

57

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

MEDIO MAGNETICO

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

Periodo del Informe de Actividades	Desde	01/04/2019	Hasta	30/04/2019
Adición y/o Prórroga				
Suspensión				
Cesión				

CUITO A VERIFICACION
 HORA:
 2 3 MAY 2019

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
1 Agentes con puesto de trabajo Centro de contacto- Jornada Ordinaria - Tecnico Plata - 8 Unidades	Agentes en Call center Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica	En Abril se llevo acabo la verificación de la campaña evidenciando que se cuenta con 8 Puestos de acuerdo de la Programacion Publicada mediante la malla de turnos del mes. Los agentes cuenta con las herramientas necesarias para la realización de sus actividades contando asi con los elementos útiles para las condiciones de trabajo, facilitar la realización de las tareas y reducir el impacto de los riesgos ergonómicos.	N/A


 Radicado No: E11770230519022320E000025825100
 DEST: 11770 GEST FIN INT REM: DIANA MARCEL
ADRES 2019-05-23 02:23 Fol: 57 Anex: 1 Desc Anex: CD

Dep Mayo 23 2019 336pu

	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 711 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	La Sede ADRES cuenta con un espacio de atención presencial a los ciudadanos que visitan la sede. Para el mes de Abril se atendieron presencialmente 324 ciudadanos en el horario de 8 am a 4 pm.	N/A
4	Supervisor Operación Centro de contacto Jornada Ordinaria - Ampliada - 1 Unidad	Asignado Exclusivo en la entidad Prestadora del servicio	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 enrutador 10000 Minutos	Minutos Consumidos en el mes de Abril 2019	Para el mes de Abril 2019 se consumo un total de 1814 minutos.	N/A
5	Realizar "back up" semanal de los registros de llamadas entrantes	Se realiza semanalmente el back up y se entregan en medio las grabaciones de llamadas mensualmente por parte de Conalcenter	Junto con el informe mensual se realizo la entrega de Back up De las grabaciones del mes de Abril 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, renuncias) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación el servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio del Centro de Contacto operara con la calidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra</p>	<p>El Call center tiene disponible 2 (dos) agentes como apoyo del personal Back office capacitados quienes realiza reemplazos a las agentes del call Center en eventos presentados por Permisos, Vacaciones y Calamidades Domesticas presentadas por los Agentes y asistentes de From.</p>	<p>Durante el mes de Abril 2019 se conto con el personal Capacitado y Back office para apoyo telefónico y Presencial para eventuales ausencias de los agentes de la línea.</p>	N/A
7	<p>Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera</p>	<p>Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la la línea</p>	<p>Se cuenta con IVRS informando los horarios de atención en la ADRES. Asi mismo se dispone de 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 realizo el día 13 de Abril 2019 capacitación y evaluación sobre: Temas Misionales de la ADRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo 	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>Se cuenta en la Sede de Conalcenter se realizo la verificación de los accesos con los que cuentan los Agentes, herramientas como software y demás elementos Tecnológicos necesarios para la realización de su actividad.</p>	N/A
10	<p>Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo</p>	<p>Los agentes del call center y las asesoras presenciales en la ADRES cuentan con el Direccionamiento y Protocolo de atención a los Ciudadanos.</p>	<p>Para informacion de los agentes y apoyo se socializo protocolo de atención al Ciudadano como retroalimentación de la</p>	N/A

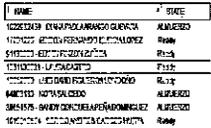
	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

			<p>información. Disponible en la Pagina Web Asi mismo se socializo el portafolio de servicios de la entidad</p> <p>https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCION%20C3%93N.pdf</p>	
11	Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora	Se cuenta con el proceso de Pretornos de información que permiten realizar la actualización de la información y procesos en los que se requiera	<p>Como apoyo importante Se retroalimento novedades al call mediante Pretornos para la Operación se viene constantemente actualizando la base de envios por el Operador logístico 4-72.</p> <p>Mediante los canales de atención Como proceso de información a los Ciudadanos mediante se les confirma que sus datos están siendo tratados de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 que expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales. Para lo cual se necesita un Hablador</p>	N/A
12	Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.	Se mantiene comunicación constante entre el call center y atención al Ciudadano de la ADRES lo que permite cambios de información en el momento que se requiera.	Se brinda apoyo permanente a los agentes del call en la atención de seguimiento de requerimientos, realización de consultas y aclaraciones generadas por los ciudadanos. Actividad realizada mediante pretornos enviados los días	N/A
13	Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, 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,	Informe Plan de Bienestar Laboral	N/A

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

		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		
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 pretumos por parte del grupo de servicio al Ciudadano lo que permite que la información se actualiza y direcciona a los agentes de la operación	Mediante el call Center se cuenta con la herramienta Moodle, Plataforma que Corresponde a un acceso compartido a los agentes de la operación que les permite identificar toda la información ;Misional de la ADRES correspondiente a cada uno de los pretumos enviados desde atención al Ciudadano	N/A
15	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento control y reporte de la calidad de las llamadas para cumplir esta función, el Proveedor debe asignar un líder de Calidad	Conalcenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del area de Calidad y Formacion que apoyan a los agentes de la operación	se verifico que la operación dispone en el desarrollo de todas sus actividades de el área de procesos de formacion que se encarga de realizar capacitaciones a los agentes del call y presencial y asi mismo el área de calidad quienes realizan siempre un acompañamiento a la línea ajustando la operación a los diferentes protocolos e instrucciones generados por la ADRES	N/A
16	Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos	Desde Atención al Ciudadano se cuenta con acceso al Tipificador un mecanismo de registro con el que cuentan los agentes telefónicas y las asesoras de atención presencial que permite registrar a todos y cada uno de los usuarios con sus datos básicos en un sistema que permite su cuantificación y generación de informes	En el mes de Abril del 2019 el Call center atendio mediante la línea 018000423737 un total de 4670 llamadas de los ciudadanos. Para el registro de Atenciones se cuenta cn la Herrmienta CRM para el registro de peticiones Quejas y Reclamos . la que a su vez permite que desde la ADRES se realice en tiempo real consultas, seguimientos y trazabilidad de las atenciones atendidas y registradas por los agentes del Call center, y atención presencial.	N/A

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

17	<p>Monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.</p>	<p>Atencion al Ciudadano cuenta con el acceso a mecanismo Configurations BOX de que permite realizar monitoreo desde la sede ADRES a la Operación en el Call en tiempo real monitoreando tanto el comportamiento de la línea como la atención realizada por los agentes de la operación.</p>	<p>Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo , herramienta que permite realizar los diferentes monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.</p> 	N/A
18	<p>permitir la Interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la entidad compradora que se requieran para la prestación de un servicio</p>	<p>La operación desde el Call center cuenta con los siguientes accesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagina WEB de la ADRES • Acceso al Sistema de Gestion Documental SGD • Herramienta de Gestion CRM para el registro de PQRSD • Base 4-72 actualizada <p>Herramientas importantes con la que cuentan los agentes para la atención a los ciudadanos que requieran información de los diferentes temas de la ADRES</p>	<p>los Agentes de la operación cuentan con acceso a las consultas bases actualizadas de información como Operador Logístico y base de PQRSD</p> <p>El servicio de envíos de Colombia</p> 	N/A
19	<p>Contar con un soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Software y el Hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato</p>	<p>Conalcenter cuenta con sus respectivos apoyos técnicos que soportan la operación y los agentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso AYAX : Herramienta que permite la Tipificación de las atenciones realizadas telefónica y Presencialmente. • Acceso Configuration BOX : Herramienta que permite realizar en línea el Monitoreo, comportamiento y seguimiento a la Operación Telefonica 	<p>Cumplio con el apoyo y el soporte respectivo</p> 	N/A
20	<p>Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado el Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.</p>	<p>El personal contratado cuenta por parte de Conalcenter con vinculación de contrato de obra o labor con las condiciones y requerimientos que este contrato acredita</p>	<p>Se realiza verificación de los documentos presentados adjuntos a la cuenta de cobro como certificación de</p>	N/A

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

			encontrarse al día en pagos legales al sistema de salud, riesgos profesionales, pension, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF, y SENA. Igualmente certifica el pago de salarios y prestaciones sociales en relación a los empleados de la campaña.	
21	Realizar y entregar a ADRES los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la ADRES	Mediante el mecanismo de Tipificación los agentes realizan un registro diario de todas y cada una de las atenciones realizadas telefónicamente, adicionalmente permite verificar reportes de comportamiento de la línea	Realizo la entrega oportuna de las grabaciones junto con el informe mensual correspondiente al mes de Abril 2019	N/A
22	Informar a la ADRES en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.	Se recibe Informe del comportamiento de la operación desarrollada durante el mes de Abril en donde se evidencia comportamiento de la línea en su canal de atención Telefónico y novedades del mismo. Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea	Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea NIVEL DE SERVICIO.....91.59 % NIVEL DE ATENCION.....97.55 % TMO.....0:07:18	N/A
23	Tener una línea de servicio al cliente disponible para las Entidades Compradoras diez (10) horas al día, (5) días a la semana. Esta misma línea debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuada a los proveedores por parte de las Entidades Compradoras	Conalcredicos cuenta con la Línea de Su sede Tel, 7454040 ext 103 para contacto con el supervisor asignado a la campaña ADRES	Línea PBX Sede Conalcenter y disposición Línea activa de Celular perteniente al Supervisor de la Operación.	N/A
24	Realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la presentación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación	Se aplica Evaluación a los agentes de Call center y agentes atención presencial	En el mes de Abril 2019 se llevo a cabo por parte del área de Calidad monitoreo de Calidad y retroalimentación a todos los agentes de la operación permitiendo así verificar el desempeño del agente y las falencias que se identifiquen	N/A
25	Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas	Se evidencio Junto con el Informe los registros de la aplicación de la Evaluación del mes de Abril 2019	Registro de evaluación y resultados de la misma.	N/A

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

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 AYAX desde la ADRES con acceso que permite el seguimiento y control de los ingresos a las atenciones realizados por los agentes de la operación telefónico y presencial	Herramienta de Tipificaciones usuario y Clave de Acceso que permite descargar informes por fechas de las atenciones realizadas tanto presenciales como Telefonicas Ayax	N/A
28	Realizar las grabaciones para implementar el IVR, de acuerdo con la información entregada por la Entidad Compradora. Las grabaciones deben ser realizadas por una persona con experiencia en grabaciones de guiones, mensajes o cuñas publicitarias	Se cuenta con las grabaciones de los IVR autorizados por la ADRES	Se verifica el correcto funcionamiento del IVR de inicio, espera y Encuesta de satisfacción en atención Telefónica	N/A
29	Contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la entidad compradora, Permitiendo el flujo adecuado de llamadas	El área de Tecnología de Conalcenter de acuerdo al flujo de la línea asigna puertos al IVR para el proceso de espera de las llamadas que se reciben asignadas por cada uno de los agentes. En un total de 8 agentes se cuenta con 8 puertos adicionales con el animo de apoyar el TMO y no se tenga un alto abandao de llamadas	Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Línea telefónica	N/A
30	Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizaren tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) número de	Se cuenta con la Herramienta Configuration BOX la cual permite realizar un debido control de la operación teniendo en cuenta, inicialmente agentes conectados, estado de los agentes, llamadas en cola y así mismo relizar el respectivo control y monitoreo no solo en	Herramienta que permite la visualización de la operación en tiempo real. 	N/A

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

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

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

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



MARTHA LIGIA SERNA PULIDO

Fecha: 22/05/2019

BALANCE ECONÓMICO

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
\$ 505.786.831.26	\$ 218.268.255	\$ 44.664.524.00	\$ 11.275.597	\$ 231.578.455.26

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEIS CIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTI CUATRO MIL PESOS (\$ \$ 44.664.524.00)

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES

Mes de ejecución contractual

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

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI NO X

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

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

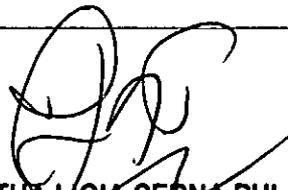
INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

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. B61608466 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.

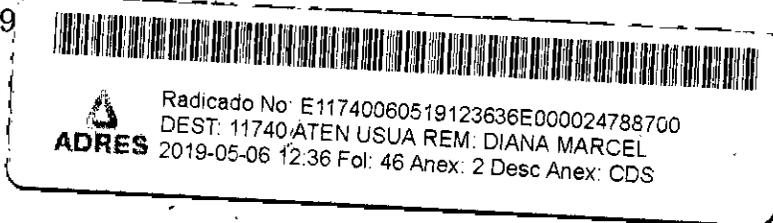
En constancia, firmo:



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

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 22/05/2019

Bogotá D.C., 06 de mayo de 2019



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

Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:

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

- Factura No. BCNC00466
- Informe de gestión
- Evaluaciones de formación
- CD de llamadas
- Parafiscales

MEDIO MAGNÉTICO

Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,

CONALCREDITOS
NIT. 800 719 668 - 3

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





RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN

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

FACTURA DE VENTA

BOGOTA

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

No. BCNC00466

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

CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596 ABR - 2019 SERV CALL CENTER ORD 32388	37,533,213.00
240806 IVA, 19%	7,131,311.00

SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE.	SUB-TOTAL	37,533,213.00
	I.V.A	7,131,311.00
	R FTE	0.00
AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR	RETE IVA	0.00
IMPRESO POR CONALCREDITOS SAS SOFTWARE NOVASOFT	R ICA	0.00
AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	R CREE 0.60%	0.00
RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016	TOTAL \$	44,664,524.00

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

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



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 32388 de octubre 2018

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

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

INFORME ABRIL DE 2019

Bogotá, mayo 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 abril 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:

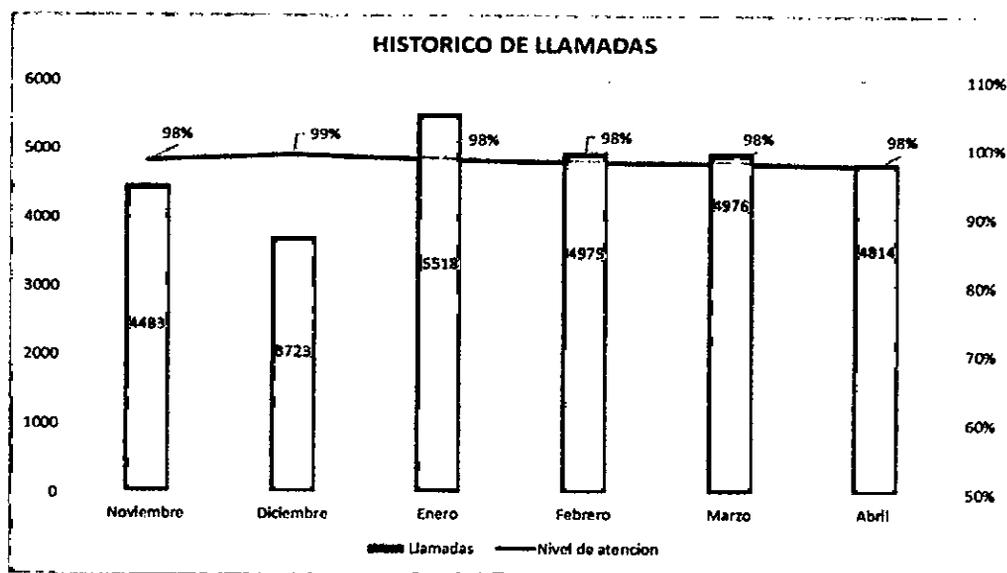
PASION POR LO QUE HACEMOS

- ✓ 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 abril no existe variación significativa 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.



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de abril de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 4.696 llamadas con el ciudadano y 118 fueron abandonadas, para un total de 4.814 llamadas ingresadas en el mes las cuales fueron facturadas como minutos de IVR.

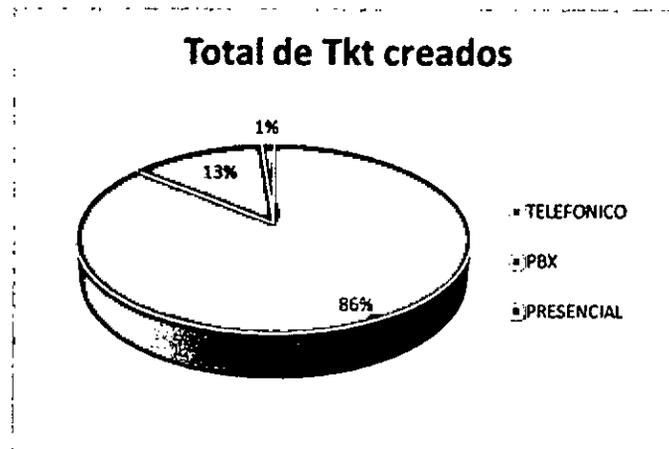


Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea. Los abandonos significativos del miércoles 24 al 91.5% y sábado 27 al 65.7% corresponden a un ingreso de llamadas en un mismo intervalo, comportamiento atípico, e inconvenientes con un equipo (computador por 10 minutos), igualmente en los niveles de atención se mantienen cumpliendo al 97.5% el acuerdo marco.

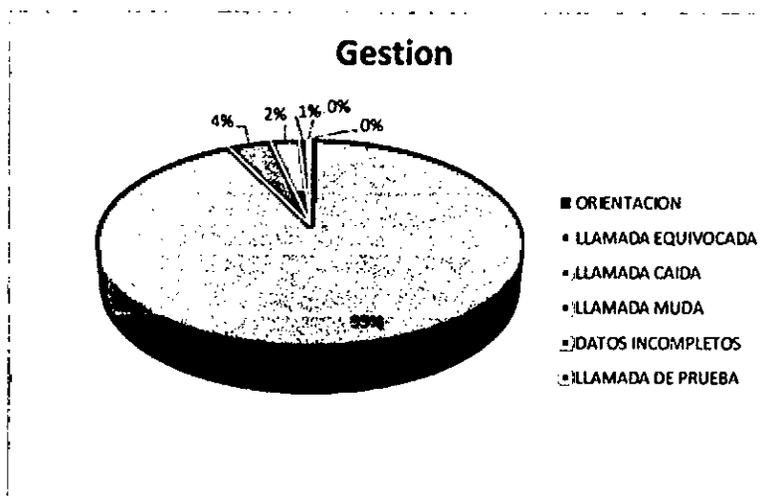
Total		4.814	4.696	4.409	118	91,59%	97,55%	2,45%	0:07:18
Fecha	Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2019-04-01	Lunes	249	248	242	1	97,19%	99,60%	0,40%	0:06:29
2019-04-02	Martes	255	248	236	7	92,55%	97,25%	2,75%	0:06:38
2019-04-03	Miercoles	220	219	218	1	99,09%	99,55%	0,45%	0:06:57
2019-04-04	Jueves	242	242	235	0	97,11%	100,00%	0,00%	0:06:07
2019-04-05	Viernes	235	233	228	2	97,02%	99,15%	0,85%	0:06:50
2019-04-06	Sabado	30	28	28	2	93,33%	93,33%	6,67%	0:06:28
2019-04-08	Lunes	326	314	290	12	88,96%	96,32%	3,68%	0:06:38
2019-04-09	Martes	243	242	232	1	95,47%	99,59%	0,41%	0:06:36
2019-04-10	Miercoles	244	236	219	8	89,75%	96,72%	3,28%	0:06:54
2019-04-11	Jueves	237	234	230	3	97,05%	98,73%	1,27%	0:06:40
2019-04-12	Viernes	200	197	190	3	95,00%	98,50%	1,50%	0:07:09
2019-04-13	Sabado	34	34	28	0	82,35%	100,00%	0,00%	0:05:57
2019-04-15	Lunes	233	230	221	3	94,85%	98,71%	1,29%	0:07:52
2019-04-16	Martes	194	190	181	4	93,30%	97,94%	2,06%	0:07:38
2019-04-17	Miercoles	104	103	103	1	99,04%	99,04%	0,96%	0:06:49
2019-04-22	Lunes	275	259	215	16	78,18%	94,18%	5,82%	0:08:07
2019-04-23	Martes	275	264	229	11	83,27%	96,00%	4,00%	0:09:36
2019-04-24	Miercoles	261	239	194	22	74,33%	91,57%	8,43%	0:08:44
2019-04-25	Jueves	208	208	205	0	98,56%	100,00%	0,00%	0:07:56
2019-04-26	Viernes	202	200	194	2	96,04%	99,01%	0,99%	0:08:17
2019-04-27	Sabado	35	23	16	12	45,71%	65,71%	34,29%	0:07:16
2019-04-29	Lunes	280	275	253	5	90,36%	98,21%	1,79%	0:07:28
2019-04-30	Martes	232	230	222	2	95,69%	99,14%	0,86%	0:07:14

3. INFORME DE ATENCION TELEFONICA

En abril tenemos 5446 registros tipificados de los cuales el 86% (4670) corresponden a llamadas ingresadas por medio telefónico, un 13% (711) a llamadas ingresadas por el PBX y 1% (65) casos manejados desde presencial.



De las 5446 llamadas el 7 % fueron llamadas no gestionables y el otro 93% son peticiones gestionadas.



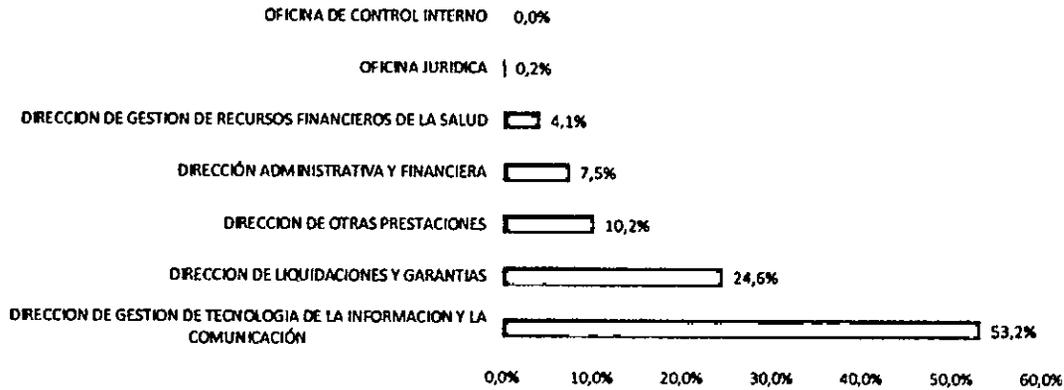
TIPO DE CONSULTA EN PETICION

En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN con el 53.2% y 2271 interacciones, DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS con el 24.6% y 1051 interacciones, en tercer lugar la opción de DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES con el 10.2% y 437 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	2271	53,2%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1051	24,6%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	437	10,2%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	321	7,5%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	177	4,1%
OFICINA JURIDICA	10	0,2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,0%
Total general	4268	100,0%



TIPO DE CONSULTA



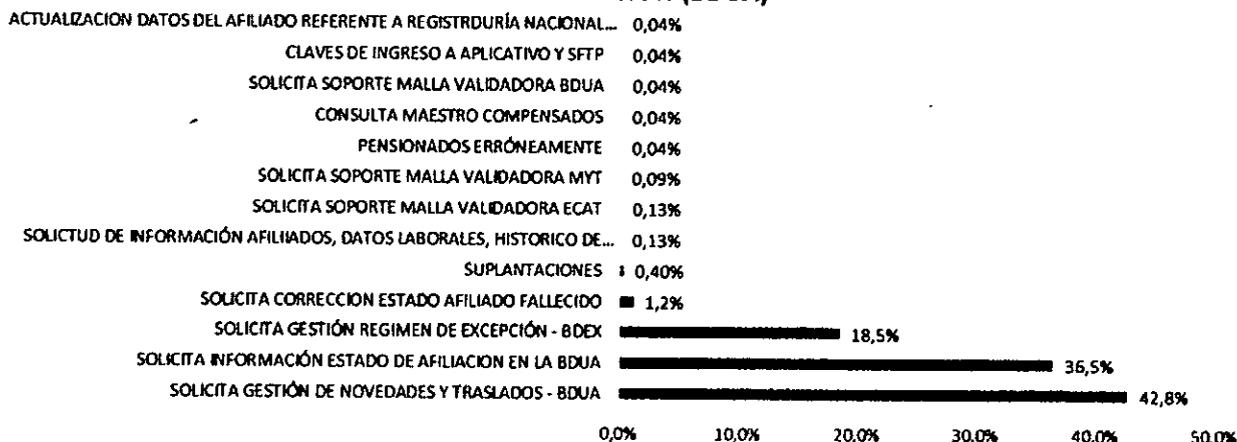
3.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

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 42.8% seguido de SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA con un 36.5%

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN (BDUA)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	971	42,8%
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	829	36,5%
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	421	18,5%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	28	1,2%
SUPLANTACIONES	9	0,40%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS	3	0,13%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	3	0,13%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT	2	0,09%
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	1	0,04%
CONSULTA MAESTRO COMPENSADOS	1	0,04%
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	1	0,04%
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	1	0,04%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	1	0,04%
Total general	2271	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	747	71,1%
COMPENSACION	270	25,7%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	34	3,2%
Total general	1051	100,0%

La consulta más alta está en REGIMEN DE EXCEPCION con un 71.1%

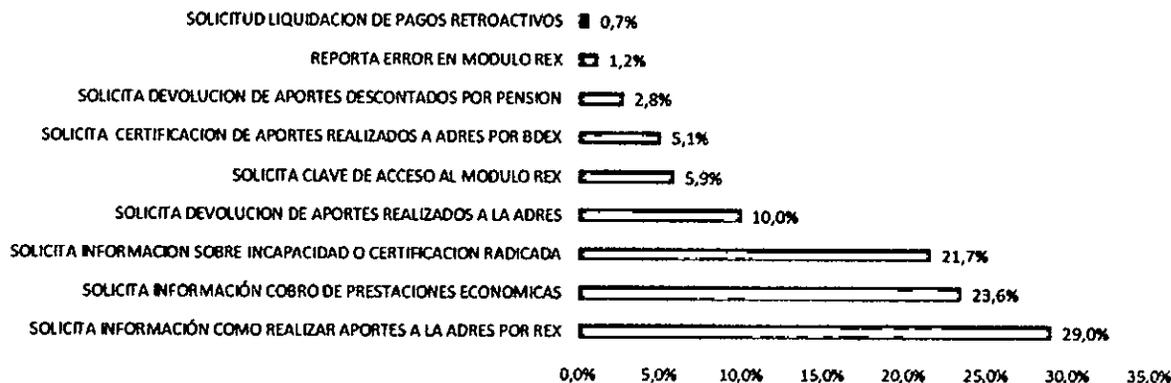
3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de abril el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 29% y 217 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con el 23.6% y 176 interacciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICA** con una participación de 21.7% y 162 interacciones.



RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	217	29,0%
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	176	23,6%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	162	21,7%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	75	10,0%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	44	5,9%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	38	5,1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	21	2,8%
REPORTA ERROR EN MODULO REX	9	1,2%
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	5	0,7%
Total general	747	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 54.8% y 148 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 39.6% y 107 interacciones.

COMPENSACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	148	54,8%
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	107	39,6%
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	15	5,6%
Total general	270	100,0%



COMPENSACION

SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO 5,6%

SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS 39,6%

DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS 54,8%

0,0% 10,0% 20,0% 30,0% 40,0% 50,0% 60,0%

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 61.8% y 21 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 32.4% y 11 participaciones.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	21	61,8%
ESTADO DE GIROS	11	32,4%
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	2	5,9%
Total general	34	100,0%

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO

CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO 5,9%

ESTADO DE GIROS 32,4%

CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO 61,8%

0,0% 10,0% 20,0% 30,0% 40,0% 50,0% 60,0% 70,0%



3.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

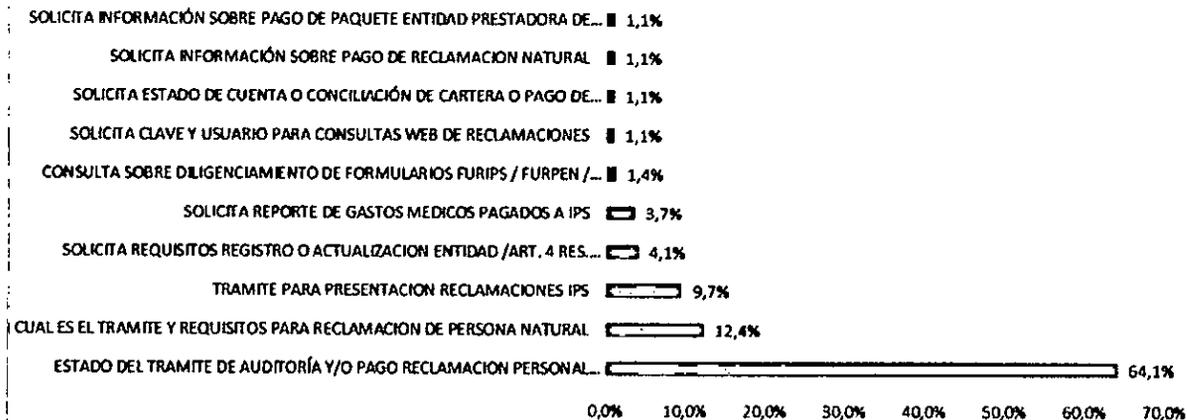
Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99.49% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

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 64.1% (274), seguido de **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con participación del 12.4%. (54)

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	279	64,1%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	54	12,4%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	42	9,7%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	18	4,1%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	16	3,7%
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	6	1,4%
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	5	1,1%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	5	1,1%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	5	1,1%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS	5	1,1%
Total general	435	100,0%

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)



3.3.2. Recobros

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

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	2	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 87.5% (281) seguido de **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con participación del 12.5% (40).

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION SGSSS	281	87,5%
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	40	12,5%
Total general	321	100,0%

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

INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS 12,5%

INFORMACION SGSSS 87,5%

0,0% 10,0% 20,0% 30,0% 40,0% 50,0% 60,0% 70,0% 80,0% 90,0% 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 62.7%



DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACION
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	111	62,7%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	60	33,9%
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	6	3,4%
Total general	177	100,0%

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

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO 3,4%

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO 33,9%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS 62,7%

0,0% 10,0% 20,0% 30,0% 40,0% 50,0% 60,0% 70,0%

3.5.1. Gestión contable y control de recursos.

La solicitud más alta es **CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS** con un 76.1%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD	PARTICIPACION
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	70	76,1%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN, VALORES DESCONTADOS RETENCIÓN	22	23,9%
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	19	20,7%
Total general	92	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	58	96,7%
REPROGRAMACION DE PAGOS	2	3,3%
Total general	60	100,0%

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
RENTAS TERRITORIALES	4	66,7%
OTROS-ENTIDADES/ NORMATIVIDAD/	2	33,3%
Total general	6	100,0%



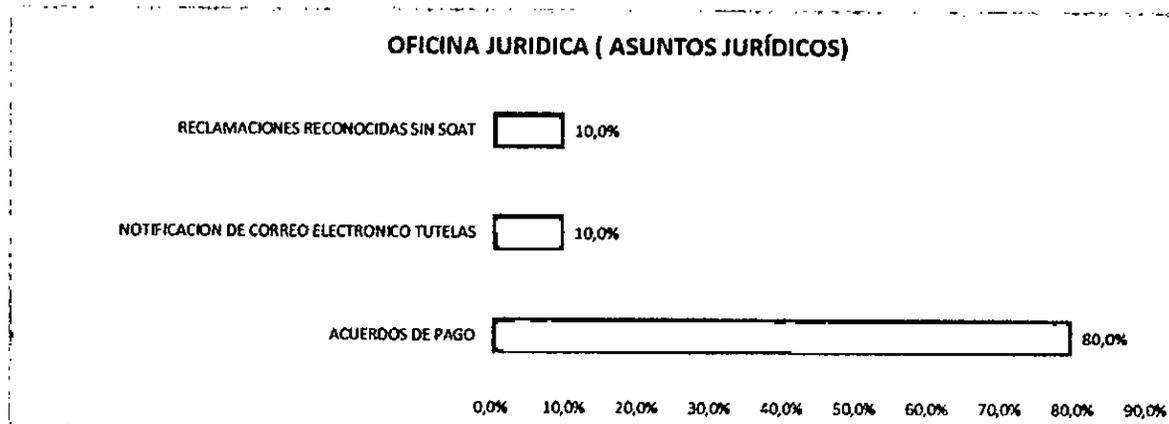
3.6. OFICINA JURIDICA

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 80% seguido de **RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT** con un 10%

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
ACUERDOS DE PAGO	8	80,0%
NOTIFICACION DE CORREO ELECTRONICO TUTELAS	1	10,0%
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1	10,0%
Total general	10	100,0%



3.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se realizaron una consultas para este ítem

OFICINA DE CONTROL INTERNO (DERECHOS DE PETICIÓN)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	1	100,0%

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
Total general	0

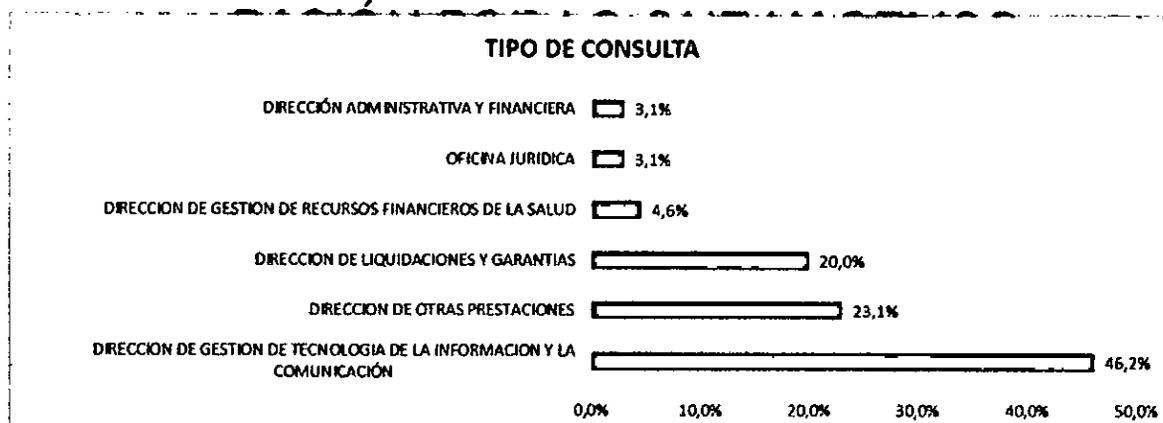


4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de abril, 65 corresponden al canal presencial todas con el tramite "ORIENTACION" disminuye ya que las asesoras presenciales dieron prioridad al CRM, la tipificadas por Ajax fueron discriminadas de la siguiente manera

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	30	46,2%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	15	23,1%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	13	20,0%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	3	4,6%
OFICINA JURIDICA	2	3,1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	3,1%
Total general	65	100,0%

De las consultas realizadas por el canal presencial el 46.2% con 30 interacciones de estas consultas corresponden a **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION** seguido de **DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES** con el 23.1% y 15 interacciones.

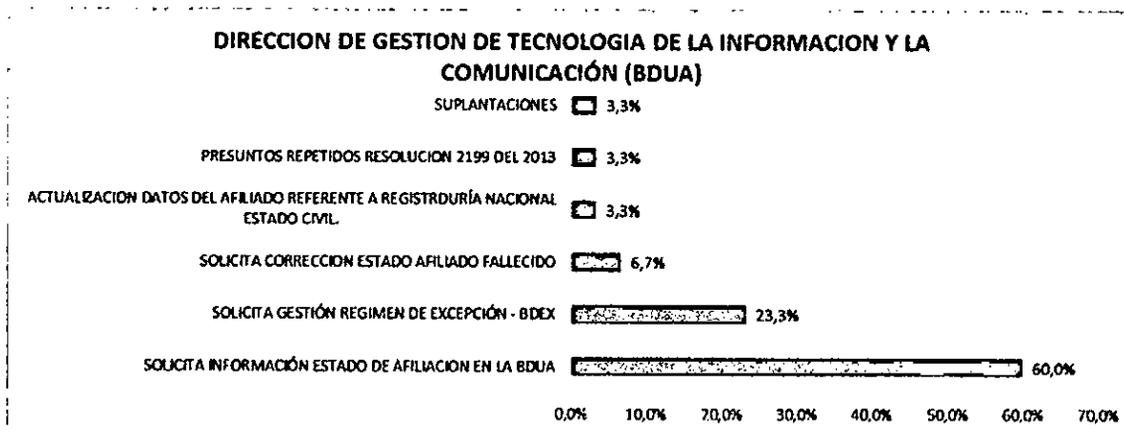


4.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUJA	18	60,0%
SOLICITA GESTION REGIMEN DE EXCEPCION - BDEX	7	23,3%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	2	6,7%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURIA NACIONAL ESTA	1	3,3%
PRESUNTOS REPETIDOS RESOLUCION 2199 DEL 2013	1	3,3%
SUPLANTACIONES	1	3,3%
Total general	30	100,0%



En el mes de abril el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con una participación de 60% y 18 interacciones. **SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX** con una participación del 23.3% y 7 interacciones



4.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

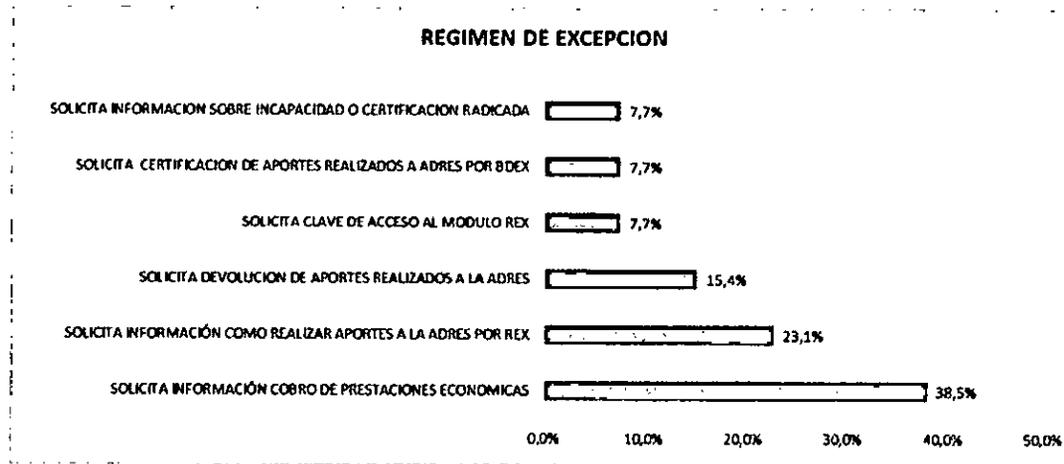
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	13	82,2%

4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de abril la mayor afluencia de llamadas referente al **REGIMEN DE EXCEPCION** fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con participación del 38.5% y 5 interacciones seguido por **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con 32 interacciones y participación del 23.1%

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	5	38,5%
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	3	23,1%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	2	15,4%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	1	7,7%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	1	7,7%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	1	7,7%
Total general	13	100,0%





4.2.2. Compensación.

No tuvimos tarificación por este motivo

COMPENSACION	CANTIDAD

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de abril no se consultaron

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD

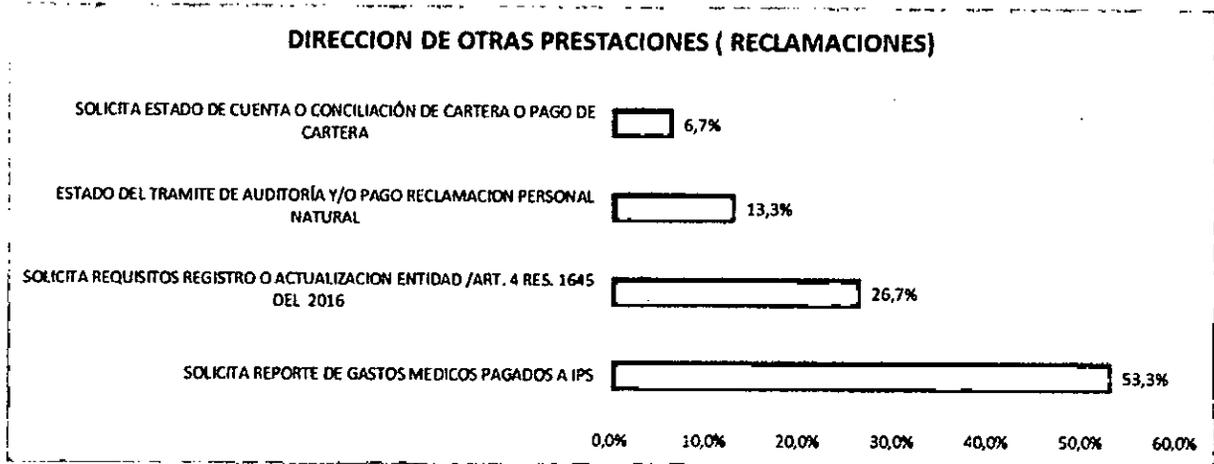
4.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

4.3.1. reclamaciones

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS** con 8 interacciones y 53.3% de participación

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	8	53,3%
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL	4	26,7%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	2	13,3%
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	1	6,7%
Total general	15	100,0%





4.3.2. recobros

se maneja 6 registros de recobros en **PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO**

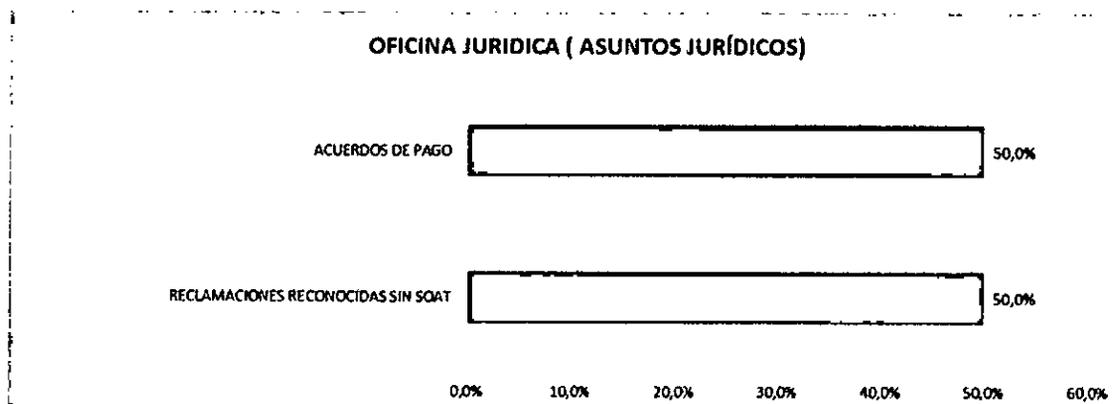
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	5	83,3%
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS	1	16,7%
Total general	6	100,0%

4.4. OFICINA JURIDICA

Por oficina jurídica se tipificaron 2 sub-motivos así:

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1	50,0%
ACUERDOS DE PAGO	1	50,0%
Total general	2	100,0%

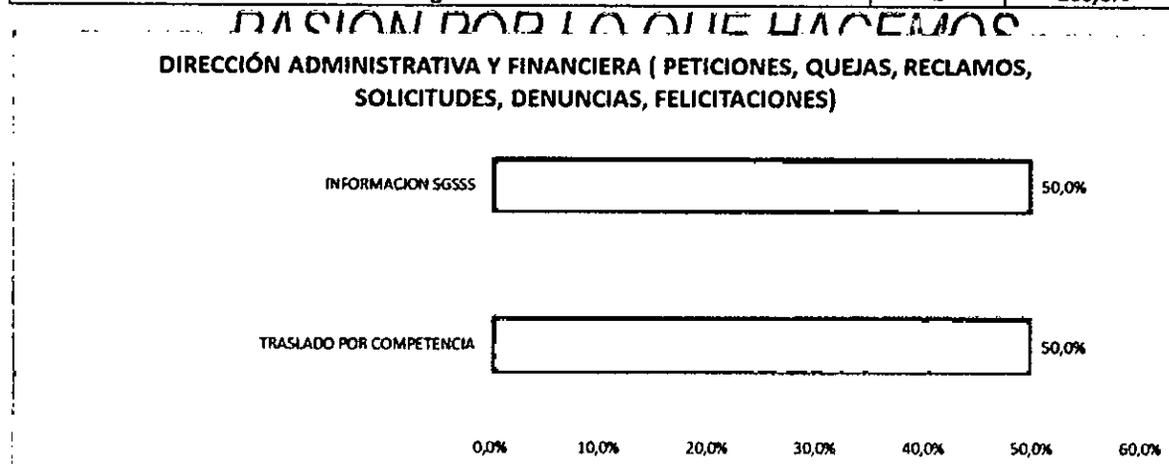




4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Encontramos 2 solicitudes discriminadas así:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)		
	CANTIDAD	PARTICIPACION
TRASLADO POR COMPETENCIA	1	50,0%
INFORMACION SGSSS	1	50,0%
Total general	2	100,0%

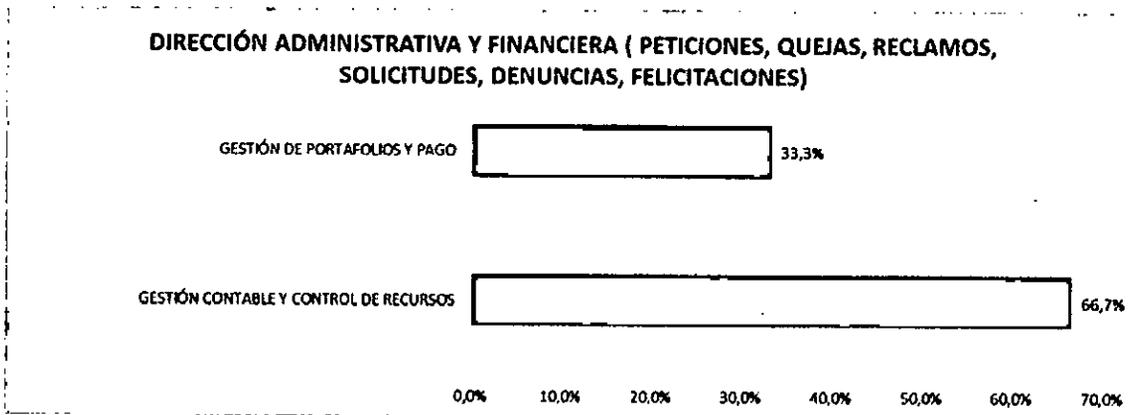


4.6. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

En DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD tenemos 3 registros donde la GESTION CONTABLE Y FUENTES DE RECURSOS tienen el 66.7 %.



DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACION
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	2	66,7%
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	1	33,3%
Total general	3	100,0%



GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	2

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	1

5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR) *BASE DE DATOS DE PORTFOLIO QUE HACEMOS*

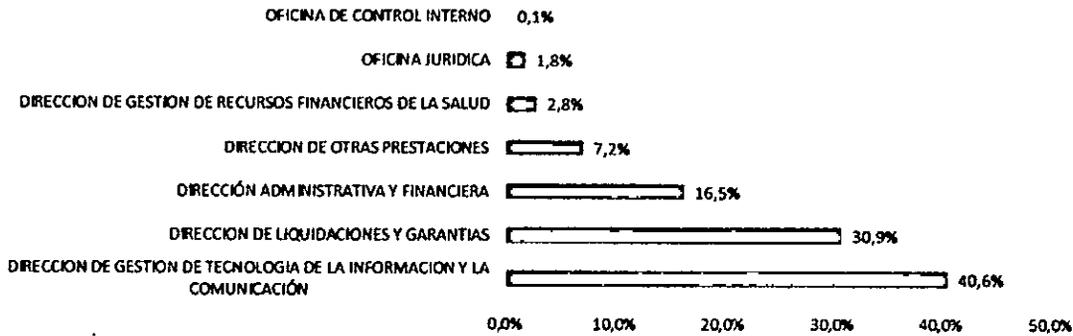
Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de abril el 13% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 711 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera. (Sin incluir Llamadas No Efectivas)

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	289	40,6%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	220	30,9%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	117	16,5%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	51	7,2%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	20	2,8%
OFICINA JURIDICA	13	1,8%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,1%
Total general	711	100,0%

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** con el 40.6% y 289 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **OFICINA DE CONTROL INTERNO** con 1 interacción y participación del 0.1%.



TIPO DE CONSULTA

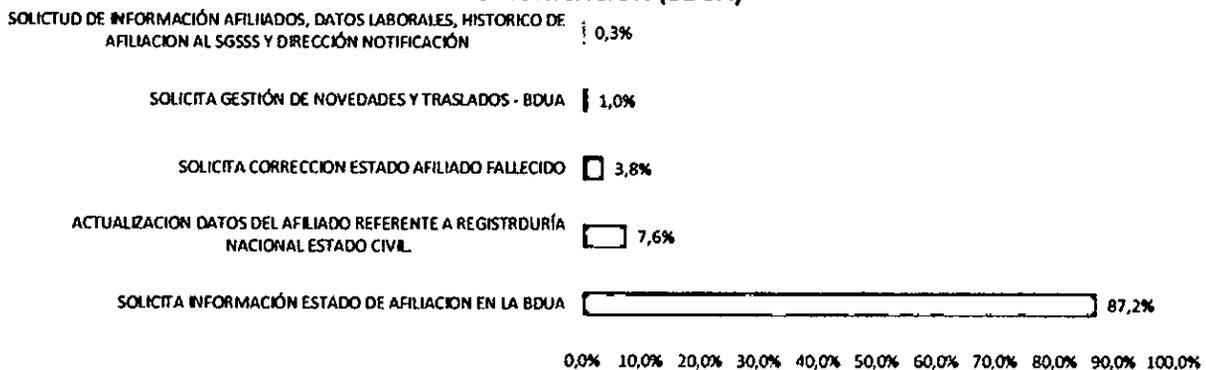


5.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

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 252 interacciones y 87.2% de participación

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	252	87,2%
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTAD	22	7,6%
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	11	3,8%
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	3	1,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACI	1	0,3%
Total general	289	100,0%

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



5.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

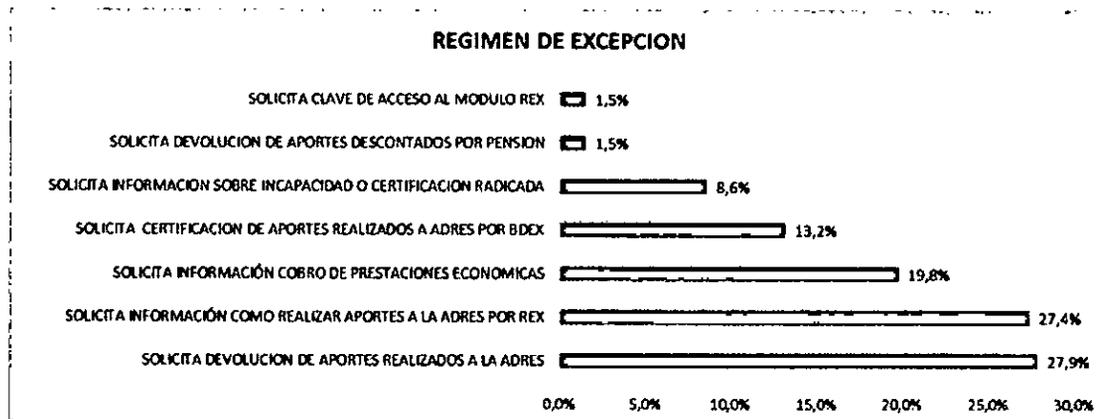
Tenemos total de las solicitudes son **REGIMEN DE EXCEPCION** con 197 iteraciones de 220 en total

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD	PARTICIPACION
REGIMEN DE EXCEPCION	197	89,5%
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	22	10,0%
COMPENSACION	1	0,5%
Total general	220	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 POR REX** con el 27.9% y 55 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACION COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICA** con el 27.4 % y 54 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	55	27,9%
SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	54	27,4%
SOLICITA INFORMACION COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	39	19,8%
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	26	13,2%
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	17	8,6%
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	3	1,5%
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	3	1,5%
Total general	197	100,0%



5.2.2. Proceso integral régimen subsidiado.

Se manejan 24 casos de **ESTADOS DE GIROS** de los 22 tipificados

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
ESTADO DE GIROS	22

5.2.3. Compensación.

Se maneja solo 1 caso de compensación.

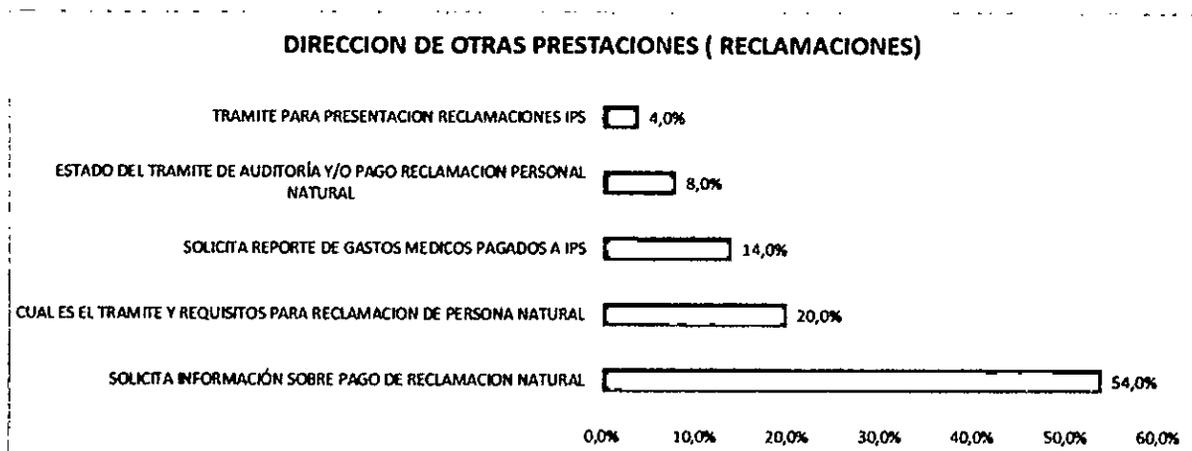
COMPENSACION	CANTIDAD
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	1

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 54% con 27 registros.

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES (RECLAMACIONES)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	27	54,0%
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	10	20,0%
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	7	14,0%
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	4	8,0%
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	2	4,0%
Total general	50	100,0%



5.3.2 Recobros

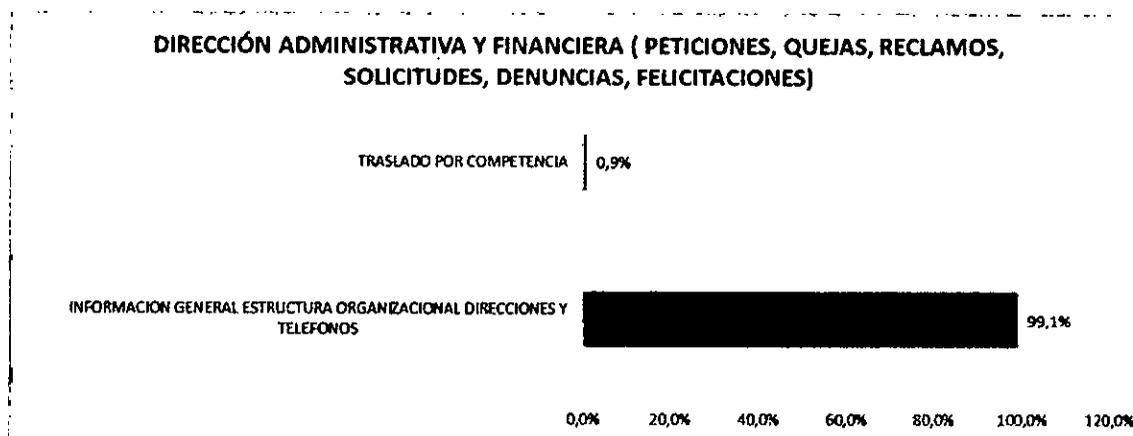
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO (RECOBROS)	CANTIDAD	PARTICIPACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	1	100,0%



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 116 iteraciones y participación del 99.1%

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES)		
	CANTIDAD	PARTICIPACION
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	116	99,1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	1	0,9%
Total general	117	100,0%

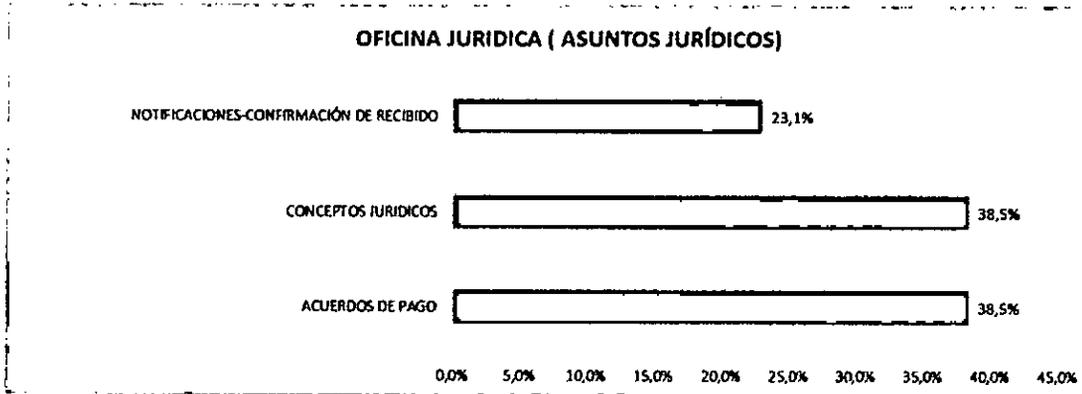


5.5. OFICINA JURIDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos juridicos de los cuales tenemos a **ACUERDOS DE PAGO** con 5 iteraciones y un 38.5% y **CONCEPTOS JURIDICOS** con 5 iteraciones y 38.5% de participación.

OFICINA JURIDICA (ASUNTOS JURÍDICOS)		
	CANTIDAD	PARTICIPACION
ACUERDOS DE PAGO	5	38,5%
CONCEPTOS JURIDICOS	5	38,5%
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	3	23,1%
Total general	13	100,0%





5.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO (DERECHOS DE PETICIÓN)	CANTIDAD
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	1

5.7. OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS

No tenemos iteraciones! **PAISIÓN POR LO QUE HACEMOS**

6. ORIGEN DE LA LLAMADA

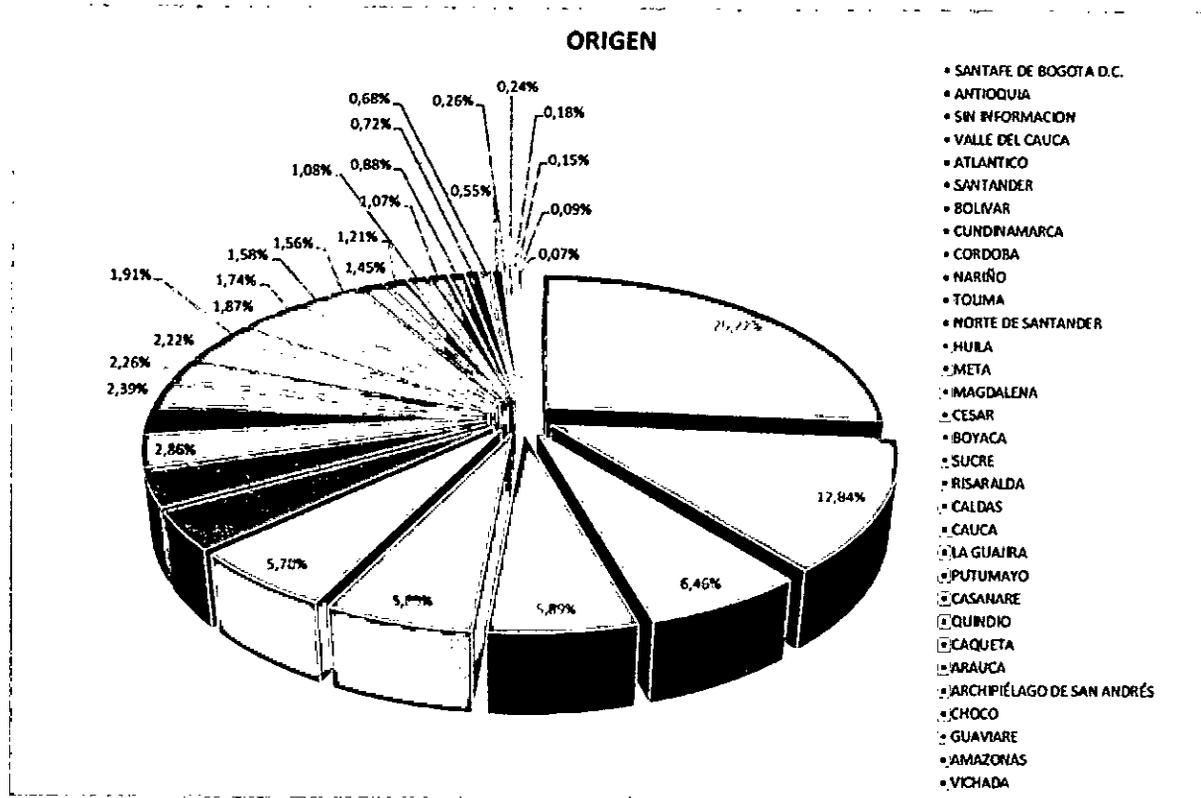
En el siguiente cuadro se muestra el número de atenciones realizadas a usuarios de acuerdo con el departamento indicado en la gestión, incluyendo las tipificaciones realizadas en punto presencial y PBX, resaltando que no se incluyen las tipificaciones LLAMADAS NO EFECTIVAS (llamadas de Prueba, Fallidas, 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 26.22% y 1428 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 12.84% y 699 interacciones, y el departamento con menos participación fue Vichada con 4 consulta teniendo como participación el 0,07%.



DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	1428	26,22%
ANTIOQUIA	699	12,84%
SIN INFORMACION	352	6,46%
VALLE DEL CAUCA	321	5,89%
ATLANTICO	321	5,89%
SANTANDER	315	5,78%
BOLIVAR	204	3,75%
CUNDINAMARCA	187	3,43%
CORDOBA	156	2,86%
NARIÑO	147	2,70%
TOLIMA	130	2,39%
NORTE DE SANTANDER	123	2,26%
HUILA	121	2,22%
META	104	1,91%
MAGDALENA	102	1,87%
CESAR	95	1,74%
BOYACA	86	1,58%
SUCRE	85	1,56%
RISARALDA	79	1,45%
GALDASION POR TO (661 - 1,21% MDS)	661	1,21%
CAUCA	59	1,08%
LA GUAJIRA	58	1,07%
PUTUMAYO	48	0,88%
CASANARE	39	0,72%
QUINDIO	37	0,68%
CAQUETA	30	0,55%
ARAUCA	14	0,26%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	13	0,24%
CHOCO	10	0,18%
GUAVIARE	8	0,15%
AMAZONAS	5	0,09%
VICHADA	4	0,07%
Total general	5446	100





PASION 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 1325 para una participación del 47.5%
- ✓ Encuestas incompletas 131 para una participación del 4.7%
- ✓ Encuestas Abandonadas 1315 para una participación del 47.5%. (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



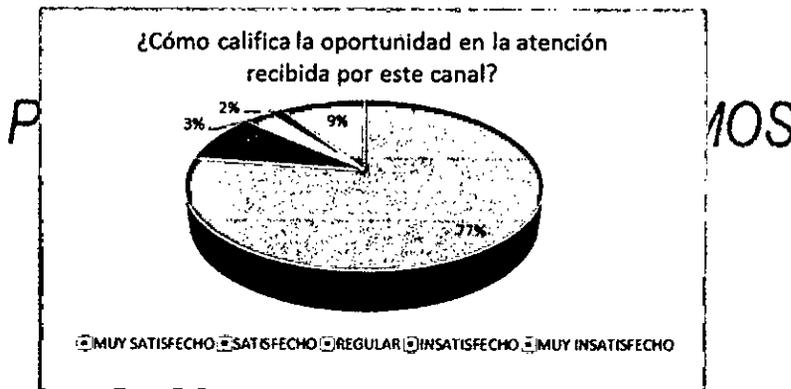
solución a los requerimientos, cabe resaltar que los agentes de la línea solo cuentan con la información que está en estas plataformas y pre-turnos.

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	1315
MUY SATISFECHO	1125
SATISFECHO	133
REGULAR	42
INSATISFECHO	24
MUY INSATISFECHO	132
Total general	2771



❖ **Pregunta 2**

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

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1411
MUY SATISFECHO	1097
SATISFECHO	90
REGULAR	33
INSATISFECHO	28
MUY INSATISFECHO	112
Total general	2771



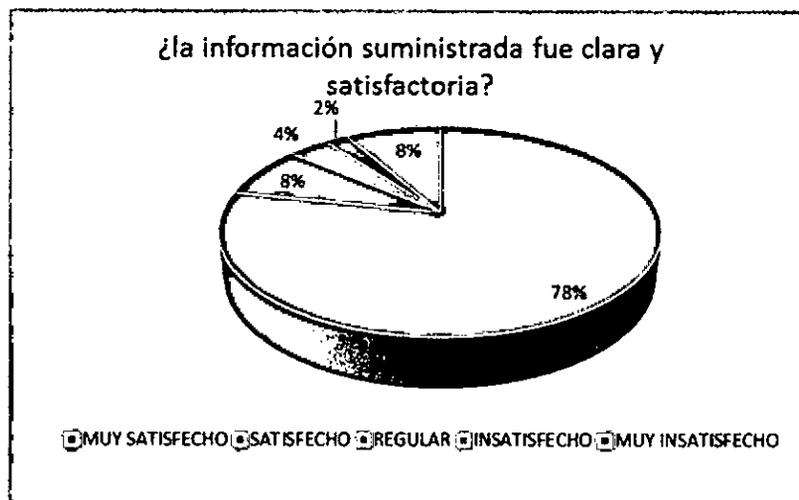


❖ **Pregunta 3**

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

PA... POR LO QUE HACEMOS

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1446
MUY SATISFECHO	1035
SATISFECHO	105
REGULAR	47
INSATISFECHO	27
MUY INSATISFECHO	111
Total general	2771



8. FORMACION Y CAPACITACION

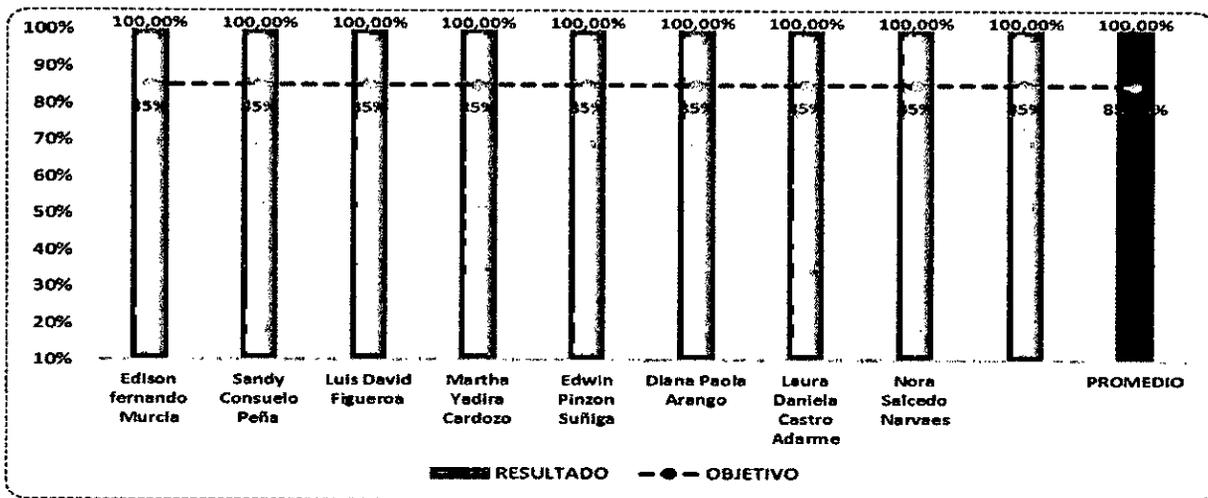
Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación, para el mes de abril se trataron el siguiente tema:

- Trabajo en equipo

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

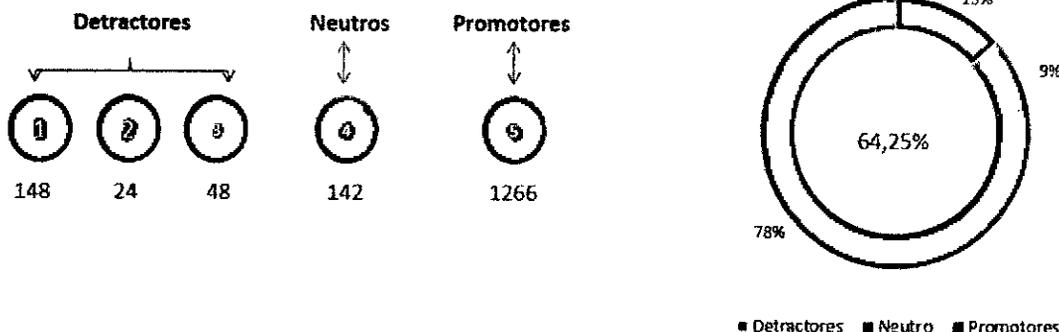
Se logra evidenciar que todos los agentes cumplen con el umbral de 85 y aprueban la evaluación



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 abril subió a 64.25% 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	Marzo			Abril		
	Cant. Llamadas	TMO	%NPS	Cant. Llamadas	TMO	%NPS
Diana Paola Arango Guevara	576	0:07:07	60,71%	572	0:07:48	67,60%
Edinson Fernando Murcia Lopez	648	0:06:13	64,39%	605	0:07:30	64,47%
Edwin Pinzon Zufiga	612	0:07:12	62,74%	554	0:07:37	69,19%
Laura Daniela Castro Adarme	619	0:06:51	66,32%	624	0:06:34	69,19%
Luis David Figueroa Londono	637	0:06:14	72,41%	569	0:07:39	73,91%
Martha Yadira Cardozo Avella	755	0:08:20	41,79%	575	0:08:02	48,19%
Nora Candelaria Salcedo Narvaez	603	0:07:39	46,51%	582	0:07:33	52,87%
Sandy Consuelo Pena Dominguez	637	0:07:05	62,98%	616	0:07:23	61,08%

- 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 mejora de 3% en el NPS.
- Se coloca en seguimiento a la asesora Martha Cardozo al tener el menor % de NPS y mayor TMO del equipo.

No se realizo calibracion entre la entidad, calidad, formacion y operaciones donde se evidencia calibracion en los item afectados, se proponen puntos de mejora y nuevos planes de accion.



11. OBSERVACIONES

- Para el mes de abril continua el seguimiento y verificación de TMO y NPS.
- No se realizaron las visitas para calibración ya que por temas operativos.
- Implementación de CRM nueva plataforma de gestión que aumento el TMO
- Se audita como proceso la información de habeasdata.

12. GLOSARIO

ANS:

Acuerdos de Niveles de Servicio

TMO:

Tiempo medio de Operación

NPS:

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

NIVEL DE SERVICIO:

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

NIVEL DE ATENCION:

Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ABANDONO:

Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas

 **CONALCREDITOS**
NIT. 800.219.664 - 3

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



Nombre: Juan David Figueroa Londrillo

Campaña: Adres

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo.

- Liderazgo ✓
- Responsabilidad ✓
- Compromiso ✓
- Creatividad ✓
- Armonía ✓
- Sinceridad ✗

2. Menciones tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- La falta de comunicación
- La falta de compromiso laboral
- La falta de responsabilidad

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- Comprometido
- Honestidad
- Respeto

Nombre:

Fernando Lopez

Campaña:

ADRES

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo.

- Liderazgo ✓
- Responsabilidad ✓
- Compromiso ✓
- Creatividad ✓
- Armonía ✓
- Sinceridad ✓

2. Mencione tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- Falta de compromiso ✓
- falta de responsabilidad ✓
- Falta de comunión ✓

3. Mencione 3 items importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- Comprometimiento ✓
- Honestidad ✓
- Responsabilidad ✓

Nombre: Edwin Pinzon Zuniga

Campaña: ADRES

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo.

- Liderazgo
- Responsabilidad
- Compromiso
- Creatividad
- Armonía
- Sinceridad

2. Mencione tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- * Comunicación Acertiva
- * Ambiente Laboral.
- * Liderazgo en el grupo
- * Compromiso en el grupo laboral.

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- * Liderazgo
- * Comunicación Acertiva
- * Responsabilidad.

Nombre: Sandy Peña Domínguez
Campaña: ADRES

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo.

- ✓ Liderazgo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Creatividad
- ✓ Armonía
- Sinceridad

2. Menciones tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- Falta de compromiso
- Falta de liderazgo
- Falta de comunicación

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- Liderazgo
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Cooperación
- Comunicación

Nombre: Nora Salcedo Narvaez

Campaña: ADRES

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo:

- Liderazgo ✓
- Responsabilidad ✓
- Compromiso ✓
- Creatividad ✓
- Armonía ✓
- Sinceridad

2. Menciones tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- Falta de liderazgo
- Falta de comunicación
- falta de trabajo en equipo

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- Compromiso
- liderazgo
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo

Nombre: Lara Daniela Castro Adams

Campaña: ADRES

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo.

- Liderazgo ✓
- Responsabilidad ✓
- Compromiso ✓
- Creatividad ✓
- Armonía ✓
- Sinceridad

2. Menciones tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- * Falta de comunicación
- * Falta de liderazgo
- * Falta de trabajo en equipo

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- * Compromiso
- * Trabajo en equipo
- * Liderazgo
- * Responsabilidad

Nombre: Martha Cardozo

Campaña: Adres.

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo:

- ✗ Liderazgo
- ✗ Responsabilidad
- ✗ Compromiso
- ✗ Creatividad
- ✗ Armonía
- Sinceridad

2. Menciones tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- * Individualismo
- * Inresponsabilidad
- * Falta de comunicación
- * Falta de Compromiso.

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

- * Liderazgo.
- * Respeto
- * Trabajo en equipo.

Nombre: Diana Paola Arango Caceres

Campaña: ADRES

100

1. Mencione los 5 aspectos que implica trabajar en equipo.

- Liderazgo
- Responsabilidad
- Compromiso
- Creatividad
- Armonía
- Sinceridad

2. Mencione tres posibles aspectos para fracasar en el trabajo en equipo.

- No exista un clima agradable de trabajo
- Existe negatividad y egoísmo en el grupo
- Se planifica incorrectamente.

3. Mencione 3 ítems importantes en una persona que pertenezca a un equipo de trabajo

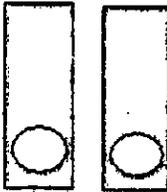
- Tener comunicación
- Compromiso
- Compenetración
- Liderazgo

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 LIMITADA	A - 200 O MAS COTIZANTES	CALI	CLL10 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
2019-03	2019-04	433271772	8491051563	E	2019/04/15	2019/04/08	BANCO DE OCCIDENTE	0	\$54,145,500

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				191	\$34,525,200	\$0	\$0	\$34,525,200
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	17	\$2,696,400	\$0	\$0	\$2,696,400
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	38	\$8,367,700	\$0	\$0	\$8,367,700
PORVENIR	230301	800,224,808	8	107	\$16,666,000	\$0	\$0	\$16,666,000
PROTECCION	230201	800,229,739	0	29	\$6,795,100	\$0	\$0	\$6,795,100
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				203	\$1,158,700	\$0	\$0	\$1,158,700
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	203	\$1,158,700	\$0	\$0	\$1,158,700
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				192	\$8,628,400	\$0	\$0	\$8,628,400
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	192	\$8,628,400	\$0	\$0	\$8,628,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 12)				203	\$9,833,200	\$0	\$0	\$9,833,200
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	5	\$128,300	\$0	\$0	\$128,300
COMPENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	24	\$1,041,400	\$0	\$0	\$1,041,400
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	27	\$1,278,800	\$0	\$0	\$1,278,800
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	8	\$401,400	\$0	\$0	\$401,400
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	3	\$156,900	\$0	\$0	\$156,900
EMSSANAR	ESSC18	814,000,337	1	16	\$804,900	\$0	\$0	\$804,900
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	21	\$1,114,300	\$0	\$0	\$1,114,300
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	6	\$284,200	\$0	\$0	\$284,200
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	14	\$545,100	\$0	\$0	\$545,100
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	41	\$1,950,100	\$0	\$0	\$1,950,100
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	15	\$830,600	\$0	\$0	\$830,600
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	23	\$1,297,200	\$0	\$0	\$1,297,200
TOTAL				203	\$54,145,500	\$0	\$0	\$54,145,500



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

PASANTIA POR CONFINIAMOS

En constancia, se firma en Cali a los Ocho (08) días del mes de Abril 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:

4 6 6 6 4 4 6 2 5 1 2 4 7 4 6 4

LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

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

DIRECTOR GENERAL

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

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

Republica de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

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



12503-T

LIBIA
RODRIGUEZ MOYSA
C.C. 21.850.097
RESOLUCION INSCRIPCION 558-T FECHA 2-U-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA



Presidente

02019813

VLC
12409

02019813

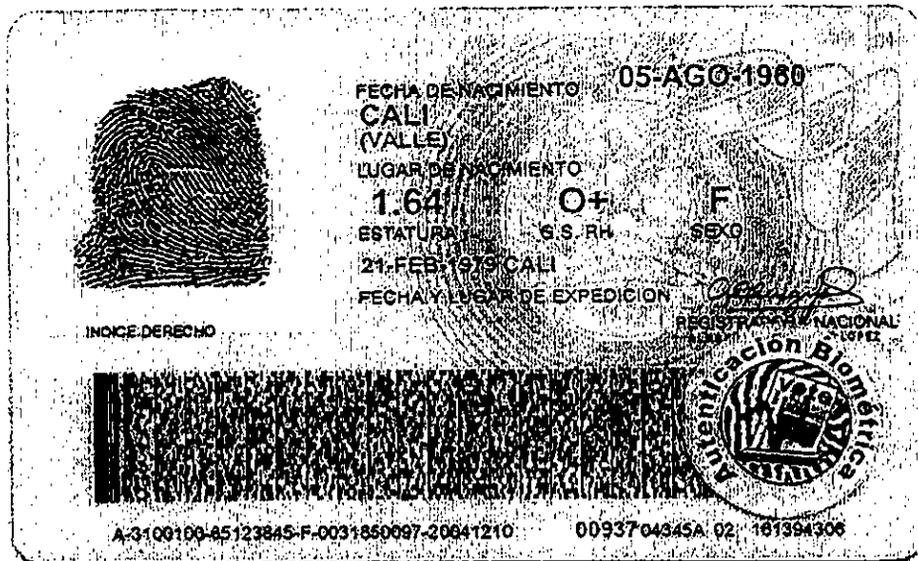
02019813

Libia Rodríguez Moysa

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.





Banco de Occidente

NIT. 890.300.279-4

CERTIFICADO

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

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

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

Expedimos esta certificación a **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S** hoy 08 de abril del año 2019.

Cordialmente,

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



@Bco_Occidente

FTP-APY-018



Facebook.com/BcoOccidente

www.bancodeoccidente.com.co

Mod Ene. 2014