

Bogotá D.C., 10 de junio de 2019.



Señores.

ADRES

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

BIOMAS

Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:

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

RAZÓN POR LO QUE HACEMOS

- Factura No. BCNC00601
- Informe de gestión
- Evaluaciones de formación
- CD de llamadas
- Parafiscales



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,

CONALCREDITOS
TEL. 800.219.668 - 3

DIANA MARCELA GUTIÉRREZ GÓMEZ

Gerente Sucursal Bogotá

Tel. (1) 7454040 Ext. 106 – 178

Calle 98 # 70 – 91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra

gerenciabogota@conalcreditos.com.co





RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN

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

FACTURA DE VENTA

No. BCNC00601

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FECHA: BOGOTA Junio, 05 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 MAY - 2019 SERV CALL CENTER ORD 32388	37,533,524.00
240806 IVA, 19%	7,131,369.00

SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS M/CTE.	SUB-TOTAL	37,533,524.00
AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR	I.V.A	7,131,369.00
IMPRESO POR CONALCREDITOS SAS SOFTWARE NOVASOFT	R FTE	0.00
AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	RETE IVA	0.00
RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016	R ICA	0.00
	R CREE 0.60%	0.00
	TOTAL \$	44,664,893.00

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

CONALCREDITOS
NIT. 800219668-3

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.”

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

INFORME MAYO DE 2019

Bogotá, junio 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. Oficina Jurídica	27
5.6. Oficina asesora de planeación y control de riesgos	27
6. ORIGEN DE LA LLAMADA.....	26
7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	28
8. FORMACION Y CAPACITACION.....	31
9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS	31
10. SEGUIMIENTO AGENTES	32
11. OBSERVACION	33
12. GLOSARIO	33

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



INTRODUCCIÓN

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

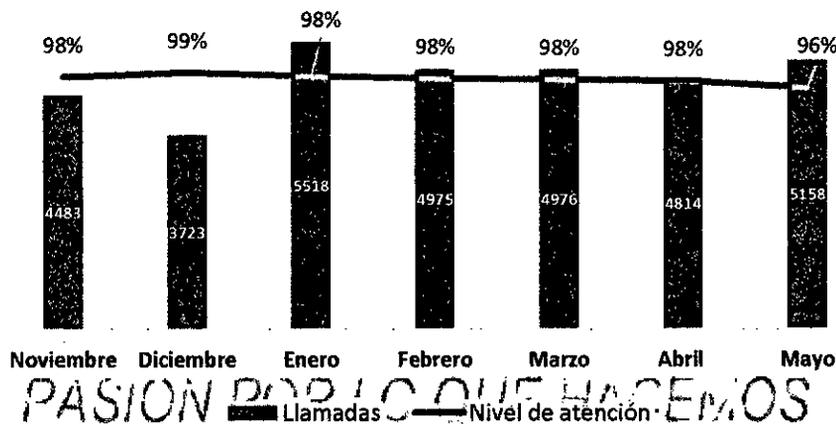
- ✓ Informe general del total de atenciones
- ✓ Informe atenciones telefónicas totales
- ✓ Informe atenciones telefónicas clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe atenciones personales totales
- ✓ Informe atenciones personales clasificadas por Direcciones
- ✓ Informe encuesta



1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se evidencia que en mayo existe variación del 5,38% 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.

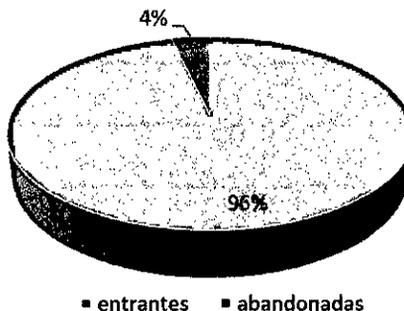
HISTÓRICO DE LLAMADAS



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de mayo de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 4.963 llamadas con el ciudadano y 195 fueron abandonadas, **para un total de 5.158 llamadas ingresadas en el mes las cuales fueron facturadas como minutos de IVR.**

comportamiento telefónico



■ entrantes ■ abandonadas



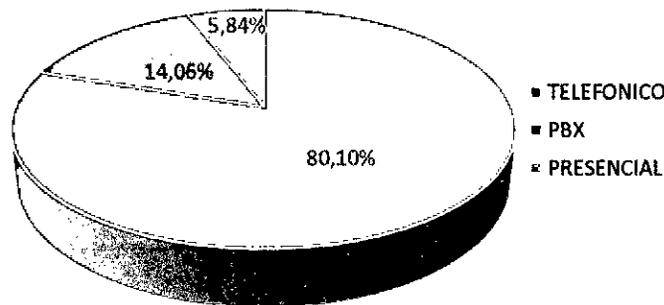
Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.
Los abandonos significativos corresponden a un ingreso de llamadas en un mismo intervalo para los días 07, 11 y 13 de mayo, comportamiento atípico de la línea, igualmente en los niveles de atención se mantienen cumpliendo al 97.5% el acuerdo marco.

Total		5.158	4.963	4.545	195	88,12%	96,22%	3,78%	0:07:56
Fecha	Día Semanal	Llamadas Ingresadas	Llamadas Atendidas	En Unión	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandonos	Tiempo
2019-05-02	Jueves	271	263	253	8	93,36%	97,05%	2,95%	0:07:07
2019-05-03	Viernes	219	214	207	5	94,52%	97,72%	2,28%	0:05:52
2019-05-04	Sabado	37	36	33	1	89,19%	97,30%	2,70%	0:05:12
2019-05-06	Lunes	282	271	250	11	88,65%	96,10%	3,90%	0:07:48
2019-05-07	Martes	277	253	219	24	79,06%	91,34%	8,66%	0:09:29
2019-05-08	Miercoles	246	239	226	7	91,87%	97,15%	2,85%	0:08:17
2019-05-09	Jueves	259	247	208	12	80,31%	95,37%	4,63%	0:07:59
2019-05-10	Viernes	196	192	186	4	94,90%	97,96%	2,04%	0:07:53
2019-05-11	Sabado	46	41	31	5	67,39%	89,13%	10,87%	0:05:02
2019-05-13	Lunes	314	292	241	22	76,75%	92,99%	7,01%	0:08:04
2019-05-14	Martes	265	259	231	6	87,17%	97,74%	2,26%	0:08:03
2019-05-15	Miercoles	254	246	233	8	91,73%	96,85%	3,15%	0:07:47
2019-05-16	Jueves	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:34
2019-05-17	Viernes	170	168	161	2	94,71%	98,82%	1,18%	0:08:15
2019-05-18	Sabado	28	26	23	2	82,14%	92,86%	7,14%	0:07:51
2019-05-20	Lunes	258	251	234	7	90,70%	97,29%	2,71%	0:07:40
2019-05-21	Martes	249	230	211	19	84,74%	92,37%	7,63%	0:07:40
2019-05-22	Miercoles	248	233	209	15	84,27%	93,95%	6,05%	0:09:01
2019-05-23	Jueves	234	231	210	3	89,74%	98,72%	1,28%	0:08:10
2019-05-24	Viernes	183	179	166	4	90,71%	97,81%	2,19%	0:08:40
2019-05-25	Sabado	30	28	26	2	86,67%	93,33%	6,67%	0:06:31
2019-05-27	Lunes	251	239	214	12	85,26%	95,22%	4,78%	0:07:56
2019-05-28	Martes	205	201	190	4	92,68%	98,05%	1,95%	0:08:51
2019-05-29	Miercoles	217	213	201	4	92,63%	98,16%	1,84%	0:07:36
2019-05-30	Jueves	212	207	188	5	88,68%	97,64%	2,36%	0:08:29
2019-05-31	Viernes	192	189	179	3	93,23%	98,44%	1,56%	0:07:41

3. INFORME DE ATENCION TELEFONICA

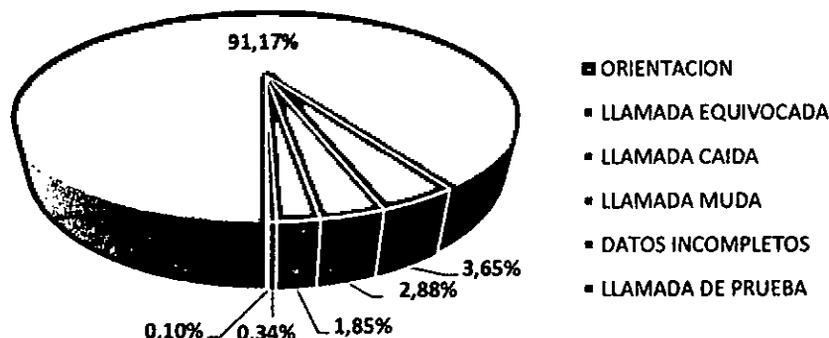
En abril tenemos 6.196 registros tipificados de los cuales el 80,10% (4963) corresponden a llamadas ingresadas por medio telefónico, un 14,06% (871) a llamadas ingresadas por el PBX y 5,84% (362) casos manejados desde presencial.

Total de Tkt creados



De las 438 llamadas el 9,68% fueron llamadas no gestionables y el otro 91,17% son peticiones gestionadas.

Gestión



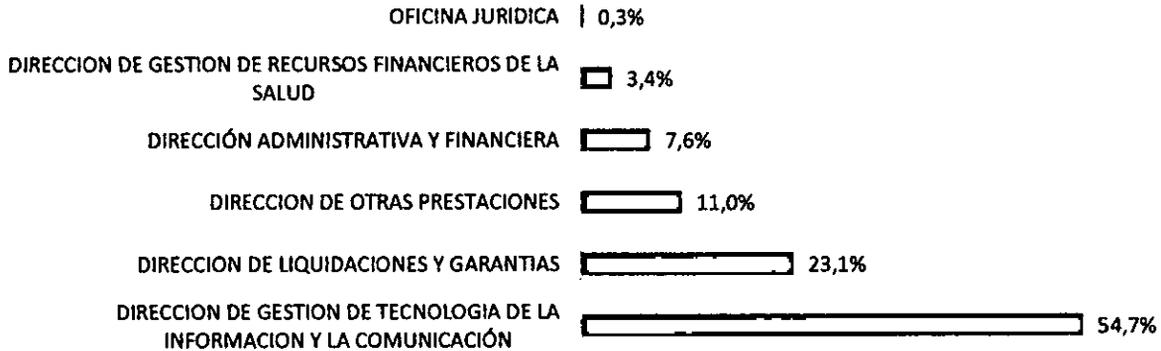
TIPO DE CONSULTA EN PETICION

En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** con el 54,7% y 2475 interacciones, **DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS** con el 23,1% y 1047 interacciones, en tercer lugar la opción de **DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES** con el 11,0% y 496 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	2475	54,7%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1047	23,1%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	496	11,0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	342	7,6%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	153	3,4%
OFICINA JURIDICA	12	0,3%
Total general	4525	100,0%



TIPO DE CONSULTA



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

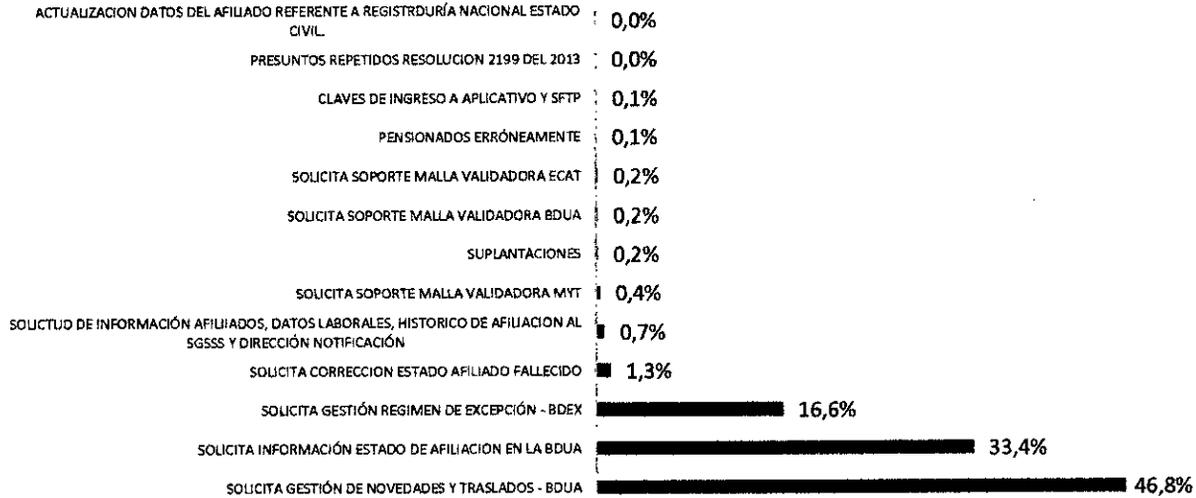
La tipificación con mayor participación en el mes es BDUA en la cual encontramos que la solicitud más común es **SOLICITA GESTION DE NOVEDADES Y TRASLADOS BDUA** con un 46,8% seguido de **SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con un 33,4%

PASION POR LO QUE HACEMOS

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1158	46,8%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	827	33,4%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	410	16,6%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	32	1,3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	18	0,7%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT	9	0,4%
SUPLANTACIONES	5	0,2%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	5	0,2%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	5	0,2%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	2	0,1%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	2	0,1%
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013	1	0,0%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	1	0,0%
Total general	2475	100,0%



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



3.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	737	70,4%
COMPENSACION	293	28,0%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	17	1,6%
Total general	1047	100,0%

La consulta más alta está en **REGIMEN DE EXCEPCION** con un 70,4%

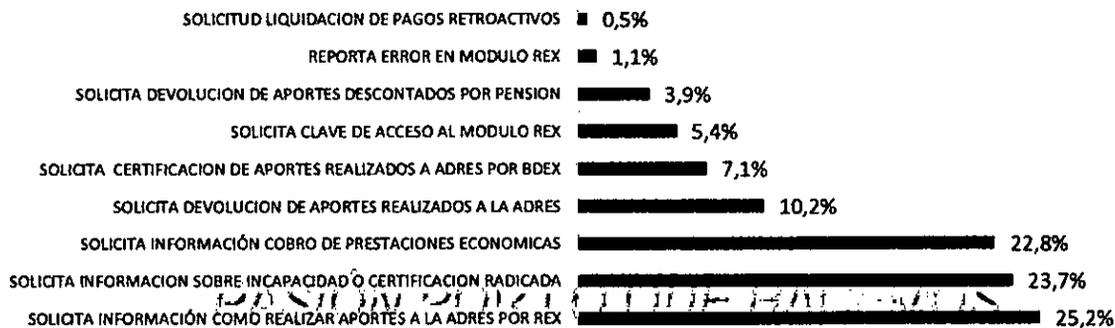
3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de abril el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 25,2% y 186 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICA** con una participación de 23,7% y 175 interacciones. en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con el 22,8% y 168 interacciones,



REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	186	25,2%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	175	23,7%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	168	22,8%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	75	10,2%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	52	7,1%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	40	5,4%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	29	3,9%
REPORTA ERROR EN MODULO REX	8	1,1%
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	4	0,5%
Total general	737	100,0%

REGIMEN DE EXCEPCION



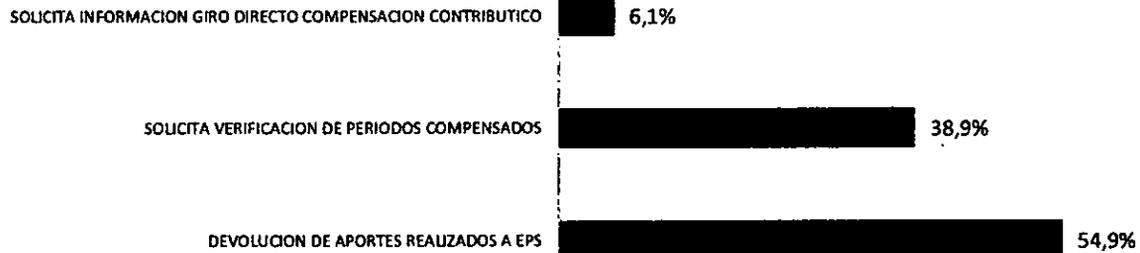
3.2.2. Compensación

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 54,9% y 161 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 38,9% y 114 interacciones.

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	161	54,9%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	114	38,9%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	18	6,1%
Total general	293	100,0%



COMPENSACION

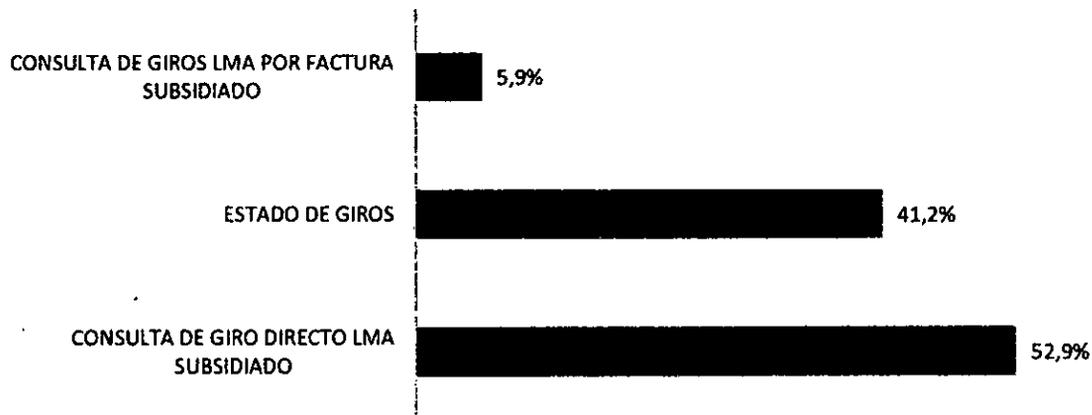


3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 52,9% y 9 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 41,2% y 7 participaciones.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	9	52,9%
ESTADO DE GIROS	7	41,2%
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	1	5,9%
Total general	17	100,0%

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO



3.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

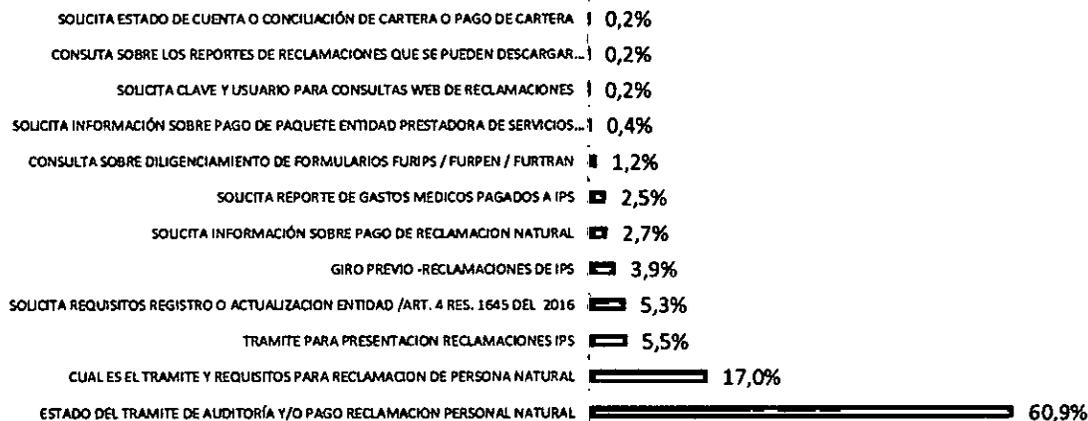
Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99.49% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

3.3.1. Reclamaciones

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL** con el 60,9% (298), seguido de **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con participación del 17,0%. (83)

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	298	60,9%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	83	17,0%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	27	5,5%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	26	5,3%
GIRO PREVIO -RECLAMACIONES DE IPS	19	3,9%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	13	2,7%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	12	2,5%
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	6	1,2%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS	2	0,4%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	1	0,2%
CONSULTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE	1	0,2%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	1	0,2%
Total general	489	100,0%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



3.3.2. Recobros

En el mes hubo siete consultas por este ítem.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	7	100,0%
Total general	7	100,0%

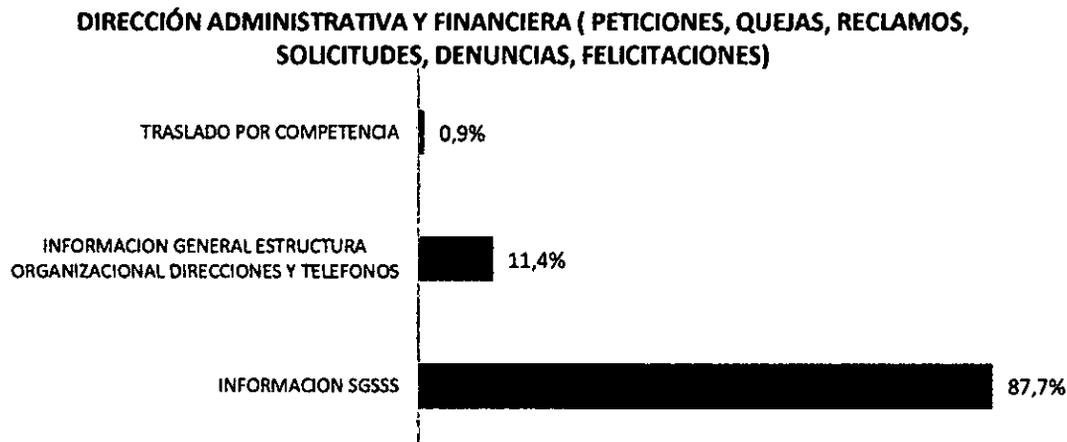
3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

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 abril solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION SGSSS** con el 87,7% (300) seguido de **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con participación del 11,4% (39).

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION SGSSS	300	87,7%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	39	11,4%
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	0,9%
Total general	342	100,0%



3.5. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 71,2% con un total de interacciones de (109)

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACION
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	109	71,2%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	40	26,1%
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	4	2,6%
Total general	153	100,0%

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

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO 2,6%

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO 26,1%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS 71,2%

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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	PARTICIPACION
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	70	64,2%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	31	28,4%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	7	6,4%
SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR O CUENTAS POR PAGAR	1	0,9%
Total general	109	100,0%

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

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

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD	PARTICIPACION
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	40	95,2%
Total general	42	100,0%



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

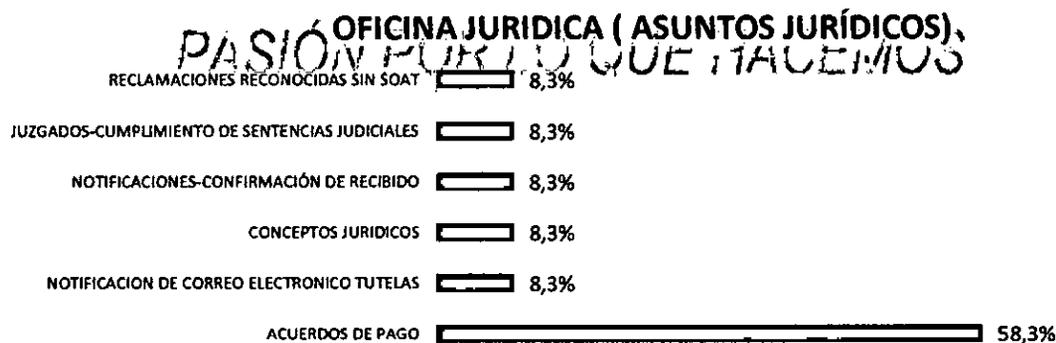
3.6. OFICINA JURIDICA

El 100% de las consultas son de asuntos jurídicos.

3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **ACUERDOS DE PAGO** con un 58,3% con 7 interacciones.

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ACUERDOS DE PAGO	7	58,3%
NOTIFICACION DE CORREO ELECTRONICO TUTELAS	1	8,3%
CONCEPTOS JURIDICOS	1	8,3%
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	1	8,3%
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	1	8,3%
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1	8,3%
Total general	12	100,0%



3.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

No se realizaron una consulta para este ítem

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



3.8. OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS

No se realizaron consultas para este ítem

OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	CANTIDAD	PARTICIPACION
Total general	0	0,0%

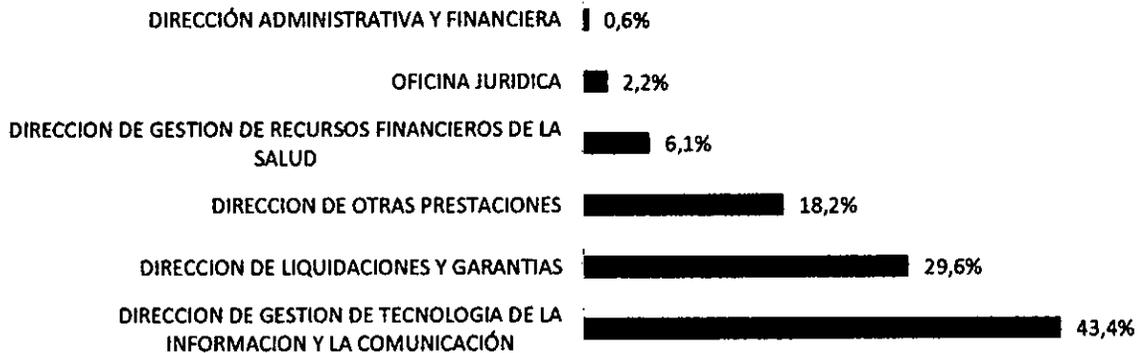
4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de mayo, 362 corresponden al canal presencial todas con el trámite "ORIENTACION" incrementan las asesoras presenciales con respecto al mes anterior.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	157	43,4%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	107	29,6%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	66	18,2%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	22	6,1%
OFICINA JURIDICA	8	2,2%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0,6%
Total general	362	100,0%

De las consultas realizadas por el canal presencial el 43,4% con 157 interacciones de estas consultas corresponden a **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** seguido de **DIRECCIÓN DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS** con el 29,6% y 107 interacciones.

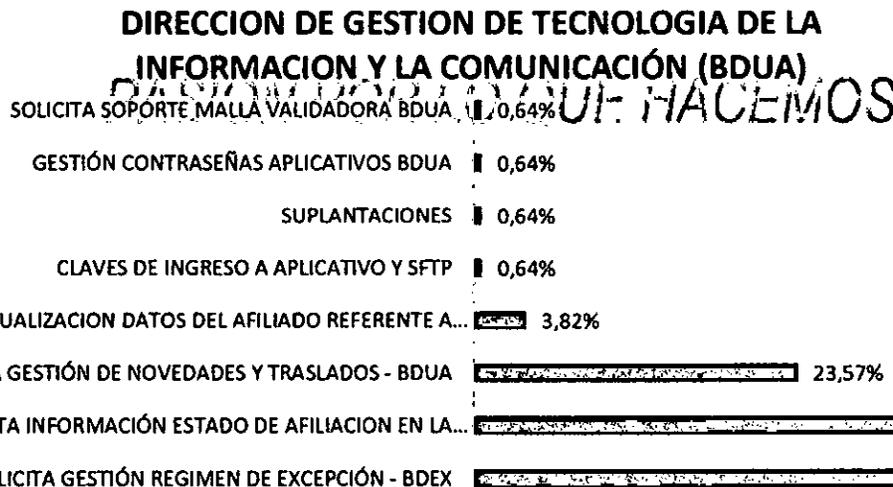
TIPO DE CONSULTA



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	57	36,31%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	53	33,76%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	37	23,57%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	6	3,82%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	1	0,64%
SUPLANTACIONES	1	0,64%
GESTIÓN CONTRASEÑAS APLICATIVOS BDUA	1	0,64%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	1	0,64%
Total general	157	100%

En el mes de mayo el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCION -BDEX** con una participación del 36,31% y 57 atenciones personalizadas **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDUA** con una participación de 33,76% y 53 atenciones personalizadas.



4.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	73	79,35%
COMPENSACION	16	17,39%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	3	3,26%
Total general	92	100,0%

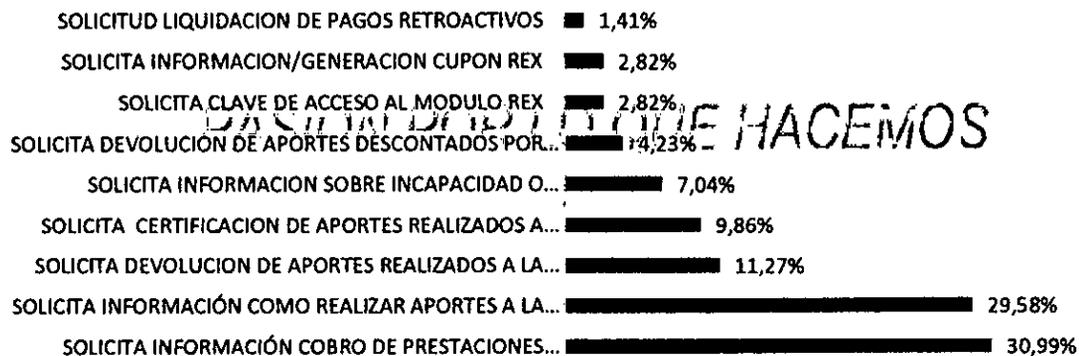


4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de mayo la mayor solicitud fue referente al REGIMEN DE EXCEPCION fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** 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 EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	22	30,99%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	21	29,58%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	8	11,27%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	7	9,86%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	5	7,04%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	3	4,23%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	2	2,82%
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	2	2,82%
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	1	1,41%
Total general	71	100,0%

REGIMEN DE EXCEPCION



4.2.2. Compensación.

En el mes de mayo 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%.

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	12	44,44%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	11	40,74%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	4	14,81%
Total general	27	100,00%



4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de mayo en el régimen subsidiado se realizaron 3 atenciones personalizadas correspondiente a **CONSULTA DE GIRO DIRECTO A LIMA SUBSIDIADO**

PROCESO INTEGRAL RÉGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	7	77,78%
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	1	11,11%
ESTADO DE GIROS	1	11,11%
Total general	9	33,33%

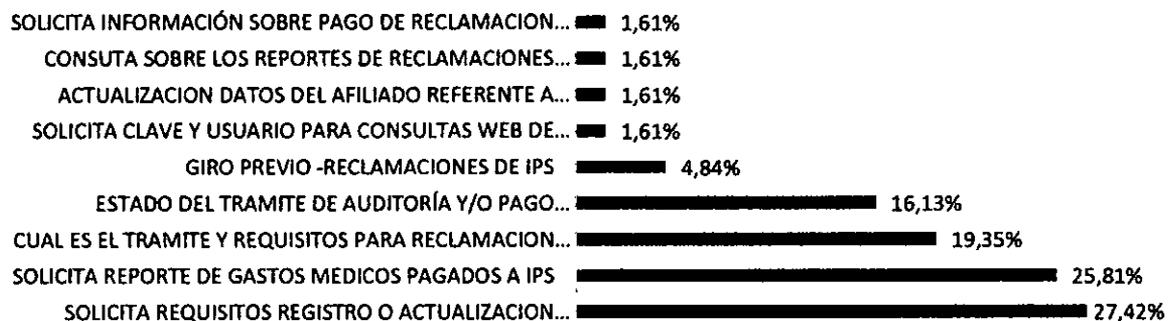
4.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

4.3.1. reclamaciones

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD** con 17 atenciones y 27,4% de participación, seguido de **SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS** con 16 atenciones y 25,81% de participación, seguido del **CUALES EL TRAMITE DE AUDITORIA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONA NATURAL** con 12 atenciones personalizadas y una participación del 19,35%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	17	27,42%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	16	25,81%
CUALES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	12	19,35%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORIA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	10	16,13%
GIRO PREVIO -RECLAMACIONES DE IPS	3	4,84%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	1	1,61%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	1	1,61%
CONSUTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE LA WEB	1	1,61%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	1	1,61%
Total general	62	100%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



4.3.2. recobros

se maneja 4 registros de recobros en PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO

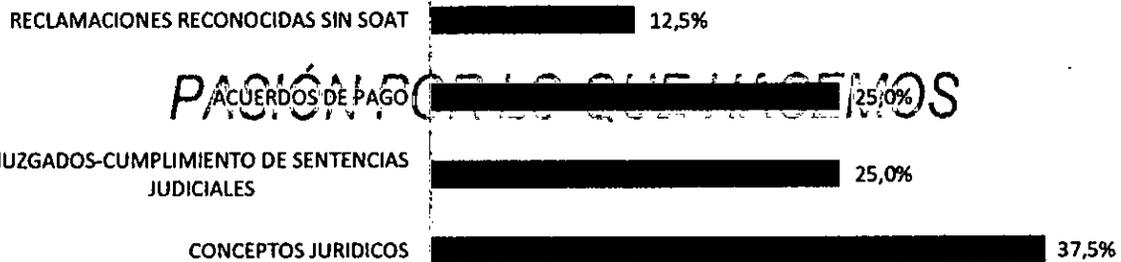
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACIÓN DE GIROS POR RECOBROS	3	75,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	1	25,00%
Total general	4	100%

4.4. OFICINA JURÍDICA

Por oficina jurídica se tipificaron 4 sub-motivos así:

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONCEPTOS JURIDICOS	3	37,5%
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	2	25,0%
ACUERDOS DE PAGO	2	25,0%
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1	12,5%
Total general	8	100,0%

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)



4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

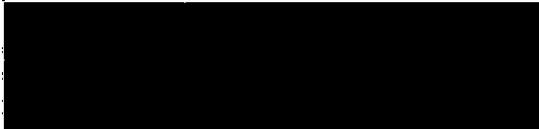
Encontramos 2 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION SGSSS	2	100,0%
Total general	2	100,0%



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

INFORMACION SGSSS



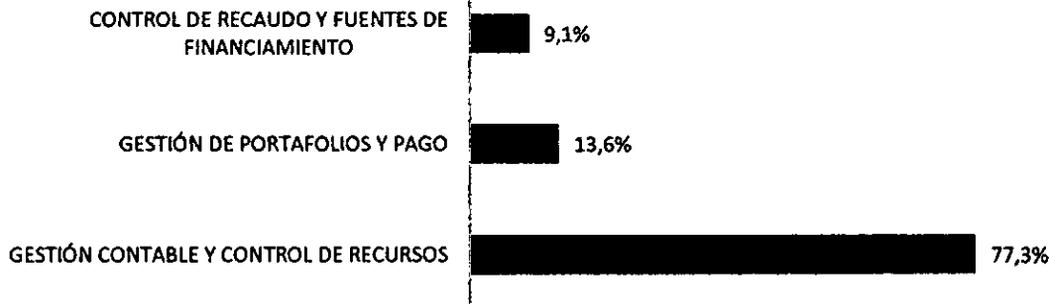
100,0%

4.6. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD tenemos 3 sub-tipificaciones donde la GESTION CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS tienen el 77,3 %.

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACION
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	17	77,3%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	3	13,6%
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	2	9,1%
Total general	22	100,0%

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



GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACION
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	10	58,8%
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	5	29,4%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	2	11,8%
Total general	17	100,0%



No presenta gestión para el ítem relacionado a continuación:

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACION
Total general	0	0,0%

para el ítem relacionado a continuación se presentaron 3 consultas de **PAGOS REALIZADO POR ADRES**

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD	PARTICIPACION
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	3	100,0%
Total general	3	100,0%

5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)

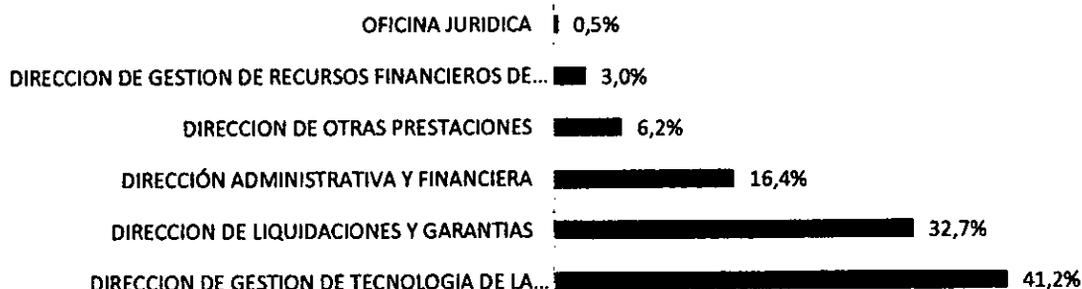
Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de mayo el 14,06% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 871 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	359	41,2%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	285	32,7%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	143	16,4%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	54	6,2%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	26	3,0%
OFICINA JURIDICA	4	0,5%
Total general	871	100,0%

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** con el 41,2% y 359 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **OFICINA JURIDICA** con 4 interacción y participación del 0.5%.



TIPO DE CONSULTA

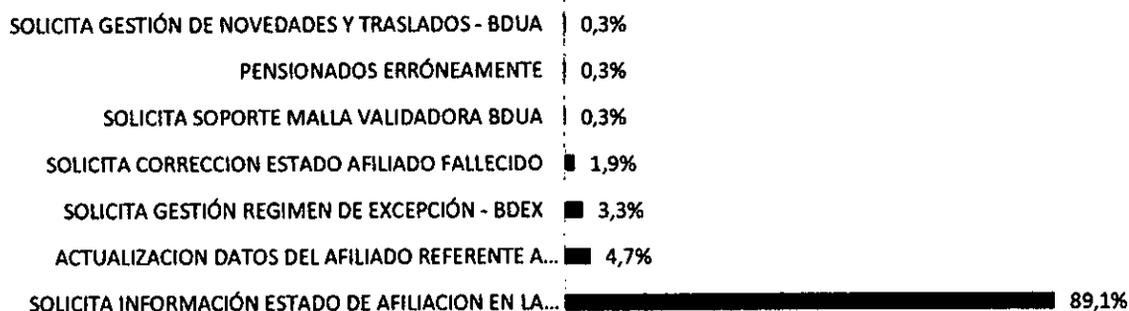


5.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

Encontramos que esta solicitud se basa en información de **BDUA**, con el mayor índice de consultas en **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con 320 interacciones y 89,1% de participación

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	320	89,1%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRURÍA NACIONAL ESTADO CIV	17	4,7%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	12	3,3%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	7	1,9%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	1	0,3%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	1	0,3%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	1	0,3%
Total general	359	100,0%

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



5.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

Tenemos total de las solicitudes son **REGIMEN DE EXCEPCION** con 197 iteraciones de 285 en total

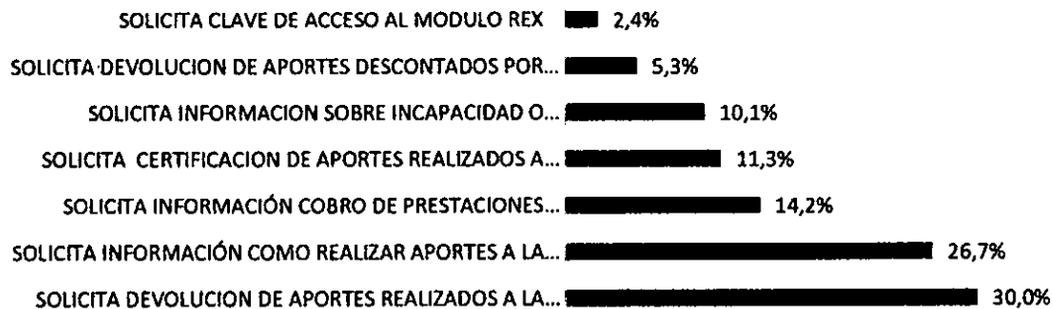
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	247	86,7%
COMPENSACION	29	10,2%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	9	3,2%
Total general	285	100,0%

5.2.1. Régimen de excepción

En el mes de abril el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES** con el 30,0% y 74 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 26,7% y 66 participaciones, seguido **SOLICITA INFORMACION COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICA** con el 14,2% y 35 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	74	30,0%
SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	66	26,7%
SOLICITA INFORMACION COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	35	14,2%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	28	11,3%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	25	10,1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	13	5,3%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	6	2,4%
Total general	247	100,0%

REGIMEN DE EXCEPCION



5.2.2. Proceso integral régimen subsidiado.

Se manejan 9 casos de **ESTADOS DE GIROS**.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
ESTADO DE GIROS	9	100,0%
Total general	9	100,0%

5.2.3. Compensación.

Se manejan 29 caso de compensación.

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	26	89,7%
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	3	10,3%
Total general	29	100,0%

5.3. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

5.3.1. Reclamaciones

En el mes de abril por la consulta de RECLAMACIONES el mayor ítem consultado fue **SOLICITA INFORMACION SOBRE PAGODE RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con una participación del 57,4% con 31 registros.

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	31	57,4%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	9	16,7%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	6	11,1%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	3	5,6%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	3	5,6%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	1	1,9%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	1	1,9%
Total general	54	100,0%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)

SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	■ 1,9%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	■ 1,9%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	▢ 5,6%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	▢ 5,6%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	▢ 11,1%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	▢ 16,7%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	▢ 57,4%



5.3.2 Recobros

No presentan casos tipificados

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
Total general	0	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 TELEFONOS** con 143 iteraciones y participación del 100%

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	143	100,0%
Total general	143	100,0%

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

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS



100,0%

0,0% 20,0% 40,0% 60,0% 80,0% 100,0% 120,0%

5.5. OFICINA JURIDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos juridicos de los cuales tenemos a **ACUERDOS DE PAGO** con 5 iteraciones y un 50% y **CONCEPTOS JURIDICOS** con 5 iteraciones y 50% de participacion.

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONCEPTOS JURIDICOS	5	50,0%
ACUERDOS DE PAGO	5	50,0%
Total general	10	100,0%



OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)



5.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

No tenemos iteraciones

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

5.7. OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS

No tenemos iteraciones

6. ORIGEN DE LA LLAMADA

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

Se observa que la gran mayoría corresponden a Santafé de Bogotá D.C tal como los meses anteriores; con una participación del 31,24% y 1.852 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 13,11% y 777 interacciones, y el departamento con menos participación fue Vichada con 1 consulta teniendo como participación el 0,02%.

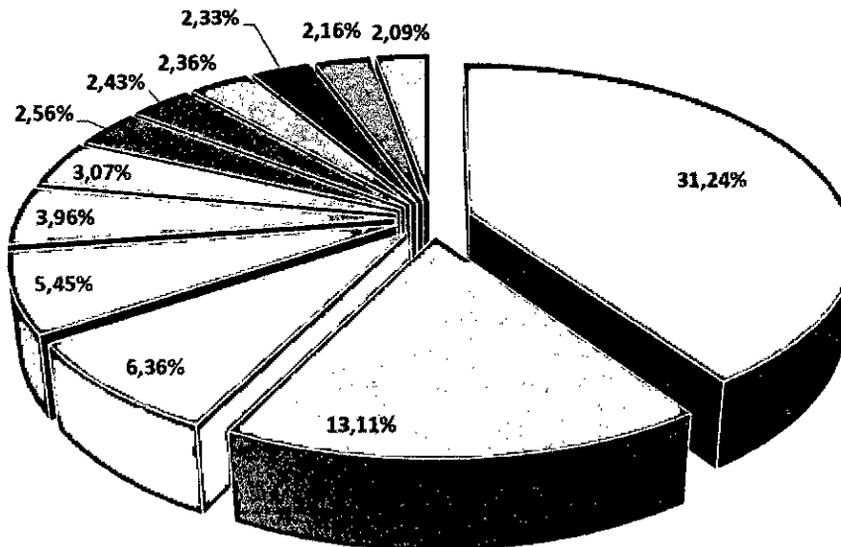


DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	1852	31,24%
ANTIOQUIA	777	13,11%
VALLE DEL CAUCA	407	6,86%
ATLANTICO	377	6,36%
SANTANDER	323	5,45%
CUNDINAMARCA	235	3,96%
BOLIVAR	182	3,07%
TOLIMA	152	2,56%
CORDOBA	144	2,43%
CESAR	140	2,36%
NARIÑO	138	2,33%
HUILA	128	2,16%
META	124	2,09%
NORTE DE SANTANDER	105	1,77%
CAUCA	104	1,75%
SUCRE	95	1,60%
BOYACA	90	1,52%
MAGDALENA	89	1,50%
RISARALDA	87	1,47%
CALDAS	86	1,45%
LA GUAJIRA	66	1,11%
QUINDIO	62	1,05%
CASANARE	53	0,89%
PUTUMAYO	45	0,76%
CAQUETA	27	0,46%
CHOCO	20	0,34%
ARAUCA	10	0,17%
GUAVIARE	5	0,08%
AMAZONAS	3	0,05%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	2	0,03%
VICHADA	1	0,02%
Total general	5929	100

OS



ORIGEN



- SANTA FE DE BOGOTA D.C.
- ANTIOQUIA
- ATLANTICO
- SANTANDER
- CUNDINAMARCA
- BOLIVAR
- TOLIMA
- CORDOBA
- CESAR

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

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 abril se atendieron 4696 llamadas de las cuales 2771 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 59%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1567 para una participación del 50,53%
- ✓ Encuestas incompletas 142 para una participación del 4,58%
- ✓ Encuestas Abandonadas 1392 para una participación del 44,89%. (el ciudadano cuelga en el momento de pasar a la encuesta)

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

Se validan las respuestas calificadas como satisfecho e insatisfecho y se observa que el usuario se molesta cuando el asesor solo le brinda la información que encuentra en los aplicativos de ADRES (herramienta web) y no les brinda una



solución a los requerimientos, cabe resaltar que los agentes de la línea solo cuentan con la información que está en estas plataformas y pre- turnos.

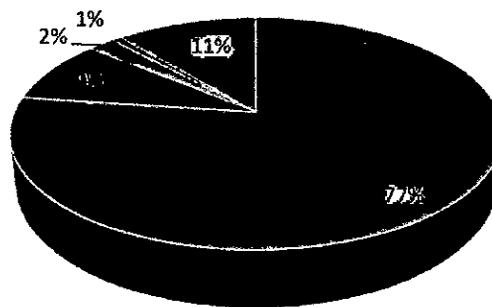
Se solicita calificar en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho 1 muy insatisfecho, las preguntas realizadas en la encuesta son:

❖ **Pregunta 1**

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

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1392
MUY SATISFECHO	1321
SATISFECHO	151
REGULAR	36
INSATISFECHO	13
MUY INSATISFECHO	188
Total general	3101

¿Cómo califica la oportunidad en la atención recibida por este canal?
FASTION FOR THE QUE HACEMOS



■ MUY SATISFECHO ■ SATISFECHO ■ REGULAR ■ INSATISFECHO ■ MUY INSATISFECHO

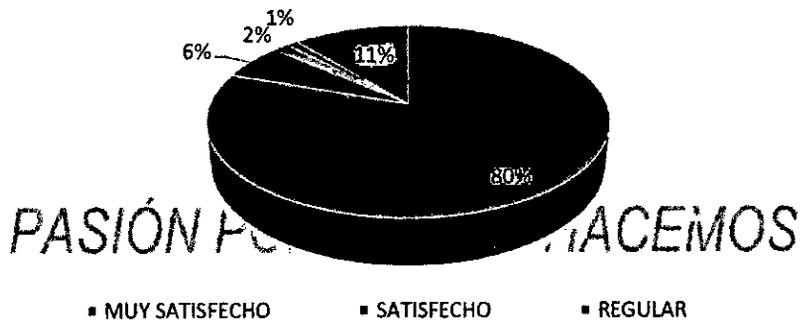


❖ **Pregunta 2**

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

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1495
MUY SATISFECHO	1291
SATISFECHO	96
REGULAR	25
INSATISFECHO	16
MUY INSATISFECHO	178
Total general	3101

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



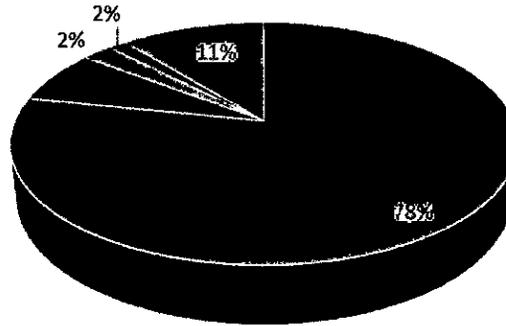
❖ **Pregunta 3**

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1534
MUY SATISFECHO	1227
SATISFECHO	110
REGULAR	36
INSATISFECHO	22
MUY INSATISFECHO	172
Total general	3101



¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?



■ MUY SATISFECHO ■ SATISFECHO ■ REGULAR ■ INSATISFECHO ■ MUY INSATISFECHO

8. FORMACION Y CAPACITACION

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

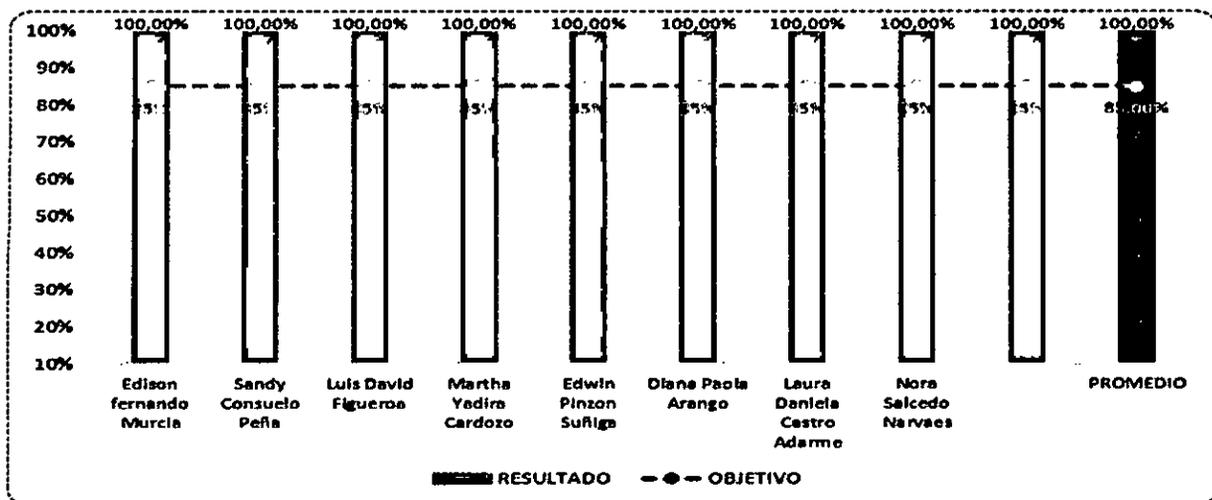
- Manejo de clientes

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

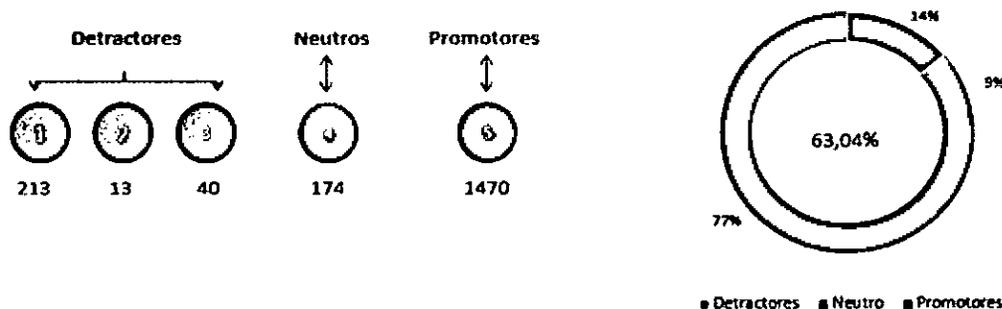
Se logra evidenciar que todos los agentes cumplen con el umbral de 85 y aprueban la evaluación





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 mayo disminuyo levemente a 63,04% la meta según los estándares mundiales en servicio al cliente es estar siempre sobre el 65%, para mayo seguiremos trabajando para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Nombre Completo	Abril			Mayo		
	Cant. Llamadas	TMO	% NPS	Cant. Llamadas	TMO	% NPS
Diana Paola Arango Guevara	572	0:07:48	67,60%	600	0:08:17	71,96%
Edinson Fernando Murcia Lopez	605	0:07:30	64,47%	643	0:09:02	69,05%
Edwin Pinzon Zufiga	554	0:07:37	69,19%	628	0:07:39	59,70%
Laura Daniela Castro Adarme	624	0:06:34	69,19%	670	0:07:55	69,90%
Luis David Figueroa Londono	569	0:07:39	73,91%	655	0:08:10	67,57%
Martha Yadira Cardozo Avella	575	0:08:02	48,19%	662	0:07:34	52,05%
Nora Candelaria Salcedo Narvaez	582	0:07:33	52,87%	605	0:08:54	61,62%



- Se evidencia un incremento significativo en el TMO teniendo en cuenta el ingreso de la nueva plataforma CRM
- El enfoque en la satisfacción del ciudadano se refleja en una leve desmejora del 1,21% en el NPS, debido a las actualizaciones de información por las EPS.
- Se nota la mejoría del agente Martha Cardozo según al plan de acción realizado continuara en seguimiento ya que aún continua con el menor % de NPS y mayor TMO del equipo para Edison Fernando Murcia.

11. OBSERVACIONES

- Para el mes de mayo continua el seguimiento y verificación de TMO y NPS.
- Se realizaron 2 calibraciones donde se evidencian oportunidades de mejora para los asesores, Martha Cardozo y Nora Salcedo, con la ultima asesora se le realiza acompañamiento, refuerzo de capacitación y proceso disciplinario por las afectaciones en calidad.
- Implementación de CRM nueva plataforma de gestión que aumento el TMO
- Se audita como proceso la información de habeas data.

12. GLOSARIO

ANS:

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

Acuerdos de Niveles de Servicio

TMO:

Tiempo medio de Operación

NPS:

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

NIVEL DE SERVICIO:

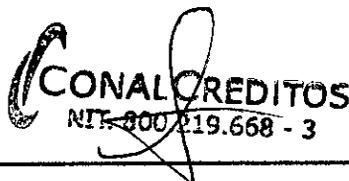
Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas

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



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





REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-008

Versión: 0

Fecha: Septiembre 1/11

Páginas: 1 de 1

Tipo de Capacitación: Interna Externa Intensidad Horaria: 4 Horas

Título de Capacitación: Manejo de Cliente

Temas tratados: _____

Nombre del Capacitador: Fernando Borjas Firma:

Fecha: 18/09/2019 Lugar: Caralacitos

PARTICIPANTES

PAG (1)

	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	CARTERA	FIRMA
1	García Palano	Angie Paola	Asesor	ADRES	
2	Morales Naranjo	Nora	Asesor	Contac	
3	NEZU FLOREDO	Alexandra	Asesor	ADRES	
4	Córdova Avella	Martha Yadir	Asesor	Adres	
5	Castro Acuña	Laura Daniela	Asesor	ADRES	
6	Pinzon Tenjo	Colwin	Asesor	ADRES	
7	Murcia López	Felisa Fernando	Asesor	ADRES	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

RESPONSABLE: Fernando Borjas CARGO: Capacitador

Nombre: Laura Daniela Castro Adarme
Campaña: ADRES

100

1. ¿Que no se debe hacer con un usuario preguntón?

- Impacientarse, dejarse "engañar" a fin de demostrarle todo lo que sabe, permitirle salirse de tema resolviendo preguntas irrelevantes o no pertinentes.

2. ¿Qué se debe hacer con un cliente Agresivo, ofensivo y furioso?

- Dejar que el ciudadano comente lo sucedido
- No interrumpir y tratar de entenderlo
- Tratar de calmarlo y tranquilizarlo

3. ¿Cuáles son las características de un cliente comunicativo?

- Persona extrovertida que le gusta hablar mucho, al momento de tratar un tema se sale del tema haciendo perder el tiempo para atender a otros ciudadanos.
- Tiene muchos inquietudes y no es claro con el tema que quiere preguntar.

4. ¿Qué no se debe hacer con el cliente comunicativo?

- Darle cuenta para que siga hablando y perder tiempo,
- Cortarlo de una manera grosera

5. ¿Qué no se debe hacer con un cliente coqueto?

- Tratarlo de la misma manera
- Contestarle feo al momento del coqueteo

Nombre: Martha Yadirio Cardozo

Campaña: Apres.

100

1. ¿Que no se debe hacer con un usuario preguntón?

- * Dejar que salga del tema. 1 ✓
- * Perder la paciencia.
- * Dejar que maneje la llamada.

2. ¿Qué se debe hacer con un cliente Agresivo, ofensivo y furioso?

- * Dejarlo que se desahogue
- * Brindarle solución a su solicitud. 2 ✓
- * y ~~tratar~~ no colocarnos al nivel de él.

3. ¿Cuáles son las características de un cliente comunicativo?

- * Persona de habla mucho y no se centra en el tema de la solicitud.
- * tiene muchas inquietudes y no es claro con la que solicita.
- * Puede ser un usuario que maneje la llamada y nos haga perder tiempo.

4. ¿Qué no se debe hacer con el cliente comunicativo?

- * Dejar que maneje la llamada
- * Dejarlo que hable sin centrarlo en el tema de su solicitud.

*

5. ¿Qué no se debe hacer con un cliente coqueto?

- * Grosera al momento de coqueteo.
- * Siendo toseca al momento del coqueteo.
- * Seguir el coqueteo al usuario.

Nombre: Nora Candelaria Galeado Xarvaez
Campaña: ADRES

100

1. ¿Que no se debe hacer con un usuario preguntón?

- Perder la paciencia
- Dejar que maneje la llamada
- Dejar que se baya del tema

2. ¿Qué se debe hacer con un cliente Agresivo, ofensivo y furioso?

- Dejarlo que se desahogue
- no colocarnos al nivel de él
- Brindar solución a su

3. ¿Cuáles son las características de un cliente comunicativo?

- habla de temas diferentes a la solicitud
- Se sale de tema y hace perder el tiempo
- Le gusta hablar mucho

4. ¿Qué no se debe hacer con el cliente comunicativo?

no fomentar el diálogo fuera de tema
no cortar a tiempo cuando es imprudente

5. ¿Qué no se debe hacer con un cliente coqueto?

- no hacer bromas
(Se debe mantener actitud calma/ubicada y de tipo profesional)
- no caer en el juego de coqueteo con el cliente.

Nombre: Fernando López

Campaña: ADDES

1. ¿Qué no se debe hacer con un usuario preguntón?

- Deprlo hablar.
- No responder groseramente.
- No dejar estender el tema, pero educadamente.

2. ¿Qué se debe hacer con un cliente agresivo, ofensivo y furioso?

- Se debe atender con grandes dosis de paciencia y calma.
- Escuchar su queja con atención y sin interrupciones.
- Responder educadamente.

3. ¿Cuáles son las características de un cliente comunicativo?

- Miedoso,
- Timido.
- Duda Mucho.
- Cambia Mucho de tema.

4. ¿Que no se debe hacer con un cliente comunicativo?

- NO caer en la trampa "NO hacerle la visita"
- NO cortar a tiempo cuando se pone pesado.

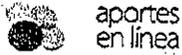
5. ¿Que no se debe hacer con un cliente coqueto?

- NO hacer bromas con este tipo de cliente.
- NO responder las preguntas diferente a lo que está solicitando. "Telefonia, en donde vive etc"

[Handwritten signature]

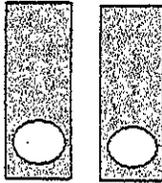
Nombre: Edwin Pinzon
Campaña: Zúñiga (CADRES)

1. ¿Qué no se debe hacer con un usuario preguntón?
 - * No permitir que se apodere de la llamada.
 - * Dejar que se exprese, hasta el momento de contestar la consulta.
 - * No permitir que se desvíe de la consulta principal.
2. ¿Qué se debe hacer con un cliente agresivo, ofensivo y furioso?
 - * Dejar que exprese su inconformidad, sin permitir que se extienda la comunicación.
 - * Escuchar su inconformidad sin interrupciones.
 - * Responder acertadamente la inconformidad.
3. ¿Cuáles son las características de un cliente comunicativo?
 - * Extrovertido
 - * Miedoso
 - * Timido
 - * duda mucho.
 - * Cambia mucho de parecer.
4. ¿Que no se debe hacer con un cliente comunicativo?
 - * No permitir dominio de la llamada.
 - * No permitir que se extienda en su charla cortar tema sutilmente.
 - * No cortar comunicación bruscamente.
5. ¿Qué no se debe hacer con un cliente coqueto?
 - * No permitir los alagos.
 - * No permitir acceso a información personal.
 - * No aceptar propuestas extra laborales.



Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE									
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante		Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES		CALL	CLTD 4 40 PISO 13	CAU-VALLE	4891000	SI
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-04	2019-05	446800233	8492414798	E	2019/05/16	2019/05/15	BANCOLOMBIA	0	\$54,641,000
RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				187	\$34,917,900	\$0	\$0	\$34,917,900	
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	16	\$2,676,600	\$0	\$0	\$2,676,600	
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	37	\$8,477,600	\$0	\$0	\$8,477,600	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	108	\$17,201,600	\$0	\$0	\$17,201,600	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	26	\$6,562,100	\$0	\$0	\$6,562,100	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				198	\$1,163,900	\$0	\$0	\$1,163,900	
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	198	\$1,163,900	\$0	\$0	\$1,163,900	
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				188	\$8,684,000	\$0	\$0	\$8,684,000	
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	188	\$8,684,000	\$0	\$0	\$8,684,000	
EPS (ADMINISTRADORAS: 12)				198	\$9,875,200	\$0	\$0	\$9,875,200	
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	3	\$116,700	\$0	\$0	\$116,700	
COMPENALCO VALLE	EPSQ12	890,303,093	5	22	\$945,600	\$0	\$0	\$945,600	
COOMEVA	EPSQ16	805,000,427	1	26	\$1,377,400	\$0	\$0	\$1,377,400	
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	6	\$303,100	\$0	\$0	\$303,100	
CRUZ BLANCA	EPSQ23	830,009,783	0	4	\$203,300	\$0	\$0	\$203,300	
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	17	\$809,300	\$0	\$0	\$809,300	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPSQ10	800,088,702	2	21	\$1,083,700	\$0	\$0	\$1,083,700	
MEDIMAS EPS	EPSQ44	901,097,473	5	7	\$272,800	\$0	\$0	\$272,800	
NUEVA E.P.S.	EPSQ37	900,156,264	2	15	\$614,000	\$0	\$0	\$614,000	
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPSQ18	805,001,157	2	40	\$1,898,100	\$0	\$0	\$1,898,100	
SALUD TOTAL	EPSQ02	800,130,907	4	15	\$897,300	\$0	\$0	\$897,300	
SANITAS	EPSQ05	800,251,440	6	22	\$1,353,900	\$0	\$0	\$1,353,900	
TOTAL				198	\$54,641,000	\$0	\$0	\$54,641,000	



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

A QUIEN INTERESE:

Yo **LIBIA RODRIGUEZ MOYA** en calidad de **REVISOR FISCAL** de la sociedad **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA "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.

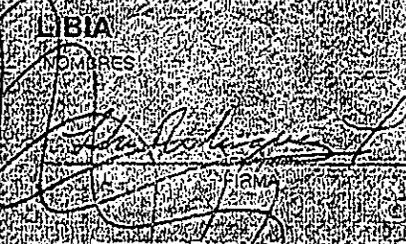
En constancia, se firma en Cali a los Seis (06) días del mes de Junio del año Dos mil Diecinueve (2019).

LIBIA RODRIGUEZ MOYA

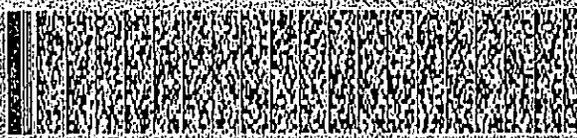
CC. 31.850.097

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 12503T

REPUBLICA DE COLOMBIA
 IDENTIFICACION PERSONAL
 CEDULA DE CIUDADANIA
 31850097
 NUMERO
 RODRIGUEZ MOYA
 APELLIDOS
 LIBIA
 NOMBRES

 FIRMA

 COLOMBIA


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

 REGISTRACION NACIONAL
 ALMAZARAS LOPEZ

 A:3100100-65123845-F-0031850097-20041210 0093704345A 025161394306

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



12503-T

LIBIA
RODRIGUEZ MOYA
C.C. 31.1850.097

RESOLUCION INSCRIPCION 658-T FECHA 2-U-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

Presidente

00019813

00019813

00019813

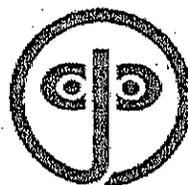
Libia Rodríguez Moya

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.

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Certificado No:

0188460886140207

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

