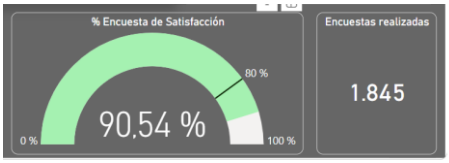
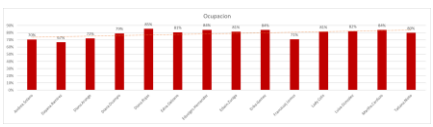
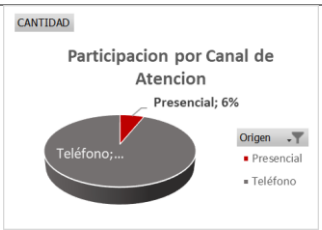
Contrato No.	**ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716**		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	**BPM CONSULTING S.A.S**		
Nombre del Supervisor y/o Interventor	Luz Marina Alarcon Ramirez	**Teléfono / Extensión**	1751
Dependencia	Dirección Administrativa y Financiera Atención al Ciudadano		
Objeto del Contrato	"Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas".		
Fecha de Inicio	2/12/2024	**Fecha de Terminación**	31/10/2025

Periodo del Informe de Actividades	**Desde**	1/01/2025	**Hasta**	31/01/2025
Adición y/o Prórroga	NA			
Suspensión	NA			
Cesión	NA			

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES [i]

Obligación contractual		Actividad desarrollada	Producto y/o Entregables	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
1	Nivel de servicio	Para este periodo se evidencia que el comportamiento del canal de atención telefónico del centro de contacto presenta los siguientes ANS (niveles de servicios) de la línea.	Se presentan el resultado de los ANS (Nivel es de Servicios) de la línea **NIVEL DE SERVICIO: 90.0%** **NIVEL DE ATENCION: 98.9%** **TMO:** 05:05	
	Tiempo de atención Canales	Dentro de las actividades desarrolladas mensual en el canal Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.	-**Canal Presencial:** En el se apoya la gestión de los agentes en canal presencial. **-Canal Telefónico:** Se brinda apoyo a los agentes de la operación en el Centro De Atención Telefónica **-Canal Virtual**: Se realiza la recepción de las solicitudes a través de la Herramienta de PQRSD y luego su correspondiente escalamiento a las áreas competentes para su posterior Herramienta CRM	
3	Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	Para este periodo, la percepción de satisfacción de los ciudadanos se mide a través de una encuesta al finalizar la orientación, en esta encuesta se genera con la siguiente pregunta, en una escala de 1 a 5, en donde 1 es deficiente y 5 excelente el ciudadano califica el grado de	A continuación, se relacionan los resultados de este periodo en cuanto a la calificación de la encuesta de satisfacción, resaltando la calificación sobre 5, esta encuesta es contestada por los ciudadanos que se comunican a la línea de atención:	

		satisfacción con el servicio prestado, para este periodo la calificación sobre 4 y 5 (excelente) fue del Se realiza una segunda pregunta ¿El agente resolvió su solicitud en esta llamada? Si está de acuerdo marque 1, si está en desacuerdo marque 2. En el mes de noviembre la calificación 1 (De acuerdo) obtuvo un resultado del	 De los ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción en este periodo, respondieron que el agente Si resolvió la solicitud **total 1614**. 	
4	Rotación de Agentes	Para este periodo, el centro de contacto y de atención presencial, no presentaron retiros.	El indicador de rotación de la campaña de este periodo es 0**%,**	
5	TMO (Tiempo Medio de Operación	Durante este mes, el TMO de las llamadas del centro de contacto se encuentra dentro del siguiente rango	El TMO correspondiente a este periodo es: **TMO:** 05:05	
6	Eficacia: Telefónico o Voz. Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.	Para el indicador de nivel de atención se obtiene midiendo las llamadas entrantes vs llamadas atendidas.	En este periodo se obtuvieron los siguientes resultados: **Llamadas entrantes: 7.887** **Llamadas atendidas: 7.800** **Nivel de Atención: 98.9%** **Nivel de Servicio: 90.0%**	
7	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz. Para transacciones entrantes. Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.	En este periodo el nivel de ocupación de los agentes, fue de: **79.99%**	En este periodo tuvo un nivel de ocupación del **79.99%**: 	
8	Evaluación de conocimiento Agentes ECA. Periodo de	Se realiza evaluación de conocimientos que corresponde a este periodo con un promedio de **95.00%.**		

	medición: mensual. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad del mismo y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación.		<table><tr><th>CÉDULA</th><th>NOMBRE</th><th>NOTA</th></tr><tr><td>1022982439</td><td>Arango Guevara Diana Paola</td><td>100</td></tr><tr><td>52879065</td><td>Cardozo Avella Martha Yadira</td><td>90</td></tr><tr><td>1031138631</td><td>Castro Adarme Laura Daniela</td><td>100</td></tr><tr><td>52759411</td><td>Celis Rios Lady Johanna</td><td>100</td></tr><tr><td>1016068732</td><td>Galeano Obando Edna Paola</td><td>90</td></tr><tr><td>1016094616</td><td>Garcia Pajaro Angie Paola</td><td>90</td></tr><tr><td>1192731274</td><td>Gomez Rodriguez Erika Lorena</td><td>90</td></tr><tr><td>1023162023</td><td>Gonzalez Garcia Luisa Maria</td><td>90</td></tr><tr><td>1003457507</td><td>Hernandez Martinez Eduviges Maria</td><td>100</td></tr><tr><td>1007395102</td><td>Nieto Mendivelso Tatiana Alejandra</td><td>90</td></tr><tr><td>52491850</td><td>Ocampo Garavito Diana Marcela</td><td>100</td></tr><tr><td>91136888</td><td>Pinzon Zuñiga Edwin</td><td>100</td></tr><tr><td>1023005802</td><td>Rodriguez Cruz Jhoan Andrey</td><td>100</td></tr><tr><td>1023891229</td><td>Rojas Avila Diana Patricia</td><td>Licencia</td></tr><tr><td>1030564452</td><td>Solano Lemus Andrea Yurani</td><td>Licencia</td></tr><tr><td>1073714673</td><td>Ramirez Rocha Dayana Lorena</td><td>90</td></tr><tr><td></td><td></td><td>95</td></tr></table>	
9	Agentes en Call center y entidad compradora Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo al comportamiento de la línea telefónica y atención presencial	Agentes en trabajo en casa, se programan en la malla de turnos en los horarios asignados, de acuerdo con el comportamiento de la línea de atención telefónica que va desde las 7:00 a.m. hasta las 06:00 p.m. Se dispone de 3 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora -Jornada Ordinaria - Técnico Plata- 3 Unidades 7.00 A 17.00 de Lunes a Viernes	Agentes Call Center Se verifica que la operación dispone de 10 puestos de trabajo y una programación de acuerdo con el tráfico, en la malla de turnos que se comparte de manera mensual. Se confirma que los agentes cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus actividades Agentes From 3 Agentes From Office sin herramienta en entidad compradora (en sitio) Disponibilidad total de la planta. Disponibilidad de 1 Agentes de reserva	
10	Informar a la ADRES en el reporte mensual, la cantidad de llamadas entrantes y la cantidad de llamadas contestadas	Para este periodo, se obtuvieron los siguientes indicadores, relacionando las llamadas entrantes y llamadas contestadas:	**Llamadas entrantes: 7.887** **Llamadas atendidas:7.800**	
11	Información por canales de atención	Para este periodo el **canal Telefónico** contó con una representación del **93.87%** y un total de **7537** casos; **el canal Presencial** con **492** casos y una representación del **6.13%.**		
12	Consultas más frecuentes del canal presencial	Por el canal de atención presencial, el tema **"SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO"** es el más consultado con un porcentaje de participación del **28.86%,** respecto a las demás tipificaciones presenciales	Los siguientes temas más consultados fueron: <table><tr><th>TOP 10 CONSULTAS</th><th>%</th></tr><tr><td>SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓ</td><td>28,86%</td></tr><tr><td>ACUERDOS DE PAGO</td><td>10,98%</td></tr><tr><td>SOLICITA GESTIÓN DE NOVEDADES Y TRASLADO</td><td>8,94%</td></tr><tr><td>EMBARGOS</td><td>7,52%</td></tr><tr><td>CONTRIBUCION SOLIDARIA</td><td>6,10%</td></tr><tr><td>SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIACIÓ</td><td>5,69%</td></tr><tr><td>ESTADO DEL TRAMITE DE AUDITORÍA Y/O PAGO</td><td>4,47%</td></tr><tr><td>SOLICITA INFORMACION SOBRE INCAPACIDAD</td><td>2,64%</td></tr><tr><td>SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGA</td><td>2,64%</td></tr><tr><td>SOLICITA GESTIÓN REGIMEN DE EXCEPCIÓN - B</td><td>2,44%</td></tr></table>	

13	Servicio de líder Calidad en el Centro de contacto	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	Los resultados de la labor por parte del recurso de Calidad fueron: • Auditoria de la base de CRM de los casos registrados por los colaboradores. • Creación de piezas o material de apoyo para reforzar alertas identificas por los colaboradores o la entidad. • Abordaje a los agentes que presentan las llamadas más largas. • Seguimiento a los compromisos adquiridos por los agentes que presentan las llamadas más largas. • Socialización del proceso de caracterización de calidad para el canal telefónico	

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

Luz Eneida Gómez Nieto
Gerente de Operaciones BPM
Fecha: 14/02/2025

BALANCE ECONÓMICO

CTO ADRES 793 DE 2024	Valor Total CDP-RP Contrato	Valor Pagado	Valor a Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
Vigencia 2024 CDP 514-RP No. 23156	$ 90.574.110,00	$ 90.310.894.76	$ 0,00	$ 263.215.24	$ 0,00
Vigencia 2025 CDP 021-RP 20	$ 966.425.890,00	$ 0,00	$ 100.043.391.55	$ 0,00	$ 866.382.498,45
TOTAL CONTRATO	**$ 1.057.000.000,00**	**$ 90.310.894.76**	**$ 100.043.391.55**	**$ 263.215.24**	**$ 866.382.498,45**

La ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de Cien Millones Cuarenta y tres mil trecientos noventa y un peso con cincuenta y cinco centavos (valor IVA incluido) ($ 100.043.391.55) correspondientes al mes de Enero de 2025.

PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL PERSONAS NATURALES ENERO 2025

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO		FECHA DE PAGO
			DESDE	HASTA	
Salud	75925533	$ 1.593.100	01/01/2025	31/01/2025	6/02/2024
Pensión	75925533	$ 6.350.300	01/01/2025	31/01/2025	6/02/2024
ARL	75925533	$ 184.200	01/01/2025	31/01/2025	6/02/2024

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI ☐ NO ☒

En la eventualidad que la Supervisión verifique que la información suministrada por el Contratista no es consistente o carece de validez, ésta deberá indicar las acciones tomadas:

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.

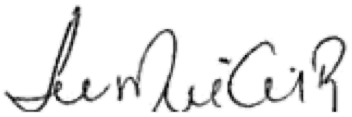
3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.

4. Verifique la matriz de riesgos del contrato y se estableció, que no se ha materializado ninguno de los riesgos.

OBSERVACIONES	Se verifica que se cumple con los siguientes servicios, los cuales son recibidos en el informe general presentado a la entidad: • Supervisor Operación • Agente de reserva de al menos el 10% de Agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación el servicio. En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio del Centro de Contacto operara con la calidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra. • Se dispone de un sistema que provee mensajes de espera dinámicos IVR • Evaluación Sesiones de capacitación. • Plan de Bienestar • El centro de contacto cuenta con un área específica de control de calidad. • Se cuenta con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Software y el Hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto. • Soporte hojas de vida y personal requerido para la operación vinculado por el proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. • Línea de en la sede BPM Consulting Tel 7569094 opción 8 • Realiza grabación del 99.7% del total de las llamadas • Garantiza el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 del 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. • Garantiza 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 estos. • Se cuenta con la herramienta que permite a la ADRES 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.
ANEXOS	1. Comprobante del pago de los Aportes respectivos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensiones y/o Aportes Parafiscales por parte del Contratista. 2. Formato de deducciones para efectos de retención en la fuente, suministrado por la entidad. 3. Soportes contractuales cargados en la sección 7 del contrato electrónico (Formato comprimido). 4. Cuenta de cobro o factura, según el Régimen sea Simplificado o Común. 5. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Julio de 2021 6. En caso de primer pago debe aportar:

	7. Los soportes relacionados en el formato de deducciones para efectos de retención en la fuente. 8. Orden de Remisión 9. Factura Enero 2025 10. Certificación Bancaria 11. Certificado de RUT 12. Tarjeta profesional Liliana Ferro 13. Certificado JJC Liliana Ferro

En constancia, firmo:



LUZ MARINA ALARCON RAMIREZ
Supervisor

En constancia, el presente documento se entiende aprobado por las partes una vez el usuario supervisor del contrato efectué la aprobación respectiva en la plataforma de SECOP II.

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 14/02/2025

[i] Incluir las obligaciones específicas pactadas en el Contrato y/o Convenio.

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
NIT. 900011395-6
CR 17 164 25
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 6017569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
https://www.bpmconsulting.com.co/

CUFE
6be24a6143a56a98b7e5d8873f2773f5a6444193f727040459a354632c751bb718f3190ebbb1b2153f59b56e4bbeee98

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM - 5383

CLIENTE: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
NIT: 901037916-1
DIRECCIÓN: A C 26 69 76 ED ELEMENTO P 17 TO I
CIUDAD: Bogotá, D.C.
TEL: 4322760
CORREO: luz.alarcon@adres.gov.co, martha.serna@adres.gov.co
RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 13/02/2025 10:00 AM
FECHA DE VENCIMIENTO: 15/03/2025
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 13/02/2025 10:20 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 793_012025
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	Agente en Sitio	10.00	4,679,991.44	46,799,914.40	8,891,983.74	55,691,898.14
2	Agente Front Office sin herramienta	3.00	4,372,620.25	13,117,860.75	2,492,393.54	15,610,254.29
3	Supervisor Servicios BPO	1.00	8,168,503.08	8,168,503.08	1,552,015.59	9,720,518.67
4	Líder de Calidad	1.00	7,356,780.50	7,356,780.50	1,397,788.30	8,754,568.80
5	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	10.00	413,615.64	4,136,156.40	785,869.72	4,922,026.12
6	Troncal SIP	20.00	165,500.99	3,310,019.80	628,903.76	3,938,923.56
7	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	7,800.00	88.38	689,364.00	130,979.16	820,343.16
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	63.01	7,800.00	491,478.00	93,380.82	584,858.82

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	84,070,076.93	19%	15,973,314.62

Subtotal Precio Unitario:	**84,070,076.93**
Subtotal Base Gravable:	**84,070,076.93**
IVA:	**15,973,314.62**
Total Impuestos:	**15,973,314.62**
Total + Impuestos:	**100,043,391.55**
Valor Total:	**100,043,391.55**

CIEN MILLONES CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UNO CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS - Moneda: (COP - Peso Colombiano)

Información Adicional:
SERVICIO ENERO 2025
ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764084500434 DEL 02/12/2024 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM5001 HASTA SBPM20000 VIGENCIA 24 MESES
Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA
Responsabilidades Fiscales:
R-99-PN - No aplica – Otros
Actividades Económicas:
6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)
EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

Proveedor tecnológico de servicios DIAN. BPM CONSULTING SAS Nit. 900.011.395-6 /Nombre SW:Feel / www.bpmconsulting.com.co

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

D687026BFCC15369

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 **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

Dado en BOGOTA a los 17 días del mes de Enero de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

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

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

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los seis (06) días del mes de febrero de 2025.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **22-SEP-1978**
CHIQUINQUIRA
(BOYACA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.56 ESTATURA | **O+** G.S. RH | **F** SEXO

01-FEB-1997 CHIQUINQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 **00271**97217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



122034-T

LILIANA CARMENZA
FERRO FERRO
C.C. 46679478
RESOLUCION INSCRIPCION 247 FECHA 02/11/2006
UNIVERSIDAD U. P. T. C.

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON 131942

FIRMA DE TITULAR

85477

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores

DUPLICADO

1. PRESENTACIÓN

El monitoreo de la prestación del servicio tiene como objetivo el aumento de la satisfacción del cliente final y mejora de la calidad del servicio. Por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Agentes del contact center. Se concentra en la revisión de calidad en los diferentes canales de comunicación, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esta labor la realiza el líder de Calidad asignado al proyecto.

El área de calidad determina 2 categorías de error, tomando como base las normas COPC. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los Agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

2. RESUMEN EJECUTIVO

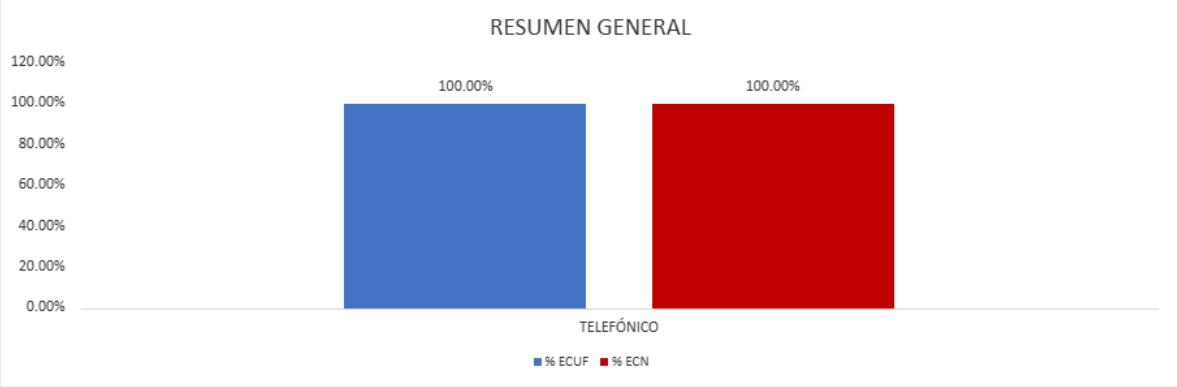
Diciembre cerró con 96 monitoreos preventivos realizados por el área de Calidad al Canal Telefónico, donde se identificaron oportunidades de mejora en cuento a proceso y habilidades blandas que sirvieron como insumo para la creación de material de apoyo.

Por otro lado, los resultados generales de los monitoreos se entregan a manera de precisión para los indicadores Error Crítico de Usuario (ECU), Error Crítico de Negocio (ECN) y Error Crítico de Cumplimiento utilizando la fórmula establecida en la Orden de Compra:

$$ecu = \frac{TMSECU}{TM} x\ 100$$

$$ecn = \frac{TMSECN}{TM} \text{x } 100$$

$$ecc = \frac{TMSECC}{TM} \text{x } 100$$



Las muestras auditadas en el mes de enero se presentan en 100%, ya que son totalmente preventivos, es necesario aclarar que al realizar estos seguimientos e identificar oportunidades de mejora, se procedió a generar retroalimentaciones grupales a través de los medios establecidos, así mismo se generaron piezas gráficas para generar recordación en los agentes y dejar evidencia de la información suministrada.

CANAL	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	CANT. ECC	% ECC	CANT. ENC	% ENC	% PRECISIÓN GLOBAL
TELEFÓNICO	96	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	100.00%
	96	**0**	**100.00%**	**0**	**100.00%**	**0**	**100.00%**	**0**	**100.00%**	**100.00%**

ASESOR	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	CANT. ECC	% ECC	CANT. ENC	% ENC	% PRECISIÓN GLOBAL
Diana Marcela Ocampo Garavito	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Diana Paola Arango Guevara	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Edna Paola Galeano Obando	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Eduviges Maria Hernandez	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Edwin Pinzón Zuñiga	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Lady Johanna Celis Rios	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Luisa Maria Gonzalez Garcia	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Martha Yadira Cardozo Avella	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Andrea Yurani Solano Lemus	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Dayana Lorena Ramirez Rocha	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
Erika Lorena Gómez Rodríguez	8	0	100.00%	0	100.00%	0	100.00%	0	100%	100.00%
	96	**0**	**100.00%**	**0**	**100.00%**	**0**	**100.00%**	**0**	**100.00%**	**100.00%**

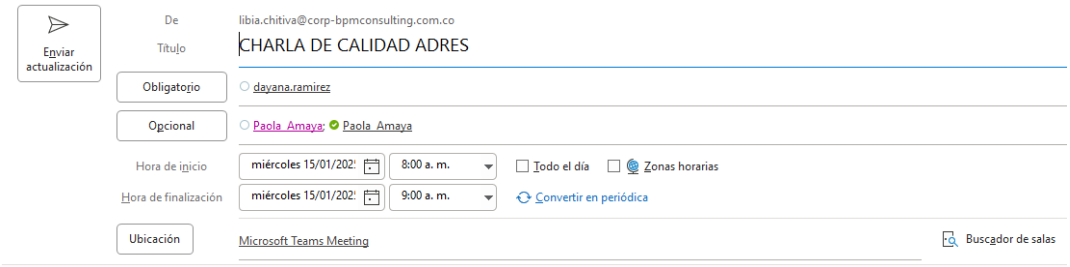
3. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados detallados por canal de atención e individuales:

3.1 Resultados Canal Telefónico

En enero se realizaron 96 muestras a este canal, durante este mes se generaron intervenciones tanto individuales como grupales, esto con el fin de realizar un feedback de los hallazgos identificados en los monitoreos y auditorias realizadas, así mismo, se realizaron escalamientos de casos atípicos identificados en la base de CRM, se desarrolló un trabajo individual con agentes que reportan llamadas extensas en el grupo, también fue compartido un manual de configuración de uContact para compartir pantalla y piezas visuales de alertas generadas.

En el mes de enero se presentó el ingreso de Dayana Ramírez, por tal motivo se le programó la charla de calidad para presentar el modelo establecido para el proyecto.



Se generó seguimiento a las llamadas largas de los colaboradores Edwin Pinzón, Edna Galeano y Lady Celis, ya que ellos son los colaboradores que reportan las llamadas más largas.





Se generó el envío del manual uContact para facilitar la conexión a la pantalla de los agentes y así poder realizar el monitoreo del proceso en su totalidad.



Se crearon piezas visuales para reforzar alertas generadas por el cliente.



3.2 Canal Presencial

Para el canal presencial se generó la socialización del proceso de calidad el pasado.


Enviar actualización
De
libia.chitiva@corp-bpmconsulting.com.co
Título
SOCIALIZACIÓN CARACTRACIÓN PROCESO DE CALIDAD ADRES
Obligatorio
angie.garcia; johan.ramirez; Laura Castro
Opcional
Paola Amaya
Hora de inicio
sábado 18/01/2025
8:00 a. m.
Todo el día
Zonas horarias
Hora de finalización
sábado 18/01/2025
10:00 a. m.
Convertir en periódica
Ubicación
Microsoft Teams Meeting
Buscador de salas
CARACTERIZACIÓN PROCESOS DE CALIDAD
1
Necesidades del cliente
2
Creación y socialización de matriz
3
Muestreo y aleatoriedad
4
Monitoreo
5
Retroalimentación al asesor
6
Acciones de mejora
7
Calibración
8
Planes de acción


COMO REALIZAR UN MONITOREO
SELECCIÓN DE LA MUESTRA
A través de la macro de aleatoriedad se genera la selección de la muestra a evaluar.
01
02
BUSQUEDA DE LA TRANSACCIÓN
Búsqueda de llamada en la herramienta de grabación.
ESCUCHA O ANALISIS DE LA TRANSACCIÓN
Reproducción de la grabación o interacción
03
04
REGISTRO DE LA DESCRIPCIÓN
Resumen de aspectos positivos, aspectos por mejorar)
NOTIFICACIÓN DE MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN
a. Felicitaciones
b. Error Crítico (PECUF, PECN, PECC)
c. Error no crítico (habilidades blandas).
05

4. ACCIONES ADICIONALES

4.1. Retroalimentaciones a alertas:

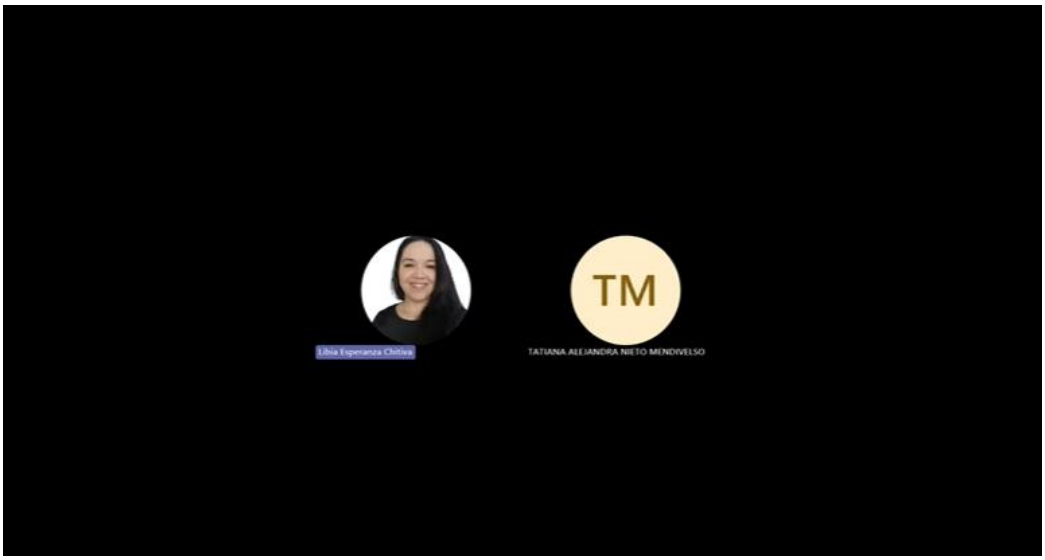
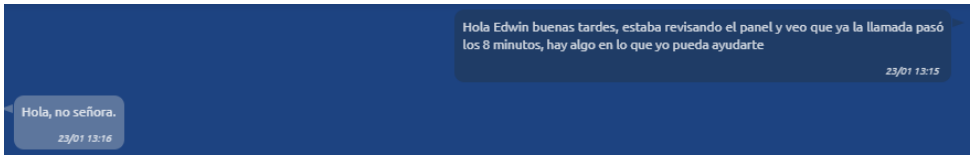


Imagen 8. Seguimiento llamadas largas

De acuerdo con las alertas generadas por la entidad, se procede a realizar retroalimentaciones de lo identificado y se llegan a acuerdo con los colaboradores.

4.2. Seguimiento Panel de uContact de agentes con llamadas largas.



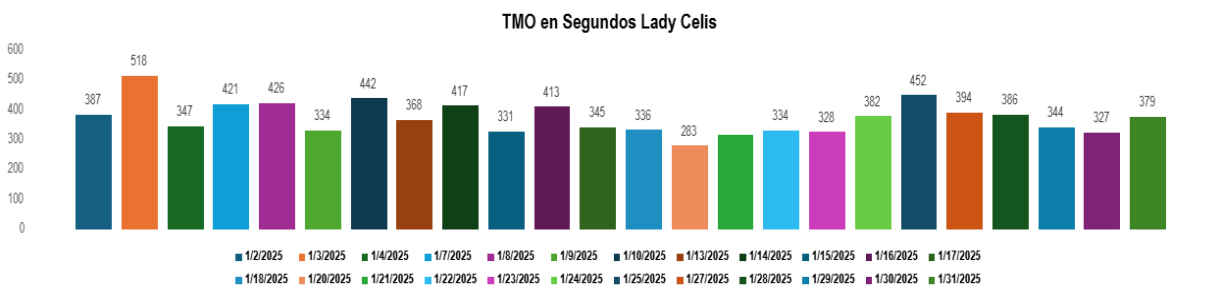
Se genera intervención a través de la herramienta uContact con los agentes que superan el umbral de los 8 minutos validando que tipo de inconveniente tienen con la llamada y generando un acompañamiento hasta el reporte de la duración de la comunicación en el grupo establecido.

4.2. Seguimiento Panel de uContact de agentes con llamadas largas.

De acuerdo con lo identificado en los grupos de reporte de llamadas, se identificaron 3 colaboradores que eran los que reportaban las llamadas más largas, por lo que se desarrollo un trabajo diferencial con ellos, en la etapa inicial se generaba una escucha de llamadas para lograr identificar las oportunidades de mejora y las fortalezas de cada colaborador, con base en este análisis se establecieron compromisos y se acordó un tiempo de seguimiento para validar la evolución de los colaboradores, a continuación se presenta el TMO de los colaboradores durante el mes de enero.

Lady Celis: Se generó el primer abordaje en 16/01/2024, donde se llega al compromiso de manejar una estructura de la llamada, posterior a esto, se presenta una evolución que se puede identificar en la tabla y en la grafica.

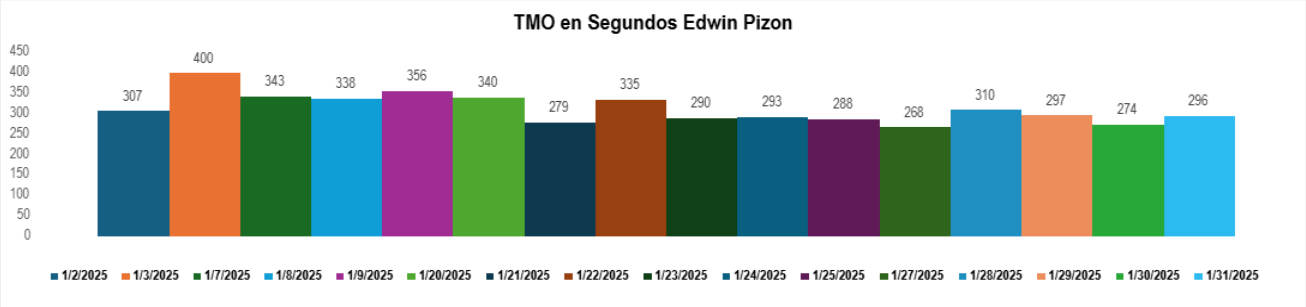
Fecha	TMO Segundos
1/2/2025	387
1/3/2025	518
1/4/2025	347
1/7/2025	421
1/8/2025	426
1/9/2025	334
1/10/2025	442
1/13/2025	368
1/14/2025	417
1/15/2025	331
1/16/2025	413
1/17/2025	345
1/18/2025	336
1/20/2025	283
1/21/2025	320
1/22/2025	334
1/23/2025	328
1/24/2025	382
1/25/2025	452
1/27/2025	394
1/28/2025	386
1/29/2025	344
1/30/2025	327
1/31/2025	379



Edwin Pinzón;

Se presentó el primer abordaje el 24 de enero, donde se acordó incrementar el ritmo de la voz, ya que se lograba identificar que era muy pausado y era una de las causas por las que se incrementaba la duración de la llamada, así mismo ser muy puntual al brindar la información.

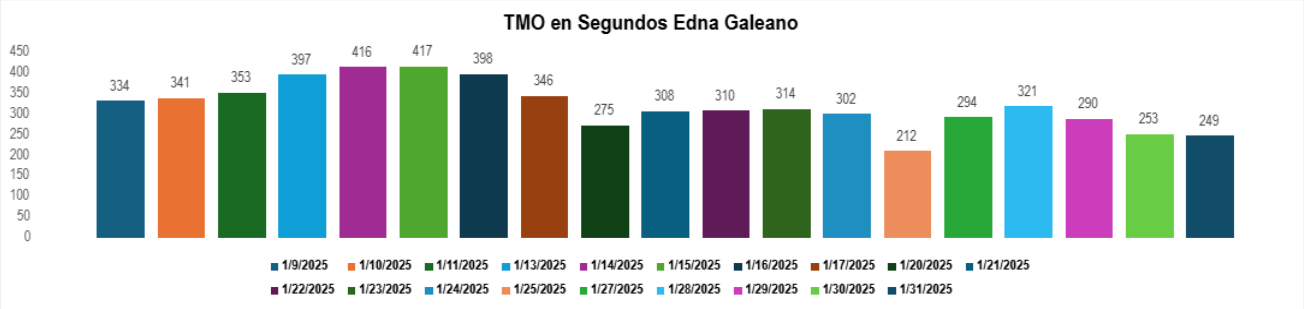
Fecha	TMO Segundos
1/2/2025	307
1/3/2025	400
1/7/2025	343
1/8/2025	338
1/9/2025	356
1/20/2025	340
1/21/2025	279
1/22/2025	335
1/23/2025	290
1/24/2025	293
1/25/2025	288
1/27/2025	268
1/28/2025	310
1/29/2025	297
1/30/2025	274
1/31/2025	296



Edna Galeano:

Para la colaboradora Edna Galeano se presentó el 15 de enero, donde se acordó incrementar el ritmo de la voz, ya que se lograba identificar que era muy pausado y era una de las causas por las que se incrementaba la duración de la llamada, así mismo ser muy puntual al brindar la información.

Fecha	TMO Segundos
1/9/2025	334
1/10/2025	341
1/11/2025	353
1/13/2025	397
1/14/2025	416
1/15/2025	417
1/16/2025	398
1/17/2025	346
1/20/2025	275
1/21/2025	308
1/22/2025	310
1/23/2025	314
1/24/2025	302
1/25/2025	212
1/27/2025	294
1/28/2025	321
1/29/2025	290
1/30/2025	253
1/31/2025	249

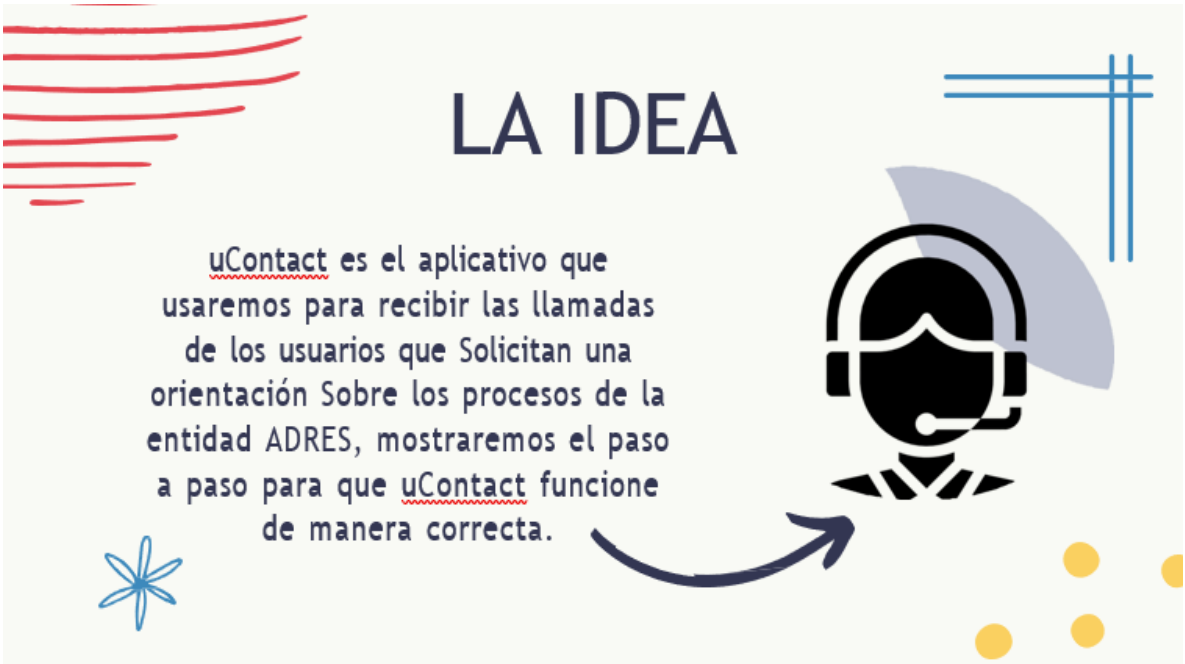


3. SUGERENCIAS

- Se socializó un manual de ucontact, para que el agente garantice el habilitar pantalla, ya que esta opción con la que se cuenta en la herramienta permite monitorear la pantalla. (ver anexo 1).

Anexo 1



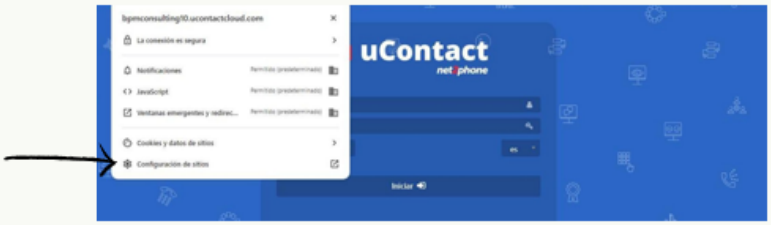

LA IDEA
uContact es el aplicativo que usaremos para recibir las llamadas de los usuarios que Solicitan una orientación Sobre los procesos de la entidad ADRES, mostraremos el paso a paso para que uContact funcione de manera correcta.


1. PASO
EL PRIMER PASO SERÁ ENTRAR AL SIGUIENTE LINK PARA QUE NOS ABRA LA PÁGINA ASIGNADA A NUESTRA CAMPAÑA:
HTTPS://BPMCONSULTING.UCONTACTCLOUD.COM/VIEWS/PORTAL.HTML#
uContact
net phone


2. PASO
UNA VEZ ENTREMOS A LA PÁGINA DE UCONTACT, DEBEMOS
OTORGARLE LOS PERMISOS PARA QUE EL APLICATIVO FUNCIONE DE MANERA CORRECTA Y LO HAREMOS
EN EL SIGUIENTE BOTÓN.
PUEDE APARECER CON LA FORMA QUE MUESTRA LA IMAGEN O COMO UN CANDADO.
uContact
netphone
Supervisor
Iniciar

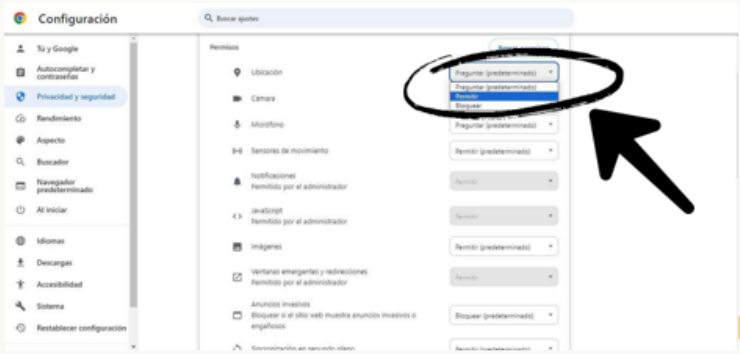
3. PASO

Al darle click al botón señalado se desplegará el siguiente cuadro, al cual le daremos click a la opción "Configuración de sitios"



4. PASO

Vamos a seleccionar "permitir" a todos los permisos que nos aparecen en página y si no aparece "permitir" lo dejaremos como "preguntar"



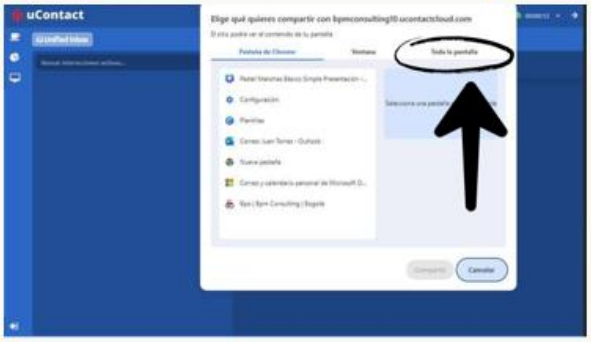
5. PASO

Cuando terminemos de darle permitir a todos los Permisos, cerraremos la ventana y la página de uContact nos pedirá que actualicemos para que queden guardados los cambios, para lo cual volveremos a cargar la página



6. PASO

Al ingreSar aparecerá el Siguiente cuadro, en el cual SeleccionaremoS la opción toda la pantalla




1. PASO
Damos click sobre el cuadro de la pantalla y después seleccionamos compartir.
uContact


¡MUCHAS GRACIAS!
Por tomarse unos minutos para leer este material.

.



INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

ADRES

Periodo: 01 al 31 de Enero de 2025.

Andrés Uzcátegui – Líder de formación.

Daniel Mateo Álzate López – Formador.

DATOS GENERALES

CONTRATO	Adres
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	7 de febrero del 2025
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de enero 2025.
PRESENTADO POR:	*Andrés Uscátegui*
ENTREGADO A:	Luz Marina Alarcón
INFORME NO:	43

Tabla de Contenido

1. Resumen ____ ***4***

2. Planes de acción y mejoramientos ejecutados ____ ***4***

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados ____ ***4***

4. Gráficas de indicadores ____ ***5***

5. Evaluación mensual de conocimientos: ____ ***6***

A. resolución 4622 del 2016 ____ ***9***

B. decreto 780 del 2015 ____ ***9***

C. decreto 2106 del 2019 ____ ***9***

6. Plan de capacitación siguiente mes: febrero 2025. ____ ***10***

7. Conclusiones: ____ ***10***

1. Resumen

TOTAL, AGENTES	12
TOTAL, RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
TOTAL, HORAS DE FORMACIÓN	04:00:00

2. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de enero del 2025.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Enero	Blandas	Salud mental (ejercicios mentales)	1:30:00	12/1/2025
Enero	Técnica	Conceptos básicos de IA	1:30:00	18/1/2025

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Enero	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	10/2/2025

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de enero de 2025, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Conceptos básicos de IA

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
16	13	2	94%	87	4,6

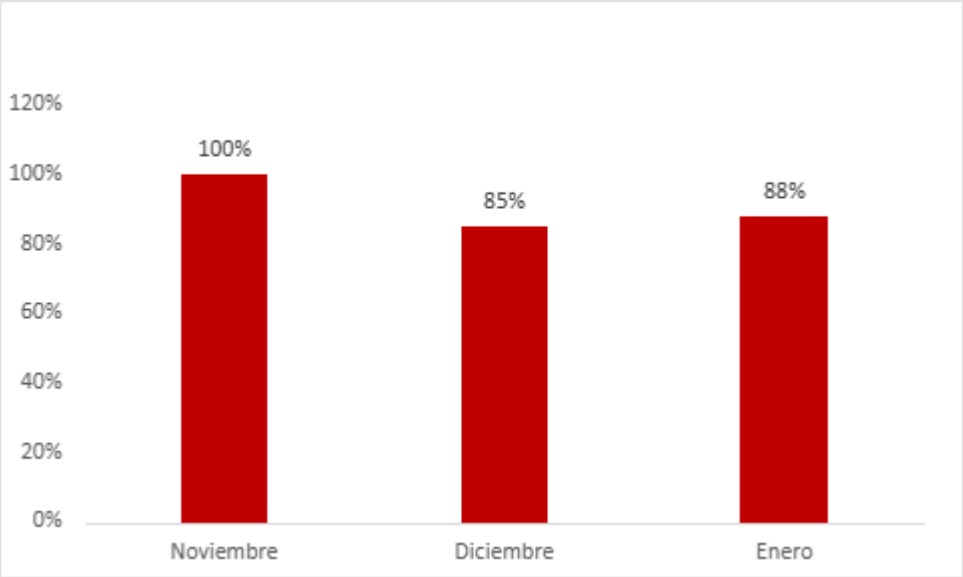
Salud mental (ejercicios mentales)

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
16	11	2	81%	76	4,5

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficas de indicadores

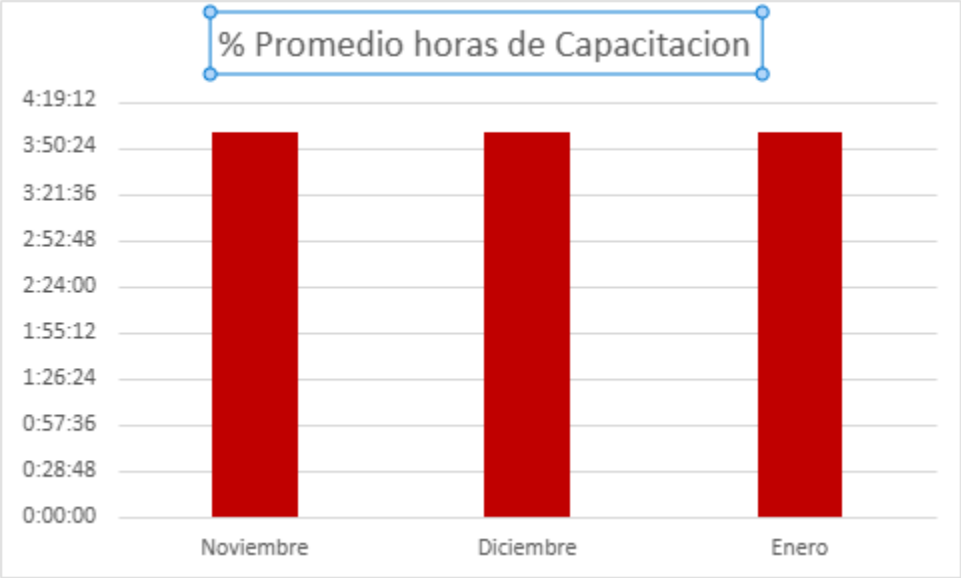
Gráfica No 1. % Cubrimiento Trimestral



Se observa un cumplimiento del 58% de la operación, se resalta la participación de los agentes en la asistencia a las actividades formativas realizadas.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Noviembre	**Diciembre**	**Enero**
4:00:00	4:00:00	4:00:00



5. Evaluación mensual de conocimientos:

Para el mes de enero se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes.}

CÉDULA	NOMBRE	NOTA
1022982439	Arango Guevara Diana Paola	100
52879065	Cardozo Avella Martha Yadira	90
1031138631	Castro Adarme Laura Daniela	100
52759411	Celis Rios Lady Johanna	100
1016068732	Galeano Obando Edna Paola	90
1016094616	Garcia Pajaro Angie Paola	90
1192731274	Gomez Rodriguez Erika Lorena	90
1023162023	Gonzalez Garcia Luisa Maria	90
1003457507	Hernandez Martinez Eduviges Maria	100
1007395102	Nieto Mendivelso Tatiana Alejandra	90
52491850	Ocampo Garavito Diana Marcela	100
91136888	Pinzon Zuñiga Edwin	100
1023005802	Rodriguez Cruz Jhoan Andrey	100
1023891229	Rojas Avila Diana Patricia	Licencia
1030564452	Solano Lemus Andrea Yurani	Licencia
1073714673	Ramirez Rocha Dayana Lorena	90
		95

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimientos para el mes de enero de la campaña ADRES

EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS – ENERO 2025

1. Según la circular 026 del 20/11/2024 para personas naturales que presenten reclamaciones por los conceptos establecidos en el artículo 167 de la ley 100 de 1993, en la cual se determinó que partir del 01/12/2024 los usuarios pueden radicar de manera electrónica las reclamaciones. A que correo deben enviar la reclamación?
   A. correspondencia1@adres.gov.co
   B. radicacionreclamacionesdop@adres.gov.co
   C. notificaciones.judicial es@adres.gov.co
   D. radicacionreclamacionespndop@adres.gov.co

2. Las actuaciones administrativas surtidas en las diferentes etapas establecidas en el artículo 8 de la Resolución 1236 de 2023, serán notificadas a la dirección electrónica y/o física diligenciada en los campos I y II del FURPEN. En caso de que el reclamante pretenda actualizar los datos de notificación, deberá presentar previo a la finalización de la etapa de radicación el formato VALR-FR70. Esto es verdadero o falso?
   A. Falso
   B. Verdadero

3. Cuál es la resolución expedida en el año 2024 por la ADRES para la implementación del giro directo del 80% de los recursos de presupuesto máximo, mediante la cual establece las condiciones técnicas y operativas para la aplicación de este.

A. Resolución 0082395
B. Resolución 0061289
C. Resolución 0089873
D. Resolución 00146756

4. Después del envió del comprobante de pago por la obligación cobro coactivo, cuanto tarda adres en informar el levantamiento de medidas cautelares al ciudadano?
   A. 15 días hábiles
   B. 20 días hábiles
   C. No hay fecha establecida
   D. 1 mes

5. Cual es la ruta a través de la página parta realizar seguimiento de las reclamaciones de persona jurídica?
   A. www.adres.gov.co – la lupa al giro – reclamaciones -persona jurídica - Reporte de Estado de Reclamaciones
   B. www.adres.gov.co – ips y proveedores – procesos – reclamaciones de persona jurídica – caja de herramienta
   C. www.adres.gov.co – la lupa al giro – identifica tu giro

6. cuál es la manera de registrar en el CRM las llamadas que ingresan por envió de comprobantes de pago por cobro coactivo

A. oficina jurídica - procesos de repetición - solicitud estado de cuenta o información del proceso
B. oficina jurídica - procesos de repetición – comprobante de pago
C. oficina jurídica - procesos de repetición- acuerdos de pago

7. Cual de los siguientes anunciados es el que se debe registrar en el cierre de caso en el CRM cuando la llamada es efectiva?
   A. se brindo información correspondiente acorde a la solicitud.
   B. se brindo información correspondiente acorde a la solicitud
   C. se brindó información correspondiente acorde a la solicitud.
   D. se brindó información correspondiente acorde a la solicitud

8. En que normatividad se especifica que la adres también podrá repetir contra el propietario del vehículo que haya incumplido la obligación de contar con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, para obtener el pago de las indemnizaciones efectuadas y los servicios de salud brindados a las víctimas del accidente
   A. resolución 4622 del 2016
   B. decreto 780 del 2015
   C. decreto 2106 del 2019

9. cual es la ruta en la pagina de ADRES para descargar el RUT de la entidad
   A. www.adres.gov.co – la entidad – que es la adres
   B. www.adres.gov.co – accesos de interés – recaudo -cuentas de recaudo
   C. www.adres.gov.co – atención a la ciudadanía – portafolio de servicios

10. cuál es la ruta para revisar las notificaciones publicadas por la adres por cobro coactivo
    A. www.adres.gov.co – accesos de interés – deudres sin soat
    B. www.adres.gov.co – normatividad – resoluciones – adres
    C. www.adres.gov.co – accesos de interés – notificaciones administrativas

6. Plan de capacitación siguiente mes: febrero 2025.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Febrero	Blandas	Salud mental 2 (Manejo del estrés)	1:30:00	14/2/2025
Febrero	Técnica	Conceptos básicos de IA 2	1:30:00	18/2/2025
Febrero	Producto	Evaluación Mensual	1:00:00	28/2/2025

7. Conclusiones:

Se aprueban satisfactoriamente los indicadores contractuales respecto al cubrimiento y horas de formación.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

ADRES

Periodo: 02 al 31 de Enero de 2025
ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

DATOS GENERALES

CONTRATO	ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	07/02/2025
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio de la ADRES a través del canal telefónico para atender las consultas que ingresan a la línea de atención 018000423737, durante el periodo del 2 al 31 de Enero de 2025 El informe contempla un consolidado de los servicios prestados por este canal, resultados de los niveles de atención acordados contractualmente, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	02 al 31 de Enero de 2025
PRESENTADO POR:	Paola Solange Amaya Morales Supervisor de Operaciones BPM Consulting
ENTREGADO A:	Martha Ligia Serna Luz Marina Alarcón ADRES
INFORME NO:	2

Tabla de Contenido

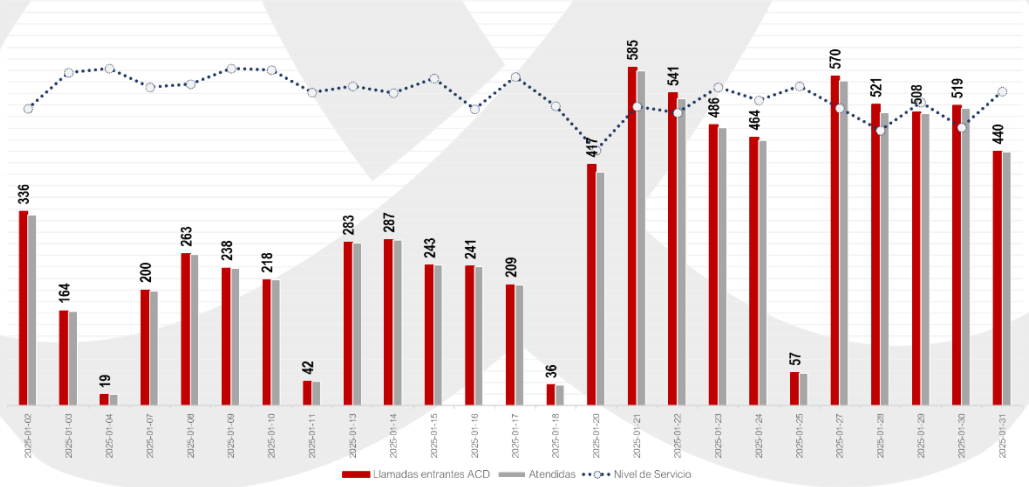
Contenido

1. *Comportamiento de los indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)* 4
1.1 *Comportamiento Mensual* 5
2. *Reporte de tipificación por Canal de Atención* 6
2.1 *Reporte de tipificación por Dirección y/o categorías* 7
2.2 *Reporte de tipificación por Subcategorías* 7
2.3 *Reporte de tipificación por Temas – Atención Telefónica* 8
2.4 *Reporte de tipificación por Temas – Atención Presencial* 8
3. *Evaluación de Satisfacción al Usuario* 9
4. *Indicadores Operativos – Ocupación de los agentes* 10
5. *Conclusiones* 11
6. *PDA Próximo Mes* 11

1. Comportamiento de los indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento diario desde el 02 al 31 de Enero del 2025 de la línea de atención: llamadas entrantes, llamadas atendidas, abandonadas, nivel de servicio, nivel de atención y TMO:

Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
2025-01-02	336	330	296	6	88,10%	98,21%	1,79%	**301**	5,02
2025-01-03	164	163	162	1	98,78%	99,39%	0,61%	**343**	5,72
2025-01-04	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	**231**	3,85
2025-01-07	200	198	189	2	94,50%	99,00%	1,00%	**300**	5,00
2025-01-08	263	261	251	2	95,44%	99,24%	0,76%	**332**	5,54
2025-01-09	238	238	238	0	100,00%	100,00%	0,00%	**323**	5,38
2025-01-10	218	218	217	0	99,54%	100,00%	0,00%	**343**	5,72
2025-01-11	42	42	39	0	92,86%	100,00%	0,00%	**327**	5,45
2025-01-13	283	281	268	2	94,70%	99,29%	0,71%	**325**	5,42
2025-01-14	287	286	266	1	92,68%	99,65%	0,35%	**335**	5,59
2025-01-15	243	243	236	0	97,12%	100,00%	0,00%	**326**	5,43
2025-01-16	241	240	212	1	87,97%	99,59%	0,41%	**365**	6,08
2025-01-17	209	209	204	0	97,61%	100,00%	0,00%	**333**	5,55
2025-01-18	36	35	32	1	88,89%	97,22%	2,78%	**288**	4,81
2025-01-20	417	404	316	13	75,78%	96,88%	3,12%	**303**	5,06
2025-01-21	585	579	519	6	88,72%	98,97%	1,03%	**295**	4,91
2025-01-22	541	531	470	10	86,88%	98,15%	1,85%	**309**	5,16
2025-01-23	486	481	459	5	94,44%	98,97%	1,03%	**301**	5,01
2025-01-24	464	459	420	5	90,52%	98,92%	1,08%	**317**	5,29
2025-01-25	57	56	54	1	94,74%	98,25%	1,75%	**351**	5,85
2025-01-27	570	562	503	8	88,25%	98,60%	1,40%	**299**	4,98
2025-01-28	521	507	425	14	81,57%	97,31%	2,69%	**307**	5,12
2025-01-29	508	505	457	3	89,96%	99,41%	0,59%	**300**	5,00
2025-01-30	519	514	428	5	82,47%	99,04%	0,96%	**278**	4,63
2025-01-31	440	439	410	1	93,18%	99,77%	0,23%	**282**	4,70
Total	**7887**	**7800**	**7095**	**87**	**89,96%**	**98,90%**	**1,10%**	**310**	**5,16**



- Durante este periodo, el Contact Center recibió un total de 7.787 llamadas, de las cuales se atendieron un total de 7.800, con un nivel de efectividad en la atención del 98,90%. y un Nivel de Servicio del 90,0%

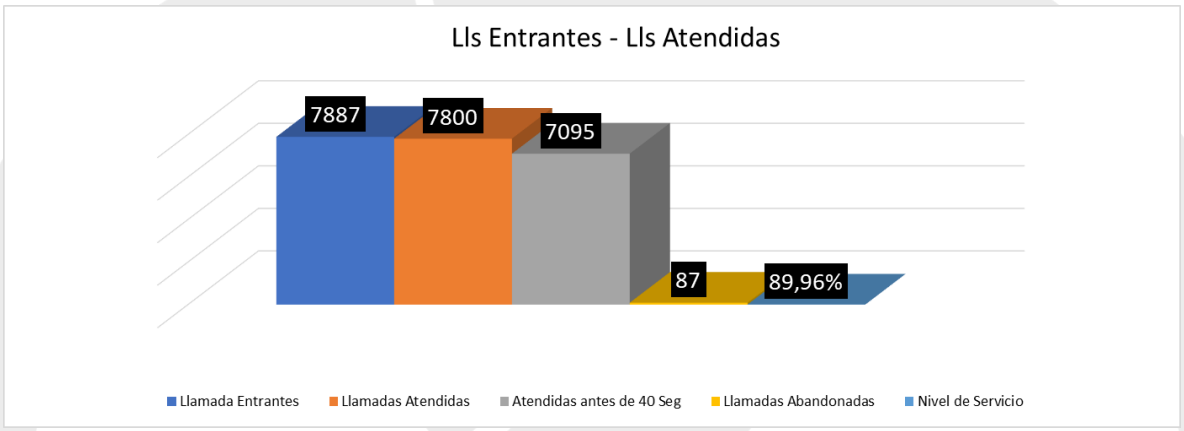
- El resultado del tiempo promedio de conversación (TMO) es 05:16 min, 310 segundos.

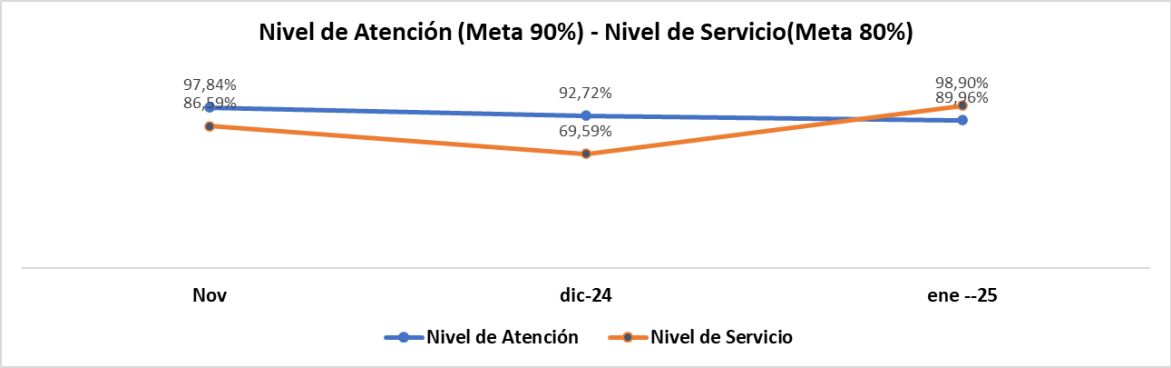
1.1 Comportamiento Mensual

Comportamiento Acumulado ADRES 2024

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento mensual y acumulado de la línea de atención durante el 2024 + 2025: llamadas entrantes, llamadas atendidas, nivel de servicio, nivel de atención y TMO:

Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas antes de 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO(s)	TMO(min)
ene --25	7887	7800	7095	87	89,96%	98,90%	1,10%	310	0:05:16
Total general	111777	108700	97178	3107	86,94%	97,25%	2,78%	330	0:05:32





Acumulado 2024-2025:

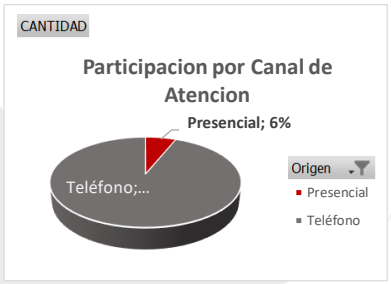
Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas antes de 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO(s)	TMO(min)
dic-23	6301	6209	5816	92	92,30%	98,54%	1,46%	332	0:05:32
ene	7809	7715	7199	94	92,19%	98,80%	1,20%	329	0:05:29
Feb	8549	8406	7789	143	91,11%	98,33%	1,67%	330	0:05:30
Mar	7274	7136	6483	168	89,13%	98,10%	2,31%	327	0:05:27
Abr	8941	8733	7804	208	87,28%	97,67%	2,33%	342	0:05:42
May	8238	8105	7638	133	92,72%	98,39%	1,61%	333	0:05:33
Jun	8957	8408	7043	549	78,63%	93,87%	6,13%	319	0:05:19
Jul	9208	8982	8414	226	91,38%	97,55%	2,45%	338	0:05:38
Ago	8062	7821	7104	241	88,12%	97,01%	2,99%	330	0:05:30
Sep	7694	7593	7164	101	93,11%	98,69%	1,31%	348	0:05:48
Oct	8886	8724	7740	162	87,10%	98,18%	1,82%	347	0:05:47
Nov	9398	9195	8138	203	86,59%	97,84%	2,16%	316	0:05:16
dic-24	10874	10082	7567	792	69,59%	92,72%	7,28%	322	0:05:36
ene --25	7887	7800	7095	87	89,96%	98,90%	1,10%	310	0:05:16
Total general	111777	108700	97178	3107	86,94%	97,25%	2,78%	330	0:05:32

2. Reporte de tipificación por Canal de Atención

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de los diferentes canales de consulta y/o radicación de los casos que ingresan a la entidad de la ADRES.

CANAL DE ATENCION	CANTIDA
Presencial	492
Teléfono	7537
Total general	8029

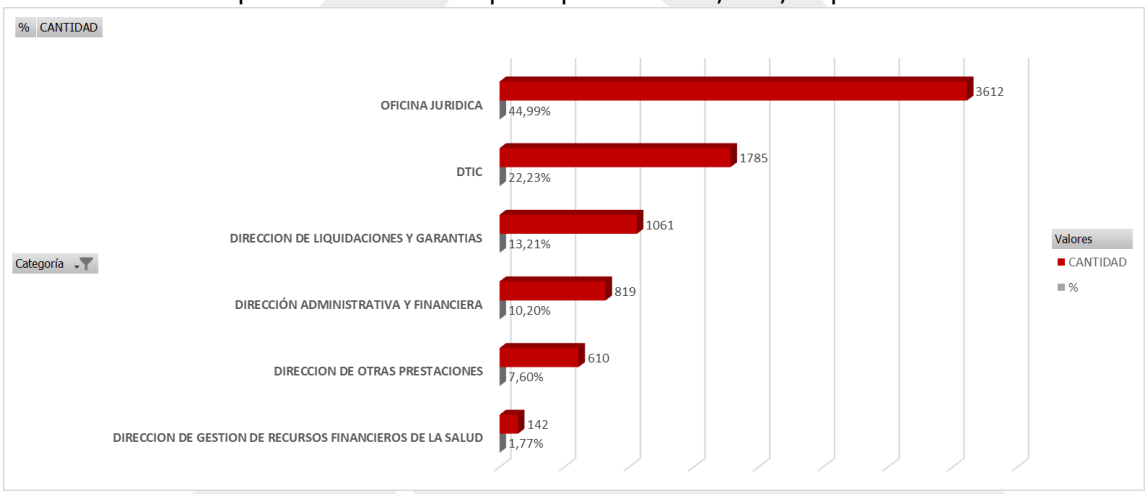
CANAL DE ATENCION	CANTIDA
Presencial	6,13%
Teléfono	93,87%
Total general	100,00%



El canal Telefónico contó con una representación del 93.87% y un total de 7.537 casos; el canal Presencial con 492 casos y una representación del 6,13 %.

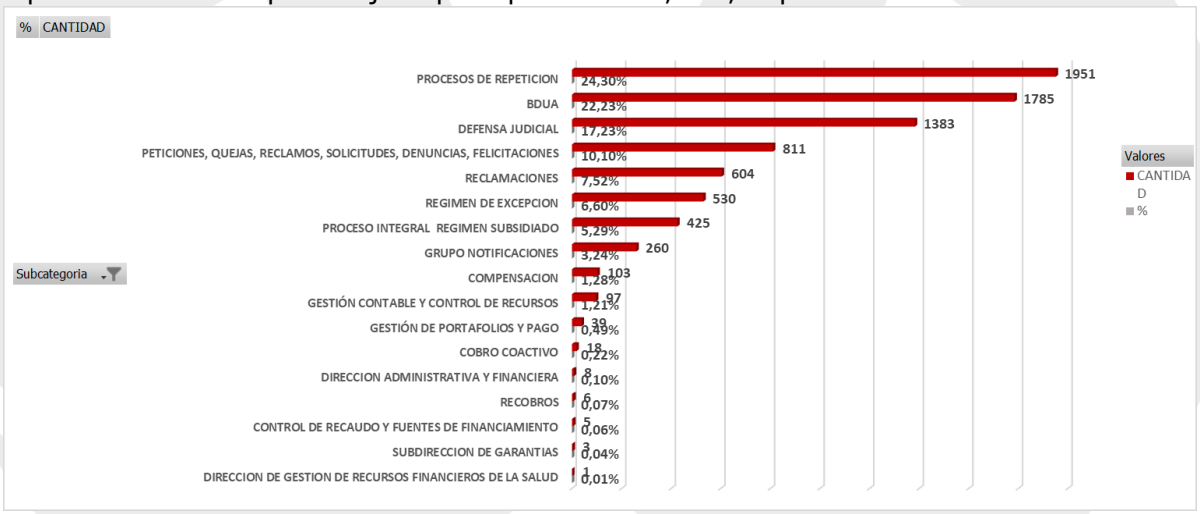
2.1 Reporte de tipificación por Dirección y/o categorías

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación por categorías o direcciones, por las cuales consultan los ciudadanos en las atenciones recibidas en la entidad, siendo la OFICINA JURIDICA la más representativa con una participación del 44,99%, respecto a las demás:



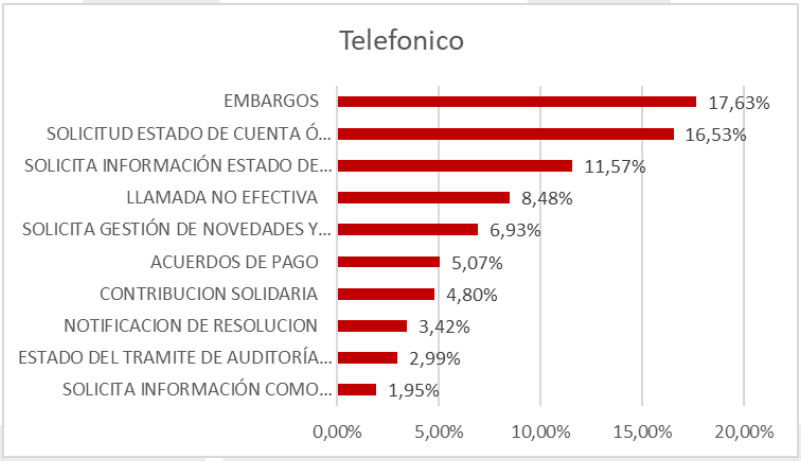
2.2 Reporte de tipificación por Subcategorías

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación por subcategorías, por las cuales consultan los ciudadanos en las atenciones recibidas en la entidad, siendo PROCESOS DE REPETICION la más representativa con un porcentaje de participación del 24,30%, respecto de las demás:



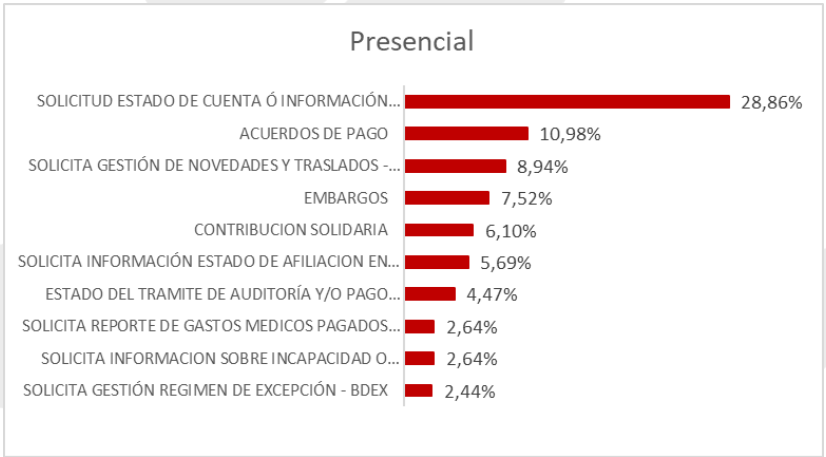
2.3 Reporte de tipificación por Temas – Atención Telefónica

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación de los 10 temas más relevantes por los cuales consultaron los ciudadanos por el canal de atención telefónico, encontrando que el tema "EMBARGOS" es el más consultado con un porcentaje de participación del 17,63% respecto a todas las tipificaciones.



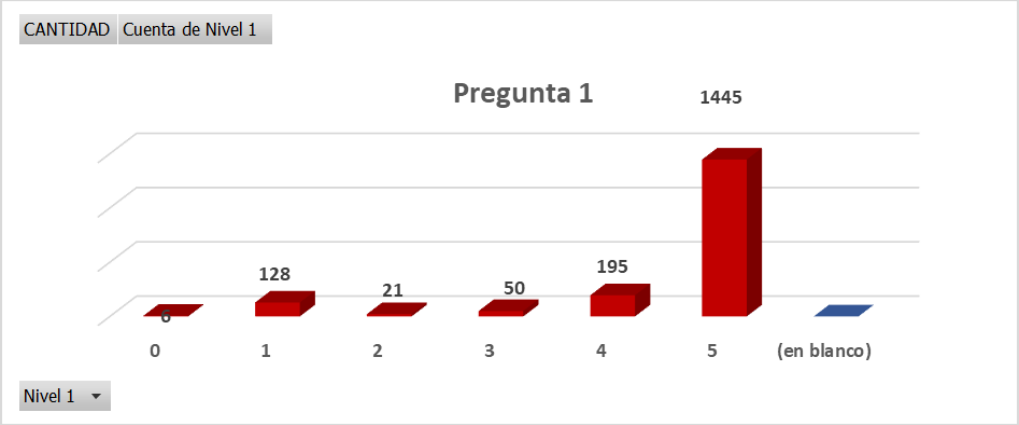
2.4 Reporte de tipificación por Temas – Atención Presencial

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación de los 10 temas más relevantes por los cuales consultaron los ciudadanos por el canal de atención presencial, encontrando que el tema "SOLICITUD ESTADO DE CUENTA O INFORMACION DEL PROCESO" es el más consultado con un porcentaje de participación del 28.86%, respecto a las demás tipificaciones presenciales.



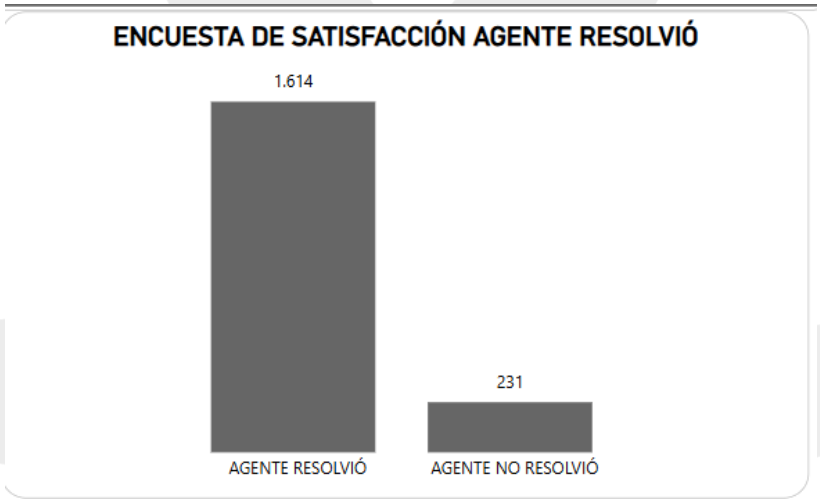
3. Evaluación de Satisfacción al Usuario

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de la calificación de la Encuesta De Satisfacción de la línea de atención, que en una escala de 1 a 5, en donde 1 es deficiente y 5 excelente, el ciudadano califica el grado de satisfacción con el servicio prestado por el Call center, donde el resultado que tenemos es:
La calificación sobre 4 y 5 (niveles altos de satisfacción) fue del 90,54% con un total de 1640 calificaciones positivas.



En la siguiente gráfica se muestra el resultado de la segunda pregunta ¿El agente resolvió su solicitud en esta llamada? Si está de acuerdo marque 1, si está en desacuerdo marque 2. El Resultado fue:

La calificación 1 (De acuerdo) obtuvo un resultado de 87,48%.

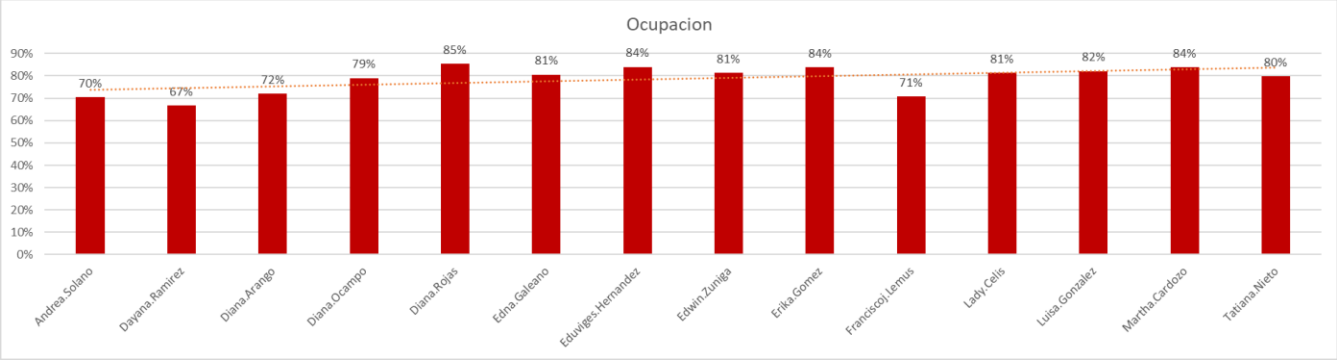


4. Indicadores Operativos – Ocupación de los agentes

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del indicador de ocupación de los agentes, donde el resultado fue de un 80%, donde se evidencian algunas variaciones, con los siguientes agentes:

- Dayana Ramirez, ingresa a mediados del mes.
- Diana Arango: Apoyo con labores de casos y Capacitaciones
- Diana Ocampo: presento novedades de incapacidad
- Francisco Lemus: Back up de la Operación

Agente	Tiempo hablado	Tiempo de Login	Tiempo efectivo	Ocupacion
Andrea.Solano	34:27:03	126:33:45	89:02:34	70%
Dayana.Ramirez	16:45:10	47:52:04	31:58:01	67%
Diana.Arango	39:35:59	119:55:33	86:22:36	72%
Diana.Ocampo	59:31:15	171:42:39	135:43:32	79%
Diana.Rojas	3:29:11	20:18:00	17:21:09	85%
Edna.Galeano	57:25:08	173:29:50	139:47:27	81%
Eduviges.Hernandez	78:08:09	208:22:16	174:58:10	84%
Edwin.Zuniga	56:48:44	148:28:33	120:48:51	81%
Erika.Gomez	43:15:25	137:45:59	115:31:37	84%
Franciscoj.Lemus	8:19:28	27:54:39	19:44:33	71%
Lady.Celis	76:33:16	211:02:23	171:25:54	81%
Luisa.Gonzalez	63:44:44	206:25:41	169:31:38	82%
Martha.Cardozo	76:10:48	204:58:48	171:44:35	84%
Tatiana.Nieto	56:23:00	200:19:03	159:59:46	80%
Total:	**670:37:20**	**2005:09:13**	**1604:00:23**	**80%**



5. Conclusiones

Conforme a los resultados obtenidos durante este periodo podemos concluir:

- El periodo objeto de análisis el Nivel de Servicio para la línea Inbound cierra ponderado mes 90% y el Nivel de Atención en 99%. Se evidencia una mejora en los resultados, Inicialmente porque se recibe el trafico acostumbrado, y por otro lado, se realizaron ajuste de mallas, tiempos de auxiliares, horas de logueo y demás que permitirá aprovechar el 100% de los agentes conectados.

- El TMO para este periodo es de (05:16), 310 Segundos, este no tiene ninguna afectación y o cambio frente al mes anterior, por el contrario, se Mantiene dentro del rango esperado

- Ocupación de Agentes 80% acumulado mes, Logrando llegar a lo esperado.

- BPM Consulting, en el marco de la ejecución de la Orden de compra con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, busca potencializar los procesos internos, brindándoles servicios tercerizados asequibles, funcionales, innovadores y tecnológicos enfocados en satisfacer las necesidades tanto de la Adres como la del Ciudadano Final.

6. PDA

- ✓ Ingreso de nuevo personal para asegurar siempre la planta y que de forma preventiva los tengamos listos para la línea
- ✓ Monitoreos de seguimiento, personal con tiempos altos en las llamadas
- ✓ Asignación (Horarios) de apoyo en Piso, entre el líder de calidad y el supervisor, para revisión y cuidado de la línea, cuadro de mando revisión de tiempos y alertas por el chat.
- ✓ Análisis de las llamadas largas, extracción de escenarios para creación de protocolos
- ✓ Programación de Reunión para aprobación de la matriz de calidad Telefónico y Presencial
- ✓ Talles de escucha Individual – casos de Tmo alto y otros hallazgos.
- ✓ programación de Calibraciones Internas y externas
- ✓ Alertas y piezas Visuales, de acuerdo con los Hallazgos en los monitoreos
- ✓ Cuadro de reconocimiento semanal
- ✓ Revisión de tipificaciones 1 vez al Dia y corrección de Datos
- ✓ Creación de reportes por agente Score card