:04 | 70,62% | 715 | 0:08:14 | 68,08% | 653 | 0:08:14 | 76,77% |
| Edwin Pinzon Zuñiga | 564 | 0:07:43 | 67,18% | 720 | 0:08:05 | 64,13% | 557 | 0:07:37 | 58,20% |
| Laura Daniela Castro Adarme | 553 | 0:08:11 | 75,41% | 700 | 0:08:18 | 62,11% | 693 | 0:07:54 | 62,65% |
| Luis David Figueroa Londono | 530 | 0:08:03 | 69,15% | 685 | 0:08:18 | 70,28% | 667 | 0:07:51 | 66,37% |
| Martha Yadira Cardozo Avello | 587 | 0:07:44 | 62,50% | 735 | 0:08:16 | 70,10% | 656 | 0:08:01 | 55,09% |
| Nora Candelaria Salcedo Narvaez | 484 | 0:09:52 | 63,78% | 672 | 0:09:30 | 55,76% | 617 | 0:09:24 | 64,74% |
| Sandy Consuelo Pena Dominguez | 582 | 0:08:25 | 70,63% | 757 | 0:08:26 | 67,29% | 701 | 0:08:10 | 73,24% |

- Para el mes de septiembre se continuará reforzando los NPS de todos los agentes con el fin de continuar en la mejora continua especialmente en los agentes Martha Cardozo y Edwin Pinzón que se encuentran por debajo del promedio.
- Se observa que el TMO de la campaña tiene un promedio de 8 minutos el cual se continuara en seguimiento para mantenerlo.



El Nivel de ocupación para el mes de agosto fue de 54,52% presentando una leve disminución con respecto al mes anterior debido a la disminución de llamadas que presento el centro de contacto de la ADRES.

| Agentes | Mayo | Junio | Julio | Agosto |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Diana Paola Arango Guevara | 53,25% | 53,54% | 55,32% | 53,84% |
| Edinson Fernando Murcia Lopez | 53,99% | 51,66% | 55,13% | 55,19% |
| Edwin Pinzon Zuñiga | 46,35% | 50,10% | 53,60% | 51,47% |
| Laura Daniela Castro Adarme | 49,65% | 50,35% | 55,19% | 53,91% |
| Luis David Figueroa Londono | 50,30% | 49,26% | 53,86% | 52,46% |
| Martha Yadira Cardozo Avella | 47,40% | 48,65% | 55,21% | 53,55% |
| Nora Candelaria Salcedo Narvaez | 53,13% | 56,93% | 59,04% | 58,54% |
| Sandy Consuelo Pena Dominguez | 48,99% | 54,27% | 57,03% | 57,23% |
| PROMEDIO | 50,38% | 51,84% | 55,55% | 54,52% |

Durante los últimos meses se ha venido trabajando en el canal con el fin de tener los cumplimientos de los indicadores.

11. OBSERVACIONES

- Para el mes de septiembre continua el seguimiento y verificación de TMO y NPS.
- Se continua el seguimiento de la tipificación del CRM y en la redacción por parte de los agentes en las observaciones del aplicativo de la entidad

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:





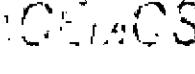
Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ATENCION:

Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas

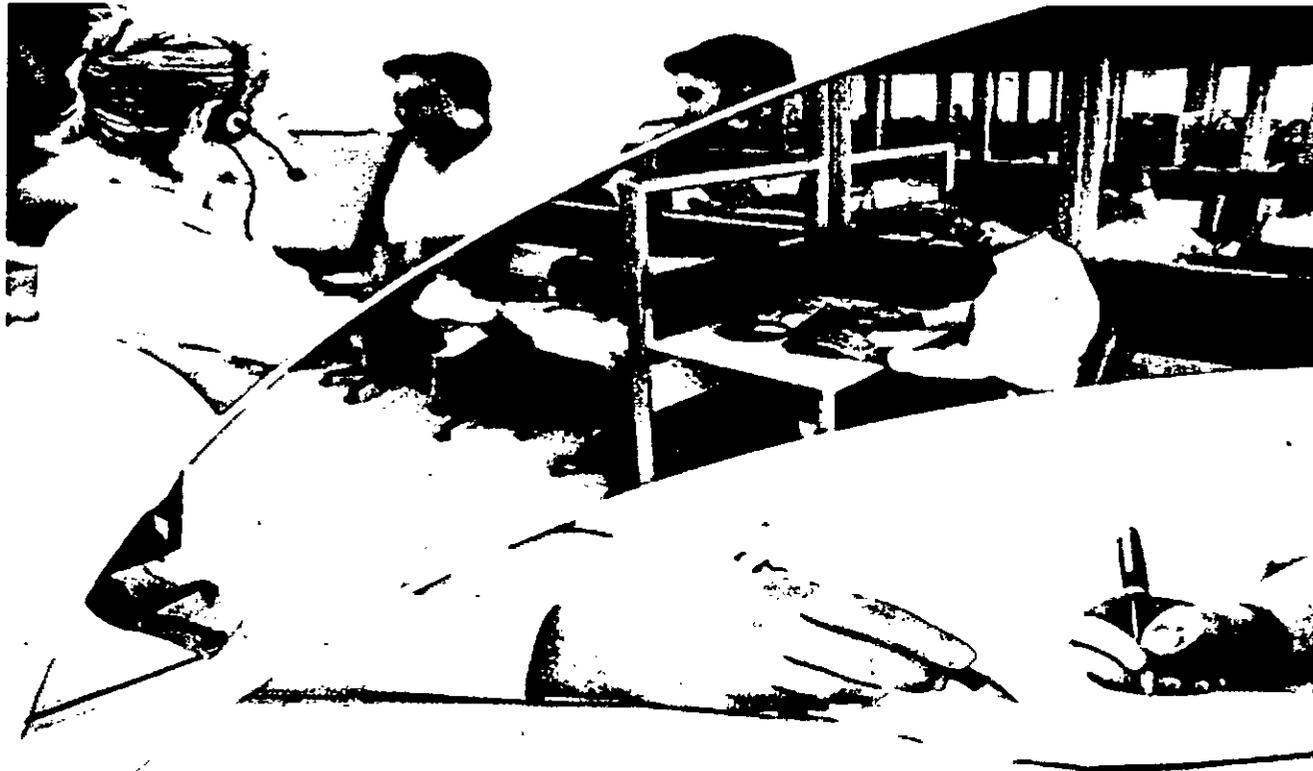
NIVEL DE ABANDONO:

Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas

PAS  
CONALCREDITOS
TEL. 800.219.668 - 3

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





CONALCREDITOS
Asesoría y Administración de Carteras

CONALCENTER BPO
Call Center

Grupo Diana Arango
Grupo Laura Castro

 **OBJETIVO**

El foco **Principal** del Área de formación en Conalcréditos, es el mejoramiento continuo de la campaña ADRES con altos estándares de calidad y servicio, incrementado así las buenas vivencias en las llamadas.

En el mes de **agosto**, se realiza un trabajo por parte del área de formación. Esto con el fin de desarrollar estrategias y oportunidades de mejora para cada uno de los agentes





CRONOGRAMA

De acuerdo a los Requerimientos establecidos por el Cliente, se diseñó un Cronograma de Capacitación de 4 horas por asesor, estructurado por temas como a continuación relaciono:

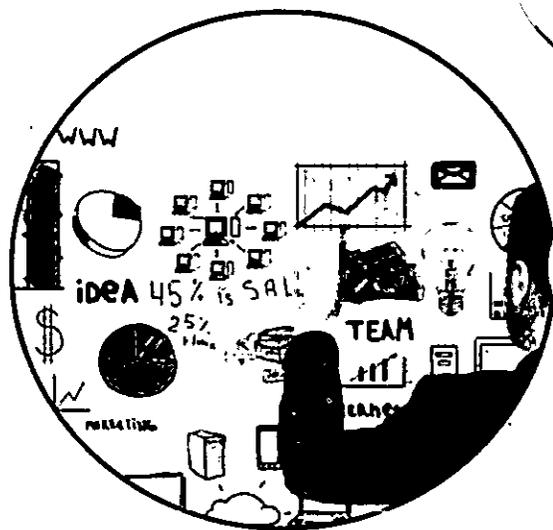
| LUGAR | CLASE | TEMA | ASISTENTES PROGRAMADOS | DURACIÓN |
|---------------|---------|-----------------------|------------------------|----------|
| ConalCreditos | Clase 1 | ECAT Y HABILITACIONES | 12 | 4 Horas |



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



clase 1

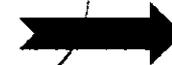


🎯 OBJETIVO



Concienciar al equipo de trabajo con base en las oportunidades de mejora para generar la auto-corrección y mejoramiento continuo.

🏗️ METODOLOGÍA



Se desarrollan slides con el tema a ver, se explica la importancia del tema y se refuerza como poder ser mejores en ellos. Adaptando a sus gestión esta estrategia se generara un efecto positivo en la gestión diaria.

🔍 OBSERVACIONES



Se realizó evaluación de conocimientos para poder medir el nivel de captación de la información.

MATERIAL IMPLEMENTADO



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

¿QUÉ ES HABILITARSE?

Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de los estándares básicos de calidad técnica y científica, de suficiencia institucional y financiera y de capacidad técnica administrativa indispensables para la entrega y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar respuesta a los usuarios frente a sus necesidades médicas asociadas a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de salud (EPS).

¿CUÁLES SON LAS ENTIDADES QUE SE DEBEN HABILITAR ANTES LA ADRES?

Existen en el país cuatro tipos de prestadores de servicios de salud:

A) Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Son los hospitales, clínicas, laboratorios, centros, etc., que prestan el servicio de salud. Pueden ser públicas o privadas. Para efectos de clasificación en nivel de complejidad y de atención se caracterizan según el tipo de servicios que habilitan y acreditan, es decir capacidad instalada, tecnología y personal.



B) Los Profesionales Independientes de Salud:

Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior en ciencias de la salud, conformidad con la ley 30 de 1992 o las normas de la modificación, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnica y/o auxiliar.



C) Los Servicios de Transporte Especial de Pacientes

Son los servicios de salud cuyo objeto es el traslado de los pacientes a los servicios de salud correspondientes de conformidad con el requerimiento de atención en virtud de la patología o trauma padecido. Pueden ser prestados por IPS o profesionales independientes de conformidad con las modalidades de prestación aérea, terrestre y marítima y/o fluvial.



¿CUÁL ES LA VIGENCIA DE LA HABILITACIÓN EN EL REGISTRO ESPECIAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD?

La vigencia es de 4 años contados a partir de la fecha de radicación de la inscripción ante la entidad departamental o distrital de salud correspondiente (Decreto 1011/2006). Vencidos estos 4 años se renovará por períodos de un año automáticamente, siempre y cuando el prestador realice y reporte en el REPS la autoevaluación anual, condición indispensable para permanecer en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS).



¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UNA IPS Y UN PROMOTOR DE SALUD?

IPS: Instituto prestador de salud... Una IPS es contratada por las entidades promotoras de salud.

EPS para que cumpla con los planes y servicios que estas ofrecen (primarios) a sus usuarios pero son las EPS las que cancelan todos los gastos médicos que sus pacientes generan a las IPS.

The grid contains 12 panels with the following titles and content:

- Panel 1:** INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
- Panel 2:** PROFESIONALES INDEPENDIENTES DE SALUD
- Panel 3:** SERVICIOS DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PACIENTES
- Panel 4:** REQUISITOS PARA LA HABILITACIÓN
- Panel 5:** PROCESO DE HABILITACIÓN
- Panel 6:** VIGENCIA DE LA HABILITACIÓN
- Panel 7:** DIFERENCIA ENTRE UNA IPS Y UN PROMOTOR DE SALUD
- Panel 8:** DIFERENCIA ENTRE EPS Y PLAN DE SALUD
- Panel 9:** OPERACIÓN DEL SEGURO DE ENFERMEDADES GRANDES RIESGOS Y ACCIDENTES (SEGA)
- Panel 10:** SEGURO DE ENFERMEDADES GRANDES RIESGOS Y ACCIDENTES (SEGA)
- Panel 11:** SEGURO DE ENFERMEDADES GRANDES RIESGOS Y ACCIDENTES (SEGA)
- Panel 12:** SEGURO DE ENFERMEDADES GRANDES RIESGOS Y ACCIDENTES (SEGA)



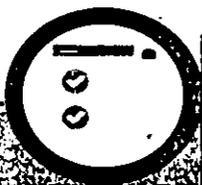
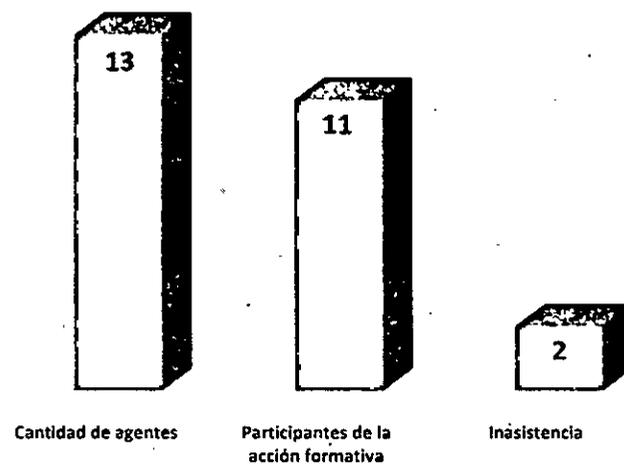
Clase 1



ADRES

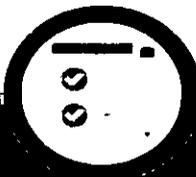
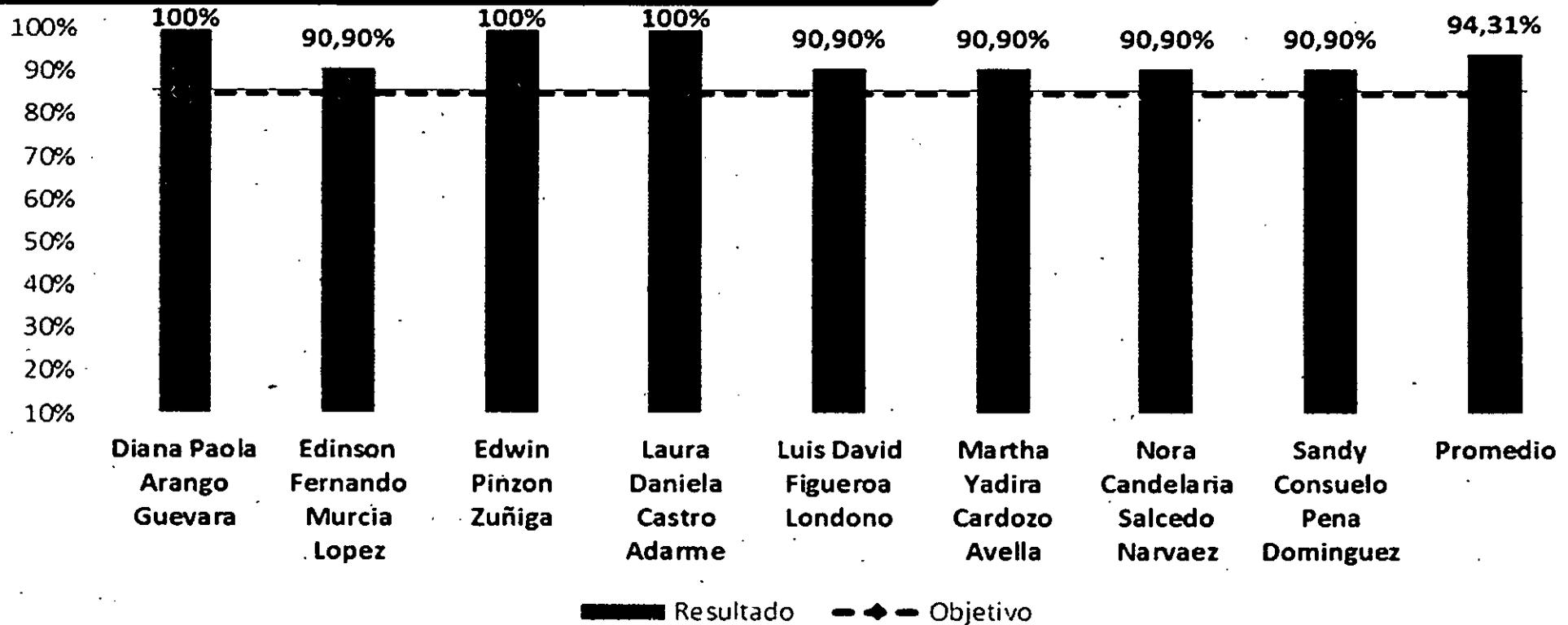
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

| | |
|--------------------------------------|--------|
| Cantidad de agentes | 13 |
| Participantes de la acción formativa | 11 |
| Promedio de asistencia | 90,91% |



Asistieron en total 11 personas; 2 personas no asisten a la acción formativa
Por cumplimiento en la línea

Notas primera sesión



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



CONALCREDITOS CONALCENTER s.p.a.

GRACIAS

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recauda y Administración de Cartera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 **Fecha:** 30/08/2019

Nombres: NORA SALCEDO

Proceso: Contact Center

1. ¿ Según la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUA y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: Plan de mejoramiento de la calidad de los datos de la

BDUA, para lograr cruzar información de entidades como la DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regímenes especiales y de excepción. Derivado de la gestión liderada por la ADRES en los dos años de funcionamiento de la entidad se han depurado 437 mil registros de la BDUA y producto de las auditorías a los procesos de liquidación y reconocimiento de la UPC, se han reintegrado al sistema de salud \$384.000 millones y \$1,41 millones. se encuentran pendientes de surtir el debido proceso para que se efectúe la restitución de recursos.



2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUA?

RTA: Entidades. DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regímenes especiales y de excepción.



3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

RTA: Se debe tener en cuenta la normatividad vigente para la fecha del evento, entre ellas, Decreto 1281 de 2002, Decreto 019 de 2012, Decreto 56 de 2015, Ley 1753 de 2016. PENDIENTE DEFINICIÓN DEL DECRETO DE OPERACIÓN)

Presentación de reclamaciones ECAT

Se debe tener en cuenta la normatividad vigente para la fecha del evento, entre ellas, Decreto 1281 de 2002, Decreto 019 de 2012, Decreto 56 de 2015, Ley 1753 de 2016.

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: Resolución 1645 de 2016

Decreto 2497/2018

1/2

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

RTA: RUTA: Otras prestaciones / Recobros/Listado de proveedores



6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?.

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recaudo y Administración de Cuentas</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

RTA: Esta opción permite consultar la normatividad que aplica para el Régimen Contributivo-Subcuenta de Compensación bajo el Decreto 4023 de 2011 y los procesos, procedimientos de la operación (Proceso de giro y compensación, Seguimiento al recaudo de aportes del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), Consulta Maestro de afiliados compensados, Giro Directo, Certificación Fiscal, Cuentas Maestras de Recaudo, etc.).

7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: **Malla validadora de estructura para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 1013 de 1998 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC con información pendiente de legalizar del régimen contributivo. - Descargar**

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo. - Descargar

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 y la Circular 062 de Noviembre de 2011 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo. Este validador es vigente a partir del Primer proceso de Compensación del mes de Febrero de 2013.

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: **Recaudo, Mui, Formularios e instructivos, Formularios de recaudo**

9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: **Decreto ADRES No. 1429 de 2016**

10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendrá funcionamiento y cuales serán las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: **Chocó, Sucre y Cesar.**

Cesar: Valledupar, Aguachica, Agustín Codazzi y Bosconia

EPS RECEPTORA Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

Chocó: Quibdó, Bagadó, El Carmen de Atrato ///

EPS RECEPTORA :Nueva EPS, Sanitas.



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: octubre 1 /11

Páginas: 1 de 1

Sucre: Sincelejo, Corozal, Coveñas, La Unión, Majagual, Ovejas, Sampués, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Sucre, Tolú y Tolúviejo.

EPS RECEPTORA : Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

90.90%, -

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 Fecha: 30/08/2019

Nombres: **LUIS DAVID FIGUEROA**

Proceso: **Contact Center**

1. ¿ Segun la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUA y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: **ADRES - estableció un plan de mejoramiento para subsanar los seis hallazgos administrativos evidenciados por el ente de control, entre los que se encuentran: problemas en la calidad de la información de la BDUA, multifiliación de los regímenes contributivo, subsidiado y de excepción, así como presuntos beneficiarios del subsidio de salud teniendo capacidad de pago.**

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUA?

RTA: **El plan de mejoramiento de la calidad de los datos de la BDUA también contempla el cruce de información de entidades como la DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regímenes especiales y de excepción para lograr una depuración de la base de datos de afiliados de forma más oportuna y evitando el pago de primas de salud a afiliados inexistentes, duplicados o beneficiarios del subsidio de salud sin tener la condición socioeconómica requerida.**

3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

1 AÑO ART 111 DEL DECRETO LEY 019 DE 2012: PARA AQUELLOS CASOS EN QUE SE GENERO EL DERECHO A RECLAMAR ANTE EL FOSYGA ENTRE ENERO 10 DEL 2012 HASTA EL 8 DE JUNIO 2015

3 AÑOS ART 73 DE LA LEY 1753 DEL AÑO 2015: PARA AQUELLOS CASOS EN QUE SE GENERO EL DERECHO A RECLAMAR ANTE EL FOSYGA DESDE EL 09 DE JUNIO AÑO 2015

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: **Decreto 2497/2018. Res 8498/2019.**

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recaudo y Administración de Cuentas</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

RTA: www.adres.gov.co - La ruta Otras prestaciones, Recobros, Listado de proveedores.

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

RTA: **Esta opción permite consultar la normatividad que aplica para el Régimen Contributivo-Subcuenta de Compensación bajo el Decreto 4023 de 2011 y los procesos, procedimientos de la operación (Proceso de giro y compensación , Seguimiento al recaudo de aportes del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), Consulta Maestro de afiliados compensados, Giro Directo, Certificación Fiscal , Cuentas Maestras de Recaudo, etc.).**

7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: **Malla validadora de estructura para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 1013 de 1998 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC con información pendiente de legalizar del régimen contributivo. -**

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo.

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 y la Circular 062 de Noviembre de 2011 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo. Este validador es vigente a partir del Primer proceso de Compensación del mes de Febrero de 2013.

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: **Recaudo, Mui, Formularios e instructivos, Formularios de recaudo**

9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: **Es el decreto 1429/2016**

10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendra

| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recursos y Administración de Carrera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

funcionamiento y cuales seran las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: Chocó, Sucre y Cesar. Y Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total quienes a partir del 1 de septiembre son los responsables del aseguramiento.



RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación: 90.90 %

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 Fecha: 30/08/2019

Nombres: **MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA**

Proceso: **Contact Center**

1. ¿ Según la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUA y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: **estableció un plan de mejoramiento para subsanar los seis hallazgos administrativos evidenciados por el ente de control, entre los que se encuentran: problemas en la calidad de la información de la BDUA, multifiliación de los regímenes contributivo, subsidiado y de excepción, así como presuntos beneficiarios del subsidio de salud teniendo capacidad de pago**

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUA?

RTA: **DIAN, UGPP, REGISTRADURÍA, MIGRACIÓN COLOMBIA, ENTIDADES TERRITORIALES, ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN ESPECIAL Y EXCEPCIÓN.**

3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

RTA: **DEL 10 ENERO DEL 2012 Y EL 08/ JUNIO 2015 TENIAN UN (1) AÑO PARA PRESENTAR LA RECLAMACIÓN**

Y DESPUES DEL 09 / JUNIO 2015 TIENEN UN TERMINO DE 3 AÑOS A PARTIN DEL ACCIDENTE

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: **DECRETO 2497 2018 LA CUAL MODIFICO EL PARAGRAFO 1 DEL ARTICULO 2.6.4.3.5.2.1 DEL DECRETO 780 RESOLUCIÓN 849 DEL 2019 Y LA RESOLUCIÓN 1645/ 2016**

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

RTA:

WWW.ADRES.GOV.CO INGRESA A OTRAS PRESTACIONES, RECOBROS, LISTADO DE PROVEEDORES.

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

RTA: PRESENTAR A LA ADRES LOS DATOS DE LOS AFILIADOS COMPENSADOS.



7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: Aplica para EPS-EOC y operadores PILA en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo.



8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: RECAUDO - MUI - FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS- FORMULARIOS DE RECAUDOS.



9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: DECRETO 1429 / 2016



10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendra funcionamiento y cuales seran las EPS receptoras para los afiliados?

**RTA: SUCRE, CHOCO, CESAR. VALLEDUPAR, AGUACHICA CODAZZI Y BOSCONIA.
FAMISANAR, SANITAS, NUEVA EPS Y SALUD TOTAL**



**RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.**

Calificación: 90.90%

Evaluación de conocimientos para
Título de la capacitación: _____ **el mes de Agosto de 2019** **Fecha:** 30/08/2019

Nombres: Laura Daniela Castro Adarme
Proceso: Contact Center

1. ¿ Segun la adutoria adelantada por la contraloría general de la republica ante la ADRES por la BDUa y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: La ADRES adelanta un plan de mejoramiento de la calidad de los datos de la BDUa, para lograr cruzar información de las entidades, encuanto a los seis hallazgos administrativos de la Base de Datos unica de Afiliados al sistema de salud.

| No. | NOMBRE DEL HALLAZGO | INCIDENCIA | | | |
|----------------|---|------------|---|---|----|
| | | A | F | D | OI |
| 1 | Calidad de la información en la BDUa | X | | | |
| 2 | Multiafiliación entre el Regímenes de Excepción y la BDUa | X | | | |
| 3 | Multiafiliación Pensionados en la BDUa | X | | | |
| 4 | Información Sisbén Régimen Subsidiado en BDUa | X | | | |
| 5 | Gestión Documental, carpetas Procesos de Restitución de recursos apropiados o reconocidos sin justa causa. Ley General de Archivo - Ley 594 de 2000 | X | | | |
| 6 | Aliliados al Régimen Subsidiado Declarantes de Renta | X | | | |
| TOTALES | | 6 | | | |

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUa?

RTA: DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regímenes especiales y de excepción.

3. ¿ Cuales son los términos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

| TERMINO | NORMA | VIGENCIA |
|---------|--|--|
| 1 año | Artículo 111 del Decreto Ley 019 de 2012 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA entre el 10 de enero de 2012 y el 8 de junio de 2015 |
| 3 años | Artículo 73 de la Ley 1753 de 2015 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA desde el 9 de junio de 2015. |

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: **DECRETO 2497 DE 2018 Y LA RESOLUCIÓN 849 DE 2019**

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

RTA: **www.adres.gov.co // otras prestaciones // recobros // listado de proveedores**

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

RTA: **Presentar la información correspondiente a los datos de los afiliados compensados del régimen contributivo.**

7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: **para información a presentar a la ADRES correspondiente a los datos de los afiliados compensados. Aplica para EPS-EOC y operadores PILA en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo.**

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: **www.adres.gov.co // Recaudo // MUI // Formularios e instructivos // Formularios de recaudo**

9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de

Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: **Decreto No. 1429 de 2016 1 DE SEPTIEMBRE**

10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendrá funcionamiento y cuales serán las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: En los departamentos de **Chocó, Sucre y Cesar:**

Cesar: Valledupar, Aguachica, Agustín Codazzi y Bosconia: **Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.**

Chocó: Quibdó, Bagadó, El Carmen de Atrato: **Nueva EPS, Sanitas.**

Sucre: Sincelejo, Corozal, Coveñas, La Unión, Majagual, Ovejas, Sampués; San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Sucre, Tolú y Tolúviejo: **Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.**

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación: 100 %

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recursos y Administración de Carrera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 **Fecha:** 30/08/2019

Nombres: JULIO CESAR GUERRA LIGUIZAMO

Proceso: Contact Center

1. ¿ Según la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUA y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: Estableció un plan de mejoramiento para subsanar los seis hallazgos administrativos evidenciados por el ente de control, entre los que se encuentran: problemas en la calidad de la información de la BDUA, multifiliación de los regímenes contributivo, subsidiado y de excepción, así como presuntos beneficiarios del subsidio de salud teniendo capacidad de pago.

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUA?

RTA: DIAN, UGPP, REGISTRADURÍA, MIGRACIÓN COLOMBIA, ENTIDADES TERRITORIALES, ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN ESPECIAL Y EXCEPCIÓN.

3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

| TERMINO | NORMA | VIGENCIA |
|---------|--|--|
| 1 año | Artículo 111 del Decreto Ley 019 de 2012 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA entre el 10 de enero de 2012 y el 8 de junio de 2015 |
| 3 años | Artículo 73 de la Ley 1753 de 2015 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA desde el 9 de junio de 2015. |

RTA:

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: Decreto 2497/2018. Res 8498/2019.

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

RTA: Otras prestaciones, Recobros, Listado de proveedores.

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recaudo y Administración de Cartera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

RTA: Esta opción permite consultar la normatividad que aplica para el Régimen Contributivo-Subcuenta de Compensación bajo el Decreto 4023 de 2011 y los procesos, procedimientos de la operación (Proceso de giro y compensación , Seguimiento al recaudo de aportes del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), Consulta Maestro de afiliados compensados, Giro Directo, Certificación Fiscal , Cuentas Maestras de Recaudo, etc.).



7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: Malla validadora de estructura para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 1013 de 1998 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC con información pendiente de legalizar del régimen contributivo. -

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo.



Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 y la Circular 062 de Noviembre de 2011 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo. Este validador es vigente a partir del Primer proceso de Compensación del mes de Febrero de 2013.

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: Recaudo, Mui, Formularios e instructivos, Formularios de recaudo



9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: Decreto 1429/2016



10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendra funcionamiento y cuales seran las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: Chocó, Sucre y Cesar.

*Cesar: Valledupar, Aguachica, Agustín Codazzi y Bosconia

EPS RECEPTORA Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

*Chocó: Quibdó, Bagadó, El Carmen de Atrato



| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recursos y Administración de Carrera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

EPS RECEPTORA :Nueva EPS, Sanitas.

***Sucre: Sincelejo, Corozal, Coveñas, La Unión, Majagual, Ovejas, Sampués, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Sucre, Tolú y Tolúviejo.**

EPS RECEPTORA : Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación: 90.90%

| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recursos y Administración de Cartera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 **Fecha:** 30/08/2019

Nombres: DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA **Proceso:** Contact Center

1. ¿ Segun la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUa y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: EL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS DE LA BDUa CONTEMPLA EL CRUCE DE INFORMACIÓN DE ENTIDADES PARA LOGRAR UNA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE AFILIADOS DE FORMA MÁS OPORTUNA Y ASI EVITAR EL PAGO DE PRIMAS DE SALUD A AFILIADOS INEXISTENTES, DUPLICADOS O BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO DE SALUD SIN TENER LA CONDICIÓN SOCIO ECONÓMICA REQUERIDA.

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUa?

RTA: LAS ENTIDADES SON:DIAN,REGISTRADURÍA, UGPP, MIGRACIÓN COLOMBIA, ENTIDADES TERRITORIALES Y ADMINISTRADORES DE REGÍMENES ESPECIALES Y DE EXCEPCIÓN

3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

RTA:

| | | |
|--------|-------------------------------------|---|
| 1 AÑO | ART 111 DEL DECRETO LEY 019 DE 2012 | PARA AQUELLOS CASOS QUE SE GENERO EL DERECHO A RECLAMAR ANTE EL FOSYGA ENTRE EL 10 DE ENERO DE 2012 Y EL 8 DE JUNIO DE 2015 |
| 3 AÑOS | ART 73 DE LA LEY 1753 DE 2015 | PARA AQUELLOS CASOS QUE SE GENERO EL DERECHO A RECLAMAR ANTE EL FOSYGA DESDE EL 9 DE JUNIO DEL 2015. |

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: DECRETO 2497 DE 2018 Y LA RESOLUCIÓN 849 DE 2019

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recaudo y Administración de Carteras</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

RTA: WWW.ADRES.GOV.CO /OTRAS PRESTACIONES/ RECOBROS / LISTADO DE PROVEEDORES

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

RTA: **ESTA OPCIÓN PERMITE LA CONSULTAR LA NORMATIVIDAD QUE APLICA PARA EL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS DE LA OPERACIÓN (PROCESO DE GIRO Y COMPENSACIÓN, SEGUIMIENTO AL RECAUDO DE APORTES DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO DEL SGSSS, CONSULTA MAESTRO DE AFILIADOS COMPENSADOS, GIRO DIRECTO, CERTIFICACIÓN FISCAL, CUENTAS MAESTRAS DE RECAUDO.**



7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: **ES LA MALLA VALIDADORA DE ESTRUCTURAS PARA INFORMACIÓN A PRESENTAR A LA ADRES CORRESPONDIENTE A LOS DATOS DE LOS AFILIADOS COMPENSADOS. APLICA PARA EPS-EOC Y OPERADORES PILA EN LOS PROCESO DE GIRO Y COMPENSACIÓN QUE DEBAN PRESENTAR DATOS SOBRE SUS AFILIADOS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO.**



8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: **WWW.ADRES.GOV.CO- RECAUDO- MUI- FORMULARIOSEINSTRUTIVOS-FORMULARIOS DE RECAUDO**



9. ¿ Cual es la norma que modificó la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: **EL DECRETO 1429 de 2016**



10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendra funcionamiento y cuales seran las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: **MEDIANTE LA RESOLUCIÓN 3818 DE 2019 QUE QUEDÓ EN FIRME CON LA RESOLUCIÓN 6482 DE 2019, ORDENÓ LA REVOCATORIA PARCIAL DE HABILITACIÓN PARA OPERAR COMO ASEGURADOR A LA EPS MEDIMAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CHOCÓ, SUCRE Y CESAR.**

| Departamento | EPS Receptoras |
|--|---|
| Cesar: Valledupar, Aguachica, Agustín Codazzi y Bosconia | Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total. |
| Chocó: Quibdó, Bagadó, El Carmen de Atrato | Nueva EPS, Sanitas. |
| Sucre: Sincelajo, Corozal, Coveñas, La Unión, Majagual, Ovejas, Sampués, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Sucre, Tolú y Tolúviejo. | Sanitas, Nueva EPS y Salud Total. |



RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CALIFICACION

100 %

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recursos y Administración de Cartera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 **Fecha:** 30/08/2019

Nombres: SANDY CONSUELO PEÑA DOMINGUEZ **Proceso:** Contact Center

1. ¿ Segun la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUa y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: Problemas en la calidad de la información de la BDUa, multifiliación de los regimenes contributivo, subsidiado y de excepción, así como presuntos beneficiarios del subsidio de salud teniendo capacidad de pago.

- Reintegro de recursos
- Afiliados fallecidos
- Multifiliaciones
- Afiliados Duplicados
- Presunta capacidad de pago
- Comparación BDUa - CENSO

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUa?

RTA: La DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regimenes especiales y de excepción.

3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

RTA:

| TERMINO | NORMA | YUBENGA |
|---------|--|--|
| 1 año | Artículo 111 del Decreto Ley 019 de 2012 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA entre el 10 de enero de 2012 y el 8 de junio de 2015 |
| 3 años | Artículo 73 de la Ley 1753 de 2015 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA desde el 9 de junio de 2015. |

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: DECRETO 2497 DE 2018 Y LA RESOLUCIÓN 849 DE 2019

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recaudo y Administración de Cuentas</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

RTA: **WWW.ADRES.GOV.CO // OTRAS PRESTACIONES // RECOBROS // LISTADO DE PROVEEDORES.**

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

RTA: **Presentar la información correspondiente a los datos de los afiliados compensados del régimen contributivo.**

7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: **Transmitir información a la ADRES, para la validación de periodos compensados pendientes por legalizar, proceso de giros y compensación y para transmitir información a partir del primer proceso de compensación del mes de febrero de 2013Aplica para EPS-EOC con información pendiente de legalizar del régimen contributivo.**

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: **WWW.ADRES.GOV.CO // RECAUDO // MUI // FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS // FORMULARIOS DE RECAUDO.**

9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: **Decreto ADRES No. 1429 de 2016**

10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendra funcionamiento y cuales serán las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: **DEPARTAMENTOS:**

CESAR : Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

CHOCO: Nueva EPS, Sanitas.

SUCRE: Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

90.90 %



| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recauda y Administración de Cartera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 **Fecha:** 30/08/2019

Nombres:
FERNANDO LOPEZ

Proceso: Contact Center

1. ¿ Segun la adutoria adelantada por la contraloria general de la republica ante la ADRES por la BDUA y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que establecio la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: Estableció un plan de mejoramiento para subsanar los seis hallazgos administrativos evidenciados por el ente de control, entre los que se encuentran: problemas en la calidad de la información de la BDUA, multifiliación de los regímenes contributivo, subsidiado y de excepción, así como presuntos beneficiarios del subsidio de salud teniendo capacidad de pago.

2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUA?

RTA: DIAN, UGPP, REGISTRADURÍA, MIGRACIÓN COLOMBIA, ENTIDADES TERRITORIALES, ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN ESPECIAL Y EXCEPCIÓN.

3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

| TERMINO | NORMA | VIGENCIA |
|---------|--|---|
| 1 año | Artículo 111 del Decreto Ley 019 de 2012 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA entre el 10 de enero de 2012 y el 8 de junio de 2015. |
| 3 años | Artículo 73 de la Ley 1753 de 2015 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA desde el 9 de junio de 2015 |

RTA:

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: Decreto 2497/2018. Res 8498/2019.

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros ?

RTA: Otras prestaciones, Recobros, Listado de proveedores.

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?



1/2



RTA: Esta opción permite consultar la normatividad que aplica para el Régimen Contributivo-Subcuenta de Compensación bajo el Decreto 4023 de 2011 y los procesos, procedimientos de la operación (Proceso de giro y compensación, Seguimiento al recaudo de aportes del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), Consulta Maestro de afiliados compensados, Giro Directo, Certificación Fiscal, Cuentas Maestras de Recaudo, etc.).

7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: Malla validadora de estructura para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 1013 de 1998 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC con información pendiente de legalizar del régimen contributivo.

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo.

Malla validadora de estructuras para información a presentar a Fosyga correspondiente a los datos de los afiliados compensados para la vigencia del Decreto 2280 de 2004 y la Circular 062 de Noviembre de 2011 del Ministerio de la Protección Social. Aplica para EPS-EOC en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo. Este validador es vigente a partir del Primer proceso de Compensación del mes de Febrero de 2013.

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: Recaudo, Mui, Formularios e instructivos, Formularios de recaudo

9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: Decreto 1429/2016

10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendrá funcionamiento y cuales serán las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: Chocó, Sucre y Cesar.

Cesar: Vallédupar, Aguachica, Agustín Codazzi y Bosconia

EPS RECEPTORA Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

Chocó: Quibdó, Bagadó, El Carmen de Atrato

EPS RECEPTORA :Nueva EPS, Sanitas.

Sucre: Sincelejo, Corozal, Coveñas, La Unión, Majagual, Ovejas, Sampués, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Sucre, Tolú y Tolúviejo.

EPS RECEPTORA : Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

90.90%

| | | |
|--|-----------------------------------|------------------------|
|  CONALCREDITOS <small>Recauda y Administración de Cartera</small> | EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| | Fecha: octubre 1 /11 | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de Agosto de 2019 **Fecha:** 30/08/2019

Nombres: EDWIN PINZON ZUÑIGA

Proceso: Contact Center

1. ¿ Según la adutoria adelantada por la contraloría general de la república ante la ADRES por la BDUA y proceso de reintegros, indique cual es el plan de mejoramiento que estableció la ADRES y las acciones que se tomaron ante la labor del control fiscal?

RTA: El plan de mejoramiento de la calidad de los datos de la BDUA también contempla el cruce de información de entidades como la DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regímenes especiales y de excepción para lograr una depuración de la base de datos de afiliados de forma más oportuna y evitando el pago de primas de salud a afiliados inexistentes, duplicados o beneficiarios del subsidio de salud sin tener la condición socioeconómica requerida.



2. ¿ Mencione las entidades con las que ADRES realizara cruce de información para el mejoramiento de la BDUA?

RTA: La DIAN, Registraduría, UGPP, Migración Colombia, entidades territoriales y administradores de regímenes especiales y de excepción.



3. ¿ Cuales son los terminos para la presentación de una reclamación ante la ADRES ?

RTA: Se debe tener en cuenta la normatividad vigente para la fecha del evento, entre ellas, Decreto 1281 de 2002, Decreto 019 de 2012, Decreto 56 de 2015, Ley 1753 de 2016. PENDIENTE DEFINICIÓN DEL DECRETO DE OPERACIÓN)



Se debe tener en cuenta la normatividad vigente para la fecha del evento, entre ellas, Decreto 1281 de 2002, Decreto 019 de 2012, Decreto 56 de 2015, Ley 1753 de 2016. PENDIENTE DEFINICIÓN DEL DECRETO DE OPERACIÓN)

Presentación de reclamaciones ECAT

Se debe tener en cuenta la normatividad vigente para la fecha del evento, entre ellas, Decreto 1281 de 2002, Decreto 019 de 2012, Decreto 56 de 2015, Ley 1753 de 2016.

| TERMINO | NORMA | AGENCIA |
|---------|--|---|
| 1 año | Artículo 111 del Decreto Ley 019 de 2012 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA entre el 10 de enero de 2012 y el 8 de junio de 2015. |
| 3 años | Artículo 73 de la Ley 1753 de 2015 | Para aquellos casos en que se generó el derecho a reclamar ante el FOSYGA desde el 9 de junio de 2015 |

4. ¿ Indique las normas con las cuales se habilita el giro previo para reclamaciones presentadas por primera vez ante la ADRES?

RTA: **Decreto 2497 de 2018 y Resolución 849 de 2019.**

5. ¿ Indique la ruta de consulta para obtener el listado de proveedores para giro directo de recobros?

RTA: **www.adres.gov.co - Opción Otras prestaciones // Recobros // Listado de proveedores**

6. ¿ Indique la funcionalidad de la Normatividad COM?

RTA: **Esta opción permite consultar la normatividad que aplica para el Régimen Contributivo-Subcuenta de Compensación bajo el Decreto 4023 de 2011 y los procesos, procedimientos de la operación (Proceso de giro y compensación , Seguimiento al recaudo de aportes del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), Consulta Maestro de afiliados compensados, Giro Directo, Certificación Fiscal , Cuentas Maestras de Recaudo, etc.)**

7. ¿ Indique la funcionalidad de la malla validadora COM y para que entidades aplica?

RTA: **Malla validadora de estructura para información a presentar a la ADRES correspondiente a los datos de los afiliados compensados con información pendiente de legalizar del régimen contributivo, en los proceso de giro y compensación que deban presentar datos sobre sus afiliados del régimen contributivo.**

8. ¿ Cual es la ruta para obtener los Formularios de recaudo dispuestos para las entidades Régimen Especial y de Excepción, Cajas de Compensación Familiar e INDUMIL ?

RTA: **www.adres.gov.co Opcion Recaudo // MUI // Formularios e instructivos // Formularios de recaudo**

9. ¿ Cual es la norma que modifico la estructura de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES?

RTA: **Decreto ADRES No. 1429 de 2016**



10. Por deficiencias en la operación de Medimás EPS indique los departamentos en los cuales no tendrá funcionamiento y cuales serán las EPS receptoras para los afiliados?

RTA: Cesar, Choco y Sucre, las EPS receptoras Famisanar, Sanitas, Nueva EPS y Salud Total.



RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.
CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

100%

| CONA CREDITOS (CONALCENTER) | | FORMATO DE REALIMENTACION | | | | | |
|---|----------------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------|---------------|----------------------------------|
| | | Código: RG-ML-011 | | | Versión: 1 | | |
| | | Fecha: Agosto 31/18 | | | Página: 1 de 1 | | |
| PROCESO | GESTION DEL CONTACT CENTER | | NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD | | LEDY VUÑOZ NETO | | |
| CAYPAÑA | ADRES | | | | | | |
| SUCURSAL | CONA CREDITOS BOGOTÁ | | NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION | | LEDY VUÑOZ NETO | | |
| TEMAS A TRATAR Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS | | | | | | | |
| NOYBRE RACIONAL COORDINADOR/SUPERVISOR | CARGO | OBSERVACION: criticas, fatales y no relevantes | COMPROMISO | FECHA DE COMPROMISO DD/MY/AA | FECHA DE VERIFICACION DD/MY/AA | FIRMA DEL RAC | FIRMA DEL COORDINADOR/SUPERVISOR |
| ARANGO GUEVARA DIANA PAOLA | AGENTE | Se comunica la Sra Yvett Patricia CC 32866091 indica que paso del día a Sura que no iba a continuar con los pagos por algunos contribuyentes que se iba a pasar a régimen subsidiado ingresó a la página de la Adres pero allí registra activo, actualización de datos ok, habías datos agente confirma que las actualizaciones se hacen de acuerdo a la información que envían las EPS's, se confirma estado ACTIVO con la entidad EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S A régimen CONTRIBUTIVO, se direcciona a la EPS Sura para saber porque motivo no a reportado la información a Adres, remite a encuesta de satisfacción y finaliza llamada. // No brinda quejas de despedida. ¿Le puedo colaborar en algo más? antes de transferir a encuesta.// | He comprometido que al momento de terminar una llamada preguntare si le puedo colaborar en algo más. | 23/08/2019 | Constante | Diana Arango | |
| LAURA CASTRO | AGENTE | Se comunica el Sr Camilo Lopez Rodriguez CC 1019002637 indica que realizó cambio de EPS pero a la fecha no registró traslado en Adres, actualización de datos ok, agente confirma estado activo en Cruz Blanca. // indica que el cambio es a la EPS Compensar, rac informa que el día viernes se hace actualización en la página de Adres entonces le pide una nueva comunicación para validar si se hizo el cambio, remite a encuesta, libérase quejas de despedida establecidas y finaliza llamada. // No brinda al cliente. | He comprometido no volver al cualitativo. | 23/08/2019 | Constante | Laura Castro | |
| LAURA CASTRO | AGENTE | Se comunica la Sra. Leidy Natalia Suarez CC 109857121 indica que tiene un inconveniente era de Coomeva se traslado a Salud Total, desde el 1 de Julio debía pagar a la nueva EPS pero por error le pagaron a Coomeva y la informan que está en mora el espacio se encuentra en tratamiento con Psiquiatra y por ende no le han podido atender se paso radicado a Coomeva informando la situación pero no le han respondido, actualización de datos ok, habías datos ok, se confirma estado ACTIVO con la entidad SALUD TOTAL S A con regimen CONTRIBUTIVO con FECHA DE AFILIACION EFECTIVA desde el 01/07/2019, agente asegura que no está en mora pero por medio de la página no se garantiza dicha información solamente el estado de los usuarios, remite a la página www.ADRES.GOV.CO para confirmar datos. //Rac quita de despedida establecida, remite a encuesta de satisfacción y finaliza llamada. // Se genera atención por asegurar información no garantizada en sistema. // Penalización tiempo de espera supero los 30 segundos, agente no reviso los periodos compensados y la ciudadana tiene mora en el área que indica, como mora es de debe preguntar al ciudadano si tenía acceso en estos momentos a internet para brindarle disponibilidad. | He comprometido a verificar los periodos compensados y indicarle en parte ingresos por medio de página para indicarle. | 23/08/2019 | Constante | Laura Castro | |
| NORA SALCEDO | AGENTE | Se comunica la Sra. Fernanda Casadiego CC 1090477975 indica que realizó solicitud a Sanitas por daño planilla de aportes, la EPS le indica que le realizarían la devolución del dinero pero directamente en Adres pero a la fecha no le han dado respuesta, se solicitan datos del cliente ok, habías datos ok, agente indica que Adres realiza verificación del reporte de las EPS una vez se realiza la actualización sea favorable o no, Adres accede pero con la EPS no con los usuarios dirección respuesta de devolución, remite a encuesta y cliente finaliza llamada. // Escucha activa. // Con respecto a llamada, crea que aparte de la escucha activa se debió penalizar información clara y segura ya que el ciudadano no quedó contento con la respuesta y debió ampliársela o buscar una mejor manera de indicarle que adres le responde a la EPS y si la respuesta es positiva genera la devolución. | He comprometido a estar atento en cada llamada y brindar información clara. | 23/08/2019 | Constante | Nora Salcedo | |

| PROCESO | GESTIÓN DEL CONTACT CENTER | | NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD | LEIDY MUÑOZ NIETO | | | |
|--|----------------------------|--|---|------------------------------|------------------------------|---------------|----------------------------------|
| CAMPAÑA | AJRES | | NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION | LEIDY MUÑOZ NIETO | | | |
| SUCURSA | CONALCREDITOS BOGOTA | | NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION | LEIDY MUÑOZ NIETO | | | |
| FEEDBACKS A TRÁVÉS DE CONVOCATORIOS ADQUIRIDOS | | | | | | | |
| NOMBRE RAC/COORDINADOR/SUPERVISOR | CARGO | OBSERVACION: críticas, fatales y no relevantes | CONVOCATORIO | FECHA DE CONVOCATORIO DD/M/A | FECHA DE VERIFICACION DD/M/A | FIRMA DEL RAC | FIRMA DEL COORDINADOR/SUPERVISOR |
| PINZON ZUNIGA EDWIN | AGENTE | CRITICO: 8254.4191.1566592098.55183 /3145268254/2018-08-23 15:38:32 // No suministra oportunamente información con seguridad, completa, correcta y actualizada // Se comunica la Sr. Jone Mariel CC 10997996 indica que estaba afiliado a Cocomeva y hace varios meses ya se retiró actualización de datos ok, mañana data ok se confirma que todas las novedades debe enviarse directamente la EPS por lo tanto es necesario que se remita a Cocomeva para validar la información, única guiones establecidos, remite a encuesta y finaliza llamado // En ningún momento se confirma el estado de afiliación actual del usuario, no informa que el día viernes cuando se realiza llamada se hará la actualización y puede comunicarse el día sábado para validar si se hicieron cambios o no // | No estoy de acuerdo pero mi compromiso sería informar al ciudadano fechas de actualización e indicar llamar después de las fechas de actualización. | 26/08/2019 | Constante | Edwin Pinzon | |
| MURCIA LOPEZ EDISON FERNANDO | AGENTE | FATAL: # 9325.4191.1566598495.41238 /3214249226/2018-08-23 14:00:33 // No Justifica y agradece los tiempos de espera // Se comunica la Sra. Alejandra Lopez CC 52734335 indica que hace unos días recibió notificación para pagar un dinero a adres bajo n. de caso 38130. LZ0116. actualización de datos ok, habeeas data ok, agente valida radicado y le indica que se encuentra en estudio que debe esperar respuesta del área encargada. Utiliza guiones establecidos, remite a encuesta de satisfacción y finaliza llamada // Deja en espera mas del tiempo establecido, se recuerda que se debe retomar la llamada cada 30 Seg // | me comprometo a no hacer esperar mucho en la linea | 26/08/2019 | Constante | [Firma] | |
| NORA SALCEDO | AGENTE | CRITICO: 5080.4191.1564577167.23183 /56815080/2018-08-23 11:27:19 // No Escucha con atención indaga e interpreta la información // Se comunica la Sra. Marcela Carrasquilla indica que es Cotizante independiente tuvo incapacidad de 7 días y luego bromo de 8 días mas por amenaza de aborto, ya tiene toda la documentación, pero no sabe que información va en la carta dirigida a Adres para el pago de la incapacidad actualización de datos ok, habeeas data ok, una vez validad información agente espacifica como debe ir el cuerpo de carta y como enviar los dos paquetes, utiliza guiones establecidos, remite a encuesta y finaliza llamado // escucha activa la cliente le repite en varias ocasiones que es independiente y requiere radicar documentos para pago de incapacidad que desea saber como especificar en la carta el reconocimiento pero no hay comprensión por parte de la agente hasta casi finalizar la llamada // | Me comprometo a tener mejor escucha activa | 26/08/2019 | Constante | [Firma] | |



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: Habil. Literales - Rec. Literarias ECAT

Temas tratados: _____

Nombre del Capacitador: Diandra Susa-Lara Cedeño Firma: [Firma]

Fecha: 21/09/11 Lugar: Comalcreditos

PARTICIPANTES PAG (1)

| APELLIDOS | NOMBRES | CARGO | CARTERA | FIRMA |
|-----------------------|----------------|-----------------|---------|---------|
| 1. LEFAC FLEFACD | ALEXANDRA | AGENTE | ADRES | [Firma] |
| 2. Garcia fajero | Ange Paola | Agente | Adres | [Firma] |
| 3. Figueroa Landoño | Luis David | Agente | Adres | [Firma] |
| 4. Micaela Lopez | Fernando | Agente | Adres | [Firma] |
| 5. Escobar Nariela | Nora | Agente | Adres | [Firma] |
| 6. Ana Domínguez | Sandy Consuelo | Agente | ADRES | [Firma] |
| 7. Diana Garcia | Diana Paola | Agente | ADRES | [Firma] |
| 8. Patricia Borjas B | Fernando | Capacitador | T. II | [Firma] |
| 9. Leticia Maza Nieto | Leticia | Monitor Calidad | | [Firma] |
| 10. Gabriela Avella | Martha Gudina | Agente | ADRES | [Firma] |
| 11. Carlos Abime | Luis Daniels | Agente | ADRES | [Firma] |
| 12. | | | | |
| 13. | | | | |
| 14. | | | | |
| 15. | | | | |
| 16. | | | | |
| 17. | | | | |
| 18. | | | | |
| 19. | | | | |
| 20. | | | | |
| 21. | | | | |
| 22. | | | | |
| 23. | | | | |
| 24. | | | | |
| 25. | | | | |
| 26. | | | | |
| 27. | | | | |
| 28. | | | | |
| 29. | | | | |
| 30. | | | | |

RESPONSABLE: [Firma] Alexander Conde CARGO: SUPERVISOR