JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Fecha de la constancia de cumplimiento: 17 DE OCTUBRE DE 2019

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

CONTRATO NÚMERO:	ORDEN DE COMPRA 39058	Año:	2019	Adición No. /Año: N/A	Otrosí No. / Año: N/A
DEPENDENCIA:	DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CIUDADANO				
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO				
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800219668-3				

Contratista persona natural ( )	Contratista persona jurídica (X)
2.	El contratista presentó certificación del revisor fiscal de la sociedad COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S. "CONALCREDITOS CONALCENTER BPO" con fecha 4 de octubre de 2019, en la que bajo juramento manifiesta que la sociedad se encuentra al dia en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, etc, correspndiente a la factura No. BCNC7163 del mes de Septiembre de 2019

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato:

SI (X) N/A ( )

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 3 por un valor de $ 33.551.425,25 correspondiente a la tercera factura de la orden de compra 39058

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4499-1000-1-0-44999006-02	33.551.425,25

RECIBO DE ALMACEN N/A

V.Bo Administrador PAC

V.Bo DE SATISFACCCIÓN ÁREA USUARIA

5. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue:

Excelente (5) ( ) Bueno (4) (X

6. Supervisor:

Nombre: CONSTANZA CAÑÓN CHARRY

Cargo: JEFE DEPARTAMENTO

Dependencia: ATENCION AL CIUDADANO

Firma

7. Ordenador del gastos y pago:

Nombre: HARVEY DANILO SUAREZ MORALES

Cargo: SUBSECRETARIO EJECUTIVO

Dependencia: SUBSECRETARIA EJECUTIVA

Firma

CDP = 148619
0619 = 546819

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

NOMBRE DEL CONTRATISTA	CONALCREDITO CONALCENTER BPO			**NÚMERO DE CONTRATO**	ORDEN DE COMPRA 39058			
No. DE IDENTIFICACIÓN / NIT	901140004			**TIPO DE CONTRATO**	ORDEN DE COMPRA			
NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	CONSTANZA CAÑÓN CHARRY			**DEPENDENCIA**	DPTO ATENCIÓN AL CIUDADANO			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO				**PLAZO DE EJECUCIÓN:**			INICIO 08-07-2019	FINALIZACIÓN 31-12-2019
PERIODO DEL INFORME	Entre 01 y el 30 de SEPTIEMBRE de 2019	**PARCIAL**	X	**No. de Informe**	3 de 6	**FINAL**	Si es informe final indicar con X	
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	17 DE OCTUBRE DE 2019							

OBJETO CONTRACTUAL:
CONTRATAR A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS TRAMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ-JEP

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Con el fin de facilitar la explicación de lo ejecutado en cumplimiento del objeto contractual y sus obligaciones, digite a continuación cada una de las obligaciones específicas establecidas en el contrato, y relacione para cada una la manera en la cual se llevó a cabo: Nombre que se le da a la actividad ejecutada, fecha de la actividad, asistentes, objetivo de la actividad, conclusiones, compromisos, tareas, etc.
No incluya datos o información sensible.

IMPORTANTE: SI ES EL INFORME FINAL, SEÑALAR FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME Y EL CUMPLIMIENTO DE UNA A UNA DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LOS LOGROS CONSEGUIDOS.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06 Versión 0.0	Página 1 de 1 2019-07-24

1) **OBLIGACIÓN No.1 5 agentes de Centro de Contacto General Jornada ordinaria - Plata**

- *Desde el momento de suscripción de la orden de compra se encuentran prestando servicios en el Contact center atendiendo la línea telefónica y brindando la información requerida por los usuarios.*

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Informe de gestión de servicio presentado por el contratista correspondiente al mes de septiembre de 2019. Se anexa informe

2) **OBLIGACIÓN No.2 Líder de calidad jornada ordinaria**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Informe de gestión de servicio presentado por el contratista correspondiente al mes de septiembre de 2019. Se anexa informe

3) **OBLIGACIÓN No.3 " 1 supervisor operación Centro de contacto Jornada ordinaria**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Informe de gestión de servicio presentado por el contratista correspondiente al mes de septiembre de 2019. Se anexa informe

4) **OBLIGACIÓN No.4 "7 grabaciones de anuncios IVR (interactive Voice Response)"**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realizo una grabación de anuncio para momentos de espera durante las llamadas de usuarios. Anexo correos.

5) **OBLIGACIÓN No.5 " 30000 minutos de conexión outbound de fijo a celular todos los operadores de telefonía móvil celular**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se utilizaron 494 minutos de acuerdo a lo consignado en el informe del mes de septiembre. Se anexa informe

6) **OBLIGACIÓN No.4 "30000 minutos de conexión outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se utilizaron minutos durante el mes de Septiembre

- **OBLIGACIÓN No.4 "7 estudios de seguridad polígrafo**

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se cobraron en otra factura.

7) **OBLIGACIÓN No.4 "10000 minutos transferencia de llamadas o contactos jornada ordinaria"**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se utilizaron 273 minutos de acuerdo a lo consignado en el mes de septiembre.

8) **OBLIGACIÓN No.4 "2 licencias CLIC TO CALL)"**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se incluyen 4 licencias toda vez que para el mes de agosto no se realizo cobro.

9) **OBLIGACIÓN No.4 "Un enlace dedicado entre puntos o internet)"**

-

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
Se realiza cobro de un enlace dedicado. Se anexa informe y prefactura del mes de septiembre.

10) **OBLIGACIÓN No.4 "5 horas de desarrollo**

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se realiza desarrollo durante el mes de septiembre.

11) OBLIGACIÓN No.4 "5000 mensajes SMS Servicios de Mensajes cortos Jornada ordinaria"

EVIDENCIAS Y SOPORTES DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA.
No se envían mensajes durante el mes de Septiembre

233 193

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de actividades ejecutadas por el contratista	JEP-FR-08-06	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

ENTREGABLES O PRODUCTOS

Se anexa informe de Gestión del servicio del Centro de Contacto correspondiente al mes de septiembre 29 folios CD

VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES DEL CONTRATISTA (Persona Natural)

PERÍODO DE COTIZACIÓN	*NÚMERO DE PLANILLA DE PAGO*	*FECHA DE PAGO DE LA PLANILLA*	*INGRESO BASE DE COTIZACIÓN (IBC)*	*APORTES A SALUD*	*APORTES A PENSIÓN*	*APORTE A ARL*
Septiembre	Certificación Revisor Fiscal					

OBLIGACIONES GENERALES:

Como contratista responsable de la ejecución del contrato ya indicado, certifico que he cumplido a cabalidad y de manera puntual con algunas de las obligaciones generales establecidas y se esta a la espera de que la entidad requiera campañas puntuales de acuerdo a propuestas efectuadas por el Departamento de Atención al Ciudadano, para ejecutar el resto de las obligaciones del contrato

CONALCREDITOS
NIT. 800.219.668 - 3

Firma del contratista
CC: 66967451

Nombre del contratista: Diana M. Gutiérrez G.

DEBE REMITIRSE CON EL PRESENTE INFORME, UN CD CON LA INFORMACIÓN Y EVIDENCIAS ENUNCIADAS. CUALQUIER NOVEDAD O ANOMALÍA PRESENTADA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, DEBE SER COMUNICADA AL SUPERVISOR DEL CONTRATO.

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 39058 de Julio 2018

Objeto." CONTRATAR A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ- JEP"

INFORME SEPTIEMBRE 2019

Bogotá, octubre de 2019

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

INDICE

INTRODUCCION 3

1. PERSONAL ASIGNADO 4

2. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS 5

21. Participación por líneas 6

2.1.1.Gestion outbound 6

3. CANTIDAD DE LLAMADAS 6

3.1. Llamadas abandonadas 7

4. LLAMADAS POR INTERVALO 8

5. INFORME DE ATENCION TELEFONICA 9

6. TIPOS DE COMUNICACIÓN 10

7. LLAMADAS POR DEPARTAMENTO 12

7.1. Llamadas recibidas por ciudad 13

8. DETALLE DEL CIUDADANO 14

8.1. Sexo 14

8.2. Identidad de Género 14

8.3. Enfoque étnico 15

8.4. Etareo 15

9. ENCUESTAS DE SATISFACCION 16

9.1. Muestra de resultados encuestas de satisfacción 18

9.1.1. Transferencias encuetas de satisfacción 20

9.1.2. Solicitudes de información sin autorización 20

10. CALIDAD 20

11. EVALUACIONES DE AGENTES 23

12. PLANES DE ACCION 26

13. FORMACION Y CAPACITACION 27

14.OBSERVACIONES 27

15. GLOSARIO 27

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

140
230

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las llamadas atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de agosto de 2019 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N°39058 de 2019 suscrita entre **JEP** y **Conalcreditos – Conalcenter BPO.**

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la JEP, el público en general, a través de la línea de atención telefónica correspondiente a 4846980, se especifica:

- ✓ Personal asignado
- ✓ Informe de histórico de llamadas
- ✓ Informe Cantidad de llamadas
- ✓ Llamada por intervalo
- ✓ Informe de atención telefónica
- ✓ Tipos de comunicación
- ✓ Llamadas por departamento
- ✓ Detalle del ciudadano
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Calidad
- ✓ Planes de acción
- ✓ Evaluación de agentes
- ✓ Planes de acción
- ✓ Formación y capacitación
- ✓ Observaciones
- ✓ Glosario

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

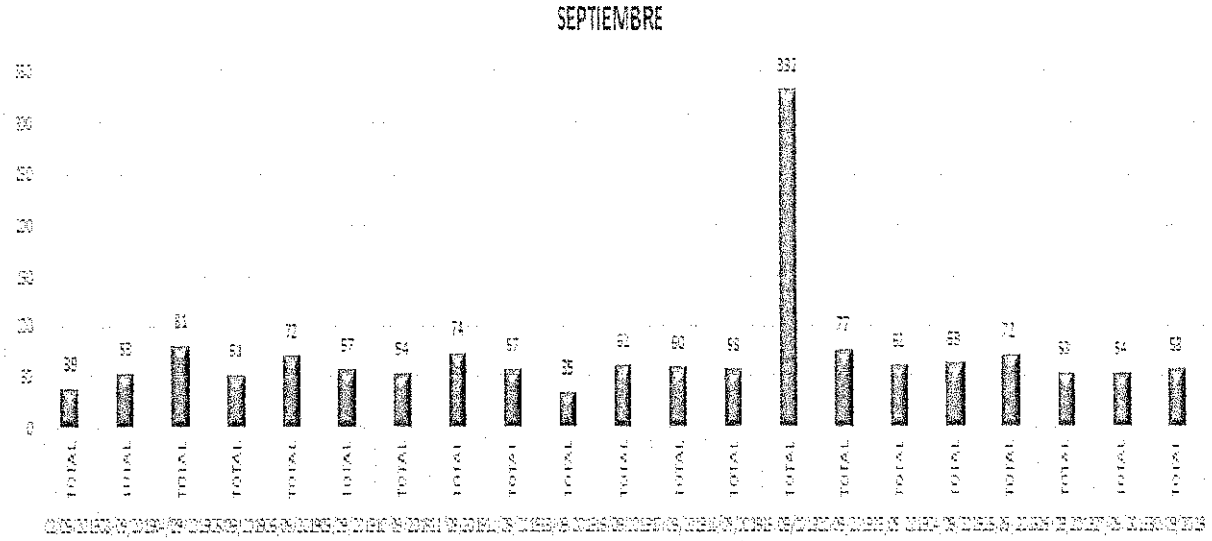
Bogotá: Cl 86 No. 70-81 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 51 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

1. PERSONAL ASIGNADO

En la actualidad la línea de atención de **la Jurisdicción Especial Para la paz – JEP** cuenta con una planta compuesta por cinco (5) asesores de atención al ciudadano, un (1) líder de calidad y un (1) supervisor quienes a su vez cuentan con las herramientas ofimáticas y de tecnología adecuadas, con las aplicaciones de gestión telefónica , tipificación ,consulta previamente pactados para el desarrollo de las actividades diarias, el equipo se encuentra ubicado físicamente en la sede Iserra de **Conalcreditos – Conalcenter BPO.**

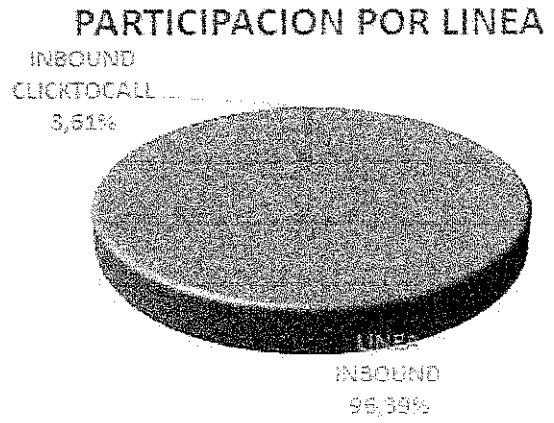
2. HISTORICO INGRESO DE LLAMADAS

En el siguiente histórico se observa la cantidad de llamadas por día que ingresaron para la línea de atención al ciudadano de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** el periodo del 01-09-2019 a 30-09-2019, se han recibido 1524 llamadas de las cuales 1469 corresponden a la línea inbound y 55 a click tocall.


SEPTIEMBRE
331
81
74
72
72
68
68
68

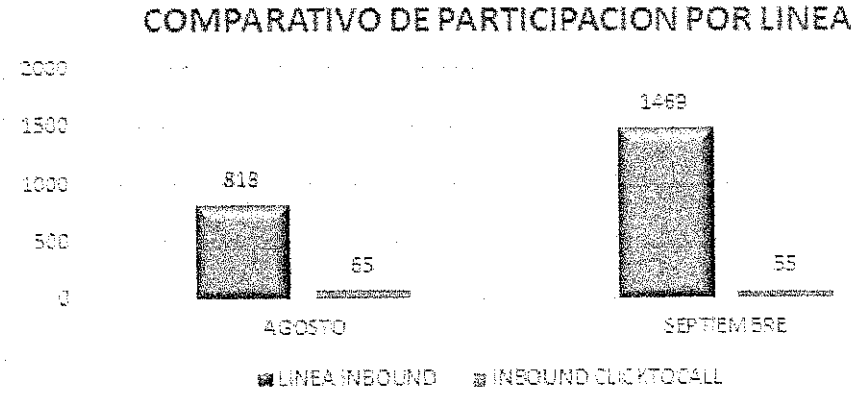
2.2. Participación por línea

En el siguiente grafico se identifica la participación porcentual de las líneas que actualmente atiende el contact center de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** tanto la línea de clicktocall cuenta con una participación del 3.61% de las llamadas recibidas, la línea Inboun que cuenta con una participación del 96.39%, las dos líneas tienen un horario de atención de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 5:00 pm



2.2.1. Histórico de participación por línea

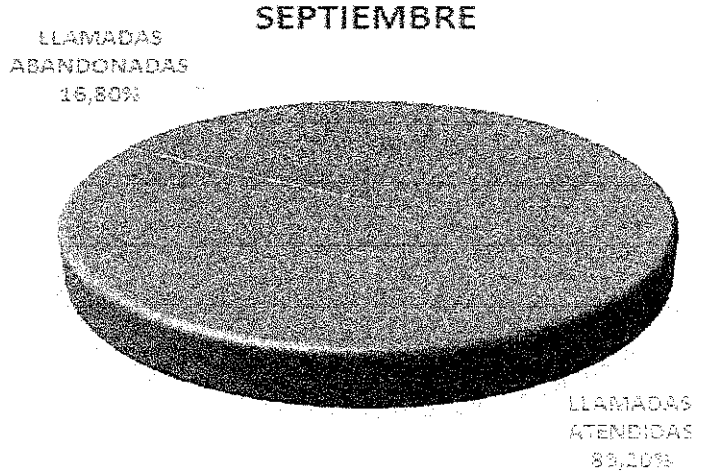
Para la linea inbound se presentó un incremento en la participación pues que paso de 92.64% en el mes de Agosto a un 96.39% en el mes de Septiembre; Para la línea clicktocall se presentó un disminución en la cantidad de ciudadanos que se comunicaron por este medio pasando de 7.36% a 3.61%.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

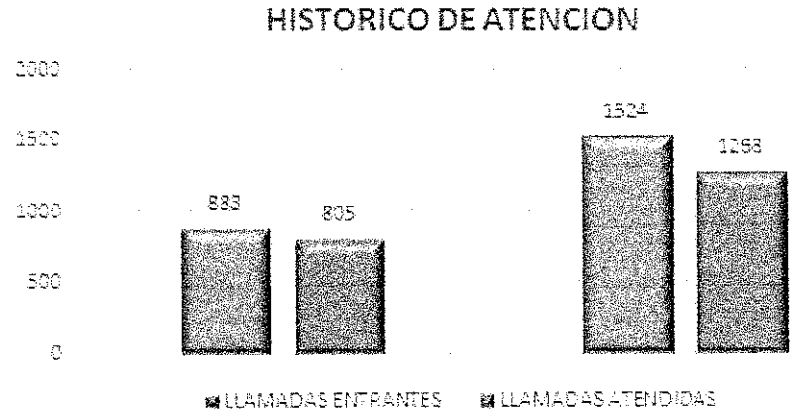
2.2. Nivel de atención

Durante el mes de septiembre de 2019 a través del Centro de Contacto se atendieron 1268 llamadas con de ciudadanos y 256 fueron abandonadas, para un total de 1524 llamadas ingresadas en lo transcurrido del mes.



2.2.1. Histórico de atención

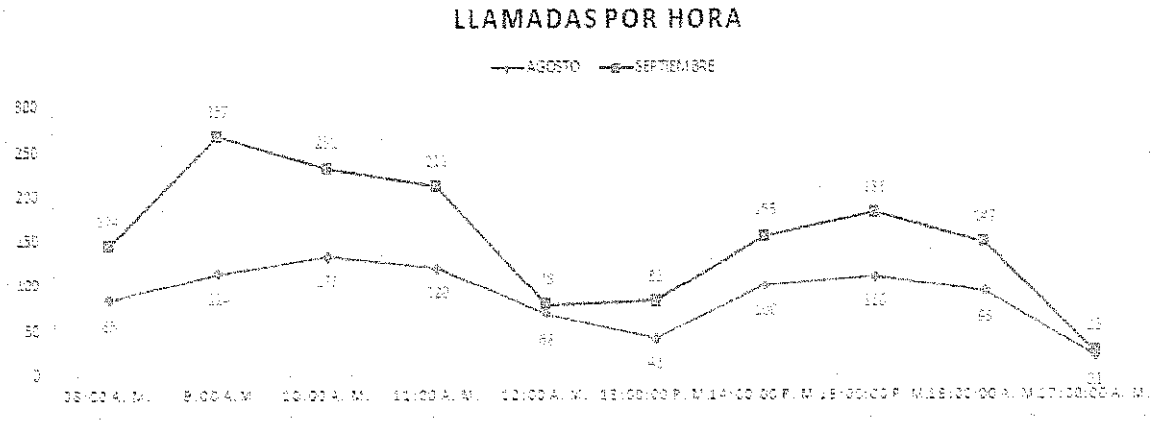
Se presenta una disminución en el porcentaje de atención de llamadas de ciudadanos al pasar de 91.17% en el mes de Agosto a 83.20% en el mes de Septiembre



CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

En cuanto al total de las llamadas abandonadas en el mes de septiembre 256 llamadas el 73.83% de las llamadas no contestadas corresponden a un hito presentado el día 19-09-2019 en el cual se envió un mensaje invitando a contactarse con la línea de atención de la JEP esta información no se suministró oportunamente al contact center

3. LLAMADAS POR INTERVALO



Se identifica que en lo transcurrido de la campaña los intervalos en los cuales se presenta un mayor volumen de llamadas entrantes a la línea es de 9:00 am a 11:00 am y 8:00 am a 9:00 am, la hora en cual se tiene un menor ingreso de llamadas son las 13:00 al cierre del mes de septiembre. Este dato es la suma de las llamadas por hora en total de cada uno de los meses.

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-58 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

152
242

4. INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

Los abandonos significativos corresponden a un ingreso de llamadas en un mismo intervalo para el días 19 de Septiembre, se tiene un cumplimiento del 83,20%, el tiempo medio de operación TMO es de 9:57 minutos por llamada.

Fecha	Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2019-09-02	Lunes	39	39	39	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:55
2019-09-03	Martes	51	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:05
2019-09-04	Miercoles	78	77	74	1	94,87%	98,72%	1,28%	0:09:34
2019-09-05	Jueves	49	49	48	0	97,96%	100,00%	0,00%	0:10:41
2019-09-06	Viernes	71	71	70	0	98,59%	100,00%	0,00%	0:11:02
2019-09-09	Lunes	56	52	50	4	89,29%	92,86%	7,14%	11:06:00
2019-09-10	Martes	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:23
2019-09-11	Miercoles	70	69	67	1	95,71%	98,57%	1,43%	0:10:47
2019-09-12	Jueves	56	54	51	2	91,07%	96,43%	3,57%	0:10:48
2019-09-13	Viernes	35	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:27
2019-09-16	Lunes	60	58	57	2	95,00%	96,67%	3,33%	0:09:56
2019-09-17	Martes	58	57	57	1	98,28%	98,28%	1,72%	0:10:17
2019-09-18	Miercoles	53	51	51	2	96,23%	96,23%	3,77%	0:11:16
2019-09-19	Jueves	318	143	81	175	25,47%	44,97%	55,03%	0:11:11
2019-09-20	Viernes	76	70	66	6	86,84%	92,11%	7,89%	0:10:23
2019-09-23	Lunes	59	57	57	2	96,61%	96,61%	3,39%	0:10:24
2019-09-24	Martes	60	59	59	1	98,33%	98,33%	1,67%	0:07:58
2019-09-25	Miercoles	71	67	67	4	94,37%	94,37%	5,63%	0:09:26
2019-09-26	Jueves	51	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:01
2019-09-27	Viernes	54	50	49	4	92,59%	98,00%	7,41%	8:56:00
30/09/2019	Lunes	58	55	52	3	94,83%	94,55%	5,17%	9:32:00
TOTAL		1524	1268	1185	256	77,55%	83,20%	16,80%	09:57

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

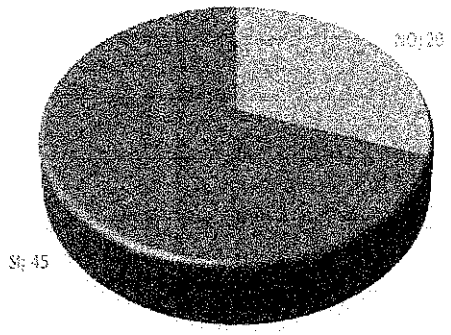
453
243

4.1. Gestion out bound

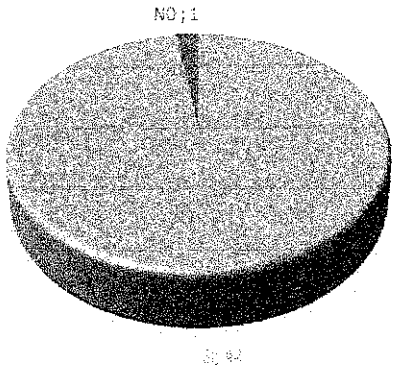
Se realizo gestión de salida de llamadas donde se invitaba ciudadanos a realizar encuesta por previa información recibida vía correo electrónico correspondiente al caso 001.

Fecha de recepción	19-09-2019
Fecha de Gestión	24-09-2019
Cantidad de Intentos	2
Cantidad de registros recibidos	65

CONTACTO



CUENTA DE SE BRINDA INFORMACION



Etiquetas de fila	Cuenta de CONTACTO/SI-NO	%
NO	20	35,38%
SI	45	64,62%
Total general	65	100%

Etiquetas de fila	BRINDA INFORMACION / SI-NO	%
SI	44	97,78%
NO	1	2,22%
Total general	45	100%

- ✓ Se realiza segundo barrido donde se logra contacto efectivo de 45 ciudadanos
- ✓ De los 45 contactos efectivos se recuerda la información a 44 ciudadanos , uno indica que no puede recibirla en este momento.
- ✓ A las personas que recibieron la información 42 indican que realizaran la encuesta posteriormente , 3 personas la hacen en línea

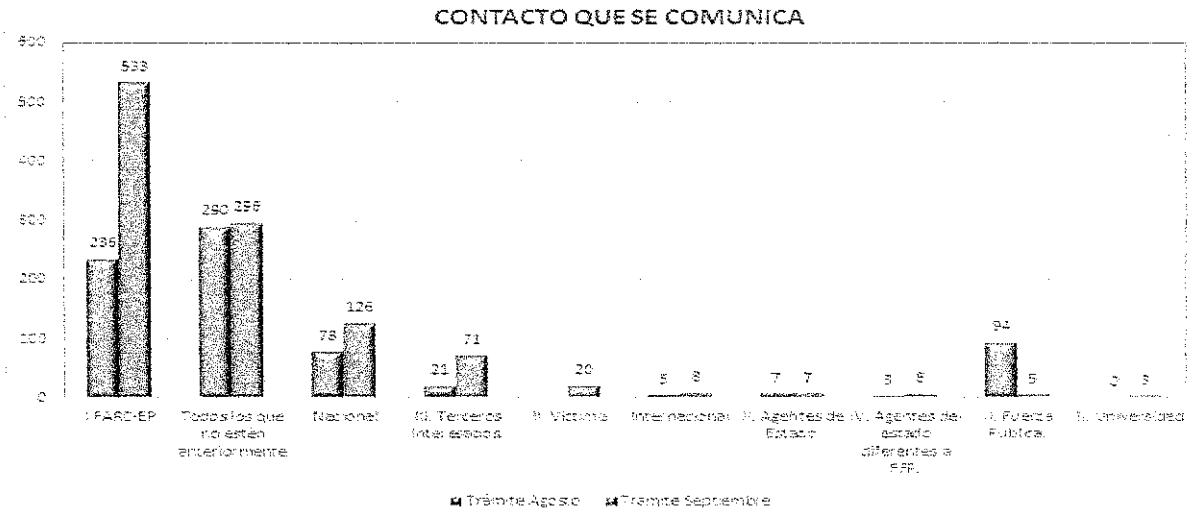
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 96 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

154
244

5. TIPO DE CONSULTA EN COMUNICACION

En referencia a la calidad temporal del ciudadano que se comunica con la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP en el mes de septiembre se** identifica que el 49.58% se comunica son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales o buscan saber cómo acogerse a la jurisdicción.



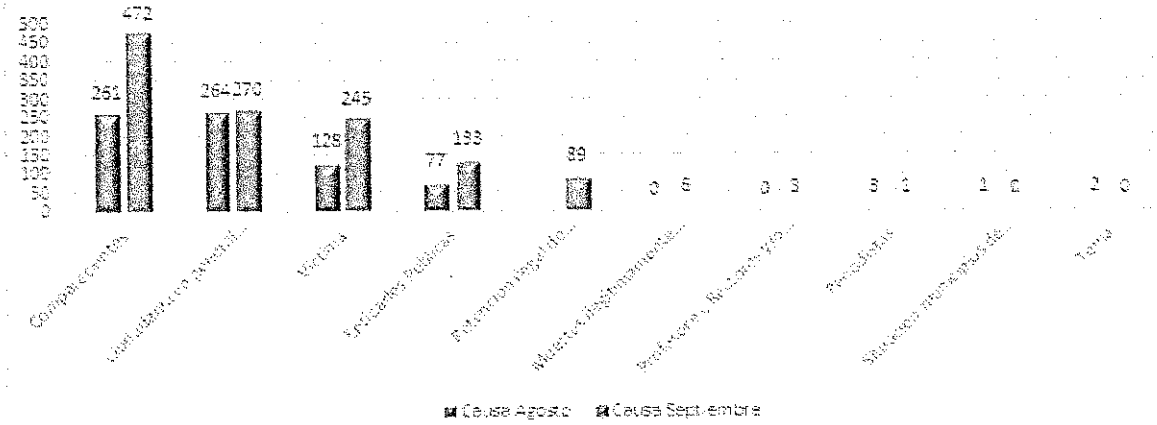
	AGOSTO		SEPTIEMBRE	
Etiquetas de fila	Trámite Agosto	%	Trámite Septiembre	%
I.FARC-EP	236	32,15%	533	49,58%
Todos los que no estén anteriormente	290	35,97%	296	27,53%
Nacional	78	10,63%	126	11,72%
III. Terceros Interesados.	21	2,86%	71	6,60%
II. Víctima		0,00%	20	1,86%
Internacional	5	0,68%	8	0,74%
II. Agentes de Estado.	7	0,95%	7	0,65%
IV. Agentes del estado diferentes a FFP.	3	0,41%	6	0,56%
II. Fuerza Pública.	94	12,81%	5	0,47%
II. Universidad	0	0,00%	3	0,28%
Total general	734	100,00%	1075	100,00%

Los usuarios que se comunican a la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la Paz JEP** se identifican como comparecientes en un 38.72% y Victimas en un 20.10%.

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Of 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

TEMA DE COMUNICACION



Causa de comunicación	AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	Causa Agosto	%	Causa Septiembre	%
Comparecientes	261	35,46%	472	38,72%
Ciudadanía en general Orientación	264	35,87%	270	22,15%
Víctima	128	17,39%	245	20,10%
Entidades Publicas	77	10,46%	133	10,91%
Retención ilegal de personas por parte de las FARC - EP		0,00%	89	7,30%
Muertes ilegítimamente presentadas como bajas en	0	0,00%	6	0,49%
Profesores, Rectores y/o estudiantes	0	0,00%	3	0,25%
Periodistas	3	0,41%	1	0,08%
Situación municipios de Ricaurte, Tumaco y Barbacoas del Departamento de Nariño	1	0,14%	0	0,00%
Tema	2	0,27%	0	0,00%
Total general	**736**	**100,00%**	**1219**	**100,00%**

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

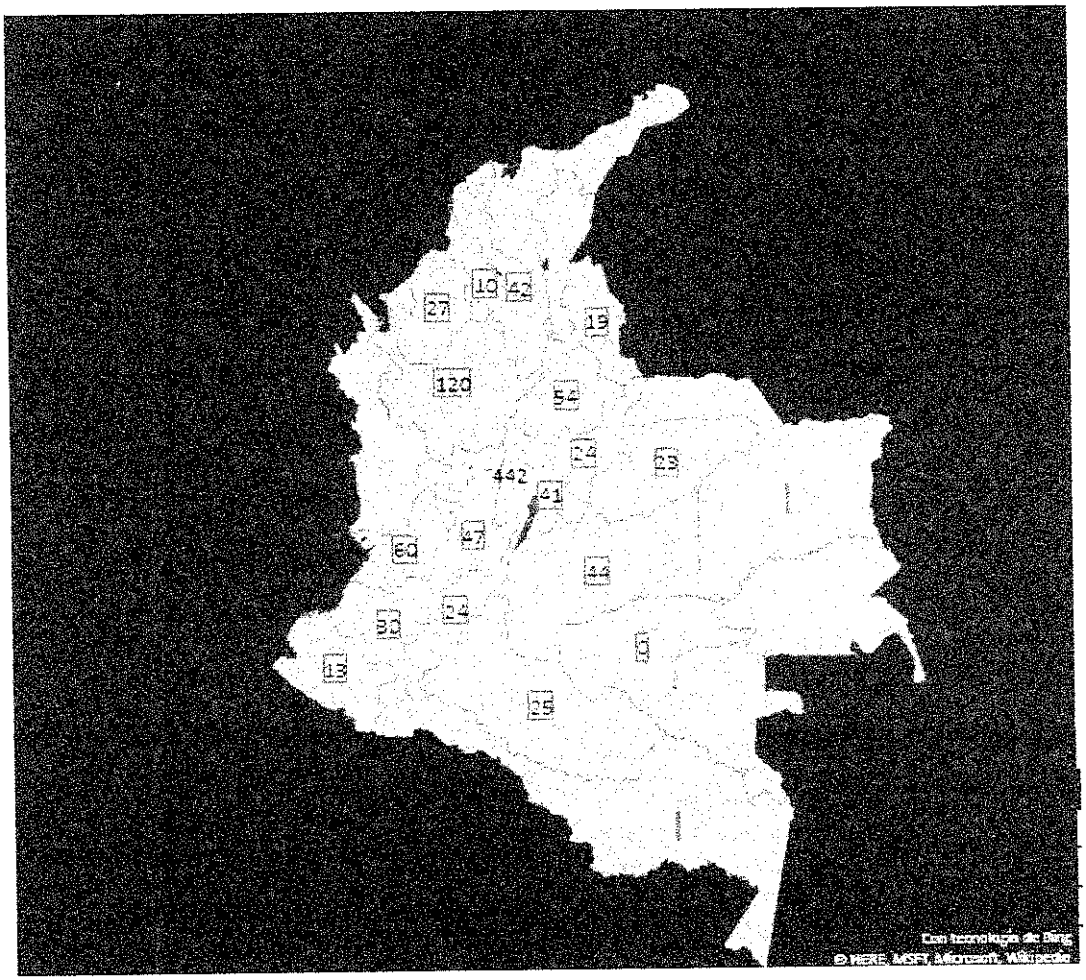
156
246

6. LLAMADAS POR DEPARTAMENTO

En el siguiente grafico se identifica los departamentos de los cuales se reciben las llamadas por parte de los ciudadanos con la línea de atención telefónica de la Jurisdicción Especial para la paz JEP.

Para el caso puntual se toma Bogotá D.C como departamento 91 ciudadanos presentaron contacto.

6.1. Tabla de llamadas por departamento Incluyendo Bogotá Septiembre



Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 502 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 746 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 42-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0510

157
297

6.1.1. Comparativo de llamadas por departamento

MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE	
DEPARTAMENTO	CONTACTO	%	CONTACTO	%
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	91	12,38%	442	36,29%
ANTIOQUIA	28	3,81%	120	9,85%
VALLE DEL CAUCA	12	1,63%	60	4,93%
NO INFORMA	399	54,29%	54	4,43%
SANTANDER	7	0,95%	54	4,43%
TOLIMA	20	2,72%	47	3,86%
META	11	1,50%	44	3,61%
BOLIVAR	10	1,36%	42	3,45%
CUNDINAMARCA	12	1,63%	41	3,37%
CALDAS	16	2,18%	31	2,55%
CAUCA	3	0,41%	30	2,46%
CORDOBA	16	2,18%	27	2,22%
ATLANTICO	8	1,09%	27	2,22%
CAQUETA	22	2,99%	25	2,05%
HUILA	24	3,27%	24	1,97%
BOYACA	13	1,77%	24	1,97%
CASANARE	3	0,41%	23	1,89%
CESAR	6	0,82%	21	1,72%
NORTE DE SANTANDER	14	1,90%	19	1,56%
MAGDALENA		0,00%	14	1,15%
NARIÑO	6	0,82%	13	1,07%
PUTUMAYO	4	0,54%	12	0,99%
SUCRE	3	0,41%	10	0,82%
CHOCO		0,00%	5	0,41%
RISARALDA		0,00%	4	0,33%
QUINDIO	2	0,27%	2	0,16%
ARAUCA		0,00%	2	0,16%
LA GUAJIRA		0,00%	1	0,08%
GUAVIARE	2	0,27%	0	0,00%
AMAZONAS	2	0,27%	0	0,00%
VICHADA	1	0,14%	0	0,00%
TOTAL	735	100%	1218	100%

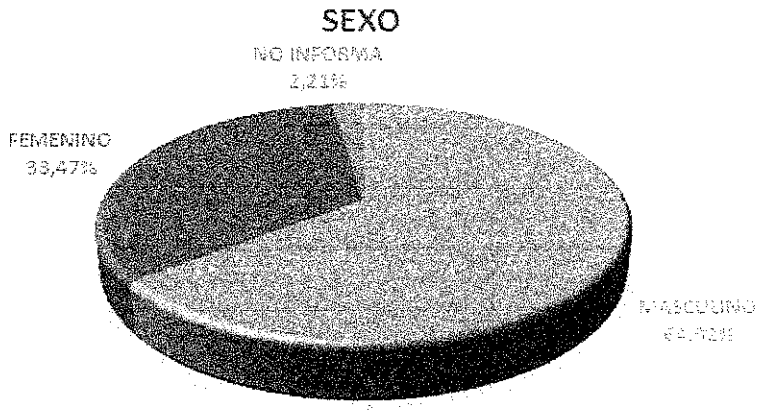
Los departamento de la cuales se presenta una mayor comunicación por parte de ciudadanos es Bogotá con un 39.29% de las llamadas recibidas, seguido de Antioquia con un 9.85% .

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

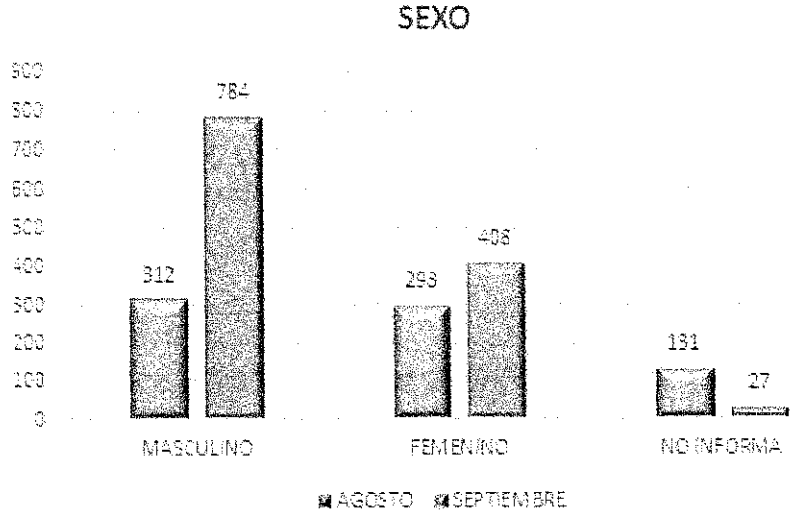
7. DETALLE DE CIUDADANO

7.1. Sexo

De las 1219 personas que se contactaron con la línea de atención en el mes de Septiembre el 64.32% corresponde a **Hombres (M)** ;408 usuarios, el 33.47% corresponden **a Mujeres (F)**, 293 ciudadanas y 17.80%, 27 personas no informan.



7.2. Historico de Sexo

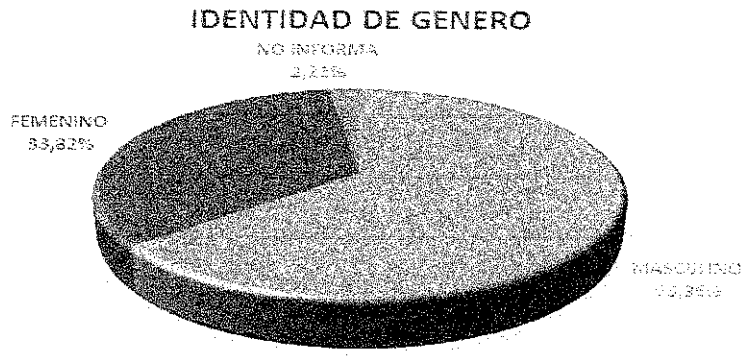


Se identifica que se esta realizando un mayor enfasis en indagar el sexo de los ciudadanos que se comunicación con la linea de atencion de la JEP.

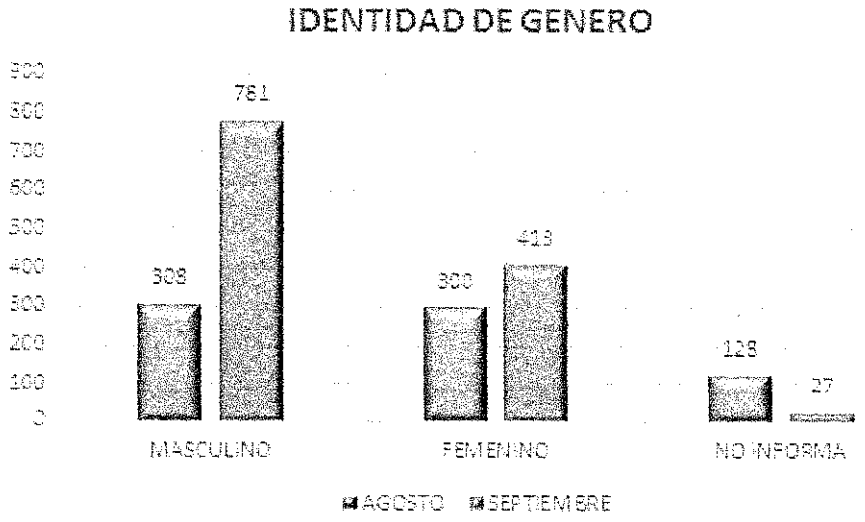
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

8.2. Identidad de Genero

Para identidad de género 781 personas se identifican como Hombre (M) correspondiente a un 63.96%, 413 personas que se comunicaron se identifican como mujeres (F) correspondientes a 33.82% y 27 personas prefieren no informar esto corresponde a un 2.21%.



8.2.1. Histórico Identidad de género.

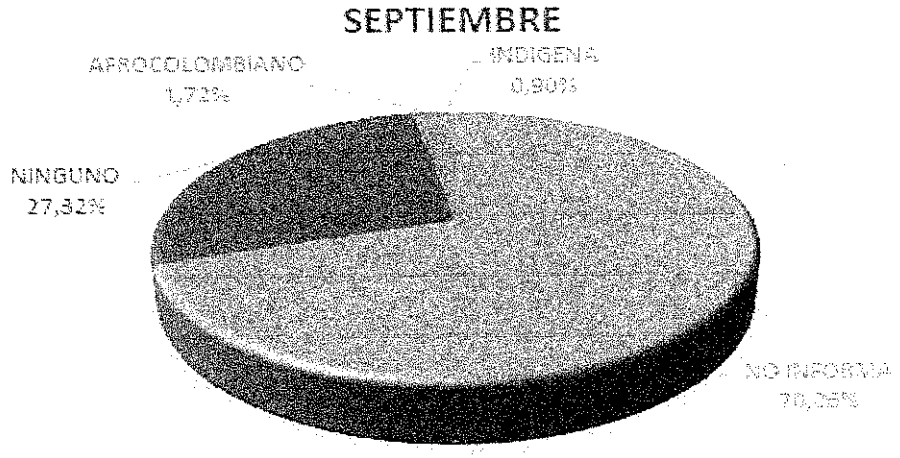


Se identifica que el 97.25% de los ciudadanos proporcionan información correspondiente a la identidad de genero

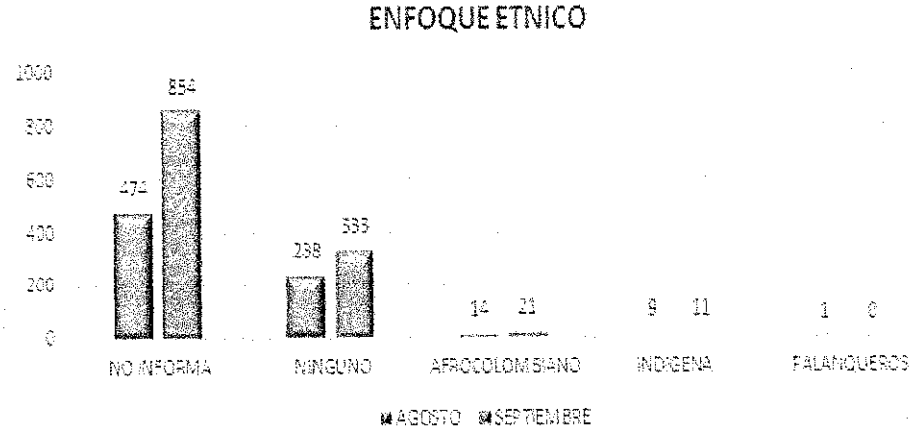
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

8.3. Enfoque étnico

De las personas que se comunican con la línea de atención 854 no informan enfoque étnico correspondiente a un 64.40%, 333 personas que corresponden a un 32.34% indican no pertenecer a un enfoque étnico determinado,21 personas se identifican como afrocolombianos,11 personas informan ser indígenas.



8.3.1. Histórico enfoque étnico.

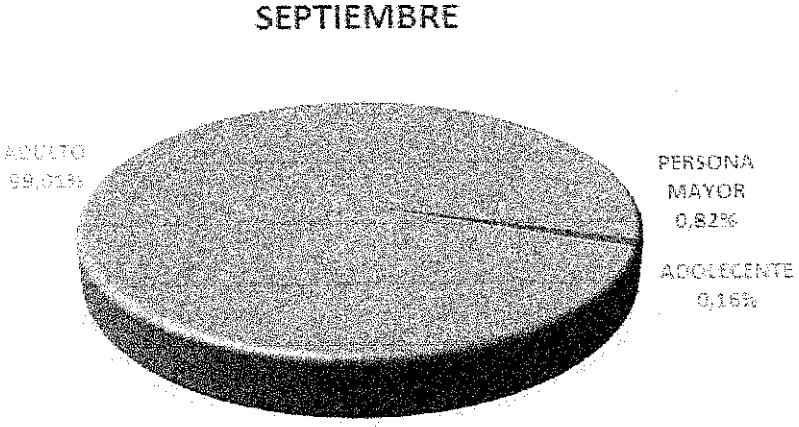


Se presenta un incremento proporcional de la cantidad de ciudadanos que no desean informar si se consideran pertenecientes a un enfoque étnico determinado

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

8.4. Etareo

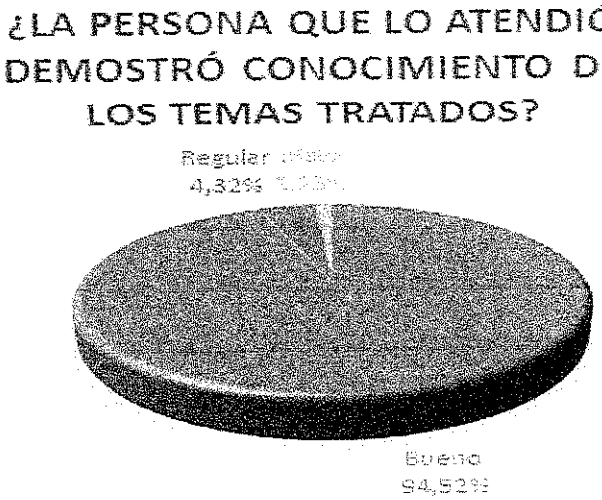
Las personas que llaman a la linea de atencion de la **Jurisdiccion Especial para la Paz** JEP se identifican como adultos en un 99.01% correspondidnte a 1206 ciudadados, adolecentes 2 personales correspondidnte a un 0.16% y 10 personas adultos mayores correspondidnte a un 0.82%.



9.ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A todo usuario de la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se invitó a contestar la encuesta de satisfacción con dos preguntas de las cuales 1253 personas contestaron.

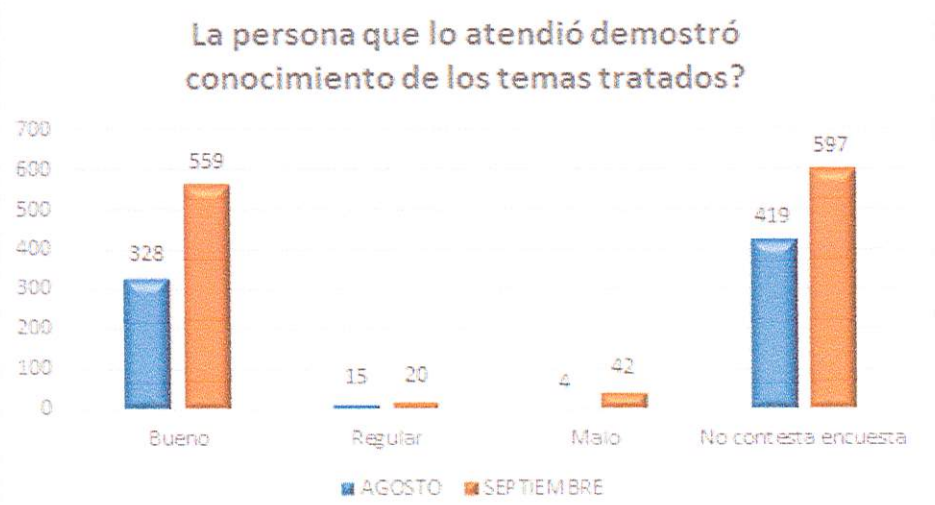
- ✓ Ante la primera pregunta **¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?** se mostraron los siguientes resultados.



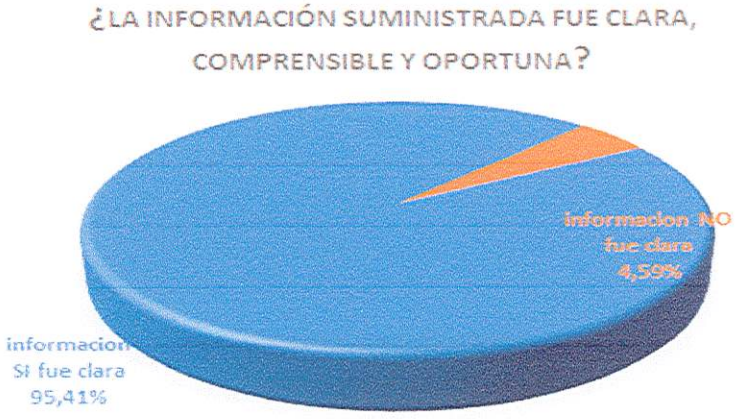
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 65 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

162
251

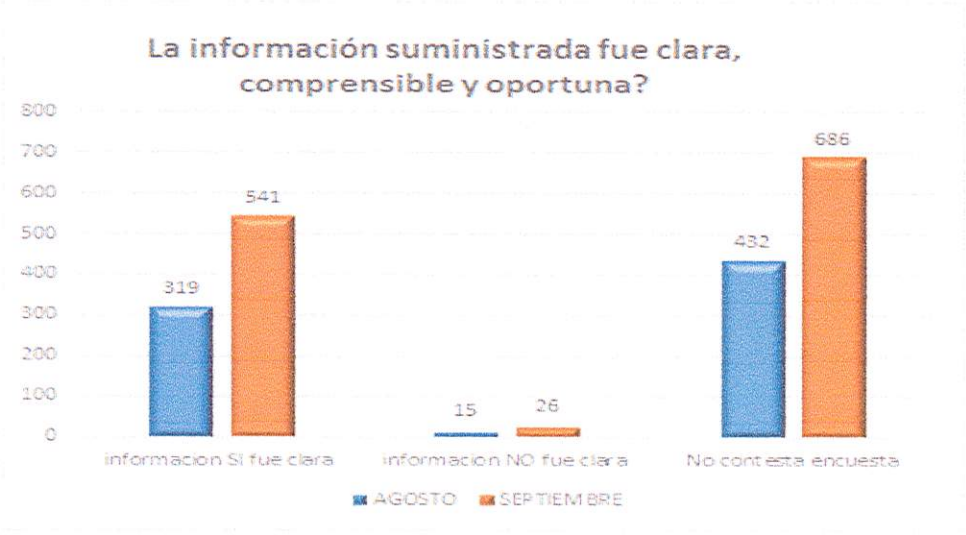
- ✓ Historico de pregunta "Ante la primera pregunta **La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados**?"



- ✓ Ante la segunda pregunta **¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?** Se mostro el siguiente resultado dentro del periodo determinado



Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910



- ✓ El 94.52 de las personas que realizan llamada a la linea de atencion indican que la persona que le atendio tenia un conocimiento adecuado de acuerdo con la consulta que le motivo a llamar.

- ✓ El 95.51% de los usuarios manifiestan tener claridad sobre la informacion recibida en la linea de atencion para la segunda pregunta

9.1.Transferencias

Del 18% de llamadas de muestra correspondientes a transferencias con calificaciones negativas se explican los motivos:

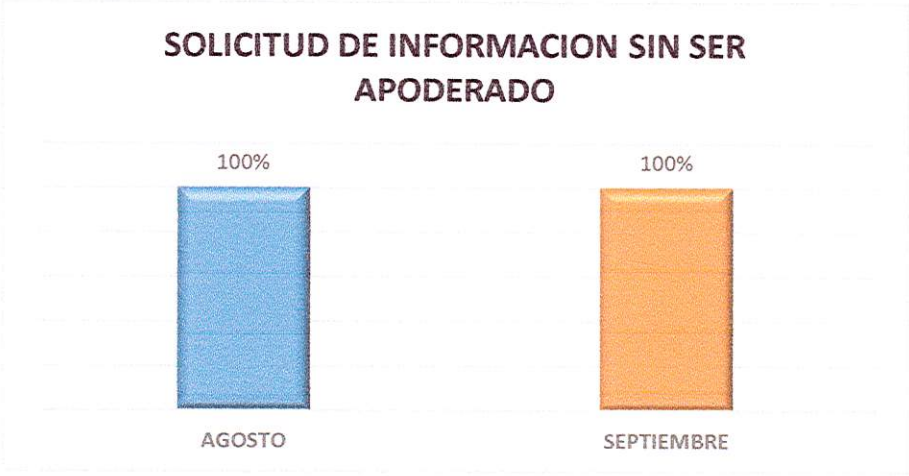
- ✓ El 100% corresponde a transferencia no exitosa y/o no autorizada



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

9.1.1. Solicitudes de información sin autorización

Del 3% de llamadas de muestra correspondientes a solicitudes de información sin ser apoderado con calificaciones negativas el 100% califico de forma negativa, no presenta variaciones respecto del mes de agosto de 2019.



9.1.2. Información general Transferencias.

PASION POR LO QUE HACEMOS

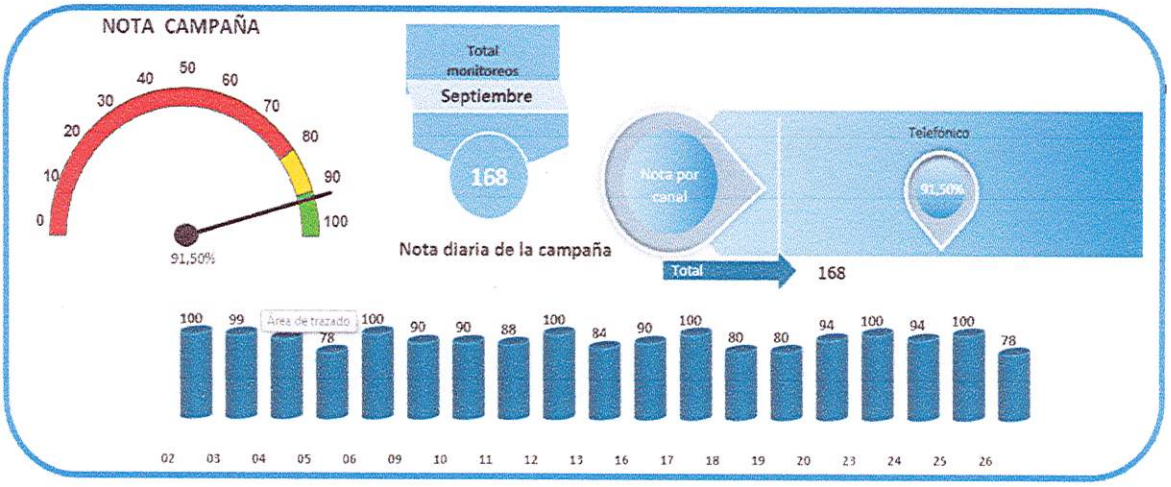
Del 79% de llamadas de muestra correspondientes a información general con calificaciones negativas se explican los motivos:
En las llamadas auditadas se confirma que la información dada y la Tipificación fue correcta, presenta una variación inversa respecto del mes de agosto de 2019



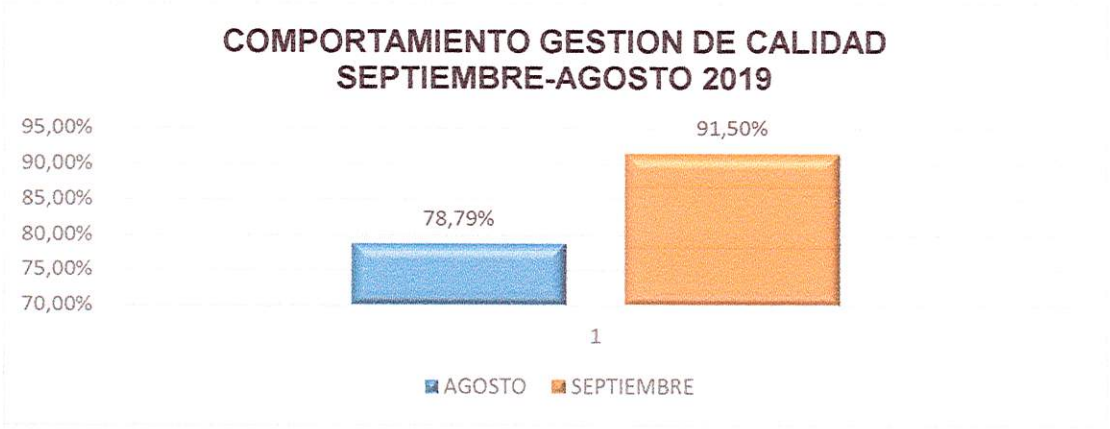
SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

10. Gestión Calidad

Con el fin de asegurar un seguimiento a los procesos y procedimientos de la prestación del servicio BPO, a continuación, se presenta el comportamiento del indicador de la gestión de calidad en el mes de septiembre del año 2019, se evidencia un crecimiento del 15.71% en calidad respecto del mes anterior.



PASION POR LO QUE HACEMOS



CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

166
256

10.1. Resumen General Calidad.

Resultado total de la campaña (Todos los de canales de atención).

El resultado total de calidad para la campaña de la Jurisdicción Especial para la Paz en el mes de septiembre del año 2019. corresponde al 91.50%.

Agosto



Septiembre



A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de calidad durante el mes de septiembre, para el canal dispuesto por la Jurisdicción Especial para la Paz, para asesorar y orientar a los ciudadanos





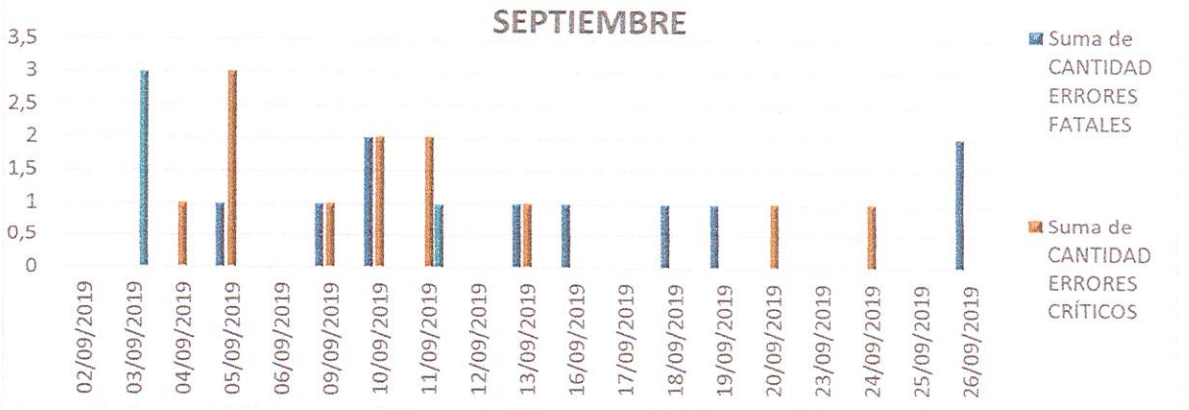
ISO 9001 SGS CO17/7598
OHSAS 18001 SGS CO17/7596
ISO 14001 SGS CO17/7595

Detalle de resultados por canal: Resultados obtenidos por cada canal de atención, en cabeza del líder del proceso.



Canal Telefónico: Durante el mes de septiembre se evidenció un porcentaje en la calificación total del 91.50 %, con los 5 Representantes de Atención y Servicio al Ciudadano (RAC) que conforman la campaña.

Se adjunta imagen de los errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los ítems, observamos que los errores críticos y no relevantes tienen una reducción considerable respecto del mes de agosto, de 26 errores se pasa a 20 errores en septiembre, esto producto de la curva de aprendizaje.



Se adjunta imagen de los tipos de errores que más impactaron la nota de la campaña discriminando los criterios, observamos que el de seguimiento del guion es el error más renuente junto con tipificación.

ISO 9001 SGS CO17/7598
OHSAS 18001 SGS CO17/7596
ISO 14001 SGS CO17/7595



10.2. Muestra de resultados de encuestas de satisfacción

De una muestra de 1.022 de 1528 llamadas recibidas en el mes de septiembre de 2019 se detectaron 38 llamadas cuyas calificaciones no fueron conformes (regulares o malas), estas llamadas fueron auditadas y se encontró lo siguiente:

En la pregunta ¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados? Y la pregunta ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna? De las calificaciones regulares o malas el 79% de las llamadas corresponde a información general, el 18% a transferencias y el 3% a información sin autorización, lo que indica que los ciudadanos durante el mes de septiembre reaccionaron de forma negativa en un mayor porcentaje cuando no se les puede dar información más profunda sobre su proceso, , y en un menor porcentaje cuando se intentan comunicar con los funcionarios y/o la dependencia no se encuentra disponible, de igual forma con la información sin autorización.
Se observa una disminución en el inconformismo de las transferencias y un aumento en la información general de los procesos respecto del mes de agosto de 2019.



Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

11. Evaluación mensual.

Durante el mes de septiembre se realizó evaluación de conocimiento la cual arrojo los siguientes resultados.

EVALUACION SEPTIEMBRE	DAREN SALAZAR	NOTA	CAROLINA MARTINEZ	NOTA	JENIFFER DONADO	NOTA	DIEGO CORONADO	NOTA	SEBASTIAN MORENO	NOTA
En que casosw la JEP recibe informenes individuales	B	16,66	B	16,66	B	16,66	A	16,66	B	16,66
¿Qué es una resolución de conclusiones?	A	16,66	A	16,66	A	16,66	B	16,66	A	16,66
¿QUÉ ES EL SIVJRNR?	C	16,66	C	16,66	C	16,66	C	16,66	C	16,66
Cuales son objetivos de SIVJRNR?	A	16,66	A	16,66	A	16,66	A	16,66	A	16,66
Como esta conformada la JEP	A	16,66	A	16,66	A	16,66	A	16,66	C	0
Cual es la linea de atencion de la JEP	A	16,66	A	16,66	A	16,66	A	16,66	A	16,66
NOTA		100		100		100		100		83,3



11.1. Promedio general campaña

La Evaluación se realizó al 100% de los agentes arrojando un promedio general de 96.06%, se evidencia que se deben reforzar los conocimientos en los requisitos para acogerse como víctima de la JEP por lo que se realizaran capacitaciones las primeras semanas de septiembre con el fin de refrescar conceptos, validar pleno conocimiento de cada procedimiento de igual forma validar los procesos de monitoreo.



ISO 9001 SGS CO17/7598
OHSAS 18001 SGS CO17/7596
ISO 14001 SGS CO17/7595

12. PLANES DE ACCION EJECUTADOS

PLANES DE ACCION						
FECHA	NOMBRE	DESARROLLO	EJECUCION	FECHA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
07/09/2019	Formacion	Se informará al Área de Formación CONALCREDITOS CONALCENTER BPO los resultados alcanzados de la campaña, con el fin de identificar el plan de acción y refuerzo para el grupo de trabajo, de esta manera mitigar los errores presentados	Se programa capacitacion con los RACS para el 31 de agosto de 2019 para reforzar las areas que han presentando novedad.	07/09/2019	Se ejecuto la formacion en los temas mencionados, la asistencia de la campaña fue al 100%	100%
20/09/2019	Formacion Individual	Capacitar a los RACS errores y criterios de evaluacion en los monitoreos.	Se presenta una actividad de exposicion con uno de los RACS Inicio a tiempo 10% Preparacion 10% Material didactico 10% conocimiento del tema 12% Solucion a preguntas 12% manejo de tiempos 13% TOTAL 67%	27/09/2019	Se ejecuto la formacion en los temas mencionados, la asistencia de la campaña fue al 100%	67%
18/09/2019	Seguimiento individual	Afianzar conocimientos y desarrollar habilidades con los RACS que presentan oportunidades de mejora en la atencion al ciudadano (MONITOREOS)	Se programa seguimiento diario a las interacciones con los ciudadano y se califica junto al RAC Nota 1 0% Nota 2 90% Nota 3 0% Nota 4 50% Nota 5 100% Promedio 48%	31/09/2019	Se ejecuto el refuerzo en los temas con oportunidades de mejora y se logro evidenciar crecimiento en los resultados de las calificaciones.	48%
20/09/2019	Formacion Individual	Identificar fortalezas y debilidades de las personas que apoyan a la JEP en territorio y en atencion a los diversos grupos de interes	atraves de un enlace con un tiempo programado se realiza una evaluacion escrita de 27 preguntas	20/09/2019	Se ejecuto la evaluacion del personal en los tiempos previstos.	100%
20/09/2019	Formacion Individual	Capacitacion en PROTECCION DE DATOS con el fin de identificar oportunidades atraves de diapositivas didacticas sobre el tema	atraves de un enlace con un tiempo programado se realiza una evaluacion escrita acerca de la PROTECCION DE DATOS	20/09/2019	Se ejecuto la evaluacion del personal en los tiempos previstos.	100%

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

13. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Mensualmente, con una dedicación de horas (4) horas mensuales, todo el personal de la campaña Jurisdicción Especial para la Paz -JEP participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación donde se tratan temas como: normas básicas de atención y registro de información, comunicación y etiqueta telefónica y aspectos generales de convivencia y formación con respecto a conocimientos que los agentes deben tener para orientar el servicio.

En septiembre se realizó la siguiente capacitación.

- Escucha activa y manejo de y voz
- Seguridad de la información
- Sistema integrado de calidad
- Trabajo en equipo

14. OBSERVACIONES

- El tiempo promedio de gestión total por llamada durante el mes agosto fue de 9:57 min.
- Se continúa evaluando informes de gestión individual de agentes para verificar tiempos de llamadas (TMO) y nivel de satisfacción con la línea de atención de los ciudadanos que se comunican con la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz – JEP**
- Se invita al cliente a verificar la opción que el botón clictocall sea más visible dentro de la página www.jep.gov.co de tal manera que sea una primera opción de comunicación del ciudadano.
- Se invita al cliente a verificar la opción de contar con bases de datos y estudiar la posibilidad de generar llamadas out para víctimas, comparecientes o terceros para que se acrediten ante la JEP
- Según reunión se decide reforzar la comunicación ante la posibilidad de envío de mensajes de manera masiva.
- Se está pendiente de la recepción de base para campañas out.

15. GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio

ASA:
Cálculo de tiempo promedio de respuesta

CO17/7598 CO17/7596 CO17/7595
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

TMO:
Tiempo medio de Operación

NIVEL DE SERVICIO:
Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ATENCION:
Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas

NIVEL DE ABANDONO:
Corresponden a las llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas

CONALCREDITOS
NIT. 800.219.658 - 3

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

CO17/7598
CO17/7596
CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443 Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano solicito las siguientes actividades para que fueran ejecutadas por los cinco (5) agentes del Centro de Contacto, el líder de calidad y el supervisor:

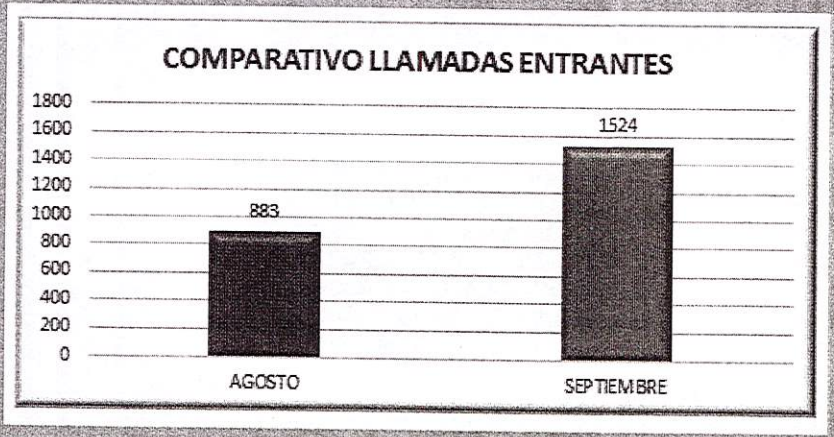
1. Asistencia capacitación operadores, líder de calidad y supervisor del Contact center (5 personas) el día 19 de septiembre de 2019 de 8:00a.m. a 1:00 p.m. relacionado con temas de articulación del SIVJRNR con participación de la JEP, la Comisión de la Verdad y la Unidad de Búsqueda de personas dadas por Desaparecidas.
2. De conformidad con solicitud del Despacho del Magistrado Roberto Vidal de la Sala de Reconocimiento de Verdad, se requiere reporte de información sobre victimas atendidas del caso 001.
3. Presentación de Reporte de gestión diaria de atenciones realizadas.
4. Presentación de Informe general de todo lo realizado en el Contact Center desde su entrada en funcionamiento.
5. Presentación de informe relacionado con inconformidad presentada por ciudadano al ser atendido, resuelta satisfactoriamente.
6. Se solicita realización de campana out bount de temas para rendición de cuentas, por solicitud de Comunicaciones.
7. Se solicita realizar segundo barrido a la base para campana out bound para rendición de cuentas.
8. Presentación de informe relacionado con reclamación que fue resuelta satisfactoriamente.
9. Presentación de informe sobre base de datos del CRM de las atenciones realizadas desde el 1 día de servicio para subir información a la Super intendencia de Industria y Comercio.
10. Asistencia reunión de supervisión de aspectos administrativos, financieros y calidad del servicio del Contact Center.
11. Presentación de propuesta por parte del Contact center en cuanto al mensaje a enviar a las víctimas para solicitar acreditación caso 001, despacho del Magistrado Roberto Vidal.
12. Cronograma envió mensajes de texto para caso 001 para ser presentado a la Sala de reconocimiento de Verdad.
13. De acuerdo con los informes diarios y consolidado solicitado por la supervisora se presentó por parte del supervisor del Contact, análisis de las actividades desarrolladas por cada uno de los agentes y el líder de calidad, de manera comparada en relación con la información del mes de agosto, así:

LLAMADAS RECIBIDAS

De acuerdo con los informes diarios se comprobó que en el periodo del 01-09-2019 a 30-09-2019, por la línea de atención al ciudadano de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP** se recibieron 1524 llamadas de las cuales 1469 corresponden a la línea inbound y 55 a click to call.

197
204

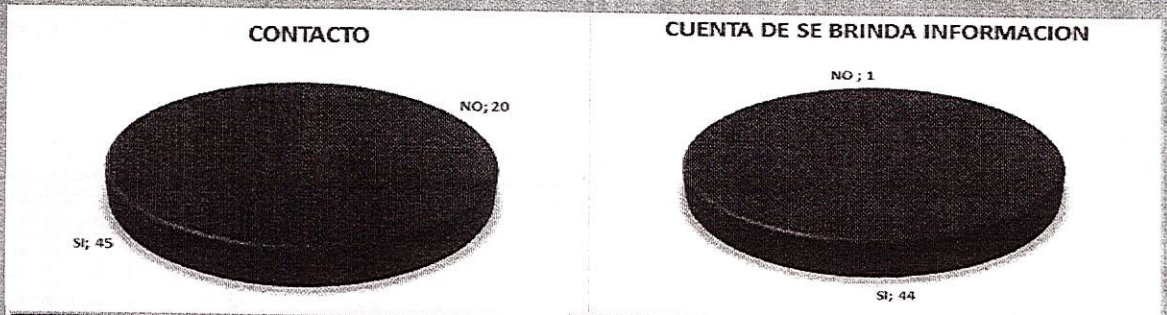
COMPARATIVO DE LLAMADAS ENTRANTES MESES DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE



GESTION OUT BOUNT

Se realizo gestión de salida de llamadas para invitar ciudadanos a realizar encuesta correspondiente al caso 001.

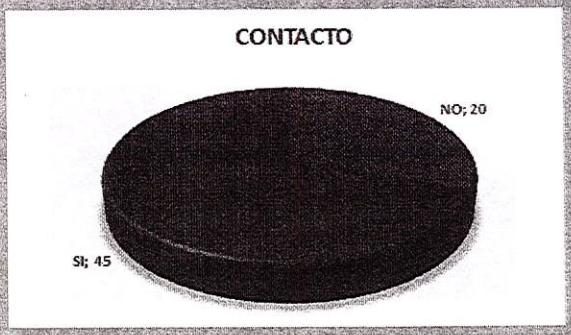
Fecha de recepción 19-09-2019
Fecha de Gestión 24-09-2019
Cantidad de Intentos 2
Cantidad de registros recibidos 65



Etiquetas de fila	Cuenta de CONTACTO/SI-NO	%
NO	20	35,38%
SI	45	64,62%
Total general	65	100%

Etiquetas de fila	BRINDA INFORMACION / SI-NO	%
SI	44	97,78%
NO	1	2,22%
Total general	45	100%

Se realiza segundo barrido donde se logra contacto efectivo de 45 ciudadanos.
De los 45 contactos efectivos se recuerda la información a 44 ciudadanos, uno indica que no puede recibirla en este momento.
A las personas que recibieron la información 42 indican que realizaran la encuesta posteriormente, 3 personas la hacen en línea



TIPOS DE CONSULTA EN COMUNICACIÓN

Los ciudadanos que se comunicaron con la línea de atención de la **Jurisdicción Especial para la paz JEP durante el mes de septiembre que corresponden a un** 49.58% son exmiembros de las FARC -EP quienes indagan por información de procesos actuales o buscan saber cómo acogerse a la jurisdicción.

En general los comparecientes que llaman a la Jurisdicción se califican con un porcentaje del 38.72% mientras que las víctimas lo son con un porcentaje del 20.10%

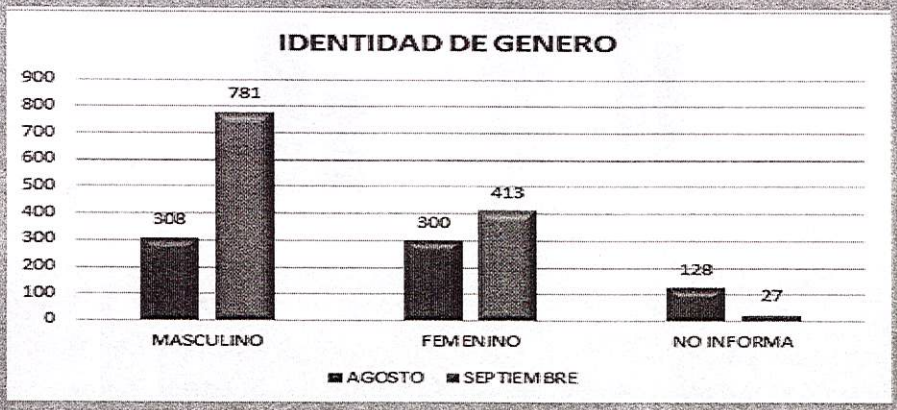
COMPARATIVO DE LLAMADAS POR DEPARTAMENTO

MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE	
DEPARTAMENTO	CONTACTO	%	CONTACTO	%
SANTAFE DE BOGOTA D.C.	91	12,38%	442	36,29%
ANTIOQUIA	28	3,81%	120	9,85%
VALLE DEL CAUCA	12	1,63%	60	4,93%
NO INFORMA	399	54,29%	54	4,43%
SANTANDER	7	0,95%	54	4,43%
TOLIMA	20	2,72%	47	3,86%
META	11	1,50%	44	3,61%
BOLIVAR	10	1,36%	42	3,45%
CUNDINAMARCA	12	1,63%	41	3,37%
CALDAS	16	2,18%	31	2,55%
CAUCA	3	0,41%	30	2,46%
CORDOBA	16	2,18%	27	2,22%
ATLANTICO	8	1,09%	27	2,22%
CAQUETA	22	2,99%	25	2,05%
HUILA	24	3,27%	24	1,97%
BOYACA	13	1,77%	24	1,97%
CASANARE	3	0,41%	23	1,89%
CESAR	6	0,82%	21	1,72%
NORTE DE SANTANDER	14	1,90%	19	1,56%
MAGDALENA		0,00%	14	1,15%
NARIÑO	6	0,82%	13	1,07%
PUTUMAYO	4	0,54%	12	0,99%
SUCRE	3	0,41%	10	0,82%
CHOCO		0,00%	5	0,41%
RISARALDA		0,00%	4	0,33%
QUINDIO	2	0,27%	2	0,16%
ARAUCA		0,00%	2	0,16%
LA GUAJIRA		0,00%	1	0,08%
GUAVIARE	2	0,27%	0	0,00%
AMAZONAS	2	0,27%	0	0,00%
VICHADA	1	0,14%	0	0,00%
TOTAL	735	100%	1218	100%

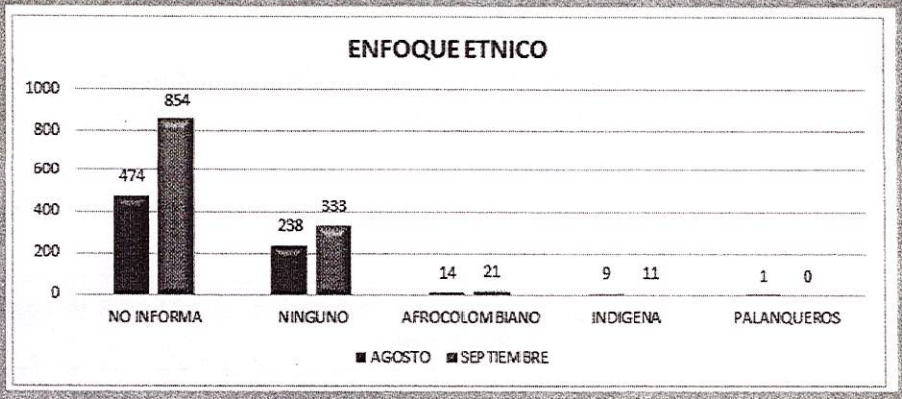
Los departamentos del País que mayor comunicación realizan con la jurisdicción son Bogotá con un 39.29%, seguido de Antioquia con un 9.85%.

COMPARATIVO DE ENFOQUES DIFERENCIALES

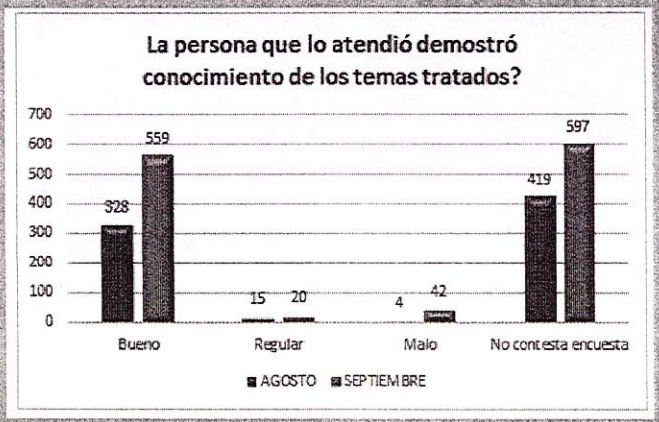
Se establecen comparativos de los meses de agosto y septiembre de 2019 frente a temas de identidad de Género, sexo, enfoque étnico

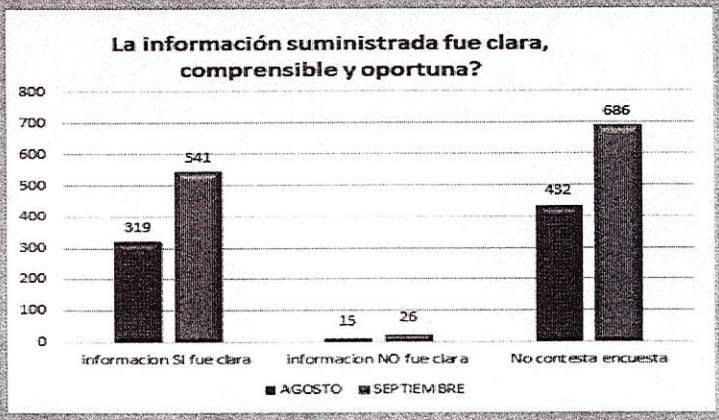






COMPARATIVO ENCUESTA





Se evidenció que se realizan actividades de orientación y capacitación por parte del líder de calidad del Contact Center a los agentes que atienden el mismo, en temas de la JEP y de actitud y motivación.
Se recibe CD que contiene grabación de las llamadas para eliminación de registros por seguridad de la información.
Se remitirá al área de T.I. seguridad de la información para almacenamiento.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En este momento se encuentra pendiente comité de contratación para verificar si se realiza o no modificación de la orden de compra en cuanto al IVA que fue liquidado por Colombia Compra Eficiente.
En esta factura se cobran 4 licencias correspondientes a los meses de agosto y septiembre, toda vez que para el mes de agosto no se incluyó el cobro de estas licencias en la factura por un error en el sistema de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO.

1. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES DEL CONTRATISTA (Persona Natural)

PERÍODO DE COTIZACIÓN	*NÚMERO DE PLANILLA DE PAGO*	*FECHA DE PAGO DE LA PLANILLA*	*INGRESO BASE DE COTIZACIÓN (IBC)*	*APORTES A SALUD*	*APORTES A PENSIÓN*	*APORTE A ARL*
Septiembre	Certificación Revisor Fiscal					

Si es persona natural relacionar los pagos de seguridad social sin intereses de mora. - Si se trata de otro tipo de contrato o de persona jurídica anexar los soportes de pago

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	Formato Informe de supervisión de contratos	JEP-FR-08-06	Página 1 de 1
		Versión 0.0	2019-07-24

3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

(este cuadro se puede modificar, si en los contratos hay varias adiciones y prorrogas)

CONCEPTO	*VALOR*
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	212.477.612,76
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*	
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	212.477.612,76
VALOR PAGADO - *Pago No. 1 – mes Julio ($18.012.508,11* - *Pago No. 2 – mes Agosto ($32.677.134,63)*	*50.689.642,74*
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *	33.551.425,25
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*	84.241.067,99
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*	128.236.544.77
VALOR POR REINTEGRAR POR EL CONTRATISTA	
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*	
SALDO POR LIBERAR *(si aplica)*	

** El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas de bienes, servicios u obras recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.*

4. MODIFICACIONES CONTRACTUALES Y GARANTÍA

4.1. MODIFICACIONES CONTRACTUALES.

Señalar si se presentaron modificaciones contractuales tales como las relacionadas a continuación indicando los datos relevantes de las mismas.

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN
Indicar si se trata de una cesión, prórroga, adición, suspensión o modificación de garantías			*Incluir una aclaración que se refiera a qué se está modificando*

** En caso de ser necesario adicionar las filas que se requieran**

5. CERTIFICACIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

5.1. El (la) contratista cumplió con las obligaciones contractuales, y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARL según la Ley 1562 de 2012. Al igual que la JEP, cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista una vez se legalizó el contrato.

5.2. Se recomienda el pago por la suma de TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS VEINTICINCO PESOS CON VEINTICINCO CENTAVOS M/CTE ($ 33.551.425,25), correspondiente al pago del mes de septiembre de 2019.

Se anexa informe de Gestión del Servicio del Centro de Contacto para pago CONALCREDITOS CONALCENTER BPO, en 29 folios.
Se anexa factura No. BCNC7163 de fecha 8 de octubre de 2019

Firma del Supervisor
CC: 51.713.734
Cargo: Jefe Departamento Atención al Ciudadano
Nombre del Supervisor CONSTANZA CAÑON CHARRY

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados, deberán ceñirse a las políticas de publicación ello conforme a lo establecido en el Decreto 130 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones ***deben ser publicados****, artículo 7 y 8.*

188
268

CONALCREDITOS
RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
Nit. 800219668-3

RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN
Resolución DIAN No.18763000072939 26/08/2019
Numeración Habilita BCNC 4801 al BCNC 8923
BOGOTA
ICA-Tarifa 9.66/1000
Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FACTURA DE VENTA

No. BCNC7163

FECHA: BOGOTA Octubre, 08 de 2019 **GRANDES CONTRIBUYENTES RES 012635 14DIC 2018**

SEÑORES: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ NIT. 901140004 - 8

DIRECCION: CR 7 63 44 TEL: 4846980

CIUDAD: BOGOTA D.C.

	CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596	SEPT- 2019 SERV CALL CENTER ORD 39058	28,194,475.00
240806	IVA, 19%	5,356,950.25

SON: TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MIL C UATROCIENTOS VEINTICINCO PESOS CON VEINTICINCO CVS.

SUB-TOTAL	28,194,475.00
I.V.A	5,356,950.25
R FTE	0.00
RETE IVA	0.00
R ICA	0.00
R CREE 0.60%	0.00
TOTAL $	33,551,425.25

AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR
IMPRESO POR CONALCREDITOS SAS SOFTWARE NOVASOFT
AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA
RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016

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

CONALCREDITOS NIT. 800.219.668 - 3

FIRMA
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE
HEMOS RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE
LOS SERVICIOS RELACIONADOS

ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO Y SURTE TODOS SUS EFECTOS CONFORME AL ARTICULO 774 DEL CODIGO DE COMERCIO Y CAUSA INTERESES POR MORA IGUALES A LOS MAXIMOS PERMITIDOS POR LA LEY

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800719668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CL 10 4 40 PISO 13	BOGOTA-BOGOTA D.E.	4891000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-08	2019-09	494578050	8496846112	E	2019/09/16	2019/09/13	BANCOLOMBIA	0	$272,714,266

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				713	$173,209,300	$0	$0	$173,209,300
COLFONDOS	23100I	800,227,940	6	88	$23,143,500	$0	$0	$23,143,500
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	80	$24,276,800	$0	$0	$24,276,800
OLD MUTUAL	230901	800,253,055	2	2	$662,600	$0	$0	$662,600
PORVENIR	230301	800,224,808	8	386	$88,017,600	$0	$0	$88,017,600
PROTECCION	230201	800,229,739	0	157	$37,108,800	$0	$0	$37,108,800
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				721	$5,636,400	$0	$34,034	$5,602,366
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	721	$5,636,400	$0	$34,034	$5,602,366
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				713	$42,597,900	$0	$0	$42,597,900
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	713	$42,597,900	$0	$0	$42,597,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 23)	--			734	$48,995,300	$0	$0	$48,995,300
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	10	$1,667,900	$0	$0	$1,667,900
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	$49,700	$0	$0	$49,700
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	11	$605,800	$0	$0	$605,800
CAPRESOCA	EPSC25	891,856,000	7	1	$66,300	$0	$0	$66,300
COMFACUNDI	CCFC53	860,045,904	7	3	$96,700	$0	$0	$96,700
COMPARTA	ESSC33	804,002,105	0	1	$66,300	$0	$0	$66,300
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	156	$9,869,500	$0	$0	$9,869,500
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	13	$2,150,100	$0	$0	$2,150,100
COOSALUD EPS	EPS047	900,226,715	3	2	$132,600	$0	$0	$132,600
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	11	$585,100	$0	$0	$585,100
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	1	$99,400	$0	$0	$99,400
EPS ECOOPSOS S.A.S	ESSC91	901,093,846	0	1	$103,600	$0	$0	$103,600
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	46	$2,581,700	$0	$0	$2,581,700
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	163	$8,897,100	$0	$0	$8,897,100
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	2	$166,300	$0	$0	$166,300
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	26	$1,518,300	$0	$0	$1,518,300
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	2	$136,200	$0	$0	$136,200
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	48	$3,150,100	$0	$0	$3,150,100
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	1	$99,400	$0	$0	$99,400
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	79	$4,909,800	$0	$0	$4,909,800
SALUDVIDA	EPS033	830,074,184	5	1	$99,400	$0	$0	$99,400
SALUDVIDA S.A. EPS MOVILIDAD	EPSC33	830,074,184	5	1	$103,600	$0	$0	$103,600
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	154	$11,840,400	$0	$0	$11,840,400
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$1,385,600	$0	$0	$1,385,600
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	4	$1,385,600	$0	$0	$1,385,600
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$923,800	$0	$0	$923,800
SENA	PASENA	899,999,034	1	4	$923,800	$0	$0	$923,800
TOTAL				**734**	**$272,748,300**	**$0**	**$34,034**	**$272,714,266**

2019/09/16 11:43 AM



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



FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
CALI
(VALLE)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.64 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO
21-FEB-1979 CALI
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
INDICE DERECHO
Autenticación Biométrica
A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A 02 161394308

190
220

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

A QUIEN INTERESE:

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

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

LIBIA RODRIGUEZ MOYA
CC. 31.850.097
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 12503T

191
271

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



1250-T

LIBIA
RODRIGUEZ MOYA
C.C. 31.850.097
RESOLUCION INSCRIPCION 550-T FECHA 2-V-95
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

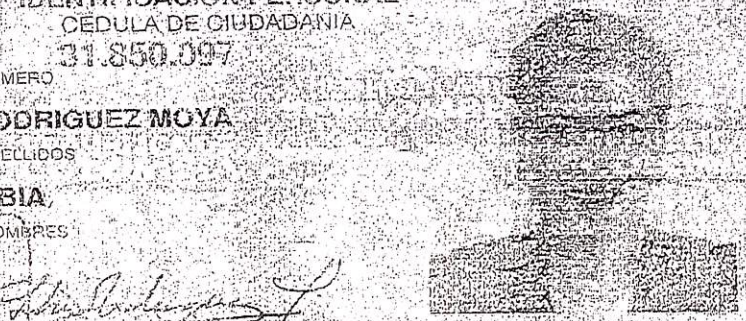
Presidente

0001980

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional / Junta Central de Contadores.

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





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
CALI
(VALLE)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.64 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO
21-FEB-1979 CALI
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
ALMA [illegible] LOPEZ

Autenticación Biométrica

A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A 02 161394306

192
292

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

D A E 1 6 2 3 2 4 F 5 8 2 B 3 9

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

D A E 1 E 2 9 2 4 F 5 B 2 B 9 9

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *