



 <b>ADRES</b> ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	
	Formato	


 Radicado No: E11770311218115425E000019139200  
 DEST: 11770 GEST FIN INT REM: DIANA MARCEL  
 2018-12-31 11:54 Fol: 51 Anex: 1 Desc Anex: CD  
**AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO**

**MEDIO MAGNÉTICO**

<b>Contrato No.</b>	ORDEN DE COMPRA 0110-2018 TIENDA VIRTUAL 32388
<b>Nombre del Contratista y/o Representante Legal</b>	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
<b>Nombre del Supervisor y/o Interventor</b>	MARTHA LIGIA SERNA PULIDO
<b>Dependencia</b>	Atencion al Ciudadano
<b>Objeto del Contrato</b>	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.

Teléfono / Extensión  
 1748

<b>Fecha de Inicio</b>	1/11/2018	<b>Fecha de Terminación</b>	31/10/2019
------------------------	-----------	-----------------------------	------------



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

3 1 DIC 2018

Hora: \_\_\_\_\_

SUJETO A VERIFICACIÓN

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación				
1 Agentes con puesto de trabajo Centro de contacto- Jornada Ordinaria - Tecnico Plata – 8 Unidades	Agentes en Call center Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica	La atención telefónica a los ciudadanos de la ADRES se brinda en el horario de 7 am a 6 pm. De Lunes a Viernes y el sábado de 8 am a 1pm.	N/A				
2 Agente en la Entidad compradora - Jornada Ordinaria -General Plata - 1 Unidad	Agentes en Call center Programados en Malla Validadora	Se tiene asignada una persona para la atención del PBX de la Adres, la cual orienta al ciudadano y realiza traslado de llamadas a las dependencias requeridas	N/A				
		<table border="1"> <tr> <th>Entrada</th> <th>Salida</th> </tr> <tr> <td>07:00:00</td> <td>17:00:00</td> </tr> </table>	Entrada	Salida	07:00:00	17:00:00	
Entrada	Salida						
07:00:00	17:00:00						
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	Se dio atención presencial a los ciudadanos en la sede de la ADRES, de acuerdo con lo	N/A				

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

evidenciado en los informes de atención presencial.

Entrada	Salida
07:00:00	17:00:00

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	
5	Minuto IVR enrutador 10000 Minutos	Minutos Consumidos en el mes de Diciembre 2018	Para el mes de Diciembre 2018 se consumio un total de 4908 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 se realizo la entrega de Back up De las grabaciones del mes de Diciembre 2018	N/A
6	Contar con un esquema de Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciadas) 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	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.	Durante el mes de Diciembre se conto con el personal Capacitado y Back office para apoyo telefónico y Presencial para eventuales ausencias de los agentes de la línea.	N/A
7	Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, facilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera	Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la línea	Se cuenta con IVRS informando los horarios de atención en la ADRES. Asi mismo se dispone de IVR de espera	N/A
8	Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora. Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que haga parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad Compradora, con una dedicación de minimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos	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 fratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia, formación.	El área de Formación realizo el dia 15 y 22 de Diciembre 2018 capacitación y evaluación sobre:  Temas Misionales de la ADRES Servicio al Cliente Etiqueta Telefonica Escucha activa	N/A

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

	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.		Ortografía Cortesía	
9	Proporcionar a los Agentes, Supervisores, Capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitirán la grabación de información en dispositivos externos	Se cuenta con un software y demás elementos de apoyo a los agentes para la atención de los ciudadanos. No se ha requerido ningún desarrollo de adicional por parte de la ADRES	Mediante Matriz publicada a todos los agentes de la operación en su portal se realizo Actualización de los recursos de consulta utilizados por los agentes que permiten identificar los diferentes tramite en la orientación de los ciudadanos	N/A
10	Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo	Los agentes del call center y las asesoras presenciales en la ADRES cuentan con el Direccionamiento y Protocolo de atención a los Ciudadanos.	Para información de los agentes y apoyo se socializa el protocolo de atención al Ciudadano como retroalimentación de la información. Disponible en la Pagina Web  <a href="https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCION%20C3%93N.pdf">https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCION%20C3%93N.pdf</a>	N/A
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	Como apoyo importante Se retroalimenta novedades al call mediante Pretornos para la Operación se viene constantemente actualizando la base de envíos por el Operador logístico 4-72 enter otros.	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	N/A
13	Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas,		Informe Plan de Bienestar Laboral	N/A



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

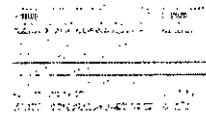
	dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Conaicenter da a conocer el informe del Plan de Bienestar en donde se relacionan los cronogramas de actividades y capacitaciones que tienen como fin el mejoramiento de las condiciones de bienestar, que favorezcan el desarrollo integral en el trabajo, propiciar condiciones que permitan el desarrollo de la creatividad, la participación de sus colaboradores, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad de su desempeño e identificación con el servicio de calidad que ofrece la entidad		
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	Conaicenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del area de Calidad y Formación que apoyan a los agentes de la operación	El área de calidad y el procesos de formación que permite realizar siempre un acompañamiento a la línea ajustando la operación a los diferentes protocolos 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	La herramienta AYAX 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
17	Monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el	Atención al Ciudadano cuenta con el acceso a mecanismo Configurations BOX de que permite realizar monitoreo desde la sede ADRES a la	Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo herramienta que permite realizar los	N/A

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

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.

Operación en el Call en tiempo real monitoreando tanto el comportamiento de la línea como la atención realizada por los agentes de la operación.

diferentes monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.



La operación desde el Call center cuenta con los siguientes accesos

- Pagina WEB de la ADRES
- Acceso al Sistema de Gestion Documental SGD
- Base Actualizada de los PQRSD radicados por el Formulario en la WEB.
- Base Consolidado estado solicitudes REX.

los Agentes de la operación cuentan con acceso a las consultas bases actualizadas de información como Operador Logístico y base de PQRSD

El servicio de envíos de Colombia



N/A

18 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

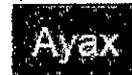
Herramientas importantes con la que cuentan los agentes para la atención a los ciudadanos que requieran información de los diferentes temas de la ADRES

Conalcenter cuenta con sus respectivos apoyos técnicos que soportan la operación y los agentes

- **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 Telefónica

Cumplio con el apoyo y el soporte respectivo

ConfigurationBOX



N/A

19 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

20 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado el Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

El personal contratado cuenta por parte de Conalcenter con vinculación de contrato de obra o labor con las condiciones y requerimientos que este contrato acredita

Se realiza verificación de los documentos presentados adjuntos a la cuenta de cobro como certificación de encontrarse al día en pagos legales al sistema de salud, riesgos profesionales, pension, aportes a la caja de

N/A

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

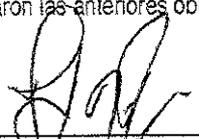
			compensación familiar, ICBF, y SENA. Igualmente certifica el pago de salarios y prestaciones sociales en relación a los empleados de la campaña.	
21	Realizar y entregar a ADRES los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la ADRES	Conalcenter realiza oportunamente a diario los iniciales reportes de comportamiento de la línea y también se recibió la generación del informe mensual correspondiente al mes de Diciembre 2018	Entrego oportunamente los reportes que se solicitan, para informes.	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 Grabaciones del mes, Parafiscales de los agentes de la operación y reporte del el informe mensual con el comportamiento de la línea en su canal de atención Telefonico y novedades del mismo. Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea	Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea	N/A
23	Tener una línea de servicio al cliente disponible para las Entidades Compradoras diez (10) horas al día, (5) días a la semana. Esta misma línea debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuada a los proveedores por parte de las Entidades Compradoras	Conalcredicos cuenta con la Linea de Su sede Tei, 7454040 ext 103 para contacto con el supervisor asignado a la campaña ADRES	Linea PBX Sede Conalcenter y disposición Linea 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	Con el apoyo de Atención al Ciudadano de la ADRES durante el mes de Diciembre 2018 se llevo acabo evaluación misional de conocimientos aplicada a todos los agentes de la línea y asistentes from de la operación en donde se evaluaron los temas mas importantes que se deben conocer por parte de los Agentes.	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 Diciembre 2018	Registro de evaluación y resultados de la misma.	N/A
26	Realizar la grabación del 99.7% del total de las llamadas, mantener la grabación	Conalcenter cuenta con un mecanismo de grabación de llamadas que permite además la identificación y archivo de	Entrega de Cd Mensual con las grabaciones	N/A

	<p>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</p>	<p>todas y cada una de las llamadas que ingresar a la operación</p>		
27	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Herramienta de Tipificaciones usuario y Clave de Acceso que permite descargar informes por fechas de las atenciones realizadas tanto presenciales como Telefonicas</p>	<p>N/A</p>
28	<p>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</p>	<p>Se cuenta con las grabaciones de los IVR autorizados por la ADRES</p>	<p>Se verifica el correcto funcionamiento del IVR de inicio, espera y Encuesta de satisfacción en atención Telefónica</p>	<p>N/A</p>
29	<p>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</p>	<p>El área de Tecnología de Conalcenter de acuerdo al flujo de la línea asigna puertos al IVR para el proceso de espera de las llamadas que se reciben asignadas por cada uno de los agentes. En un total de 8 agentes se cuenta con 8 puertos adicionales con el ánimo de apoyar el TMO y no se tenga un alto abandono de llamadas</p>	<p>Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Línea telefónica</p>	<p>N/A</p>
30	<p>Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizaren tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) número de llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que</p>	<p>Se cuenta con la Herramienta Configuration BOX la cual permite realizar un debido control de la operación teniendo en cuenta, inicialmente agentes conectados, estado de los agentes, llamadas en cola y así mismo realizar el respectivo control y monitoreo no solo en conalcenter sino también desde la ADRES</p>	<p>Herramienta que permite la visualización de la operación en tiempo real.</p>	<p>N/A</p>

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

31	<p> permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente</p> <p> 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</p>	<p> La pantalla de LCD o LED se encuentra disponible y visible a los agentes de la operación</p>	<p> Se evidencia en visitas realizadas la existencia de la pantalla para el desarrollo de la operación</p> <p> Registro fotográfico</p> 	N/A
32	<p> Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los agentes cuando este así lo requiera</p>	<p> Se obtiene por parte de Conalcenter evidencias de las actividades realizadas a los agentes por parte de Recursos humanos</p>	<p> Reportes de las actividades y listado de asistencia</p>	
33	<p> 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, o la prestación de los Servicios Core de Centro de Contacto</p>	<p> 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 Supervisión y control sobre la operación</p>	<p> Salas de Capacitación, acceso a Monitoreo y a la Operación.</p>	N/A
34	<p> Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales</p>	<p> 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</p>	<p> Certificado ante Colombia compra eficiente</p>	N/A
35	<p> 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</p>	<p> 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 que se cuenta con toda la información correspondiente a los temas Misionales de la ADRES</p>	<p> Acceso de los agentes a la información Misionales de la ADRES</p> <p> Pagina web SGD Base 4-72 Base PQRSD</p>	N/A

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

  
 MARTHA LIGIA SERNA PULIDO  
 Fecha: 31/12/2018

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

**BALANCE ECONÓMICO**

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
\$ 505.786.831.26.00	\$ 42.135.356.00	\$ 42.136.784.00	\$11.275.597	\$410.239.094.26

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS (\$ \$ 42.136.784.00)

**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

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

**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN**

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, el (los) supervisor (es) certifica(n) que:

1. El (la) Contratista durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con objeto contractual, las obligaciones generales y específicas, presentó y entregó los productos y/o informes establecidos en el Contrato o Convenio en mención.

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

2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el (la) Contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato o Convenio en mención.
3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.

**OBSERVACIONES** El salario mínimo que regirá en Colombia para el 2018 será de \$781.242, lo que representa un incremento del 5,9 %, por lo cual la factura actual presentada por Conalcenter presenta un incremento para este año.

**ANEXOS**

1. Original Factura de Venta No. CNOB02837
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 LICIA SERNA PULIDO  
Supervisor (es)/Interventor (es)

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 31/12/2018

Bogotá D.C., 18 de diciembre de 2018.

Señores

**ADRES**

Atn: Denis Gisella Rivera Sarmiento  
Av Cl 26 No. 69 76 Torre 1 Piso 17  
Bogotá



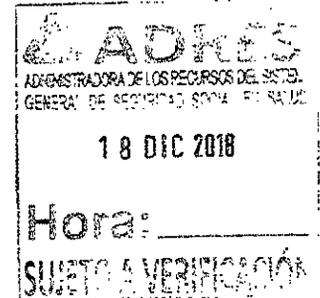
Radicado No: E11740181218124526E000018746700  
DEST: 11740 ATEN USJA REM: DIANA MARCEL  
2018-12-18 12:45 Fol: 8 Anex: 0 Desc Anex:

- **Asunto: Entrega documentos**

Cordial Saludo

Por medio de la presente hacemos entrega del siguiente documento para su respectivo trámite:

- Factura No. CNCB02837
- Parafiscales



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,  
  
**CONALCREDITOS**  
TEL. 800.218.668 - 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.18762009125165 11/07/2018  
Numeración Habilita CNCB 02133 al CNCB 20000  
BOGOTA

FACTURA DE VENTA

No. CNCB02837

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

FECHA: BOGOTA Diciembre, 17 de 2018 NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES  
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
415595 DIC -2018 SERV CALL CENTER ORD 32388	35,409,062.00
240806 IVA 19%	6,727,722.00

**FAVOR ABSTENERSE DE PRACTICAR RETENCION EN LA FUENTE  
SOMOS AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**  
Res. 000425 de Enero 27-2016 Con vigencia desde AGOSTO 02 de 2016

SON: CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.	SUB-TOTAL	35,409,062.00
	I.V.A	6,727,722.00
	R FTE	0.00
	RETE IVA	0.00
	R ICA	0.00
	R CREE 0.60%	0.00
	TOTAL \$	42,136,784.00

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

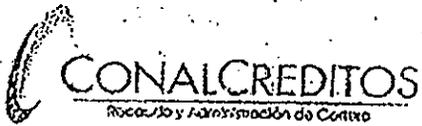
**CONALCREDITOS**  
NIT 800.219.668 - 3  
FIRMA

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

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. (5) 340 0910  
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040

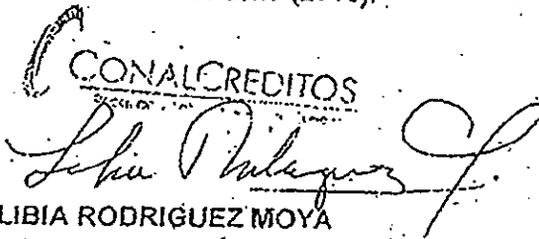


A QUIEN INTERESE:

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, en relación con sus empleados por un periodo no inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de esta certificación.

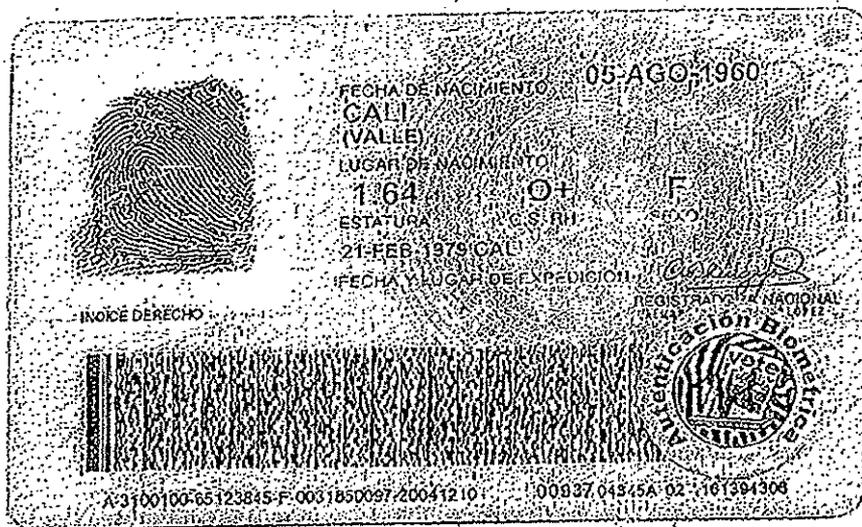
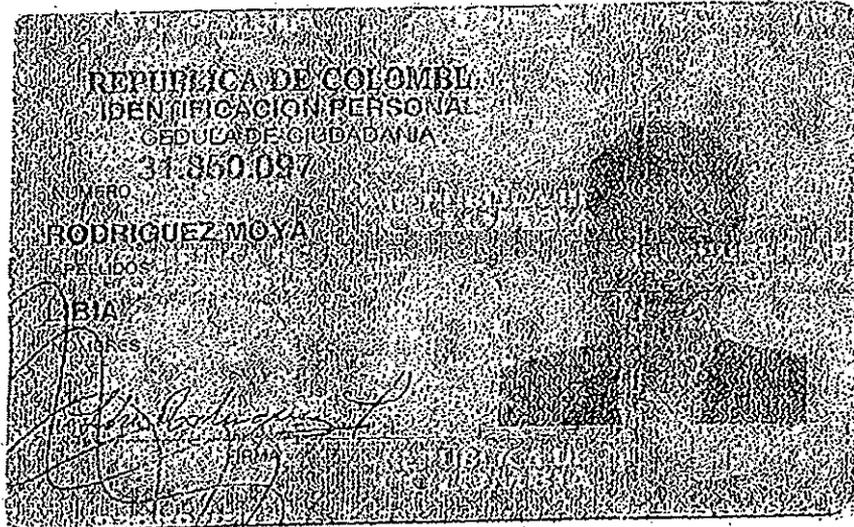
*PASTOR POR LA CAUSE*

En constancia, se firma en Cali a los Cuatro (04) días del mes de Diciembre del año Dos mil Dieciocho (2018):

  
LIBIA RODRIGUEZ MOYA

CC. 31.850.097  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 12503T





República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES  
TARJETA PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO



12507 T

TITULAR  
RODRIGUEZ, JUAN  
C.C. 150.297  
RESOLUCIÓN MINISTERIAL 150-17 DE 1965  
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

Presidente

02015313

Observaciones

05/11/2007

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como  
CONTADOR PÚBLICO 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:

1119225621020677

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, **LILIA 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:

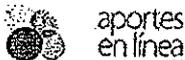
NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS \*\*\*\*\*

Dado en BOGOTÁ a los 7 días del mes de Noviembre de 2010, 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](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



# Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dy	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SEHA e ICBF
NIT 800219658	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA	A - 200 O MAS COIZANTES	CALI	EL 10 4-40 PISO 13	CALI-VALLE	4591000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo	Clave	Tipo	Fecha		Pago				
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	
2018-11	2018-12	3910-45970	8486793817	E	2018/12/17	2018/12/11	BANCO DE OCCIDENTE	0	
								Valor	\$41,458,600

## RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DY	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				113	\$23,288,800	\$0	\$0	\$23,288,800
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	9	\$1,615,200	\$0	\$0	\$1,615,200
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	25	\$6,230,100	\$0	\$0	\$6,230,100
PORVENIR	230301	800,224,808	8	66	\$11,328,300	\$0	\$0	\$11,328,300
PROTECCION	230201	800,229,739	0	13	\$4,115,200	\$0	\$0	\$4,115,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				128	\$864,000	\$0	\$0	\$864,000
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	128	\$864,000	\$0	\$0	\$864,000
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				116	\$6,670,800	\$0	\$0	\$6,670,800
CONFARJO	CCF07	890,303,708	5	116	\$6,670,800	\$0	\$0	\$6,670,800
EPS (ADMINISTRADORAS: 12)				128	\$9,655,000	\$0	\$0	\$9,655,000
ASMEF SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	11	\$31,300	\$0	\$0	\$31,300
CONFEMALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	15	\$663,400	\$0	\$0	\$663,400
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	15	\$671,200	\$0	\$0	\$671,200
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	5	\$261,200	\$0	\$0	\$261,200
CRUZ BLANCA	EPS023	810,009,783	0	7	\$194,500	\$0	\$0	\$194,500
EMSSAMAR	ESSC18	814,000,337	11	9	\$652,100	\$0	\$0	\$652,100
EPS SURA (AJITES SUSALUD)	EPS018	800,088,702	2	14	\$750,300	\$0	\$0	\$750,300
MEDIBAS EPS	EPS041	901,007,473	5	6	\$283,300	\$0	\$0	\$283,300
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,150,264	2	9	\$390,800	\$0	\$0	\$390,800
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	30	\$4,214,000	\$0	\$0	\$4,214,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	9	\$572,500	\$0	\$0	\$572,500
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	13	\$970,400	\$0	\$0	\$970,400
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$588,000	\$0	\$0	\$588,000
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	\$588,000	\$0	\$0	\$588,000
SEHA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$392,000	\$0	\$0	\$392,000
SEHA	PASENA	899,999,034	1	1	\$392,000	\$0	\$0	\$392,000
<b>TOTAL</b>				<b>128</b>	<b>\$41,458,600</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$41,458,600</b>



**Banco de Occidente**

NIT. 890.300.279-4

## CERTIFICADO

Mediante la presente **CERTIFICAMOS** que nuestro cliente **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA** 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 LTDA** es ser un "Cliente activo del Banco de Occidente".

Expedimos esta certificación a **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA** hoy 03 de diciembre del año 2018.

Cordialmente,

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



@Bco\_Occidente  
FIDUCIARIA



Facebook.com/BcoOccidente

www.bancodeoccidente.com.co

Marzo 2014

Bogotá D.C., 26 de diciembre de 2018.

Señores  
**ADRES**

Atn: Denis Gisella Rivera Sarmiento  
Av Cl 26 No. 69 76 Torre 1 Piso 17  
Bogotá

- **Asunto: Entrega documentos**

Cordial Saludo

Por medio de la presente hacemos entrega del siguiente documento para su respectivo trámite:

- **Informe de gestión**

Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,

  
**CONALCREDITOS**  
NIT. 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





## INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 32388 de octubre 2018

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

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

INFORME DICIEMBRE DE 2018

Bogotá, diciembre de 2018

## INDICE

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>4</b>
<b>1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CANTIDAD DE LLAMADAS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. INFORME ATENCION TELEFONICA/ TIPO DE CONSULTA .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. dirección de liquidaciones y garantías .....</b>	<b>9</b>
3.2.1 Régimen de excepción.....	10
3.2.2 Compensación .....	11
3.2.3 Proceso integral régimen subsidiado.....	10
<b>3.3. Dirección de otras prestaciones.....</b>	<b>12</b>
3.3.1. Reclamaciones .....	12
3.3.2. Recobros.....	13
<b>3.4. Dirección administrativa y financiera.....</b>	<b>13</b>
<b>3.5. Dirección de gestión de recursos financieros de la salud.....</b>	<b>13</b>
3.5.1. Gestión contable y control de recursos .....	14
3.5.2. Gestión de portafolios y pago / control de recaudo y fuentes de financiamiento.....	15
<b>3.6. Oficina Jurídica .....</b>	<b>16</b>
3.6.1. asuntos Jurídicos .....	16
<b>3.7. Oficina de control interno .....</b>	<b>17</b>
<b>4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL) .....</b>	<b>17</b>
4.1 dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación .....	18
4.2 Dirección de liquidaciones y garantías .....	19
4.2.1 Régimen de excepción.....	19
4.2.2 Compensación .....	20
4.2.3 Proceso integral régimen subsidiado.....	21
4.3 Dirección de otras prestaciones.....	22



4.4 Oficina jurídica .....	22
4.5 Dirección administrativa y financiera .....	23
4.6 Dirección de gestión de recursos financieros de la salud .....	23
<b>5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR) .....</b>	<b>24</b>
5.1. Dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación .....	25
5.2. Dirección administrativa y financiera.....	26
5.3. Dirección de liquidaciones y garantías .....	26
5.3.1 Régimen de excepción .....	27
5.3.2 Compensación .....	28
5.3.3 Proceso integral régimen subsidiado .....	28
5.4. Oficina jurídica .....	29
5.5. Dirección de otras prestaciones.....	29
5.5.1 Reclamaciones .....	30
5.5.2 Recobros .....	30
5.6 Oficina de control interno .....	31
5.7. Oficina asesora comunicaciones .....	31
<b>6. ORIGEN DE LA LLAMADA .....</b>	<b>31</b>
<b>7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>32</b>
<b>8. FORMACION Y CAPACITACION .....</b>	<b>35</b>
<b>9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS .....</b>	<b>36</b>
<b>10. OBSERVACION .....</b>	<b>37</b>

## INTRODUCCIÓN

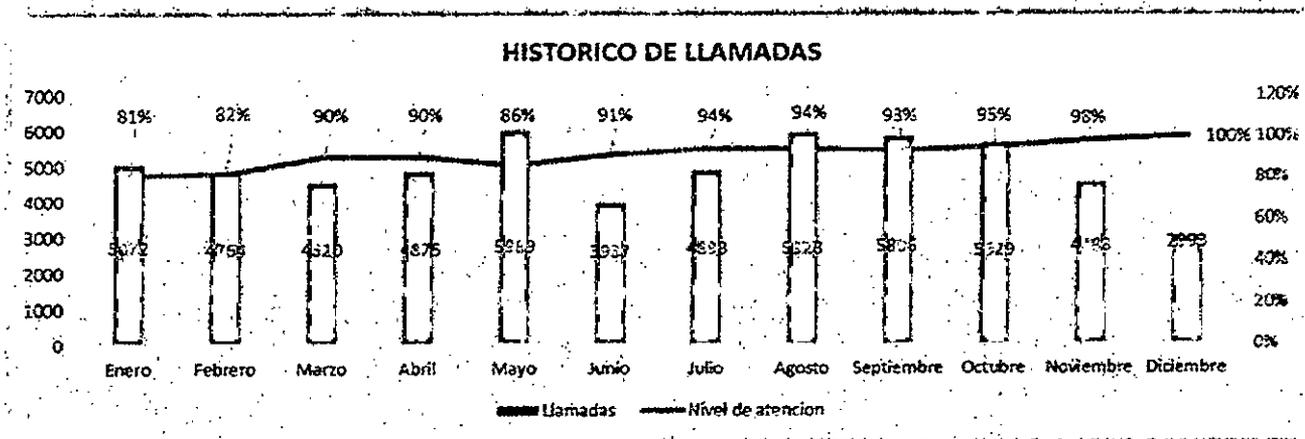
En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de diciembre de 2018 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N°32388 de 2018 suscrita entre **ADRES** y **Conalcreditos – Conalcenter BPO**.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de Adres, el público en general, a través de la línea de atención presencial y el canal telefónico correspondiente a 018000423737, se especifica:

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

## 1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se evidencia que para el mes de diciembre se encuentra una variación de -33.2% con respecto al ingreso de llamadas del mes anterior, igualmente se realiza acompañamiento a los agentes para asegurar la disponibilidad en línea en los horarios de alto tráfico, teniendo en cuenta que se toma con fecha de 20 de diciembre para hacer el proyectado. Se identifica que en los últimos dos meses ha disminuido la cantidad de llamadas ingresadas, sin embargo, el indicador de nivel de atención ha aumentado significativamente cerrando el mes de diciembre está al 99.8%.



## 2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de diciembre de 2018 a través del Centro de Contacto se atendieron hasta el 20 de diciembre 2993 llamadas con el ciudadano y 27 fueron abandonadas, para un total de 2993 llamadas ingresadas en el mes. **Se facturaron 4908 minutos, de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses.**



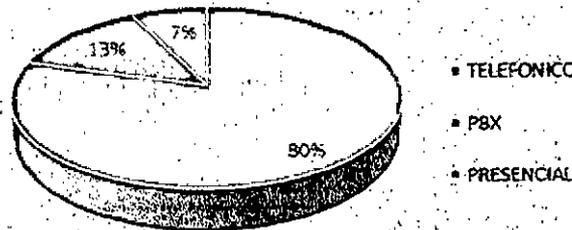
Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

Fecha	Día Semana	Entradas	Atendidas	Abandonadas	Nivel Servicio	Nivel Atención	Abandono	MO
1-dic	Sábado	19	18	1	89.5%	94.7%	5.3%	0:05:52
3-dic	Lunes	248	246	2	96.8%	99.2%	0.8%	0:06:41
4-dic	Martes	248	246	2	98.0%	99.2%	0.8%	0:06:10
5-dic	Miércoles	246	242	6	91.1%	97.6%	2.4%	0:06:48
6-dic	Jueves	186	186		100.0%	100.0%	0.0%	0:06:46
7-dic	Viernes	177	174	3	95.5%	98.3%	1.7%	0:05:56
10-dic	Lunes	236	234	2	97.9%	99.2%	0.8%	0:06:34
11-dic	Martes	247	243	4	94.7%	98.4%	1.6%	0:06:34
12-dic	Miércoles	195	195		99.5%	100.0%	0.0%	0:05:37
13-dic	Jueves	174	174		99.4%	100.0%	0.0%	0:06:34
14-dic	Viernes	183	183		98.9%	100.0%	0.0%	0:06:21
15-dic	Sábado	25	24	1	80.0%	96.0%	4.0%	0:04:53
17-dic	Lunes	253	228	5	95.7%	97.9%	2.1%	0:07:03
18-dic	Martes	226	225	1	98.2%	99.6%	0.4%	0:06:28
19-dic	Miércoles	194	193	1	96.4%	99.5%	0.5%	0:06:14
20-dic	Jueves	170	170		100.0%	100.0%	0.0%	0:05:50

### 3. INFORME DE ATENCION TELEFONICA

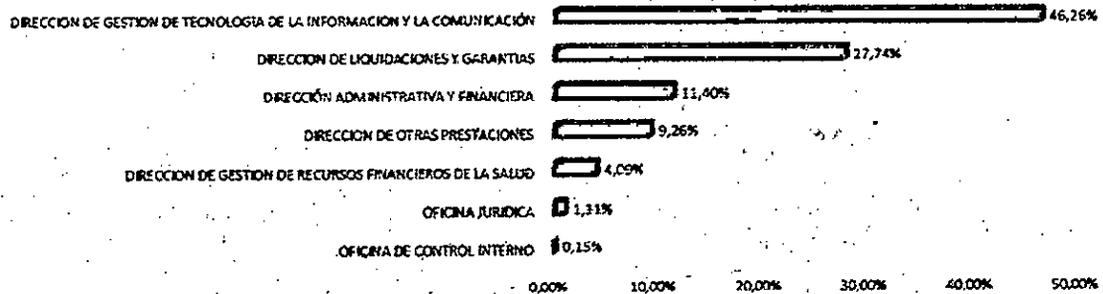
En diciembre tenemos 3724 registros tipificados de los cuales el 80% corresponden a 2965 llamadas ingresadas por medio telefónico un 13% a 488 llamadas ingresadas por el PBX y 7% con 271 casos manejados desde presencial.

Total de Tkt creados



De las 2965 llamadas el 8 % fueron llamadas no gestionables y el otro 92% son peticiones gestionadas.

**TIPO DE CONSULTA**



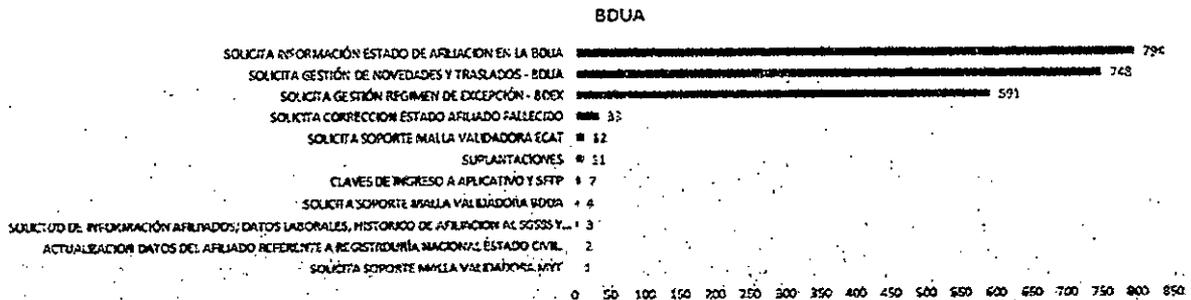
**3.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION**

la tipificación con mayor participación en el mes es BDUA en la cual tenemos los siguientes

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CANTIDAD
BDUA	1254
<b>Total general</b>	<b>2206</b>

Encontramos que la solicitud más común es SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA con un 35.99% seguido de SOLICITA GESTION DE NOVEDADES Y TRASLADOS BDUA con un 33.9%

BDUA	Cantidad
SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA	794
SOLICITA GESTION DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUA	748
SOLICITA GESTION REGIMEN DE EXCEPCION - BDEX	591
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	33
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	12
SUPLANTACIONES	11
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	7
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDUA	4
SOLICITUD DE INFORMACION AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCION	3
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURIA NACIONAL ESTADO CIVIL	2
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT	1
<b>Total general</b>	<b>2206</b>

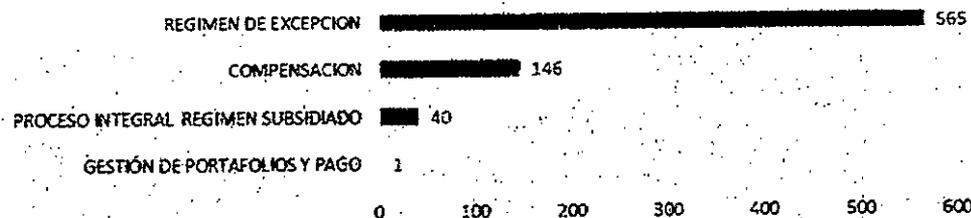


### 3.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	565
COMPENSACION	146
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	40
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	1
<b>Total general</b>	<b>752</b>

La consulta más alta está en REGIMEN DE EXCEPCION con un 75.13%

#### DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS



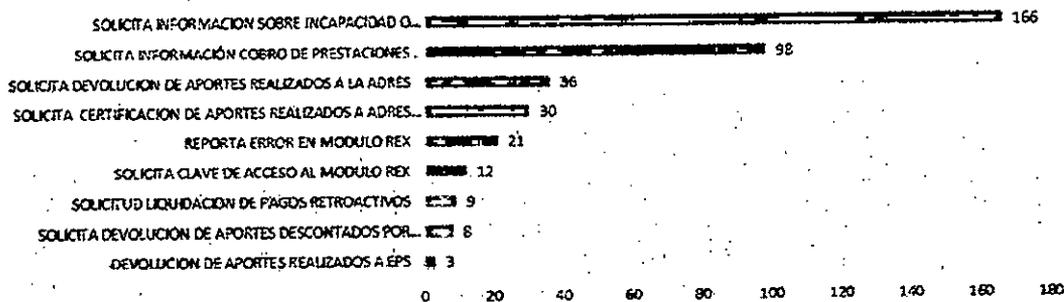
#### 3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de diciembre el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX DA** con el 32.21% y 182 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICA** con el 29.38% y 166 interacciones, en

tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con una participación de 17.34 y 98 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	Cantidad
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	182
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	166
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	98
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	36
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	30
REPORTA ERROR EN MODULO REX	21
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	12
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	9
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	8
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	3
<b>Total general</b>	<b>565</b>

#### REGIMEN DE EXCEPCION

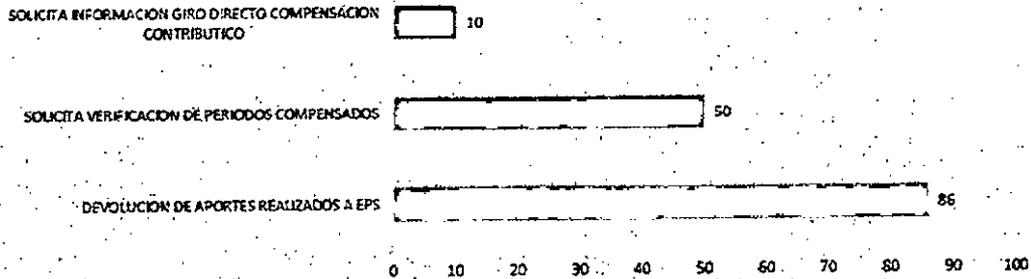


### 3.2.2. Compensación

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 58.90% y 86 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 34.24% y 50 interacciones.

COMPENSACION	Cantidad
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	86
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	50
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	10
<b>Total general</b>	<b>146</b>

**COMPENSACION**

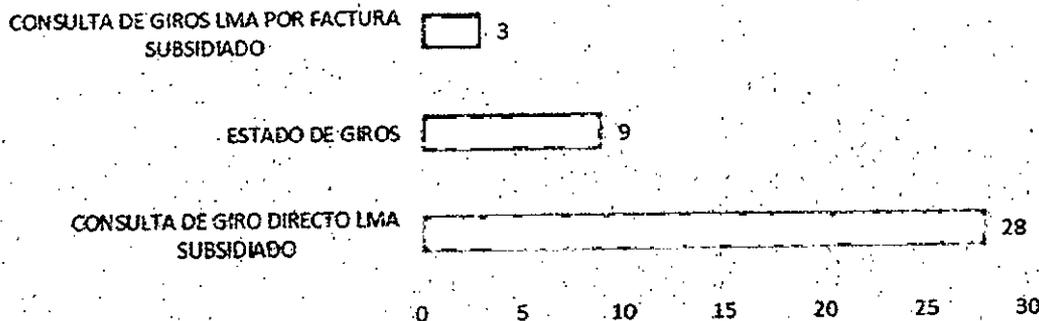


**3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado**

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 70% y 14 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 22.5 % y 7 participaciones.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	Cantidad
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	28
ESTADO DE GIROS	9
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	3
<b>Total general</b>	<b>40</b>

**PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO**

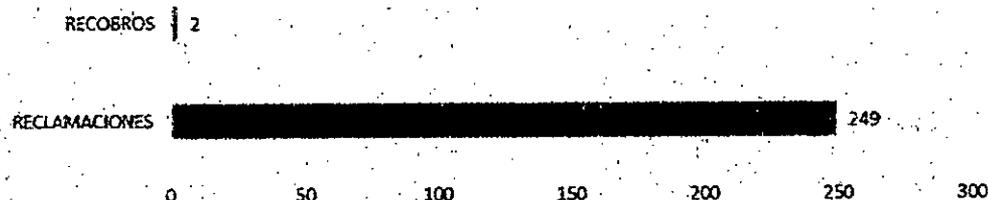


**3.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES**

Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99.2% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	249
RECOBROS	2
<b>Total general</b>	<b>251</b>

**DIRECCION 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 61.04% (152), seguido de **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con participación del 13.65%. (34)

RECLAMACIONES	Cantidad
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	152
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	34
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	20
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	19
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	6
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	4
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	4
CONSUTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE LA WEB	3
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	3
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	2
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	2
<b>Total general</b>	<b>249</b>

**RECLAMACIONES**

SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	7
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	2
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE...	3
CONSULTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE LA...	3
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	4
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	4
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	6
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	19
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	20
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	34
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORIA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	152

**3.3.2. Recobros**

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

RECOBROS	Cantidad
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	1
SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO (FECHA ESTIMADA PAGO PAQUETES / PERIODOS DE RADICACIÓN)	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

**3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	307
REGIMEN DE EXCEPCION	1
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	1
<b>Total general</b>	<b>309</b>

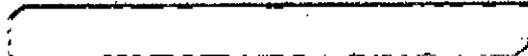
En el mes de diciembre solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION SGSSS** con el 92,18% (283) seguido de **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con participación del 7.16% (22).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	Cantidad
INFORMACION SGSSS	283
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	22
TRASLADO POR COMPETENCIA	2
<b>Total general</b>	<b>307</b>

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES**

TRASLADO POR COMPETENCIA  2

INFORMACION GENERAL ES TRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS  22

INFORMACION SGSSS  283

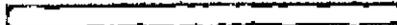
**3.5. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD**

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 54.95%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	61
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	49
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	1
<b>Total general</b>	<b>111</b>

**DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES**

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO  1

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO  49

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS  61

0 10 20 30 40 50 60 70

**3.5.1. Gestión contable y control de recursos.**

La solicitud más alta es **CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS** con un 86.88%

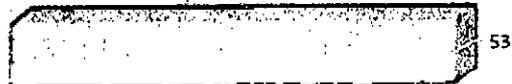
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	Cantidad
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	53
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	8
<b>Total general</b>	<b>61</b>

**RECOBROS**

ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA



CONFIRMACION CUENTAS BANCARIAS - CREACION TERCEROS



**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 tramite de pago recaudo

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	Cantidad
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	49
Total general	49

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	Cantidad
TRAMITE PAGO RECAUDO REX	1
Total general	1

**3.6. OFICINA JURIDICA**

El 100% de las consultas son de asuntos jurídicos.

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	30
Total general	30

**3.6.1. Asuntos Jurídicos**

Tenemos que la consulta más alta es RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT con un 56.66% seguido de ACUERDOS DE PAGO con un 26.66%

ASUNTOS JURIDICOS	Cantidad
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	17
ACUERDOS DE PAGO	8
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	2
CONCEPTOS JURIDICOS	1
IMPUGNACIÓN Y/O CUMPLIMIENTO	1
REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1
<b>Total general</b>	<b>30</b>

**ASUNTOS JURÍDICOS**

REPRESENTACIÓN JUDICIAL  1

IMPUGNACIÓN Y/O CUMPLIMIENTO  1

CONCEPTOS JURIDICOS  1

JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES  2

ACUERDOS DE PAGO

RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT

**3.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Todas las solicitudes se basaron en quejas o reclamos

OFICINA DE CONTROL INTERNO	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>

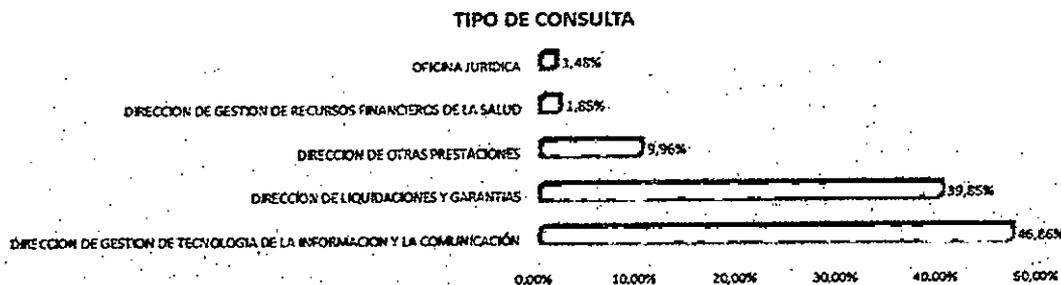
ASUNTOS JURIDICOS	Cantidad
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>

#### 4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de diciembre, corresponden al canal presencial 271 tipificaciones todas con el tramite PETICION discriminadas de la siguiente manera

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	127	46,86%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	108	39,85%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	27	9,96%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	5	1,85%
OFICINA JURIDICA	4	1,48%
<b>Total general</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

De las consultas realizadas por el canal presencial el 46.86% con 127 interacciones de estas consultas corresponden a **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** seguido de **DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS** con el 39.85% (108 interacciones).

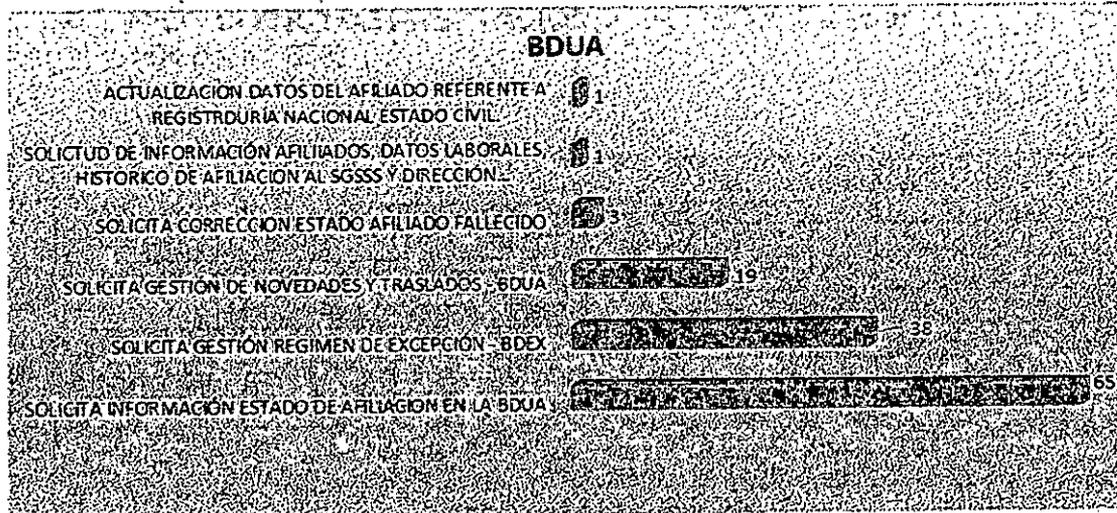


#### 4.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD
BDA	127

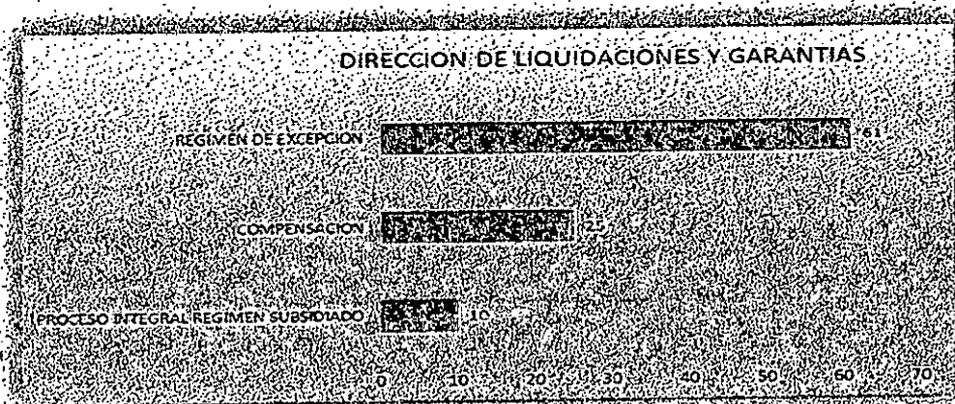
BDA	Cantidad
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDA	65
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	38
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDA	19
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICA	1
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	1
<b>Total general</b>	<b>127</b>

En el mes de diciembre el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con una participación de 51.18% y 55 interacciones. **SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX** con una participación del 29.92% y 38 interacciones



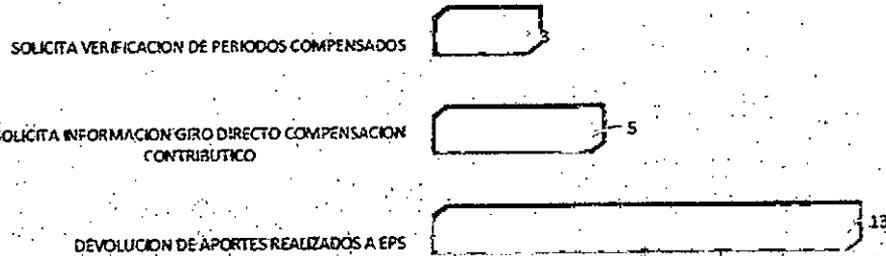
#### 4.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCIÓN	77
COMPENSACION	21
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	10
<b>Total general</b>	<b>108</b>



COMPENSACION	Cantidad
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	13
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	5
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	3
<b>Total general</b>	<b>21</b>

**COMPENSACION**

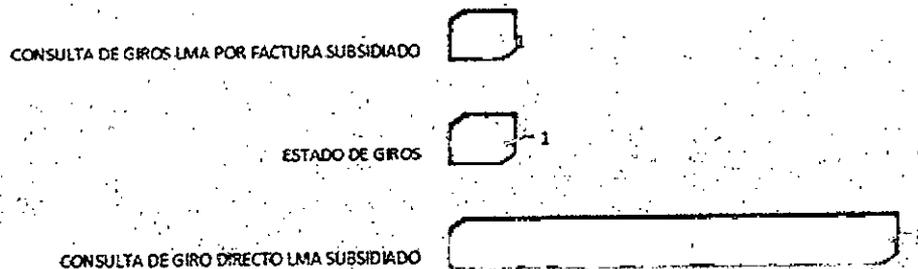


**4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.**

En el mes de diciembre consultaron 2 ítem, siendo **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** el más consultado con 8 interacciones y participación del 80%

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	Cantidad
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	8
ESTADO DE GIROS	1
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	1
<b>Total general</b>	<b>10</b>

**PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO**



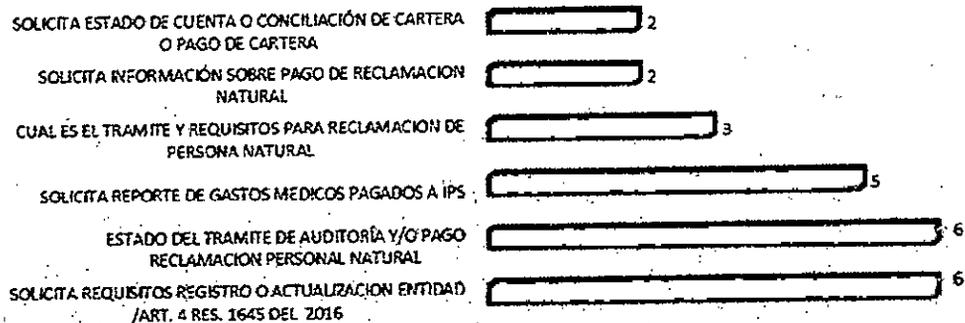
#### 4.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	26
RECOBROS	1
<b>Total general</b>	<b>27</b>

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL** con 6 interacciones y 23.07% de participación

RECLAMACIONES	Cantidad
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	6
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	6
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	5
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	3
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	2
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN JUZGADOS, SUPERTINTENDENCIAS (DIFERENTES A REQUERIMIENTOS)	1
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	1
<b>Total general</b>	<b>26</b>

#### RECLAMACIONES



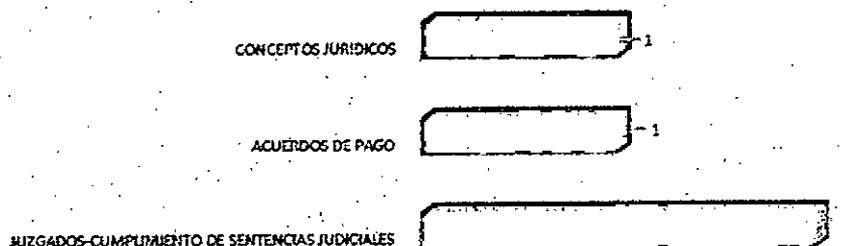
#### 4.4. OFICINA JURIDICA

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Por oficina jurídica los 3 submotivos son muy similares con 2 y una interacción

ASUNTOS JURÍDICOS	Cantidad
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	2
ACUERDOS DE PAGO	1
CONCEPTOS JURIDICOS	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

**ASUNTOS JURÍDICOS**



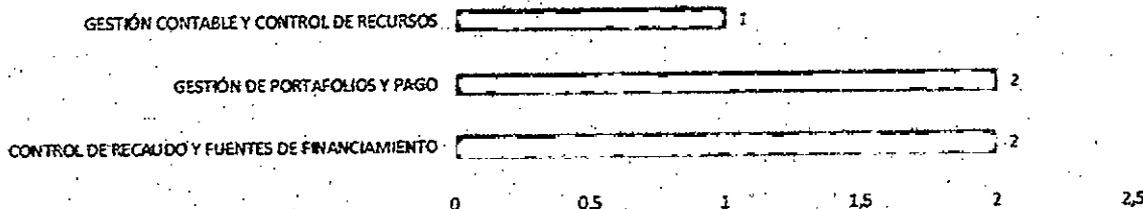
**4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

No se recibieron notificaciones ni peticiones.

**4.6. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD**

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	2
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	2
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	1
<b>Total general</b>	<b>5</b>

**DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD**



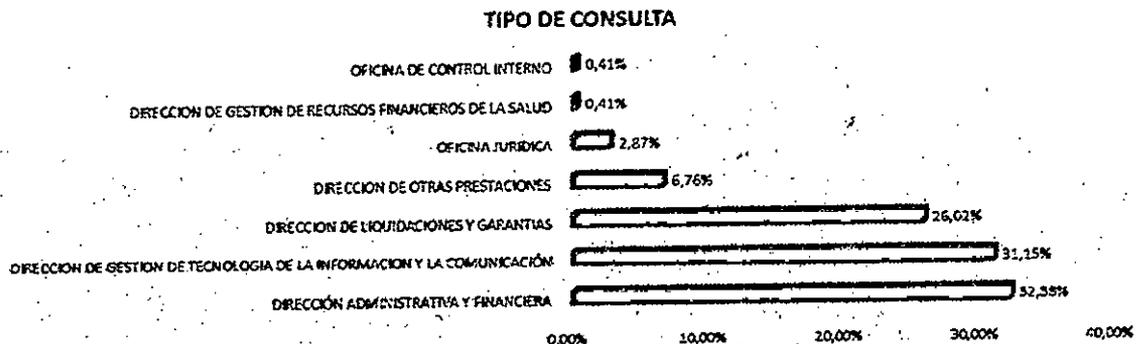
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	Cantidad
OTROS-ENTIDADES/ NORMATIVIDAD/	1
SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR O CUENTAS POR PAGAR	1
REPROGRAMACION DE PAGOS	1
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	1
TRAMITE PAGO RECAUDO REX	1
<b>Total general</b>	<b>5</b>

## 5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de diciembre el 13% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 488 tipificaciones discriminadas de la siguiente manera. (Sin incluir Llamadas No Efectivas)

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACION
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	158	32,38%
DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	152	31,15%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	127	26,02%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	33	6,76%
OFICINA JURIDICA	14	2,87%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	2	0,41%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,41%
<b>Total general</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** con el 32.38% y 158 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **OFICINA DE CONTROL INTERNO** con 2 interacción y participación del 0,41%.

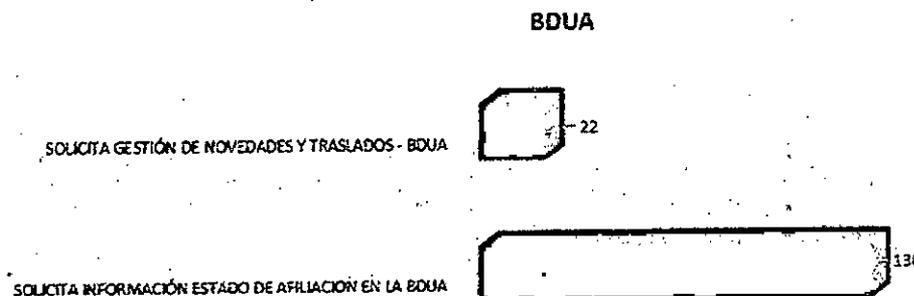


### 5.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

Encontramos que esta solicitud se basa en información de **BDUA**, con el mayor índice de consultas en **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU** con 130 interacciones y 85.52% de participación

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD
BDUA	152
Total general	152

BDUA	Cantidad
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU	130
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU	22
Total general	152



### 5.2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En este ítem la única gestión realizada esta en peticiones quejas y reclamos, dentro del detalle encontramos que la mayos casuística está en **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con 158 iteraciones y participación del 100%

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	158
Total general	158

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	Cantidad
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	158
Total general	158

### 5.3. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

Tenemos total de las solicitudes son **REGIMEN DE EXCEPCION** con 127 iteraciones de 141 en total

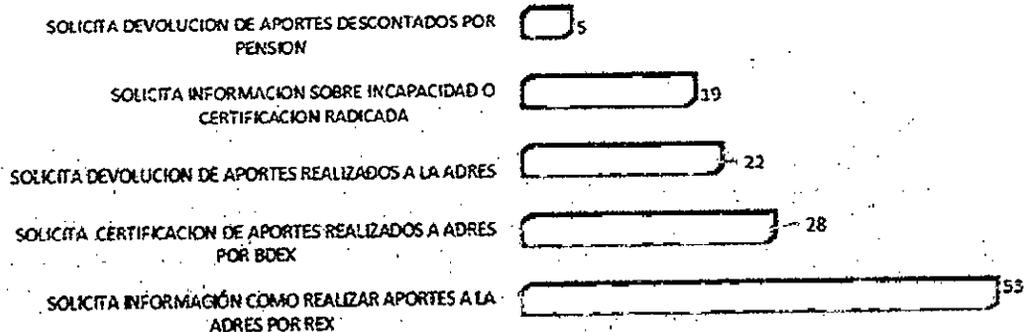
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	127
Total general	127

#### 5.3.1. Régimen de excepción

En el mes de diciembre el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 41.73% y 53 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR BDEX** con el 22.04% y 28 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	Cantidad
SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	53
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	28
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	22
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	19
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	5
Total general	127

#### REGIMEN DE EXCEPCION



### 5.3.2. Proceso integral régimen subsidiado.

No tenemos iteraciones

### 5.3.3. Compensación.

No tenemos iteraciones

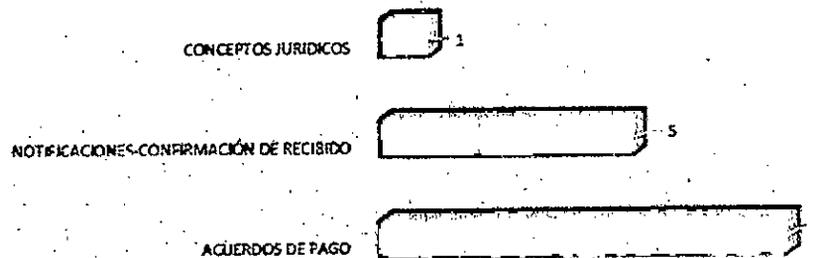
### 5.4. OFICINA JURIDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **ACUERDOS DE PAGO** con 8 iteraciones y un 57.14% seguido de **NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO** con 5 iteraciones y 35.71% de participación.

OFICINA JURÍDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	14
Total general	14

ASUNTOS JURÍDICOS	Cantidad
ACUERDOS DE PAGO	8
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	5
CONCEPTOS JURÍDICOS	1
Total general	14

#### ASUNTOS JURÍDICOS



**5.5. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES**

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	33

**5.5.1. Reclamaciones**

En el mes de diciembre por la consulta de RECLAMACIONES el mayor ítem consultado fue **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con una participación del 90.90% con 30 registros.

RECLAMACIONES	Cantidad
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	30
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	2
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	1
Total general	33

**RECLAMACIONES**

SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	1
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	2
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	30

**5.5.2. Recobros**

No tenemos iteraciones

**5.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Tenemos 2 iteraciones con derechos de petición para oficina de control interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	2
Total general	2

RECLAMACIONES	Cantidad
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	2
Total general	2

## 5.7. OFICINA SESORA COMUNICACIONES

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 33.29% y 1147 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 12.95% y 446 interacciones, y el departamento con menos participación fue Guaviare con 6 consultas teniendo como participación el 0,17%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
SANTAFÉ DE BOGOTÁ D.C.	1147	33,29%
ANTIOQUIA	446	12,95%
VALLE DEL CAUCA	252	7,31%
SANTANDER	206	5,98%
ATLANTICO	165	4,79%
CUNDINAMARCA	139	4,03%
BOLIVAR	98	2,84%
META	88	2,55%
NORTE DE SANTANDER	86	2,50%
TOLIMA	86	2,50%
CORDOBA	86	2,50%
HUILA	73	2,12%
NARIÑO	73	2,12%
CESAR	64	1,86%
RISARALDA	58	1,68%
CAUCA	49	1,42%
MAGDALENA	46	1,34%
QUINDIO	45	1,31%
BOYACA	41	1,19%
SUCRE	37	1,07%
CALDAS	37	1,07%
CASANARE	30	0,87%
PUTUMAYO	27	0,78%
LA GUAJIRA	17	0,49%
CAQUETA	13	0,38%
ARAUCA	11	0,32%
CHOCO	10	0,29%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	9	0,26%
GUAVIARE	6	0,17%
Total general	3445	100

## 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 diciembre se atendieron 2966 llamadas de las cuales 2560 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 86.31%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1215 para una participación del 47.46%
- ✓ Encuestas incompletas 109 para una participación del 4.2%
- ✓ Encuestas Abandonadas 1345 para una participación del 52.53%. (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.

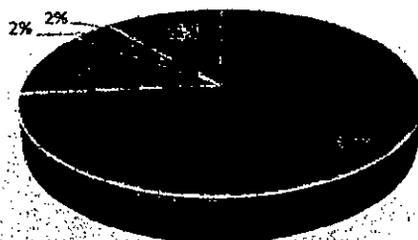
Se solicita calificar en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho 1 muy insatisfecho, las preguntas realizadas en la encuesta son:

### ❖ Pregunta 1

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

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1541
MUY SATISFECHO	977
SATISFECHO	148
REGULAR	31
INSATISFECHO	19
MUY INSATISFECHO	149
Total general	2560

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



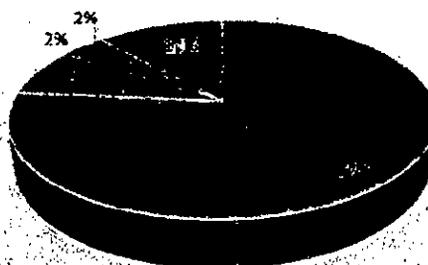
• MUY SATISFECHO • SATISFECHO • REGULAR • INSATISFECHO • MUY INSATISFECHO

❖ **Pregunta 2**

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

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1323
MUY SATISFECHO	950
SATISFECHO	98
REGULAR	30
INSATISFECHO	19
MUY INSATISFECHO	140
Total general	2560

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

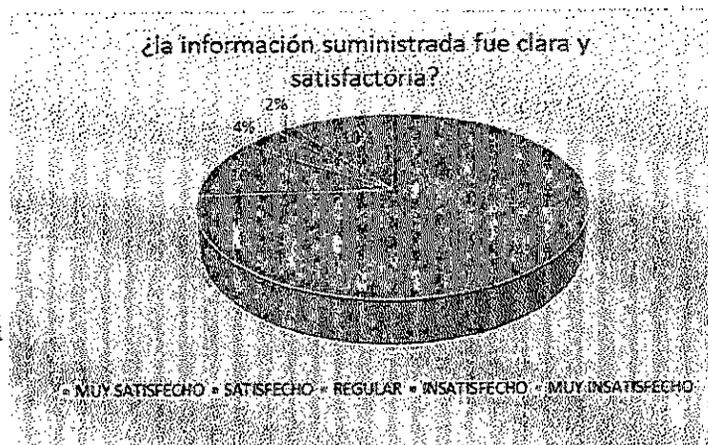


• MUY SATISFECHO • SATISFECHO • REGULAR • INSATISFECHO • MUY INSATISFECHO

❖ **Pregunta 3**

✓ ¿la información suministrada fue clara y satisfactoria?

CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1345
MUY SATISFECHO	898
SATISFECHO	128
REGULAR	46
INSATISFECHO	20
MUY INSATISFECHO	123
Total general	2560



## 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 diciembre se trataron los siguientes temas:

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

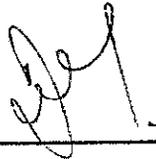
## 9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

No se ha cerrado informes de calidad y formación, se entregaran a inicios de enero.

## 10. OBSERVACIONES

- Se realiza una modificación en el árbol de tipificado desde noviembre de acuerdo con solicitud de la entidad por lo cual tenemos nuevas tipificaciones y se relacionan cada una de ellas en el presente informe.
- Para el mes de diciembre se realiza un mayor control de TMO y auxiliares.
- Se realiza en conjunto con la entidad un plan de trabajo de respuesta más asertiva que permite que el agente pueda entregar respuesta al usuario de forma más eficiente.

*[Faint, illegible text]*



---

**DIANA MARCELA GUTIÉRREZ G.**  
**GERENTE SUCURSAL**  
**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA**