1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL ☐ INFORME FINAL [x]

Cuota Número 3

2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato u Orden de compra y/o servicio o Aceptación de oferta No. 4131.010.26.1.2304

Nombre del contratista: FINANCREDITOS SAS

Documento de identificación del Contratista: 800.133.032 - 9

Nombre (s) del supervisor (es): Claudia Lorena Muñoz Orozco

Organismo: Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	No. Teléfono: 8961371

Objeto del contrato u Orden de compra y/o servicio o Aceptación de oferta No: 4131.010.26.1.2304
Prestación de servicios de apoyo a la gestión al Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Hacienda en las actividades de recaudo mediante la utilización de herramientas tecnológicas, con la cual se busca fortalecer y gestionar estrategias en cobranza virtual para lograr de manera sostenible los resultados de recuperación y cobranza de los impuestos, aplicando estrategias tecnológicas virtuales.

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha Terminación
20/OCT/2020	31/DIC/2020

Modificación al contrato: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Cesión: N/A

Terminación anticipada: N/A

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Valor inicial del contrato: SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRECIENTOS CINCUENTA Y OCHO ($754.766.358)

Adición*:* N/A

Prórroga: N/A

Resumen contable y financiero:

Valor Total del Contrato	Valor Cuota a Cancelar	Valor Acumulado Cancelado	Saldo por Cancelar
$754.766.358	$251.588.786	$503.177.572	$0

INFORMACIÓN DEL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL

PERSONA JURÍDICA:
FECHA DE CERTIFICACIÓN: _07/12/2020_____
La certificación será expedida por el Revisor Fiscal o por Representante Legal de acuerdo a los requerimientos de Ley.

PERSONA NATURAL: N/A
Datos Certificación o Planilla de Pago de persona Natural
No. Planilla: N/A
No. PIN, Autorización, Referencia, Pago:
Operador: N/A
Fecha de Pago: N/A
Periodo de Pago de la Seguridad Social: N/A

Observaciones al informe contable y financiero:
Planilla simple No 9412615606

5. INFORME TÉCNICO

RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Se recibe a entera satisfacción del DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI, los bienes y/o servicios con base en las condiciones establecidas en el Contrato u Orden de compra y/o servicio o Aceptación de oferta No.4131.010.26.1.2304 y que a continuación se describen:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS
1	Informe Gerencial Contexto actual de la cartera asignada Impuesto predial, Industria y comercio e infracciones de la Policía Nacional.
2	Elaboración de Cronograma de actividades
3	Análisis de la cartera y segmentación de saldos
4	Ejecutar gestión call center y realizar llamadas ilimitadas a todos los operadores en cumplimiento de la gestión logística requerida. Continuando con la gestión 01 de noviembre 2020.
5	Extracción de información significativa de grandes bases de datos para el cruce de información- datamining y Gestión de localización con la herramienta cazador.
7	Suministrar herramientas de gestión, tecnológicas, herramientas de comunicación para cumplimiento de las actividades de gestión Call center
8	Enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR- Datacenter Evo contact Center.
9	Creación y diseño de la ventanilla virtual.

OBSERVACIONES AL INFORME TÉCNICO:

ítem 1: Informe Gerencial. Adjunto Informe de Gestión Contrato Hacienda Cali 2020 Diciembre pdf

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Informe de Gestión

Diciembre 2020

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

www.financreditos.com

FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

1. Cifras de Cartera de la Gestión Telefónica

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Puro Corazón por Cali

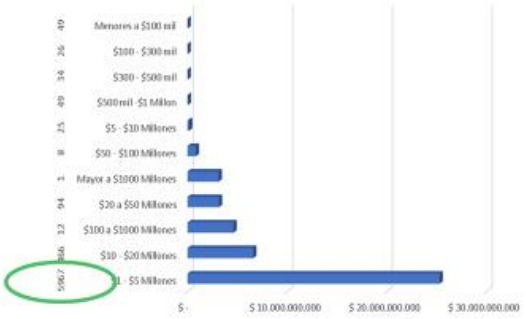
www.financreditos.com

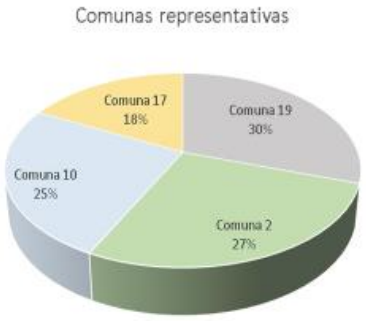
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Segmentación de la Cartera Impuesto Predial

Continuamos con la misma asignación de 7068 predios por valor de $ 43.881.680.887.
Segmentación de la cartera por las comunas más representativas de la base en cuanto a saldo en mora. Al revisar por comunas vemos que el 76% de lo asignado corresponde a estratos 3 y 4.
Segmentación por volumetría en el rango mayor de $1-5mm representando el 57,65% de la asignación.





www.financreditos.com

FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

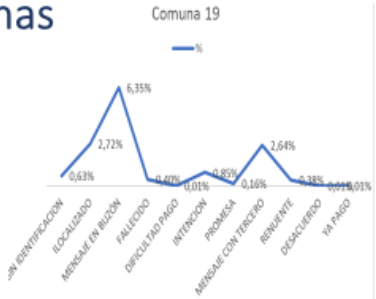
Gestión telefónica Por Comunas

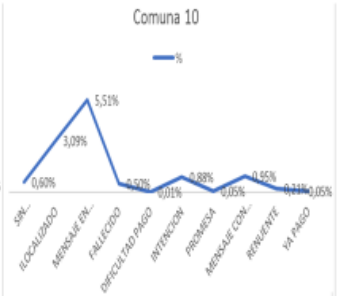
Evidentemente, la concentración de contribuyentes con predios en mora que sobresale en la **comuna 19** que corresponde a barrios como san Fernando, el cedro, el Lido, Tequendama, con estratificación 4, se identifica que el indicador de contacto telefónico es de 4,05% de la base por $ 1.775.539.762. y 1,01% con promesa de pago

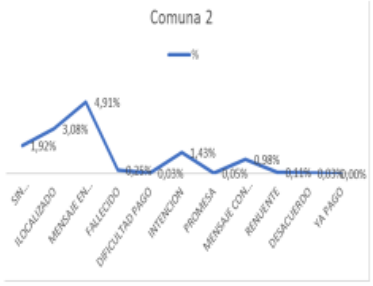
Seguido de la Comuna 2, barrios como san Vicente, centenario, la flora, granada, santa Monica, Normandía. Estrato 4. se identifica que el indicador de contacto telefónico es de 2,63% de la base por $ 1.154.910.183. y 1,48% con promesa de pago

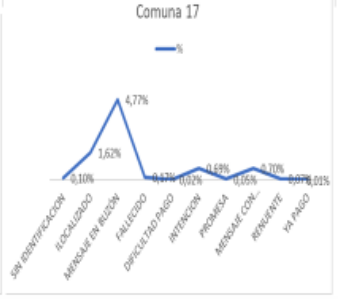
En la comuna 10, corresponde a barrios como el dorado, el Guabal, santa elena, colon, Colseguros. Estrato3. se identifica que el indicador de contacto telefónico es de 2,16% de la base por $ 947.907.194. y 1% con promesa de pago

En la comuna 17. Estrato3. se identifica que el indicador de contacto telefónico es de 1,54% de la base por $674.414.807. y 1% con promesa de pago









www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Gestión telefónica Impuesto Predial

Se realiza cobertura total de la base en gestión telefónica. Arrojando un mejor indicador de contacto vs al mes de noviembre, se mejora la contactabilidad en un 1,39%.

NO CONTACTO: 72,75% (5133 x $32.424 Mil Millones): Teléfonos dañados, sin contestar, errados o clientes sin datos telefónicos de contacto.

CONTACTO SIN DEFINIR PAGO: 0,22 % (24 x $94 Millones): Contactos que no definen fecha de pago demuestran interés, pero no tiene el recurso inmediatamente.

CONTACTO CON COMPROMISO: 7,05% (603 x $3.092 Mil Millones): Contactos que definen compromiso o informan que ya han realizado pagos a la obligación.

CONTACTO CON OBJECIÓN: 10,68% (804 x 5.414 Mil Millones): Clientes que manifiestan inconformidades con el cobro (asociadas a reclamos o casos particulares), y clientes que se rehúsan a atender la llamada o no asumen la deuda

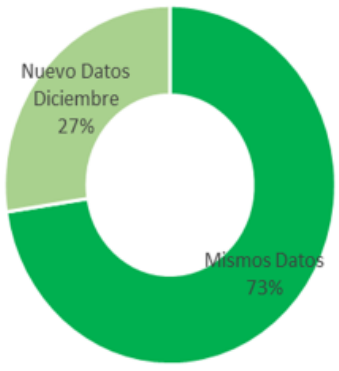
CONTACTO CON INCOBRABILIDAD: 9,30% (255 X $4.081): Clientes que no tienen cedula o nit de identificación.

TIPIFICACION	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SIN IDENTIFICACION	257	257
ILOCALIZADO	1423	1389
MENSAJE EN BUZÓN	3970	3906
FALLECIDO	191	245
DIFICULTAD PAGO	16	24
INTENCION	496	533
PROMESA	46	53
ABONANDO	6	
MENSAJE CON TERCERO	570	544
RENUENTE	93	95
DESACUERDO		5
YA PAGO		17

Gestion	Contribuyentes	Predios	$	%
SIN IDENTIFICACION	255	257	$ 4.081.459.098	9,30%
ILOCALIZADO	1327	1389	$ 8.915.233.592	20,32%
MENSAJE EN BUZÓN	3715	3906	$ 22.283.425.884	50,78%
FALLECIDO	234	245	$ 1.174.975.331	2,68%
DIFICULTAD PAGO	24	24	$ 94.897.409	0,22%
INTENCION	504	533	$ 2.843.098.829	6,48%
PROMESA	53	53	$ 201.841.796	0,46%
MENSAJE CON TERCERO	507	544	$ 3.688.349.063	8,41%
RENUENTE	90	95	$ 529.701.221	1,21%
DESACUERDO	5	5	$ 21.128.495	0,05%
YA PAGO	17	17	$ 47.570.169	0,11%
Total general	6731	7068	$ 43.881.680.887	100,00%

www.financreditos.com

Investigación De Datos Impuesto Predial



Al realizar cruce de datos con nuestras bases internas tenemos un resultado del 27% en cuanto a datos adicionales del deudor. Proyectamos cerrar con una localización en nuevos datos al 35 %. Donde la efectividad del contacto se cierre en un 25%.

Base de Nuevos Datos

Gestion	Contribuyentes	Predios	$	%
Contacto	663	718	$ 3.914.199.743	33%
Sin Contacto	994	1125	$ 8.036.902.425	67,25%

Sobre los datos resultantes se implementa la gestión telefónica y el envío complementario de mensajes masivos de IVR (Voz) y SMS (Texto).

Resultado de Investigación	Registros	Saldo	%
Mismos Datos	4887	$ 33.348.189.252	76%
Nuevos Datos Noviembre	1426	$ 10.533.491.635	24%
Nuevo Datos Diciembre	1844	11951102168	27%

www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Gestión telefónica ICA

Se realizó cobertura total de la base con gestión telefónica call center al 100% con el siguiente resultado:

NO CONTACTO: 86,16% (4095 x $208.991 Mil Millones): Teléfonos dañados, sin contestar, errados o clientes sin datos telefónicos de contacto.

CONTACTO SIN DEFINIR PAGO: 2,71 % (37 x $6.575 Millones): Contactos que no definen fecha de pago demuestran interés, pero no tiene el recurso inmediatamente.

CONTACTO CON COMPROMISO: 1,06% (90 x $2.666 Mil Millones): Contactos que definen compromiso o informan que ya han realizado pagos a la obligación.

CONTACTO CON OBJECIÓN: 10% (1203 x $24.333 Mil Millones): Clientes que manifiestan inconformidades con el cobro (asociadas a reclamos o casos particulares), y clientes que se rehúsan a atender la llamada o no asumen la deuda

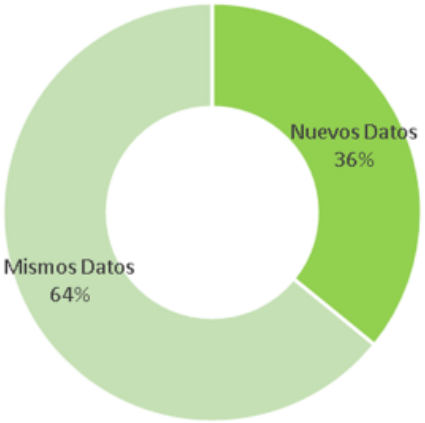
TIPIFICACION	Nov	Dic
DIFICULTAD PAGO	3	3
FALLECIDO	7	7
ILOCALIZADO	160	224
INTENCION	24	34
MENSAJE BUZON	1258	1251
MENSAJE CON TERCERO	1200	1177
NO CONTESTA	2652	2613
PROMESA	83	73
RENUENTE	23	26
YA PAGO	15	17
TOTALIDAD	5425	5425

www.financreditos.com

Investigación De Datos ICA

Al realizar cruce de datos con nuestras bases internas tenemos un resultado del 30% en cuanto a datos adicionales del deudor. Un 64% conserva los mismos datos suministrados en las bases.

Sobre los datos resultantes se implementa la gestión telefónica y el envío complementario de mensajes masivos de IVR (Voz) y SMS (Texto).



RESULTADOS DE INVESTIGACION	REGISTROS	SALDOS	%
Mismos Datos	3475	$ 153.435.692.058	63%
Nuevos Datos Octubre	994	$ 16.024.295.080	16%
Nuevos Datos Noviembre	953	$ 73.105.509.497	30,00%
Nuevos Datos Diciembre	168	$ 73.676.967.456	30,37%

www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Gestión infracciones Policía Nacional

Base asignada 4 de diciembre con 439 Infracciones al Código de la Policía Nacional por $29 millones.

Se realizó cobertura total de la base con gestión telefónica call center al 100% con el siguiente resultado:

- **NO CONTACTO:** 83,92% (103 x $24 Millones): Teléfonos dañados, sin contestar, errados o clientes sin datos telefónicos de contacto.
- **CONTACTO SIN DEFINIR PAGO:** 5,28 % (8 x 1 Millon): Contactos que no definen fecha de pago demuestran interés, pero no tiene el recurso inmediatamente.
- **CONTACTO CON OBJECIÓN:** 16,08% (19 x $4 Millones): Clientes que manifiestan inconformidades con el cobro (asociadas a reclamos o casos particulares), y clientes que se rehúsan a atender la llamada o no asumen la deuda.

Se esta trabajando en la localización , ya que el indicador es muy alto.

TIPIFICACIÓN	Cantidad	$	%
COLGO	1	$ 208.331	0,16%
CONTACTO DEUDOR	9	$ 3.079.891	2,43%
FALLECIDO	2	$ 454.911	0,36%
ILOCALIZADO	39	$ 10.595.633	8,35%
INTERESADO	4	$ 1.483.319	1,17%
MENSAJE CON TERCERO	40	$ 10.139.645	7,99%
MENSAJE EN BUZÓN	94	$ 26.587.100	20,94%
NO CONTESTAN	249	$ 74.193.683	58,44%
RENUENTE	1	$ 220.832	0,17%
Total general	**439**	**$ 126.963.345**	**100,00%**

www.financreditos.com

Investigación De Datos Infracciones Policía Nacional

Al realizar cruce de datos con nuestras bases internas tenemos un resultado del 7% en cuanto a datos adicionales del deudor. Un 93% conserva los mismos datos suministrados en las bases.

Se identifica que uno de los motivos de la mora es porque no tenían conocimiento de la deuda , de seguido por la observación de que no registra en la pagina de consulta el comparendo



MOTIVOS DE NO PAGO	Cantidad	$	%
NO REGISTRA EN PAGINA CONSULTA	9	$ 2.820.794	36,04%
SIN CONOCIMIENTO	2	$ 1.091.659	13,95%
DESCONOCE MOTIVO	4	$ 870.827	11,13%
INCAPACITADO	1	$ 833.325	10,65%
PRIVADO DE LA LIBERTAD	2	$ 454.912	5,81%
INSOLVENTE	1	$ 234.080	2,99%
REHABILITACION	1	$ 220.832	2,82%
INFRACCION POR PORTAR CELULAR I	1	$ 220.832	2,82%
HABITANTE DE CALLE	1	$ 220.832	2,82%
RECLAMACION	1	$ 220.832	2,82%
YA CANCELO	1	$ 220.831	2,82%
CLIENTE AL DIA	1	$ 208.328	2,66%
INFRINGIR CUARENTENA	2	$ 208.328	2,66%
Total general	**27**	**$ 7.826.412**	**100,00%**

RESULTADO DE LOCALIZACIÓN	CANTIDAD	$	%
NUEVOS DATOS	29	$ 9.037.370	7%
MISMOS DATOS	410	$ 117.925.975	93%

www.financreditos.com

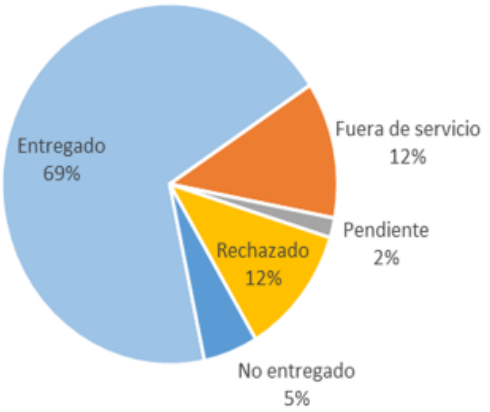
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Apoyo Telemático
Resultado herramienta telemática

Reforzar la gestión Call con apoyo telemático. Obteniendo como resultado del mes de Diciembre de un 69% de receptividad comparado a noviembre que fue de 66,55% mensajes entregados por lo que podemos deducir que el numero de contacto y nuevos datos han sido más efectivo. Adicionalmente, con **un ticket promedio** de cobertura diaria de 3 mensajes. A continuación el detalle del resultado:

- Mensaje rechazado 11,65 % x 4304 SMS
- Entregado al auricular 69,10 % x25535 SMS
- Fuera de servicio 12,26 % x 4530 SMS
- Pendiente 1,78 % x 657 SMS
- Rechazado 11,65 % x 4304 SMS
- No entregado 5,22 % x 1928 SMS

Resultado SMS



www.financreditos.com

Apoyo Telemático
Resultado herramienta telemática

Reforzar la gestión Call con apoyo telemático. IVR , que es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menu de voz configurables, en tiempo real. El resultado fue:

Se proyecta retomar la base para un mayor alcance de sms.

IVR



www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Creación de la ventanilla virtual y Manual de Funcionamiento

La ventanilla se esta implementando hasta el momento se obtienen 5 registros. Es decir, que solo 5 contribuyentes se han contactado a través de este medio después de que se le envia el mensaje de texto.

Contribuyente, el distrito de Cali lo invita a normalizar su cartera en cobro coactivo, consulta en https://bit.ly/Lp-HdaCl o llámanos 3057342038

URL Prueba: https://bit.ly/Lp-HdaCl



www.financreditos.com

Cronograma de Diciembre

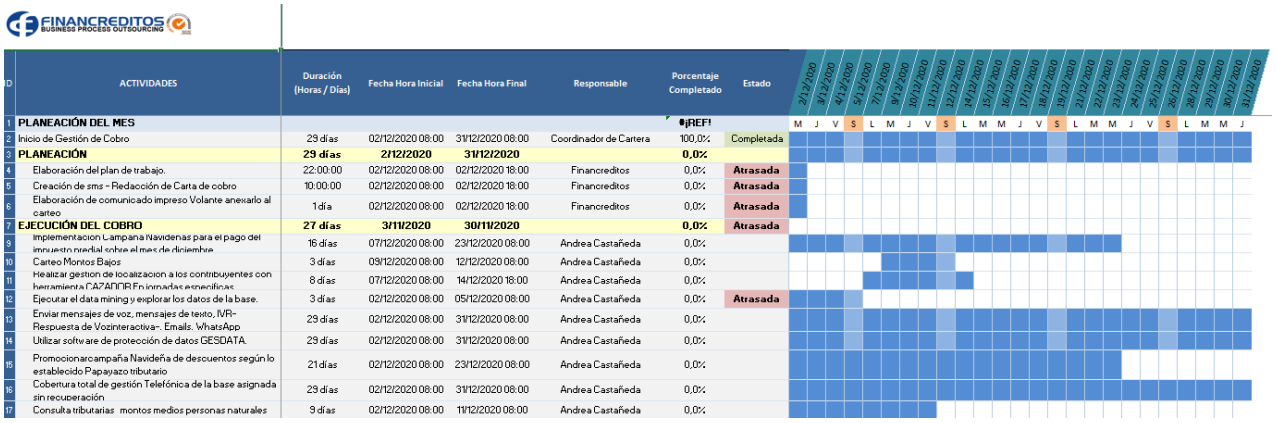
ID	ACTIVIDADES	Duración (Horas / Días)	Fecha Hora Inicial	Fecha Hora Final	Responsable	Porcentaje Completado	Estado
1	PLANEACIÓN DEL MES					#¡REF!	
2	Inicio de Gestión de Cobro	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Coordinador de Cartera	100,0%	Completada
3	PLANEACIÓN	29 días	2/12/2020	31/12/2020		0,0%	
4	Elaboración del plan de trabajo.	22:00:00	02/12/2020 08:00	02/12/2020 18:00	Financreditos	0,0%	Atrasada
5	Creación de sms - Redacción de Carta de cobro	10:00:00	02/12/2020 08:00	02/12/2020 18:00	Financreditos	0,0%	Atrasada
6	Elaboración de comunicado impreso Volante anexado al carteo	1 día	02/12/2020 08:00	02/12/2020 18:00	Financreditos	0,0%	Atrasada
7	EJECUCIÓN DEL COBRO	27 días	3/11/2020	30/11/2020		0,0%	Atrasada
8	Implementacion Campana Navidenas para el pago del impuesto predial sobre el mes de diciembre	16 días	07/12/2020 08:00	23/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
9	Carteo Montos Bajos	3 días	09/12/2020 08:00	12/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
10	Hesktar gestion de localizacion a los contribuyentes con herramienta CAZADOR En jornadas especificas	8 días	07/12/2020 08:00	16/12/2020 18:00	Andrea Castañeda	0,0%	
11	Ejecutar el data mining y explorar los datos de la base.	3 días	02/12/2020 08:00	05/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	Atrasada
12	Enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR-Respuesta de Voz interactiva-. Email. WhatsApp	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
13	Utilizar software de protección de datos GESDATA.	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
14	Promocionar campaña Navideña de descuentos según lo establecido Papayazo tributario	21 días	02/12/2020 08:00	23/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
15	Cobertura total de gestión Telefónica de la base asignada sin recuperación	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
16	Consulta tributarias montos medios personas naturales	9 días	02/12/2020 08:00	11/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	

www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



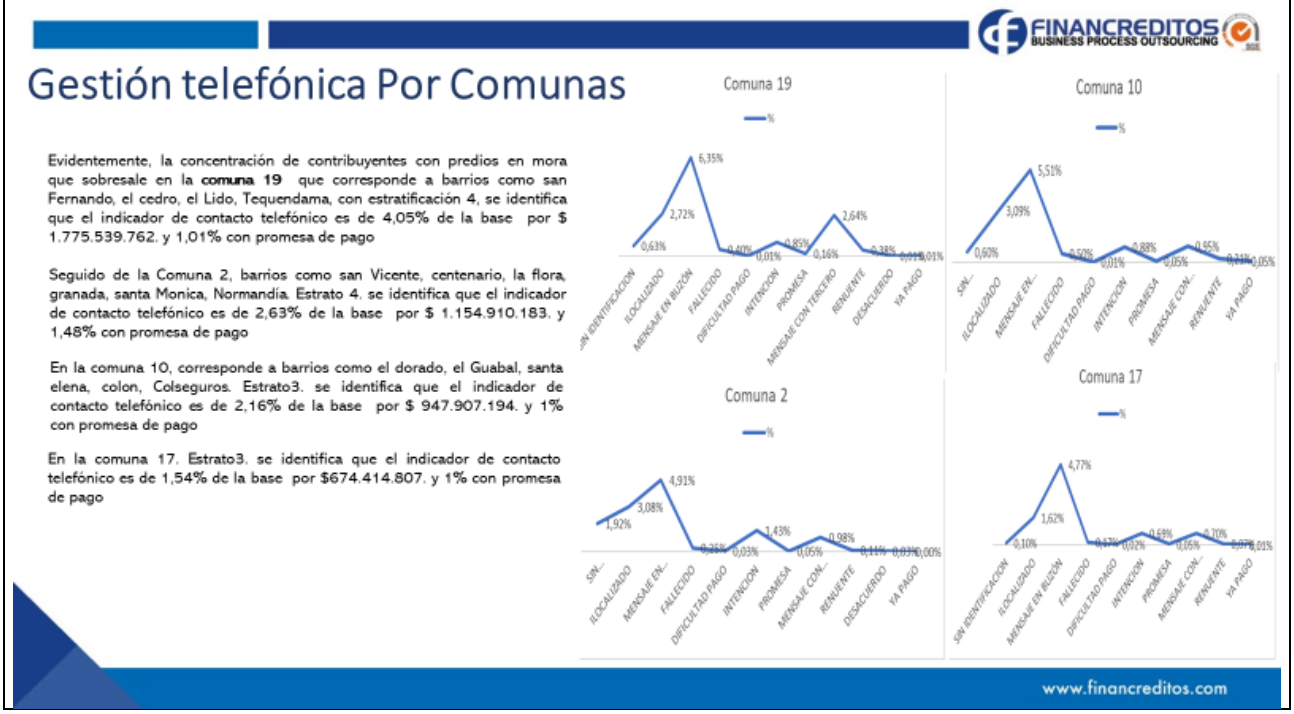
Item 2- Elaboración de Cronograma de actividades
Adjunto archivo Excel.



ID	ACTIVIDADES	Duración (Horas / Días)	Fecha Hora Inicial	Fecha Hora Final	Responsable	Porcentaje Completado	Estado
1	**PLANEACIÓN DEL MES**					#¡REF!	
2	Inicio de Gestión de Cobro	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Coordinador de Cartera	100,0%	Completada
3	**PLANEACIÓN**	**29 días**	**2/12/2020**	**31/12/2020**		**0,0%**	
4	Elaboración del plan de trabajo.	22:00:00	02/12/2020 08:00	02/12/2020 18:00	Financreditos	0,0%	**Atrasada**
5	Creación de sms - Redacción de Carta de cobro	10:00:00	02/12/2020 08:00	02/12/2020 18:00	Financreditos	0,0%	**Atrasada**
6	Elaboración de comunicado impreso Volante anexarlo al carteo	1 día	02/12/2020 08:00	02/12/2020 18:00	Financreditos	0,0%	**Atrasada**
7	**EJECUCIÓN DEL COBRO**	**27 días**	**3/11/2020**	**30/11/2020**		**0,0%**	**Atrasada**
9	Implementacion Campana Navidenas para el pago del impuesto predial sobre el mes de diciembre	16 días	07/12/2020 08:00	23/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
10	Carteo Montos Bajos	3 días	09/12/2020 08:00	12/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
11	Realizar gestion de localizacion a los contribuyentes con herramienta CAZADOR En jornadas especificas	8 días	07/12/2020 08:00	14/12/2020 18:00	Andrea Castañeda	0,0%	
12	Ejecutar el data mining y explorar los datos de la base.	3 días	02/12/2020 08:00	05/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	**Atrasada**
13	Enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR-Respuesta de Vozinteractiva-. Emails. WhatsApp	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
14	Utilizar software de protección de datos GESDATA.	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
15	Promocionarcampaña Navideña de descuentos según lo establecido Papayazo tributario	21 días	02/12/2020 08:00	23/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
16	Cobertura total de gestión Telefónica de la base asignada sin recuperación	29 días	02/12/2020 08:00	31/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	
17	Consulta tributarias montos medios personas naturales	9 días	02/12/2020 08:00	11/12/2020 08:00	Andrea Castañeda	0,0%	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Item 3- Análisis de la cartera y segmentación. Soporte informe Gerencial adjunto power point.



Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Análisis Cuantía Vs. Saldo Impuesto ICA

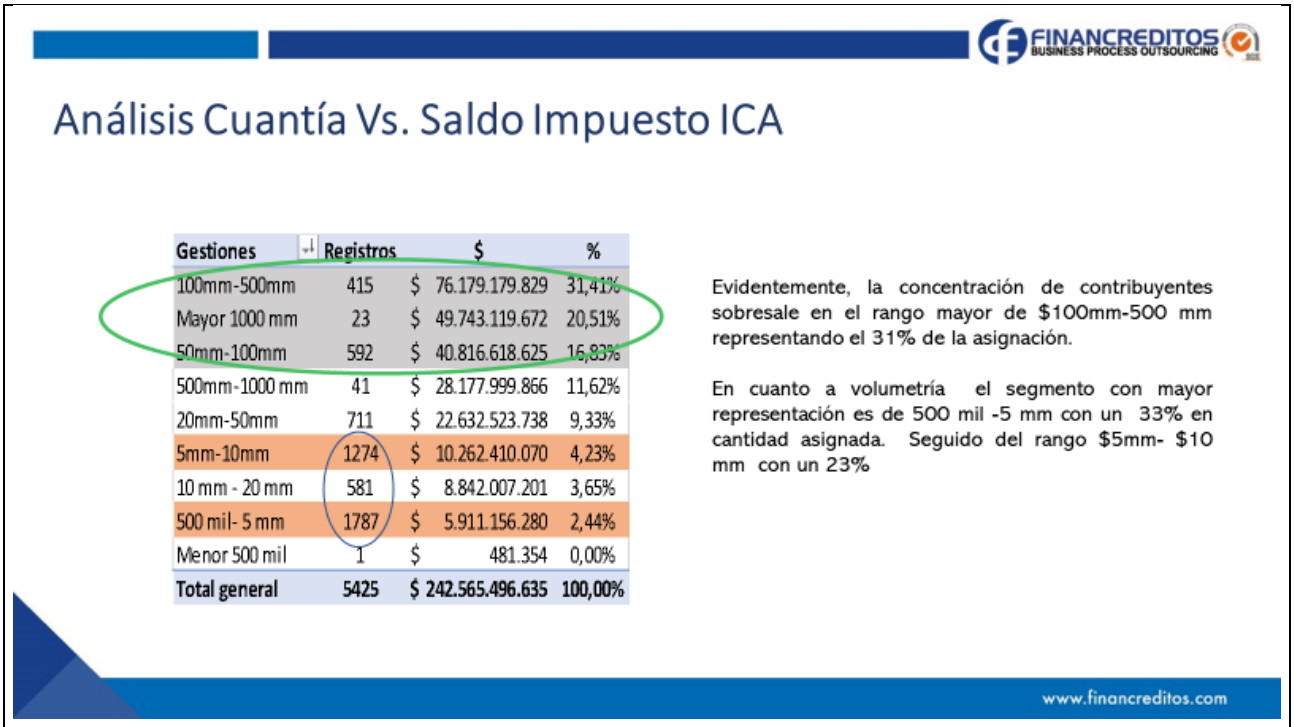
Gestiones	Registros	$	%
100mm-500mm	415	$ 76.179.179.829	31,41%
Mayor 1000 mm	23	$ 49.743.119.672	20,51%
50mm-100mm	592	$ 40.816.618.625	16,83%
500mm-1000 mm	41	$ 28.177.999.866	11,62%
20mm-50mm	711	$ 22.632.523.738	9,33%
5mm-10mm	1274	$ 10.262.410.070	4,23%
10 mm - 20 mm	581	$ 8.842.007.201	3,65%
500 mil- 5 mm	1787	$ 5.911.156.280	2,44%
Menor 500 mil	1	$ 481.354	0,00%
Total general	**5425**	**$ 242.565.496.635**	**100,00%**

Evidentemente, la concentración de contribuyentes sobresale en el rango mayor de $100mm-500 mm representando el 31% de la asignación.

En cuanto a volumetría el segmento con mayor representación es de 500 mil -5 mm con un 33% en cantidad asignada. Seguido del rango $5mm- $10 mm con un 23%

www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Item 4- Ejecutar gestión call center y realizar llamadas ilimitadas a todos los operadores en cumplimiento de la gestión logística requerida. Continuando con la gestión 01 de Diciembre 2020.

Se anexa reporte de gestión Sinfinweb en archivo Excel de las tres bases asignadas. Ica-Ipu-Infracciones Policia Nacional

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Gestión telefónica Impuesto Predial

Se realiza cobertura total de la base en gestión telefónica. Arrojando un mejor indicador de contacto vs al mes de noviembre, se mejora la contactabilidad en un 1,39%.

NO CONTACTO: 72,75% (5133 x $32.424 Mil Millones): Teléfonos dañados, sin contestar, errados o clientes sin datos telefónicos de contacto.

CONTACTO SIN DEFINIR PAGO: 0,22 % (24 x $94 Millones): Contactos que no definen fecha de pago demuestran interés, pero no tiene el recurso inmediatamente.

CONTACTO CON COMPROMISO: 7,05% (603 x $3.092 Mil Millones): Contactos que definen compromiso o informan que ya han realizado pagos a la obligación.

CONTACTO CON OBJECIÓN: 10,68% (804 x 5.414 Mil Millones): Clientes que manifiestan inconformidades con el cobro (asociadas a reclamos o casos particulares), y clientes que se rehúsan a atender la llamada o no asumen la deuda

CONTACTO CON INCOBRABILIDAD: 9,30% (255 X $4.081): Clientes que no tienen cedula o nit de identificación.

TIPIFICACION	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SIN IDENTIFICACION	257	257
ILOCALIZADO	1423	1389
MENSAJE EN BUZÓN	3970	3906
FALLECIDO	191	245
DIFICULTAD PAGO	16	24
INTENCION	496	533
PROMESA	46	53
ABONANDO	6	
MENSAJE CON TERCERO	570	544
RENUENTE	93	95
DESACUERDO		5
YA PAGO		17

Gestion	Contribuyentes	Predios	$	%
SIN IDENTIFICACION	255	257	$ 4.081.459.098	9,30%
ILOCALIZADO	1327	1389	$ 8.915.233.592	20,32%
MENSAJE EN BUZÓN	3715	3906	$ 22.283.425.884	50,78%
FALLECIDO	234	245	$ 1.174.975.331	2,68%
DIFICULTAD PAGO	24	24	$ 94.897.409	0,22%
INTENCION	504	533	$ 2.843.098.829	6,48%
PROMESA	53	53	$ 201.841.796	0,46%
MENSAJE CON TERCERO	507	544	$ 3.688.349.063	8,41%
RENUENTE	90	95	$ 529.701.221	1,21%
DESACUERDO	5	5	$ 21.128.495	0,05%
YA PAGO	17	17	$ 47.570.169	0,11%
Total general	6731	7068	$ 43.881.680.887	100,00%

www.financreditos.com

Gestión telefónica ICA

Se realizó cobertura total de la base con gestión telefónica call center al 100% con el siguiente resultado:

NO CONTACTO: 86,16% (4095 x $208.991 Mil Millones): Teléfonos dañados, sin contestar, errados o clientes sin datos telefónicos de contacto.

CONTACTO SIN DEFINIR PAGO: 2,71 % (37 x $6.575 Millones): Contactos que no definen fecha de pago demuestran interés, pero no tiene el recurso inmediatamente.

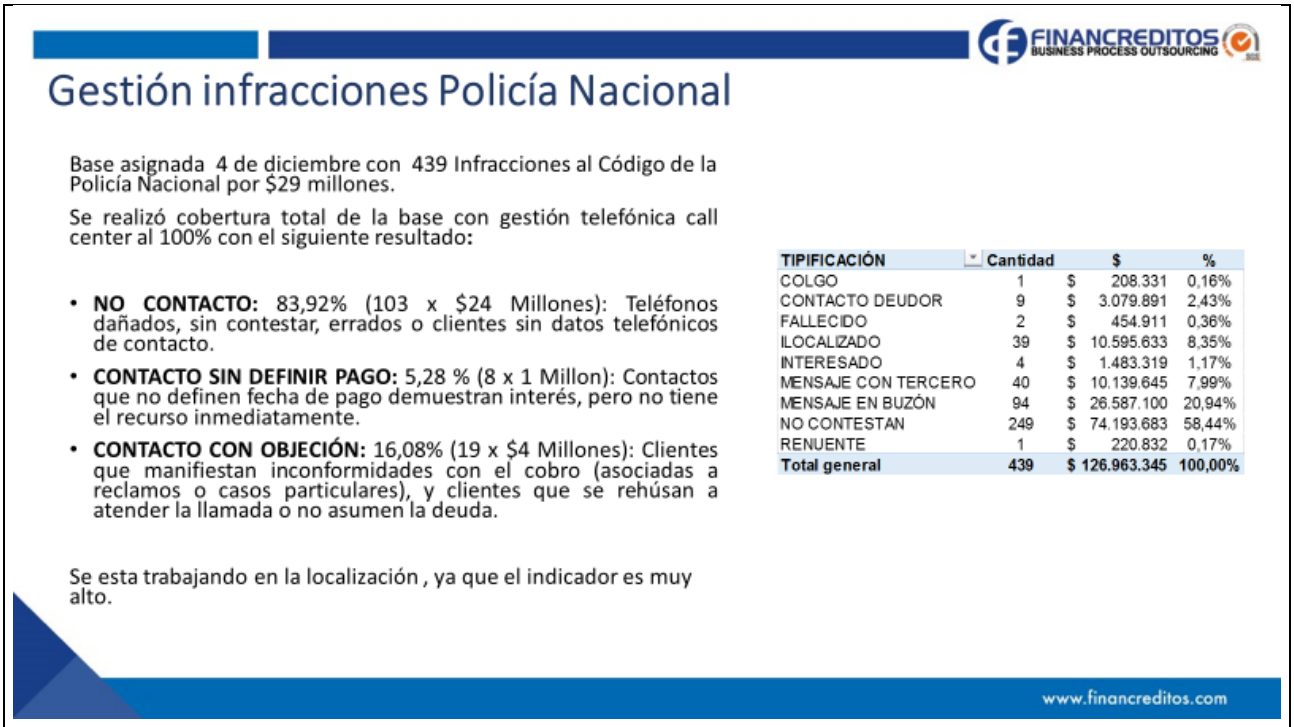
CONTACTO CON COMPROMISO: 1,06% (90 x $2.666 Mil Millones): Contactos que definen compromiso o informan que ya han realizado pagos a la obligación.

CONTACTO CON OBJECIÓN: 10% (1203 x $24.333 Mil Millones): Clientes que manifiestan inconformidades con el cobro (asociadas a reclamos o casos particulares), y clientes que se rehúsan a atender la llamada o no asumen la deuda

TIPIFICACION	Nov	Dic
DIFICULTAD PAGO	3	3
FALLECIDO	7	7
ILOCALIZADO	160	224
INTENCION	24	34
MENSAJE BUZON	1258	1251
MENSAJE CON TERCERO	1200	1177
NO CONTESTA	2652	2613
PROMESA	83	73
RENUENTE	23	26
YA PAGO	15	17
TOTALIDAD	5425	5425

www.financreditos.com

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Item5- Extracción de información significativa de grandes bases de datos para el cruce de información- datamining. Soporte archivo Powerpoint informe gerencial- Archivo Excel de nuevos datos y certificación de la herramienta Cazador

Realizar gestión de localización a los contribuyentes con herramienta CAZADOR, que es nuestro aplicativo de búsqueda inicial que funciona como una bolsa de datos personales almacena en un GESTADATA , para la seguridad de la información.

Impuesto Predial

Resultado de Investigación	Registros	Saldo	%
Mismos Datos	4887	$ 33.348.189.252	76%
Nuevos Datos Noviembre	1426	$ 10.533.491.635	24%
Nuevo Datos Diciembre	1844	11951102168	27%

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Impuesto Industria y Comercio

RESULTADOS DE INVESTIGACION	REGISTROS	SALDOS	%
Mismos Datos	3475	$ 153.435.692.058	63%
Nuevos Datos Octubre	994	$ 16.024.295.080	16%
Nuevos Datos Noviembre	953	$ 73.105.509.497	30,00%
Nuevos Datos Diciembre	168	$ 73.676.967.456	30,37%

Investigación De Datos Infracciones Policía Nacional

RESULTADO DE LOCALIZACIÓN	CANTIDAD	$	%
NUEVOS DATOS	29	$ 9.037.370	7%
MISMOS DATOS	410	$ 117.925.975	93%

Se adjunto archivo Excel de los nuevos datos generados.
Certificación del uso del aplicativo:



FINANCREDITOS

Santiago de Cali, 03 de diciembre de 2020

Señores
DEPARTAMENTO SECRETARIA DE HACIENDA CALI

CERTIFICO

Que el aplicativo CAZADOR, en un desarrollo in house a la medida y que cumple con buenas prácticas de producción de software. Desarrollo propio de FINANCREDITOS SAS. Que permite realizar gestión de localización a los contribuyentes con herramienta CAZADOR

Principales módulos:
Cargue de datos, bolsa herramientas desarrollada para la localización de deudores. Soportada por un banco nacional de datos y alimentada constantemente por nuestros aliados estratégicos y la gestión propia del objeto de nuestra empresa.

Plataforma:

Atentamente,

JAIME CHICAIZA
Director Unidad de Tecnología
FINANCREDITOS

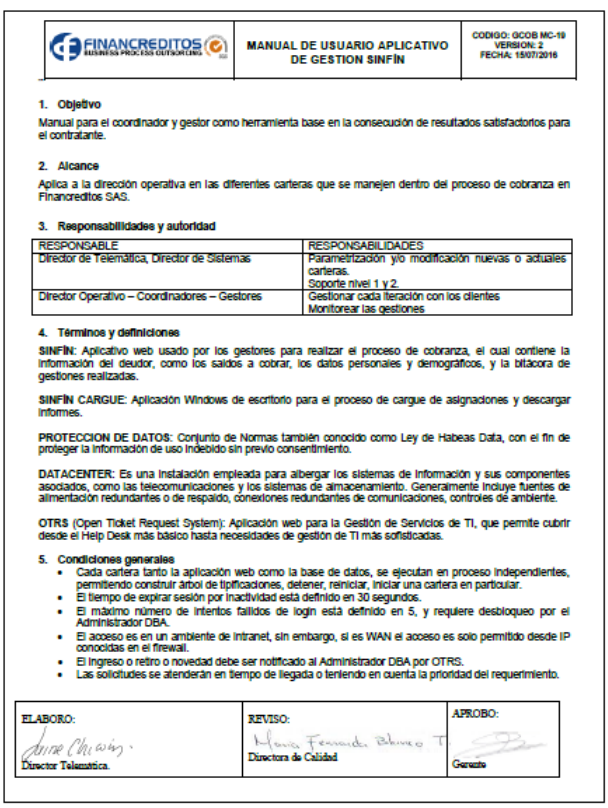
ALEJANDRO BLANCO TORO
Representante Legal
FINANCREDITOS

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Item 7- Suministrar herramientas de gestión, tecnológicas, herramientas de comunicación para cumplimiento de las actividades de gestión Call center:

Cumplimiento con el Almacenamiento seguro de la gestión- localización y llamadas del PBX en la herramienta SINFINWEB. **Soporte digital documental de la gestión en excel.**

Revisión y aprobación de los permisos para el registro de la gestión call center en el aplicativo interno de la empresa SINFIN -IP PBX. **Soporte digital Manual de usuario aplicativo de Gestión SINFÍN:**



FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN

CODIGO: GCOB MC-19
VERSION: 2
FECHA: 15/07/2016

1. **Objetivo**

Manual para el coordinador y gestor como herramienta base en la consecución de resultados satisfactorios para el contratante.

2. **Alcance**

Aplica a la dirección operativa en las diferentes carteras que se manejen dentro del proceso de cobranza en Financreditos SAS.

3. **Responsabilidades y autoridad**

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Director de Telemática, Director de Sistemas	Parametrización y/o modificación nuevas o actuales carteras. Soporte nivel 1 y 2.
Director Operativo – Coordinadores – Gestores	Gestionar cada iteración con los clientes Monitorear las gestiones

4. **Términos y definiciones**

SINFÍN: Aplicativo web usado por los gestores para realizar el proceso de cobranza, el cual contiene la información del deudor, como los saldos a cobrar, los datos personales y demográficos, y la bitácora de gestiones realizadas.

SINFÍN CARGUE: Aplicación Windows de escritorio para el proceso de cargue de asignaciones y descargar informes.

PROTECCION DE DATOS: Conjunto de Normas también conocido como Ley de Habeas Data, con el fin de proteger la información de uso indebido sin previo consentimiento.

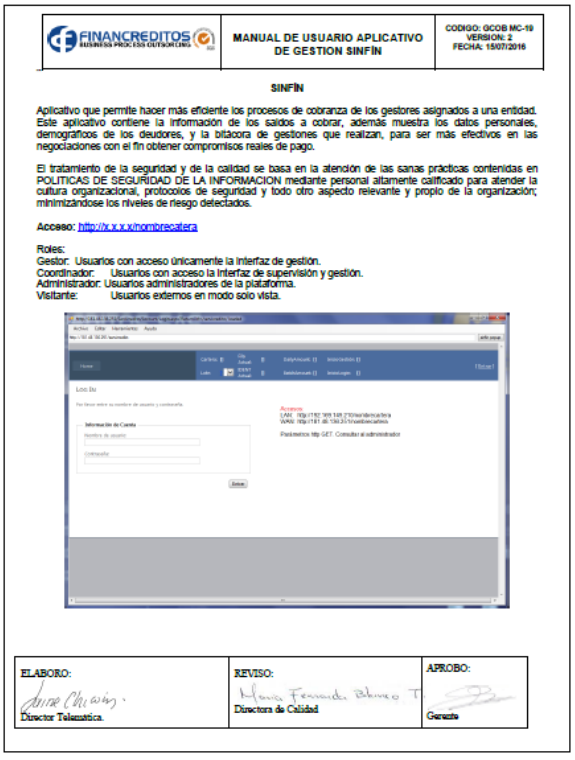
DATACENTER: Es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación redundantes o de respaldo, conexiones redundantes de comunicaciones, controles de ambiente.

OTRS (Open Ticket Request System): Aplicación web para la Gestión de Servicios de TI, que permite cubrir desde el Help Desk más básico hasta necesidades de gestión de TI más sofisticadas.

5. **Condiciones generales**

- Cada cartera tanto la aplicación web como la base de datos, se ejecutan en proceso independientes, permitiendo construir árbol de tipificaciones, detener, reiniciar, iniciar una cartera en particular.
- El tiempo de expirar sesión por inactividad está definido en 30 segundos.
- El máximo número de intentos fallidos de login está definido en 5, y requiere desbloqueo por el Administrador DBA.
- El acceso es en un ambiente de intranet, sin embargo, si es WAN el acceso es solo permitido desde IP conocidas en el firewall.
- El Ingreso o retiro o novedad debe ser notificado al Administrador DBA por OTRS.
- Las solicitudes se atenderán en tiempo de llegada o teniendo en cuenta la prioridad del requerimiento.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Director Telemática.	Directora de Calidad	Gerente



FINANCREDITOS BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN

CODIGO: GCOB MC-19
VERSION: 2
FECHA: 15/07/2016

SINFÍN

Aplicativo que permite hacer más eficiente los procesos de cobranza de los gestores asignados a una entidad. Este aplicativo contiene la información de los saldos a cobrar, además muestra los datos personales, demográficos de los deudores, y la bitácora de gestiones que realizan, para ser más efectivos en las negociaciones con el fin obtener compromisos reales de pago.

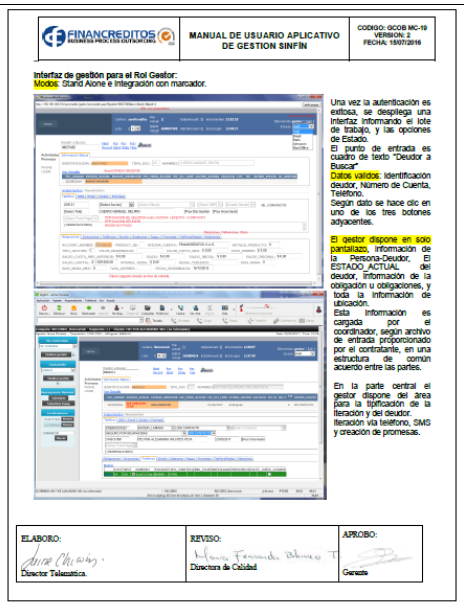
El tratamiento de la seguridad y de la calidad se basa en la atención de las sanas prácticas contenidas en POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION mediante personal altamente calificado para atender la cultura organizacional, protocolos de seguridad y todo otro aspecto relevante y propio de la organización; minimizándose los niveles de riesgo detectados.

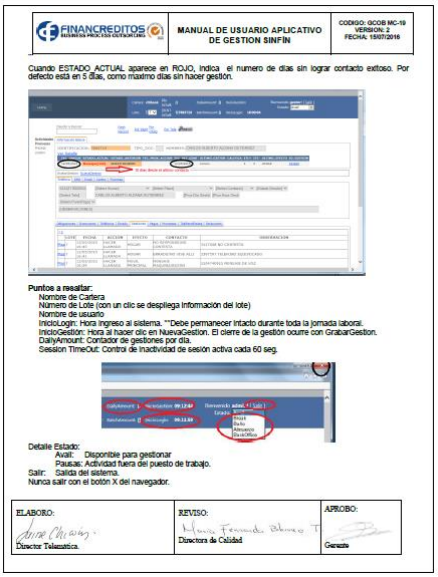
Acceso: http://x.x.x.x/nombrecartera

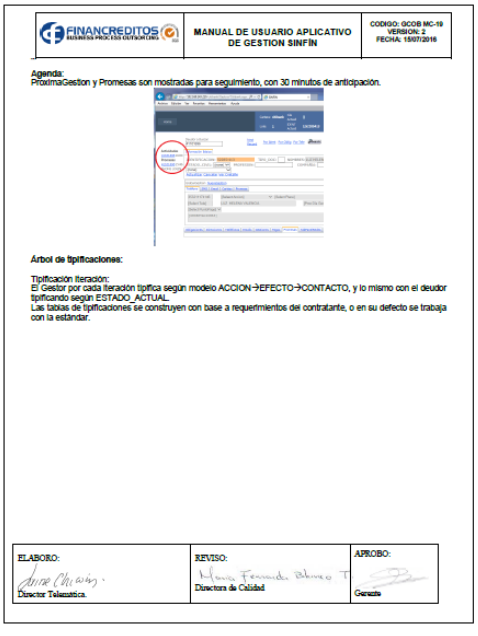
Roles:
Gestor: Usuarios con acceso únicamente la interfaz de gestión.
Coordinador: Usuarios con acceso la interfaz de supervisión y gestión.
Administrador: Usuarios administradores de la plataforma.
Visitante: Usuarios externos en modo solo vista.

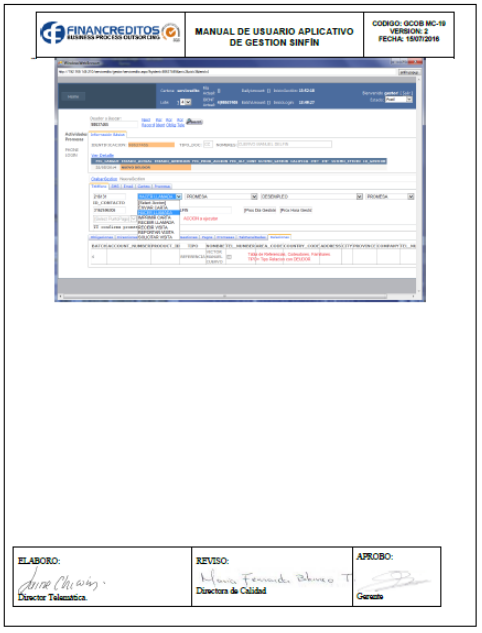
ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Director Telemática.	Directora de Calidad	Gerente

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

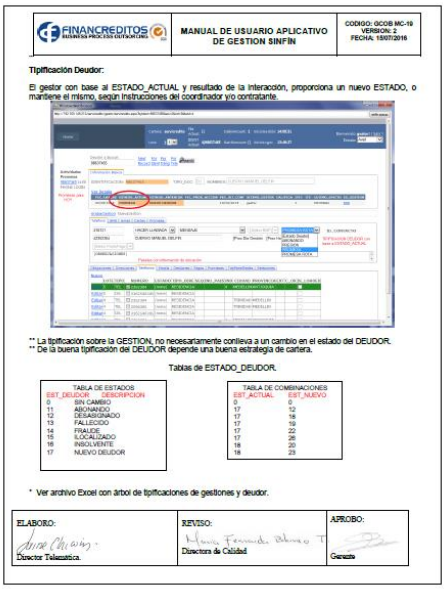


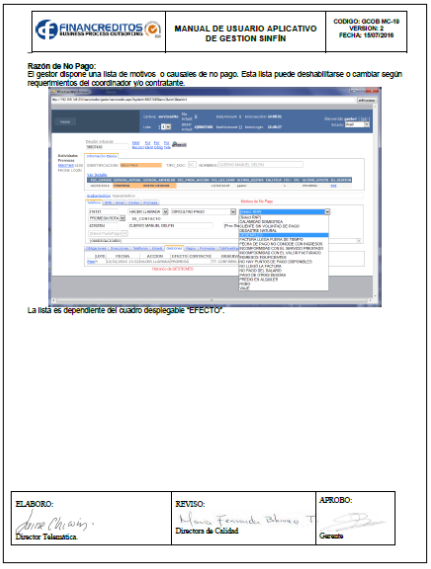


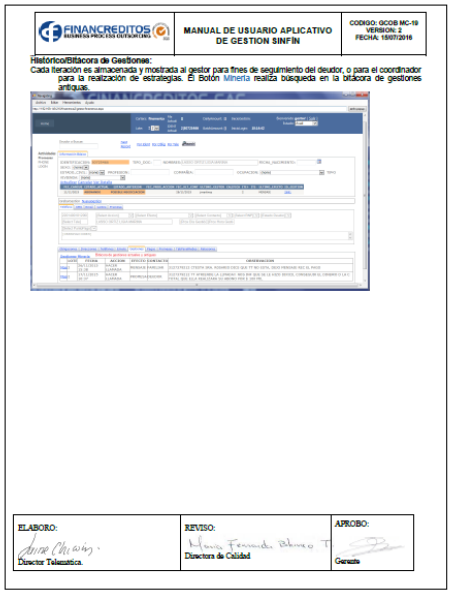


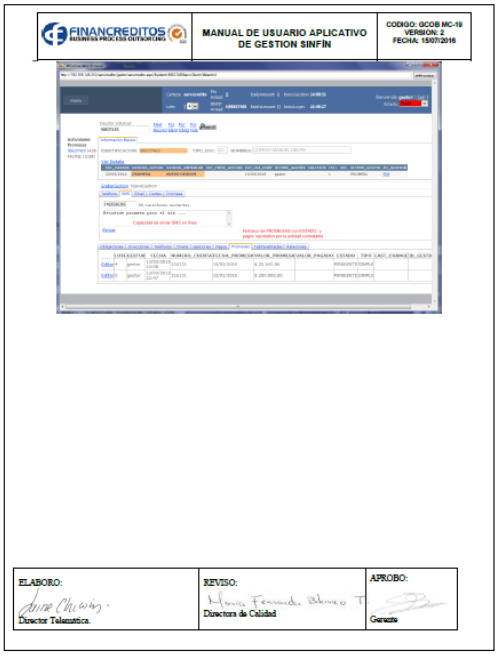


Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

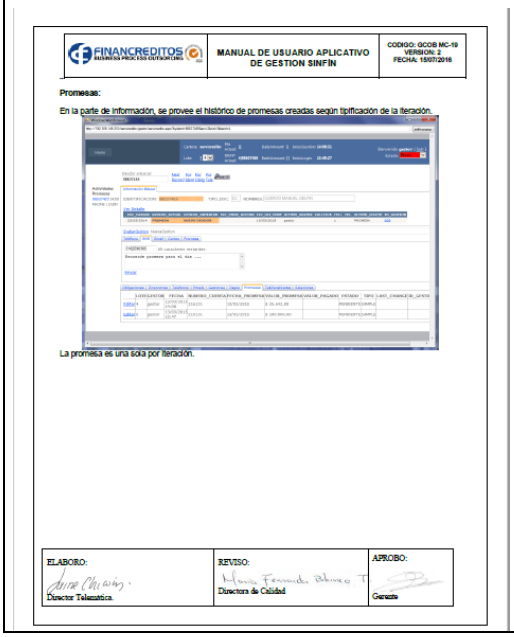


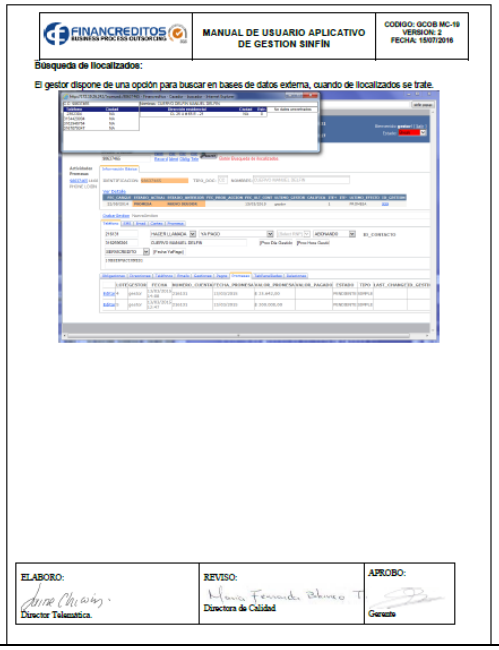




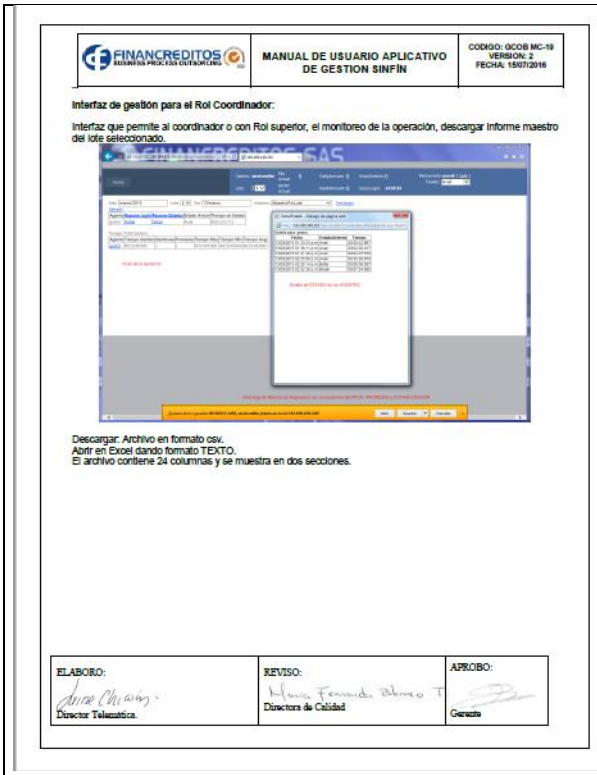


Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.





Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



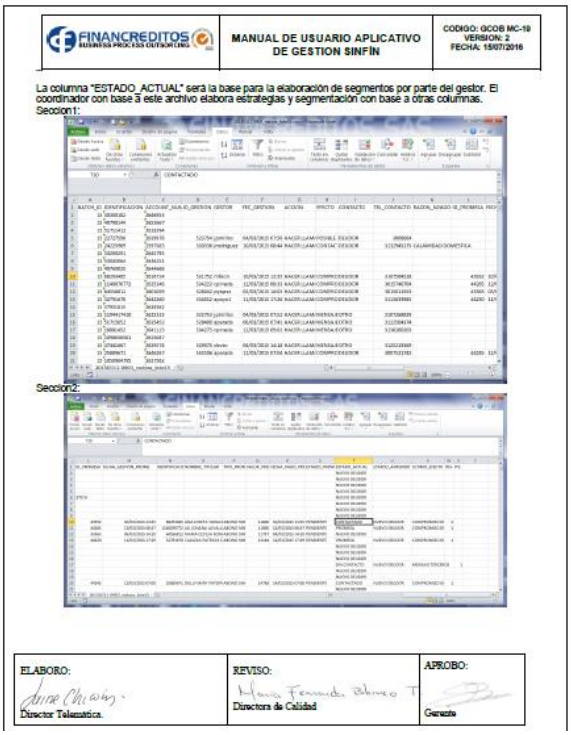
FINANCREDITOS — MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN — CODIGO: GCOB MC-19 VERSION: 2 FECHA: 15/07/2016

Interfaz de gestión para el Rol Coordinador:

Interfaz que permite al coordinador o con Rol superior, el monitoreo de la operación, descargar informe maestro del lote seleccionado.

Descargar: Archivo en formato csv.
Abrir en Excel dando formato TEXTO.
El archivo contiene 24 columnas y se muestra en dos secciones.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Director Telemática.	Directora de Calidad	Gerente



FINANCREDITOS — MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN — CODIGO: GCOB MC-19 VERSION: 2 FECHA: 15/07/2016

La columna "ESTADO_ACTUAL" será la base para la elaboración de segmentos por parte del gestor. El coordinador con base a este archivo elabora estrategias y segmentación con base a otras columnas.

Seccion1:

Seccion2:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Director Telemática.	Directora de Calidad	Gerente



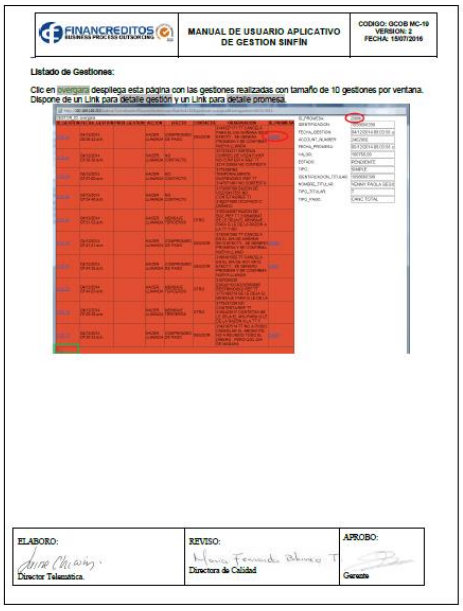
FINANCREDITOS — MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN — CODIGO: GCOB MC-19 VERSION: 2 FECHA: 15/07/2016

Monitoreo de la operación:

Con Refresh se actualiza la información de la cartera, permitiendo supervisar constantemente la operación.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Director Telemática.	Directora de Calidad	Gerente

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

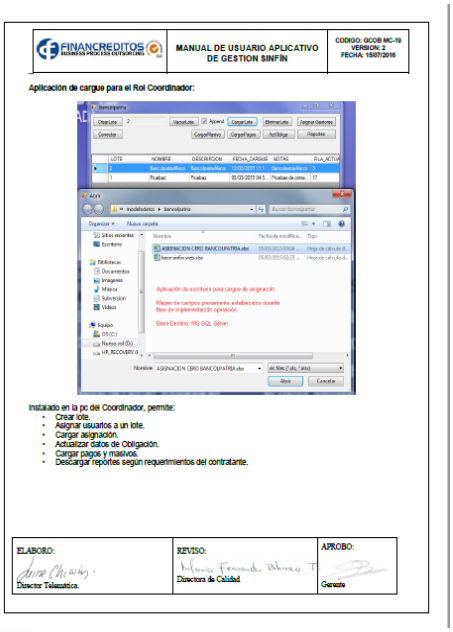


FINANCREDITOS | MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN | CODIGO: GCOB MC-19 VERSION: 2 FECHA: 15/07/2016

Listado de Gestiones:

Clic en navegará despliega esta página con las gestiones realizadas con tamaño de 10 gestiones por ventana.
Dispone de un Link para detalle gestión y un Link para detalle promesa.

ELABORO: Director Telemática. | REVISO: Directora de Calidad | APROBO: Gerente



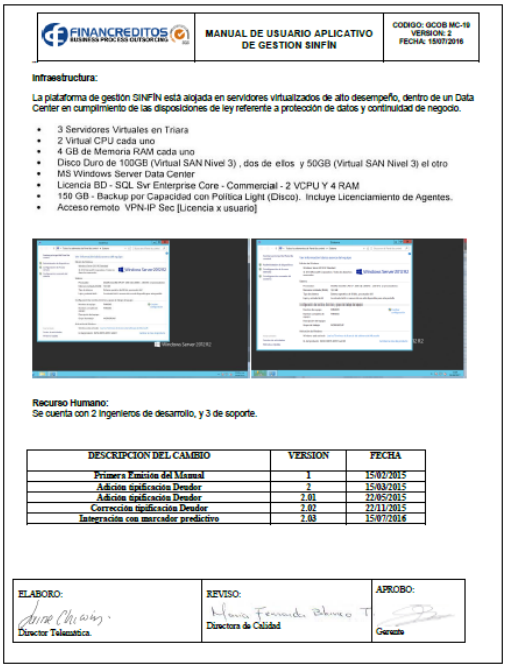
FINANCREDITOS | MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN | CODIGO: GCOB MC-19 VERSION: 2 FECHA: 15/07/2016

Aplicación de cargue para el Rol Coordinador:

Instalado en la pc del Coordinador, permite:

- Crear lote.
- Asignar usuarios a un lote.
- Cargar asignación.
- Actualizar datos de Obligación.
- Cargar pagos y masivos.
- Descargar reportes según requerimientos del contratante.

ELABORO: Director Telemática. | REVISO: Directora de Calidad | APROBO: Gerente



FINANCREDITOS | MANUAL DE USUARIO APLICATIVO DE GESTION SINFÍN | CODIGO: GCOB MC-19 VERSION: 2 FECHA: 15/07/2016

Infraestructura:

La plataforma de gestión SINFÍN está alojada en servidores virtualizados de alto desempeño, dentro de un Data Center en cumplimiento de las disposiciones de ley referente a protección de datos y continuidad de negocio.

- 3 Servidores Virtuales en Triara
- 2 Virtual CPU cada uno
- 4 GB de Memoria RAM cada uno
- Disco Duro de 100GB (Virtual SAN Nivel 3) , dos de ellos y 50GB (Virtual SAN Nivel 3) el otro
- MS Windows Server Data Center
- Licencia BD - SQL Svr Enterprise Core - Commercial - 2 VCPU Y 4 RAM
- 150 GB - Backup por Capacidad con Política Light (Disco). Incluye Licenciamiento de Agentes.
- Acceso remoto VPN-IP Sec [Licencia x usuario]

Recurso Humano:
Se cuenta con 2 Ingenieros de desarrollo, y 3 de soporte.

DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	FECHA
Primera Emisión del Manual	1	15/02/2015
Adición tipificación Deudor	2	15/03/2015
Adición tipificación Deudor	2.01	22/05/2015
Corrección tipificación Deudor	2.02	22/11/2015
Integración con marcador predictivo	2.03	15/07/2016

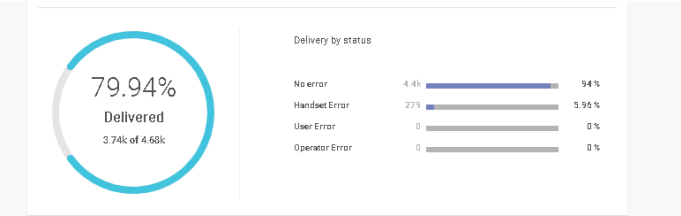
ELABORO: Director Telemática. | REVISO: Directora de Calidad | APROBO: Gerente

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Ítem 8- Enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR- Datacenter Evo contact Center.

Soportes:

- Archivo Excel resultado de SMS E IVR. (Resultado ivr30112020- RESULTADO INFOBIP DICIEMBRE -E
- Certificación infobip.



Reforzar la gestión Call con apoyo telemático. Obteniendo como resultado del mes de diciembre de un 69% de receptividad comparado a noviembre que fue de 66,55% mensajes entregados por lo que podemos deducir que el número de contacto y nuevos datos han sido más efectivo. Adicionalmente, con **un ticket promedio** de cobertura diaria de 3 mensajes. A continuación, el detalle del resultado:

- Mensaje rechazado 11,65 % x 4304 SMS
- Entregado al auricular 69,10 % x25535 SMS
- Fuera de servicio 12,26 % x 4530 SMS
- Pendiente 1,78 % x 657 SMS
- Rechazado 11,65 % x 4304 SMS
- No entregado 5,22 % x 1928 SMS

Certificación infobip. Adjunto archivo digital

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



infobip

INFOBIP COLOMBIA SAS
NIT 900438922

HACE CONSTAR:

Que la compañía FINANCREDITOS SAS identificada con el NIT 800133032-9, ha sido aliado comercial de servicios de mensajería Omnicanal (SMS,VOZ, EMAIL) por más de 2 años de empresa INFOBIP COLOMBIA SAS identificado con el NIT 900438922, cumpliendo todos los requerimientos de manejo de datos y seguridad de la información, distinguiéndose por su buena calidad.

Esta empresa tiene entre otros beneficios, una plataforma marca blanca, conexiones internacionales, soporte 24/7, facturación post pago, enviar mensajes de voz, mensajes de texto, IVR-Respuesta de Vozinteractiva, emails, WhatsApp personal, center y masivo, Short Message Service- SMS, Voicemail, sms2we-DataCenter Evo Contact Center, oficina virtual y demás de conexión a los contribuyentes.

Para constancia se firma en Cali a los (9) nueve días del mes de noviembre del 2020 a solicitud del interesado.

MARKO ERIC
COUNTRY MANAGER
Marko.erkic@infobip.com

Ítem 9- Creación y diseño de la ventanilla virtual.

Soporte VENTANILLA VIRTUAL DUMMY CHATWEB FINANCREDITOS pdf-Link de prueba

La ventanilla se está implementando hasta el momento se obtienen 5 registros. Es decir, que solo 5 contribuyentes se han contactado a través de este medio después de que se le envia el mensaje de texto.

Contribuyente, el distrito de Cali lo invita a normalizar su cartera en cobro coactivo, consulta en https://bit.ly/Lp-HdaCl o llámanos 3057342038

URL Prueba: https://bit.ly/Lp-HdaCl

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

7. FIRMAS RESPONSABLES

Nombre y firma del Supervisor

Nombre y firma del Apoyo a la Supervisión (Incluir cuando aplique)

Fecha de suscripción del informe de supervisión: 21 de Diciembre de 2020

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.