



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

MEDIO MAGNÉTICO

| | | | |
|--|---|----------------------|------------|
| 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 | 01/07/2019 | Hasta | 31/07/2019 |
| Adición y/o Prórroga | | | | |
| Suspensión | | | | |
| Cesión | | | | |




 Radicado No: E11770130819113708E000030036600
 DEST: 11770 GEST FIN INT REM: DIANA MARCEL
 2019-08-13 11:37 Fol: 82 Anex: 1 Desc Anex: CD


INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN

| 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 | <p>Se verifica ue la operación Dispone de 8 puestos de trabajo y una programación de acuerdo al trafico publico en la Malla de turnos mensual publicada</p> <p>De otro lado se confirma que Los agentes cuentan con las herramientas necesarias para la realización de sus actividades contando asi 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.</p> | <p>N/A</p> |



 ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
 Oficina de Verificación
 Hora: 1:31 Aso 2019
 N/A

| | | | | |
|--|---------|--|---------|----------|
| | 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 900 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 Julio se atendieron presencialmente 506 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 Julio 2019 se consumo un total de 5380 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 Julio 2019 relacionadas en 2 Cds | N/A |
| 6 | 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 Julio 2019 se conto con el personal Capacitado y Back office | N/A |

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


| | | | | |
|----|--|--|---|-----|
| | deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación el 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. | para apoyo telefónico y Presencial para eventuales ausencias de los agentes de la línea en permisos, incapacidades en el evento que se requiera. | |
| 7 | 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. Asi mismo IVR de espera y de evaluación en atención y calificación de llamada | N/A |
| 8 | 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 realizo el día 06 de Julio 2019 capacitación y evaluación sobre: Temas Misionales de la ADRES <ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Comunicación Asertiva | N/A |
| 9 | 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 |
| 10 | 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 pagina Web Los agentes cuentan con el apoyo en la pagina. https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS | N/A |

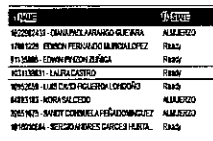


| | | | | |
|---|---------|--|---------|----------|
|  | PROCESO | GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | Código | GCON-F01 |
| | Formato | INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO | Versión | 01 |


| | | | | |
|----|---|--|--|-----|
| | | | %20DE%20ATENCI%C3%93N.pdf | |
| 11 | Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora | Se cuenta con el proceso de Pretumos de información que permiten realizar la actualización de la información y procesos en los que se requiera | <p>Mediante los pretumos se socializa información a los agentes del call center en temas puntuales como</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización sobre Rendición de Cuentas • Base de envíos por el Operador logístico 4-72. • Cobro Coactivo • Registros nuevos para cobro coactivo en CRM • Novedades por BDUA en Tablas de RNEC • Ortografía y Redacción en los registros del CRM. • Condiciones de Escalar a Segndo Nivel • Líneas de Atención oficina Asesora Jurídica. <p>Asi 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 |
| 12 | Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes. | Se mantiene comunicación constante entre el call center y atención al Ciudadano de la ADRES lo que permite cambios de información en el momento que se requiera. | Se brinda apoyo permanente a los agentes del call en la atención de seguimiento de requerimientos, realización de consultas y aclaraciones generadas por los ciudadanos. Actividad realizada mediante pretornos enviados los días | N/A |
| 13 | Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, | Conalcenter da a conocer el informe del Plan de Bienestar en donde se relacionan los cronogramas de | | N/A |

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


| | | | | |
|----|---|--|---|-----|
| | entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio. | 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 | Informe Plan de Bienestar Laboral | |
| 14 | Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización Tecnológica | La supervisión y Coordinación de la operación en el call se encargan de socializar la información enviada por pretornos por parte del grupo de servicio al Ciudadano lo que permite que la información se actualiza y direcciona a los agentes de la operación | 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; Misión de la ADRES correspondiente a cada uno de los pretornos enviados desde atención al Ciudadano | N/A |
| 15 | Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento control y reporte de la calidad de las llamadas para cumplir esta función, el Proveedor debe asignar un líder de Calidad | Conalcenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del área de Calidad y Formación que apoyan a los agentes de la operación | Se identifico 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 |
| 16 | Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos | Desde Atención al Ciudadano se cuenta con acceso al Tipificador un mecanismo de registro con el que cuentan los agentes telefónicas y las asesoras de atención presencial que permite registrar a todos y cada uno de los usuarios con sus datos básicos en un sistema que permite su cuantificación y generación de informes | En el mes de Julio del 2019 el Call center atendió mediante la línea 018000423737 un total de 5188 llamadas de los ciudadanos. Para el registro de Atenciones se cuenta con la de gestión de PQRS 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 | N/A |

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




| | | | | |
|----|---|--|--|-----|
| | | | los agentes del Call center, y atención presencial. | |
| 17 | <p>Monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.</p> | <p>Atención al Ciudadano cuenta con el acceso a mecanismo Configurations BOX de que permite realizar monitoreo desde la sede ADRES a la Operación en el Call en tiempo real monitoreando tanto el comportamiento de la línea como la atención realizada por los agentes de la operación.</p> | <p>Desde la Sede Adres en Atención al Ciudadano Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo CONFIGURATION BOX, herramienta que permite realizar los diferentes monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.</p>  | N/A |
| 18 | <p>permitir la Interconexión vía 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>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 envíos 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 |
| 19 | <p>Contar con un soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Software y el Hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato</p> | <p>Conalcenter cuenta con sus respectivos apoyos técnicos que soportan la operación y los agentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso Configuration BOX : Herramienta que permite realizar en línea el Monitoreo, comportamiento y seguimiento a la Operación Telefonica | <p>Cumplo con el apoyo y el soporte respectivo</p>  | N/A |



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


| | | | | |
|----|---|---|--|-----|
| 20 | Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado el Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. | 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 | 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, pension, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF, y SENA. Igualmente certifica el pago de salarios y prestaciones sociales en relación a los empleados de la campaña. | N/A |
| 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.....87.11 % NIVEL DE ATENCION.....95.38 % TMO.....0:08:09 | 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 Julio 2019 se llevo a cabo por parte del área de Formación Evaluación sobre temas misionales de la ADRES | N/A |


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

| | | | | |
|----|---|--|--|-----|
| 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 Julio 2019 | Registro de evaluación y resultados de la misma. | N/A |
| 26 | Realizar la grabación del 99.7% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses entregar las grabaciones en CD/DVD o menos de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la entidad compradora para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Agente que recibe la llamada | 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 | Entrega de Cd Mensual con las grabaciones | N/A |
| 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 de Tipificaciones usuario y Clave de Acceso que permite descargar informes por fechas de las atenciones realizadas tanto presenciales como Telefonicas. Asi mismo permite realizar monitoreos y seguimiento en tiempo real a las actividades desarrolladas en la línea telefónica. | 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 satisfacion 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 animo de apoyar el TMO y no se tenga un alto abandono de llamadas | Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Línea telefónica | N/A |

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

| | | | | |
|----|---|--|--|-----|
| 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 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 | La pantalla de LCD o LED se encuentra disponible y visible a los agentes de la operación | Se evidencia en visitas realizadas la existencia de la pantalla para el desarrollo de la operación Registro fotográfico  | N/A |
| 32 | Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los agentes cuando este así lo requiera | Se obtiene por parte de Conalcenter evidencias de las actividades realizadas a los agentes por parte de Recursos humanos | Reportes de las actividades y listado de asistencia | |
| 33 | Disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora lo requiere, 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 | Acceso de los agentes a la información Misionales de la ADRES Pagina web SGD Base 4-72 Pretornos | N/A |

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


| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | | | |
| <p>Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.</p> | | | | |
|  <hr/> MARTHA LIGIA SERNA PULIDO Fecha: 12/08/2019 | | | | |

| BALANCE ECONÓMICO | | | | |
|--|----------------|------------------|----------------|------------------|
| Valor Total Contrato (Inicial + Adición) | Valor Pagado | Valor a Pagar | Saldo Liberado | Saldo por Pagar |
| \$ 505.786.831.26 | \$ 352.261.068 | \$ 44.667.274.00 | \$ 11.275.597 | \$ 97.582.892.26 |

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEIS CIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS (\$ \$ 44.667.274.00)

| 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

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

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.
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., 12/08/2019

CONALCENTER BPO
Contact Center

Bogotá D.C. 06 de agosto de 2019.

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



Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:

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

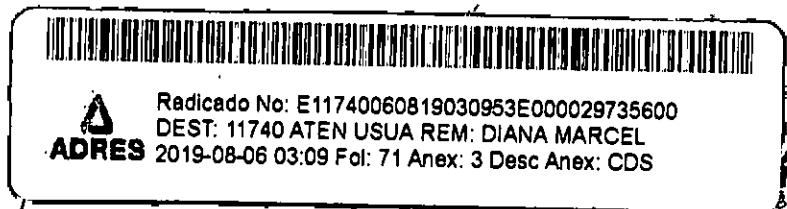
- Factura No. BCNC00839
- Detalle de factura
- Informe de gestión
- Parafiscales
- 3 CD'S
- Evaluaciones de formación, listado asistencia formación, evaluaciones de conocimientos y retroalimentaciones de calidad.



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,


DIANA MARCEL AGUDELO GUTIERREZ 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

FACTURA DE VENTA

Resolución DIAN No.18762015389057 27/06/2019
Numeración Habilita BCNC 00678 al BCNC 4800
BOGOTA

No. BCNC00839

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FECHA: BOGOTA-ISERRA agosto, 06 de 2019

GRANDES CONTRIBUYENTES RES 012635 14 DIC 2018

SEÑORES: ADRES

NIT. 901037916 - 1

DIRECCION: AV CL 26 69 76 TORRE 1 P 17 EDF

TEL: 4322760

CIUDAD: BOGOTA D.C.

| CONCEPTO | VALOR TOTAL |
|--|---------------|
| 415596 JUL - 2019 SERV CALL CENTER ORD 32388 | 37,535,524.00 |
| 240806 IVA, 19% | 7,131,750.00 |

| | | |
|--|--------------|---------------|
| SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE. | SUB-TOTAL | 37,535,524.00 |
| | I.V.A | 7,131,750.00 |
| | R FTE | 0.00 |
| | RETE IVA | 0.00 |
| | R ICA | 0.00 |
| | R CREE 0.60% | 0.00 |
| | TOTAL \$ | 44,667,274.00 |

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

CONALCREDITOS
NIT. 800.219.668-3
P. Ramas

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
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443

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

ADRES

JULIO

| DETALLE | CANTIDAD | VALOR UNITARIO SIN IVA | TOTAL | % Reajuste | Valor unitario 2019 | PREFACTURA MARZO 2019 | | |
|--|----------|------------------------|------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|-----------------|------------------|
| | | | | | | Cant. Días a Facturar | Cantidad IT-BPO | Vr. Mes |
| bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-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-4-6-Agente Front Office sin herramienta Técnico Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente | 1 | \$ 5.172.230,00 | \$ 5.172.230,00 | \$ 2.741.281,90 | \$ 2.741.281,90 | 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 Response) Enrutador NA NA-NA - 10000 Minuto | 1.000 | \$ 2,00 | \$ 2.000,00 | \$ 2.080,00 | \$ 2,08 | 30 | 5925 | \$ 12.324,00 |

| | | |
|---------------------------------------|--|---------------|
| TOTAL A FACTURAR ANTES DE IVA: | | \$ 37.535.525 |
| IVA | | \$ 7.131.750 |
| VALOR TOTAL | | \$ 44.667.274 |

**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.”

TRANSICIÓN POR LO QUE SE DEBE

INFORME JULIO DE 2019

Bogotá, agosto de 2019



INTRODUCCIÓN

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

COMPRAR LO QUE HACEMOS



INDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCION | 4 |
| 1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS | 5 |
| 2. CANTIDAD DE LLAMADAS | 5 |
| 3. INFORME ATENCION TELEFONICA/ TIPO DE CONSULTA | 6 |
| 3.1. dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación. | 8 |
| 3.2. dirección de liquidaciones y garantías | 9 |
| 3.2.1 Régimen de excepción | 9 |
| 3.2.2 Compensación | 10 |
| 3.2.3 Proceso integral régimen subsidiado..... | 11 |
| 3.3. Dirección de otras prestaciones | 11 |
| 3.3.1. Reclamaciones | 11 |
| 3.3.2. Recobros..... | 11 |
| 3.4. Dirección administrativa y financiera | 13 |
| 3.4.1. peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones | 13 |
| 3.5. Dirección de gestión de recursos financieros de la salud | 13 |
| 3.5.1. Gestión contable y control de recursos | 14 |
| 3.5.2. Gestión de portafolios y pago / control de recaudo y fuentes de financiamiento | 14 |
| 3.6. Oficina Jurídica | 15 |
| 3.6.1. asuntos Jurídicos | 15 |
| 3.7. Oficina de control interno | 16 |
| 3.8. Oficina de asesora de planeación y control de riesgos | 16 |
| 4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL) | 16 |
| 4.1 dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación | 17 |
| 4.2 Dirección de liquidaciones y garantías | 18 |
| 4.2.1 Régimen de excepción | 18 |
| 4.2.2 Compensación | 19 |
| 4.2.3 Proceso integral régimen subsidiado..... | 20 |
| 4.3 Dirección de otras prestaciones..... | 20 |

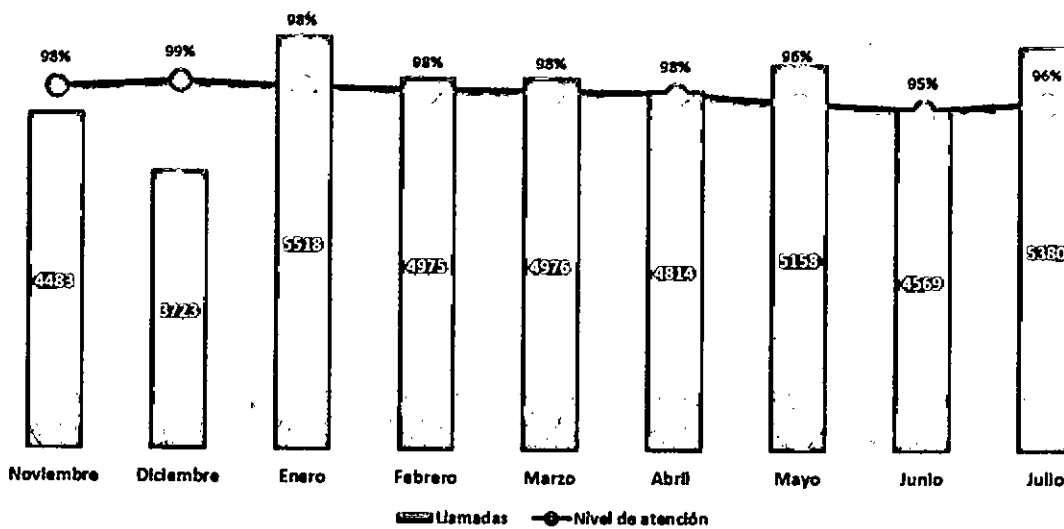
| | |
|--|-----------|
| 4.3.1. reclamaciones | 20 |
| 4.3.1. recobros | 21 |
| 4.4 Oficina jurídica | 21 |
| 4.5 Dirección administrativa y financiera | 22 |
| 4.6 Dirección de gestión de recursos financieros de la salud | 22 |
| 5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)..... | 21 |
| 5.1. Dirección de gestión de tecnología de la información..... | 22 |
| 5.2. Dirección de liquidaciones y garantías..... | 23 |
| 5.3.1 Régimen de excepción | 23 |
| 5.3.2 Compensación | 23 |
| 5.3.3 Proceso integral régimen subsidiado | 24 |
| 5.3. Dirección de otras prestaciones..... | 25 |
| 5.5.1 Reclamaciones | 25 |
| 5.5.2 Recobros | 26 |
| 5.4. Dirección administrativa y financiera | 26 |
| 5.5. Dirección administrativa y financiera | 26 |
| 5.6. Oficina Jurídica | 28 |
| 5.8. Oficina de control interno | 28 |
| 5.9. Oficina asesora de planeación y control de riesgos | 28 |
| 6. ORIGEN DE LA LLAMADA..... | 29 |
| 7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO | 31 |
| 8. FORMACION Y CAPACITACION | 33 |
| 9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS..... | 34 |
| 10. SEGUIMIENTO AGENTES | 35 |
| 11. OBSERVACION | 35 |
| 12. GLOSARIO | 36 |



1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se observa que para julio línea presenta un incremento en las llamadas en un 16% 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.

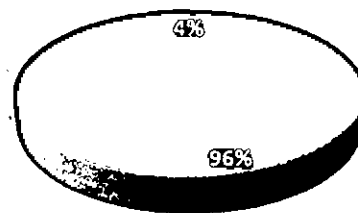
HISTÓRICO DE LLAMADAS



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de julio de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 5.188 llamadas con el ciudadano y 213 fueron abandonadas, para un total de 5.380 llamadas ingresadas en el mes las cuales fueron facturadas como minutos de IVR.

COMPORTAMIENTO TELEFÓNICO



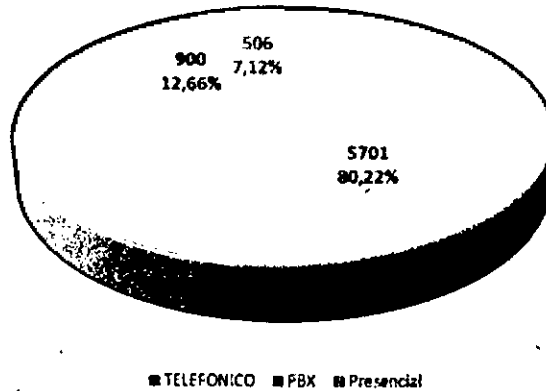
Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.
 Los abandonos significativos corresponden a un ingreso de llamadas en un mismo intervalo para los días 02, y 27 de julio, comportamiento atípico de la línea, igualmente en los niveles de atención se tienen un cumplimiento del 96,40% el acuerdo marco.

| Fecha | Día Semana | Llamadas Entrantes | Llamadas Atendidas | En Umbral | Llamadas Abandonadas | Nivel De Servicio | Nivel De Atención | Nivel De Abandono | TMO |
|--------------|------------|--------------------|--------------------|--------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| 2019-07-02 | Martes | 304 | 284 | 227 | 20 | 74,67% | 93,42% | 6,58% | 0:07:46 |
| 2019-07-03 | Miércoles | 264 | 261 | 240 | 3 | 90,91% | 98,86% | 1,14% | 0:09:13 |
| 2019-07-04 | Jueves | 242 | 242 | 233 | 0 | 96,28% | 100,00% | 0,00% | 0:07:30 |
| 2019-07-05 | Viernes | 269 | 250 | 217 | 19 | 80,67% | 92,94% | 7,06% | 0:07:58 |
| 2019-07-06 | Sábado | 33 | 30 | 28 | 3 | 84,85% | 90,91% | 9,09% | 0:06:03 |
| 2019-07-08 | Lunes | 279 | 271 | 255 | 8 | 91,40% | 97,13% | 2,87% | 0:07:20 |
| 2019-07-09 | Martes | 301 | 293 | 254 | 8 | 84,39% | 97,34% | 2,66% | 0:07:39 |
| 2019-07-10 | Miércoles | 261 | 257 | 230 | 4 | 88,12% | 98,47% | 1,53% | 0:08:20 |
| 2019-07-11 | Jueves | 246 | 237 | 227 | 9 | 92,28% | 96,34% | 3,66% | 0:08:13 |
| 2019-07-12 | Viernes | 231 | 225 | 206 | 6 | 89,18% | 97,40% | 2,60% | 0:08:10 |
| 2019-07-13 | Sábado | 49 | 46 | 38 | 3 | 77,55% | 93,88% | 6,12% | 0:06:14 |
| 2019-07-15 | Lunes | 346 | 320 | 269 | 26 | 77,75% | 92,49% | 7,51% | 0:07:30 |
| 2019-07-16 | Martes | 274 | 266 | 243 | 8 | 88,69% | 97,08% | 2,92% | 0:03:12 |
| 2019-07-17 | Miércoles | 255 | 247 | 222 | 8 | 87,06% | 96,86% | 3,14% | 0:08:47 |
| 2019-07-18 | Jueves | 238 | 233 | 212 | 5 | 89,08% | 97,90% | 2,10% | 0:09:22 |
| 2019-07-19 | Viernes | 203 | 201 | 190 | 2 | 93,60% | 99,01% | 0,99% | 0:09:18 |
| 2019-07-22 | Lunes | 288 | 282 | 243 | 6 | 84,38% | 97,92% | 2,03% | 0:08:29 |
| 2019-07-23 | Martes | 238 | 229 | 211 | 9 | 88,66% | 96,22% | 3,78% | 0:10:00 |
| 2019-07-24 | Miércoles | 269 | 251 | 215 | 18 | 79,93% | 93,31% | 6,69% | 0:09:38 |
| 2019-07-25 | Jueves | 207 | 207 | 201 | 0 | 97,10% | 100,00% | 0,00% | 0:08:41 |
| 2019-07-26 | Viernes | 232 | 223 | 207 | 9 | 89,22% | 96,12% | 3,89% | 0:03:25 |
| 2019-07-27 | Sábado | 37 | 33 | 26 | 4 | 70,27% | 89,19% | 10,81% | 0:06:00 |
| 2019-07-29 | Lunes | 314 | 300 | 265 | 14 | 84,39% | 95,54% | 4,46% | 0:07:39 |
| 2019-07-30 | Martes | 264 | 249 | 221 | 15 | 83,71% | 94,32% | 5,68% | 0:08:10 |
| 2019-07-31 | Miércoles | 270 | 264 | 247 | 6 | 91,48% | 97,76% | 2,22% | 0:08:18 |
| Total | | 5.914 | 5.701 | 5.127 | 213 | 86,69% | 96,40% | 3,60% | 0:08:18 |

3. INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

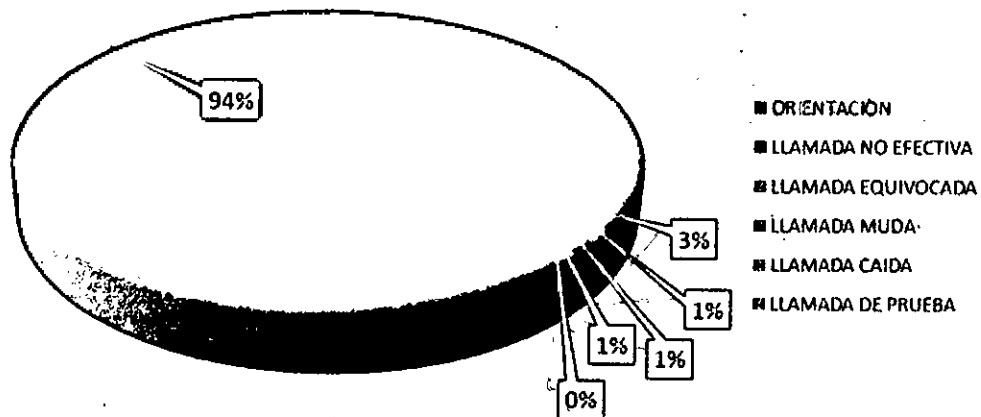
En julio tenemos 7.107 registros tipificados de los cuales el 80,22% (5.701) corresponden a llamadas ingresadas al centro de contacto, un 12,66% (900) a llamadas ingresadas al PBX de la entidad y 7,12% (506) orientaciones por medio de atención personalizada.





De las 5.701 llamadas recibidas por el centro de contacto se evidencia que el 6,44% corresponde a 367 llamadas no gestionables y el 92,04% son peticiones gestionadas por los agentes especializados de la línea de atención de la entidad.

GESTIÓN



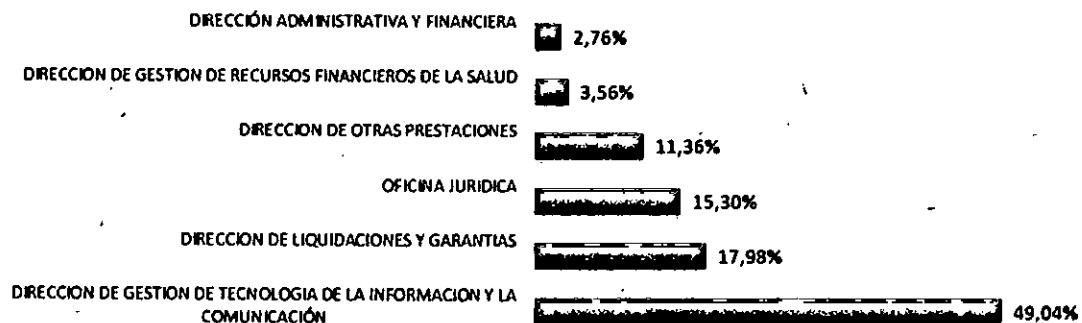
TIPO DE CONSULTA EN PETICIÓN

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 49,04% y 2.616 interacciones, **DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS** con el 17,98% y 959 interacciones, en tercer lugar la opción de **OFICINA JURÍDICA** con el 15,30% y 816 interacciones, cabe resaltar que la tipificación (llamadas de Prueba, Fallidas, Equivocadas y Colgadas) no se incluye en un puesto preferencial ya que no corresponde al objeto del contrato.



| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-------------|---------------|
| DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN | 2616 | 49,04% |
| DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS | 959 | 17,98% |
| OFICINA JURIDICA | 816 | 15,30% |
| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES | 606 | 11,36% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 190 | 3,56% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 147 | 2,76% |
| Total general | 5334 | 100% |

TIPO DE CONSULTA



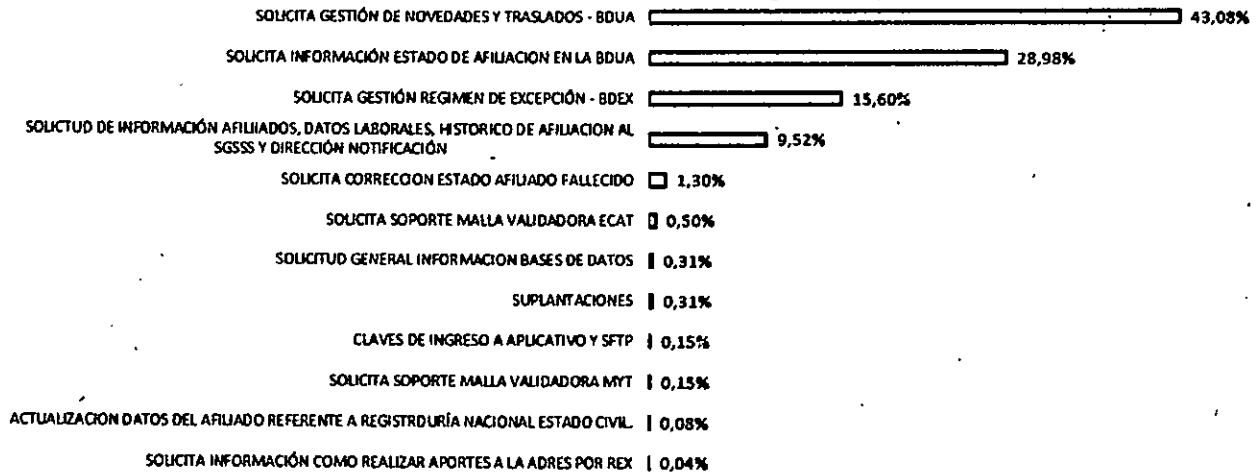
3.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

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 43,08% seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA** con un 28,98%

| DIRECCIÓN DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN (BDUA) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-------------|---------------|
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA | 1127 | 43,08% |
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 758 | 28,98% |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 408 | 15,60% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN | 249 | 9,52% |
| SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO | 34 | 1,30% |
| SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT | 13 | 0,50% |
| SUPLANTACIONES | 8 | 0,31% |
| SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS | 8 | 0,31% |
| SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT | 4 | 0,15% |
| CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP | 4 | 0,15% |
| ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL | 2 | 0,08% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 1 | 0,04% |
| Total general | 2616 | 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 | 679 | 70,8% |
| COMPENSACION | 265 | 27,6% |
| PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO | 15 | 1,6% |
| Total general | 959 | 100% |

La consulta más alta está en **RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN** con un 70,8%

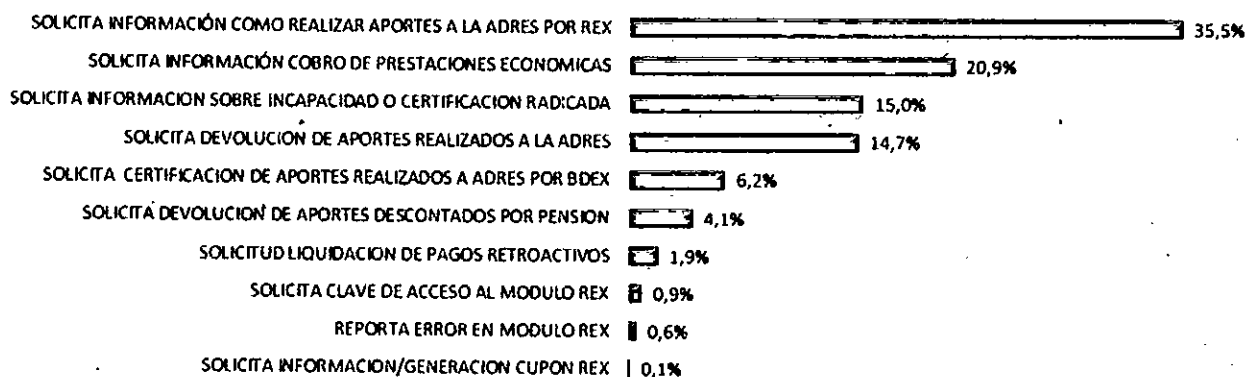
3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de julio el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 35,5% y 241 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS** con el 20,9% y 142 interacciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICA** con una participación de 15,0% y 102 interacciones.



| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 241 | 35,5% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS | 142 | 20,9% |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA | 102 | 15,0% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES | 100 | 14,7% |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX | 42 | 6,2% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION | 28 | 4,1% |
| SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS | 13 | 1,9% |
| SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX | 6 | 0,9% |
| REPORTA ERROR EN MODULO REX | 4 | 0,6% |
| SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX | 1 | 0,1% |
| Total general | 679 | 100% |

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



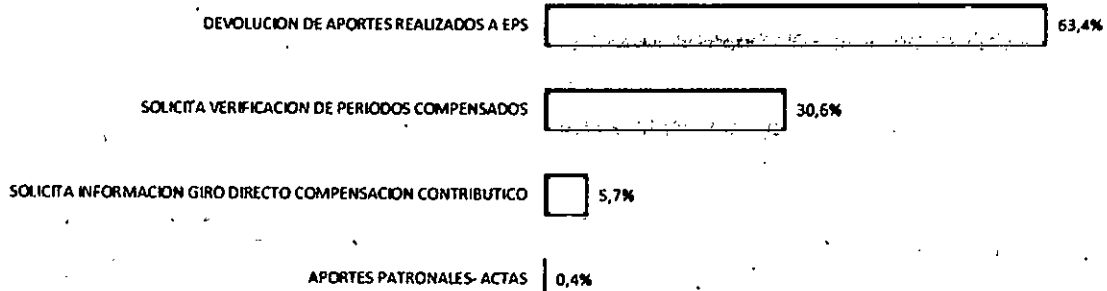
3.2.2. Compensación

En el mes de julio el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 63,4% y 168 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 30,6% y 81 interacciones.

| COMPENSACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS | 168 | 63,4% |
| SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS | 81 | 30,6% |
| SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO | 15 | 5,7% |
| APORTES PATRONALES- ACTAS | 1 | 0,4% |
| Total general | 265 | 100% |



COMPENSACIÓN

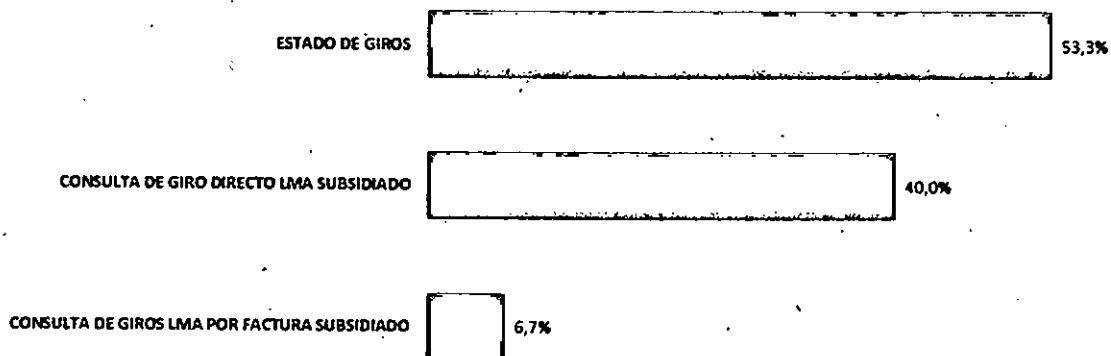


3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado

En el mes de julio el mayor porcentaje de consulta fue **ESTADO DE GIROS** con participación del 53,3% con 8 participaciones. Seguido por **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 40,0% con 6 participaciones

| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| ESTADO DE GIROS | 8 | 53,3% |
| CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO | 6 | 40,0% |
| CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO | 1 | 6,7% |
| Total general | 15 | 100% |

PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO



3.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

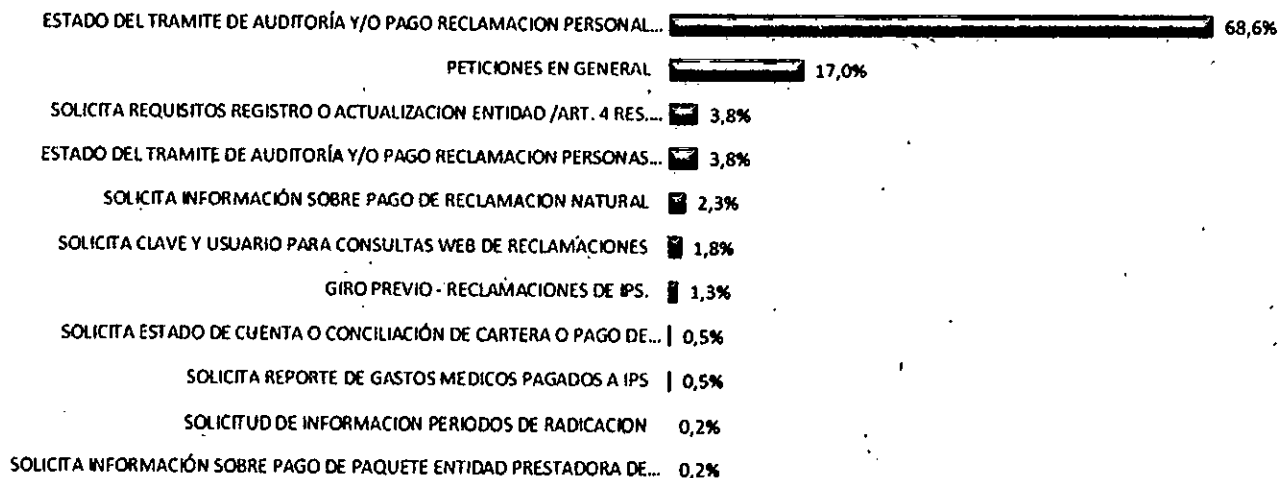
Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99,83% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

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 68,6% (415), seguido de **PETICIONES GENERALES** con participación del 17,0%. (103)

| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL | 415 | 68,6% |
| PETICIONES EN GENERAL | 103 | 17,0% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS | 23 | 3,8% |
| SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016 | 23 | 3,8% |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL | 14 | 2,3% |
| SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES | 11 | 1,8% |
| GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS. | 8 | 1,3% |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS | 3 | 0,5% |
| SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA | 3 | 0,5% |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD | 1 | 0,2% |
| SOLICITUD DE INFORMACION PERIODOS DE RADICACION | 1 | 0,2% |
| Total general | 605 | 100% |

DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



3.3.2. Recobros

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

| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE RECOBROS (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES) | 1 | 100,0% |
| Total general | 1 | 100% |

3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

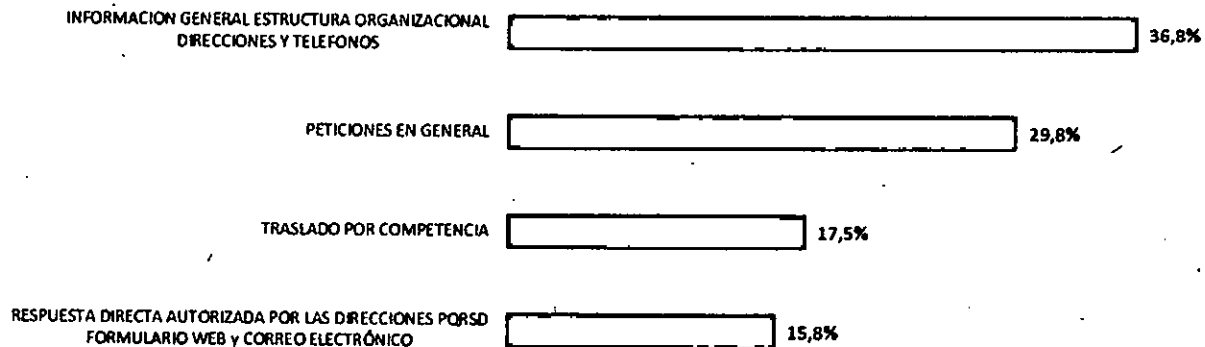
En este ítem solo se encuentra peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones.

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

En el mes de julio solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con el 36,8% (21) seguido de **PETICIONES EN GENERAL** con participación del 29,8% (17).

| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS | 21 | 36,8% |
| PETICIONES EN GENERAL | 17 | 29,8% |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 10 | 17,5% |
| RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PORSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO | 9 | 15,8% |
| Total general | 57 | 100% |

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

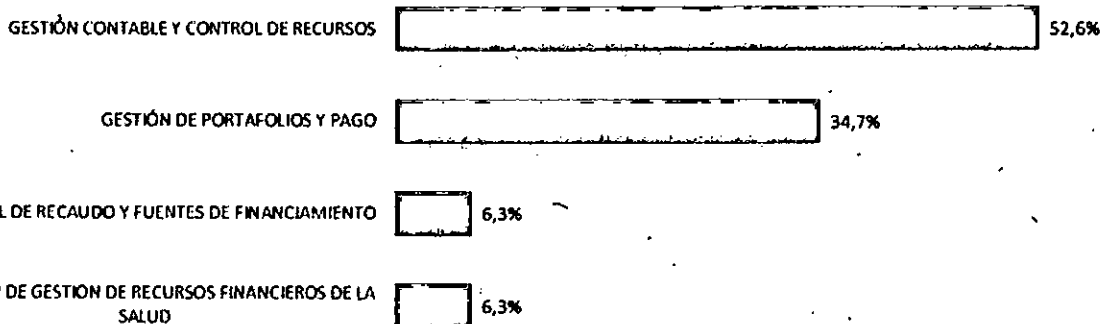


3.5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 52,6% con un total de interacciones de (100) seguido del **GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO** con una participación del 34,7% correspondiente a (66) interacciones.

| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | 100 | 52,6% |
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | 66 | 34,7% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 12 | 6,3% |
| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | 12 | 6,3% |
| Total general | 190 | 100% |

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



3.5.1. Gestión contable y control de recursos.

La consulta más representativa corresponde a **ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA** con un 92,0%

| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 92 | 92,0% |
| CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS | 5 | 5,0% |
| CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN | 3 | 3,0% |
| Total general | 100 | 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.



| GESTION DE PORTAFOLIOS Y PAGO | | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|--|----------|---------------|
| IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES | | 65 | 98,5% |
| REPROGRAMACION DE PAGOS | | 1 | 1,5% |
| Total general | | 66 | 100% |

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|--|----------|---------------|
| OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD. | | 12 | 100,0% |
| Total general | | 12 | 100% |

| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|--|----------|---------------|
| OTROS RECAUDOS | | 9 | 75,0% |
| RECAUDO RENTAS TERRITORIALES | | 3 | 25,0% |
| Total general | | 12 | 100% |

3.6. OFICINA JURÍDICA

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GRUPO NOTIFICACIONES** con un 87,4% con un total de interacciones de (713) seguido del **PROCESOS DE REPETICION** con una participación del 12,5% correspondiente a (102) interacciones.

| OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS) | CANTIDAD | PARTICIPACION | |
|---------------------------------------|----------|---------------|------|
| GRUPO NOTIFICACIONES | 713 | 87,4% | |
| PROCESOS DE REPETICION | 102 | 12,5% | |
| DEFENSA JUDICIAL | 1 | 0,1% | |
| Total general | | 816 | 100% |

3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO** con un 73,5% con 75 interacciones.

| PROCESOS DE REPETICIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACION | |
|--|----------|---------------|------|
| SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO | 75 | 73,5% | |
| ACUERDOS DE PAGO | 23 | 22,5% | |
| SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL | 4 | 3,9% | |
| Total general | | 102 | 100% |



PROCESOS DE REPETICIÓN

SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO  73,5%

ACUERDOS DE PAGO  22,5%

SOLICITUD DE NOTIFICACION VIA EMAIL  3,9%

| GRUPO NOTIFICACIONES | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|----------------------------|----------|---------------|
| NOTIFICACION DE RESOLUCION | 713 | 100,0% |
| Total general | 713 | 100% |

| DEFENSA JUDICIAL | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES | 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% |



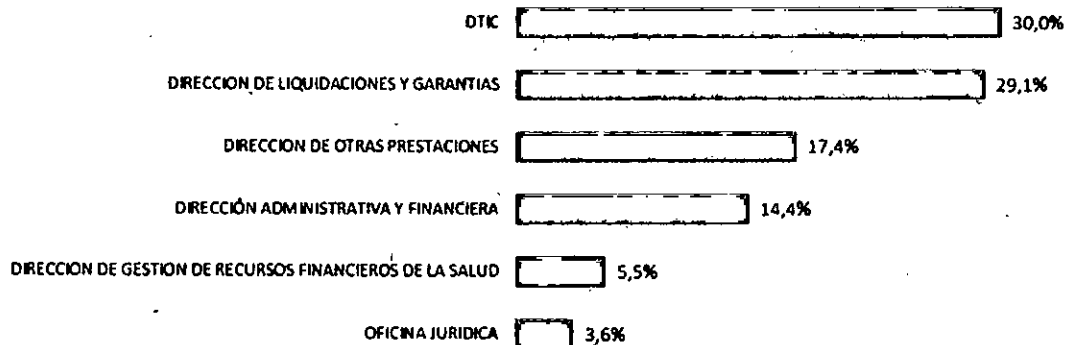
4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTIÓN PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de julio el 7,12% de estas consultas corresponden al canal de atención personalizada equivalentes a 506 ORIENTACIONES tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.

| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| DTIC | 152 | 30,0% |
| DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS | 147 | 29,1% |
| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES | 88 | 17,4% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 73 | 14,4% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 28 | 5,5% |
| OFICINA JURIDICA | 18 | 3,6% |
| Total general | 506 | 100% |

De las consultas realizadas por el canal presencial el 30,0% con 152 interacciones de estas consultas corresponden a **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** seguido de **DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS** con el 29,1% y 147 interacciones.

TIPO DE CONSULTA



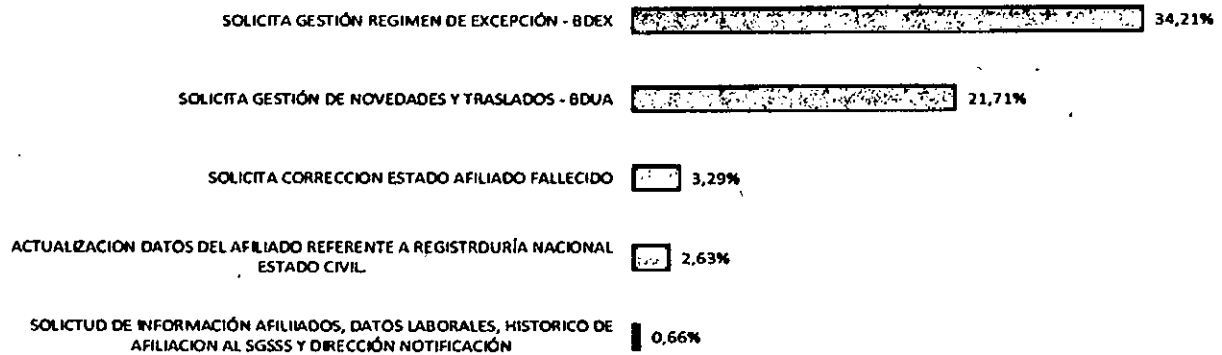
4.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

| DIRECCION DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 57 | 37,50% |
| SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 52 | 34,21% |
| SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA | 33 | 21,71% |
| SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO | 5 | 3,29% |
| ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL | 4 | 2,63% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN | 1 | 0,66% |
| Total general | 152 | 100% |



En el mes de julio el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con una participación del 37,50% y 57 atenciones personalizadas seguida de **SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX** con una participación de 34,21% y 52 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 | PARTICIPACION |
|--|------------|---------------|
| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | 127 | 86,39% |
| COMPENSACIÓN | 16 | 10,88% |
| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | 4 | 2,72% |
| Total general | 147 | 100% |

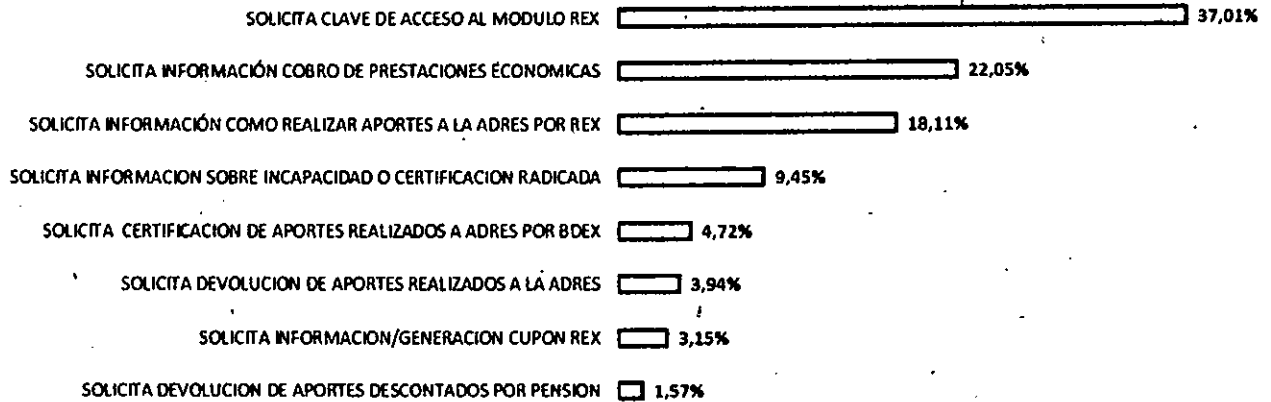
4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de julio la mayor solicitud fue referente al **RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN** fueron **SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX** con participación del 37,01% y 47 interacciones. Seguida de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con 28 interacciones y participación del 22,05%.

| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|------------|---------------|
| SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX | 47 | 37,01% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS | 28 | 22,05% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 23 | 18,11% |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA | 12 | 9,45% |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX | 6 | 4,72% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES | 5 | 3,94% |
| SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX | 4 | 3,15% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION | 2 | 1,57% |
| Total general | 127 | 100% |



RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN

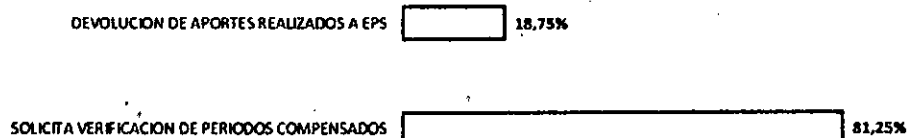


4.2.2. Compensación.

En el mes de julio la mayor consulta en atención personalizada fue **SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación de las 81,25% y 13 atenciones seguido por **DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS** con 3 atenciones y participación del 18,75%.

| COMPENSACION | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|-----------|---------------|
| SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS | 13 | 81,25% |
| DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS | 3 | 18,75% |
| Total general | 16 | 100% |

COMPENSACIÓN



4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de julio en el régimen subsidiado se realizaron 4 atenciones personalizadas correspondiente a **CONSULTA DE GIRO DIRECTO A LIMA SUBSIDIADO y RESPUESTAS Y COMUNICACIONES**

| PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|----------|---------------|
| CONSULTA DE GIRO DIRECTO LIMA SUBSIDIADO | 2 | 50,00% |
| RESPUESTAS Y COMUNICACIONES | 2 | 50,00% |
| Total general | 4 | 100% |

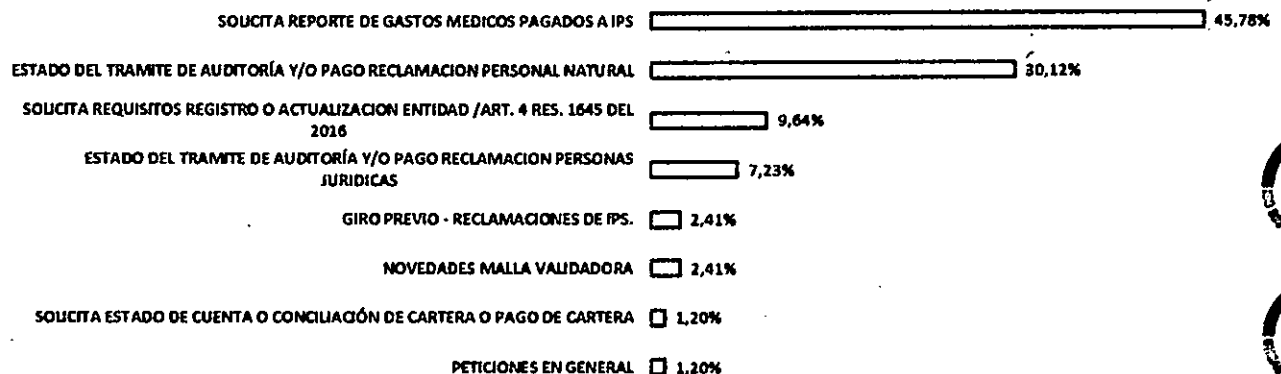
4.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

4.3.1. reclamaciones

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS** con 38 atenciones y 45,78% de participación, seguido de **ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL** con 25 atenciones y 30,12% de participación, seguido del **SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016** con 8 atenciones personalizadas y una participación del 9,64%

| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS | 38 | 45,78% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL | 25 | 30,12% |
| SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016 | 8 | 9,64% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS | 6 | 7,23% |
| NOVEDADES MALLA VALIDADORA | 2 | 2,41% |
| GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS. | 2 | 2,41% |
| PETICIONES EN GENERAL | 1 | 1,20% |
| SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA | 1 | 1,20% |
| Total general | 83 | 100% |

DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



4.3.2. recobros

se maneja 2 consultas de recobros **INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS** con una participación del 80% con 4 atenciones personalizadas.

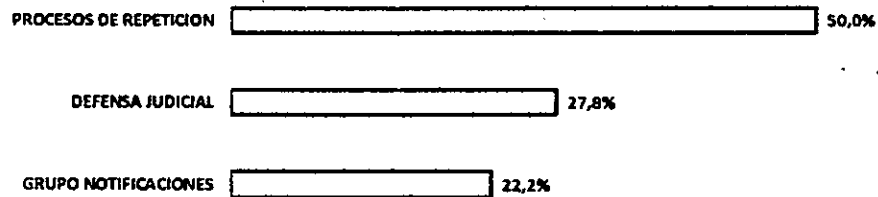
| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|----------|---------------|
| INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS | 4 | 80,00% |
| SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE RECOBROS (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES) | 1 | 20,00% |
| Total general | 5 | 100% |

4.4. OFICINA JURÍDICA

Por oficina jurídica se tipificaron 3 sub-motivos así:

| OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURIDICOS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| PROCESOS DE REPETICION | 9 | 50,0% |
| DEFENSA JUDICIAL | 5 | 27,8% |
| GRUPO NOTIFICACIONES | 4 | 22,2% |
| Total general | 18 | 100% |

OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)



Para el mes de julio la consulta más representativa de PROCESOS DE REPETICIÓN corresponde a los **acuerdos de pagos** con 5 consultas, con respecto a DEFENSA JUDICIAL con mayor orientación corresponde a **embargos** con 4 consultas.

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 | 72 | 98,6% |
| INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS | 1 | 1,4% |
| Total general | 73 | 100% |

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

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



98,6%

INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DIRECCIONES Y TELEFONOS



1,4%

4.6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD cuenta con 3 sub-tipificaciones donde la GESTIÓN CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS tienen el 71,4 % con 20 orientaciones.

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|-----------|---------------|
| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | 20 | 71,4% |
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | 4 | 14,3% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 3 | 10,7% |
| CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO | 1 | 3,6% |
| total general | 28 | 100% |

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

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO 3,6%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD 10,7%

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO 14,3%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS 71,4%



para el ítem relacionado a continuación se presentaron 3 consultas de **CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS / ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA.**

| GESTION CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|-----------|---------------|
| CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS | 12 | 60,0% |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 7 | 35,0% |
| SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR O CUENTAS POR PAGAR | 1 | 5,0% |
| Total general | 20 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 1 consultas de **PAGOS REALIZADO POR ADRES.**

| GESTION DE PORTAFOLIOS Y PAGO | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|---|----------|---------------|
| IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES | 4 | 100,0% |
| Total general | 4 | 100% |

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

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|----------|---------------|
| OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD | 3 | 100,0% |
| Total general | 3 | 100% |

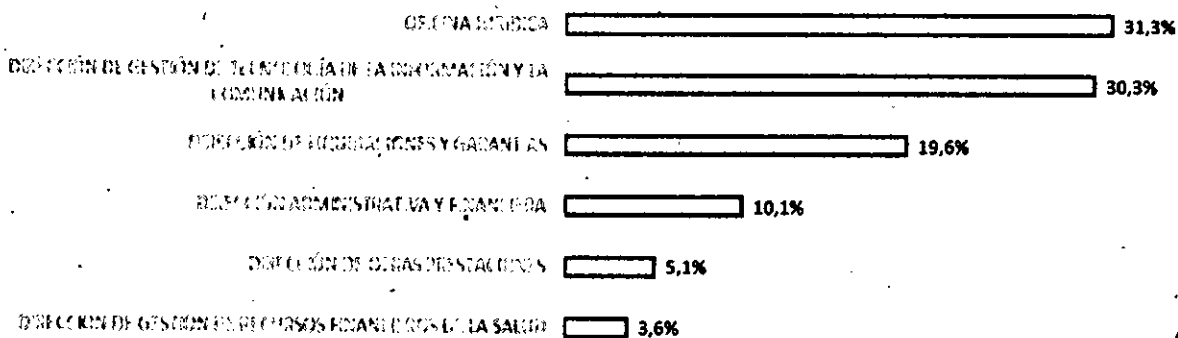
5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTIÓN CONMUTADOR)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de julio el 12,66% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 900 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.

| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| OFICINA JURÍDICA | 282 | 31,3% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 273 | 30,3% |
| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | 176 | 19,6% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 91 | 10,1% |
| DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES | 46 | 5,1% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 32 | 3,6% |
| Total general | 900 | 100% |

De las consultas realizadas por el canal PBX, **OFICINA JURÍDICA** con el 31,3% y 282 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** con 273 interacción y participación del 30,3%.

TIPO DE CONSULTA

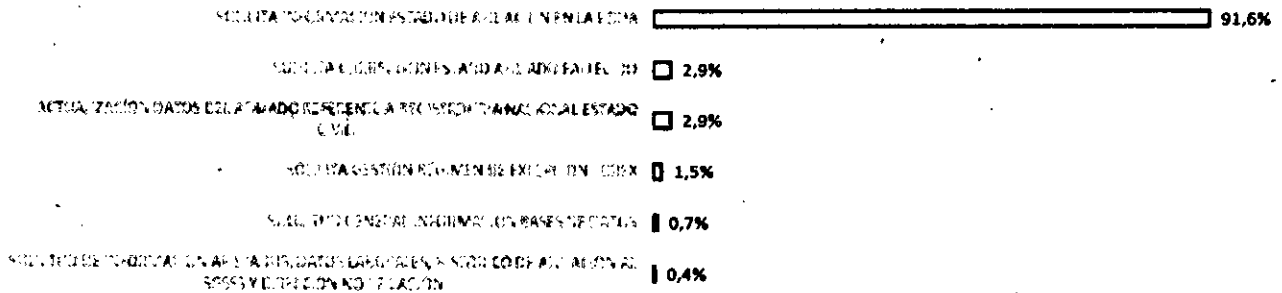


5.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

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 250 interacciones y 91,6% de participación.

| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA | 250 | 91,6% |
| ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRO EN LA NACIONAL ESTADO CIVIL | 8 | 2,9% |
| SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO | 8 | 2,9% |
| SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX | 4 | 1,5% |
| SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS | 2 | 0,7% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN | 1 | 0,4% |
| Total general | 273 | 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 91,5% con un total de 161 iteraciones.

| DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|---------------|
| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | 161 | 91,5% |
| COMPENSACIÓN | 9 | 5,1% |
| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | 6 | 3,4% |
| Total general | 176 | 100% |

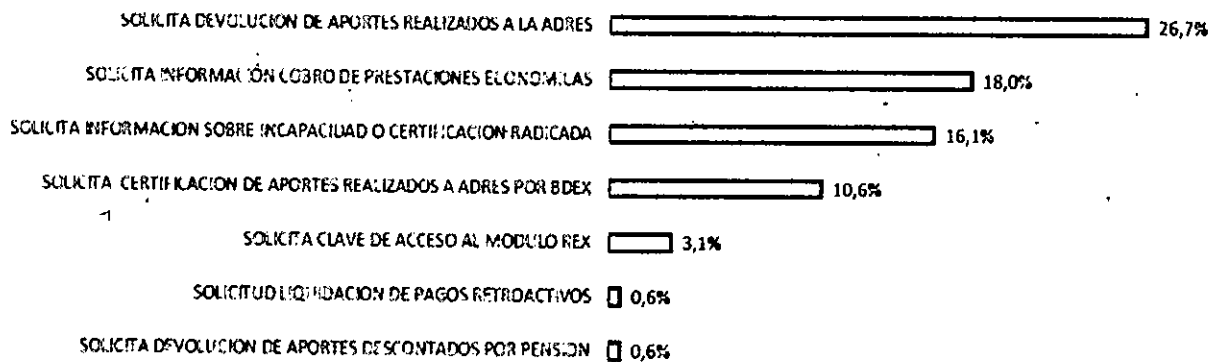


5.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de julio el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES** con el 26,7% y 43 participaciones **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 24,2% y 39 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con el 18,0% y 29 interacciones.

| RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|---------------|
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES | 43 | 26,7% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX | 39 | 24,2% |
| SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS | 29 | 18,0% |
| SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA | 26 | 16,1% |
| SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX | 17 | 10,6% |
| SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX | 5 | 3,1% |
| SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION | 1 | 0,6% |
| SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS | 1 | 0,6% |
| Total general | 161 | 100% |

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



5.2.2. Proceso integral régimen subsidiado.

Se manejan el caso de **ESTADOS DE GIROS** se realizaron

| PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|-------------------------------------|----------|---------------|
| ESTADO DE GIROS | 6 | 100,0% |
| Total general | 6 | 100% |



5.2.3. Compensación.

Se manejan 9 interacciones para la consulta de periodos compensados.

| COMPENSACIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS | 9 | 100,0% |
| Total general | 24 | 100% |

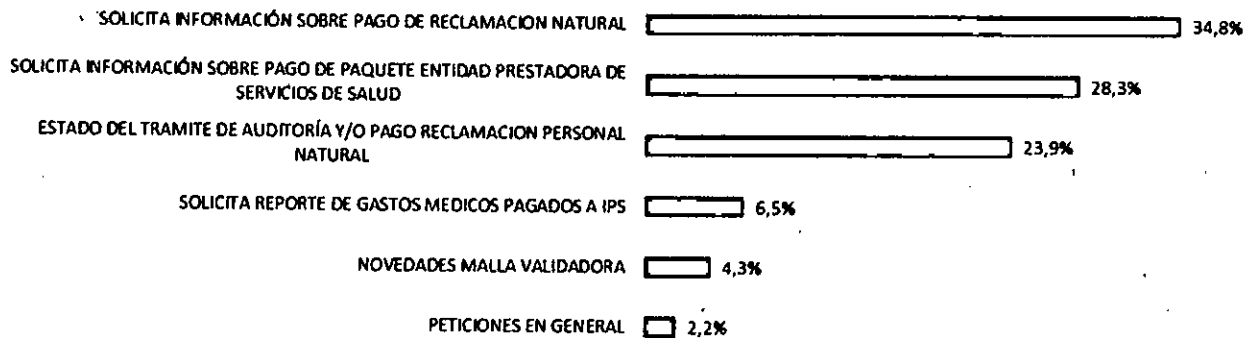
5.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

5.3.1. Reclamaciones

En el mes de julio 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 64,7% con 44 registros.

| DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL | 16 | 34,8% |
| SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD | 13 | 28,3% |
| ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL | 11 | 23,9% |
| SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS | 3 | 6,5% |
| NOVEDADES MALLA VAUDADORA | 2 | 4,3% |
| PETICIONES EN GENERAL | 1 | 2,2% |
| Total general | 46 | 100% |

DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



5.3.2 Recobros

No presentan casos tipificados

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

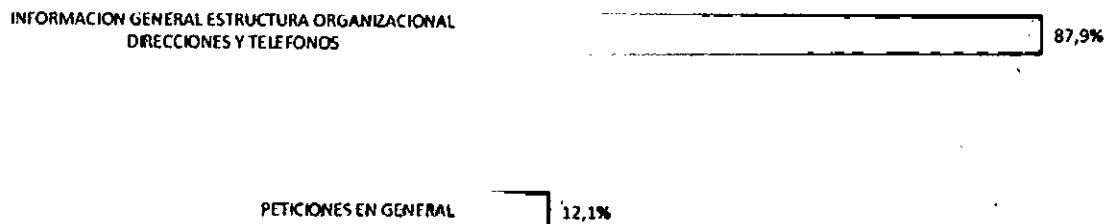


5.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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 80 iteraciones y participación del 87,9%

| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES) | | |
|---|-----------|---------------|
| | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
| INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS | 80 | 87,9% |
| PETICIONES EN GENERAL | 11 | 12,1% |
| Total general | 91 | 100% |

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



5.5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En esta consulta se cuenta con 3 sub-tipificaciones donde la **GESTIÓN CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS** tiene una participación del 56,3 % con 18 iteraciones seguida de **GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO** con una participación del 40,6% con 13 iteraciones.

| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | | |
|--|-----------|---------------|
| | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | 18 | 56,3% |
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | 13 | 40,6% |
| DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD | 1 | 3,1% |
| Total general | 32 | 100% |



para el ítem relacionado con **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** se presentaron 4 ítem los cuales se relacionan las consultas realizadas por los ciudadanos de la siguiente manera.

| GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|-----------|---------------|
| OPERACIONES RECÍPROCAS | 9 | 50,0% |
| CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS | 7 | 38,9% |
| CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN | 1 | 5,6% |
| ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA | 1 | 5,6% |
| Total general | 18 | 100% |

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 13 consultas de **PAGOS REALIZADOS POR ADRES**.

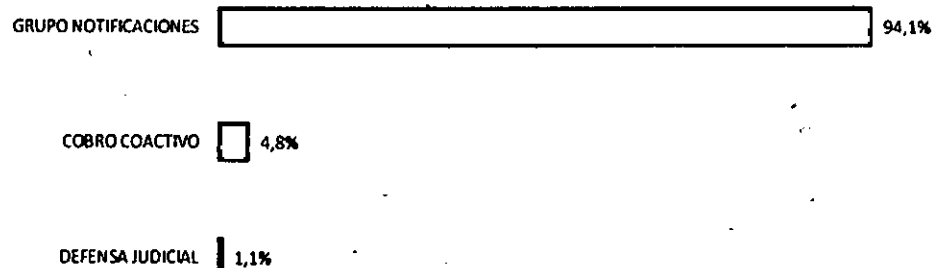
| GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|---------------|
| IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES | 13 | 100,0% |
| Total general | 13 | 100% |

5.6. OFICINA JURÍDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **GRUPO NOTIFICACIONES** con 254 iteraciones y un 94,1% y **COBRO COACTIVO** con 13 iteraciones y 4,8% de participación.

| OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS) | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| GRUPO NOTIFICACIONES | 254 | 94,1% |
| COBRO COACTIVO | 13 | 4,8% |
| DEFENSA JUDICIAL | 3 | 1,1% |
| Total general | 270 | 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.

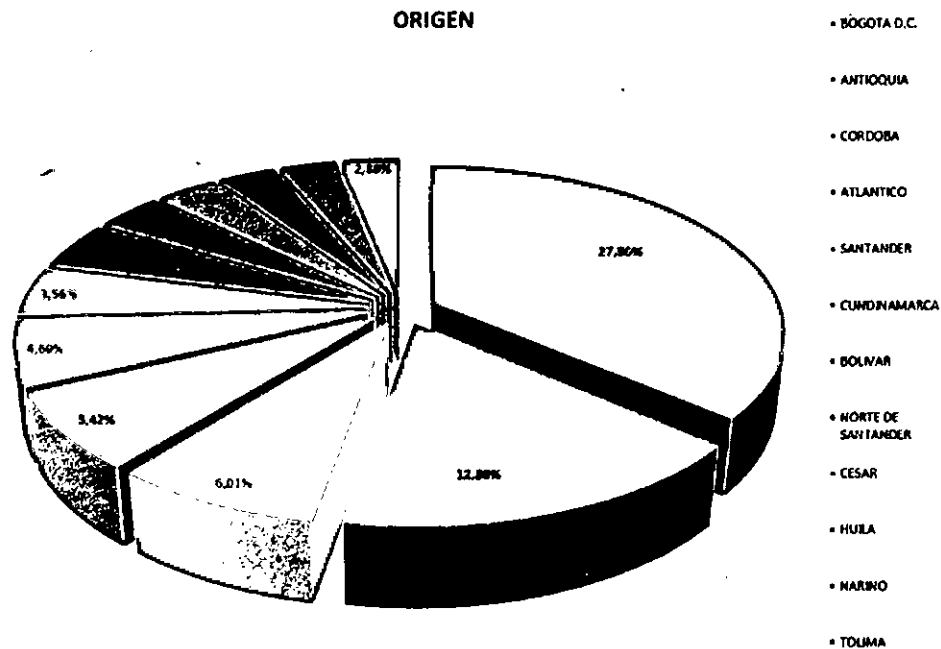
6. ORIGEN DE LA LLAMADA

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 27,50% y 1.807 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 12,39% y 814 interacciones, y el departamento con menos participación fue Guainía con 1 consulta teniendo como participación el 0,02%.

| DEPARTAMENTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--------------------|----------|---------------|
| BOGOTÁ D.C. | 1807 | 27,50% |
| ANTIOQUIA | 814 | 12,39% |
| VALLE | 507 | 7,71% |
| CORDOBA | 395 | 6,01% |
| ATLANTICO | 356 | 5,42% |
| SANTANDER | 308 | 4,69% |
| CUNDINAMARCA | 234 | 3,56% |
| BOLIVAR | 230 | 3,50% |
| NORTE DE SANTANDER | 182 | 2,77% |
| CESAR | 169 | 2,57% |
| HUILA | 160 | 2,43% |
| NARIÑO | 157 | 2,39% |
| TOLIMA | 157 | 2,39% |
| MAGDALENA | 149 | 2,27% |
| META | 130 | 1,98% |
| SUCRE | 109 | 1,66% |
| RISARALDA | 100 | 1,52% |
| CAUCA | 96 | 1,46% |
| BOYACA | 85 | 1,29% |
| CALDAS | 78 | 1,19% |
| LA GUAJIRA | 70 | 1,07% |
| CASANARE | 62 | 0,94% |
| QUINDIO | 61 | 0,93% |
| PUTUMAYO | 49 | 0,75% |
| CAQUETA | 40 | 0,61% |
| ARAUCA | 23 | 0,35% |
| GUAVIARE | 17 | 0,26% |
| CHOCO | 15 | 0,23% |
| AMAZONAS | 8 | 0,12% |
| SAN ANDRÉS | 2 | 0,03% |
| VICHADA | 1 | 0,02% |
| GUAINIA | 1 | 0,02% |
| Total general | 6572 | 100% |





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 julio se atendieron 5.701 llamadas de las cuales 1.773 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 52,89%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1.622 para una participación del 48,39%
- ✓ Encuestas incompletas 151 para una participación del 4,50%
- ✓ Encuestas Abandonadas 1,579 para una participación del 47,11%. (el ciudadano cuelga en el momento de pasar a la encuesta)

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

Se validan las respuestas calificadas como satisfecho e insatisfecho y se observa que el usuario se molesta cuando el asesor solo le brinda la información que



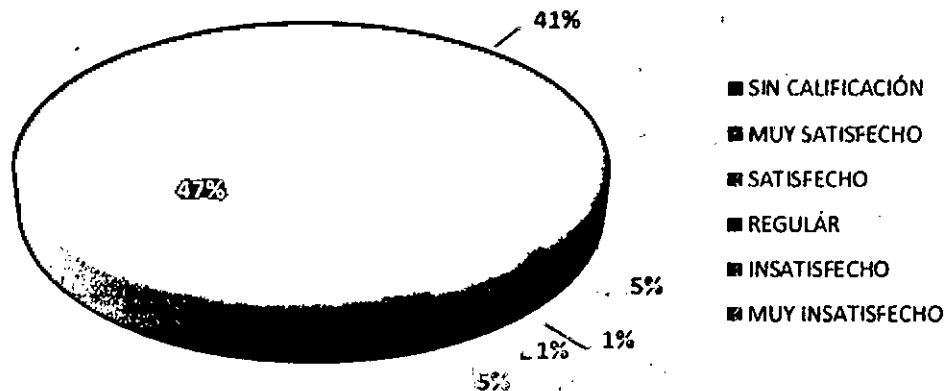
encuentra en los aplicativos de ADRES (herramienta web) y no les brinda una solución a los requerimientos, cabe resaltar que los agentes de la línea solo cuentan con la información que está en estas plataformas y pre- turnos.

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

❖ **Pregunta 1**

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

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



| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % PARTICIPACION |
|----------------------|-------------|-----------------|
| SIN CALIFICACIÓN | 1579 | 47,11% |
| MUY SATISFECHO | 1382 | 41,23% |
| SATISFECHO | 165 | 4,92% |
| REGULAR | 40 | 1,19% |
| INSATISFECHO | 23 | 0,69% |
| MUY INSATISFECHO | 163 | 4,86% |
| Total general | 3352 | 100% |

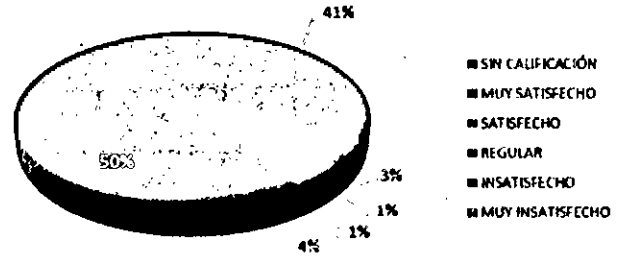


❖ Pregunta 2

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

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % PARTICIPACIÓN |
|----------------------|-------------|-----------------|
| SIN CALIFICACIÓN | 1686 | 50,30% |
| MUY SATISFECHO | 1365 | 40,72% |
| SATISFECHO | 96 | 2,86% |
| REGULAR | 28 | 0,84% |
| INSATISFECHO | 25 | 0,75% |
| MUY INSATISFECHO | 152 | 4,53% |
| Total general | 3352 | 100,00% |

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

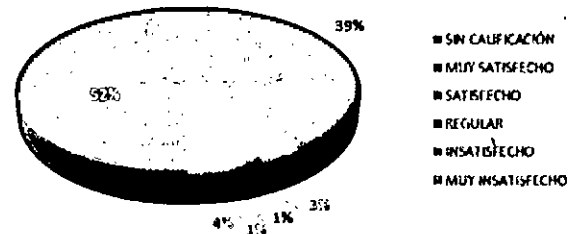


❖ Pregunta 3'

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | % PARTICIPACIÓN |
|----------------------|-------------|-----------------|
| SIN CALIFICACIÓN | 1730 | 51,61% |
| MUY SATISFECHO | 1306 | 38,96% |
| SATISFECHO | 114 | 3,40% |
| REGULAR | 48 | 1,43% |
| INSATISFECHO | 28 | 0,84% |
| MUY INSATISFECHO | 126 | 3,76% |
| Total general | 3352 | 100,00% |

¿LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA Y SATISFACTORIA?



8. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

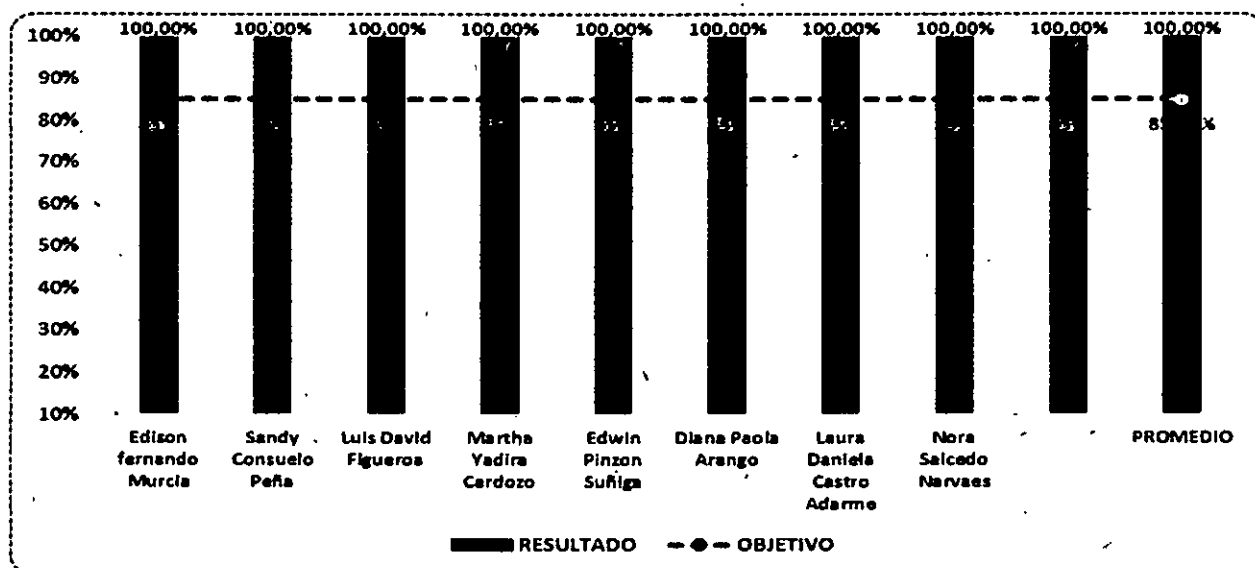
Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación, para el mes de abril se trataron el siguiente tema:

- Periodos Compensados

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

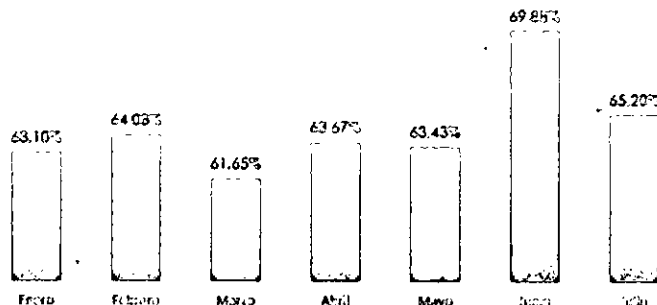
Se logra evidenciar que todos los agentes cumplen con el umbral de 85 y aprueban la evaluación.



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.

Indicadores De NPS 2019



| Día Semana | Cant. Detractores | Cant. Neutros | Cant. Promotores | % NPS |
|---------------|----------------------|------------------|---------------------|--------|
| Lunes | 47 | 39 | 293 | 64,91% |
| Martes | 60 | 41 | 315 | 61,30% |
| Miercoles | 47 | 37 | 296 | 65,53% |
| Jueves | 29 | 23 | 228 | 71,07% |
| Viernes | 37 | 24 | 222 | 65,37% |
| Sabado | 6 | 1 | 28 | 62,86% |

El NPS de julio leve disminución del 6,7% teniendo como resultado final un 65,20% sin embargo se tiene un resultado optimo teniendo en cuenta la meta que indican los estándares mundiales en servicio al cliente la cual debe estar en un mínimo del 65%, para agosto seguiremos trabajando para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

| Nombre Completo | Mayo | | | Junio | | | Julio | | |
|---------------------------------|---------|--------|----------------|---------|--------|----------------|---------|--------|--|
| | TMO | % NPS | Cant. Llamadas | TMO | % NPS | Cant. Llamadas | TMO | % NPS | |
| Diana Paola Arango Guevara | 0:08:17 | 71,96% | 513 | 0:08:26 | 77,91% | 717 | 0:08:00 | 65,16% | |
| Edinson Fernando Murcia Lopez | 0:09:02 | 69,05% | 535 | 0:08:04 | 70,62% | 715 | 0:08:14 | 68,08% | |
| Edwin Pinzon Zuñiga | 0:07:39 | 59,70% | 564 | 0:07:43 | 67,18% | 720 | 0:08:05 | 64,13% | |
| Laura Daniela Castro Adarme | 0:07:55 | 69,90% | 553 | 0:08:11 | 75,41% | 700 | 0:08:18 | 62,11% | |
| Luis David Figueroa Londono | 0:08:10 | 67,57% | 530 | 0:08:03 | 69,15% | 685 | 0:08:18 | 70,28% | |
| Martha Yadira Cardozo Avella | 0:07:34 | 52,05% | 587 | 0:07:44 | 62,50% | 735 | 0:08:16 | 70,10% | |
| Nora Candelaria Salcedo Narvaez | 0:08:54 | 61,62% | 484 | 0:09:52 | 63,78% | 672 | 0:09:30 | 55,76% | |
| Sandy Consuelo Pena Dominguez | 0:07:34 | 56,49% | 582 | 0:08:25 | 70,63% | 757 | 0:08:26 | 67,29% | |

- Se evidencia una mejora significativa en el NPS de la agente Martha Cardozo el tiene un incremento de 7,60% en el indicador.
- Se observa que el TMO tiene de la campaña tiene un promedio de 8 minutos el cual se continuara en seguimiento para mantenerlo.



11. OBSERVACIONES

- Para el mes de agosto continua el seguimiento y verificación de TMO y NPS.
- Implementación de CRM, mejora en la tipificación en cuento a lenguaje claro
- Se audita como proceso la información de habeas data.

12. GLOSARIO

ANS:

Acuerdos de Niveles de Servicio

TMO:

Tiempo medio de Operación

NPS:

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

NIVEL DE SERVICIO:

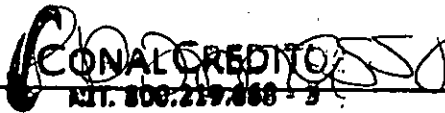
Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ATENCION:

Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas

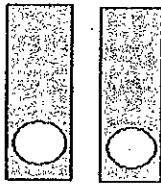
NIVEL DE ABANDONO:

Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas


CONALCREDITOS
TEL. 800.219.868 - 3

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





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

040402032007502639

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 31 días del mes de Julio de 2019 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

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

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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

12504-T

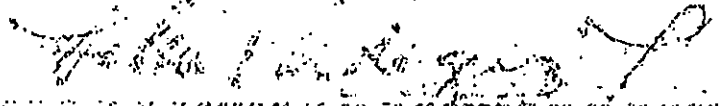


LIBIA
RODRIGUEZ MOYA
C.C. 20.1850.097
RESOLUCION INSORTECION 658-T FEB 12-11-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

Presidente

00019813

Escrituras 0518 0007






FIRMA DEL 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
31 850 097
NUMERO
RODRIGUEZ MOYA
APELLIDOS
LIBIA
MUNES
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
CALI
(VALLE)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.64 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO
21-FEB-1979 CALI
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
INDICE DERECHO
REGISTRADORA NACIONAL
VALLE
Autenticación Biométrica
A-3100100-85123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A1 02 161394306



DATOS GENERALES DEL APORTANTE

| Identificación | dv | Razon Social | Clase Aportante | Sucursal Principal | Direccion | Ciudad-Departamento | Teléfono | Exonerado SENA e ICDF |
|----------------|----|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|----------|-----------------------|
| NIT 800219668 | 3 | COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS | A - 200 O MAS COTIZANTES | CALI | CL10 4 40 PISO 13 | CALI-VALLE | 4891000 | SI |

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

| Periodo | | Clave | Tipo | Fecha | | Pago | | | |
|---------|---------|-----------|------------|----------|------------|------------|-------------|-----------|--------------|
| Pensión | Salud | Pago | Planilla | Planilla | Límite | Pago | Banco | Días Mora | Valor |
| 2019-06 | 2019-07 | 467624105 | 8494434163 | E | 2019/07/18 | 2019/07/09 | BAHCOLOMBIA | 0 | \$55,857,300 |

RESUMEN DE PAGO

| RIESGO | CODIGO | NIT | DV | AFILIADOS | VALOR LIQUIDADO | INTERESES MORA | SALDOS E INCAPACIDADES | VALOR A PAGAR |
|--|--------|-------------|----|------------|---------------------|----------------|------------------------|---------------------|
| AFP (ADMINISTRADORAS: 4) | | | | 196 | \$36,062,400 | \$0 | \$0 | \$36,062,400 |
| COLFONDOS | 231001 | 800,227,940 | 6 | 15 | \$2,520,600 | \$0 | \$0 | \$2,520,600 |
| COLPENSIONES | 25-14 | 900,336,004 | 7 | 38 | \$8,296,800 | \$0 | \$0 | \$8,296,800 |
| PORVENIR | 230301 | 800,224,808 | 8 | 119 | \$19,120,300 | \$0 | \$0 | \$19,120,300 |
| PROTECCION | 230201 | 800,229,739 | 0 | 24 | \$6,124,700 | \$0 | \$0 | \$6,124,700 |
| ARL (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 205 | \$1,174,000 | \$0 | \$0 | \$1,174,000 |
| SEGUROS BOLIVAR | 14-7 | 860,002,503 | 2 | 205 | \$1,174,000 | \$0 | \$0 | \$1,174,000 |
| CCF (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 196 | \$8,740,800 | \$0 | \$0 | \$8,740,800 |
| COMFANDI | CCF57 | 890,303,208 | 5 | 196 | \$8,740,800 | \$0 | \$0 | \$8,740,800 |
| EPS (ADMINISTRADORAS: 12) | | | | 205 | \$9,880,100 | \$0 | \$0 | \$9,880,100 |
| ASMET SALUD EPS SAS | ESSC62 | 900,935,126 | 7 | 3 | \$116,700 | \$0 | \$0 | \$116,700 |
| COMFENALCO VALLE | EPS012 | 890,303,093 | 5 | 24 | \$928,400 | \$0 | \$0 | \$928,400 |
| COOMEVA | EPS016 | 805,000,427 | 1 | 24 | \$1,218,200 | \$0 | \$0 | \$1,218,200 |
| COOSALUD MOVILIDAD | ESSC24 | 900,226,715 | 3 | 3 | \$122,200 | \$0 | \$0 | \$122,200 |
| CRUZ BLANCA | EPS023 | 830,009,783 | 0 | 4 | \$208,400 | \$0 | \$0 | \$208,400 |
| EMSSANAR | ESSC18 | 901,021,565 | 8 | 16 | \$795,000 | \$0 | \$0 | \$795,000 |
| EPS SURA (ANTES SUSALUD) | EPS010 | 800,088,702 | 2 | 32 | \$1,722,200 | \$0 | \$0 | \$1,722,200 |
| MEDIMAS EPS | EPS044 | 901,097,473 | 5 | 5 | \$242,000 | \$0 | \$0 | \$242,000 |
| NUEVA E.P.S. | EPS037 | 900,156,264 | 2 | 14 | \$579,900 | \$0 | \$0 | \$579,900 |
| S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. | EPS018 | 805,001,157 | 2 | 40 | \$1,758,600 | \$0 | \$0 | \$1,758,600 |
| SALUD TOTAL | EPS002 | 800,130,907 | 4 | 13 | \$795,300 | \$0 | \$0 | \$795,300 |
| SANITAS | EPS005 | 800,251,440 | 6 | 27 | \$1,393,200 | \$0 | \$0 | \$1,393,200 |
| TOTAL | | | | 205 | \$55,857,300 | \$0 | \$0 | \$55,857,300 |

2. Concepto: **02 Actualización**
 Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: **14495369273**

5. Número de identificación Tributaria (NIT): **8 0 0 2 1 9 6 6 8 - 3**

6. DV: **3**

12. Dirección seccional: **Ingresos de Cen**

14. Buzón electrónico: **5**

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente: **Persona jurídica**
 25. Tipo de documentor: **1**
 26. Número de identificación: **111111111111111111**
 27. Fecha expedición: **11/11/17**

Lugar de expedición: **28. País: 29. Departamento: 30. Ciudad/municipio:**

31. Primer apellido: **32. Segundo apellido: 33. Primer nombre: 34. Otros nombres:**

35. Razón social: **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S**
 36. Nombre comercial: **CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

UBICACION

38. País: **COLOMBIA**
 39. Departamento: **Valle del Cauca**
 40. Ciudad/municipio: **Cali**

41. Dirección principal: **CL 10 4 40 P 13 ED BOLSA DE OCCIDENTE**
 42. Correo electrónico: **magnoliagiraldo@conalcreditos.com**
 43. Código postal: **760000**
 44. Teléfono 1: **57 2 4 8 9 1 0 0 0**
 45. Teléfono 2: **57 2 6 6 0 1 1 1 7**

CLASIFICACION

| Actividad principal | | Actividad económica | | Otras actividades | | Ocupación | Número establecimientos |
|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------|--|------------|-------------------------|
| 48. Código | 47. Fecha inicio actividad | 46. Código | 49. Fecha inicio actividad | 60. Código | | 51. Código | 52. Número |
| 8 2 9 1 | 1 9 9 0 7 1 4 | 8 2 2 0 | 2 0 0 0 8 0 1 | 7 3 2 0 | | | 4 |

Responsabilidades, Calidades y Atributos

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 53. Código: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| | 5 | 7 | 8 | 9 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 4 | 2 | 1 | 5 | | | | | | | | | | |

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 10- Obligado aduanero
 07- Retención en la fuente a título de renta 40- Impuesto y la Riqueza
 08- Retención timbre nacional 42- Obligado a llevar contabilidad
 09- Retención en la fuente en el impuesto 19- Autorretenedor
 11- Ventas régimen común
 14- Informante de exogenea
 03- Impuesto al patrimonio

| Obligados aduaneros | | | | | | | | | | Exportadores | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|--|----------|--|----------|--|---------|--|
| 54. Código: | | | | | | | | | | 55. Forma | | 58. Tipo | | 57. Modo | | 59. CPC | |
| 2 2 | | | | | | | | | | 3 | | 2 | | 2 | | 8 4 | |
| 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 | | | | | | | | | | | | | | 4 | | 8 4 | |

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.

-Para uso exclusivo de la DIAN-

59. Anexos: SI NO

60. No. de Folios: **0**

61. Fecha: **2 0 1 8 1 2 2 6**

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponderá exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada.

Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013
 Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
 Firma autorizada:

884. Nombre: **GIRALDO LOPEZ MAGNOLIA**
 885. Cargo: **Representante Legal Suplente Certificado**



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: 4 horas

Título de Capacitación: Oliva Organizacional

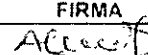

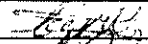
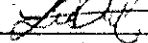
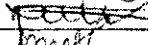
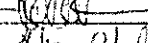
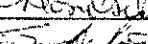
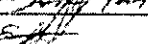
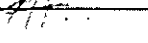
Temas tratados: Oliva Organizacional / Organización efectiva

Nombre del Capacitador: Manuel A Condes Firma: 

Fecha: 04/09/2011 Lugar: ISERRA

PARTICIPANTES

PAG (1)

| APELLIDOS | NOMBRES | CARGO | CARTERA | FIRMA |
|-------------------|-----------------|--------|---------|---|
| 1 CERUCI FERRERO | ALEXANDRA | AGENTE | ADRES |  |
| 2 GARCIA PAVO | Angie Pavola | Agente | ADRES |  |
| 3 Alberto Jarama | Angie Lizeth | Agente | ADRES |  |
| 4 Castro Adarme | Laura Daniela | Agente | ADRES |  |
| 5 Cardoso Avello | Maithe Yadhira | Agente | ADRES |  |
| 6 Murcia Lopez | Edison Fernando | Agente | ADRES |  |
| 7 Ricardo Narvaez | Mora Candelaria | Agente | ADRES |  |
| 8 Ena Dominguez | Sandy Consuelo | Agente | ADRES |  |
| 9 Pinzon Ramirez | Edwin | Agente | ADRES |  |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |
| 21 | | | | |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |
| 24 | | | | |
| 25 | | | | |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |

RESPONSABLE: Manuel A Condes

CARGO: COORDINADOR



| | |
|-----------------------------------|-----------------|
| EVALUACION DE CAPACITACIÓN | |
| Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| Fecha: JULIO | Páginas: 1 de 1 |

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: **MARTHA YADIRA CARDOZO** Proceso: **Contact Center**

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA: El termino que tiene Adres para el pago de una incapacidad son 15 días hábiles y lo indica la resolución 5510 / 2013 art 8.

as ✓

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

RTA:

- DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN
- DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES
- DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES
- DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR
- DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO ✓
- DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR
- DEVOLUCIÓN POR FALLO JUDICIAL

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA

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

Calificación: 86%
MARTHA CARDOZO

CERTIFICADO DE APORTES POR PLANILLA

RESUMEN DE APORTES

CERTIFICACIÓN DE APORTE

CERTIFICADO DE AFILIADO POR APORTANTES

CERTIFICADO DE APORTANTES POR SUCURSAL

RESPORTÉS DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

REPORTE DE DEVOLUCIONES

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

A. VERDADERO

B. FALSO (X)

5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: DEBE TENER MINIMO 4 SEMANAS COTIZADAS

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: 24 SEMANAS COTIZADAS

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

Calificación:

86%

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

RTA: Resolución 5510 / 2013 artículo 8

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

*LA PRELIQUIDACIÓN A TRAVÉS DEL MODULO REX

*CERTIFICADO DE NACIDO VIVO

*COPIA DE CEDULA DE CUDADANIA 150%

*CERTIFICACIÓN BANCARIA EN ORIGINAL NO MAYOR A 30 DIAS DE EXPEDIDA

*RUT.

8. ¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del módulo rex ?

DEBE INGRESAR A LA OPCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS
ANULAR PRESTACION ECONOMICA CON EL NUMERO DE RADICADO QUE LE ARROJO AL MOMENTO DE REALIZAR LA INCÁPACIDAD. DEBE GENERAR LA ANULACIÓN DE LA MISMA.

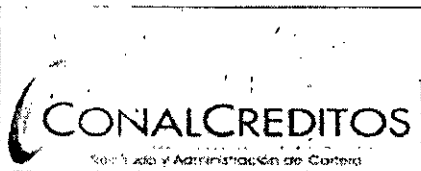
RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDÉ S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

80%

Manlio Porcozo

| | | |
|--|----------------------------|------------|
|  CONALCREDITOS Servicio y Administración de Cartera | EVALUACION DE CAPACITACION | |
| | Código: RG-RH-013 | Versión: 0 |
| Fecha: JULIO | Páginas: 1 de 1 | |

9. ¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

DEBE INGRESAR A TRAVÉS DEL MODULO REX, OPCION CERTIFICADO DE AFILIADO POR APORTANTE, INDICAR LA FECHA INICIAL Y LA FECHA FINAL E IDENTIFICACIÓN PARA GENERAR EL CARGUE DEL MISMO.



RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

86%



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: LUIS DAVID FIGUEROA

Proceso: Contact Center

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA: EL TERMINO PARA EL PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICA 15 DIA HABILES PARA EL PAGO -RESOLUCION 5510/2013 ART. 9

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

RTA:

DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN

DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES

DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES

DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR

DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO

DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR

DEVOLUCIÓN POR FALLO JUDICIAL

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA: RTA:

- * CERTIFICACION DE APORTES
- * CERTIFICAICON DE DEVOLUCION.
- * CERTIFICADO DE APORTANTE POR SUCURSAL.
- * CERTIFICADO DE APORTES POR PLANILLA
- * CERTIFICACION APORTES
- * RESUMEN DE APORTES.
- * REPORTE DE PRESTACION ECONOMICA.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

88.88%

LUIS FIGUEROA

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

A. VERDADERO X

B. FALSO



5. ¿Cuál es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: se debe haber cotizado 4 semanas continuas

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: debe haber cotizado 24 SEMANAS

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RESOLUCION 5510 AÑO 2013 ART 8

7. En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RTA:

*preliquidacion por modulo rex firmada por el representante legal X

*PATERNIDAD Certificado de Nacido Vivo /

*copia de la cedula ampliada al 150%. del trabajador. ✓

*Certificacion de la cuenta bancaria original quien realiza los pagos NO



RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación: 88,88%



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

MAYOR DE 30 DIAS

* documento del RUT

8¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del módulo rex ?

WWW.ADRES.GOV.CO

TRAMITE REGIMEN ESPECIAL

REX PAGO REX

USUARIO Y CONTRASEÑA

PRESTACIONES ECONOMICA

ANULAR PRESTACION ECONOMICA

NUMERO PRE RADICADO

ANULAR REGISTRO.

9¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

RTA: Se indica la ruta para descargar certificado de aportes (www.ADRES.gov.co Rex pago REX luego de ingresar al modulo dar click en la pestaña certificación y luego certificación de afiliado por aportante), y se realiza acompañamiento con paso a paso. (FECHA INICIAL (DESDE CUANDO SOLICITA INF DE APORTES), FECHA FINAL (HASTA CUANDO SOLICITA INF. DE APORTES, DIGITE EL NUMERO DE DOCUMENTO, SELECCIONE VIEW REPORT y EXPORTE A EXCEL)

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

80,88%

Los Atenciosa



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: FERNANDO LOPEZ

Proceso: Contact Center

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA:

EL TERMINO PARA EL PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICA 15 DIA HABILES PARA EL PAGO -RESOLUCION 5510/2013 ART. 9

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

RTA:

DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN
DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES
DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES
DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR
DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO
DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR
DEVOLUCION POR FALLO JUDICIAL

3. ¿Cuántos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA:

- * CERTIFICACION DE APORTES
- * CERTIFICAICON DE DEVOLUCION:
- * CERTIFICADO DE APORTANTE POR SUCURSAL.
- * CERTIFICADÓ DE APORTES POR PLANILLA
- * CERTIFICACION APORTES
- * RESUMEN DE APORTES.
- * REPORTE DE PRESTACION ECONOMICA.

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber colizado 7 meses o los 12 meses continuos?

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

80,00%

Fernando Lopez

- A. VERDADERO
- B. FALSO

5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: 4 SEMANAS CONTINUAS.

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: 24 SEMANAS.

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RTA:

RESOLUCION 5510/2013.

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RTA:

1. PRELIQUIDACIÓN POR MÓDULO REX FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL.
2. INCAPACIDAD TRANSCRITA POR EL RÉGIMEN AL QUE PERTENECE. (PATERNIDAD CERTIFICADO DE NACIDO VIVO)
3. CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR EL EMPLEADOR DONDE CONSTE QUE ESTA INCAPACIDAD NO SE HA PAGADO.
4. COPIA DE LA CÉDULA AMPLIADA AL 150%. DEL TRABAJADOR.
5. CERTIFICACIÓN DE LA CUENTA BANCARIA ORIGINAL QUIEN REALIZA LOS PAGOS NO MAYOR DE 30 DÍAS
6. DOCUMENTO DEL RUT.

8. ¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del modulo rex ?

RTA:

WWW.ADRES.GOV.CO
TRAMITE REGIMEN ESPECIAL

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

90,7%



EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

REX PAGO REX

- USUARIO Y CONTRASEÑA
- PRESTACIONES ECONOMICA
- ANULAR PRESTACION ECONOMICA.
- NUMERO PRE RADICADO
- ANULAR REGISTRO.

9. ¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

RTA:

CERTIFICADO APORTES REGIMEN ESPECIAL SE OBTIENE CUANDO ESTAN HACIENDO APORTES ANTE ADRES.

WWW.ADRES.GOV.CO

TRAMITE REGIMEN ESPECIAL

REX PAGO REX

USUARIO Y CONTRASEÑA

CERTIFICACIONES

CERTIFICADO DE AFILIADO POR APORTANTE

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

CC

VIEW REPORT

PDF

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

90.00%

Fernando Lopez



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: Laura Daniela Castro Adarme

Proceso: Contact Center

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA:

Un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la documentación completa señalada en el artículo 8 de la resolución 5510 del año 2013 ART. 9 para la aprobación y pago de las prestaciones económicas.

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

RTA:

- * DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN
- * DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES
- * DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES
- * DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR
- * DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO
- * DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR
- * DEVOLUCION POR FALLO JUDICIAL

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex?

RTA:

- * Certificado de aportes por planilla.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

88,88

Laura Castro

- * Resumen de aportes.
- * Certificación de aportes.
- * Certificado de afiliado por aportantes.
- * Certificado de aportantes por sucursal.
- * Reporte de prestaciones económicas.
- * Reporte de devoluciones.

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

- A. VERDADERO *
- B. FALSO



5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE:

COMO MINIMO DEBE TENER 4 SEMANAS CONTINUAS COTIZADAS

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE:

24 LOS APORTANTES COMO INDEPENDIENTE

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RTA: ARTICULO 8 DE LA RESOLUCIÓN 5510 DE 2013

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

Calificación: 88,88%

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

RTA:

1. PRELIQUIDACIÓN POR MÓDULO REX FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL. NO
2. (PATERNIDAD CERTIFICADO DE NACIDO VIVO) ✓
3. CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR EL EMPLEADOR DONDE CONSTE QUE ESTA INCAPACIDAD NO SE HA PAGADO.
4. COPIA DE LA CÉDULA AMPLIADA AL 150% DEL TRABAJADOR. ✓
5. CERTIFICACIÓN DE LA CUENTA BANCARIA ORIGINAL QUIEN REALIZA LOS PAGOS NO MAYOR DE 30 DÍAS ✓
6. DOCUMENTO DEL RUT. ✓
8. ¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del modulo rex ?

RTA:

Ingresando por medio del modulo rex , usuario y contraseña, en la pestaña prestaciones económicas, anular prestaciones económicas, siempre cuando cuente con el preradicado y anular registro

De lo contrario si no lo tiene, generar pqr sd.

9. ¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

RTA:

Ingresando por medio del modulo rex, usuario y contraseña, en la pestaña certificaciones, certificado de afiliado por aportante, fecha inicial, fecha final, documento del ciudadano y view report por ultimo se puede pasar en PDF.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

88,88%

LUIS CASTRO





EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: SANDY CONSUELO PEÑA DOMINGUEZ

Proceso: Contact Center

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA: DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 5510 DE 2013, ART. 9, LA ADRES TENDRA UN PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, PARA LA APROBACIÓN Y PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS.

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

- DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN.
- DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES
- DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES
- DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR
- DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO
- DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR
- DEVOLUCIÓN POR FALLO JUDICIAL

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA:

- CERTIFICADO DE APORTES POR PLANILLA
- RESUMEN DE APORTES
- CERTIFICACIÓN APORTANTE
- CERTIFICADO DE AFILIADO POR APORTANTES

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

100%

Sandy Peña

100%

- CERTIFICADO DE APORTES POR SUCURSAL
- REPORTE DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
- REPORTE DE DEVOLUCIONES

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

- A. VERDADERO
- B. FALSO X

5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: 4 SEMANAS CONTINUAS

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: 24 SEMANAS CONTINUAS

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RTA: RESOLUCIÓN 5510 DE 2013

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RTA:

- PRE-LIQUIDACIÓN POR MEDIO DEL MÓDULO REX
- RUT
- REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DEL BEBÉ

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación: 100



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: Edwin Pinzon Zuñiga

Proceso: Contact Center

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA: Resolución 5510 del año 2013 Artículo 9. Término para el pago de las prestaciones económicas. La ADRES tendrá un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la documentación completa señalada en el artículo 8 de la presente resolución

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

- DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN.
- DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES
- DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES
- DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR
- DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO
- DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR
- DEVOLUCION POR FALLO JUDICIAL

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA: Son 7 tipos de certificados

- ◆ CERTIFICADO DE APORTES POR PLANILLA
- ◆ RESUMEN DE APORTES
- ◆ CERTIFICADO APORTANTE
- ◆ CERTIFICADO DE AFILIADO POR APORTANTES
- ◆ CERTIFICADO APORTANTES POR SUCURSAL

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

100

Edwin Pinzon

◆ REPORTE DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

◆ REPORTE DE DEVOLUCIONES

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

A. VERDADERO

B. FALSO (X)

5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: Se debe haber cotizado 4 semanas continuas.

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: debe haber cotizado 24 Semanas

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RTA: Resolución 5510 del año 2013 Art. 8.

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RTA:

- Preliquidacion por modulo rex
- Certificado nacido vivo
- Copia de la cedula ampliada al 150%.
- Certificacion bancaria de la cuenta a la que se va a hacer este pago debe ser original y debe estar a nombre de quien realiza los pagos, NO DEBE SER MAYOR A 30 DIAS
- Documento del RUT

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

| |
|-----|
| 100 |
|-----|

8. ¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del modulo rex ?

RTA: Se debe ingresar a www.adres.gov.co - Tramites régimen especial / exceptuado - Rex - ingreso usuario y contraseña - **Opción:** prestaciones económicas - Anular prestaciones Económicas.

9. ¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

RTA: Se debe ingresar a www.adres.gov.co - Tramites régimen especial / exceptuado - Rex - Ingreso usuario y contraseña - **Opción:** certificaciones - certificado de afiliado por aportante - ingresamos los datos solicitados.

Titulo de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: **NORA SALCEDO**

Proceso: **Contact Center**

- 1 ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA: Resolución 5510 del año 2013. Artículo 9. Término para el pago de las prestaciones económicas. La ADRES tendrá un plazo de quince (15) días hábiles

- 2 ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

RTA:

Devolución No pertenece al Régimen de Excepción.

Devolución por Aportes Dobles

Devolución por Fallecido.

Devolución por no Ingresos Adicionales.

Devolución por Pago por Mayor Valor.

Devolución Residente en el Exterior.

FALTA:
DEVOLUCION
POR FALLO
JUDICIAL

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA:

Certificado de aportes por planilla.

Resumen de aportes.

Certificación de aportes.

Certificado de afiliado por aportantes.

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

94,44%

NORA SALCEDO

Certificado de aportantes por sucursal.

Reporte de prestaciones económicas.

Reporte de devoluciones.

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

A. VERDADERO

B. FALSO (X)

5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: se debe haber cotizado 4 semanas continuas

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: debe haber cotizado 24 SEMANAS

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RTA: DE LA RESOLUCIÓN 5510 DE 2013 ARTICULO 8

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RTA:

*Preliquidación por módulo rex

*Certificado nacido vivo

*Copia de la cedula ampliada al 150%.

*Certificacion bancaria de la cuenta a la que se va a hacer este pago debe ser original y debe estar a nombre de quien realiza los pagos, NO DEBE SER MAYOR A 30 DIAS

*Documento del RUT

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

Calificación:

94,44%

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.



EVALUACION DE CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-013

Versión: 0

Fecha: JULIO

Páginas: 1 de 1

*Certificación expedida por el empleador donde conste que esta incapacidad no se ha pagado

8. ¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del modulo rex ?

RTA: www.adres.gov.co

Tramites régimen especial / exceptuado

Rex

ingreso usuario y contraseña

prestaciones económicas

Anular prestaciones Económicas

9. ¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

RTA: www.adres.gov.co

Tramites régimen especial / exceptuado

Rex

Ingreso usuario y contraseña

certificaciones

certificado de afiliado por aportante

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

94,44

NOLO Salcedo

Título de la capacitación: Evaluación de conocimientos para el mes de julio de 2019 Fecha: 30/07/2019

Nombres: **DIANA PAOLA ARANGO GUEVARA**

Proceso: **Contact Center**

1. ¿Cual es el tiempo o plazo que tendrá la ADRES para la aprobación y pago de la prestación económica y cuál es la norma que lo avala?

RTA: EL TIEMPO DE LA ADRES PARA LA APROBACIÓN DEL RECONOCIMIENTO DE LA INCAPACIDAD ES DE 15 DÍAS DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 5510 DE 2013, ART. 9,

2. ¿Cuales son los motivos o causales por los que se genera un proceso de devolución de aportes ante la ADRES?

RTA: SON 7 DEVOLUCIONES:

***DEVOLUCIÓN NO PERTENECE AL RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN**

***DEVOLUCIÓN POR APORTES DOBLES**

***DEVOLUCIÓN POR NO INGRESOS ADICIONALES**

***DEVOLUCIÓN RESIDENTE EN EL EXTERIOR**

***DEVOLUCIÓN POR COTIZANTE FALLECIDO**

***DEVOLUCIÓN POR MAYOR VALOR**

***DEVOLUCION POR FALLO JUDICIAL**

3. ¿Cuantos y cuales son los tipos de certificados que se pueden descargar a través del módulo rex.?

RTA:

*** CERTIFICADO DE APORTES POR PLANILLA**

***RESUMEN DE APORTES**

***CERTIFICADO APORTANTE**

***CERTIFICADO DE AFILIADO POR APORTANTES**

***CERTIFICADO APORTANTES POR SUCURSAL**

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

| |
|-----|
| 100 |
|-----|

DIANA ARANGO

*** REPORTE DE PRESTACIONES ECONÓMICAS**

*** REPORTE DE DEVOLUCIONES**

4. ¿Para el reconocimiento de una licencia de maternidad como mínimo se debe haber cotizado 7 meses o los 12 meses continuos?

A. VERDADERO

B. FALSO

5. ¿Cual es el tiempo de cotización de una persona independiente o dependiente para que aplique al reconocimiento del pago de incapacidades por parte de la ADRES?

RTA:

INCAPACIDAD DEPENDIENTE: 4 SEMANAS CONTINUAS

INCAPACIDAD INDEPENDIENTE: 24 SEMANAS CONTINUAS

6. ¿Cual es la norma que establece el cobro de las prestaciones economicas ante la ADRES?

RTA: SE REFLEJA EN LA RESOLUCIÓN 5510 DEL 2013

7. ¿ En el proceso de un pago de licencia de paternidad por parte de la ADRES, cuales son los documento que deben presentar como aportante independiente?

RTA: 1. PRELIQUIDACIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL MODULO REX

2. COPIA DE LA CEDULA AMPLIADA AL 150%

3. RUT

4. CERTIFICADO DE NACIDO VIVO

5. CERTIFICACIÓN DE LA CUENTA BANCARIA ORIGINAL NO MAYOR

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

Calificación:

| |
|-----|
| 100 |
|-----|

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

A 30 DÍAS

8. ¿ Indique el paso a paso que se debe realizar para la anulación de una prestación económica a través del modulo rex ?

**RTA: CON EL NUMERO DE RADICADO QUE ARROJA LA PRELIQUIDACIÓN
SE DEBE REALIZAR EL INGRESO A TRAVÉS DEL MODULO REX -
PRESTACIONES ECONÓMICAS - ANULAR PRESTACIÓN ECONÓMICA -
SE DILIGENCIA EL FORMULARIO - DAR CLICK EN ANULAR REGISTRO**

9. ¿ De que manera se obtiene el certificado de aportes realizados ante la ADRES?

**RTA: LA RUTA PARA DESCARGAR CERTIFICADO DE APORTES SE
REALIZA A TRAVÉS DE LA PAGINA (WWW.ADRES.GOV.CO - TRAMITE
RÉGIMEN ESPECIAL / EXCEPTUADO - REX PAGO REX LUEGO DE
INGRESAR AL MODULO DAR CLICK EN LA PESTAÑA CERTIFICACIÓN -
CERTIFICACIÓN DE AFILIADO POR APORTANTE - SE INGRESAN
FECHAS Y DOCUMENTO DEL CIUDADANO**

RESPONSABLE: MANUEL ALEXANDER CONDE S.

CARGO: SUPERVISOR DE LA CAMPAÑA.

Calificación:

100

Diana Arango

| CONALCREDITOS (CONALCREDITOS) | | FORMATO DE REALIMENTACION | | | | | |
|--|----------------------------|--|--|------------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| | | Código: RG-MC-011 | Versión: 1 | | | | |
| | | Fecha: Agosto 31/18 | Página: 1 de 1 | | | | |
| PROCESO: | GESTION DEL CONTACT CENTER | | NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD: | | ALEJANDRO MORENO | | |
| CAMPAÑA: | ADRES | | | | | | |
| SUCURSAL: | CONALCREDITOS BOGOTA | | NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION | | ALEJANDRO MORENO | | |
| 1. TEMAS A TRATAR Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS | | | | | | | |
| NOMBRE RAC/COORDINADOR/SUPERVISOR | CARGO | OBSERVACION: críticas, fatales y no relevantes | COMPROMISO | FECHA DE COMPROMISO DD/MM/AA | FECHA DE VERIFICACION DD/MM/AA | FIRMA DEL RAC | FIRMA DEL COORDINADOR/SUPERVISOR |
| NORA SALCEDO | ASESORA | Se comunica la Sra. Natalia Cortés porque radicó una queja hace más de 15 días y le dijeron que tenía que comunicarse con los auditores, los remitió y le dijeron que los documentos tenían inconsistencia y se los iban a devolver, que ha pasado más de un mes y no tiene los documentos. Agente solicita CC 1098208816, CAS-25200M4K9F4, informa que está en proceso. Ciudadana pregunta cómo puede colocar una reclamación ante la entidad. Agente le recuerda cual es el proceso que puede generar para colocar la reclamación. Sra. Natalia pregunta qué pasa si el tiempo de respuesta no se cumple. Agente le informa que de igual manera debe esperar a que la entidad le de respuesta Ciudadana manifiesta que no es la respuesta que esperaba pero no importa, finaliza la llamada. /// Es importante que esté más segura al hablar, que brinde la respuesta sin titubeos. /// La entidad debe brindar una respuesta parcial para informar que el caso está en proceso de validación y que se demorarán más tiempo en dar una respuesta final, en caso de que el requerimiento no esté contestado, se puede escalar para ver que ha sucedido. | No comprometo hablar con Seguridad. Hacer el escalamiento correspondiente a los procesos, Verificación Validación con el área encargada | 22/07/2019 | CONSTANTE | <i>Nora Salcedo</i> | <i>Alejandro Moreno</i> |