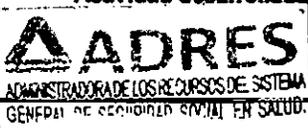


	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Version	01

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

Periodo del Informe de Actividades	Desde	01/06/2019	Hasta	30/06/2019
Adición y/o Prórroga				
Suspensión				
Cesión	MEDIO MAGNETICO			

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES*

Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
1 Agentes con puesto de trabajo Centro de contacto- Jornada Ordinaria - Tecnico Plata - 8 Unidades	 30 JUL 2019 Hora: _____ SUJETO A VERIFICACIÓN Agentes en Call center Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica	Una vez verificada la obligación se confirma que la campaña cuenta con 8 puestos de trabajo de acuerdo de la Programacion de la Malla de turnos mensual publicada 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.	N/A




 Radicado No: E11770300719123839E000029313000
 DEST: 11770 GEST FIN INT REM: DIANA MARCEL
 2019-07-30 12:38 Fol: 56 Anex: 1 Desc Anex: CD



PROCESO

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Código

GCON-F01

Formato

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO

Versión

01

2	Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria -General Plata - 1 Unidad	Agentes en Call center Programados en Malla Validadora	El PBX Nro. 4322760 de la sede ADRES es atendieron 724 llamadas por una agente encargada de orientar al ciudadano y realiza traslado de llamadas a las dependencias requeridas en el horario de 7am a 5 pm de Lunes a Viernes asi 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	En el mes de Junio se atendieron presencialmente 413 ciudadanos en el horario de 8 am a 4 pm. 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	N/A
4	Supervisor Operación Centro de contacto Jornada Ordinaria - Ampliada - 1 Unidad	Asignado Exclusivo en la entidad Prestadora del servicio	Como respaldo de la operación se cuenta con Supervisor asignado según orden de compra en la Entidad prestadora de servicio quien apoya la operación ante las solicitudes, sugerencias, apoyos y demás aspectos que se presenten en general ante la operación y que se requiera por parte de la ADRES.	N/A
5	Minuto IVR enrutadoir 10000 Minutos	Minutos Consumidos en el mes de Junio 2019	Para el mes de Junio 2019 se consumio un total de 4569 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 Junio 2019	N/A

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

6	<p>Contar con un esquema de Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación del servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio del Centro de Contacto operara con la calidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra</p>	<p>El Call center tiene disponible 2 (dos) agentes como apoyo del personal Back office capacitados quienes realizan reemplazos a las agentes del call center en eventos presentados por Permisos, Vacaciones y Calamidades Domésticas presentadas por los Agentes y asistentes de Front.</p>	<p>Durante el mes de Junio 2019 se contó con el personal Capacitado y Back office para apoyo telefónico y Presencial para eventuales ausencias de los agentes de la línea en permisos, incapacidades en el evento que se requiera.</p>	N/A
7	<p>Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera</p>	<p>Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la línea</p>	<p>Dinamicamente se dispone con IVRS informando los horarios de atención en la ADRES. Así mismo IVR de espera y de evaluación en atención y calificación de llamada</p>	N/A
8	<p>Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora. Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que haga parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vínculos a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor</p>	<p>Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación donde se tratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia, formación.</p>	<p>El área de Formación realizó el día 30 de Junio 2019 capacitación y evaluación sobre:</p> <p>Temas Misionales de la ADRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones por cobros coactivos. • Tipificación en CRM • Resolución Radicación Electrónica 	N/A
9	<p>Proporcionar a los Agentes, Supervisores, Capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitirán la grabación de información en dispositivos externos</p>	<p>Se cuenta con un software y demás elementos de apoyo a los agentes para la atención de los ciudadanos. No se ha requerido ningún desarrollo de adicional por parte de la ADRES</p>	<p>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.</p>	N/A

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

10	<p>Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo</p>	<p>Los agentes del call center y las asesoras presenciales en la ADRES cuentan con el Direccionamiento y Protocolo de atención a los Ciudadanos.</p>	<p>Los agentes cuentan con el apoyo en la pagina web del portafolio de servicios de la entidad</p> <p>https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOSCOLOS%20DE%20ATENCION%20C3%93N.pdf</p>	N/A
11	<p>Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora</p>	<p>Se cuenta con el proceso de Pretornos de información que permiten realizar la actualización de la información y procesos en los que se requiera</p>	<p>Mediante los pretornos se socializa información a los agentes del call center en temas puntuales como</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Notificaciones • Base de envíos por el Operador logístico 4-72. • Novedades en radiación ante la UT • Actualizaciones al CRM • Publicación Giro Previo <p>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	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>	N/A

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

13	Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Conalcenter da a conocer el informe del Plan de Bienestar en donde se relacionan los cronogramas de actividades y capacitaciones que tienen como fin el mejoramiento de las condiciones de bienestar, que favorezcan el desarrollo integral en el trabajo, propiciar condiciones que permitan el desarrollo de la creatividad, la participación de sus colaboradores, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad de su desempeño e identificación con el servicio de calidad que ofrece la entidad	Informe Plan de Bienestar Laboral	N/A
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 ;Misional de la ADRES correspondiente a cada uno de los pretornos enviados desde atención al Ciudadano	N/A
15	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento control y reporte de la calidad de las llamadas para cumplir esta función, el Proveedor debe asignar un líder de Calidad	Conalcenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del 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 rea 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 Junio del 2019 el Call center atendió mediante la línea 018000423737 un total de 5495 llamadas de los ciudadanos. Para el registro de Atenciones se cuenta con la Herramienta CRM herramienta de gestión de PQRS de la ADRES para el	N/A

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

			registro de peticiones Quejas y Reclamos y a su vez permite que desde la ADRES se realice en tiempo real consultas, seguimientos y trazabilidad de las atenciones atendidas y registradas por los agentes del Call center, y atención presencial.	
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 envías 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</p>	<p>Conalcenter cuenta con sus respectivos apoyos técnicos que soportan la operación y los agentes</p>	<p>Cumplio 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

	24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Acceso Configuration BOX : Herramienta que permite realizar en línea el Monitoreo, comportamiento y seguimiento a la Operación Telefonica 	 ConfigurationBOX -	
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	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 relacion 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 Junio 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.	<p>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.</p> <p>Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea</p>	<p>Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea</p> <p>NIVEL DE SERVICIO.....87.11 %</p> <p>NIVEL DE ATENCION.....95.38 %</p> <p>TMO.....0:08:09</p>	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 Linea 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	Se aplica Evaluacion a los agentes de Call center y agentes atención presencial	En el mes de Junio 2019 se llevo acabo por parte del área de Formacion Evaluacion de Ortografia	N/A

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

	al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación			
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 Evaluacion del mes de Junio 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	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	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	Acceso de los agentes a la información Misionales de la ADRES Pagina web SGD Base 4-72	N/A

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

		correspondiente a los temas Misionales de la ADRES	Pretumos	
--	--	--	----------	--

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



MARTHA LIGH SERNA PULIDO
Fecha: 29/07/2019

BALANCE ECONÓMICO

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
\$ 505.786.831.26	\$ 307.596.175	\$ 44.663.396.00	\$ 11.275.597	\$ 142.250.166.26

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEIS CIENTOS SESENTA Y TRES MIL TRECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL PESOS (\$ \$ 44.663.396.00)

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	Version	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. BCNC00705 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.
---------------	---

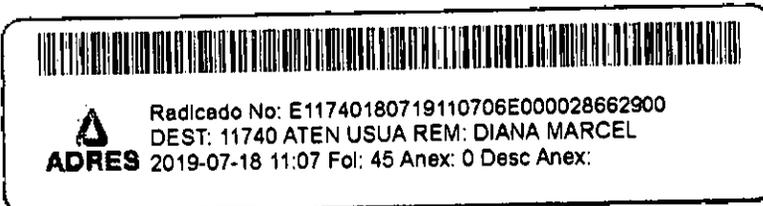
En constancia, firmo:



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

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 29/07/2019

Bogotá D.C., 18 de julio de 2019.



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

Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:

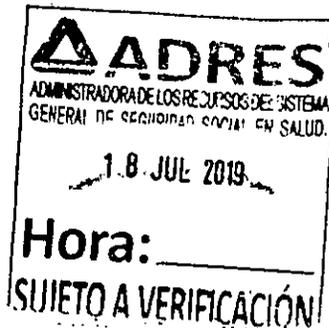
Por medio de la presente hacemos entrega de los siguientes documentos para su respectivo trámite:

- Factura No. BCNC00705
- Informe de gestión
- Parafiscales

Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,


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





RECAUDO Y ADMINISTRACION, DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN

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

FACTURA DE VENTA

No. BCNC00705

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FECHA: BOGOTA Julio, 13 de 2019 GRANDES CONTRIBUYENTES RES 012635 14DIC 2018
SEÑORES: ADRES NIT. 901037916 - 1
DIRECCION: AV CL 26 69 76 TORRE 1 P 17 EDF TEL: 4322760
CIUDAD: BOGOTA D.C.

CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596 JUN - 2019 SERV CALL CENTER ORD.32388	37,532,266.00
240806 IVA, 19%	7,131,130.00

SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y TRES M IL TRES CIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE.	SUB-TOTAL. 37,532,266.00
	I.V.A 7,131,130.00
	R FTE 0.00
	RETE IVA 0.00
	R ICA 0.00
	R CREE 0.60% 0.00
	TOTAL \$ 44,663,396.00

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

FIRMA

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

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

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

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

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



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 32388 de octubre 2018

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

INFORME JUNIO DE 2019

Bogotá, julio de 2019



INDICE

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



INTRODUCCIÓN

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

PASION POR LO QUE HACEMOS

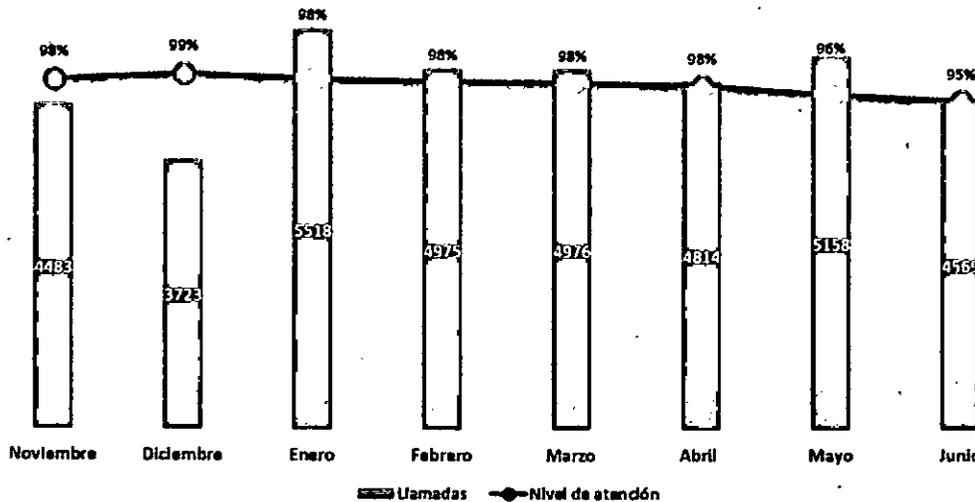
- ✓ Informe general del total de atenciones
- ✓ Informe atenciones telefónicas totales
- ✓ Informe atenciones telefónicas clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe atenciones personales totales
- ✓ Informe atenciones personales clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe encuesta



1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se observa que para junio línea presenta una variación del 13,89% con respecto al ingreso de llamadas del 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.

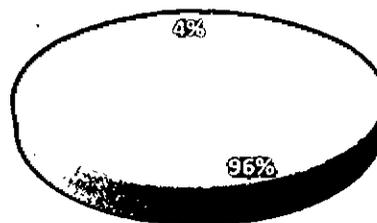
HISTÓRICO DE LLAMADAS



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de junio de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 4.358 llamadas con el ciudadano y 211 fueron abandonadas, para un total de 4.569 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 08, 22 y 29 de junio, comportamiento atípico de la línea, igualmente en los niveles de atención se tienen un cumplimiento del 95.3% el acuerdo marco.

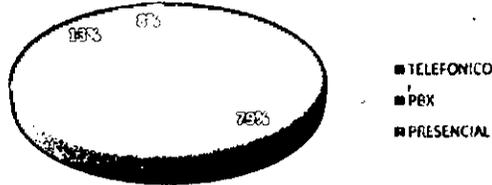
Fecha	Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
2019-06-01	Sabado	37	33	30	4	✓ 81,08%	✗ 89,19%	10,81%	0:06:18
2019-06-04	Martes	284	277	252	7	✓ 88,73%	✓ 97,54%	2,46%	0:08:19
2019-06-05	Miercoles	245	233	208	12	✓ 84,90%	✓ 95,10%	4,90%	0:08:35
2019-06-06	Jueves	254	242	212	12	✓ 83,46%	✓ 95,28%	4,72%	0:08:59
2019-06-07	Viernes	190	188	181	2	✓ 95,26%	✓ 98,95%	1,05%	0:08:33
2019-06-08	Sabado	41	33	24	8	✗ 58,54%	✗ 80,49%	19,51%	0:06:53
2019-06-10	Lunes	276	274	251	2	✓ 90,94%	✓ 99,28%	0,72%	0:07:51
2019-06-11	Martes	277	271	251	6	✓ 90,61%	✓ 97,83%	2,17%	0:07:53
2019-06-12	Miercoles	231	227	223	4	✓ 96,54%	✓ 98,27%	1,73%	0:08:08
2019-06-13	Jueves	234	228	217	6	✓ 92,74%	✓ 97,44%	2,56%	0:08:33
2019-06-14	Viernes	233	223	207	10	✓ 88,84%	✓ 95,71%	4,29%	0:06:58
2019-06-15	Sabado	32	28	26	4	✓ 81,25%	✗ 87,50%	12,50%	0:07:59
2019-06-17	Lunes	291	276	248	15	✓ 85,22%	✓ 94,85%	5,15%	0:08:08
2019-06-18	Martes	243	227	193	16	○ 79,42%	○ 93,42%	6,58%	0:07:48
2019-06-19	Miercoles	224	223	219	1	✓ 97,77%	✓ 99,55%	-0,45%	0:08:27
2019-06-20	Jueves	224	219	207	5	✓ 92,41%	✓ 97,77%	2,23%	0:09:17
2019-06-21	Viernes	208	189	155	19	○ 74,52%	✗ 90,87%	9,13%	0:07:46
2019-06-22	Sabado	31	26	19	5	✗ 61,29%	✗ 83,87%	16,13%	0:06:09
2019-06-25	Martes	313	306	268	7	✓ 85,62%	✓ 97,76%	2,24%	0:07:40
2019-06-26	Miercoles	186	181	167	5	✓ 89,78%	✓ 97,31%	2,69%	0:07:26
2019-06-27	Jueves	240	237	227	3	✓ 94,58%	✓ 98,75%	1,25%	0:08:31
2019-06-28	Viernes	200	195	189	5	✓ 94,50%	✓ 97,50%	2,50%	0:08:29
2019-06-29	Sabado	75	22	6	53	✗ 8,00%	✗ 29,33%	70,67%	0:08:25
Total		4.569	4.358	3.980	211	✓ 87,11%	✓ 95,38%	4,62%	0:08:09

3. INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En junio tenemos 5.495 registros tipificados de los cuales el 78,39% (4.358) corresponden a llamadas ingresadas al centro de contacto, un 14,13% (724) a llamadas ingresadas al PBX de la entidad y 7,48% (413) orientaciones por medio de atención personalizada.

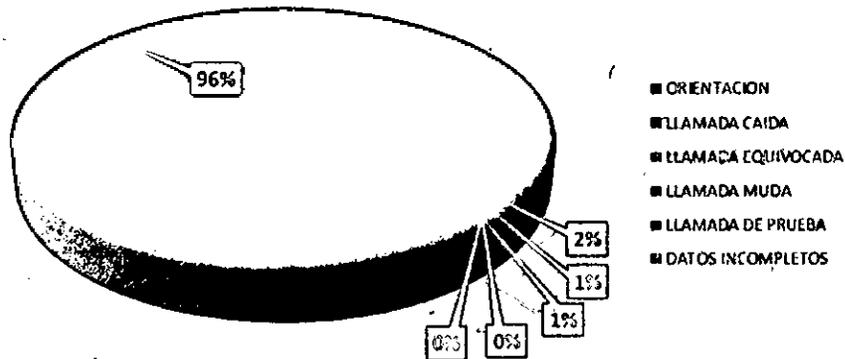


TOTAL DE TKT CREADOS



De las 4.358 llamadas recibidas por el centro de contacto se evidencia que el 3,56% corresponde a 150 llamadas no gestionables y el 96,44% son peticiones gestionadas por los agentes especializados de la línea de atención de la entidad.

GESTIÓN



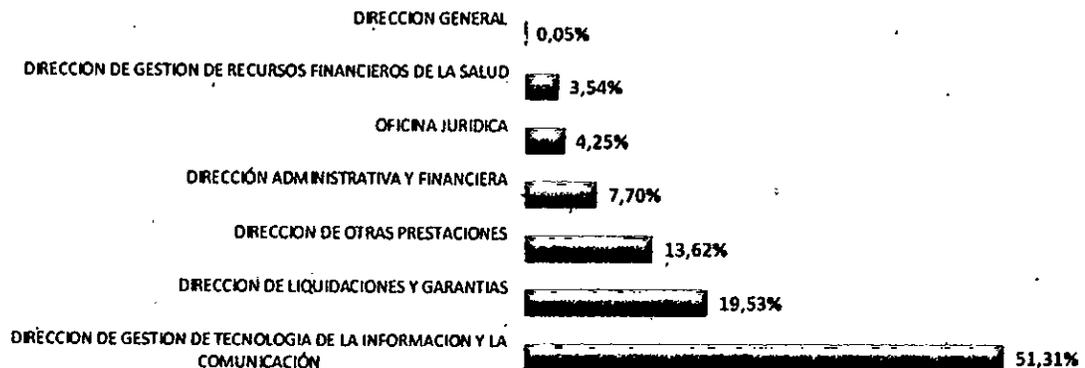
TIPO DE CONSULTA EN PETICIÓN

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 51,31% y 2.159 interacciones, **DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS** con el 19,53% y 822 interacciones, en tercer lugar la opción de **DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES** con el 13,62 y 573 interacciones, cabe resaltar que la tipificación (llamadas de Prueba, Fallidas, Equivocadas y Colgadas) no se incluye en un puesto preferencial ya que no corresponde al objeto del contrato.



TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	2159	51,31%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	822	19,53%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	573	13,62%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	324	7,70%
OFICINA JURIDICA	179	4,25%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	149	3,54%
DIRECCION GENERAL	2	0,05%
Total general	4208	100%

TIPO DE CONSULTA



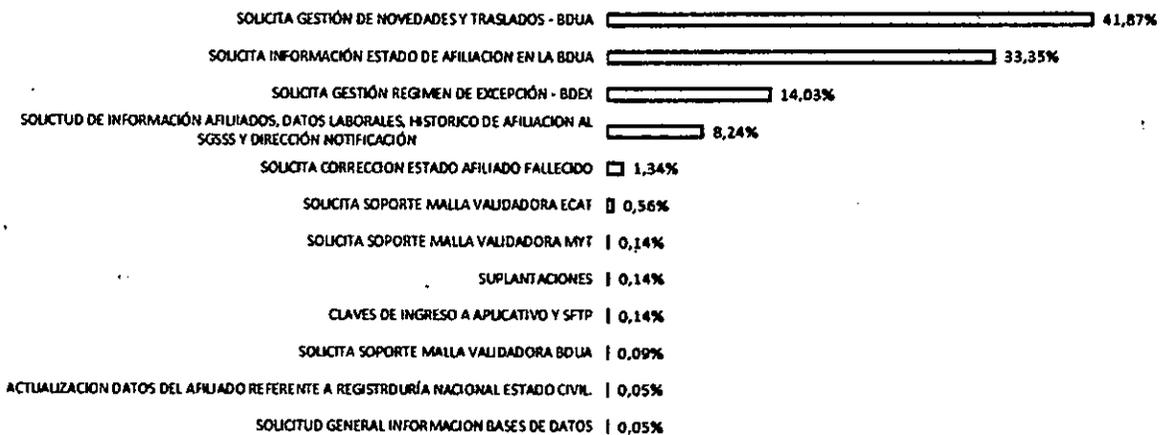
3.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

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 41,87% seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA** con un 33,35%



DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	904	41,87%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	720	33,35%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	303	14,03%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	178	8,24%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	29	1,34%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	12	0,56%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	3	0,14%
SUPLANTACIONES	3	0,14%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT	3	0,14%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	2	0,09%
SOLICITUD GENERAL INFORMACION BASES DE DATOS	1	0,05%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	1	0,05%
Total general	2159	100%

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



3.2. DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
REGIMEN DE EXCEPCION	546	66,4%
COMPENSACION	237	28,8%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	38	4,6%
REINTEGRO DE RECURSOS APROPIADOS O RECONOCIDOS SIN JUSTA CAUSA	1	0,1%
Total general	822	100%

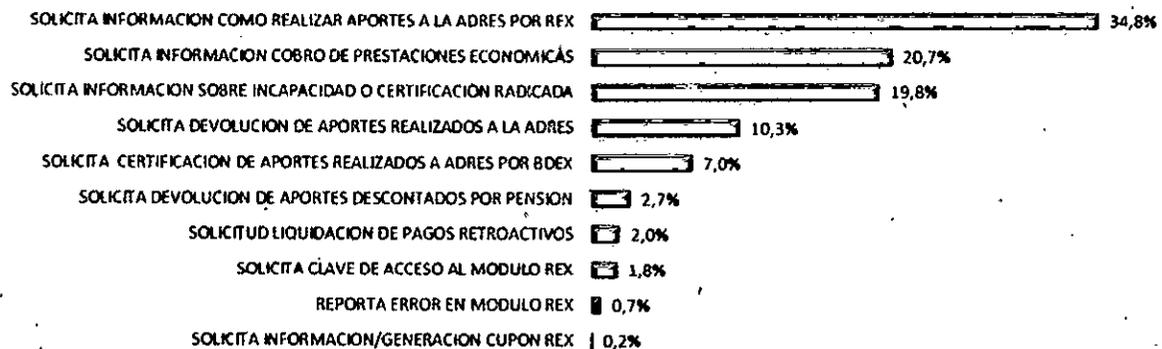
La consulta más alta está en **RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN** con un 66,42%

3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de junio el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 34,8% y 190 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS** con el 20,7% y 113 interacciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICA** con una participación de 19,8% y 108 interacciones.

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	190	34,8%
SOLICITA INFORMACION COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	113	20,7%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	108	19,8%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	56	10,3%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	38	7,0%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	15	2,7%
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	11	2,0%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	10	1,8%
REPORTA ERROR EN MODULO REX	4	0,7%
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	1	0,2%
Total general	546	100%

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



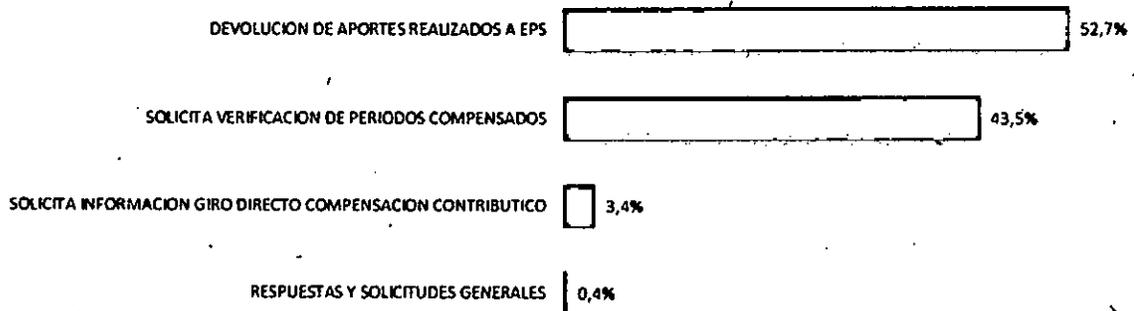
3.2.2. Compensación

En el mes de junio el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 52,7% y 125 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 43,5% y 103 interacciones.



COMPENSACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	125	52,7%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	103	43,5%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTICO	8	3,4%
RESPUESTAS Y SOLICITUDES GENERALES	1	0,4%
Total general	237	100%

COMPENSACIÓN



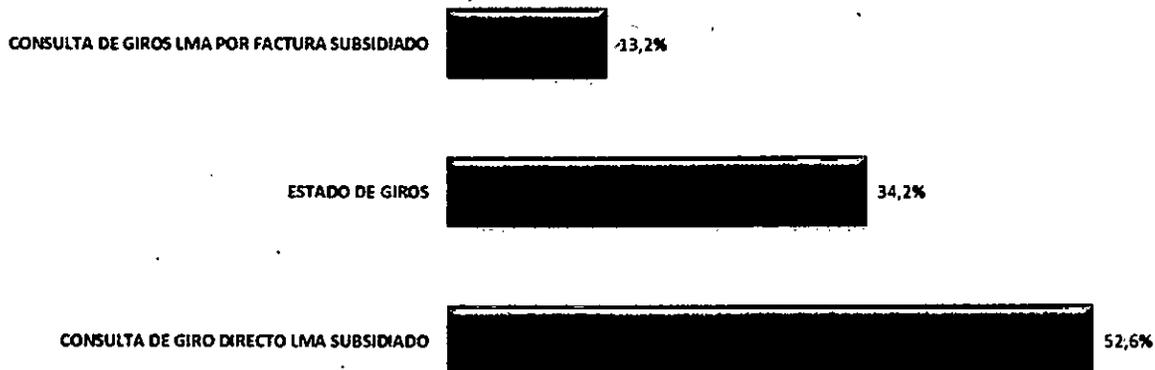
3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado

En el mes de junio el mayor porcentaje de consulta fue **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 52,6% y 20 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 34,2% y 13 participaciones.

PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	20	52,6%
ESTADO DE GIROS	13	34,2%
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	5	13,2%
Total general	38	100%



PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO



3.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99.65% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

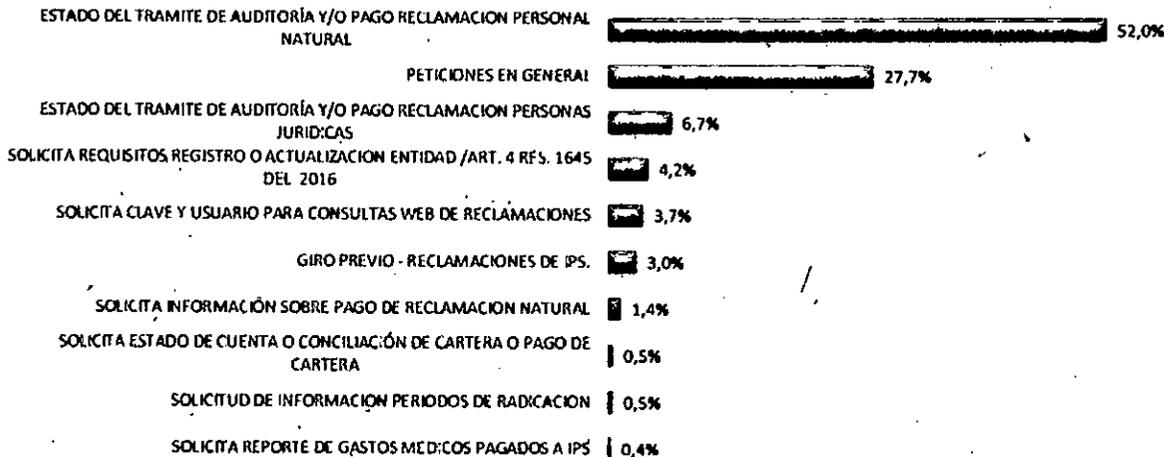
3.3.1. Reclamaciones

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL** con el 52,0% (297), seguido de **PETICIONES GENERALES** con participación del 27,7%. (158)



DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	297	52,0%
PETICIONES EN GENERAL	158	27,7%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAS JURIDICAS	38	6,7%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	24	4,2%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	21	3,7%
GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS.	17	3,0%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	8	1,4%
SOLICITUD DE INFORMACION PERIODOS DE RADICACION	3	0,5%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	3	0,5%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	2	0,4%
Total general	571	100%

DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



3.3.2. Recobros

En el mes de junio se presentaron 2 consultas por este ítem.

PROCESO INTEGRAL RÉIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE RECOBROS (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES)	1	50,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	1	50,0%
Total general	2	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 junio solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **TRASLADO POR COMPETENCIA** con el 56,4% (31) seguido de **RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO** con participación del 25,5% (14).

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
TRASLADO POR COMPETENCIA	31	56,4%
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	14	25,5%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	10	18,2%
Total general	55	100%

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

TRASLADO POR COMPETENCIA 56,4%

RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PQRSO FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO 25,5%

INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS 18,2%

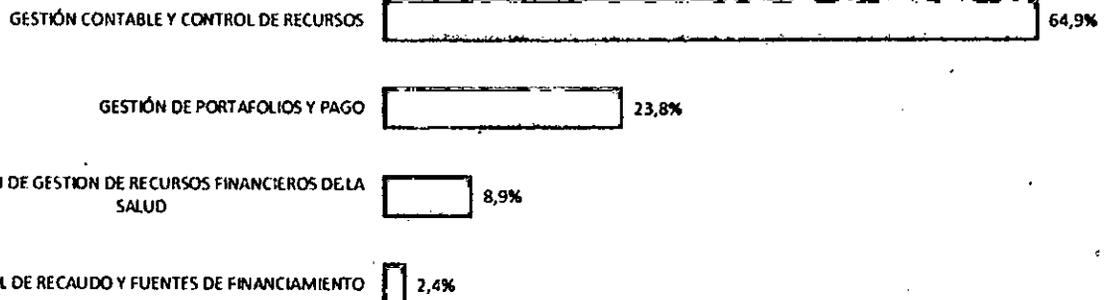
3.5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 64,9% con un total de interacciones de (109) seguido del **GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO** con una participación del 23,8% correspondiente a (40) interacciones.



DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	109	64,9%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	40	23,8%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	15	8,9%
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	4	2,4%
Total general	168	100%

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



3.5.1. Gestión contable y control de recursos.

La solicitud más alta es **CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS** con un 64,2 %

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	68	93,2%
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS	3	4,1%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	2	2,7%
Total general	73	100%

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

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



GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	55	96,5%
REPROGRAMACION DE PAGOS	2	3,5%
Total general	57	100%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	14	93,3%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	1	6,7%
Total general	15	100%

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
RENTAS TERRITORIALES	2	50,0%
OTROS-ENTIDADES/ NORMATIVIDAD/	2	50,0%
Total general	4	100%

3.6. OFICINA JURÍDICA

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **PROCESOS DE REPETICIÓN** con un 72,1% con un total de interacciones de (129) seguido del **GRUPO DE NOTIFICACIONES** con una participación del 27,4% correspondiente a (49) interacciones.

OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PROCESOS DE REPETICIÓN	129	72,1%
GRUPO NOTIFICACIONES	49	27,4%
DEFENSA JUDICIAL	1	0,6%
Total general	179	100%

3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **ACUERDOS DE PAGO** con un 83,7% con 108 interacciones.

PROCESOS DE REPETICIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ACUERDOS DE PAGO	108	83,7%
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO	21	16,3%
Total general	129	100%



PROCESOS DE REPETICIÓN

SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO 16,3%

ACUERDOS DE PAGO 83,7%

GRUPO NOTIFICACIONES	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
NOTIFICACION DE RESOLUCIÓN	49	100,0%
Total general	49	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)

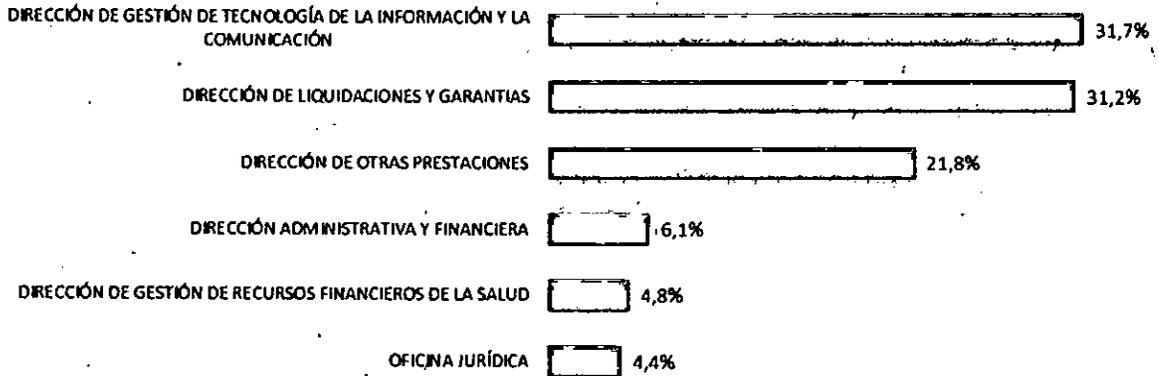
Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de junio el 7,48% de estas consultas corresponden al canal de atención personalizada equivalentes a 413 ORIENTACIONES tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.



TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	131	31,7%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	129	31,2%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	90	21,8%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	6,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	20	4,8%
OFICINA JURÍDICA	18	4,4%
Total general	413	100%

De las consultas realizadas por el canal presencial el 37,7% con 131 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 31,2% y 129 interacciones.

TIPO DE CONSULTA

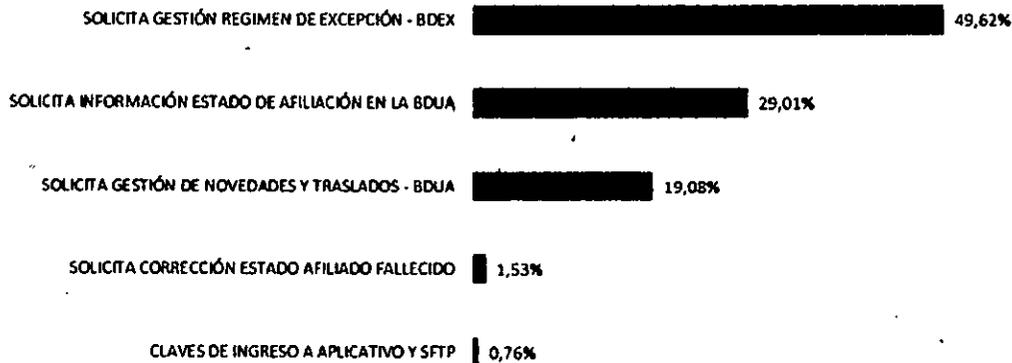


4.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

DIRECCION DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	65	49,62%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	38	29,01%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	25	19,08%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	2	1,53%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	1	0,76%
Total general	131	100%

En el mes de junio el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN -BDEX** con una participación del 49,62% y 65 atenciones personalizadas **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA** con una participación de 29,01% y 38 atenciones personalizadas.

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



4.2. DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS

DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN	104	80,62%
COMPENSACIÓN	23	17,83%
PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO	2	1,55%
Total general	129	100%

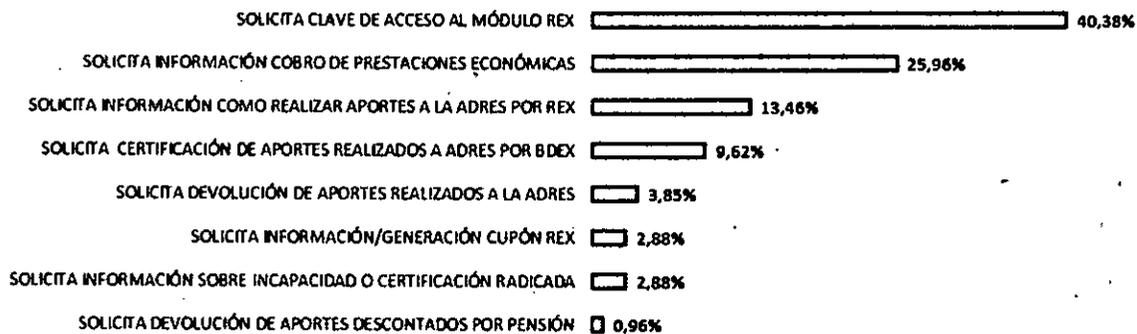


4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de junio la mayor solicitud fue referente al RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS** con participación del 29,58% y 21 interacciones. Seguida de **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con 22 interacciones y participación del 30,99%.

REGIMEN DE EXCEPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MÓDULO REX	42	40,38%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	27	25,96%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	14	13,46%
SOLICITA CERTIFICACIÓN DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	10	9,62%
SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	4	3,85%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACIÓN RADICADA	3	2,88%
SOLICITA INFORMACIÓN/GENERACIÓN CUPÓN REX	3	2,88%
SOLICITA DEVOLUCIÓN DE APORTES DESCONTADOS POR PENSIÓN	1	0,96%
Total general	104	100%

RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



4.2.2. Compensación.

En el mes de junio la mayor consulta en atención personalizada fue **SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación de las 44,44% y 12 atenciones seguido por **DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS** con 11 atenciones y participación del 40,74%.

COMPENSACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS	14	60,87%
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	8	34,78%
SOLICITA INFORMACIÓN GIRO DIRECTO COMPENSACIÓN CONTRIBUTIVO	1	4,35%
Total general	23	100%



COMPENSACIÓN

SOLICITA VERIFICACIÓN DE PERIODOS COMPENSADOS 60,87%

DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS 34,78%

SOLICITA INFORMACIÓN GIRO DIRECTO COMPENSACIÓN CONTRIBUTIVO 4,35%

4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de junio en el régimen subsidiado se realizaron 2 atenciones personalizadas correspondiente a **CONSULTA DE GIRO DIRECTO A LIMA SUBSIDIADO**

PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LIMA SUBSIDIADO	2	100,00%
Total general	2	100%

4.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

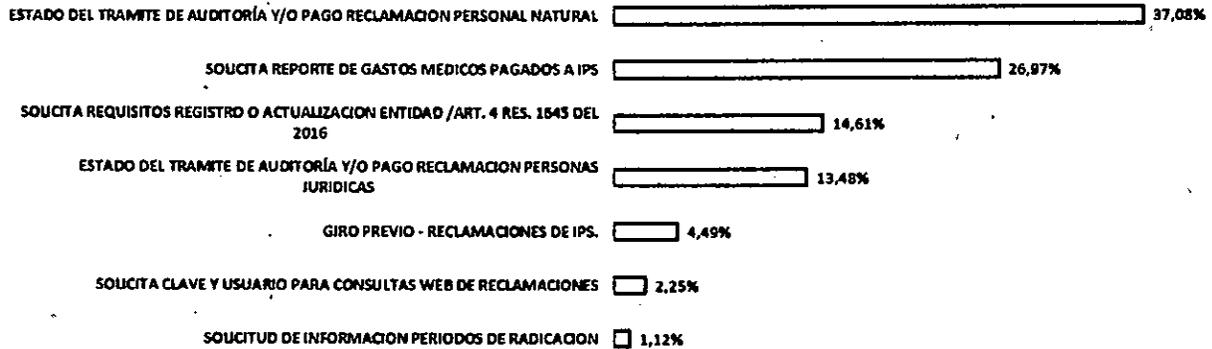
4.3.1. reclamaciones

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL** con 33 atenciones y 37,08% de participación, seguido de **SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS** con 24 atenciones y 26,97% de participación, seguido del **SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACIÓN ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016** con 13 atenciones personalizadas y una participación del 14,61%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	33	37,08%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MÉDICOS PAGADOS A IPS	24	26,97%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACIÓN ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	13	14,61%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	12	13,48%
GIRO PREVIO - RECLAMACIONES DE IPS.	4	4,49%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	2	2,25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PERIODOS DE RADICACIÓN	1	1,12%
Total general	89	100%



DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



4.3.2. recobros

se maneja 1 registros de recobros en **PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO**

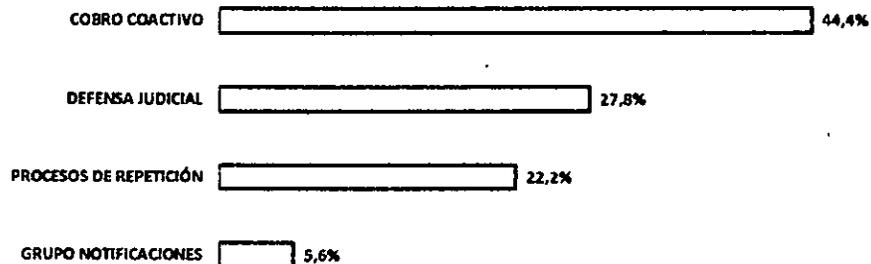
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	1	100,00%
Total general	1	100%

4.4. OFICINA JURÍDICA

Por oficina jurídica se tipificaron 4 sub-motivos así:

OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
COBRO COACTIVO	8	44,4%
DEFENSA JUDICIAL	5	27,8%
PROCESOS DE REPETICIÓN	4	22,2%
GRUPO NOTIFICACIONES	1	5,6%
Total general	18	100%

OFICINA JURÍDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)



4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Encontramos 2 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PORSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO	24	96,0%
TRASLADO POR COMPETENCIA	1	4,0%
Total general	25	100%

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

RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES PORSD FORMULARIO WEB y CORREO ELECTRÓNICO 96,0%

TRASLADO POR COMPETENCIA 4,0%

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 65,0 %.

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	13	65,0%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	5	25,0%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	2	10,0%
Total general	20	100%

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

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS 65,0%

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO 25,0%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD 10,0%



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

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS – RC / RS	8	61,5%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	5	38,5%
Total general	13	100%

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 5 consultas de **PAGOS REALIZADO POR ADRES.**

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
IDENTIFICACIÓN PAGOS REALIZADOS POR ADRES	5	100,0%
Total general	5	100%

Para el ítem relacionado a continuación se presentaron 2 consultas de **OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD.**

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
OTROS TEMAS / CERTIFICADOS DE INEMBARGABILIDAD	2	100,0%
Total general	2	100%

5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTIÓN CONMUTADOR)

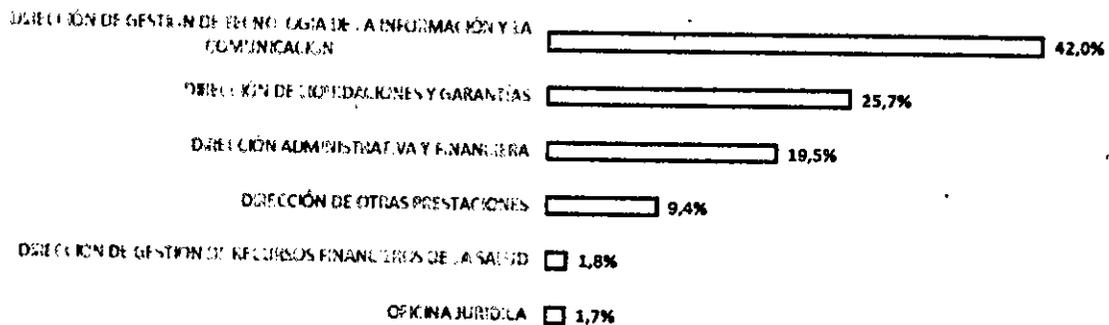
Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de junio el 14,13% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 724 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	304	42,0%
DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTÍAS	186	25,7%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	141	19,5%
DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES	68	9,4%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	13	1,8%
OFICINA JURÍDICA	12	1,7%
Total general	724	100%



De las consultas realizadas por el canal PBX, DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN con el 42,0% y 304 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a OFICINA JURÍDICA con 12 interacción y participación del 1,7%.

TIPO DE CONSULTA



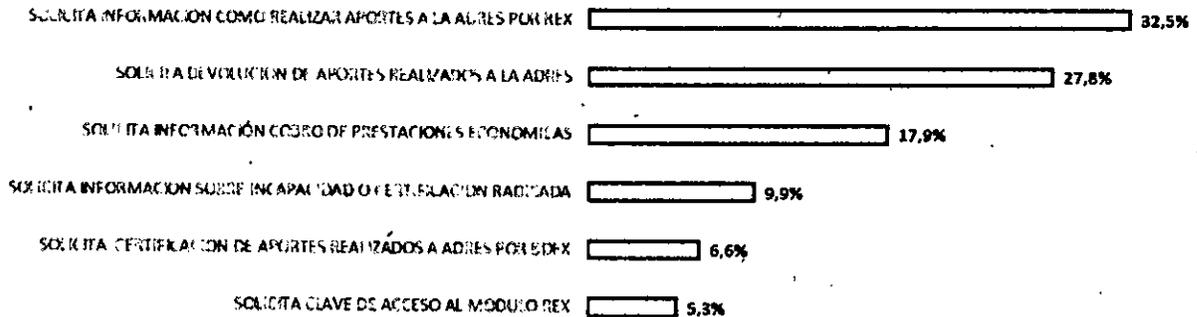
5.1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

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 267 interacciones y 87,8% de participación.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA	267	87,8%
ACTUALIZACIÓN DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	17	5,6%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	4	1,3%
SOLICITA CORRECCIÓN ESTADO AFILIADO FALLECIDO	4	1,3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTÓRICO DE AFILIACIÓN AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	4	1,3%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	3	1,0%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	3	1,0%
SOLICITUD GENERAL INFORMACIÓN BASES DE DATOS PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	1	0,3%
	1	0,3%
Total general	304	100%



RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN



5.2.2. Proceso integral régimen subsidiado.

Se manejan 8 casos de **ESTADOS DE GIROS** el cual representa el 72,7%, seguido de **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con una participación del 27,3% con 3 iteraciones.

PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ESTADO DE GIROS	8	72,7%
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	3	27,3%
Total general	11	100%

5.2.3. Compensación.

Se manejan 24 caso de compensación.

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

5.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

5.3.1. Reclamaciones

En el mes de junio 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
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL NATURAL	44	64,7%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	11	16,2%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACIÓN NATURAL	10	14,7%
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAS JURÍDICAS	3	4,4%
Total general	68	100%



5.5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En esta consulta se cuenta con 2 sub-tipificaciones donde la **GESTIÓN CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS** tiene una participación del 53,8 % seguida de **GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO** con una participación del 46,2% con 6 iteraciones.

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	7	53,8%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	6	46,2%
Total general	13	100%

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

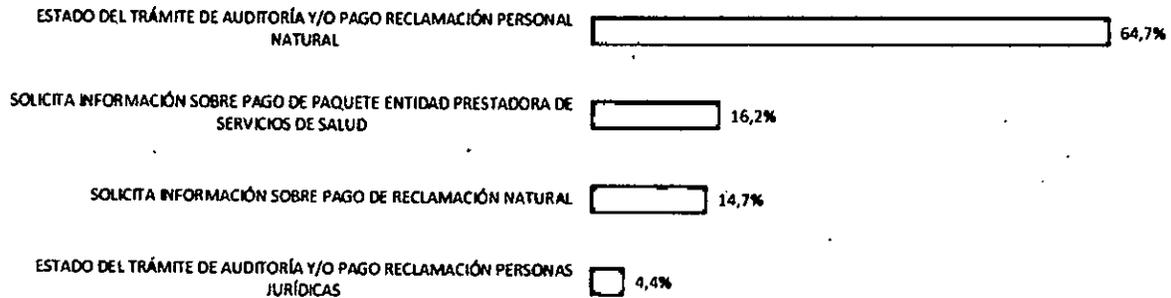
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACIÓN DE LA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CREACIÓN DE TERCEROS EN EL SISTEMA	4	57,1%
CERTIFICACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS - RC / RS	2	28,6%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	1	14,3%
Total general	7	100%

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

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



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 138 iteraciones y participación del 100%

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS	138	100,0%
Total general	138	100%

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

INFORMACIÓN GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELÉFONOS

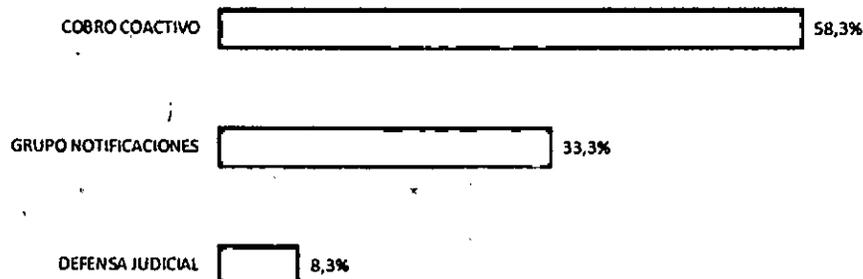


5.6. OFICINA JURÍDICA

Todas las iteracciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **COBRO COACTIVO** con 7 iteracciones y un 58,3% y **GRUPO NOTIFICACIONES** con 4 iteracciones y 33,3% de participación.

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
COBRO COACTIVO	7	58,3%
GRUPO NOTIFICACIONES	4	33,3%
DEFENSA JUDICIAL	1	8,3%
Total general	12	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

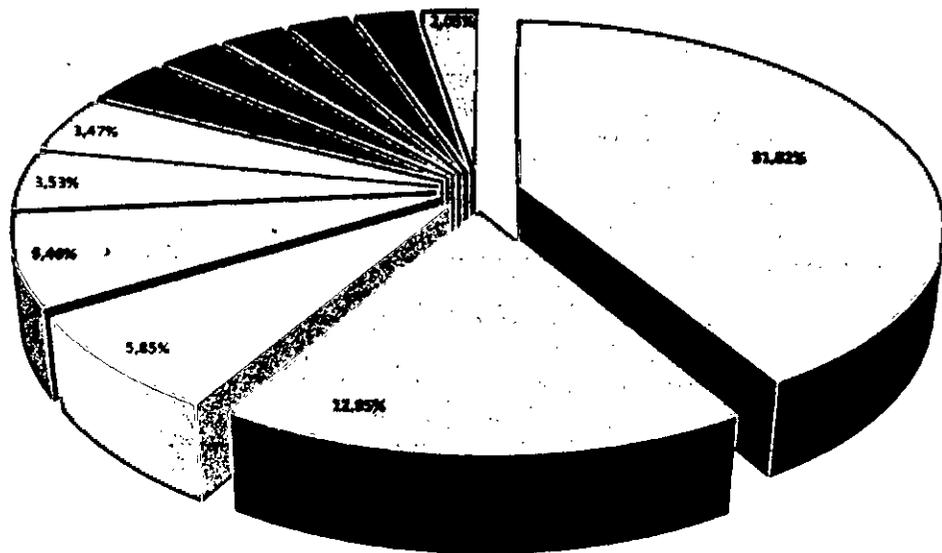
En el siguiente cuadro se muestra el número de atenciones realizadas a usuarios de acuerdo con el departamento indicado en la gestión, incluyendo las tipificaciones realizadas en punto presencial y PBX, resaltando que no se incluyen las tipificaciones LLAMADAS NO EFECTIVAS (llamadas de Prueba, Fallidas, 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 31,82% y 1.614 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 12,95% y 657 interacciones, y el departamento con menos participación fue Guainía con 1 consulta teniendo como participación el 0,02%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
BOGOTA D.C.	1614	31,82%
ANTIOQUIA	657	12,95%
VALLE	379	7,47%
ATLANTICO	297	5,85%
SANTANDER	277	5,46%
CUNDINAMARCA	179	3,53%
BOLIVAR	176	3,47%
CORDOBA	146	2,88%
NORTE DE SANTANDER	117	2,31%
CESAR	116	2,29%
NARINO	111	2,19%
MAGDALENA	108	2,13%
META	104	2,05%
TOLIMA	97	1,91%
HUILA	88	1,73%
RISARALDA	83	1,64%
BOYACA	73	1,44%
SUCRE	72	1,42%
CAUCA	62	1,22%
CALDAS	52	1,03%
CASANARE	52	1,03%
LA GUAJIRA	47	0,93%
QUINDIO	46	0,91%
CAQUETA	41	0,81%
PUTUMAYO	24	0,47%
CHOCO	16	0,32%
ARAUCA	13	0,26%
GUAVIARE	11	0,22%
AMAZONAS	7	0,14%
SAN ANDRES	4	0,08%
VICHADA	3	0,06%
GUAINIA	1	0,02%
Total general	5073	100%



ORIGEN



- BOGOTA D.C.
- ANTIOQUIA
- ATLANTICO
- SANTANDER
- CUNDINAMARCA
- BOLIVAR
- CORDOBA
- NORTE DE SANTANDER
- CESAR
- MARINO
- MAGDALENA
- META

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

7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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

En el mes de junio se atendieron 4.358 llamadas de las cuales 1.928 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 44,24%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 917 para una participación del 47,6%
- ✓ Encuestas incompletas 88 para una participación del 4,6%
- ✓ Encuestas Abandonadas 923 para una participación del 47,9%. (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?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
SIN CALIFICACIÓN	923
MUY SATISFECHO	770
SATISFECHO	106
REGULAR	20
INSATISFECHO	15
MUY INSATISFECHO	94
Total general	1928

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

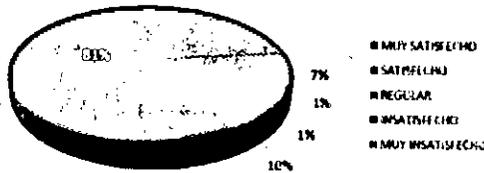


❖ **Pregunta 2**

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
SIN CALIFICACIÓN	992
MUY SATISFECHO	761
SATISFECHO	61
REGULAR	10
INSATISFECHO	13
MUY INSATISFECHO	91
Total general	1928

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



❖ **Pregunta 3**

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
SIN CALIFICACIÓN	1011
MUY SATISFECHO	732
SATISFECHO	71
REGULAR	22
INSATISFECHO	17
MUY INSATISFECHO	75
Total general	1928

¿LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA Y SATISFATORIA?



8. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

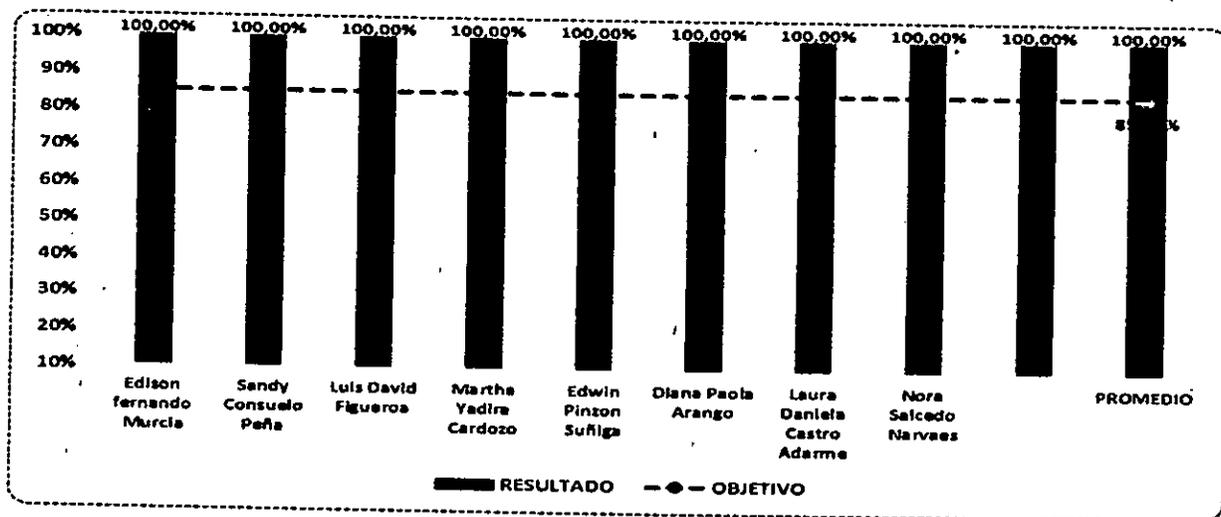
Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación, para el mes de abril se trataron el siguiente tema:

- Manejo de clientes

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

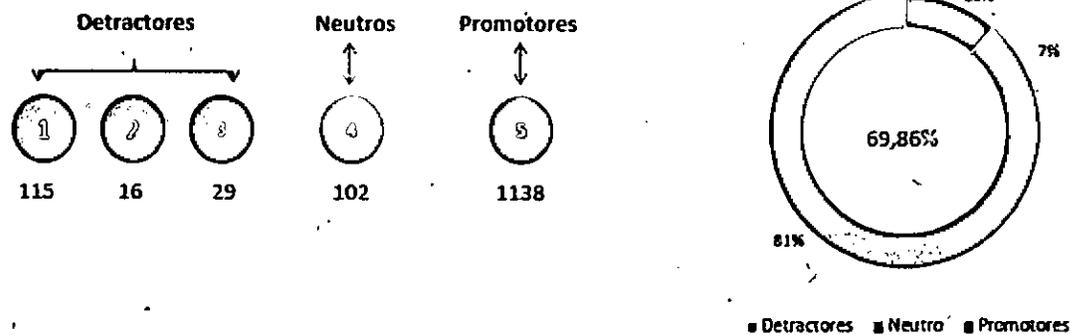
9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

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



10. SEGUIMIENTO AGENTES

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



El NPS de junio incremento al 69,86% la meta según los estándares mundiales en servicio al cliente es estar siempre sobre el 65%, para julio seguiremos trabajando para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Nombre Completo	Abril			Mayo			Junio		
	Cant. Llamadas	TMO	% NPS	Cant. Llamadas	TMO	% NPS	Cant. Llamadas	TMO	% NPS
Diana Paola Arango Guevara	572	0:07:48	67,60%	600	0:08:17	71,96%	513	0:08:26	77,91%
Edinson Fernando Murcia Lopez	605	0:07:30	64,47%	643	0:09:02	69,05%	535	0:08:04	70,62%
Edwin Pinzon Zufiga	554	0:07:37	69,19%	628	0:07:39	59,70%	564	0:07:43	67,18%
Laura Daniela Castro Adarme	624	0:06:34	69,19%	670	0:07:55	69,90%	553	0:08:11	75,41%
Luis David Figueroa Londono	569	0:07:39	73,91%	655	0:08:10	67,57%	530	0:08:03	69,15%
Martha Yadira Cardozo Avella	575	0:08:02	48,19%	662	0:07:34	52,05%	587	0:07:44	62,50%
Nora Candelaria Salcedo Narvaez	582	0:07:33	52,87%	605	0:08:54	61,62%	484	0:09:52	63,78%
Sandy Consuelo Pena Dominguez	616	0:07:23	61,08%	702	0:07:34	56,49%	582	0:08:25	70,63%

- Se evidencia una mejora significativa en el NPS de la agente Martha Cardozo el tiene un incremento de 10,45% 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 junio 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:

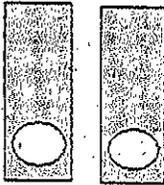
Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas

ASISTENTE POR TIPO DE SERVICIOS

Diana Marcela Gutiérrez G.

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 Champagná
Teléfono : 556 6999 Fax : 514 1181
mail : secontri@emcali.net.co

A QUIEN INTERESE:

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

En constancia, se firma en Cali a los nueve (09) días del mes de Julio 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:

①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯

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 *****

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 3 días del mes de Mayo 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**



12503-T

**LIBIA
RODRIGUEZ MOYA
C.C. 21.1850.057
RESOLUCION INSCRIPCION 658-T FECHA 2-V-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA**

Presidente

00019313

09/84-20807

09/84-20807

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.

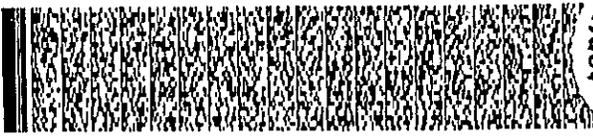
REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANIA
31.850.097
 NUMERO
RODRIGUEZ MOYA
 APELLIDOS
LIBIA
 NOMBRES
 FIRMA



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



REGISTRO NACIONAL
 ALMAZARÁN LOPEZ
 Autenticación Biométrica

A-3100100-65 123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A 02 161394306

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - ZOO 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	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-06	2019-07	467624105	8494434163	E	2019/07/16	2019/07/09	BAJOCOLOMBIA	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
COMPANDI	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
NUOVA 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

REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACION

Tipo de Capacitación: Presencial Institución: INTEC
 Titulo de Capacitación: Manejo de...
 Temas tratados: ...
 Nombre del Capacitador: ...
 Fecha: 16 de Mayo 2022 Lugar: INTEC

PARTICIPANTES		PAG ()		
APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	CARTELA	FIRMA
1. <u>...</u>	<u>Alexander</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
2. <u>...</u>	<u>Angie</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
3. <u>...</u>	<u>Angie</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
4. <u>...</u>	<u>Carolina</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
5. <u>...</u>	<u>Martha</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
6. <u>...</u>	<u>Edison</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
7. <u>...</u>	<u>Dora</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
8. <u>...</u>	<u>Sandy</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
9. <u>...</u>	<u>Edwin</u>	<u>Agente</u>	<u>ADRES</u>	<u>[Signature]</u>
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

RESPONSABLE: Janet A. Conza S CARGO: Supervisor