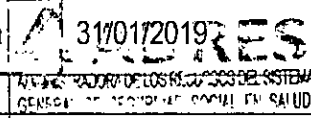
 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

63

301 oblg 32224
Feb 27 2019

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	01/01/2019	Hasta	31/01/2019
Adición y/o Prórroga				
Suspensión	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">MEDIO MAGNÉTICO</div>			
Cesión				




2-5-FEB-2019

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

SUJETO A VERIFICACIÓN


Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
  Radicado No: E11720250219052106E000021558800 DEST: 11720 GEST HUM REM: DIANA MARCEL 2019-02-25 05:21 Fol: 63 Anex: 1 Desc Anex: CD	Agentes en Call center Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica	En visita realizada a la Sede de Conalcenter el 25 de enero 2019 se verifico que la campaña cuenta con 8 Puestos de trabajo dispuestos con las herramientas necesarias con las que deben contar los agentes 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

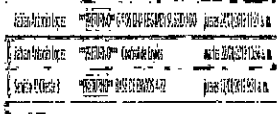
Del Febre 26 / 2019 847M


 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

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 824 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	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 Enero se atendieron presencialmente 404 ciudadanos en el horario de 8 am a 5 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 enrutadoir 10000 Minutos	Minutos Consumidos en el mes de Enero 2019	Para el mes de Enero 2019 se consumio un total de 5518 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 Enero 2019	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, renunciaciones) 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	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 Enero 2019 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


	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			
7	Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad Compradora para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera	Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la línea	Se 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 mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vínculos a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor	Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación donde se tratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia, formación.	El área de Formación realizo el día 19 de Enero 2019 capacitación y evaluación sobre: Temas Misionales de la ADRES <ul style="list-style-type: none"> • Habeas Data • Seguridad de la informacion • Cortesia 	N/A
9	Proporcionar a los Agentes, Supervisores, Capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitirán la grabación de información en dispositivos externos	Se cuenta con un software y demás elementos de apoyo a los agentes para la atención de los ciudadanos. No se ha requerido ningún desarrollo de adicional por parte de la ADRES	En visita realizara a 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.	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 informacion de los agentes y apoyo se socializa el 26 de enero 2019 el protocolo de atención al Ciudadano como retroalimentación de la información. Disponible en la Pagina Web Asi mismo se socializo el portafolio de servicios de la entidad https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVI	N/A




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


			CIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCIÓN%20C3%93N.pdf	
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 retroalimentó novedades al call mediante Pretornos para la Operación se viene constantemente actualizando la base de envíos por el Operador logístico 4-72.</p> <p>Asi mismo se implemento el mecanismo de información a los Ciudadanos mediante el cual se les confirma que sus datos están siendo tratados de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 que expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.</p>	N/A
12	Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.	Se mantiene comunicación constante entre el call center y atención al Ciudadano de la ADRES lo que permite cambios de información en el momento que se requiera.	<p>Se brinda apoyo permanente a los agentes del call en la atención de seguimiento de requerimientos, realización de consultas y aclaraciones generadas por los ciudadanos. Actividad realizada mediante pretornos enviados los días</p> 	N/A
13	Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Conalcenter da a conocer el informe del Plan de Bienestar en donde se relacionan los cronogramas de actividades y capacitaciones que tienen como fin el mejoramiento de las condiciones de bienestar, que favorezcan el desarrollo integral en el trabajo, propiciar condiciones que permitan el desarrollo de la creatividad, la participación de sus colaboradores, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad de su desempeño e identificación con el servicio de calidad que ofrece la entidad	Informe Plan de Bienestar Laboral	N/A

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

14	Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización Tecnológica	La supervisión y Coordinación de la operación en el call se encargan de socializar la información enviada por pretornos por parte del grupo de servicio al Ciudadano lo que permite que la información se actualiza y direcciona a los agentes de la operación	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 pretornos enviados desde atención al Ciudadano	N/A
15	Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento control y reporte de la calidad de las llamadas para cumplir esta función, el Proveedor debe asignar un líder de Calidad	Conalcenter cuenta para la operación de la ADRES con personal del area de Calidad y Formacion que apoyan a los agentes de la operación	En visita realizada en el mes de Enero 2019 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 Enero del 2019 el Call center atendio mediante la línea 018000423737 un total de 5437 llamadas de los ciudadanos. 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	Atencion al Ciudadano cuenta con el acceso a mecanismo Configurations BOX de que permite realizar	Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo , herramienta	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



	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.	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.	que permite realizar los diferentes monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.	
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	<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 Gestión Documental SGD • Base Actualizada de los PQRSD radicados por el Formulario en la WEB. • Base Consolidado estado solicitudes REX. <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 <i>envías</i> de Colombia </p>	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	<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 Telefónica 	<p>Cumplio con el apoyo y el soporte respectivo</p> <p> ConfigurationBOX - </p>	N/A
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,	N/A


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


			pension, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF, y SENA. Igualmente certifica el pago de salarios y prestaciones sociales en relacion a los empleados de la campaña.							
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 Enero 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 enero en donde se evidencia comportamiento de la línea en su canal de atención Telefonico y novedades del mismo. Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea	Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea <table border="1"> <tr> <td>NIVEL DE SERVICIO</td> <td>95.11%</td> </tr> <tr> <td>NIVEL DE ATENCION</td> <td>98.41%</td> </tr> <tr> <td>TMO</td> <td>0:06:09</td> </tr> </table>	NIVEL DE SERVICIO	95.11%	NIVEL DE ATENCION	98.41%	TMO	0:06:09	N/A
NIVEL DE SERVICIO	95.11%									
NIVEL DE ATENCION	98.41%									
TMO	0:06:09									
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	El día 25 de Enero 2019 se llevo acabo desde la Sede Adres Calibración de llamadas a diferentes agentes de lo operación permitiendo así verificar el desempeño del agente y las falencias que se identifiquen Con el apoyo de Atención al Ciudadano de la ADRES durante el mes de Enero 2019 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	N/A						

			importantes que se deben conocer por parte de los Agentes.	
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 Enero 2019	Registro de evaluación y resultados de la misma.	N/A
26	Realizar la grabación del 99.7% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses entregar las grabaciones en CD/DVD o menos de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la entidad compradora para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Agente que recibe la llamada	Conalcenter cuenta con un mecanismo de grabación de llamadas que permite además la identificación y archivo de todas y cada una de las llamadas que ingresar a la operación	Entrega de Cd Mensual con las grabaciones	N/A
27	Contar con un usuario de la herramienta del operador SMS que le permita realizar el respectivo seguimiento control y reporte de la calidad de las respuestas	Conalcenter a generado acceso a la ADRES a la Herramienta 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 Tecnologia 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

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

30	<p>Contar con herramientas 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) número de llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente</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> 	N/A
31	<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 contar 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 Pretornos</p>	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


<p>Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.</p>				
 <hr/> MARTHA LIGIA SERÑA PULIDO Fecha: 25/02/2019				

BALANCE ECONÓMICO				
Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
\$ 505.786.831.26	\$ 84.272.140.00	\$ 44.666.267.00	\$ 11.275.597	\$365,572,827.26

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEIS CIENTOS SESENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (\$ \$ 44.666.267.00)

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES					
Mes de ejecución contractual					
CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	N/A	N/A	Incluir fecha	Incluir fecha	Incluir fecha
Pensión	N/A	N/A	Incluir fecha	Incluir fecha	Incluir fecha
ARL	N/A	N/A	Incluir fecha	Incluir fecha	Incluir fecha

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:
 SI NO X

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

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

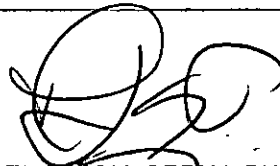
INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

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

1. El (la) Contratista durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con objeto contractual, las obligaciones generales y específicas, presentó y entregó los productos y/o informes establecidos en el Contrato o Convenio en mención.
2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el (la) Contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato o Convenio en mención.
3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.

OBSERVACIONES	El salario mínimo que regirá en Colombia para el 2019 será de \$828.116, lo que representa un incremento del 6%, por lo cual la factura actual presentada por Conalcenter presenta un incremento para este año.
ANEXOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Original Factura de Venta No. BCNC00235 2. Copia certificación Revisor Fiscal del pago del cumplimiento de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a la caja de compensación familiar, ICBF Y SENA. 3. Copia de Planilla resumen de pago por Administradora. 4. Documentos Revisor fiscal (Certificado Junta Central de Contadores, Tarjeta profesional, Cedula de Ciudadania. 5. Copia del RUT.

En constancia, firmo:



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

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 21/02/2019

CONALCENTER BPO
Contact Center

Bogotá D.C., 08 de febrero de 2019.



Radicado No: E11740110219114943E000020743100
DEST: 11740 ATEN USUA REM: DIANA MARCEL
2019-02-11 11.49 Fol: 49 Anex: 0 Desc Anex:

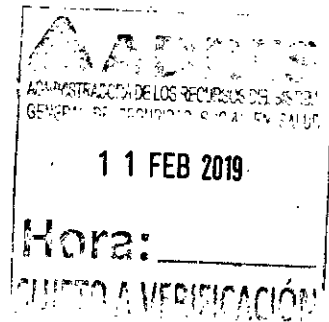
Señores
ADRES
Atn: Andrés Fernando Agudelo Aguilar
Director Administrativo y Financiero
Av Cl 26 No. 69 76 Torre 1 Piso 17
Bogotá

Asunto: Entrega documentos

Estimados señores:

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

- Factura No. BCNC00235
- Informe de gestión
- Evaluaciones de formación
- Parafiscales



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,



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





RECAUDO, Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN

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

FACTURA DE VENTA

BOGOTA

No. BCNC00235

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FECHA: BOGOTA Febrero, 01 de 2019 NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES

SEÑORES: ADRES NIT. 901037916 - 1

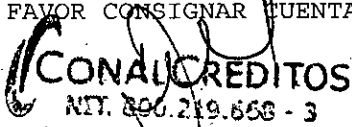
DIRECCION: AV CL 26 69 76 TORRE 1 P 17 EDF TEL: 4322760

CIUDAD: BOGOTA D.C.

CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596 ENE -2019 SERV CALL CENTER ORD 32388	37,534,678.00
240806 IVA, 19%	7,131,589.00

SON: CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS M	SUB-TOTAL	37,534,678.00
IL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE.	I.V.A	7,131,589.00
	R FTE	0.00
AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR	RETE IVA	0.00
IMPRESO POR CONALCREDITOS LTDA 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 \$	44,666,267.00

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

Bogotá D.C., 14 de febrero de 2019.

Señores

ADRES

Atn: Andrés Fernando Agudelo Aguilar

Director Administrativo y Financiero

Av Cl 26 No. 69 76 Torre 1 Piso 17

Bogotá

MEDIO MAGNÉTICORadicado No: E11740150219105344E000021057400
DEST: 11740 ATEN USUA REM: DIANA MARCEL
2019-02-15 10:53 Fol: 3 Anex: 1 Desc Anex:**Asunto: Entrega CD**

Estimados señores:

Por medio de la presente hacemos entrega del siguientes CD para su respectivo trámite:

- 2 CD grabación llamadas del mes de enero de 2019

Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,


CONALCREDITOS
 NIT. 809 219.668 - 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





REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-006

Versión: 0

Fecha: Septiembre 1/11

Páginas: 1 de 1

Tipo de Capacitación: Interna Externa Intensidad Horaria: 3 Horas

Título de Capacitación: ACTITUD POSITIVA

Temas tratados: _____

Nombre del Capacitador: Fernando Barajas Firma:

Fecha: 26/10/2019 Lugar: Conalcreditos

PARTICIPANTES

PAG (1)

APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	CARTERA	FIRMA	
1	HERRERA MONTAÑA	ANGELA MARIA	AGENTE	MON	
2	BARCEL HURTADO	STEBEIO ARZUELA	ASCSOL	ADRES	
3	Higuera Lombardi	WIL DAVID	AYUD	ADRES	
4	Quintero Gutiérrez	Chery Patricia	AGENTE	L. MON	
5	Castro Vasquez	Diana Marcela	AGENTE	MON	
6	Sánchez Triana	Genesis Susana	AGENTE	MON	
7	RUIZ PUECO	Jairo Jairo	AGENTE	MON	
8	CARRASCO VELAZ	NOYMA MARTHA	AGENTE	MON	
9	Alvario Soriano	Lizeth Patricia	Agente	MON	
10	Rica Topolca	Fanny Patricia	Agente	MIDA	
11	Hernández Dominguez	Sandy Consuelo	Agente	ADRES	
12	Alonso Galindo	Diana Paola	Agente	ADRES	
13	Alonso Sánchez	Angie Lizeth	Agente	ADRES	
14	García Payano	Angie Paola	Agente	ADRES	
15	GUAYO FLOREDO	ALBA WILMA	AGENTE	ADRES	
16	Pinzon Cortez	Edison	Agente	ADRES	
17	Alcázar Martínez	Mora Catalina	Agente	ADRES	
18	MURCIA LOPEZ	Edison Edison	Agente	ADRES	
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

RESPONSABLE: Fernando Barajas CARGO: Capacitador



REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

Código: RG-RH-006

Versión: 0

Fecha: Septiembre 1/11

Páginas: 1 de 1

Tipo de Capacitación: Interna Externa Intensidad Horaria: 3 Horas

Título de Capacitación: NORMATIVIDAD

Temas tratados: ley 1591 Asesoría Declaración
Circular 020 protección de la información

Nombre del Capacitador: Fernando Burjas Firma:

Fecha: 26/09/2011 Lugar: Conalcreditos

PARTICIPANTES

PAG: 1

#	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	CARTERA	FIRMA
1	HOBOS MONTEGA	ANGELA MARIA	AGENTE	MDN	ANGELA HOBOS
2	GARCÉS HERRERA	SERGIO ANTONIO	ASESOR	ADRES	SERGIO GARCÉS
3	Figueroa Condono	LUIS DAVID	Asesor	ADRES	Figueroa
4	Rivera Pardo	Georgina Victoria	Agente	MDN	Rivera Pardo
5	VALACHO VELEZ	NORMA VIVIANI	AGENTE	MDN	NORMA VALACHO
6	Gonzalez Triguero	Gonzalez Triguero	Agente	MDN	Gonzalez
7	Alfaro Serrano	Luzeth Patricia	Agente	MDN	Alfaro
8	Dantón Gallo	Chery Patricia	Agente	MDN	Dantón
9	Castro Jaque	Diana Aracely	Agente	ADRES	Castro
10	Pinzon Zuriga	Edwin	Agente	ADRES	Pinzon
11	Pira Toquica	Fanny Marcela	Agente	MDN	Pira
12	Arango Guzmán	Diana Paola	Agente	ADRES	Arango
13	Rena Domínguez	Sindy Consuelo	Agente	ADRES	Rena
14	Fuelvo Figueiredo	ALEXANDRA	AGENTE	ADRES	Fuelvo
15	Alonso Sanabria	Angie Izeth	Agente	ADRES	Alonso
16	Yorio Garcia	Carola	Agente	ADRES	Yorio
17	Salcedo Noriega	Nora Consuelo	Agente	ADRES	Salcedo
18	Murcio Lopez	Selma Felu	Agente	ADRES	Murcio
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

RESPONSABLE: Fernando Burjas CARGO: Capacitador



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 ENERO DE 2019

Bogotá, febrero de 2019

INDICE

INTRODUCCION	4
1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS	5
2. CANTIDAD DE LLAMADAS	5
3. INFORME ATENCION TELEFONICA/ TIPO DE CONSULTA	7
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	10
3.2.2 Compensación	11
3.2.3 Proceso integral régimen subsidiado	10
3.3. Dirección de otras prestaciones	12
3.3.1. Reclamaciones	12
3.3.2. Recobros	13
3.4. Dirección administrativa y financiera	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	15
3.6. Oficina Jurídica	16
3.6.1. asuntos Jurídicos	16
3.7. Oficina de control interno	17
4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)	17
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
5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR).....	24
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
6. ORIGEN DE LA LLAMADA.....	31
7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	32
8. FORMACION Y CAPACITACION.....	35
9. EVALUACION DE CONOCIMIENTOS.....	35
10. SEGUIMIENTO AGENTES	36
11. OBSERVACION	37

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



INTRODUCCIÓN

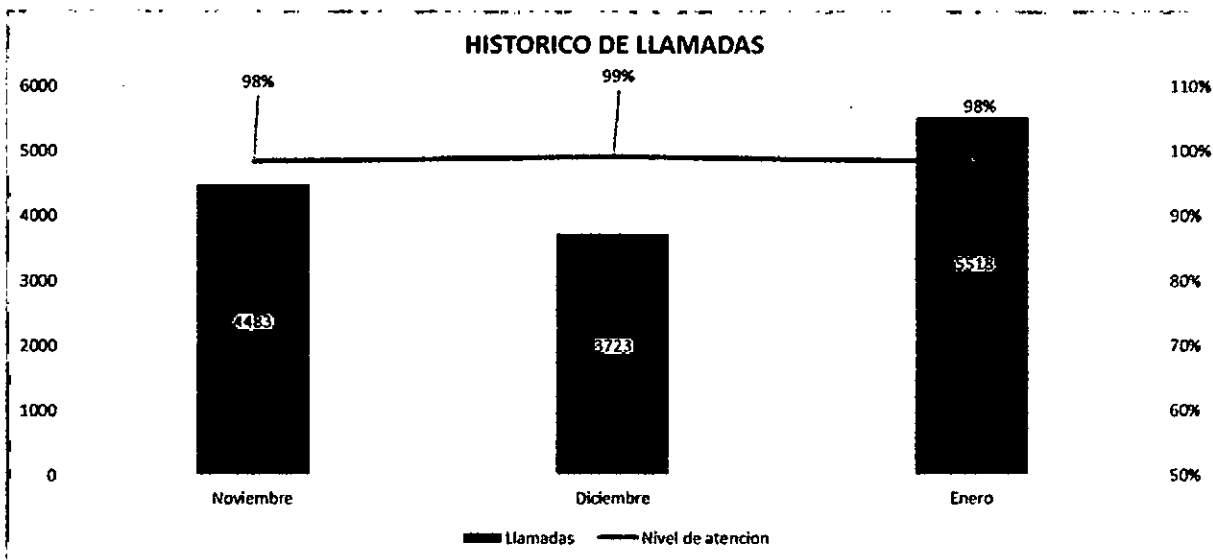
En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de Enero de 2019 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N°32388 de 2018 suscrita entre **ADRES** y **Conalcreditos – Conalcenter BPO**.

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

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

1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se evidencia que para el mes de enero se encuentra una variación de 32.5% 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, Se identifica que frente a los últimos dos meses aumento la cantidad de llamadas ingresadas, sin embargo, el indicador de nivel de atención ha mantenido sobre los niveles contratados.



2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de enero de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 5430 llamadas con el ciudadano y 88 fueron abandonadas, para un total de 5518 llamadas ingresadas en el mes.

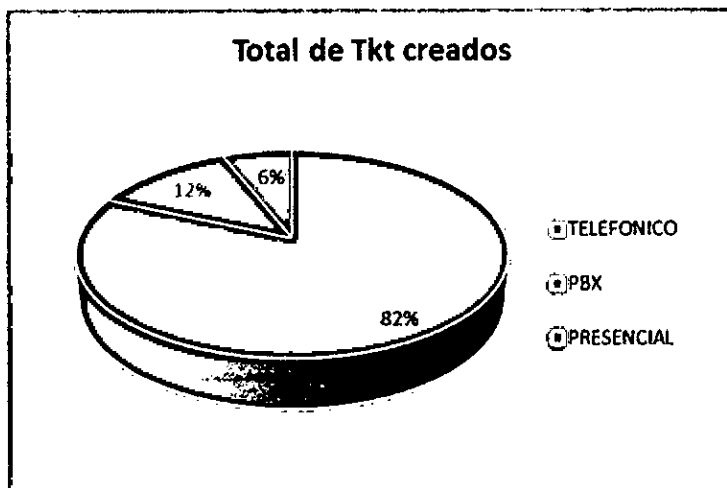


Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

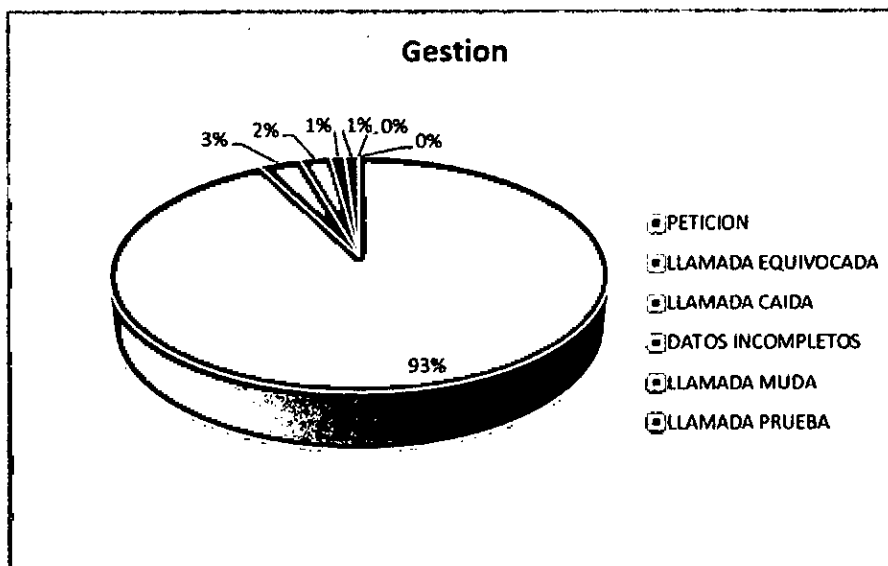
Total		5.518	5.430	5.248	88	95,11%	98,41%	1,59%	0:06:09
Fecha	Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2019-01-02	Miercoles	154	154	154	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:32
2019-01-03	Jueves	201	199	195	2	97,01%	99,00%	1,00%	0:06:11
2019-01-04	Viernes	209	205	203	4	97,13%	98,09%	1,91%	0:05:50
2019-01-05	Sabado	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:34
2019-01-08	Martes	261	255	245	6	93,87%	97,70%	2,30%	0:06:07
2019-01-09	Miercoles	218	217	208	1	95,41%	99,54%	0,46%	0:07:29
2019-01-10	Jueves	262	261	247	1	94,27%	99,62%	0,38%	0:06:25
2019-01-11	Viernes	259	252	252	7	97,30%	97,30%	2,70%	0:06:39
2019-01-12	Sabado	51	48	45	3	88,24%	94,12%	5,88%	0:05:33
2019-01-14	Lunes	308	300	278	8	90,26%	97,40%	2,60%	0:05:51
2019-01-15	Martes	275	275	270	0	98,18%	100,00%	0,00%	0:05:33
2019-01-16	Miercoles	266	264	261	2	98,12%	99,25%	0,75%	0:06:11
2019-01-17	Jueves	229	228	227	1	99,13%	99,56%	0,44%	0:06:27
2019-01-18	Viernes	233	232	227	1	97,42%	99,57%	0,43%	0:06:09
2019-01-19	Sabado	50	46	37	4	74,00%	92,00%	8,00%	0:04:23
2019-01-21	Lunes	307	307	300	0	97,72%	100,00%	0,00%	0:05:30
2019-01-22	Martes	266	266	266	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:01
2019-01-23	Miercoles	274	271	258	3	94,16%	98,91%	1,09%	0:06:04
2019-01-24	Jueves	309	297	278	12	89,97%	96,12%	3,88%	0:05:39
2019-01-25	Viernes	236	236	235	0	99,58%	100,00%	0,00%	0:05:49
2019-01-26	Sabado	47	43	34	4	72,34%	91,49%	8,51%	0:05:36
2019-01-28	Lunes	340	326	300	14	88,24%	95,83%	4,12%	0:06:02
2019-01-29	Martes	282	269	262	13	92,91%	95,39%	4,61%	0:06:05
2019-01-30	Miercoles	243	242	235	1	96,71%	99,59%	0,41%	0:06:37
2019-01-31	Jueves	217	216	210	1	96,77%	99,54%	0,46%	0:06:27

3. INFORME DE ATENCION TELEFONICA

En enero tenemos 6665 registros tipificados de los cuales el 82% corresponden a 5437 llamadas ingresadas por medio telefónico un 12%, 824 llamadas ingresadas por el PBX y 6% con 404 casos manejados desde presencial.



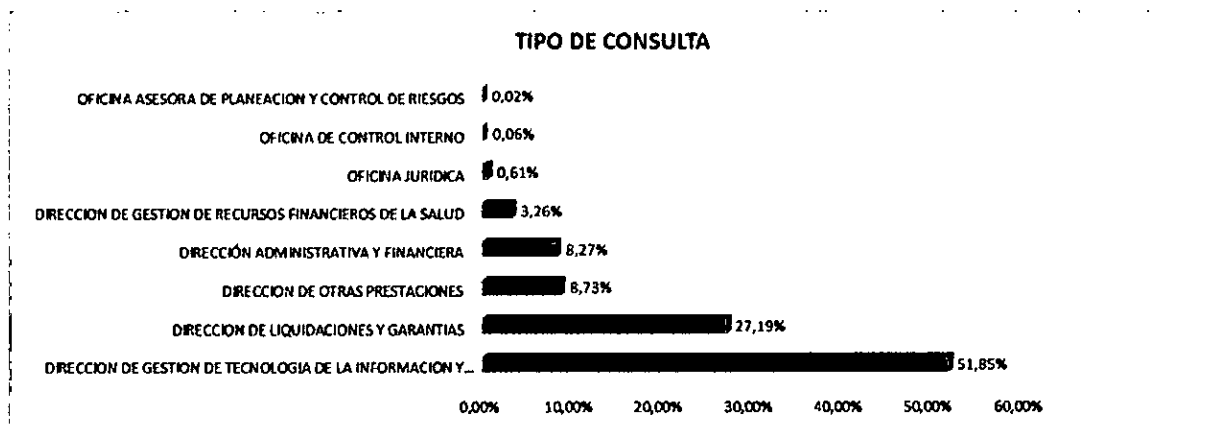
De las 6665 llamadas el 7 % fueron llamadas no gestionables y el otro 93% son peticiones gestionadas.



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 51.85 % y 2559 interacciones, DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS con el 27.19% y 1342 interacciones, en tercer lugar la opción de DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES con el 8.73% y 431 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	2559	51,85%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1342	27,19%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	431	8,73%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	408	8,27%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	161	3,26%
OFICINA JURIDICA	30	0,61%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0,06%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	1	0,02%
Total general	4935	100



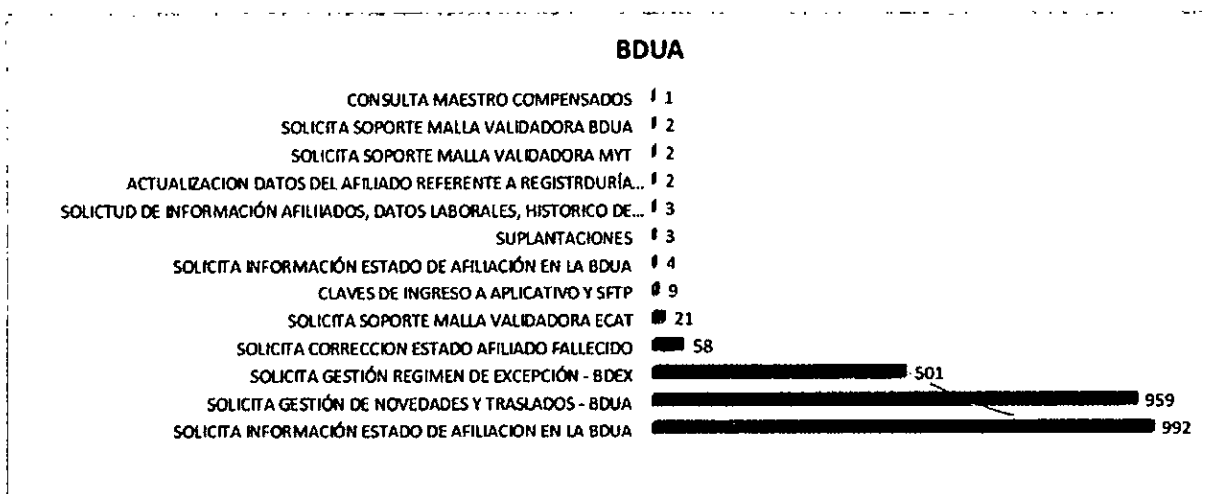
3.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

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

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD
BDUA	2557
REGIMEN DE EXCEPCION	1
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	1
Total general	2559

Encontramos que la solicitud más común es SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA con un 38.79% seguido de SOLICITA GESTION DE NOVEDADES Y TRASLADOS BDUA con un 37.50%

BDOA	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDOA	992
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDOA	959
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	501
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	58
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA ECAT	21
CLAVES DE INGRESO A APLICATIVO Y SFTP	9
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓN EN LA BDOA	4
SUPLANTACIONES	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	3
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	2
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA MYT	2
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDOA	2
CONSULTA MAESTRO COMPENSADOS	1
Total general	2557

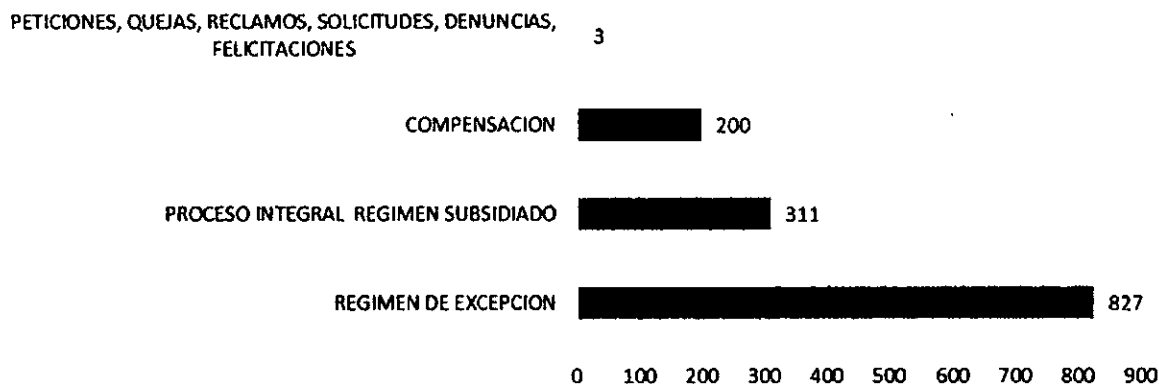


3.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	827
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	311
COMPENSACION	200
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	3
Total general	1341

La consulta más alta está en REGIMEN DE EXCEPCION con un 61.67%

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

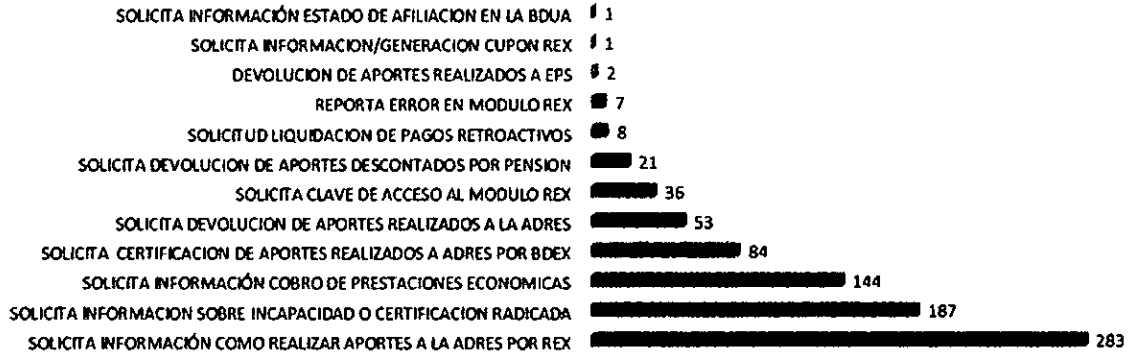


3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de enero el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX DA** con el 34.22 % y 283 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICA** con el 22.61 % y 187 interacciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con una participación de 17.41% y 144 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	283
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	187
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	144
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	84
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	53
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	36
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	21
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	8
REPORTA ERROR EN MODULO REX	7
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	2
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	1
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU A	1
Total general	827

REGIMEN DE EXCEPCION



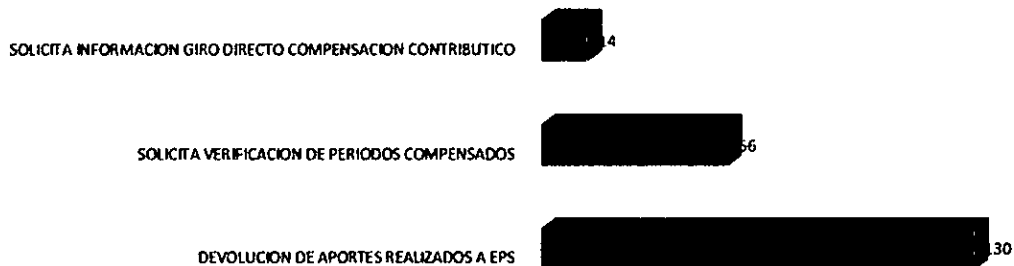
3.2.2. Compensación

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 65.0% y 130 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 28% y 56 interacciones.

PASION POR LO QUE HACEMOS

COMPENSACION	CANTIDAD
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	130
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	56
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	14
Total general	200

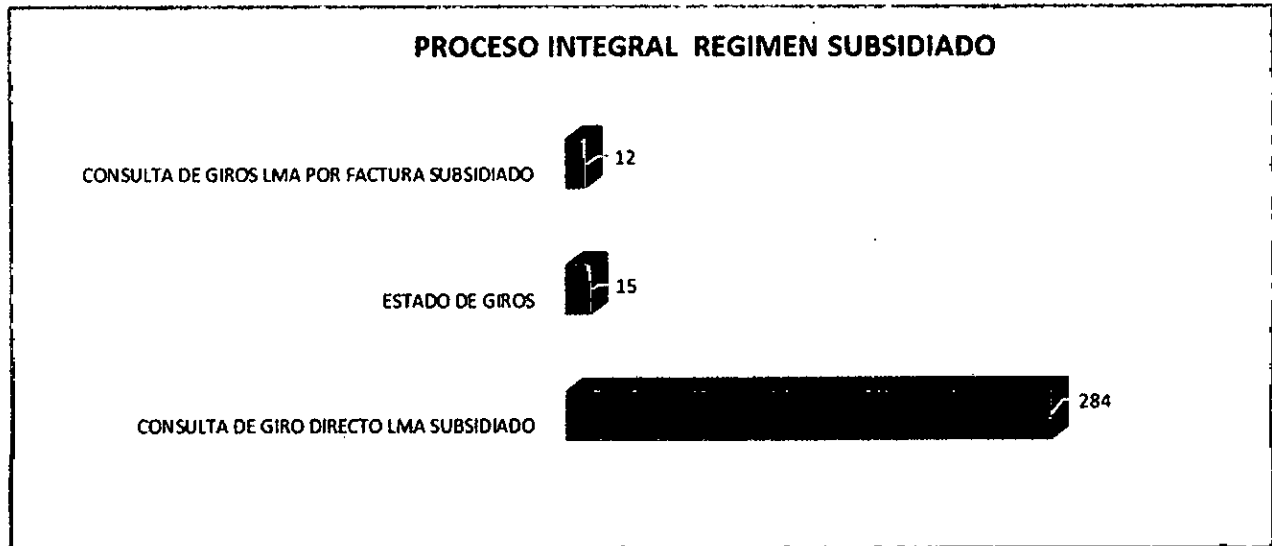
COMPENSACION



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 91.31% y 284 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 4.8% y 15 participaciones.

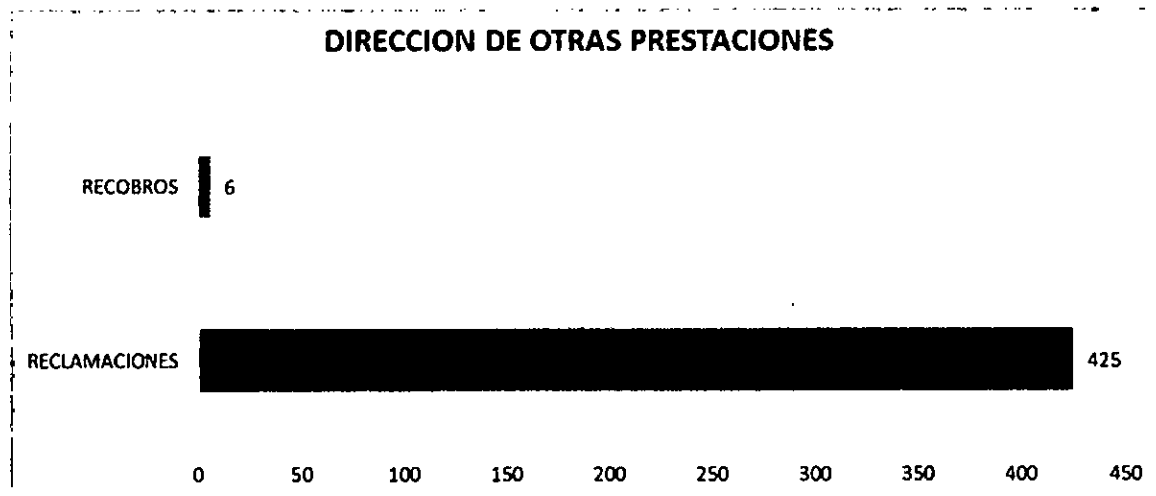
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	284
ESTADO DE GIROS	15
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	12
Total general	311



3.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 98.6% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	425
RECOBROS	6
Total general	431



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 62.82% (267), seguido de **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con participación del 14.11%. (60)

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

RECLAMACIONES	CANTIDAD
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	267
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	60
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	32
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	17
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	15
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCIUACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	10
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	8
CONSUTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE LA WEB	6
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	5
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	4
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1
Total general	425

RECLAMACIONES

RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE...	4
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	5
CONSULTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN...	6
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	8
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO...	10
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4...	15
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS /...	17
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	32
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA...	60
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION...	267

3.3.2. Recobros

En el mes hubo un total de 6 consultas por este ítem.

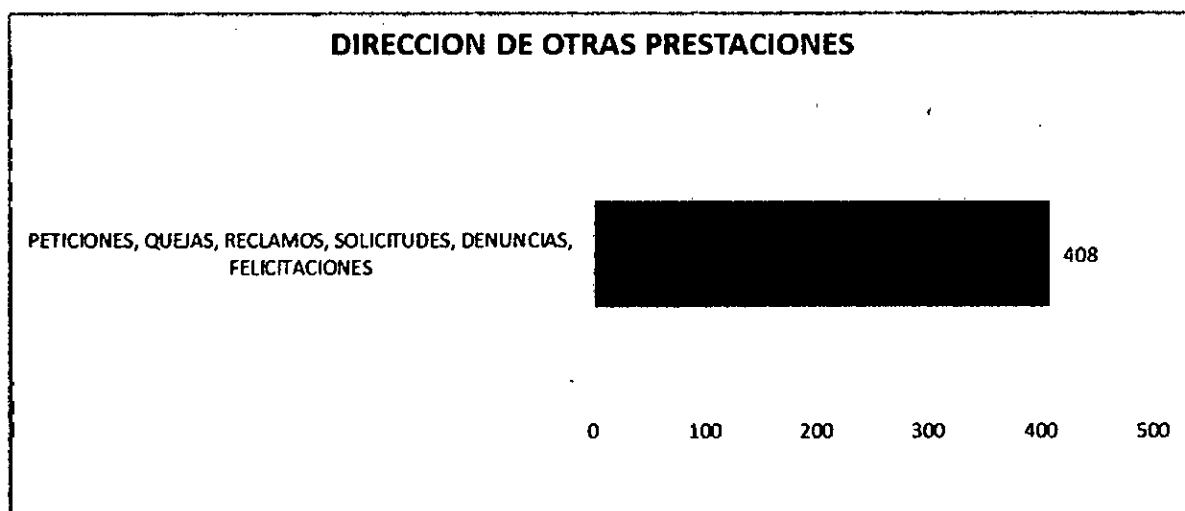
RECLAMACIONES	CANTIDAD
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS (UIF-HACE) MUS	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	1
Total general	6

RECLAMACIONES

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍA DE RECOBROS	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE RECOBROS	2
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS	3

3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	408
Total general	408



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

En el mes de enero solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION SGSSS** con el 90.68% (370) seguido de **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con participación del 7.35% (30).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	CANTIDAD
INFORMACION SGSSS	370
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	30
TRASLADO POR COMPETENCIA	7
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	1
Total general	408

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES

DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	7
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	30
INFORMACION SGSSS	370

3.4.2. régimen de excepción

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	1
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	1
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	1
Total general	3

PASION POR TU OJO HACEMOS

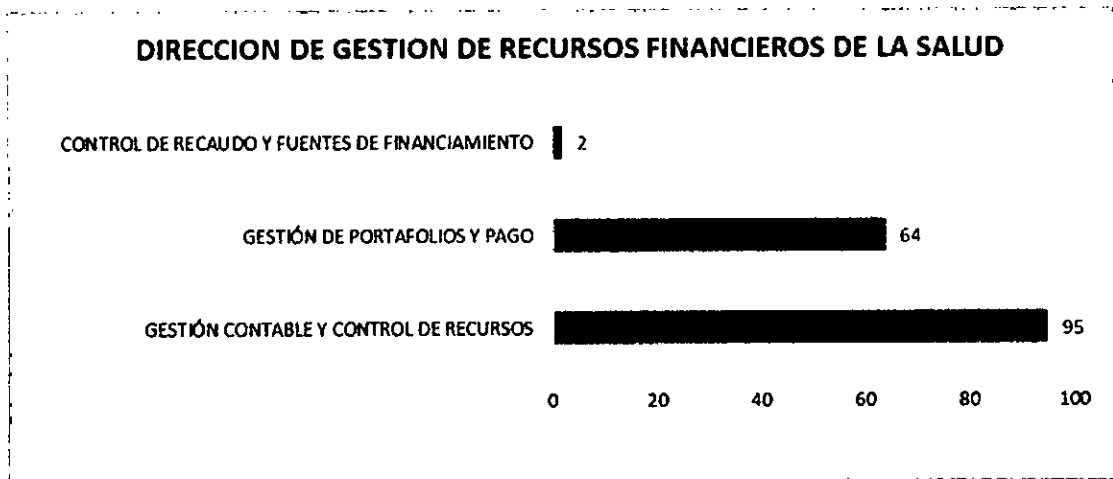
REGIMEN DE EXCEPCION

SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	1
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	1
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	1

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 59%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	95
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	64
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	2
Total general	161

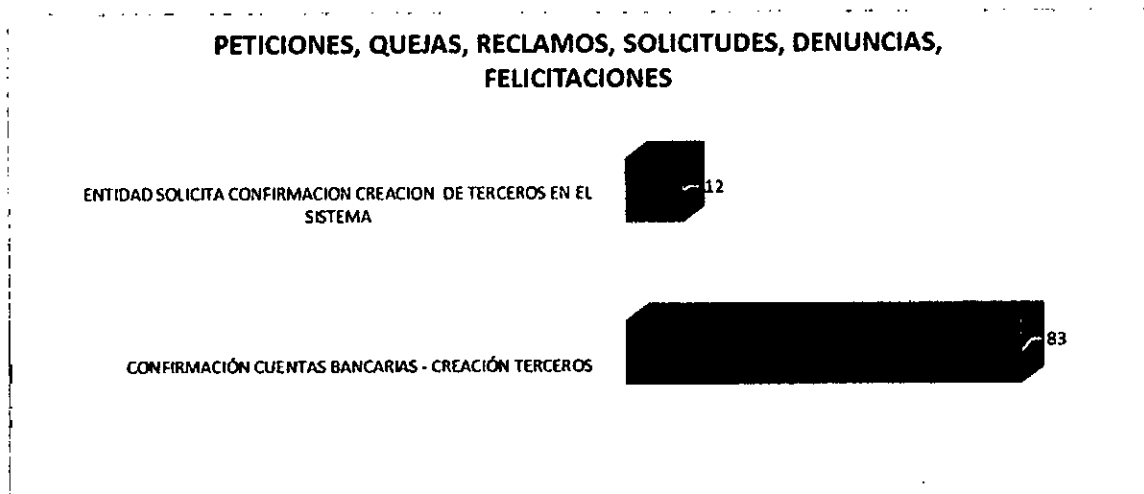


PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

3.5.1. Gestión contable y control de recursos.

La solicitud más alta es **CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS** con un 87.36%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	83
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	12
Total general	95



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	64
Total general	64

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	CANTIDAD
RENTAS TERRITORIALES	2
Total general	2

3.6. OFICINA JURIDICA

El 100% de las consultas son de asuntos jurídicos.

PASIÓN

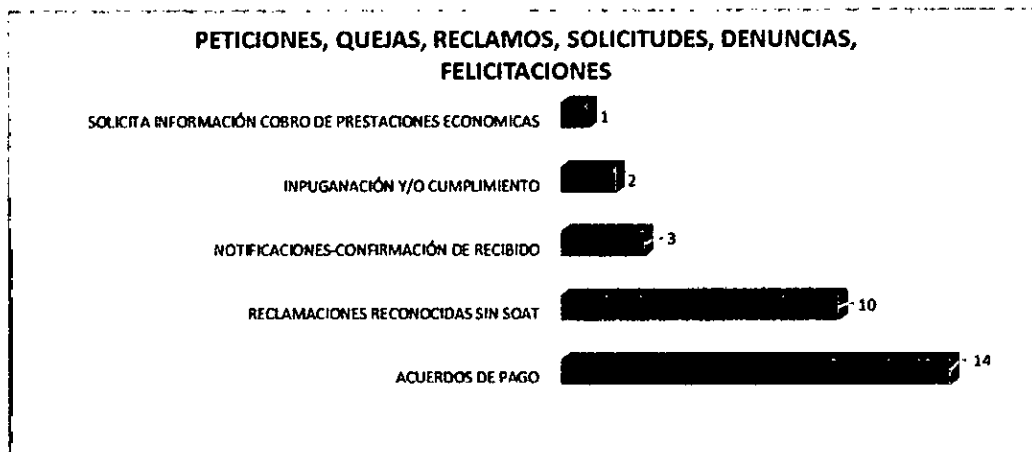
OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	30
Total general	30

EMOS

3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **ACUERDOS DE PAGO** con un 46.66% seguido de **RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT** con un 30%

ASUNTOS JURÍDICOS	CANTIDAD
ACUERDOS DE PAGO	14
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	10
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	3
INPUGANACIÓN Y/O CUMPLIMIENTO	2
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1
Total general	30



3.7. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Todas las solicitudes se basaron en quejas o reclamos

OFICINA DE CONTROL INTERNO	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	3
Total general	3

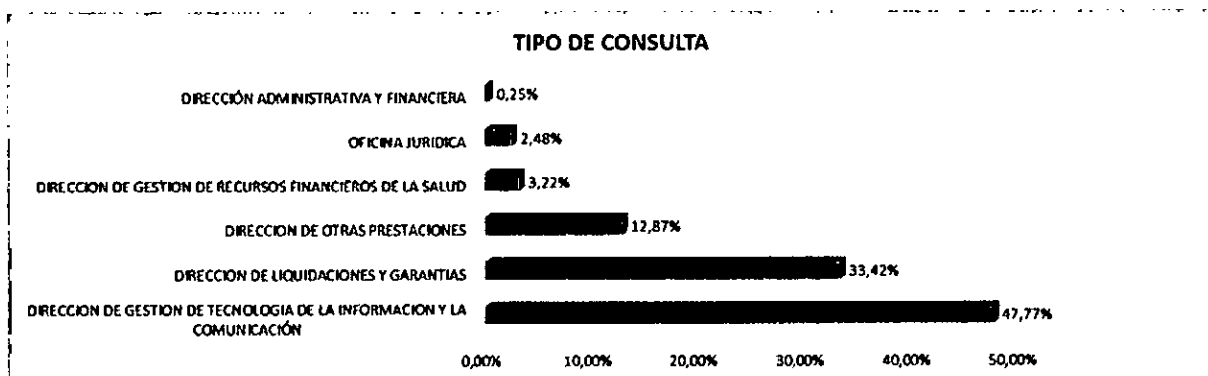
DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	2
DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1
Total general	3

4. INFORME ATENCIONES PERSONALES (GESTION PRESENCIAL)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de enero, corresponden al canal presencial 324 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	193	47,77%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	135	33,42%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	52	12,87%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	13	3,22%
OFICINA JURIDICA	10	2,48%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,25%
Total general	404	100

De las consultas realizadas por el canal presencial el 47.77% con 193 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 33.42% y 135 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
BDOA	193
Total general	193

BDOA	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDOA	87
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	57
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDOA	27
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	8
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	6
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	4
CONSULTA MAESTRO COMPENSADOS	3
SUPLANTACIONES	1
Total general	193

En el mes de enero el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDOA** con una participación de 45.07% y 87 interacciones. **SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX** con una participación del 29.53% y 57 interacciones

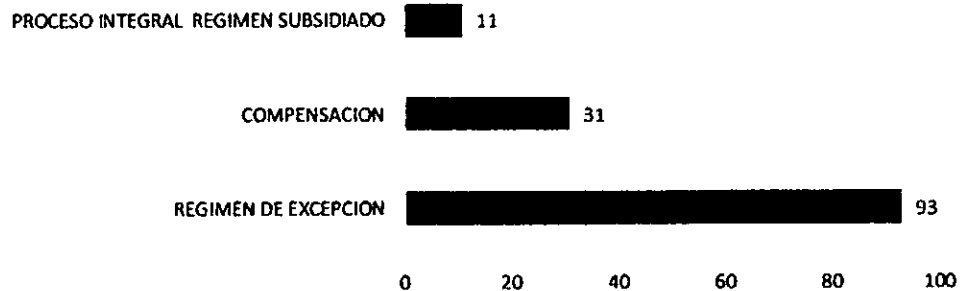
BDUA



4.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	93
COMPENSACION	31
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	11
Total general	135

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS



4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de enero la mayor afluencia de llamadas referente al REGIMEN DE EXCEPCION fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con participación del 44.08% y 41 interacciones seguido **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** por con 23 interacciones y participación del 24.73%

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	41
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	23
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	12
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	9
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	6
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	1
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	1
Total general	93

REGIMEN DE EXCEPCION

SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	1
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	1
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	6
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	9
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	12
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	23
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	41

4.2.2. Compensación.

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con participación del 41.93% y 15 interacciones.

COMPENSACION	CANTIDAD
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	13
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	13
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTICO	5
Total general	31

COMPENSACION

SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO



SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS



DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS



4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.

En el mes de enero consultaron 2 ítem, siendo **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** el más consultado con 10 interacciones y participación del 90.9%

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	10
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	1
Total general	11

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO

CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO



CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO

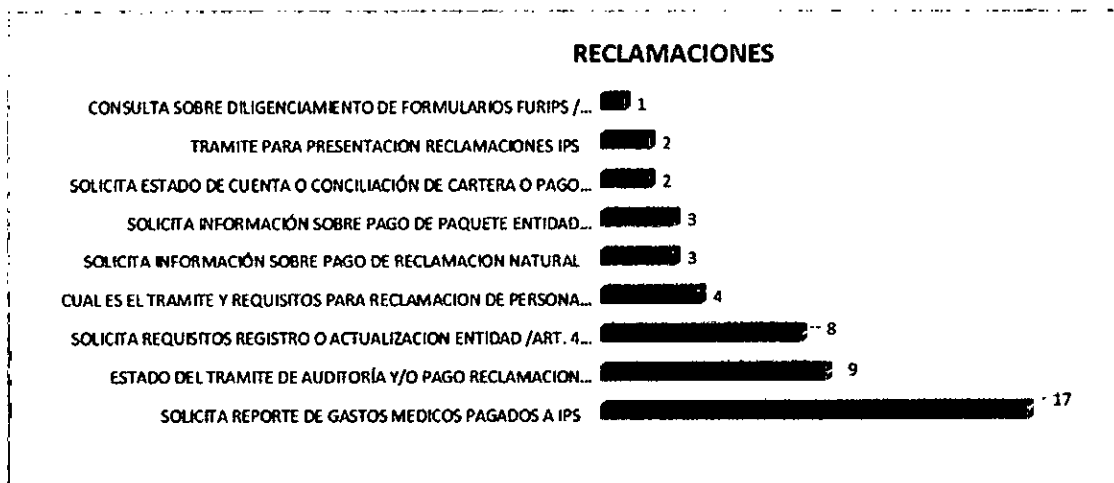


4.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	49
RECOBROS	3

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS** con 17 interacciones y 34.69% de participación

RECLAMACIONES	CANTIDAD
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	17
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	9
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	8
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	4
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	3
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	3
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	2
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	2
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	1
Total general	49

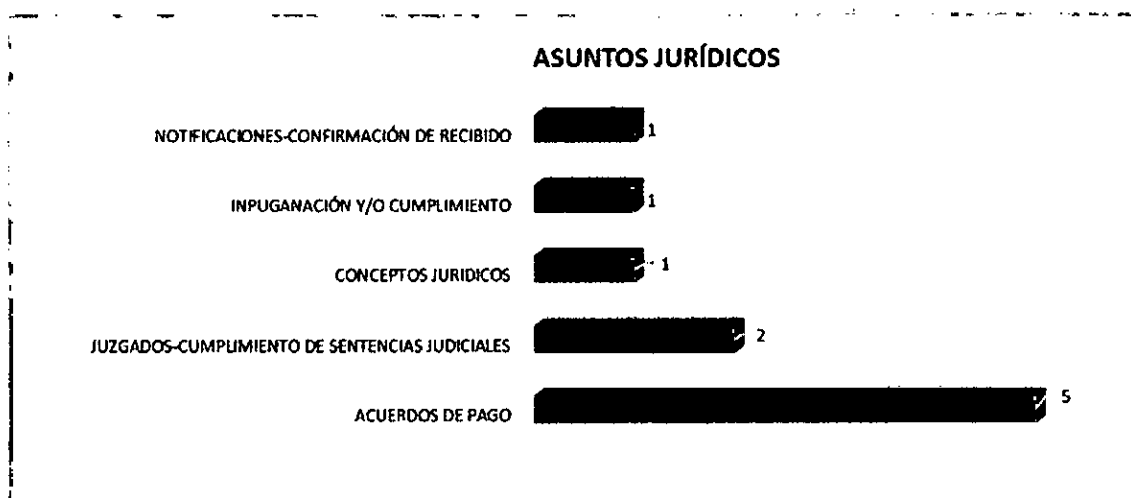


4.4. OFICINA JURIDICA

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	10
Total general	10

Por oficina jurídica los 10 sub-motivos tipificados así:

ASUNTOS JURÍDICOS	CANTIDAD
ACUERDOS DE PAGO	5
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	2
CONCEPTOS JURIDICOS	1
INPUGANACIÓN Y/O CUMPLIMIENTO	1
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	1
Total general	10



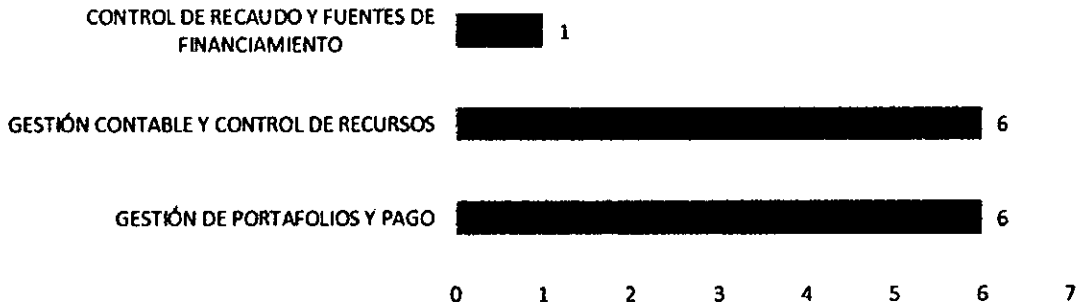
4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	1
Total general	1

4.6. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	6
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	6
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	1
Total general	13

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD



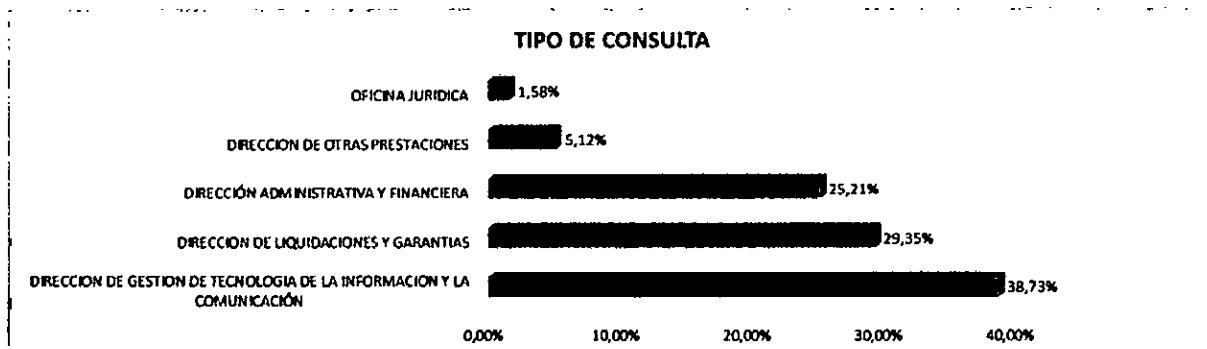
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	6
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	4
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	2
OTROS-ENTIDADES/ NORMATIVIDAD/	1
Total general	13

5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de enero el 12% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 824 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	318	38,73%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	241	29,35%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	207	25,21%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	42	5,12%
OFICINA JURIDICA	13	1,58%
Total general	821	100

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** con el 32.30% y 198 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **OFICINA DE CONTROL INTERNO** con 2 interacción y participación del 0,33%.

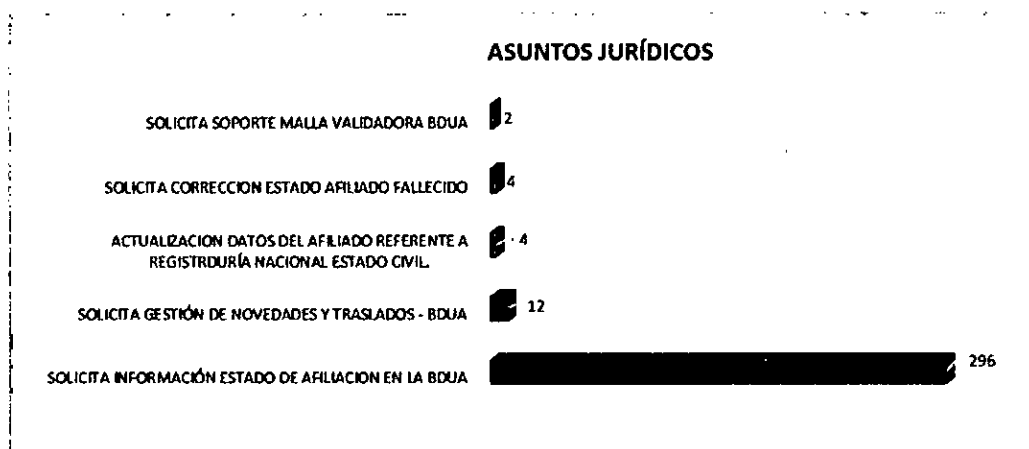


5.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

Encontramos que esta solicitud se basa en información de **BDUA**, con el mayor índice de consultas en **SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU** con 170 interacciones y 88.08% de participación

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION		CANTIDAD
BDUA	<i>BASE DE DATOS PORTAL DE HACIENDAS</i>	318
Total general		318

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD		CANTIDAD
SOLICITA INFORMACION ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU		296
SOLICITA GESTION DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU		12
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURIA NACIONAL ESTADO CIVIL.		4
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO		4
SOLICITA SOPORTE MALLA VALIDADORA BDU		2
Total general		318



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 mayor casuística está en **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con 200 iteraciones y participación del 96.61%

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	207
Total general	207

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	CANTIDAD
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	200
INFORMACION SGSSS	7
Total general	207

5.3. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

Tenemos total de las solicitudes son **REGIMEN DE EXCEPCION** con 165 iteraciones de 241 en total

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	165
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	74
COMPENSACION	2
Total general	241

5.3.1. Régimen de excepción

En el mes de enero el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACION COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 34.54% y 57 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR BDEX** con el 22.42 % y 37 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	57
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	37
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	37
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	29
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	4
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1
Total general	165

REGIMEN DE EXCEPCION

SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	1
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	4
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	29
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	37
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	37
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	57

5.3.2. Proceso integral régimen subsidiado.

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
ESTADO DE GIROS	70
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	4
Total general	74

5.3.3. Compensación.

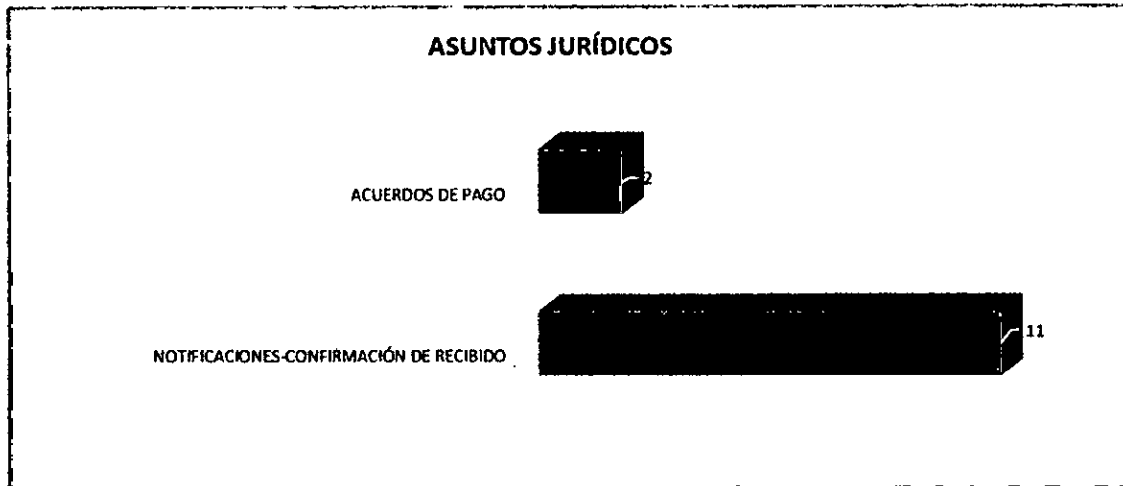
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	1
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	1
Total general	2

5.4. OFICINA JURIDICA

Todas las iteracciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **ACUERDOS DE PAGO** con 2 iteracciones y un 15.38% y **NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO** con 11 iteracciones y 84.61% de participación.

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	13
Total general	13

ASUNTOS JURÍDICOS	CANTIDAD
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	11
ACUERDOS DE PAGO	2
Total general	13



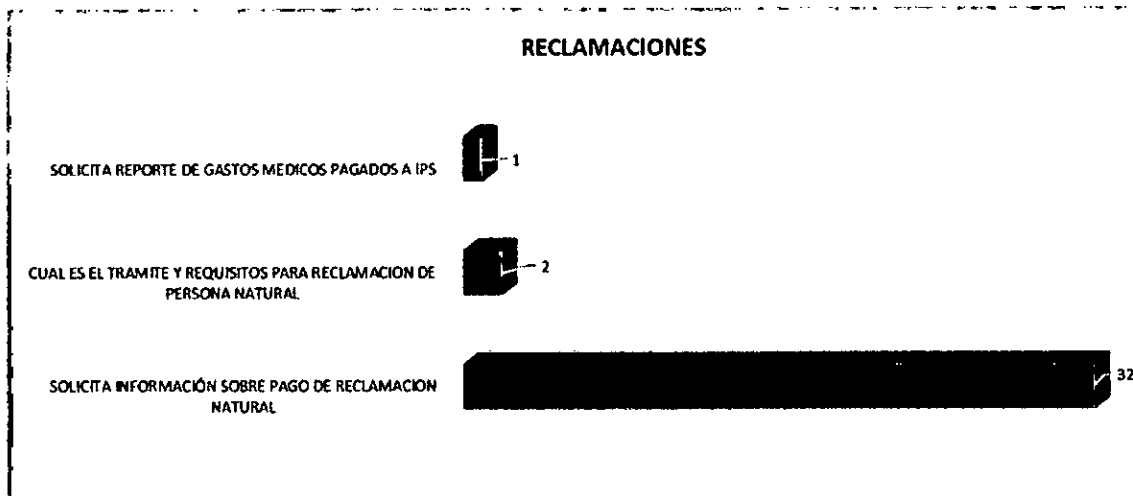
5.5. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	42
Total general	42

5.5.1. Reclamaciones

En el mes de enero 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 73.80% con 31 registros.

RECLAMACIONES	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	31
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	11
Total general	42



5.5.2. Recobros

No tenemos iteraciones

5.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

No tenemos iteraciones

5.7. OFICINA SESORA COMUNICACIONES HACEMOS

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 30.98% y 1394 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 12.89% y 805 interacciones, y el departamento con menos participación fue Guainía con 1 consultas teniendo como participación el 0,03%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	1934	30,98%
ANTIOQUIA	805	12,89%
VALLE DEL CAUCA	432	6,92%
SANTANDER	377	6,04%
ATLANTICO	337	5,40%
BOLIVAR	260	4,16%
CUNDINAMARCA	249	3,99%
TOLIMA	161	2,58%
META	154	2,47%
NARIÑO	148	2,37%
HUILA	144	2,31%
CORDOBA	130	2,08%
CESAR	129	2,07%
NORTE DE SANTANDER	128	2,05%
RISARALDA	103	1,65%
BOYACA	103	1,65%
MAGDALENA	100	1,60%
SUCRE	97	1,55%
CAUCA	78	1,25%
QUINDIO	74	1,19%
CALDAS	65	1,04%
CASANARE	63	1,01%
LA GUAJIRA	46	0,74%
PUTUMAYO	38	0,61%
ÁRAUCA	22	0,35%
CAQUETA	21	0,34%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	21	0,34%
CHOCO	18	0,29%
GUAVIARE	3	0,05%
AMAZONAS	2	0,03%
GUAINIA	1	0,02%
Total general	6243	100

PASAJOS

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 enero se atendieron 5430 llamadas de las cuales 2560 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 47.14%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1324 para una participación del 51.71%
- ✓ Encuestas incompletas 109 para una participación del 4%
- ✓ Encuestas Abandonadas 1201 para una participación del 51.03%. (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.

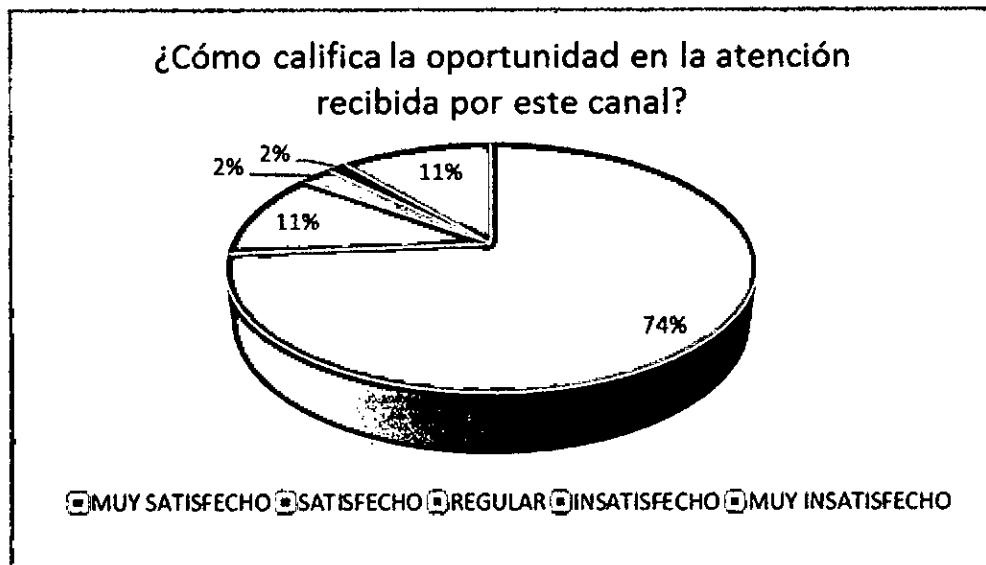
Se validan las respuestas calificadas como satisfecho e insatisfecho y se observa que el usuario se molesta cuando el asesor solo le brinda la información que encuentra en los aplicativos de ADRES (herramienta web) y no les brinda una solución a los requerimientos, cabe resaltar que los agentes de la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

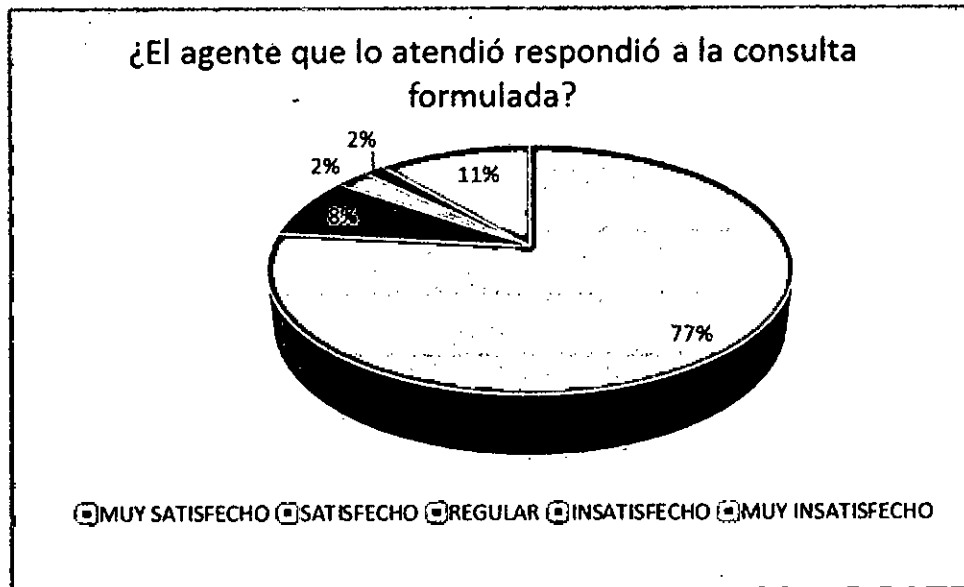
CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1236
MUY SATISFECHO	977
SATISFECHO	148
REGULAR	31
INSATISFECHO	19
MUY INSATISFECHO	149
Total general	2560



❖ Pregunta 2

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

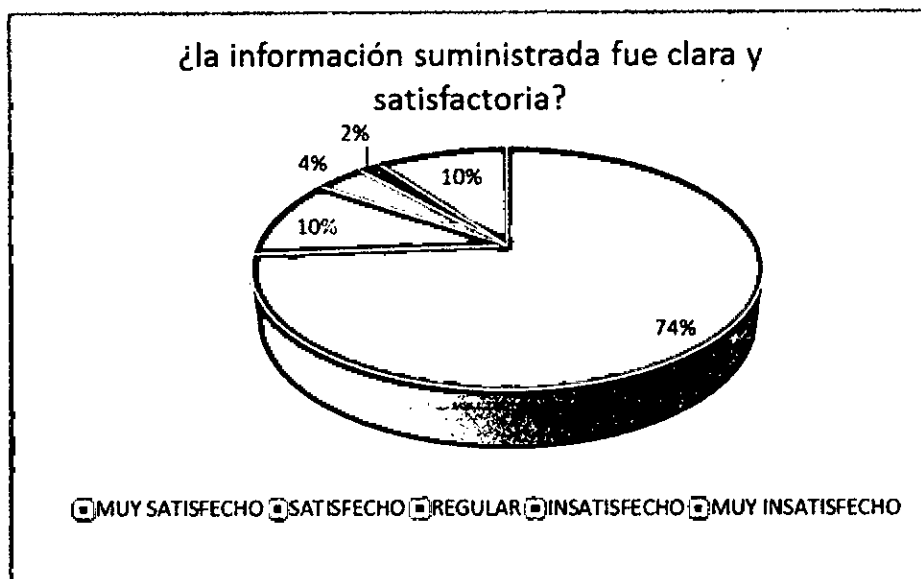
CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1323
MUY SATISFECHO	950
SATISFECHO	98
REGULAR	30
INSATISFECHO	19
MUY INSATISFECHO	140
Total general	2560



❖ 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

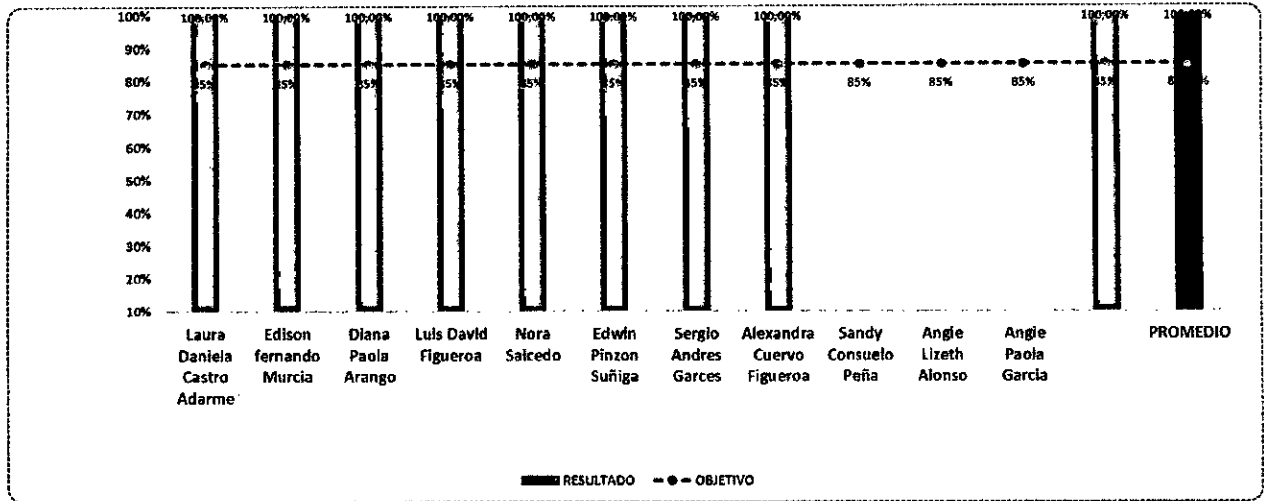
Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación, para el mes de enero se trataron el siguiente tema:

- Actitud en gestión
- Normatividad (leyes y circulares)

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

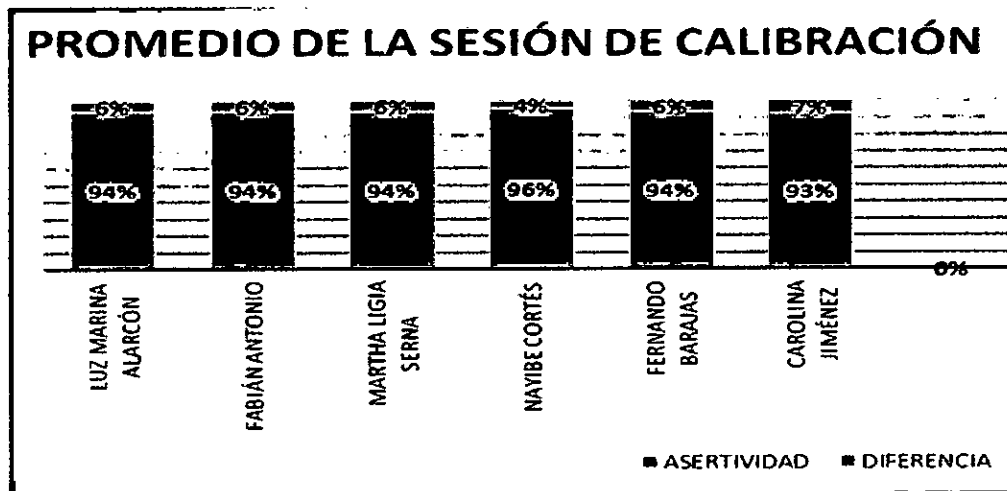
Se realiza seguimiento de agentes en su gestión midiendo el TMO y NPS así potencializar la eficacia y eficiencia individualmente y sin dejar de lado la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios.

PASION POR LO QUE HACEMOS

Nombre Completo	Cant. Llamadas	TMO	% NPS
Diana Paola Arango Guevara	656	0:06:19	73,18%
Edison Fernando Murcia Lopez	728	0:05:38	62,56%
Edwin Pinzon Zuñiga	671	0:06:34	63,30%
Laura Daniela Castro Adarme	722	0:05:33	54,82%
Luis David Figueroa Londoño	675	0:05:20	64,80%
Nohora Salcedo	658	0:07:39	54,89%
Sandy Consuelo Peña Dominguez	681	0:06:18	63,55%
Sergio Andres Garces Hurtado	649	0:05:31	67,36%

- La asesora Nora Salcedo es quien tienen mayor TMO de la operación por lo cual se realizará acompañamiento de formación y coordinación para verificar cuáles son las causas de dicho sobretiempo.
- Se realiza retroalimentación e implementación de Plan de acción para mejorar el TMO de asesores que no cumplen el 6:15 min.
- Se verifica que dos asesores no cumplen con el NPS 60% (nivel de satisfacción de usuarios) se potencializará las capacidades y el servicio al cliente

Se realizó calibración entre la entidad, calidad, formación y operaciones donde se evidencia calibración en los ítem afectados, se proponen puntos de mejora y nuevos planes de acción.



11. OBSERVACIONES

- Para el mes de enero se implementa verificación de TMO, y NPS como seguimiento de agentes.
- Se implementan seguimientos mensuales donde coordinación realizaría una visita el último viernes de cada mes a la entidad y la entidad realizaría una calibración en oficinas de Conalcreditos el segundo viernes de cada mes
- 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.
- Se realizó el cambio solicitado de puestos de los agentes para que se colaboren entre ellos y más cerca al supervisor e indicadores.
- Se realizará la verificación de las cuentas de satisfacción para promover el NPS y calificación del asesor.

CONALCREDITOS
NIT. 800.219.668 - 3

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

Nombre: LOS David Figueroa

Campaña: Astres

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

son: El nomeno y Dalepoe.

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

Actitud Egoista.

Actitud Emocional.

Actitud Manipuladora.

3. Una actitud altruista a que hace referencia

Es la que hace referencia a preocuparse más por el otro que por mi como persona.

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

- Trabajo en equipo

- Tener buena actitud.

- Ser positivos de que las cosas se pueden lograr.

- No estresarnos.

Nombre: Edwin Pinzon Zuniga

Campaña: ADRES.

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

- * Doble nombre = Negativo
- * Doble nombre = Positivo

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en la presentación

- * actitud emocional
- * actitud altruista
- * actitud manipuladora

3. Una actitud altruista a que hace referencia

Situaciones presentadas por cada persona al estar pendiente de los resultados ajenos y no enfocarse por los resultados propios

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

- * Se maneja trabajo en equipo, pero se presentaron actitudes negativas como esconder fichas del contricante, pero con resultado positivos para la victoria de los dos equipos conformados.
- * Comunicación acertiva entre los nombres y los doble nombre

Nombre: Edison fernando Murcia L
Campaña: ADRES

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

- El momento y después ✓

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

- Egoísta ✓

- Emocional ✓

- Manipulador ✓

3. Una actitud altruista a que hace referencia

- Es la persona que se preocupa más por los demás que por mí mismo. ✓

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

- Actitud ✓

- Trabajo en equipo.

- Serenidad.

Nombre: SERGIO A. GARCES

Campaña: ADRES

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

EL DALLE PUE Y EL NOMEU ✓

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

- MANIPULADORA ✓

- EMOCIONAL ✓

3. Una actitud altruista a que hace referencia

CUANDO DEJAS A UN LADO TUS PROPIOS INTERESES, PARA AYUDAR A LOS DEMAS, VIENDO ASI, AFECTADO TU PROPIO RESULTADO ✓

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

- ATENCION A LOS DETALLES. ✓

- TENER SIEMPRE BUENA DISPOSICION. ✓

- QUE A PESAR DE LOS TROPIEZOS "SECAIAN LAS FICHAS". SIEMPRE VER EL LADO POSITIVO. ✓

Nombre: Laura Daniela Castro A.

Campaña: ADECS

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

- Dalepoe ✓
- Nomeno ✓

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

- Egoísta ✓
- Altruista ✓
- Manipuladora ✓

3. Una actitud altruista a que hace referencia

Quando me preocupa más por los demás que por si mismo. ✓

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

- Que no importa las circunstancias, los tropiezos siempre ver lo positivo volverse a levantar. e intentarlo de nuevo. ✓
- La importancia de trabajo en equipo, tener buena disposición. ✓

Nombre: SERGIO A. GARCES

Campaña: ADRES

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

EL DALE PUE' Y EL NOMBRO

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

- ALTRUISTA
- EMOCIONAL
- MANIPULADORA

3. Una actitud altruista a que hace referencia

CUANDO DEJO A UN LADO MIS INTERESES, PARA AYUDAR A LOS DEMÁS, VIÉNDOSE ASÍ, AFECTADO MI DESEMPEÑO

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

- LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO
- ATENCIÓN A LOS DETALLES
- A PESAR DE LOS TROPIEZOS "SE CAÍAN LAS FICHAS" SIEMPRE VER EL LADO POSITIVO.
- TENER SIEMPRE BUENA DISPOSICIÓN

Nombre: Diana Paola Alarango Guevara
Campaña: ADRES

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

Nomenu — Negativo ✓

Dalepoe — Positivo ✓

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

• Actitud Egoísta ✓

• Actitud Emocional ✓

3. Una actitud altruista a que hace referencia

Cuando uno se preocupa por las personas que conforman nuestro entorno y no por sí mismo ✓

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

Aprender a trabajar en equipo y siempre ser honesto con los demás y con uno mismo, Siempre ver lo bueno de cada situación o acto que realicemos por mas pequeño que sea este. ✓

Nombre: Nora Balcedo Manáez
Campaña: Adios

1. Según el video proyectado ¿Cuáles son los dos tipos de actitudes en las personas?

Normeno → Neg

Dale PUES → pos

2. Mencione dos de las actitudes negativas proyectadas en a la presentación

Actitud - egoísta

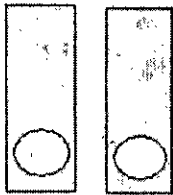
Actitud - Manipuladora

3. Una actitud altruista a que hace referencia

Cuando una persona se preocupa por lo que hacen los demás, que por ellos mismos

4. Según la actividad con el domino. ¿Qué conclusiones puede sacar de dicha acción?

Ver el lado positivo a las situaciones y adversidades



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

A QUIEN INTERESE:

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

En constancia, se firma en Cali a los Cuatro (04) días del mes de Febrero del año Dos mil Diecinueve (2019).

LIBIA RODRIGUEZ MOYA

CC. 31.850.097

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 12503T

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	CL10 4 40 PISO 13	CALI-VALLE	4891000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-01	2019-02	410990014	8488511308	E	2019/02/15	2019/02/05	BANCO DE OCCIDENTE	0	\$41,167,000

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				121	\$26,142,000	\$0	\$0	\$26,142,000	
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	7	\$1,333,800	\$0	\$0	\$1,333,800	
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	28	\$7,163,600	\$0	\$0	\$7,163,600	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	72	\$12,954,100	\$0	\$0	\$12,954,100	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	14	\$4,690,500	\$0	\$0	\$4,690,500	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				133	\$832,500	\$0	\$0	\$832,500	
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	133	\$832,500	\$0	\$0	\$832,500	
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				122	\$6,537,900	\$0	\$0	\$6,537,900	
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	122	\$6,537,900	\$0	\$0	\$6,537,900	
EPS (ADMINISTRADORAS: 12)				133	\$7,654,600	\$0	\$0	\$7,654,600	
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	\$34,500	\$0	\$0	\$34,500	
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	14	\$605,600	\$0	\$0	\$605,600	
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	18	\$1,030,100	\$0	\$0	\$1,030,100	
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	4	\$274,300	\$0	\$0	\$274,300	
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	2	\$200,500	\$0	\$0	\$200,500	
EMSSANAR	ESSC18	874,000,337	1	12	\$796,300	\$0	\$0	\$796,300	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	16	\$778,400	\$0	\$0	\$778,400	
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	4	\$191,100	\$0	\$0	\$191,100	
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	10	\$479,500	\$0	\$0	\$479,500	
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	27	\$1,474,100	\$0	\$0	\$1,474,100	
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	12	\$751,700	\$0	\$0	\$751,700	
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	13	\$1,038,500	\$0	\$0	\$1,038,500	
TOTAL				133	\$41,167,000	\$0	\$0	\$41,167,000	

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

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



12503-T

LIBIA
RODRIGUEZ MOYA

C.C. 30.1850.097

RESOLUCION INSCRIPCION 558-T FECHA 2-U-85

UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

Presidente

00019810

03/85-20807

03/85-20807

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional / Junta Central de
Contadores.

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANIA

31.850.097

NÚMERO

RODRIGUEZ MOYA

APELLIDOS

LIBIA

NOMBRES

Libia Rodriguez Moya
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960

CALI
(VALLE)

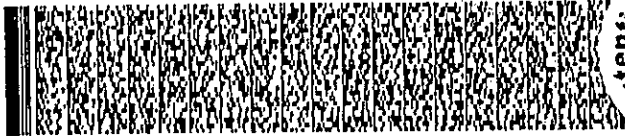
LUGAR DE NACIMIENTO

1.64 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO

21-FEB-1979 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Abelardo Lopez
REGISTRAR GENERAL NACIONAL
ALMAZAR LOPEZ



A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210

00937 04345A 02 161394306

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Certificado No:

419225620408E78

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 CEDULA 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 7 días del mes de Noviembre de 2018 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.

2. Concepto 0 2 Actualización
Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14495369273



5. Número de Identificación Tributaria (NIT):
8 0 0 2 1 9 6 6 8

6. DV
3

12. Dirección seccional
Impuestos de Cali

14. Buzón electrónico
5

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente:
Persona jurídica

1

25. Tipo de documento:

26. Número de identificación:

27. Fecha expedición:

Lugar de expedición

28. País:

29. Departamento:

30. Ciudad/Municipio:

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social:
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial:

37. Sigla:
CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

38. País:
COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento:
Valle del Cauca

7 6

40. Ciudad/Municipio:
Cali

0 0 1

41. Dirección principal
CL 10 4 40 P 13 ED BOLSA DE OCCIDENTE

42. Correo electrónico:
magnoliagiraldo@conalcreditos.com.

43. Código postal

44. Teléfono 1:

45. Teléfono 2:

5 7 2 4 8 9 1 0 0 0 5 7 2 6 6 0 1 1 1 7

CLASIFICACION

Actividad económica

Ocupación

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		51. Código	52. Número establecimientos
46. Código:	47. Fecha inicio actividad:	48. Código:	49. Fecha inicio actividad:	50. Código:			
8 2 9 1	1 9 9 9 0 7 1 4	8 2 2 0	2 0 0 1 0 8 0 1	7 3 2 0			4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Obligados aduaneros

Exportadores

54. Código:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	55. Forma	56. Tipo	Servicio					
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			57. Modo	1	2	3		
													58. CPC	1	2	3		
	2	2									3	2	2	4		8 4	8 4	

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

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI NO

60. No. de Folios: 0

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

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscriba y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada.
Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013
Firma del solicitante:

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

984. Nombre: GIRALDO LOPEZ MAGNOLIA
985. Cargo: Representante Legal Suplente Certificado