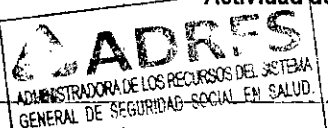



 <b>ADRES</b> <small>ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</small>	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Código	GCON-F01
	Formato	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCE DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	Versión	01

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


Periodo del Informe de Actividades	Desde	01/11/2018	Hasta	30/11/2018
Adición y/o Prórroga	<b>MEDIO MAGNÉTICO</b>			
Suspensión				
Cesión				

**INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**


Obligación contractual	Actividad desarrollada	Producto	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación																												
 <small>ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</small> <b>21 DIC 2018</b> <b>Hora: _____</b> <b>SUJETO A VERIFICACIÓN</b>	Agentes en Call center Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica	Se Brindo atención telefónica a los usuarios de acuerdo con lo evidenciado en los informes de seguimiento diario en el horario de 7 am a 6 pm. De Lunes a Viernes y el sábado de 8 am a 1pm <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">LUNES A VIERNES</th> </tr> <tr> <th>Entrada</th> <th>Salida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>07:00:00</td><td>17:00:00</td></tr> <tr><td>07:00:00</td><td>17:00:00</td></tr> <tr><td>07:30:00</td><td>17:30:00</td></tr> <tr><td>07:30:00</td><td>17:30:00</td></tr> <tr><td>08:00:00</td><td>18:00:00</td></tr> <tr><td>08:00:00</td><td>18:00:00</td></tr> <tr><td>09:00:00</td><td>18:00:00</td></tr> <tr><td>09:00:00</td><td>18:00:00</td></tr> <tr> <th colspan="2">SABADO</th> </tr> <tr> <th>Entrada</th> <th>Salida</th> </tr> <tr><td>08:00:00</td><td>13:00:00</td></tr> <tr><td>08:00:00</td><td>13:00:00</td></tr> </tbody> </table>	LUNES A VIERNES		Entrada	Salida	07:00:00	17:00:00	07:00:00	17:00:00	07:30:00	17:30:00	07:30:00	17:30:00	08:00:00	18:00:00	08:00:00	18:00:00	09:00:00	18:00:00	09:00:00	18:00:00	SABADO		Entrada	Salida	08:00:00	13:00:00	08:00:00	13:00:00	N/A
LUNES A VIERNES																															
Entrada	Salida																														
07:00:00	17:00:00																														
07:00:00	17:00:00																														
07:30:00	17:30:00																														
07:30:00	17:30:00																														
08:00:00	18:00:00																														
08:00:00	18:00:00																														
09:00:00	18:00:00																														
09:00:00	18:00:00																														
SABADO																															
Entrada	Salida																														
08:00:00	13:00:00																														
08:00:00	13:00:00																														
  Radicado No: E11770211218111150E000018927700 DEST: 11770 GEST FIN INT REM: DIANA MARCEL 2018-12-21 11:11 Fol: 66 Anex: 2 Desc Anex: CDS																															

	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	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 evidenciado en los informes de atención presencial.	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							
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					
5	Minuto IVR enrutadoir 10000 Minutos	Minutos Consumidos en el mes de Noviembre 2018	Para el mes de Noviembre 2018 se consumio un total de 4308 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	Entrega de Back up	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 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.	Personal Capacitado y Back office para apoyo telefónico y Presencial	N/A				
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	Se confirma que se cuenta con IVR de inicio, espera, despedida y encuesta final que apoyan al usuario en contacto con la la línea	Se cuenta con IVRS informando los horarios de atención en la ADRES. Asi mismo se dispone de IVR de espera	N/A				

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

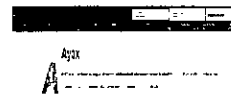
8	<p>horarios fuera de servicio o en momentos de espera</p> <p>Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.</p> <p>Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que haga parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vínculos a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor</p>	<p>Mensualmente, con una dedicación de cuatro (4) horas, todo el personal de la campaña ADRES participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación donde se tratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia, formación.</p>	<p>El área de Formación realizo los días 17 y 29 de Noviembre 2018 capacitación y evaluación sobre:</p> <p>Ortografía Cortesía Servicio al Cliente, Etiqueta Telefonica Escucha activa</p>	N/A
9	<p>Proporcionar a los Agentes, Supervisores, Capacitadores y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitirán la grabación de información en dispositivos externos</p>	<p>Se cuenta con un software y demás elementos de apoyo a los agentes para la atención de los ciudadanos. No se ha requerido ningún desarrollo de adicional por parte de la ADRES</p>	<p>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</p>	N/A
10	<p>Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los Agentes que forman parte del grupo de trabajo</p>	<p>Los agentes del call center y las asesoras presenciales en la ADRES cuentan con el Direccionamiento y Protocolo de atención a los Ciudadanos.</p>	<p>Se socializa el protocolo de atención al Ciudadano como retroalimentación de la información. Disponible en la Pagina Web</p> <p><a href="https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCI%C3%93N.pdf">https://www.adres.gov.co/Portals/0/ADRES/Institucional/Atencion%20al%20ciudadano/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO%20Y%20PROTOCOLOS%20DE%20ATENCI%C3%93N.pdf</a></p>	N/A
11	<p>Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora</p>	<p>Se cuenta con el proceso de Pretornos de información que permiten realizar la actualización de la información y procesos en los que se requiera</p>	<p>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.</p>	N/A

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

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, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Conalcenter da a conocer el informe del Plan de Bienestar en donde se relacionan los cronogramas de actividades y capacitaciones que tienen como fin el mejoramiento de las condiciones de bienestar, que favorezcan el desarrollo integral en el trabajo, propiciar condiciones que permitan el desarrollo de la creatividad, la participación de sus colaboradores, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad de su desempeño e identificación con el servicio de calidad que ofrece la entidad	Informe Plan de Bienestar Laboral	N/A
14	Realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización Tecnológica	La supervisión y Coordinación de la operación en el call se encargan de socializar la información enviada por pretornos por parte del grupo de servicio al Ciudadano lo que permite que la información se actualiza y direccione 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 área de Calidad y Formación que apoyan a los agentes de la operación	El call center cuenta con el área de control de calidad y el procesos de formación que permiten 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	La herramienta AYAX permite que desde la ADRES se realice en tiempo real consultas, seguimientos y trazabilidad de las atenciones atendidas y registradas por	N/A

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

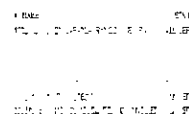
un sistema que permite su los agentes del Call center y :  
cuantificación y generación de atención presencial  
informes



17 Monitorear el servicio y contar con herramientas para realizar esta labor para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente.

Atencion al Ciudadano cuenta con el acceso a mecanismo Configurations BOX de que permite realizar monitoreo desde la sede ADRES a la Operación en el Call en tiempo real monitoreando tanto el comportamiento de la línea como la atención realizada por los agentes de la operación.

Se cuenta con en el Modulo de Monitoreo , herramienta que permite realizar los diferentes monitoreos a los agentes en línea, visualizar estados de los mismo y comportamiento de la línea en General.



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

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

N/A

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


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

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

Cumple con el apoyo y el soporte respectivo

N/A


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


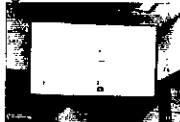
		seguimiento a la Operación Telefonica		
20	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado el Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El personal contratado cuenta por parte de Conalcenter con vinculación de contrato de obra o labor con las condiciones y requerimientos que este contrato acredita	Se realiza verificación de los documentos presentados adjuntos a la cuenta de cobro como certificación de encontrarse al día en pagos legales al sistema de salud, riesgos profesionales, pension, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF, y SENA. Igualmente certifica el pago de salarios y prestaciones sociales en relacion a los empleados de la campaña.	N/A
21	Realizar y entregar a ADRES los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la ADRES	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 Noviembre 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 opeacion 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 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 Evaluacion a los agentes de Call center y agentes atención presencial	Con el apoyo de Atención al Ciudadano de la ADRES durante el mes de Noviembre 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	N/A

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


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 Noviembre 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 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	N/A
28	Realizar las grabaciones para implementar el IVR, de acuerdo con la información entregada por la Entidad Compradora. Las grabaciones deben ser realizadas por una persona con experiencia en grabaciones de guiones, mensajes o cuñas publicitarias	Se cuenta con las grabaciones de los IVR autorizados por la ADRES	Se verifica el correcto funcionamiento del IVR de inicio, espera y Encuesta de satisfacción en atención Telefónica	N/A
29	Contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la entidad compradora, Permitiendo el flujo adecuado de llamadas	El área de Tecnología de Conalcenter de acuerdo al flujo de la línea asigna puertos al IVR para el proceso de espera de las llamadas que se reciben asignadas por cada uno de los agentes. En un total de 8 agentes se cuenta con 8 puertos adicionales con el animo de apoyar el TMO y no se tenga un alto abandao de llamadas	Se cuenta con puertos de comunicación asignados a Linea telefónica	N/A

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

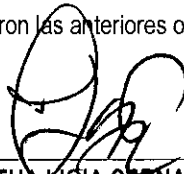
30	<p>Contar con herramientas para realizar monitoreo y seguimiento que permitan visualizaren tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) número de llamadas; (v) número de llamadas perdidas; y (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente</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. 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, n 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 Supervision 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 centa con toda la información</p>	<p>Acceso de los agentes a la información Misionales de la ADRES</p>	N/A



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

correspondiente a los temas  
Misionales de la ADRES

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



MARTHA LIGIA SERNA PULIDO  
Fecha: 20/12/2018

### BALANCE ECONÓMICO

Valor Total Contrato (Inicial + Adición)	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
\$ 505.786.831.26.00	\$ 0	\$ 42.135.356.00	\$ 0	0

Por lo anterior, la ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y CINCO MIL TRECIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS (\$ \$ 42.135.356.00)

### PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES


Mes de ejecución contractual

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

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI NO X

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

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

### INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

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

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

#### OBSERVACIONES

El salario mínimo que regirá en Colombia para el 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. CNCB02091
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., 20/12/2018

56

Bogotá D.C., 10 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:

- Factura No. CNCB02791
- Parafiscales
- Informe de gestión mes de Noviembre
- Soportes de capacitación a personal
- Cd de grabación de llamadas mes de Noviembre



Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,

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



**ADRES** Radicado No: E11740111218095113E000018389500  
DEST: 11740 ATEN USUA REM: DIANA MARCEL  
2018-12-11 09:51 Fol: 56 Anex: 1 Desc Anex: CD





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. CNCB02791

ICA-Tarifa 9.66/1000

Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FECHA: BOGOTA Diciembre, 06 de 2018 NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
SEÑORES: ADRES NIT. 901037916 - 1
DIRECCION: AV CL 26 69 76 TORRE 1 P 17 ÉDF TEL: 4322760
CIUDAD: BOGOTA D.C.

Table with 2 columns: CONCEPTO and VALOR TOTAL. Rows include 415596 NOV -2018 SERV CALL CENTER ORD 32388 (0110) and 240806 IVA 19%.

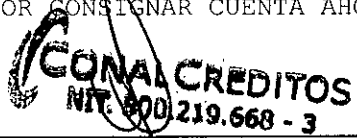
(37327 - 1 - 0)

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

Summary table with columns: SON, SUB-TOTAL, I.V.A., R FTE, RETE IVA, R ICA, R CREE 0.60%, TOTAL \$. Values include 35,407,862.00 and 6,727,494.00.

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



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
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

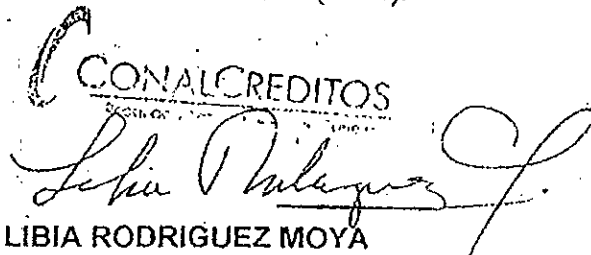


A QUIEN INTERESE:

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.

PASION POR LO QUE HACEMOS

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



12503-T

LILIA  
RODRIGUEZ MOYA  
C.C. 31.1850.097  
RESOLUCION INSCRIPCION 1558-T  
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

FECHA 2-0-05

Presidente

00019313

Q. 300.000.000


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.

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 IDENTIFICACION PERSONAL  
 CEDULA DE CIUDADANIA  
 31.850.097  
 NUMERO  
**RODRIGUEZ MOYA**  
 APELLIDOS  
**LIBIA**  
 NOMBRES  
  
 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

REGISTRARIA NACIONAL  
 AUTENTICACION BIOMETRICA

A-3100100-65123845-F-00-1850097-20041210 00937 04345A 02 161394308

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES



Certificado No:

4157225621028B77

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE

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

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

Dado en BOGOTÁ 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](http://www.jcc.gov.co) dgitando el número del certificado



DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	DV	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA o ICBF
NT 80019668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA	A - 200 O MAS COTIZANTES	CALLI	CL10 4-40 PISO 13	CALLI-VALLE	4891000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION										
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Placilla	Placilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor	
2018-10	2018-11	385X00972	6455994803	E	2018/11/19	2018/11/14	BANCO DE OCCIDENTE	0	\$40,706,500	

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
<b>AFP (ADMINISTRADORAS: 4)</b>								
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	112	\$22,915,100	\$0	\$0	\$22,915,100
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	9	\$1,596,100	\$0	\$0	\$1,596,100
PORVENIR	230301	800,224,808	8	25	\$6,075,800	\$0	\$0	\$6,075,800
PROTECCION	230201	800,229,739	0	65	\$10,942,700	\$0	\$0	\$10,942,700
<b>ARL (ADMINISTRADORAS: 1)</b>								
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	126	\$861,400	\$0	\$0	\$861,400
<b>CCF (ADMINISTRADORAS: 1)</b>								
CONFANDI	CCF57	890,303,208	3	115	\$6,481,000	\$0	\$0	\$6,481,000
<b>EPS (ADMINISTRADORAS: 12)</b>								
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	\$31,400	\$0	\$0	\$31,400
CONFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	14	\$622,500	\$0	\$0	\$622,500
COQUEVA	EPS016	905,000,427	1	1	\$679,600	\$0	\$0	\$679,600
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	8	5	\$292,800	\$0	\$0	\$292,800
CRUZ BLANCA	EPS023	850,009,783	0	1	\$96,800	\$0	\$0	\$96,800
EMSSANAR	ESSC18	814,000,337	1	9	\$575,600	\$0	\$0	\$575,600
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,038,702	2	14	\$757,800	\$0	\$0	\$757,800
MEDIMAS EPS	EPS044	901,077,473	5	6	\$335,600	\$0	\$0	\$335,600
NUEVA EPS	EPS037	900,156,264	2	8	\$390,800	\$0	\$0	\$390,800
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	30	\$4,157,300	\$0	\$0	\$4,157,300
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	9	\$581,400	\$0	\$0	\$581,400
SAHITAS	EPS005	800,251,440	6	13	\$947,400	\$0	\$0	\$947,400
<b>ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)</b>								
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	\$588,000	\$0	\$0	\$588,000
<b>SENA (ADMINISTRADORAS: 1)</b>								
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	\$392,000	\$0	\$0	\$392,000
<b>TOTAL</b>				<b>126</b>	<b>\$40,706,500</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$40,706,500</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 **CLIENTES Y PROVEEDORES** hoy 01 de octubre del año 2018.

Cordialmente

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



@Bco\_Occidente  
FIP-APY-016



Facebook.com/BcoOccidente

www.bancodeoccidente.com.co

11 de Oct. 2018

70  
100

Nombre: Edison Fernando Murcia L

Campaña: ADETS

Practica lo que aprendiste

1. . Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación dipthongo ✓ 9  
 aguacero dipthongo ✓  
 caos hiato ✓  
 cohete hiato ✓  
 diálogo hiato ✓  
 neutro dipthongo ✓  
 poema hiato ✓  
 paisaje dipthongo ✓  
 paraiso hiato ✓  
 transporte

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policlaco énfasis practica coordinador  
 Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
 carcacha transeúnte indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
atención ✓	énfasis ✓	policlaco ✓
coordinador ✓	practica ✓	fotosíntesis ✓
leer ✓	uno ✓	
Manatí ✓	cepillo ✓	
leyó ✓	carcacha ✓	
aquí ✓	transeúnte ✓	

13

3. Completa las palabras

artifiCial ✓

abrigo ✓

indiCio ✓

Huerto ✓

evidenCiar ✓

deStacar ✓

distribuCión ✓

impreSión ✓

cobertiZo ✓

hueVecillo ✓

Viceministro ✓

nueS ✓

Huerto ✓

diSpuesto ✓

emboscada ✓

hervir ✓

espeCial ✓

atribuir ✓

viVienda ✓

mazo ✓

evaporizaCión ✓

burguS ✓

investigaCión ✓

concluSión ✓

Nombre: Juan David Figueroa Lombardo  
 Campaña: Adres

Practica lo que aprendiste

1. Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

- acentuación - A- cen- tu- a- ción → Diptongo ✓ 9
- aguacero - A- gu- a- ce- ro → Diptongo ✓
- caos - CA- OS → Hiato ✓
- cohete - CO- he- te → Hiato ✓
- diálogo - Di- a- lo- go → Diptongo X
- neutro - Neu- tro → Diptongo ✓
- poema - po- e- ma → Hiato ✓
- paisaje - pa- i- sa- je → Diptongo ✓
- paraíso - pa- ra- i- so → Hiato ✓
- transporte - Tra- ns- por- te → Hiato X

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención    policía    énfasis    practica    coordinador  
 Uno leer    fotosíntesis    manatí    leyó    aquí    cepillo  
 carcacha    transeúnte    indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Atención ✓	uno ✓	policía ✓
coordinador ✓	carcacha ✓	enfasis ✓
manatí ✓	leer X	fotosíntesis ✓
cepillo X	practica ✓	indistintamente ✓
leyó ✓	transeúnte ✓	

### 3. Completa las palabras

artificial ✓

alo rigo ✓

indicao ✓

cuerto ✓

evidencia ✓

destacar ✓

distribución ✓

impresión ✓

cobertizao ✓

hueveo ✓

viceministro ✓

nueve ✓

hierro ✓ 23

dispuesto ✓

embuscada ✓

herveir ✓

especial ✓

atribuir ✓

vivienda ✓

mazao ✓

evaporización ✓

burgués ✓

investigación ✓

conclusión ✗

Nombre: Laura Daniela Castro Adame

97  
100

Campaña: ADRES

Practica lo que aprendiste

1. . Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación A-cen-tua-ci-ón Diptongo ✓ 10  
aguacero A-gua-ce-ro Diptongo ✓  
caos Ca-os Hiato ✓  
cohetes Co-he-te Hiato ✓  
diálogo dia-lo-go Diptongo x  
neutro neu-tro Diptongo ✓  
poema po-e-ma Hiato ✓  
paisaje pa-i-sa-je Diptongo ✓  
paraíso pa-ra-i-so Hiato ✓  
transporte trans-por-te ✓

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policiaco énfasis practica coordinador  
Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
carcacha transeúnte indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Atención ✓	Practica ✓	énfasis ✓
leer ✓	Uno ✓	Policiaco ✓
manatí ✓	Cepillo ✓	Fotosíntesis ✓
Coordinador ✓	Carcacha ✓	indistintamente ✓
Aquí ✓	uno ✓	
leyó ✓	transeúnte ✓	

44

Sobre esdrújula

### 3. Completa las palabras

artificial

abrigo

indivio

huerto

evidenciar

des tacar

distribución

impresión

cobertizo

huevecillo

Viceministro

nuez

hierro

dis puesto

emboscada

hervir

especial

atribuir

vivienda

mazo

evaporización

burgués

investigación

conclusión



89  
100

Nombre: Sandy Peña Domínguez

Campaña: ADRES

Practica lo que aprendiste

1. Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación - A-cen-tua-ci-ón  
 aguacero - A-gua-ce-ro  
 caos - Ca-os  
 cohete - Co-he-te  
 diálogo - Dia-lo-go  
 neutro - Neu-tro  
 poema - Po-e-ma  
 paisaje - Pai-sa-je  
 paraíso - Pa-ra-i-so  
 transporte - Trans-por-te

Diptongo ✓  
 Diptongo ✓  
 Hiato ✓  
 Diptongo X  
 Diptongo X  
 Hiato X  
 Hiato ✓  
 Diptongo ✓  
 Hiato ✓

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policiaco énfasis practica coordinador  
 Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
 carcacha transeúnte indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Aquí ✓	Uno ✓	Énfasis ✓
Leyó ✓	Cepillo ✓	Fotosíntesis ✓
Atención ✓	transeúnte ✓	Policiaco ✓
Coordinador ✓	Carcacha ✓	Indistintamente ✓
Leer ✓	Practica ✓	
Manatí ✓		

11

Sobre esdrújulo

3. Completa las palabras

artificial

aborigo

indicio

Huerto

evidenciar

desstacar

distribución

impresión

cobertizo

huevecillo

viceministro

nuevo

23

huerrio

disupuesto

emboscada

hervir

especial

atribuir

vivienda

mazo

evaporización

burgués

investigación

conclusión

Nombre: Nora Salcedo  
 Campaña: Adres

Practica lo que aprendiste

1. Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

Dipt	acentuación	A-caneta	ciou	Paí-sa-je
Dipt	aguacero	A-gua	ca-ro	pa-raí-so
Hiato	caos	ca-os		
Hiato	cohetes	co-he-te		
Diptongo	diálogo	clid-lo-go		
Diptongo	neutro	Neu-tro		Trans-por-te
Hiato	poema	po-e-ma		
Diptongo	paisaje			
Hiato	paraíso			
Hiato	transporte			

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policiaco énfasis practica coordinador  
 Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
 carcacha transeúnte indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Atención	Leer	énfasis
leyó	uno	fotosíntesis
manatí	carcacha	práctica
aquí	cepillo	coordinador
	policiaco	indistintamente
	transeúnte	

### 3. Completa las palabras

artificial

abrigo

indicio

huerto

evidenciar

destacar

distribción

impresión

cobertizo

huevecillo

Viceministro

nuevo

hierro

dispuesto

emboscada

hervir

especial

atribuir

vivienda

mazo

evaporización

burgués

investigación

conclusión

Nombre: Edwin Pinzon Zúñiga

Campaña: ADRES.

Practica lo que aprendiste

1. Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación - a-cen-tu-a-ción a-con-tua-ción - diptongo ✓  
 aguacero - a-gu-a-ce-ro - diptongo ✓  
 caos - ca-os - Hiato ✓  
 cohete - co-he-te - Hiato ✓  
 diálogo - dia-lo-go - diptongo ✓  
 neutro - neu-tro - diptongo ✓  
 poema - po-e-ma - Hiato ✓  
 paisaje - pa-is-a-je - diptongo ✓  
 paraíso - pa-ra-i-so - Hiato ✓  
 transporte trans-por-te ✓

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención    policía    énfasis    práctica    coordinador  
 Uno    leer    fotosíntesis    manatí    leyó    aquí    cepillo  
 carcacha    transeúnte    indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Atención ✓	Leer ✗	Énfasis ✓
Leyó ✓	Uno ✓	Fotosíntesis ✓
manatí ✓	Carcacha ✓	Práctica ✓
aquí ✓	Cepillo ✓	Coordinador ✓
	Policia ✓	Indistintamente ✗
	Transeúnte ✓	

### 3. Completa las palabras

artifieial ✓

abrigo ✓

indieio ✓

huerto ✓

evidenciar ✓

destacar ✓

distribeión ✓

impreción ✓

cobertiso ✓

huevecillo ✓

Viceministro ✓

nuez ✓

hierro ✓

dispuesto ✓

emboscada ✓

hervir ✓

especial ✓

atribuir ✓

vivienda ✓

mazo ✓

evaporización ✓

burgués ✓

investigación ✓

conclusión ✓

Nombre: Angie Iizeth Alenoo Sandobrig

Campaña: APRES

Practica lo que aprendiste

1. Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación A - cen - tua - ci - on - Diptongo ✓  
 aguacero A - gua - ce - ro - Diptongo ✓ 8.  
 caos ca - os - Diptongo ✓ a.s.  
 cohete co - he - te - Hiato ✓  
 diálogo dia - lo - go - Diptongo ✓  
 neutro Neu - tro - Diptongo ✓  
 poema Po - e - ma - Diptongo ✓ a.s.  
 paisaje pai - sa - je - Diptongo ✓  
 paraíso pa - ra - i - so - hiato ✓  
 transporte trans - por - te ✓

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policiaco énfasis practica coordinador  
 Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
 carcacha transeúnte indistintamente

14

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Atención ✓	Practica ✓	Policiaco ✓
Coordinador ✓	uno ✓	Fotosíntesis ✓
leer ✓	cepillo ✓	
Manatí ✓	carcacha ✓	
leyó ✓	transeúnte ✓	
Aquí ✓	Énfasis ✓	

sobre eador - Julia

indistintamente

3. Completa las palabras

23

artifiCial

aBrigo

indiCio

Huerto

evidenCiar

deS tacar

distribuCión

impreSión

cobertiZo

hueVecillo

V iceministro

nueSx

Hierro

diS puesto

emBoscada

herVir

espeCial

atriBuir

viVienda

maZo

evaporizaCión

burguéS

investigaCión

concluSión



Nombre: Alexandra Cuenca Figueroa

Campaña: ADRES

Practica lo que aprendiste

1. Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación - A-cen-tu-a-ción → Diptongo ✓  
 aguacero - A-gui-cer-ro → Diptongo ✓  
 caos ca-os → Hiato ✓  
 cohete co-he-te → Hiato ✓  
 diálogo Dia-lo-go → Diptongo ✓  
 neutro Neu-tro → Diptongo ✓  
 poema po-e-ma → Hiato ✓  
 paisaje pai-sa-je → Diptongo ✓  
 paraíso pa-ra-i-so → Hiato ✓  
 transporte Trans-par-te ✓

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policiaco énfasis practica coordinador  
 Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
 carcacha transeúnte indistintamente

15

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
Atención ✓	Practica ✓	Fotosíntesis ✓
Leer ✓	Carcacha ✓	Policiaco ✓
Coordinador ✓	Cepillo ✓	Énfasis ✓
Leyó ✓	Transeúnte ✓	
Aquí ✓	Uno ✓	Indistintamente (Subesdrújulo) ✓
Manatí ✓		

### 3. Completa las palabras

artificial

abrigo

indicio

Huerto

evidenciar

destacar

distribución

impresión

cobertio

huevecillo

Viceministro

nuez

Hierro

dispuesto

emboscada

hervir

especial

atribuir

vivienda

mazo

evaporización

burgués

investigación

conclusión

23

### 3. Completa las palabras

artificial

abrigo

indicio

fluerto

evidenciar

des tacar

distribución

impresión

cobertizo

huesecillo

Viceministro

nuez

fluido

dis puesto

emboscada

hervir

especial

atribuir

vivienda

mazo

evaporización

burgués

investigación

conclución

28

95  
100

Nombre: Angie Paola García

Campaña: ADRES

Practica lo que aprendiste

1. . Separa las palabras por sílabas e identifica si tienen diptongo, triptongo o hiato.

acentuación	A/cen/tuación → Diptongo
aguacero	A/gua/cero → Diptongo
caos	caos → Hiato
cohete	cohe/te → Hiato
diálogo	dia/lo/go → Diptongo
neutro	Neutro → Diptongo
poema	poema → Hiato
paisaje	pa/isa/je → Diptongo
paraíso	pa/ra/i/s/o → Hiato
transporte	trans/por/te → Hiato

7

2. Coloca en las cajas las palabras del recuadro, según su sílaba tónica.

Atención policiaco énfasis practica coordinador  
 Uno leer fotosíntesis manatí leyó aquí cepillo  
 careacha transeúnte indistintamente

AGUDAS	GRAVES	ESDRÚJULAS
atención	careacha	indistintamente
aquí	uno	énfasis
leyó	cepillo	policiaco
manatí	transeúnte	fotosíntesis
coordinador	practica	
leer		

14



## 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: 4 horas  
 Título de Capacitación: Ortografía  
 Temas tratados: Sílabas, palabras abiertas y cerradas, Agudas, graves, esdrújulas, Tildada uso de B-V-C-S-Z-Y  
 Nombre del Capacitador: Fernando Barajas Firma: [Firma]  
 Fecha: 07/09/2010 Lugar: Conalcreditos

PARTICIPANTES PAG ( 1 )

APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	CARTERA	FIRMA	
1	Figueroa Lombardo	Luis David	Agente	ADRES	[Firma]
2	Vázquez Vargas	Nicolás Orlando	Backoff	ADRES	[Firma]
3	Salcedo Alvarez	Ugarr	Agente	ADRES	[Firma]
4	Minzón García	Edwin	Agente	ADRES	[Firma]
5	Murcia Lopez	Fernando	Agente	ADRES	[Firma]
6	Castro Andrade	Laura Daniela	Agente	ADRES	[Firma]
7	García Pabón	Aracely Paola	Agente	ADRES	[Firma]
8	Alonso Sánchez	Angie Lizeth	Agente	ADRES	[Firma]
9	Cuevas Ferrero	Alexandra	Agente	ADRES	[Firma]
10	Pérez Domínguez	Sandy Consuelo	Agente	ADRES	[Firma]
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

RESPONSABLE: Fernando Barajas CARGO: Capacitador

Código: RG-ML-011

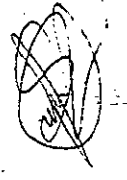

Versión: 1

Fecha: Abril 02/13

Página: 1 de 1

OCESO:	GESTIÓN DEL CONTACT CENTER		NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD:	ALEJANDRO MORENO
WPANA:	ADRES			
CURSAL:	CONALCREDITOS BOGOTA		NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION	ALEJANDRO MORENO

1. TEMAS A TRATAR Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

NOMBRE RAC / COORDINADOR / SUPERVISOR	CARGO	OBSERVACION: críticas, fatales y no relevantes	COMPROMISO	FECHA DE COMPROMISO DD/MM/AA	FECHA DE VERIFICACIÓN DD/MM/AA	FIRMA DEL RAC	FIRMA DEL COORDINADOR/ SUPERVISOR
MARCOS HURTADO SERGIO ANDRES	ASESOR	Se comunica la Sra. Diana porque tiene un caso de una trabajadora porque no está afiliada a Capital Salud y sus beneficiarios aparecieron RET de Medimas por lo cual hicieron la afiliación de estos a Capital Salud respectivamente, pero al ingresar a la BCUA aparecen como afiliados tanto la trabajadora como los beneficiarios a Medimas y en Medimas le dicen que está RET. Agente solicita CC 1019027617, CC 1033700695, indica que debe validar con la EPS o con Supersalud si ellos no le resuelven, finaliza la llamada. /// Evite expresiones como "Entonces" ya que pierde la formalidad de la comunicación.	ME COMPROMETO A EVITAR LA MULTITICIAS	6/12/13	06/12/13		

FORMATO DE REALIMENTACION

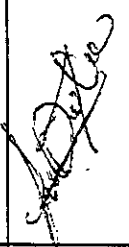

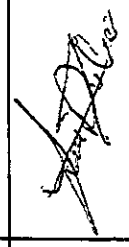




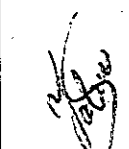
CONALCREDITOS CONALCENTER

Código: RG-ML-011  
Fecha: Abril 02/18

Versión: 1  
Pagina: 1 de 1



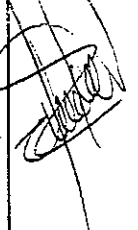

OCESO:	GESTIÓN DEL CONTACT CENTER	NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD:	ALEJANDRO MORENO
IPANA:	ADRES	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION	ALEJANDRO MORENO
CURSAL:	CONALCREDITOS BOGOTA		

1. TEMAS A TRATAR Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

NOMBRE RAC / COORDINADOR / SUPERVISOR	CARGO	OBSERVACION: críticos, fatales y no relevantes	COMPROMISO	FECHA DE COMPROMISO DD/MM/AA	FECHA DE VERIFICACIÓN DD/MM/AA	FIRMA DEL RAC	FIRMA DEL COORDINADOR / SUPERVISOR
AURA CASTRO	ASESOR	Se comunica la Sra. Carolina Pérez para informar que en la empresa no le está pagando la pensión pero el colaborador es aprendiz SENA y por ello solamente le están pagando EPS. Agente solicita CC 1032365587 y dice que ADRES es solamente a salud. Ciudadana dice que les llegó un requerimiento porque el trabajador aparece como en un régimen especial. Agente solicita CC 1102385388 e indica que aparece como activo en Nueva EPS, finaliza la llamada. /// Recuerde iniciar con los guiones establecidos, presentarse con nombre y apellido y la entidad que representa.	Me comprometo a presentarme con el nombre y apellido y la Entidad que pertenezco.	29/11/18	30/11/18		
AURA CASTRO	ASESOR	Se comunica el Sr. Diego Cano porque es aprendiz SENA y le pidieron que se afiliara a una EPS y lo hizo con Sura y tiene otro empleo, pregunta si las empresas le pueden hacer los aportes de salud directamente a la ADRES. Asesora solicita CC 71795457, se cce la llamada. /// Es importante tener escucha activa debido a que el ciudadano indica varias veces que necesita saber si se puede realizar dos aportes a la salud y si lo pueden hacer las empresas.	Me comprometo a tener escucha activa.	29/11/18	30/11/18		
AURA CASTRO	ASESOR	Se comunica el sr. Andrés Parra necesita la planilla física de pago del mes de octubre. Agente solicita CC 91522455 e indica que debe validar con el operador bancario para este tipo de trámite porque ADRES no realiza este tipo de documentos, finaliza la llamada. /// Recuerde que no se dice "Operador bancario" sino "operador de información o de PILA"	Me comprometo a no decir operador bancario.	29/11/18	30/11/18		
AURA CASTRO	ASESOR	Se comunica la Sra. Sandra para validar si la documentación porque en servientrega le dieron el recibido de la ADRES. Agente solicita CC 60263806, orienta para que por medio de la página coloque la PQRSO y adjuntar el comprobante para validar el caso, finaliza la llamada. /// Tener cuidado con el tono de la voz porque cuando le solicitan repetir la información lo hace con un tono un poco irónico.	Me comprometo a controlar el tono de voz.	29/11/18	30/11/18		

PROCESO:	GESTIÓN DEL CONTACT CENTER	NOMBRE DEL MONITOR DE CALIDAD:	ALEJANDRO MORENO
DEPARTAMENTO:	ADRES	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA REALIMENTACION:	ALEJANDRO MORENO
CURSAL:	CONALCREDITOS BOGOTA		

1. TEMAS A TRATAR Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

NOMBRE RAC / COORDINADOR / SUPERVISOR	CARGO	OBSERVACION: criticas, fatales y no relevantes	COMPROMISO	FECHA DE COMPROMISO DD/MM/AA	FECHA DE VERIFICACIÓN DD/MM/AA	FIRMA DEL RAC	FIRMA DEL COORDINADOR / SUPERVISOR
MURCIA LOPEZ GONZALEZ FERNANDO	ASESOR	Se comunica la Sra. Rosa Alicia Jiménez dice que estaba en el régimen contributivo por cuestiones de trabajo pero tenía SISBEN y quiere saber si ya nuevamente está en el SISBEN. Agente solicita CC 1024533954 e indica que está como Activa en EPS SURA. Ciudadana dice que hoy hizo la solicitud de RET. Agente indica que debe acercarse a la EPS que desea para que realice la afiliación como régimen subsidiado y esperar a la actualización en el sistema, finaliza la llamada. /// Evite expresiones como "entonces" ya que pierde la formalidad de la comunicación.	Compromiso a no decir la palabra "entonces"	06/12/18	06/12/18		
MURCIA LOPEZ GONZALEZ FERNANDO	ASESOR	Se comunica la Sra. Yuli Barros dice que está cotizando desde SEP a Sanitas pero no han actualizado la información. Agente solicita datos de contacto CC 1098614627, indica que está activa en régimen contributivo. Ciudadana dice que aparece como subsidiado. Agente le recuerda que debe comunicarse con la EPS para que solicite la actualización ante la ADRES, finaliza la llamada. /// Es importante que tenga cuidado con la información que suministra ya que en esta ocasión indica que aparece como "Régimen contributivo" y realmente la página indica que está como "Subsidiado" por lo cual no está validando correctamente los aplicativos y adicionalmente no brinda la información verídica.	Compromiso a verificar bien la información y así brindar la información correcta	06/12/18	06/12/18		



**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 NOVIEMBRE DE 2018**

**Bogotá, diciembre de 2018**

## INTRODUCCIÓN

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

*PASIÓN POR LO QUE HACEMOS*

## INDICE

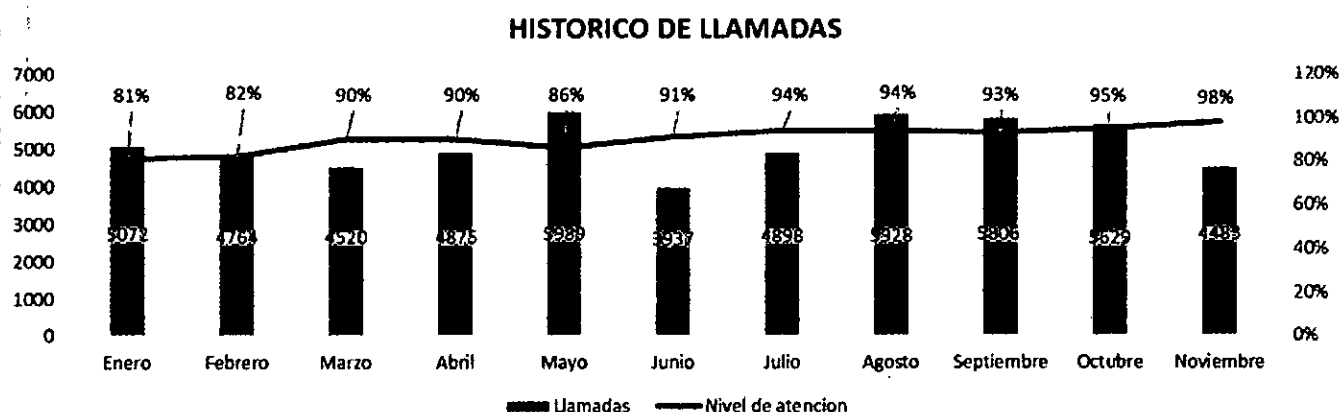
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>4</b>
<b>1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CANTIDAD DE LLAMADAS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. INFORME ATENCION TELEFONICA/ TIPO DE CONSULTA .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. dirección de gestión de tecnología de la información y la comunicación.....</b>	<b>8</b>
<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>

PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

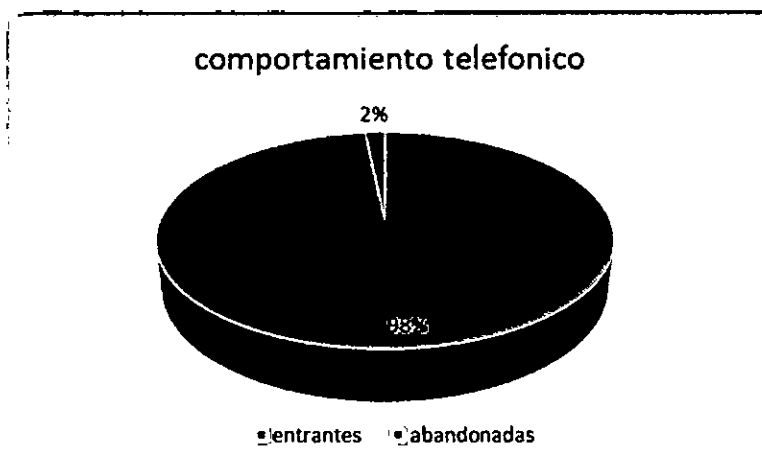
## 1. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se evidencia que para el mes de noviembre se encuentra una variación de -25.56% 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 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 noviembre al 98%.



## 2. CANTIDAD DE LLAMADAS

Durante el mes de noviembre de 2018 a través del Centro de Contacto se atendieron 4409 llamadas con el ciudadano y 74 fueron abandonadas, para un total de 4483 llamadas ingresadas en el mes. **Se facturaron 4308 minutos en la factura**

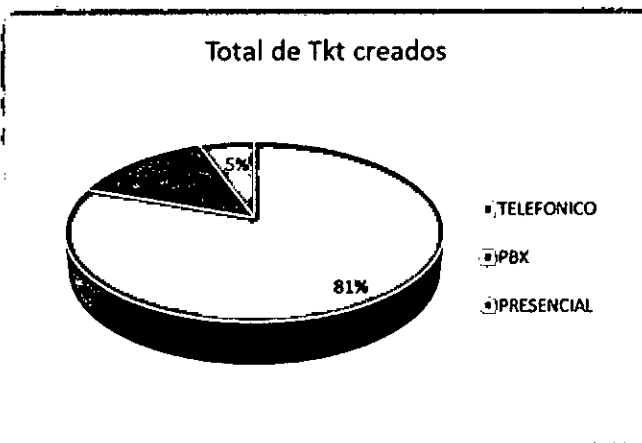


Se presentan el resultado de los ANS (Niveles de Servicios) de la línea.

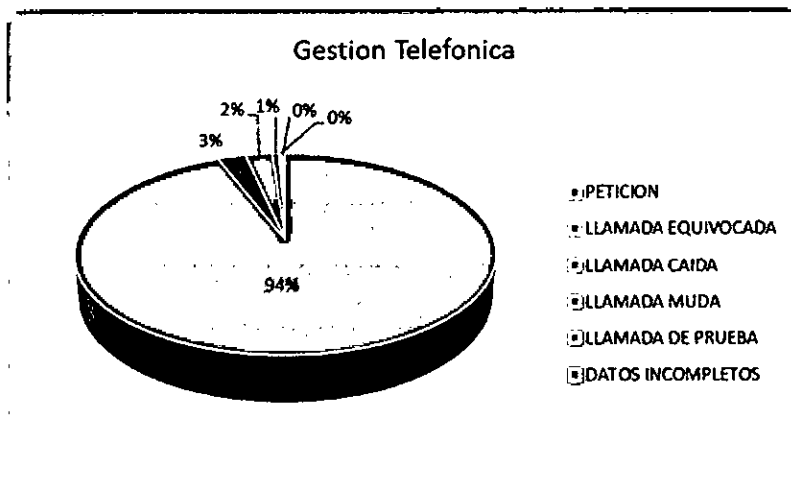
Fecha	Día Semana	Enfrentes	Atendidas	Abandonadas	% Nivel Servicio	% Nivel Atención	% Nivel Abandono	TMO
1-nov	Jueves	177	175	2	97%	99%	1%	0:06:17
2-nov	Viernes	229	223	6	90%	97%	3%	0:05:23
3-nov	Sábado	42	37	5	74%	88%	12%	0:05:30
6-nov	Martes	331	310	21	85%	94%	6%	0:05:57
7-nov	Miércoles	258	252	6	90%	98%	2%	0:06:43
8-nov	Jueves	224	221	3	95%	99%	1%	0:06:43
9-nov	Viernes	221	217	4	95%	98%	2%	0:06:47
10-nov	Sábado	33	33		97%	100%	0%	0:04:43
13-nov	Martes	300	298	2	98%	99%	1%	0:05:51
14-nov	Miércoles	161	157	4	89%	98%	2%	0:06:09
15-nov	Jueves	186	181	5	90%	97%	3%	0:06:22
16-nov	Viernes	208	206	2	97%	99%	1%	0:06:50
17-nov	Sábado	34	34		91%	100%	0%	0:04:13
19-nov	Lunes	240	239	1	99%	100%	0%	0:06:02
20-nov	Martes	242	242		99%	100%	0%	0:06:20
21-nov	Miércoles	201	199	2	98%	99%	1%	0:05:21
22-nov	Jueves	203	203		100%	100%	0%	0:06:47
23-nov	Viernes	192	191	1	96%	99%	1%	0:06:55
24-nov	Sábado	21	20	1	90%	95%	5%	0:06:03
26-nov	Lunes	234	230	4	97%	98%	2%	0:06:05
27-nov	Martes	211	209	2	93%	99%	1%	0:07:07
28-nov	Miércoles	202	199	3	95%	99%	1%	0:06:47
29-nov	Jueves	158	158		97%	100%	0%	0:07:18
30-nov	Viernes	175	175		99%	100%	0%	0:06:07
		4.483	4.409	74	94%	98%	2%	0:06:18

### 3. INFORME DE ATENCION TELEFONICA

En noviembre tenemos 5471 registros tipificados de los cuales el 81% corresponden a 4409 llamadas ingresadas por medio telefónico un 14% a 764 llamadas ingresadas por el PBX y 5% con 298 casos manejados desde presencial.



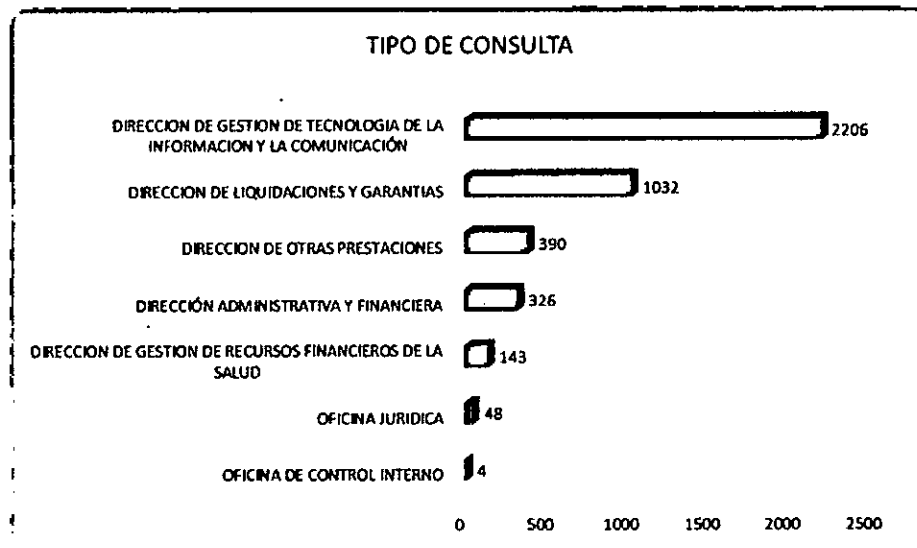
De las 4409 llamadas el 6% fueron llamadas no gestionables y el otro 94% son peticiones gestionadas.



### TIPO DE CONSULTA EN PETICION

En referencia a los temas de consulta por parte de los usuarios a través de la línea de atención se destacan por presentar los más altos porcentajes de consulta DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN con el 53.17% y 2206 interacciones, DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS con el 24.87% y 1032 interacciones, en tercer lugar la opción de DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES con el 9.40% y 390 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	2206	53,17%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	1032	24,87%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	390	9,40%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	326	7,86%
DIRECCIÓN DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	143	3,45%
OFICINA JURIDICA	48	1,16%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0,10%
<b>Total general</b>	<b>4149</b>	<b>100</b>



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

*PASIÓN POR LO QUE HACEMOS*

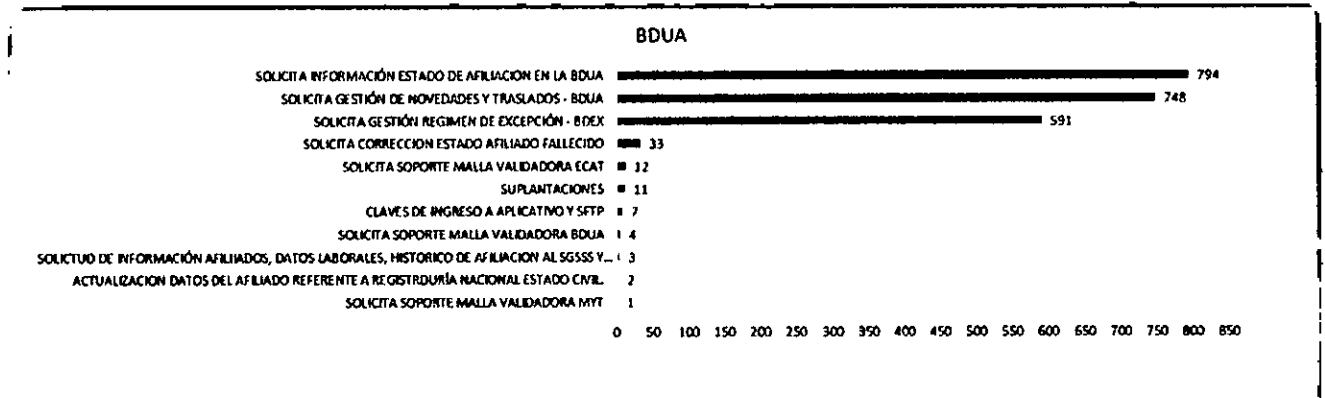
la tipificación con mayor participación en el mes es BDUA en la cual tenemos los siguientes

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CANTIDAD
BDUA	2206
<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>

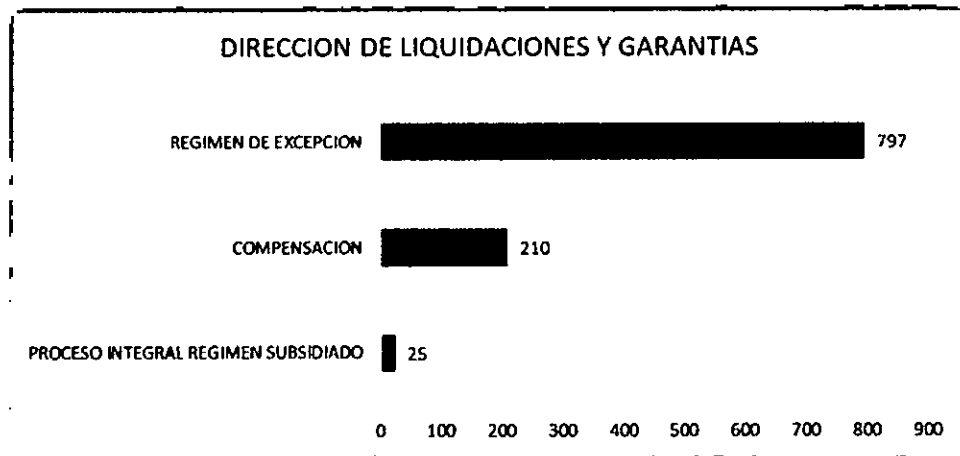




### 3.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	797
COMPENSACION	210
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	25
<b>Total general</b>	<b>1032</b>

La consulta más alta está en REGIMEN DE EXCEPCION con un 77.22%

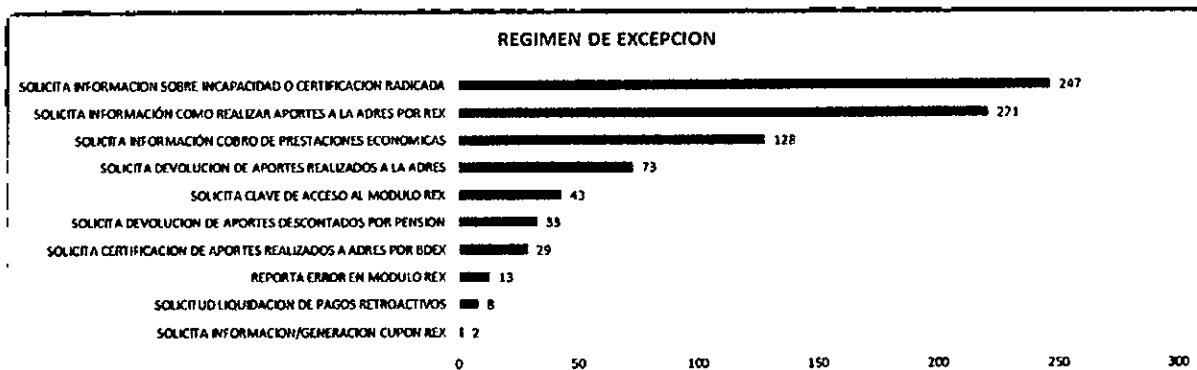


### 3.2.1. Régimen de excepción

En el mes de noviembre el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA** con el 30.99% y 247 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 27.72% y 221 interacciones, en tercer lugar, **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con una participación de 16.6% y 128 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	247
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	221
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	128
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	73
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	43
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	33
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	29
REPORTA ERROR EN MODULO REX	13
SOLICITUD LIQUIDACION DE PAGOS RETROACTIVOS	8
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	2
<b>Total general</b>	<b>797</b>

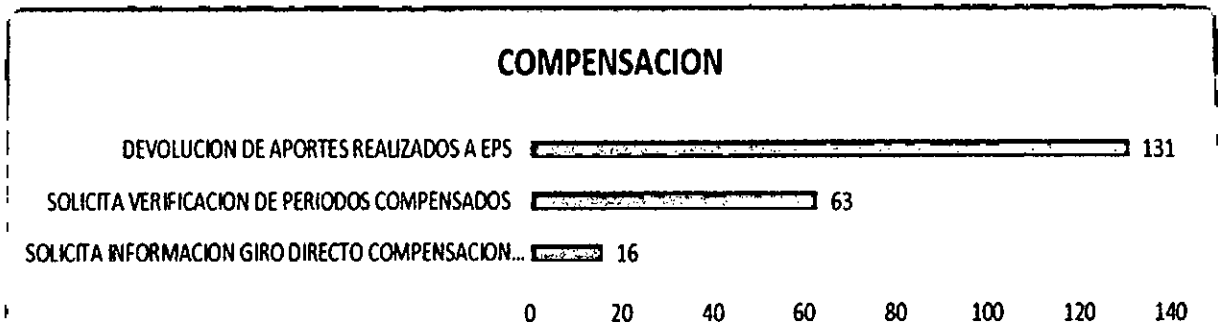
## PASIÓN POR LO QUE HACEMOS



### 3.2.2. Compensación

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con el 62.38% y 131 interacciones, seguido de **SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS** con participación del 30% y 63 interacciones.

COMPENSACION	CANTIDAD
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	131
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	63
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	16
<b>Total general</b>	<b>210</b>

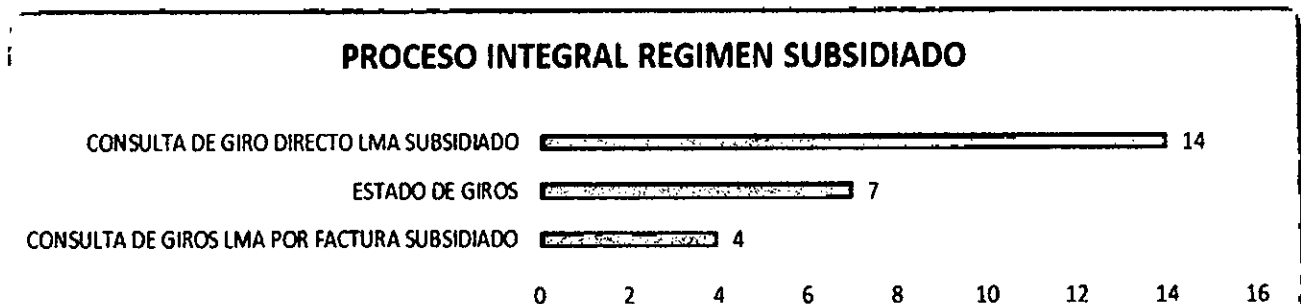


**3.2.3. Proceso integral régimen subsidiado**

*PASION POR LO QUE HACEMOS.*

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO** con participación del 56% y 14 interacciones, seguido por **ESTADO DE GIROS** con participación del 28 % y 7 participaciones.

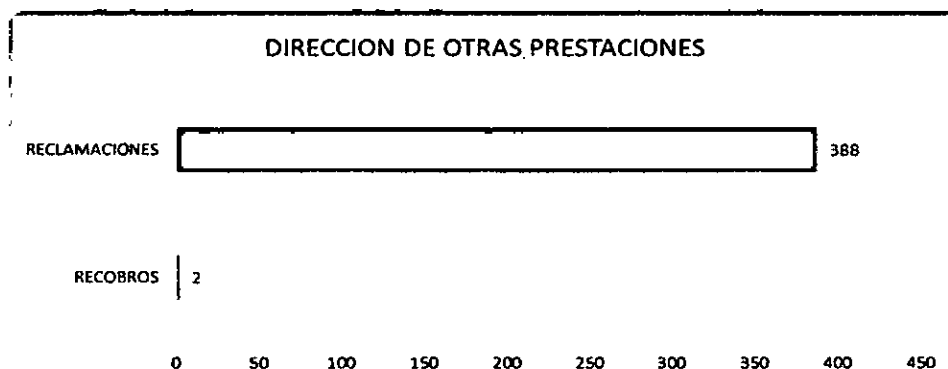
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
CONSULTA DE GIRO DIRECTO LMA SUBSIDIADO	14
ESTADO DE GIROS	7
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	4
<b>Total general</b>	<b>25</b>



### 3.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

Tenemos las **RECLAMACIONES** con un 99.48% de las solicitudes por dirección de otras prestaciones

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	388
RECOBROS	2
<b>Total general</b>	<b>390</b>

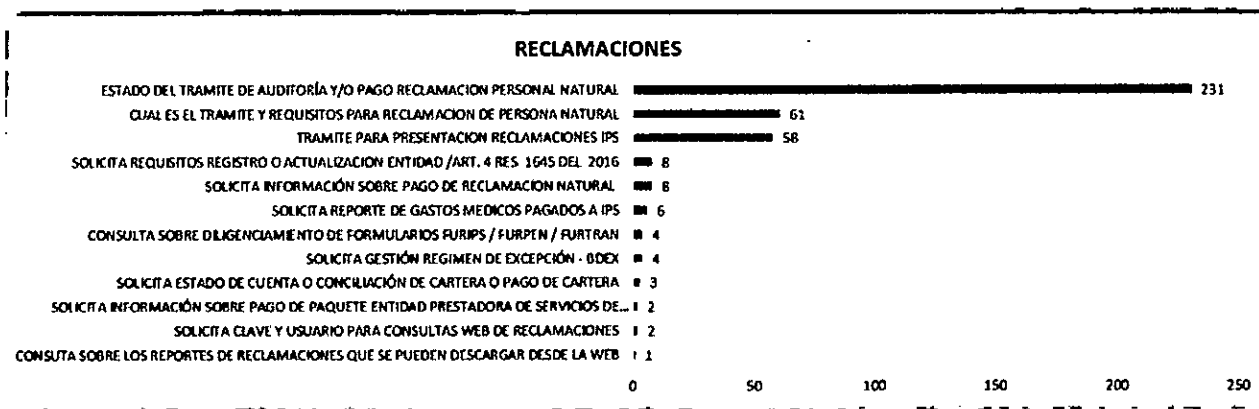


*"PASTUN POR LO QUE HACEMOS"*

#### 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 59.53% (231), seguido de **CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL** con participación del 15,72%. (61)

RECLAMACIONES	CANTIDAD
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	231
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	61
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	58
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	8
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	8
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	6
SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	4
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	4
SOLICITA ESTADO DE CUENTA O CONCILIACIÓN DE CARTERA O PAGO DE CARTERA	3
SOLICITA CLAVE Y USUARIO PARA CONSULTAS WEB DE RECLAMACIONES	2
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE PAQUETE ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	2
CONSUTA SOBRE LOS REPORTES DE RECLAMACIONES QUE SE PUEDEN DESCARGAR DESDE LA WEB	1
<b>Total general</b>	<b>388</b>



### 3.3.2. Recobros

En el mes hubo un total de 2 consultas por este ítem, siendo **INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS** la opción de interacciones.

RECOBROS	CANTIDAD
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS (1) IF HACIENDAS	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

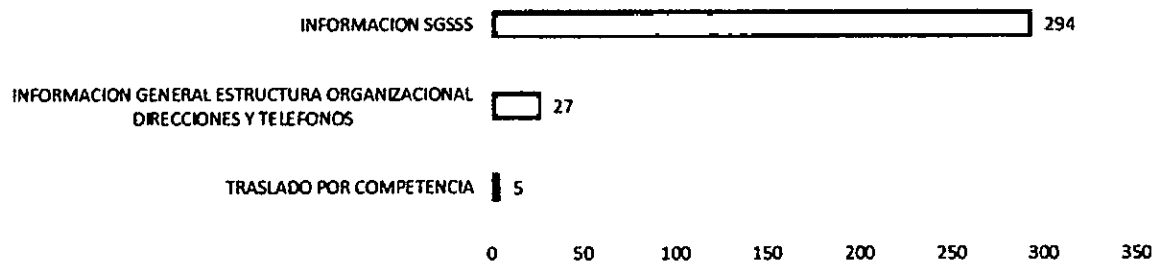
### 3.4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	326
<b>Total general</b>	<b>326</b>

En el mes de noviembre solicitaron información solo sobre 3 ítems teniendo la mayor participación de consulta **INFORMACION SGSSS** con el 90,18% (294) seguido de **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con participación del 8.28% (27).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	CANTIDAD
INFORMACION SGSSS	294
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	27
TRASLADO POR COMPETENCIA	5
<b>Total general</b>	<b>326</b>

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

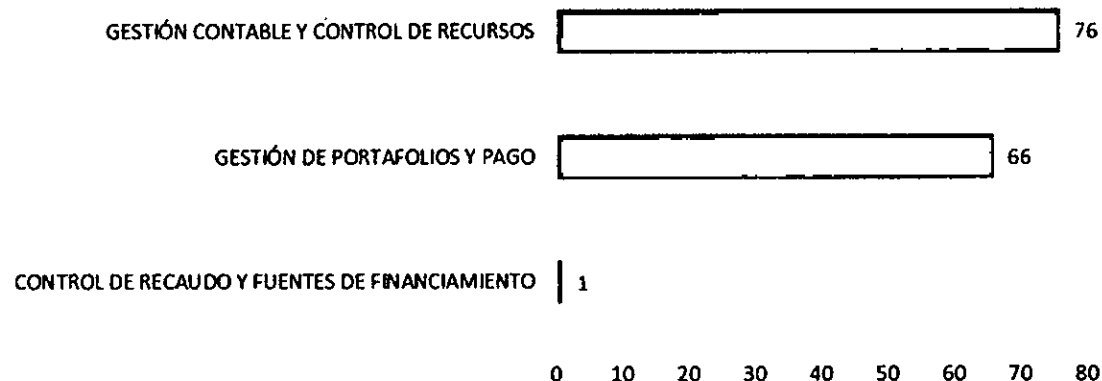


**3.5. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD**

Tenemos que la solicitud con mayor frecuencia fue **GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS** con un 53.14%

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	76
GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	66
CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	1
<b>Total general</b>	<b>143</b>

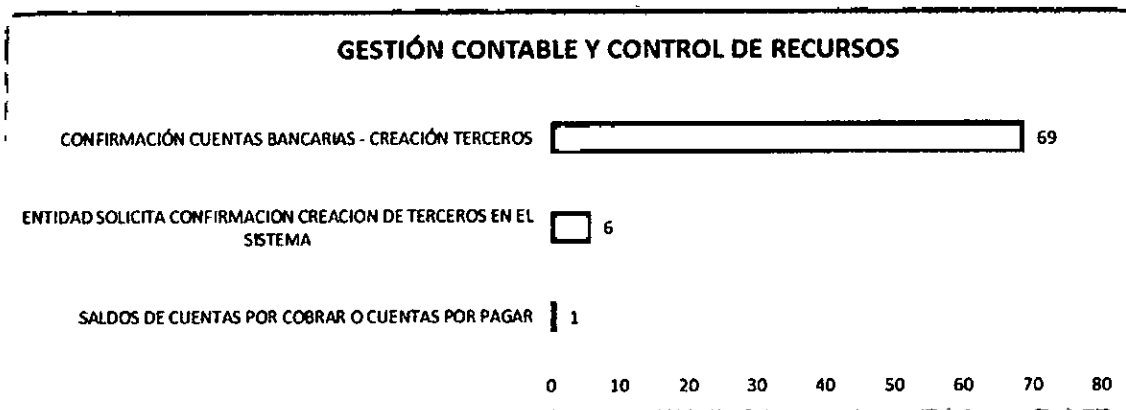
**DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES**



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

La solicitud más alta es **CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS** con un 90.78%

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS - CREACIÓN TERCEROS	69
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	6
SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR O CUENTAS POR PAGAR	1
<b>Total general</b>	<b>76</b>



### 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 verificar las rentas territoriales.

GESTIÓN DE PORTAFOLIOS Y PAGO	CANTIDAD
IDENTIFICACION PAGOS REALIZADOS POR ADRES	66
<b>Total general</b>	<b>66</b>

CONTROL DE RECAUDO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	CANTIDAD
RENTAS TERRITORIALES	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

### 3.6. OFICINA JURIDICA

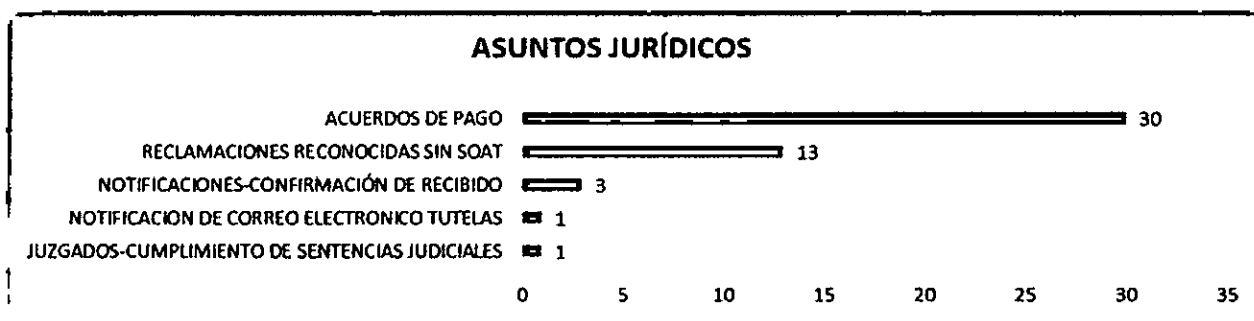
El 100% de las consultas son de asuntos jurídicos.

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	48
<b>Total general</b>	<b>48</b>

#### 3.6.1. Asuntos Jurídicos

Tenemos que la consulta más alta es **ACUERDOS DE PAGO** con un 62.5% seguido de **RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT** con un 27.08%

ASUNTOS JURÍDICOS	CANTIDAD
ACUERDOS DE PAGO	30
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	13
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	3
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	1
NOTIFICACION DE CORREO ELECTRONICO TUTELAS	1
<b>Total general</b>	<b>48</b>



### 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>



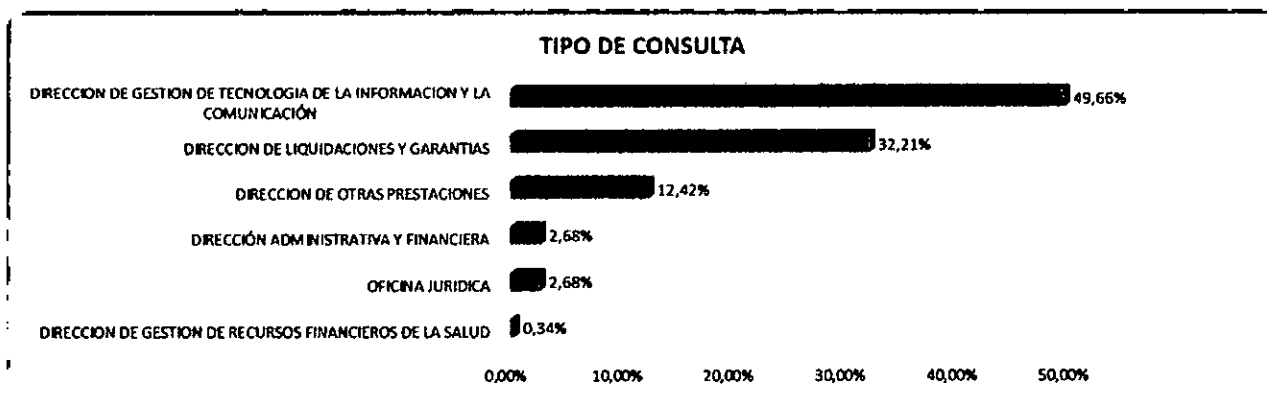
DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>

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

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de noviembre, corresponden al canal presencial 298 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	148	49,66%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	96	32,21%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	37	12,42%
OFICINA JURIDICA	8	2,68%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	2,68%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	1	0,34%
<b>Total general</b>	<b>298</b>	<b>100</b>

De las consultas realizadas por el canal presencial el 49.66% con 148 interacciones de estas consultas corresponden a **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** seguido de **DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS** con el 32.21% (96 interacciones).

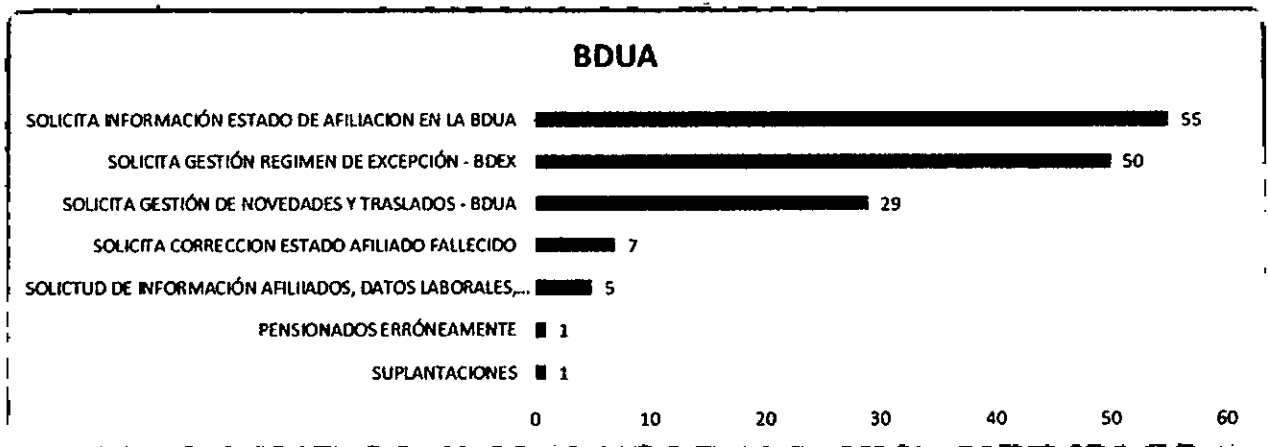


**4.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN**

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD
BDUA	148
<b>Total general</b>	<b>148</b>

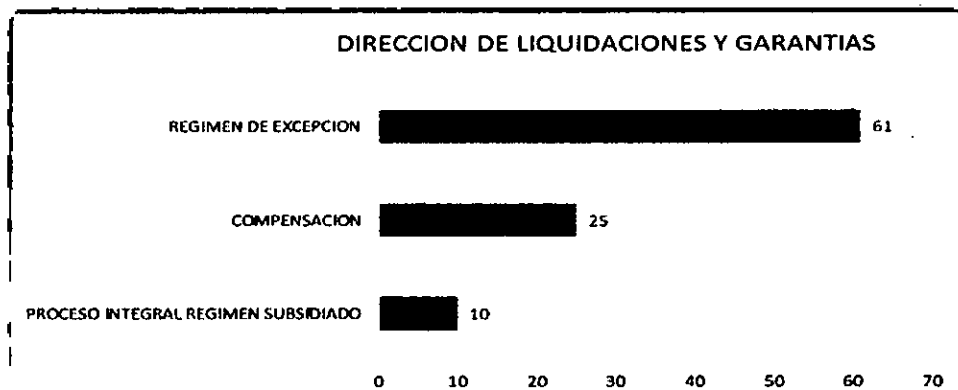
BDUA	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU A	55
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	50
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDU A	29
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	5
SUPLANTACIONES	1
PENSIONADOS ERRÓNEAMENTE	1
<b>Total general</b>	<b>148</b>

En el mes de noviembre el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDU A** con una participación de 37,16% y 55 interacciones. **SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX** con una participación del 33,78% y 50 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con participación del 19.59% con 29 interacciones.



#### 4.2. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	61
COMPENSACION	25
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	10
<b>Total general</b>	<b>96</b>



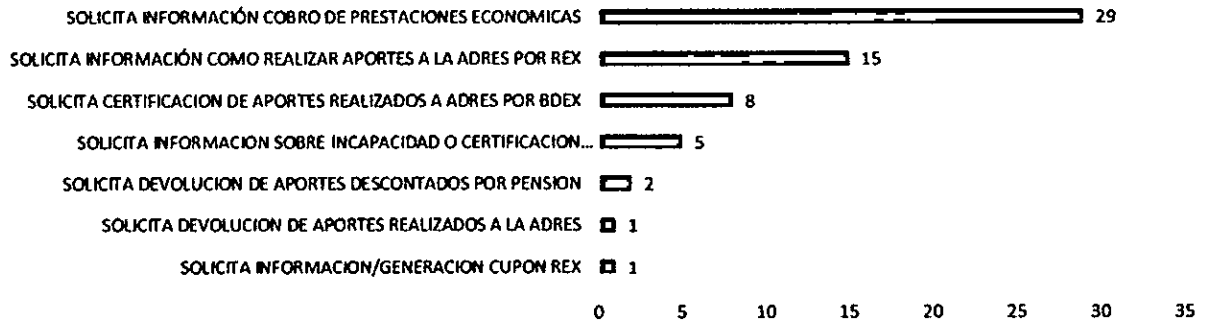
**PASIÓN POR LO QUE HACEMOS**

##### 4.2.1. Régimen de excepción.

En el mes de noviembre la mayor afluencia de llamadas referente al REGIMEN DE EXCEPCION fueron **SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS** con participación del 47.54 % y 29 interacciones seguido por **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con 15 interacciones y participación del 24.59% y en tercer lugar **SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX** con participación del 13.11% y 08 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	29
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	15
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	8
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	5
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	2
SOLICITA INFORMACION/GENERACION CUPON REX	1
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	1
<b>Total general</b>	<b>61</b>

**REGIMEN DE EXCEPCION**



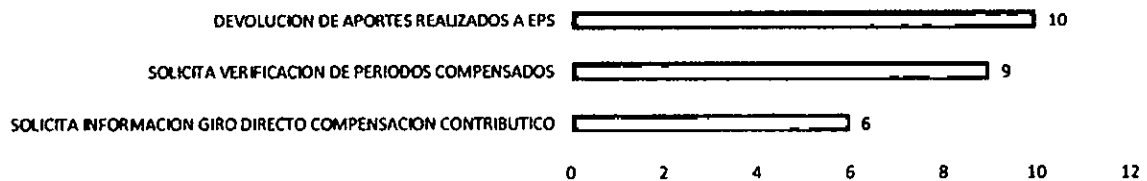
**4.2.2. Compensación.**

En el mes el mayor porcentaje de consulta fue **DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS** con participación del 40% y 10 interacciones.

*PASIÓN POR LO QUE HACEMOS*

COMPENSACION	CANTIDAD
DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A EPS	10
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	9
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	6
<b>Total general</b>	<b>25</b>

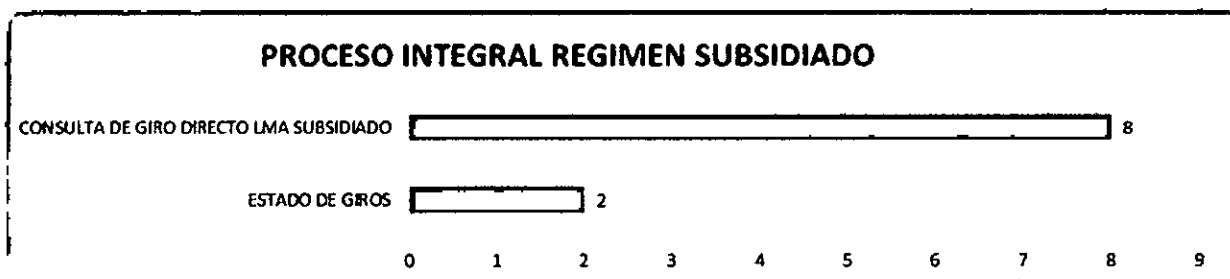
**COMPENSACION**



**4.2.3. Proceso integral régimen subsidiado.**

En el mes de noviembre 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	2
<b>Total general</b>	<b>10</b>

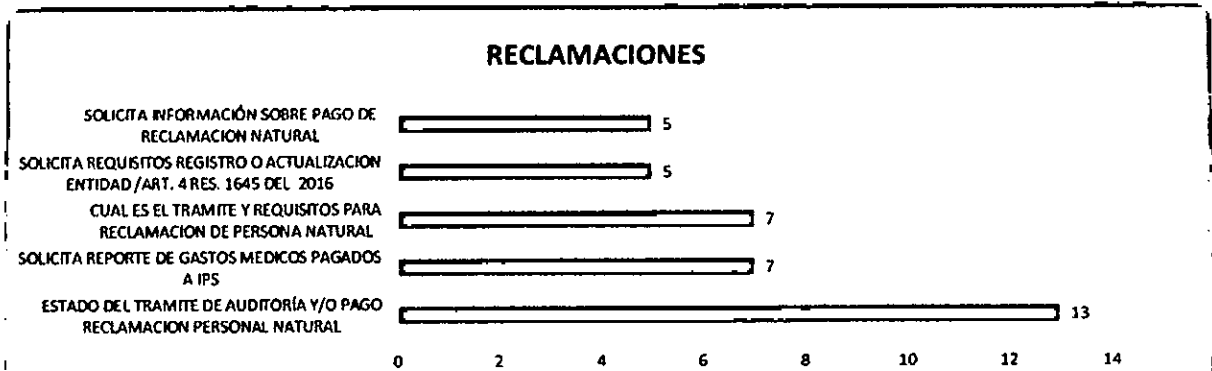


**4.3. DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES**  
*PASION POR LO QUE HACEMOS*

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	CANTIDAD
RECLAMACIONES	37
<b>Total general</b>	<b>37</b>

El mayor índice de consulta en **RECLAMACIONES** lo tiene **ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL** con 13 interacciones y 35.13 de participación.

RECLAMACIONES	CANTIDAD
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	13
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A IPS	7
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	7
SOLICITA REQUISITOS REGISTRO O ACTUALIZACION ENTIDAD /ART. 4 RES. 1645 DEL 2016	5
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	5
<b>Total general</b>	<b>37</b>

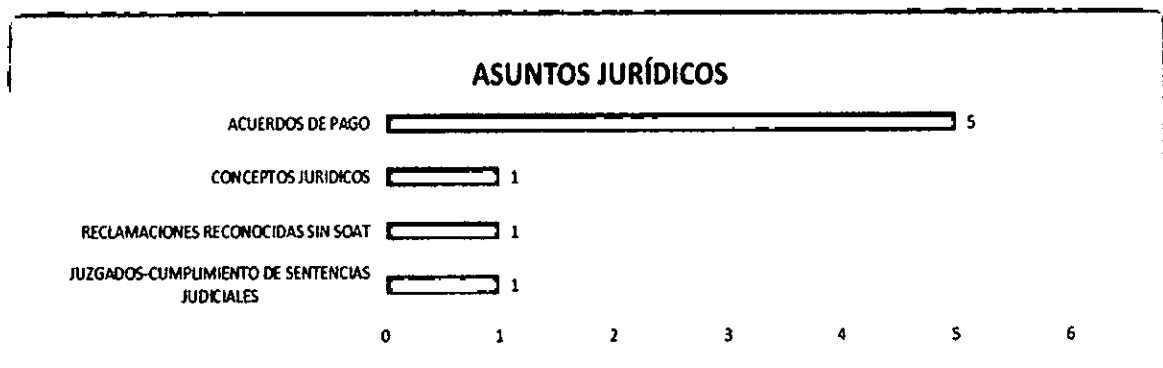


#### 4.4. OFICINA JURIDICA

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	8
Total general	8

Por oficina jurídica el mayor número de consultas fue **ACUERDOS DE PAGO** con un 62.5% y 5 interacciones.

ASUNTOS JURÍDICOS	CANTIDAD
ACUERDOS DE PAGO	5
JUZGADOS-CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES	1
RECLAMACIONES RECONOCIDAS SIN SOAT	1
CONCEPTOS JURIDICOS	1
Total general	8



**4.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

se recibieron solo en quejas y reclamos 8 solicitudes para **INFORMACION DE DGSSS**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	8
<b>Total general</b>	<b>8</b>

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	CANTIDAD
INFORMACION SGSSS	8
<b>Total general</b>	<b>8</b>

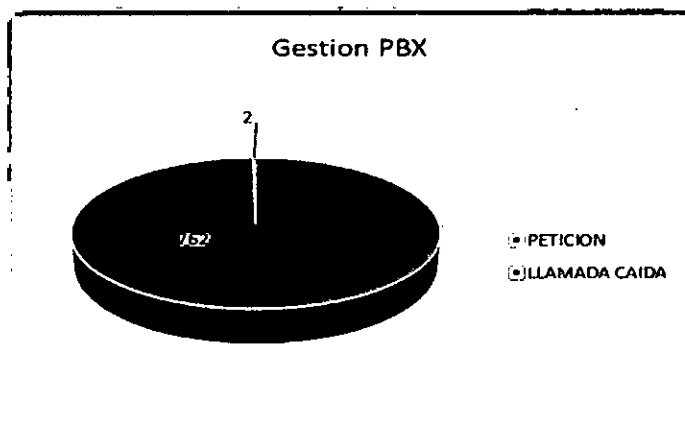
**4.6. DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD**

DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	CANTIDAD
GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

GESTIÓN CONTABLE Y CONTROL DE RECURSOS	CANTIDAD
CONFIRMACIÓN CUENTAS BANCARIAS.- CREACIÓN TERCEROS-	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

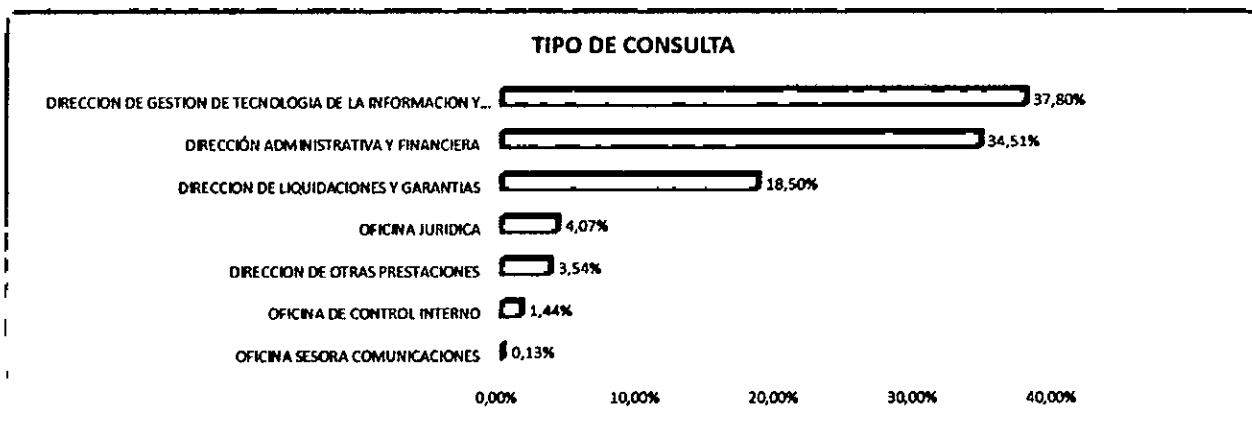
**5. INFORME ATENCIONES PBX (GESTION CONMUTADOR)**

Del total de las tipificaciones realizadas en el mes de noviembre el 14% de estas consultas corresponden al canal PBX equivalentes a 762 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	288	37,80%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	263	34,51%
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	141	18,50%
OFICINA JURIDICA	31	4,07%
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	27	3,54%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	1,44%
OFICINA SESORA COMUNICACIONES	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>762</b>	<b>100</b>

De las consultas realizadas por el canal PBX, **DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN** con el 37.80% y 288 interacciones es la consulta con más solicitudes, dejando como la menos seleccionada a **OFICINA SESORA COMUNICACIONES** con 1 interacción y participación del 0,13%.



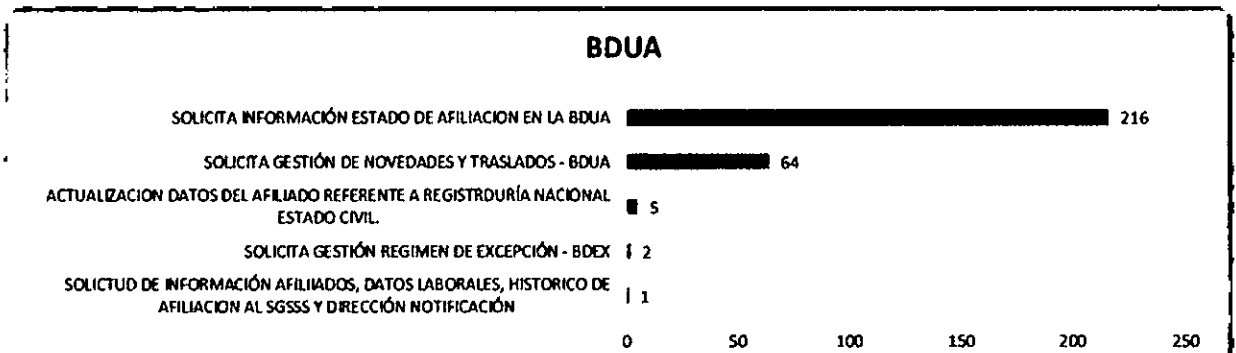
### 5.1. DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

Encontramos que esta solicitud se basa en información de **BDUA**, con el mayor índice de consultas en **SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUA** con **216** interacciones y **75%** de participación

DIRECCION DE GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN	CANTIDAD
BDUA	288
<b>Total general</b>	<b>288</b>



BDUA	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACION EN LA BDUJA	216
SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADOS - BDUJA	64
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO REFERENTE A REGISTRDURÍA NACIONAL ESTADO CIVIL	5
SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - BDEX	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS, DATOS LABORALES, HISTORICO DE AFILIACION AL SGSSS Y DIRECCIÓN NOTIFICACIÓN	1
<b>Total general</b>	<b>288</b>



## 5.2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En este ítem la única gestión realizada está en peticiones quejas y reclamos, dentro del detalle encontramos que la mayor casuística está en **INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS** con 145 iteraciones y participación del 55.13%

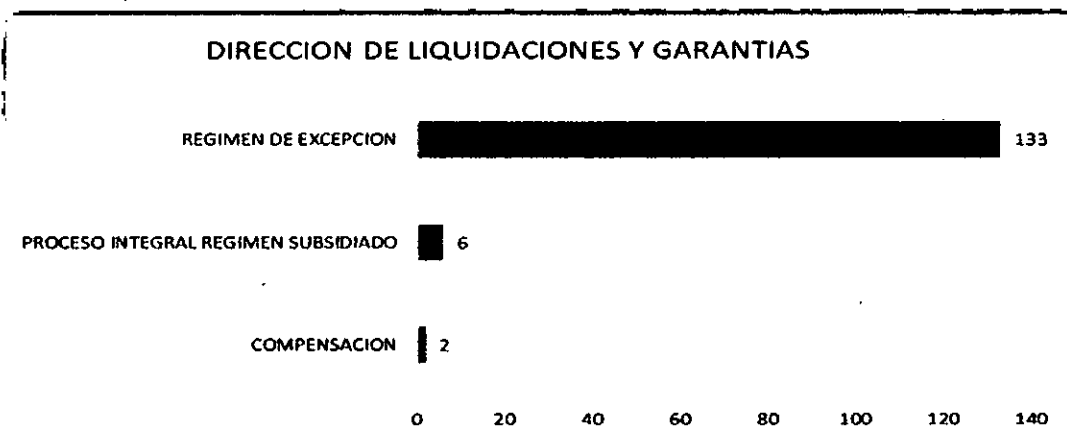
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CANTIDAD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	263
<b>Total general</b>	<b>263</b>

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES	CANTIDAD
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	145
INFORMACION SGSSS	118
<b>Total general</b>	<b>263</b>

## 5.3. DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS

Tenemos que el 94.32% de las solicitudes son **REGIMEN DE EXCEPCION** con 133 iteraciones de 141 en total

DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	CANTIDAD
REGIMEN DE EXCEPCION	133
PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	6
COMPENSACION	2
<b>Total general</b>	<b>141</b>



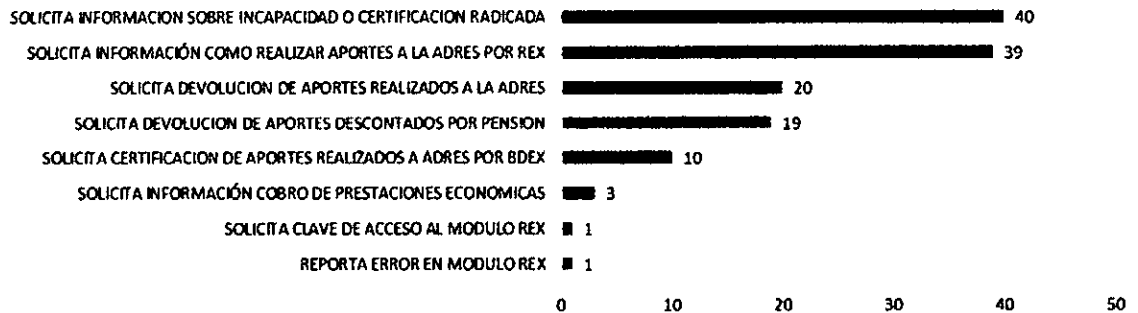
## PASIÓN POR LO QUE HACEMOS

### 5.3.1. Régimen de excepción

En el mes de Noviembre el mayor porcentaje de consulta fue **SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA** con el 30.07% y 40 interacciones, seguido de **SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX** con el 29.32% y 39 interacciones.

REGIMEN DE EXCEPCION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	40
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR REX	39
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	20
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DESCONTADOS POR PENSION	19
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR BDEX	10
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	3
REPORTA ERROR EN MODULO REX	1
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO REX	1
<b>Total general</b>	<b>133</b>

**REGIMEN DE EXCEPCION**



**5.3.2. Proceso integral régimen subsidiado.**

En el mes de noviembre se recibieron 6 transacciones de las cuales corresponden 5 de ellas a **ESTADO DE GIROS POR LO QUE HACEMOS**

PROCESO INTEGRAL REGIMEN SUBSIDIADO	CANTIDAD
ESTADO DE GIROS	5
CONSULTA DE GIROS LMA POR FACTURA SUBSIDIADO	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>

**5.3.3. Compensación.**

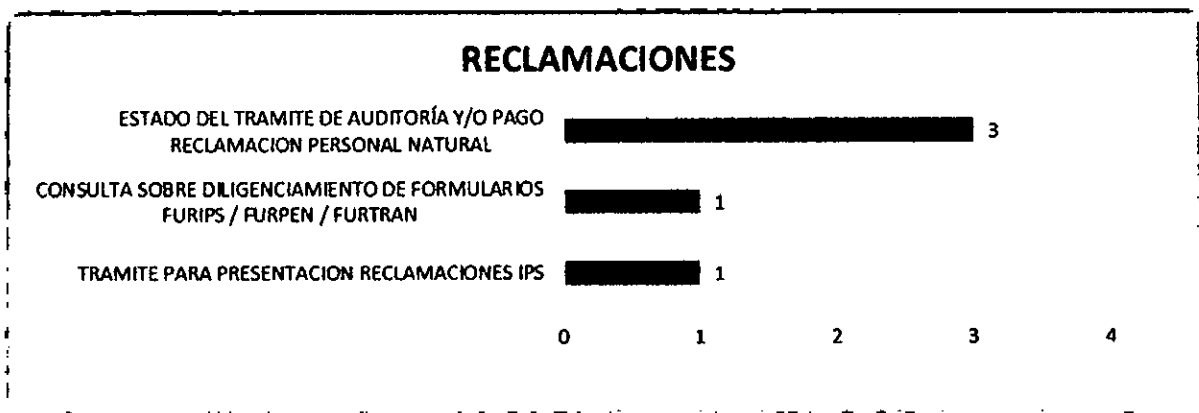
En el mes de noviembre se presentó solo dos consultas en este ítem correspondiente a **SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO.**

COMPENSACION	CANTIDAD
SOLICITA INFORMACION GIRO DIRECTO COMPENSACION CONTRIBUTIVO	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>

### 5.5.1. Reclamaciones

En el mes de noviembre 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 42.30% con 11 registros.

RECLAMACIONES	CANTIDAD
CUAL ES EL TRAMITE Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PERSONA NATURAL	11
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE RECLAMACION NATURAL	10
ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO RECLAMACION PERSONAL NATURAL	3
TRAMITE PARA PRESENTACION RECLAMACIONES IPS	1
CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS FURIPS / FURPEN / FURTRAN	1
<b>Total general</b>	<b>26</b>



### 5.5.2. Recobros

Los recobros se basaron en **INFORMACION DE GIROS DE RECOBRO** con una iteración

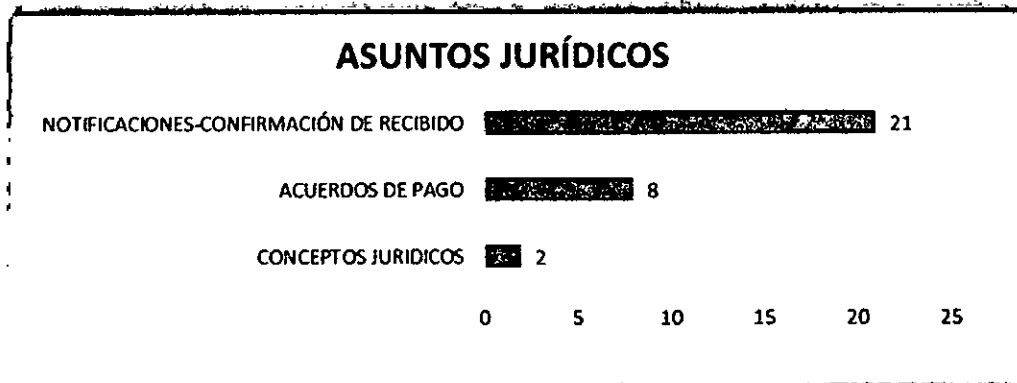
RECOBROS	CANTIDAD
INFORMACION DE GIROS POR RECOBROS	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

#### 5.4. OFICINA JURIDICA

Todas las iteraciones corresponden a Asuntos jurídicos de los cuales tenemos a **NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO** con 21 iteraciones y 67.74% de participación.

OFICINA JURIDICA	CANTIDAD
ASUNTOS JURÍDICOS	31
<b>Total general</b>	<b>31</b>

ASUNTOS JURÍDICOS	CANTIDAD
NOTIFICACIONES-CONFIRMACIÓN DE RECIBIDO	21
ACUERDOS DE PAGO	8
CONCEPTOS JURIDICOS	2
<b>Total general</b>	<b>31</b>



#### 5.5. DIRECCIÓN DE OTRAS PRESTACIONES

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

## 5.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tenemos 11 iteraciones con derechos de petición para oficina de control interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	11
Total general	11

DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS	11
Total general	11

## 5.7. OFICINA ASESORA COMUNICACIONES

OFICINA SESORA COMUNICACIONES	CANTIDAD
COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	1
Total general	1

COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	CANTIDAD
EVENTOS	1
Total general	1

## 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 32,73% y 1705 interacciones, seguido por Antioquia con participación del 13,48% y 702 interacciones, y el departamento con menos participación fue Guainía con 1 consultas teniendo como participación el 0,02%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PARTICIPACION
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	1705	32,73%
ANTIOQUIA	702	13,48%
VALLE DEL CAUCA	377	7,24%
SANTANDER	342	6,57%
ATLANTICO	231	4,43%
CUNDINAMARCA	175	3,36%
BOLIVAR	144	2,76%
TOLIMA	133	2,55%
NARIÑO	127	2,44%
HUILA	118	2,27%
CESAR	109	2,09%
NORTE DE SANTANDER	101	1,94%
CORDOBA	91	1,75%
META	88	1,69%
SUCRE	86	1,65%
BOYACA	86	1,65%
RISARALDA	84	1,61%
CAUCA	79	1,52%
CALDAS	70	1,34%
MAGDALENA	67	1,29%
QUINDIO	48	0,92%
CHOCÓ	38	0,73%
CAQUETA	37	0,71%
PUTUMAYO	37	0,71%
CASANARE	36	0,69%
SIN INFORMACION	31	0,60%
LA GUAJIRA	29	0,56%
ARAUCA	21	0,40%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	7	0,13%
GUAVIARE	5	0,10%
AMAZONAS	4	0,08%
GUAINIA	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>5209</b>	<b>100</b>

PAS CHOCÓ POR LO QUE HAY 0,73% MÁS

## 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 noviembre se atendieron 4409 llamadas de las cuales 2560 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 58.06%, la cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Encuestas completas 1324 para una participación del 51.7%
- ✓ Encuestas incompletas 109 para una participación del 4.2%

- ✓ Encuestas Abandonadas 1236 para una participación del 48.28%. (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.

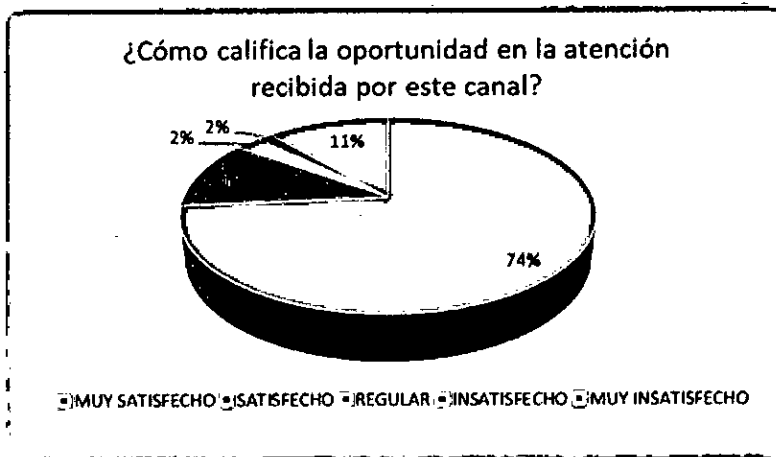
Se solicita calificar en una escala de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho 1 muy insatisfecho, las preguntas realizadas en la encuesta son:

❖ Pregunta 1

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

**PASIÓN POR LOS SERVICIOS QUE BRINDAMOS**

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?

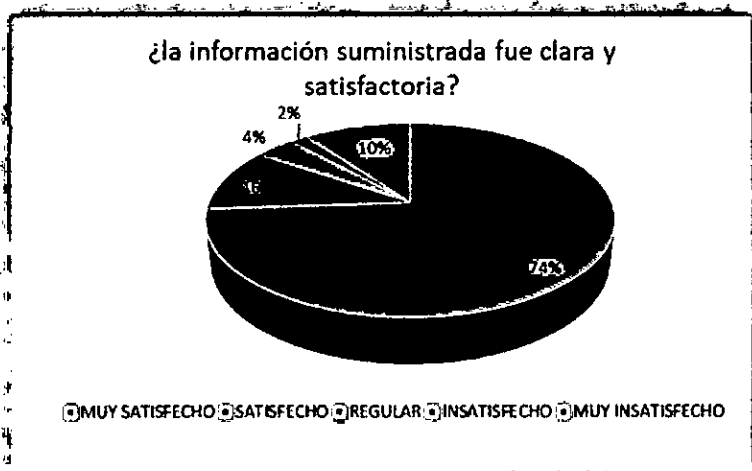
CALIFICACION	CANTIDAD
SIN CALIFICACION	1323
MUY SATISFECHO	950
SATISFECHO	98
REGULAR	30
INSATISFECHO	19
MUY INSATISFECHO	140
<b>Total general</b>	<b>2560</b>



❖ **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
<b>Total general</b>	<b>2560</b>



## 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 noviembre se trataron los siguientes temas:

### ASISTENCIA POR LOS QUE HACEMOS

- Manejo de políticas de la información.
- Manejo de usuarios y contraseñas
- Seguridad de la información.
- Ortografía fase 1.
- Ley 1257 maltrato a la mujer

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

Para el mes de noviembre se realizó una evaluación de conocimiento con temas relacionados a actualizaciones y procesos manejados en la entidad, el promedio de la nota de la evaluación quedó al 89.56%.

## 10. OBSERVACIONES

- Se realiza una modificación en el árbol de tipificador 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 noviembre se realiza un mayor control de TMO y auxiliares lo que permite que se tenga mayor disponibilidad de la línea y de esta manera cumplir el nivel de atención solicitado.
- 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 en primer contacto.

*PASIÓN POR LO QUE HACEMOS*

  
**CONALCREDITOS**  
NIT. 800.219.668 - 3

---

**DIANA MARCELA GUTIÉRREZ G.**  
Representante Legal (S)

**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA**