

Página 1 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

No. GS- **072711** - DECAL 3.1

Ciudad y Fecha: Manizales 21 de septiembre 2022

Coronel, DIEGO ENRIQUE FONTAL CORNEJO
 Comandante Policía Metropolitana de Manizales
 Manizales - Caldas

ASUNTO: informe de supervisión de la orden de compra No. 94446.

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO O FINAL

Periodo del informe de supervisión

Desde 14 agosto 2022	Hasta 31 de agosto 2022
-----------------------------	--------------------------------

En cumplimiento a los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", así como de la Resolución No.03049 del 30 de julio del 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014", y la "Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado" expedida por Colombia Compra Eficiente, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, sin perjuicio de las funciones establecidas contractualmente y aquellas inherentes a la naturaleza del ejercicio de la supervisión, me permito presentar el correspondiente informe del contrato u orden de compra del asunto a través del cual se detalla, el seguimiento y el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el respectivo contrato u orden, así:

INFORMACIÓN GENERAL:

Mediante comunicación oficial No. GS-2022-063578-DECAL del 13/08/2022, el señor (a) Coronel LUIS FERNANDO ARCOS ALVAREZ, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana de Manizales, nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto al señor (a) Subintendente, JHON EDWAR SOTO MORALES.

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión: Mensual**

- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 01**

1. Informe de supervisión del mes agosto, presentado mediante comunicación oficial No. No. GS-2022-072711-DECAL del 21 de Septiembre 2022.

Página 2 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	ORDEN DE COMPRA N° 94446
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	"LA ADQUISICIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE MÉDICO GENERAL, ODONTOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, ORTOPEDIA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN, TERAPIA RESPIRATORIA, FISIOTERAPIA Y DEMÁS ESPECIALIDADES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS E INFORMACIÓN GENERAL A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA JURISDICCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS"
Contratista	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
Representante legal	LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ
Valor inicial del contrato u orden de compra	\$ 93.141.571.01
Valor adiciones del contrato u orden de compra	N/A
Valor total del contrato u orden de compra	\$ 93.141.571.01
Plazo de ejecución inicial	Cuatro (4) Meses y Quince (15) Días
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	14/ agosto / 2022
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	31/ diciembre /2022
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	N/A
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	N/A
Adiciones	N/A
Modificatorios	N/A
Prorrogas	N/A
Otros	N/A

1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA

1.1 Acciones adelantadas:

La supervisión deberá realizar un resumen cronológico de las actuaciones adelantadas en ejercicio de las funciones, debiendo plasmar datos de relevancia, como por ejemplo fechas, números de oficios, números de actas, mensajes de correo electrónico, documentos que den cuenta de las actuaciones adelantadas entre otras.

Página 3 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

- El día jueves 16 de septiembre de 2022 a las 10 horas se realizó reunión virtual en donde asiste el supervisor y la encargada de central de citas la Aux ISABEL CRISTINA LOPERA, la parte operacional de la entidad COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S, En la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Caldas con el fin de conocer el sistema de operación de la entidad al igual que el personal administrativo y los agentes que se encuentran a cargo de la operación. De igual forma se realiza una serie de recomendaciones con el fin de mejorar el servicio prestado por la entidad.

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
Ejemplo: cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al sistema de seguridad social, parafiscales, (cajas de compensación familiar, SENA e ICBF) ...	SI	Anexa certificación de revisor fiscal LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ T.P. No 192003-T

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
DE CARÁCTER TÉCNICO: (transcribir las establecidas en el anexo de especificaciones técnicas del contrato u orden de compra)		
bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 3 Agente	SI	En el tiempo de ejecución de este periodo se utilizaron los tres agentes en jornada ordinaria
bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-1-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_2 Mbps-NA - 1 Unidad	SI	Se obtuvo el enlace con el fin de dar continuidad a la operación y poder hacer uso de las plataformas destinadas para la operación.
bpo01--3 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1500 Minuto	SI	Se obtuvo el peque de minutos y mensaje para la cancelación y reasignación de citas como lo estipula el objeto de la orden de compra
bpo01--8 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 10 Hora	SI	Se realizó el desarrollo de las instalaciones de las diferentes herramientas tecnológicas que permitieron dar inicio a la operación
bpo01--4 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 1 Anuncio	SI	Se realizó el desarrollo de grabaciones de la llamada en espera y mensajes de interés institucionales

1.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

No se presentó ninguna novedad durante el periodo objeto de Supervisión

Página 4 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	POLICÍA NACIONAL
Versión: 5		

3. AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido 18 días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando 122 días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS: ACUERDO MARCO NUMERO BPO II CCE-025-AMP-2021

Cláusula 11 Facturación y pago: El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente. Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

a. Balance general de pagos y entregas		
	Valor en pesos	% del valor del contrato u orden de compra
Valor total del contrato u orden de compra	\$93.141.571.01	100%
Valor total de las entregas	\$10.663.804.20	11.4%
Valor total facturado	\$10.663.804.20	11.4%
Valor facturado pendiente de pago	\$10.663.804.20	11.4%
Valor pagado	0	0%
Valor pendiente de entrega	\$82.477.766.81	88.6%

Página 5 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	POLICÍA NACIONAL
Versión: 5		

b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado
(la supervisión deberá relacionar de manera discriminada lo correspondiente a la ejecución del contrato u orden de compra únicamente del periodo que está informando)

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
Nº 01	\$ 10.663.804.20	del 14/08/2022 al 30/08/2022	\$ 10.663.804.20	CNCB 76069	\$ 10.663.804.20		consultar SECOP II
.....							

4.2 Entrada de Bienes (verificar que los bienes hayan ingresado a los estados contables, si aplica)

5. RECOMENDACIONES

El contrato se ha desarrollado de acuerdo a lo pactado, no hay recomendaciones adicionales hasta el momento.

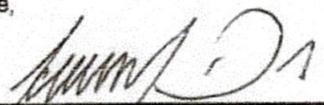
6. CONCLUSIONES

El supervisor, deberá marcar con una (x) las casillas según corresponda al periodo entregado, con el fin de que la administración tenga claridad frente al cumplimiento o no del contratista. El no diligenciamiento será causal de la devolución del respectivo informe de supervisión.

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	SI X	Certifico con la firma del presente informe, que el contratista cumplió con las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, en la fecha o fechas establecidas, para lo cual relaciono y anexo los documentos soportes (técnicos obligatorios establecidos en las especificaciones técnicas, incluyendo las ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros).
	NO	En caso de incumplimiento parcial o total del contrato, se informó mediante comunicación oficial No. _____ del _____, dirigida al ordenador del gasto, las obligaciones incumplidas.

Atentamente,

Firma


Subintendente JHON EDWAR SOTO MORALES

Almacenista UPRES – CALDAS

Supervisor orden de Compra No. 94446

Correo electrónico: edwar.soto@correo.policia.gov.co

No. Celular: 3106260076

Página 1 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021	CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	
Versión: 3		

Ciudad y fecha:	Manizales, 21 de Septiembre 2022																
Unidad:	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS																
Tipo de contrato	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de contrato</th> <th>Marque el tipo de contrato</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Orden de compra</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Contrato de obra</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato de consultoría</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato de prestación de servicios</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato de compraventa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato de suministro</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contrato interadministrativo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de contrato	Marque el tipo de contrato	Orden de compra	X	Contrato de obra		Contrato de consultoría		Contrato de prestación de servicios		Contrato de compraventa		Contrato de suministro		Contrato interadministrativo	
Tipo de contrato	Marque el tipo de contrato																
Orden de compra	X																
Contrato de obra																	
Contrato de consultoría																	
Contrato de prestación de servicios																	
Contrato de compraventa																	
Contrato de suministro																	
Contrato interadministrativo																	
Contrato /aceptación de oferta u orden de compra No.	ORDEN DE COMPRA N° 94446.																
Constancia de recibido No.	uno (01)																
Contratista:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S																
NIT del contratista:	800.219668-3.																
Objeto del contrato o aceptación de oferta:	"LA ADQUISICIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN , CANCELACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE MÉDICO GENERAL, ODONTOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, ORTOPEDIA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN, TERAPIA RESPIRATORIA, FISIOTERAPIA Y DEMÁS ESPECIALIDADES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS E INFORMACIÓN GENERAL A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA JURISDICCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS"																
Instrumento de agregación y número del Acuerdo Marco de Precios (aplica sólo para órdenes de compra):	Centro de Contacto. Número de proceso: BPO II CCE-025-AMP-2021.																
Valor del contrato / aceptación de oferta u orden de compra:	\$ 93.141.571.01																
Plazo de ejecución:	Cuatro (4) Meses y Quince (15) Días																
Fecha de vencimiento (aplica solo para órdenes de compra)	Fecha de Inicio: 14/08/2022 Fecha de Terminación: 31/12/2022																
Lugar de ejecución y/o entrega	Unidad prestadora de Salud Caldas																

Página 2 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021	CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	
Versión: 3		

Incumplimiento del plazo de ejecución SI ___ NO ___	N/A																			
Nombre del supervisor/coordinador del contrato y cargo que desempeña:	Subintendente JHON EDWAR SOTO MORALES Jefe Almacén Upres Caldas																			
Fecha de entrega certificada:	Del 14 de agosto al 31 de agosto 2022																			
Valor que se está certificando con la presente constancia de recibido de la vigencia Enero 2022	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Unidad</th> <th>Recurso</th> <th>Descripción del bien o servicios recibidos</th> <th>Valor recibido</th> <th>Valor facturado</th> <th>Valor a amortizar y/o descontar *</th> <th>Valor a pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UPRES CALDAS</td> <td>16</td> <td>LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS</td> <td>\$ 10.663.804.20</td> <td>\$ 10.663.804.20</td> <td>N/A</td> <td>\$ 10.663.804.20</td> </tr> </tbody> </table>						Unidad	Recurso	Descripción del bien o servicios recibidos	Valor recibido	Valor facturado	Valor a amortizar y/o descontar *	Valor a pagar	UPRES CALDAS	16	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS	\$ 10.663.804.20	\$ 10.663.804.20	N/A	\$ 10.663.804.20
	Unidad	Recurso	Descripción del bien o servicios recibidos	Valor recibido	Valor facturado	Valor a amortizar y/o descontar *	Valor a pagar													
UPRES CALDAS	16	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS	\$ 10.663.804.20	\$ 10.663.804.20	N/A	\$ 10.663.804.20														
Acta de recepción de bienes	ORDEN DE COMPRA N° 94446.																			

No. factura	Fecha factura	Valor factura	Nota crédito o débito	Valor neto
CNCB76069	14/09/2022	\$ 10.663.804.20	\$ 00	\$ 10.663.804.20
Valor total bienes y/o servicios recibidos				\$ 10.663.804.20

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO: El contratista ha cumplido con todo lo relacionado en el objeto de la orden de compra y los ítems contratados, en términos de calidad, oportunidad. Al revisar la facturación se evidencia que corresponde a servicios prestados por este centro de contacto y a los valores establecidos el en mismo.

Por medio de la presente constancia de recibo a satisfacción y en mi condición de supervisor acredito el cumplimiento de las obligaciones del contratista y certifico que los bienes y servicios relacionados cumplen con las especificaciones técnicas contratadas.

Página 3 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021	CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	
Versión: 3		

No.	Obligación Contractual o especificación técnica	CUMPLIO si_ No_	Observaciones y Evidencias
1	Agentes de Centro de contacto general 03	si	Centro de contacto en operacion
2	Plataforma de Centro de Contacto 03	si	Centro de contacto en operacion
3	Supervisor aporacion Centro de contacto 01	si	Centro de contacto en operacion
4	Minuto de conexion outbound/inbound 264	si	Centro de contacto en operacion
5	Grabacion anuncios IVR respuesta de voz 01	si	Centro de contacto en operacion
6	Mensajes SMS 637	si	Centro de contacto en operacion
7	Minuto IVR – ENRUTADOR – 4000 minutos	si	Centro de contacto en operacion
8	Hora desarrollo – 10 horas	si	Centro de contacto en operacion
9	Cargo PRI – 1 UNIDAD	si	Centro de contacto en operacion

NOTA: para la radicación de la constancia de recibo a satisfacción, el supervisor deberá acompañarla, con el informe de supervisión correspondiente al periodo o la entrega certificada, junto con la publicación de la factura por parte del contratista en el SECOP II – Plan de pagos.


 Subintendente JHON EDWAR SOTO MORALES
 Supervisor Contrato



Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB76069



Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
 Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
 Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
 Régimen Contable: Régimen Responsable de Iva
 Municipio: Bogotá D.C.
 Actividad Económica Principal: 8291
 Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
 Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
 Teléfono: (1) 7454040

CUFE: 1bfc3cf488cec5b3e69ee5022ff0da3e123b40a5d2883489cf5d53f0938c7ff6dd6d886da730e7baf17fb5e44bc6a8
 Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB76069

Fecha de Emisión: 2022-09-14T10:49:04.518-05:00 Tipo de Operación: ESTANDAR
 Fecha de Vencimiento: 14 DE OCTUBRE DEL 2022

Adquiriente: NIT 900805219 Razón Social: POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES

Ciudad: Manizales Dirección: CARRERA 25 N. 32- 50
 Departamento: Caldas Código Municipio: 17001
 País: Colombia Correo: memaz.oac@policia.gov.co
 Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica Teléfono:
 Régimen Contable: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA Atención:
 Tipo de Responsabilidad: Agente de retención IVA

Orden de Compra: 94426 Fecha de Emisión O.C: 2022-09-14

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	AGOSTO -22 SERV CALL CENTER ODC 94426 IS	8.961.180,00	8.961.180,00

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago
 Tipo de Negociación: Crédito Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria

Moneda	COP
Tasa de Cambio	0
Subtotal Precio Unitario	8.961.180,00
Descuentos Detalle	0
Recargos Detalle	0
Subtotal Base Gravable	8.961.180,00
Total Impuestos (+)	1.702.624,20
Total Mas Impuestos	10.663.804,20
Descuento Global (-)	0
Recargo Global (+)	0
Total a Pagar =	10.663.804,20
Total Retenciones	0

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.
 Observación 1: #\$16-01-02-044;94446;edwar.soto@correo.policia.gov.co#\$

Iva regimen común - Somos autorretenedores según Resolución Dian N° 000425 del 27 de enero de 2016 - Actividad economica principal 8291-8220
 Resolución de Factura Electronica N. 18764024389903 del 21 DE ENERO DEL 2022 del CNCB 52488 al CNCB 200000
 Vigencia del 21 DE ENERO DEL 2022 al 21 DE ENERO DEL 2023

SANIDAD MANIZALES 94426

Agosto de 2022

DETALLE	Valor unitario 2022	Cant. Dias a Facturar	PREFACTURA 2022	
			Cantidad IT-BPO	Vr. Mes
bpo02-1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 3 Mes	\$ 3.282.875,05	15	3	\$ 4.924.312,58
bpo02-2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 3 Licencia por posición	\$ 135.701,92	15	3	\$ 407.105,76
bpo02-3 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	\$ 5.450.000,31	15	1	\$ 2.725.000,16
bpo02-4 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 1500 Minuto	\$ 26,15		264	\$ 6.903,60
bpo02-5 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio	\$ 6.168,32		0	\$ -
bpo02-6 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una via_NA_NA_NA_NA - 3000 Mensaje SMS	\$ 4,99		637	\$ 3.178,63
bpo02-7 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA - 4000 Minuto	\$ 31,48		8493	\$ 267.359,64
bpo02-8 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 10 Hora desarrollo	\$ 24.673,07			\$ -
bpo02-9 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA - 30 Mes	\$ 41.821,29	15	30	\$ 627.319,35

TOTAL A FACTURAR ANTES DE IVA:	\$ 8.961.180
IVA	\$ 1.702.624
VALOR TOTAL	\$ 10.663.804

154.666667

Republica de Colombia
Ministerio de Comercio Industrial y Turismo

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



192003-T

**LEIDY VANESSA
MARULANDA MARTÍNEZ**

C.C. 1144035680

**RESOLUCION INSCRIPCION 1182
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI**

FECHA 16/07/2014

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ

204248

193121

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 comunicarse
al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de
Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogotá D.C.



www.ideqs.com

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.144.035.680**
MARULANDA MARTINEZ

APELLIDOS
LEIDY VANESSA

NOMBRES
Leidy Marulanda

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **09-JUN-1990**

CALI
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.57

ESTATURA

O+

G.S. RH

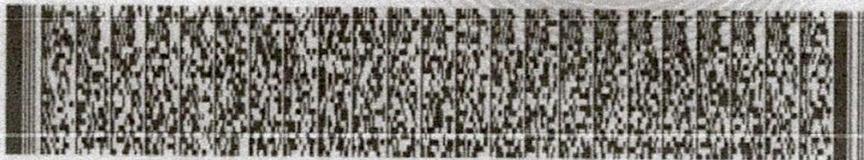
F

SEXO

17-JUN-2008 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sanchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



P-3100100-00098541-F-1144035680-20081016

0004483886A 1

26838934

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

F 7 3 2 A B 7 C A 3 F 5 B C B B

**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 **LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1144035680 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 192003-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 17 días del mes de Agosto de 2022 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

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

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

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3**

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.
2. La Administración de Cobranza Nacional de Créditos S.A.S., (en adelante la Compañía) es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi auditoría sobre los estados financieros de la Compañía para el año terminado el 31 de diciembre de 2022.
4. La Administración de la Compañía solicita a Revisoría Fiscal emitir una certificación sobre el pago de los aportes a los sistemas de salud, pensión, ICBF, SENA y cajas de compensación de acuerdo con la planilla de aportes de seguridad social realizados al operador Aportes en línea, durante los meses entre diciembre de 2021 y agosto de 2022, cumpliendo con los plazos definidos en el decreto 1990 de diciembre de 2016.
5. He obtenido de la Gerencia de la Compañía las manifestaciones y la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos que he considerado procedentes en aplicación de las *Normas Internacionales de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia*.
6. Para efectos de la expedición de la presente certificación se realizaron los siguientes procedimientos:
 - a. Cruce de las cifras con los auxiliares contables.
 - b. Validación de pago de las planillas aportadas de los meses entre diciembre de 2021 y agosto de 2022.
 - c. Verificación la cuenta contable 2370 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa.

En aplicación de los procedimientos previstos en las Normas Internacionales de Auditoría de Información Financiera aplicables en Colombia y según la verificación de la información en los términos del considerado en el punto 6 de la presente certificación,

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con los registros contables de las cuentas del pasivo 2370 "Retenciones y aportes de nómina", las planillas de pago de aportes a la seguridad social reportada al operador "Aportes en Línea" y los procedimientos efectuados que se detallan en el punto 6 del considerando, la Compañía ha cumplido con el pago de sus obligaciones derivadas del Sistema de Seguridad Social en Salud, Riesgos Laborales, Pensiones, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Aportes a las Cajas de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje respecto a los salarios causados entre los meses de diciembre de 2021 y agosto de 2022, cumpliendo con los plazos definidos en el Decreto 1990 de diciembre de 2016. A continuación, se relacionan las planillas por los últimos nueve meses aportados:

Periodo Causado (2021 - 2022)	No. de planilla (Fecha elaboración)	Monto Pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Diciembre	9429484525 (11/01/2022)	\$ 296.305.900	Enero 11/2022
Enero	9430762508 (09/02/2022)	\$ 304.509.100	Febrero 09/2022
Febrero	9432238810 (11/03/2022)	\$ 273.629.900	Marzo 11/2022
Marzo	9433541957 (12/04/2022)	\$ 261.387.700	Abril 12/2022
Abril	9434797421 (12/05/2022)	\$ 232.037.100	Mayo 12/2022
Mayo	9436012488 (09/06/2022)	\$ 255.925.700	Junio 09/2022
Junio	9437186326 (08/07/2022)	\$ 247.174.300	Agosto 08/2022
Julio	9438559332 (08/08/2022)	\$ 245.526.900	Agosto 08/2022
Agosto	9439865612 (07/09/2022)	\$ 247.097.900	Septiembre 07/2022

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a los puntos anteriores sobre la información extracontable se limita únicamente al cruce de esta, contra las afirmaciones de la Administración y los soportes extracontables que me ha suministrado la Compañía y por ende no produce el efecto previsto en el artículo 10 de la Ley 43 de 1990.

La presente certificación se expide en la ciudad de Cali, a los 12 días del mes de septiembre del año 2022 por solicitud de la Administración de la Compañía, en cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre de 2002, con destino a clientes y proveedores, no debe ser utilizada para ningún otro propósito, ni distribuida a otras personas.

Leidy Marulanda Martínez

Leidy Marulanda Martínez

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 192003-T

Designada por Deloitte & Touche Ltda.



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 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 10 # 4-40 P 13	BOGOTA-BOGOTA D.E.	8933043	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2022-08	2022-09	1642053862	9439865612	E	2022/09/15	2022/09/07	BANCOLOMBIA	0	\$247,097,900

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				683	\$156,573,800	\$0	\$0	\$156,573,800	
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	83	\$20,570,000	\$0	\$0	\$20,570,000	
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	66	\$21,883,500	\$0	\$0	\$21,883,500	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	353	\$76,196,500	\$0	\$0	\$76,196,500	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	179	\$36,911,200	\$0	\$0	\$36,911,200	
SKANDIA	230901	800,253,055	2	2	\$1,012,600	\$0	\$0	\$1,012,600	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				727	\$6,655,400	\$0	\$0	\$6,655,400	
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	727	\$6,655,400	\$0	\$0	\$6,655,400	
CCF (ADMINISTRADORAS: 6)				684	\$39,587,500	\$0	\$0	\$39,587,500	
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	431	\$25,258,600	\$0	\$0	\$25,258,600	
COMCAJA	CCF68	800,231,969	4	12	\$738,800	\$0	\$0	\$738,800	
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	6	\$476,100	\$0	\$0	\$476,100	
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	149	\$8,443,600	\$0	\$0	\$8,443,600	
COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	85	\$4,586,900	\$0	\$0	\$4,586,900	
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	5	1	\$83,500	\$0	\$0	\$83,500	
EPS (ADMINISTRADORAS: 21)				735	\$44,281,200	\$0	\$0	\$44,281,200	
A.I.C.	EPSIC3	817,001,773	3	1	\$40,100	\$0	\$0	\$40,100	
ALIANSA SALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	4	\$289,200	\$0	\$0	\$289,200	
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	4	\$189,900	\$0	\$0	\$189,900	
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	11	\$891,500	\$0	\$0	\$891,500	
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	11	\$613,600	\$0	\$0	\$613,600	
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	117	\$6,653,000	\$0	\$0	\$6,653,000	
CONVIDA	EPSC22	899,999,107	9	2	\$86,700	\$0	\$0	\$86,700	
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	3	\$85,400	\$0	\$0	\$85,400	
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	7	\$323,400	\$0	\$0	\$323,400	
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	12	\$710,600	\$0	\$0	\$710,600	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	127	\$7,414,500	\$0	\$0	\$7,414,500	
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	107	\$6,471,100	\$0	\$0	\$6,471,100	
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	3	\$235,900	\$0	\$0	\$235,900	
MALLAMAS	EPSIC5	837,000,084	5	1	\$125,000	\$0	\$0	\$125,000	
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	2	\$250,000	\$0	\$0	\$250,000	
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	43	\$2,445,800	\$0	\$0	\$2,445,800	
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	5	\$264,700	\$0	\$0	\$264,700	
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	13	\$775,500	\$0	\$0	\$775,500	
SALUD TOTAL				106	\$5,990,100	\$0	\$0	\$5,990,100	
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	154	\$10,333,700	\$0	\$0	\$10,333,700	
SAVIA SALUD	EPS040	900,604,350	0	2	\$91,500	\$0	\$0	\$91,500	
TOTAL				735	\$247,097,900	\$0	\$0	\$247,097,900	

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENEVE SU MATRÍCULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
Sigla: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
Nit: 800.219.668-3
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 02408638
Fecha de matrícula: 4 de febrero de 2014
Último año renovado: 2021
Fecha de renovación: 19 de marzo de 2021
Grupo NIIF: GRUPO II

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Calle 98 70 91 Of 302 Centro
Empresarial Pontevedra
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: financiero.col@emergiac.com
Teléfono comercial 1: 7454040
Teléfono comercial 2: 0924891000
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Calle 98 70 91 Of 302 Centro
Empresarial Pontevedra
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: financiero.col@emergiac.com
Teléfono para notificación 1: 7454040
Teléfono para notificación 2: 3155738115
Teléfono para notificación 3: No reportó.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por Acta No. 001 de la Junta de Socios, del 14 de junio de 1996, inscrita el 4 de febrero de 2014, bajo el número 00230628 del libro VI, la sociedad de la referencia decretó la apertura de una sucursal en la ciudad de: Medellín.

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 703 del 9 de febrero de 1994 de Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca), inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de febrero de 2014, con el No. 01803341 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 118 de la Notaría 9 de Cali, del 21 de enero de 2014, inscrita el 4 de febrero de 2014, bajo el número 01803381 del libro IX, la sociedad de la referencia trasladó su domicilio de la ciudad de: Cali, a la ciudad de: Bogotá D.C.

Por Escritura Pública No. 118 del 21 de enero de 2014 de Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca), inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de febrero de 2014, con el No. 01803381 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA a COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.

Se aclara que por Acta No. 044 de la Junta de Socios del 26 de noviembre de 2018, inscrita el 3 de diciembre de 2018 bajo el número 02400798 del libro IX, la sociedad cambió su nombre de: COBRANZA

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla CONALCREDITOS CONALCENTER BPO por el de: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S con sigla: CONALCRÉDITOS CONALCENTER BPO.

Por Acta No. 044 de la Junta de Socios, del 26 de noviembre de 2018, inscrito el 3 de diciembre de 2018 bajo el número 02400798 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad Limitada a Sociedad por Acciones Simplificada bajo el nombre de: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S con sigla: CONALCRÉDITOS CONALCENTER BPO.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La sociedad podrá realizar cualquier actividad, comercial o civil, lícita tanto en Colombia como en el extranjero y en especial, pero sin limitarse a las siguientes: (1) Cobro, recuperación, recaudo y administración de cartera preventiva, administrativa, prejurídica, jurídica y castigada. (2) Compra y venta de cartera. (3) La prestación de servicios tecnológicos y humanos a terceros relacionados con el soporte telefónico a través de centros de contacto, Call center y Contact center. (4) Servicios de conectividad, centro de datos (Data Center), computación en la nube (Cloud Computing), software como servicio (SAAS) y todos los que surjan sobre nuevas tecnologías en relación con estos. (5) La prestación de servicios con el propósito de asumir la ejecución y actividades que otras personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, deseen desarrollar a través del denominado contrato de Outsourcing o servicio de tercerización. (6) Servicios al cliente en las áreas de telemarketing, telemarketing, televentas, información por operadora, actualizaciones de bases de datos, digitación, digitalización, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, servicios domiciliarios, mesa de ayuda, mesa de soporte técnico, servicios de atención personalizada, capacitación y entrenamiento, monitoreo, control y seguimiento operacional. (7) Administración y operación de medios de interacción como teléfono,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadosselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

internet, fax, video, correo convencional, fax, fax server, mensajes SMS y USSD, correos de voz y todo nuevo medio que los avances tecnológicos permitan incorporar. (8) Proveer todos los servicios de FRONT y back office, BPO (Business Process Outsourcing) para servicios operativos de mercadeo, trámite, distribución de correo, empaquetamiento y logística, administración de bases de datos, administración de personal, y demás que requieran los posibles clientes, todo ello dentro del territorio nacional y/o en el exterior. (9) Realizar encuestas y sondeos de opinión pública para personas naturales o jurídicas vinculadas a los sectores de la economía, sean de carácter público o privado, del orden nacional o extranjero. (10) Recopilar, sistematizar, organizar, almacenar y actualizar información comercial en bancos de datos y suministrar dicha información a terceros según las normas legales vigentes. (11) Realizar actividades de consultoría y de estudios especiales en áreas administrativas, económicas, técnica de sistema contable, ingeniería de sistemas, sistemas de información, procesos de aseguramiento de la calidad y las demás que puedan relacionarse con las otras actividades de su objeto social. (12) Realizar referenciación comercial, bancaria, familiar, personal, demográfica y geográfica. (13) Ejecutar actividades para el desarrollo de la empresa privada y estatal. (14) Servicios de procesamiento y sistematización electrónica de datos, digitalización de documentos, administración de imágenes, procesamiento y control de flujo de documentación gestión documental y de archivo, elaboración y actualización de tablas de retención y valoración documental, (15) Servicios de fabricación, creación, montaje ensamble, importación, exportación, distribución y comercialización de hardware y software. (16) Exportación de todo tipo de servicios a cualquier país de la comunidad internacional. (17) Realizarla representación de sociedades o entidades y organizaciones nacionales o extranjeras. (18) Ejecutar cualquier tipo de actividad de producción, comercialización, distribución, exportación e importación autorizada por la legislación colombiana. (19) Adquirir y enajenar bienes e inmuebles. (20) Dar y recibir dinero en mutuo. (21) Celebrar contratos, emitir o negociar instrumentos negociables. (22) Adquirir, administrar y vender todo tipo de activos productivos e improductivos de entidades de naturaleza pública o privada y/o mixta. (23) Las demás actividades necesarias cuya finalidad sea ejercer los derechos y cumplir las obligaciones legales, contractuales o comerciales derivadas de la existencia y actividad de la sociedad. Parágrafo Único: En general la sociedad podrá celebrar toda clase de contratos y en especial, los

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

que estén relacionados con el objeto social y los que tengan como finalidad ejercer y cumplir las obligaciones que legal o contractualmente se deriven de la existencia de la sociedad o que sean afines o complementarios al mismo, pues la anterior numeración no es taxativa, sino enunciativa.

CAPITAL

*** CAPITAL AUTORIZADO ***

Valor : \$1.000.000.000,00
No. de acciones : 1.000.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

*** CAPITAL SUSCRITO ***

Valor : \$50.000.000,00
No. de acciones : 50.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

*** CAPITAL PAGADO ***

Valor : \$50.000.000,00
No. de acciones : 50.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La representación legal de la sociedad estará a cargo de un (1) representante legal, y un (1) suplente del representante legal, que actuarán únicamente en sus faltas o ausencias absolutas o temporales, no obstante, lo anterior, no estarán obligados a acreditar o justificar las fallas o ausencias mencionadas. Tendrá dos suplentes, quienes tendrán y actuarán con idénticas facultades.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Los representantes legales ejercerán las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes: (I) Representar a la sociedad

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la representen cuando fuere el caso. (II) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y/o extraordinarias. (III) Presentar un informe de gestión a la Asamblea General de Accionistas en sus reuniones ordinarias y el balance de fin de ejercicio con un proyecto de distribución de utilidades. (IV) Ejecutarlos acuerdos y resoluciones de la asamblea de accionistas. (V) Realizar y celebrar los actos y contratos que tiendan a llenar los fines de la sociedad. (VI) Enajenar a cualquier título los bienes raíces o muebles de la sociedad, hipotecar los primeros y dar en prenda los segundos. (VII) Alterar la forma de los bienes raíces por su naturaleza o destino. (VIII) Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros. (IX) Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la asamblea de accionistas. (X) Designar a los administradores de las sucursales y agencias de la sociedad. (XI) Elaborar para todas y cada una de las áreas y someter a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas, los proyectos de planes, programas, reglamentos y políticas generales de la compañía. (XII) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos. (XIII) Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa. (XIV) Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la asamblea de accionistas las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular; y (XV) Ejercer las demás funciones que le delegue la ley, y/o la asamblea de accionistas. Parágrafo primero. No obstante lo anterior, el segundo suplente del gerente requerirá autorización del gerente o primer suplente del gerente para: (I) Celebrar actos o contratos que superen la suma de dos mil millones de pesos (COP\$2.000.000.000). (II) Contratar o retirar personal administrativo. (III) Suscribir contratos de préstamo o contraer, de cualquier forma, endeudamiento. (IV) Enajenar a cualquier título los bienes raíces o muebles de la sociedad, hipotecarios primeros y dar en prenda los segundos. (V) Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros.

Por Documento Privado No. Sin número del Representante Legal, del 21 de octubre de 2020, registrado el 30 de Noviembre de 2020 bajo el No. 02639572 del libro IX, de conformidad con el Artículo 75 del Código

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/cartificadosselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

General del Proceso fue inscrito como apoderado(s) judicial(es) y extrajudicial(es).

Nombre:	Identificación:	Tarjeta Profesional:
Maria Elena Ramon	C.C. 66.959.926	T.P 181.739
Guiselly Rengifo Cruz	C.C. 1.151.944.899	T.P 281.936

Por Documento Privado del 9 de noviembre de 2021, inscrito el 17 de Noviembre de 2021 con el No. 02763295 del libro IX, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1564 de 2012 (Código General de Proceso) fue inscrito para que actúe como representante de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S en los procesos judiciales en los que esta última sea designada como apoderado de parte a:

Nombre	Identificación	Tarjeta Profesional
Julián Esteban Guerra Betancur	C.C. No. 1.039.453.102	236.287

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 65 del 3 de febrero de 2022, de Accionista Único, inscrita en esta Cámara de Comercio el 8 de febrero de 2022 con el No. 02790029 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Evaristo Canete Del Rio	P.P. No. 000000PAG679759

Por Acta No. 64 del 8 de noviembre de 2021, de Accionista Único, inscrita en esta Cámara de Comercio el 23 de noviembre de 2021 con el No. 02764981 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente	Iveth Catalina Rincon Del Gonzalez	C.C. No. 000000035421662

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Gerente

Segundo Ingrid Juliana Morales C.C. No. 000000052998004
Suplente Del Martinez
Gerente

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 56 del 16 de junio de 2020, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 14 de julio de 2020 con el No. 02586801 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Persona Juridica	DELOITTE & TOUCHE LTDA	N.I.T. No. 000008600058134

Por Documento Privado del 8 de julio de 2020, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 14 de julio de 2020 con el No. 02586802 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Leidy Vanessa Marulanda Martinez	C.C. No. 000001144035680 T.P. No. 192003-t

Por Documento Privado del 28 de enero de 2021, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 1 de febrero de 2021 con el No. 02657208 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Ana Maria Velandia	C.C. No. 000001023966345 T.P. No. 269449-T

PODERES

Por Escritura Pública No. 2548 de la Notaría 1 de Manizales del 27 de noviembre de 2019, inscrita el 11 de Diciembre de 2019 bajo el

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

registro No. 00042729 del libro V, compareció Margarita Fonnegra Michelsen identificada con cédula de ciudadanía No. 39.779.197 de Usaquén en su calidad de primer suplente del gerente, por medio de la presente escritura pública, confiere poder especial amplio y suficiente a Julio Cesar Pavan D'Empaire identificado con cédula de extranjería N° 1013772 de Bogotá, para que en nombre y representación de la Sociedad suscriba todos los documentos que se requieran para formalizar la vinculación comercial con clientes que tiendan a llenar los fines de la sociedad, incluidos entre otros; la suscripción de Actos, Contratos, Anexos y Otro sies.

Por Documento Privado del 15 de junio de 2021, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 28 de Junio de 2021 con el No. 00045521 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial amplio y suficiente a Albert Ollé Bartolomé identificado con pasaporte español No. PAB570960, para que en nombre y representación de la sociedad que represento lleve a cabo las actividades que se mencionan a continuación: 1) Representar a la sociedad ante cualquier autoridad administrativa, incluyendo, pero sin limitarse al banco de la república, la dirección de impuestos y aduanas nacionales, las superintendencias, las oficinas de instrumentos públicos, las cámaras de comercio, las secretarías de hacienda, las alcaldías, las gobernaciones, los departamentos administrativos, los ministerios y demás entidades de carácter público de índole nacional, departamental, municipal y fo distrital, así como ante cualquier otra autoridad, administración o registro público, incluso internacionales y, en particular de España, y en ellos, seguir como actor, demandado, solicitante o en cualquier otro concepto, toda clase de expedientes. 2) Celebrar toda clase de contratos nominados e innominados, abrir, manejar, cerrar y liquidar cuentas corrientes y de ahorro en cualquier entidad bancaria o financiera, hacer depósitos a la vista o a plazo fijo o indefinido, depositar valores en custodia o en prenda y retirarlos cuantas veces sea necesario, abrir cajas de seguridad y manejarlas sin limitación alguna, girar cheques contra las cuentas corrientes de la sociedad, ya sea sobre saldos, deudores o acreedores, cobrar y endosar los cheques extendidos a nombre de la sociedad, sin la menor restricción o límite; 3) Celebrar contratos de préstamo, crédito en cuenta corriente, leasing, renting, factoring, descuento y cualquier contrato que implique endeudamiento sin garantía específica y con esta, ya sea por si sola o junto con otras personas naturales o jurídicas con carácter solidario o mancomunado, sin la menor restricción o límite. 4) Celebrar contratos de cartas de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

crédito, constituir hipotecas, prendas o garantías mobiliarias de cualquier naturaleza fijando los términos y condiciones, ordenar abonos y cargos en las cuentas corrientes de la sociedad, girar, librar, ceder, traspasar, pignorar, negociar, rechazar, protestar, aceptar, avalar, endosar, cobrar, ejecutar, cobrar y descontar letras de cambio; vales, pagarés, cheques y cualquier otro documento de crédito, comerciales o civiles, o título valor, prestar fianzas o constituir toda clase de garantías reales o naturales o jurídicas en beneficio de la propia sociedad o de terceros (personas naturales o jurídicas), sin la menor restricción o límite; y en general, 5) Ejercitar ante los bancos la más amplia y plena representación de la sociedad, así como cualquier tipo de operación que requiera la misma, sin la menor restricción o límite. En el desarrollo del poder especial que se confiere, el apoderado está autorizado para representar a la sociedad en cualquiera de los actos mencionados, y tendrá las facultades para transigir, desistir, cancelar, recibir, renunciar, conciliar, recibir notificaciones, notificarse, allanarse, interponer recursos ordinarios y extraordinarios, sustituir y reasumir este poder. El Apoderado cuenta con todas las facultades que se requieran para el cabal cumplimiento de su encargo, sin que pueda señalarse de en ningún momento carencia o insuficiencia de Poder, aun cuando incida en la figura jurídica de la múltiple representación y lo contraposición de intereses. Por este motivo el apoderado queda expresamente facultado para actuar como contraparte de la sociedad en la firma de cualquier documento u acto en desarrollo del presente poder.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 4402 del 22 de diciembre de 2000 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803348 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2598 del 13 de junio de 2002 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803350 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2577 del 3 de junio de 2004 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803358 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

E. P. No. 4190 del 10 de agosto de 2007 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803364 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 5073 del 22 de octubre de 2008 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803366 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2727 del 1 de agosto de 2011 de la Notaría 8 de Cali (Valle Del Cauca)	01803372 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 118 del 21 de enero de 2014 de la Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca)	01803381 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 1046 del 3 de abril de 2014 de la Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca)	01827262 del 15 de abril de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2898 del 22 de agosto de 2016 de la Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca)	02143362 del 26 de septiembre de 2016 del Libro IX
Acta No. 044 del 26 de noviembre de 2018 de la Junta de Socios	02400798 del 3 de diciembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 48 del 18 de diciembre de 2018 de la Asamblea de Accionistas	02406044 del 18 de diciembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 50 del 18 de febrero de 2020 de la Asamblea de Accionistas	02559388 del 2 de marzo de 2020 del Libro IX
Acta No. 64 del 8 de noviembre de 2021 de la Accionista Único	02765554 del 24 de noviembre de 2021 del Libro IX

SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado del 19 de marzo de 2019 de Representante Legal, inscrito el 24 de junio de 2020 bajo el número 02580286 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS

Domicilio: Bogotá D.C.

Nacionalidad: Colombiana

Actividad: 8220 Actividades de centros de llamadas (call center)
8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadosselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

referencia.

Fecha de configuración de la situación de control : 2018-12-14

CERTIFICAS ESPECIALES

Los actos certificados y que fueron inscritos con fecha anterior al 4 de febrero de 2014, fueron inscritos previamente por otra Cámara de Comercio. Lo anterior de acuerdo a lo establecido por el numeral 1.7.1 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 8291
Actividad secundaria Código CIIU: 8220
Otras actividades Código CIIU: 7320

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadosselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: CONALCREDITOS CONANCENTER BPO - ISERRA
Matrícula No.: 03098824
Fecha de matrícula: 11 de abril de 2019
Último año renovado: 2021
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 99 # 60- 59
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 51.733.410.000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo - CIIU : 8220

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 17 de noviembre de 2021. Fecha de envío de información a Planeación : 8 de febrero de 2022. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 0 0 2 1 9 6 6 8	6. DV 3	12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	14. Buzón electrónico 3 2
---	------------	--	------------------------------

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS		
163. Departamento Bogotá D.C.	164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C.	0 0 1
165. Dirección CL 98 70 91 OF 302		
166. Número de matrícula mercantil 0 2 4 0 8 6 3 8	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 1 4 0 2 0 4	
168. Teléfono 5 7 1 7 4 5 4 0 4 0	169. Fecha de cierre	
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de centros de llamadas (call center)	8 2 2 0
162. Nombre del establecimiento CONALCENTER CALI		
163. Departamento Valle del Cauca	164. Ciudad/Municipio Cali	0 0 1
165. Dirección CL 10 4 40 P 13		
166. Número de matrícula mercantil 8 2 4 2 4 2 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 1 1 0 8 0 2	
168. Teléfono 5 7 2 4 8 9 1 0 0 0	169. Fecha de cierre 2 0 1 4 0 2 0 4	
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI		
163. Departamento Valle del Cauca	164. Ciudad/Municipio Cali	0 0 1
165. Dirección CL 10 4 40 P 13		
166. Número de matrícula mercantil 3 6 2 1 7 9 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 1 9 9 4 0 2 1 1	
168. Teléfono 5 7 2 4 8 9 1 0 0 0	169. Fecha de cierre	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 0 0 2 1 9 6 6 8

6. DV

3

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

3 2

14. Buzón electrónico

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN	
163. Departamento Antioquia 0 5	164. Ciudad/Municipio Medellín 0 0 1
165. Dirección CR 50 52 50 OF 420	
168. Número de matrícula mercantil 2 1 2 7 8 0 1 1 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 1 9 9 6 0 7 1 7
168. Teléfono 5 7 4 6 0 4 0 4 4 3	169. Fecha de cierre
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento CONALCREDITOS CONALCENTER BPO -PEREIRA	
163. Departamento Risaralda 6 6	164. Ciudad/Municipio Pereira 0 0 1
165. Dirección CR 7 18 80 OF 503	
168. Número de matrícula mercantil 1 6 5 2 4 8 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 1 0 0 3 2 6
168. Teléfono 5 7 6 3 4 0 0 9 1 0	169. Fecha de cierre
160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
162. Nombre del establecimiento:	
163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
165. Dirección	
168. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
168. Teléfono	169. Fecha de cierre

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 0 0 2 1 9 6 6 8 6. DV 3 12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá 14. Buzón electrónico 3 2

Representación

98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 2 0 2 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Extranjerf 2 2	101. Número de identificación 4 6 6 1 9 5	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido CANETE	105. Segundo apellido DEL RIO	106. Primer nombre EVARISTO
107. Otros nombres		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 1 1 1 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 3 5 4 2 1 6 6 2	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido RINCON	105. Segundo apellido GONZALEZ	106. Primer nombre IVETH
107. Otros nombres CATALINA		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 1 1 1 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 5 2 9 9 8 0 0 4	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido MORALES	105. Segundo apellido MARTINEZ	106. Primer nombre INGRID
107. Otros nombres JULIANA		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación		99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación		99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 0000014813328021

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 0 0 2 1 9 6 6 8	6. DV 3	12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	14. Buzón electrónico 3 2
---	------------	--	------------------------------

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3	125. Número de identificación 1 1 4 4 0 3 5 6 8 0	126. DV	127. Número de tarjeta profesional 1 9 2 0 0 3 T
	128. Primer apellido MARULANDA	129. Segundo apellido MARTINEZ	130. Primer nombre LEIDY	131. Otros nombres VANESSA
	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada	
	135. Fecha de nombramiento 2 0 2 0 0 7 0 8			
Revisor fiscal suplente	136. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3	137. Número de identificación 1 0 2 3 9 6 6 3 4 5	138. DV	139. Número de tarjeta profesional 2 6 9 4 4 9 T
	140. Primer apellido BELLO	141. Segundo apellido VELANDIA	142. Primer nombre ANA	143. Otros nombres MARIA
	144. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 6 0 0 0 5 8 1 3 4	145. DV 4	146. Sociedad o firma designada DELOITTE & TOUCHE LTDA	
	147. Fecha de nombramiento 2 0 2 1 0 2 0 2			
Contador	148. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3	149. Número de identificación 1 0 1 4 2 2 0 8 4 9	150. DV	151. Número de tarjeta profesional 1 8 8 4 9 6 T
	152. Primer apellido RODRIGUEZ	153. Segundo apellido ACEVEDO	154. Primer nombre STEFAN	155. Otros nombres
	156. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 0 0 2 1 9 6 6 8 3	157. DV 3	158. Sociedad o firma designada COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	
	159. Fecha de nombramiento 2 0 2 0 0 9 1 1			

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 0000014813328021

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 0 0 2 1 9 6 6 8 | 3

6. DV

12. Dirección seccional
Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	<input type="text" value="2"/>	63. Formas asociativas	<input type="text" value="1 2"/>	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	<input type="text"/>
65. Fondos	<input type="text"/>	66. Cooperativas	<input type="text"/>	67. Sociedades y organismos extranjeros	<input type="text"/>
68. Sin personería jurídica	<input type="text"/>	69. Otras organizaciones no clasificadas	<input type="text"/>	70. Beneficio	<input type="text" value="1"/>

Constitución, Registro y Última Reforma

Composición del Capital

Documento	1. Constitución	2. Reforma	
71. Clase	0 5	0 1	82. Nacional <u>1 0 0</u> %
72. Número	7 0 3	4 8	83. Nacional público <u>0 . 0</u> %
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8	84. Nacional privado <u>1 0 0 . 0</u> %
74. Número de notaría	2		85. Extranjero <u>0</u> %
75. Entidad de registro	0 3	0 3	86. Extranjero público <u>0 . 0</u> %
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8	87. Extranjero privado <u>0 . 0</u> %
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8	
78. Departamento	7 6	1 1	
79. Ciudad/Municipio	8	4	
Vigencia			
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1	
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1	

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control
Superintendencia de Sociedades

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7 - 1	
3				
4				
5				

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante			
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP			

**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO
ORDEN DE COMPRA No 94446 de 2022**



**POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD**

DIRECCIÓN DE SANIDAD

Bogotá, Agosto de 2022

emergia

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	1
1. ANS	4
2. INDICADORES DEL SERVICIO.....	4
2.1 ENVÍO DE SMS:.....	5
2.2 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LA LINEA:.....	5
2.3 COMPORTAMIENTO POR INTERVALOS:.....	7
2.4 TIPIFICACION:.....	7
3. DEMANDA INSATISFECHA:	8
4. GESTION OPERATIVA:	8
5. CALIDAD.....	9
5.1 DICCIONARIO DE ERRORES FATALES, ERRORES CRITICOS Y ERRORES NO RELEVANTES.....	9
5.2 ESTADISTICAS DE GESTIÓN DE MONITOREO	10
5.3 PORCENTAJE EN LAS AFECTACIONES SEGÚN SU PRECISIÓN	11
5.4 Ranking ERROR FATAL	13
5.5 Ranking ERROR CRITICO	14
5.6 Ranking ERROR NO RELEVANTE.....	14
5.7 CONCLUSIONES.....	15
5.8 PLAN DE ACCIÓN – PDA	15

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de AGOSTO de 2022 para la ejecución y cumplimiento del contrato ORDEN DE COMPRA N° 94446 de 2022 suscrito entre Sanidad Manizales y Conalcréditos – Conalcenter BPO.

Se presentan algunas observaciones para ser tenidas en cuenta en el continuo mejoramiento de la campaña.

Así mismo, se presenta la gestión en los canales dispuestos para el servicio de los ciudadanos de la Línea Central de Agendamiento, A través del canal telefónico correspondiente a la línea 8700048.

1. ANS

INDICADOR	NIVEL	UMBRAL
Disponibilidad de la plataforma tecnologica de centro de contacto RTO	Numero de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Numero de minutos contratados * 100 %	>= 99,5 % RTO 60 minutos periodo de medicion mensual
Nivel de servicio para el canal voz (La seleccion de este indicador excluye el de tiempo de atencion para la voz).	Contestar el 80 % de las llamadas antes de 40 segundos	>= 80 %
Nivel de satisfaccion de los ciudadanos	Promedio de calificacion de servicio > 3,5	> 3,5
TMO	Definido por la entidad compradora	<= 3 min
Eficacia	Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100 %	>= 90 %
Evaluacion de conocimiento	Sumatoria de la nota de las evaluaciones / Total de evaluaciones presentadas * 100 % eca >= 70 %	eca >= 70 %

2. INDICADORES DEL SERVICIO

Del 01 al 31 de agosto del 2022 a través de la línea de agendamiento de citas de **Sanidad Manizales** ingresaron 10.556 interacciones con el usuario, de las cuales se atendieron 7.992 y se abandonaron 2.564.

De igual manera, se consumieron **20.182** minutos en inbound y **568** minutos en outbound para el mes de agosto de 2022

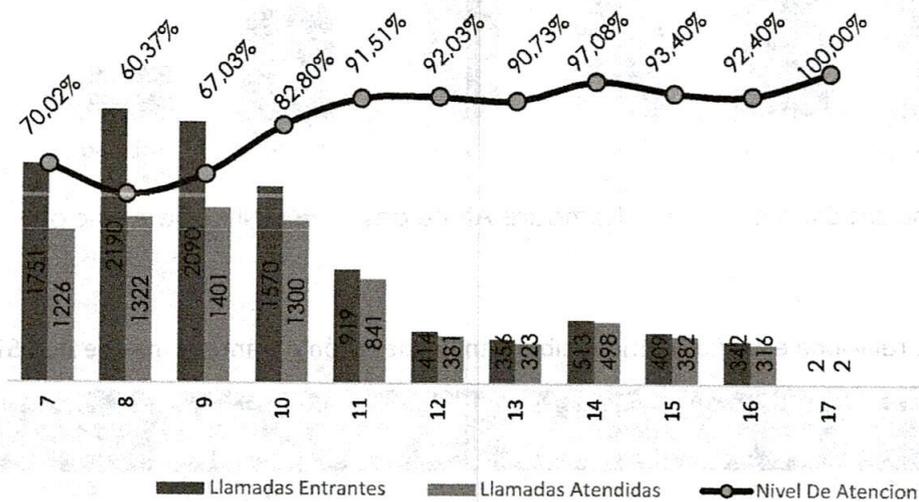
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Agosto	10556	7992	4099	2564	⊗ 38,83%	⊗ 75,71%	24,29%	00:02:10

Los ANS no llegan a la meta establecida por diversos factores como:

- Gestiones outbound (marcaciones de Demanda Insatisfecha) y gestión de novedades por cancelación de citas.
- Se identifica que la capacidad de personal instalado no es suficiente para la recepción del tráfico de llamada.

2.3 COMPORTAMIENTO POR INTERVALOS:

Con respecto al comportamiento del canal telefónico se evidencia que las horas de mayor afluencia de llamadas durante el mes de agosto, corresponden entre 07:00 am a 11:00 am del día, con un promedio de ingreso de **1.704** llamadas entrantes, se atendieron en promedio **1.218** llamadas para los intervalos en mención, y nuevamente de 14:00 pm a 17:00 pm con **317** llamadas entrantes en promedio, y **300** atendidas.

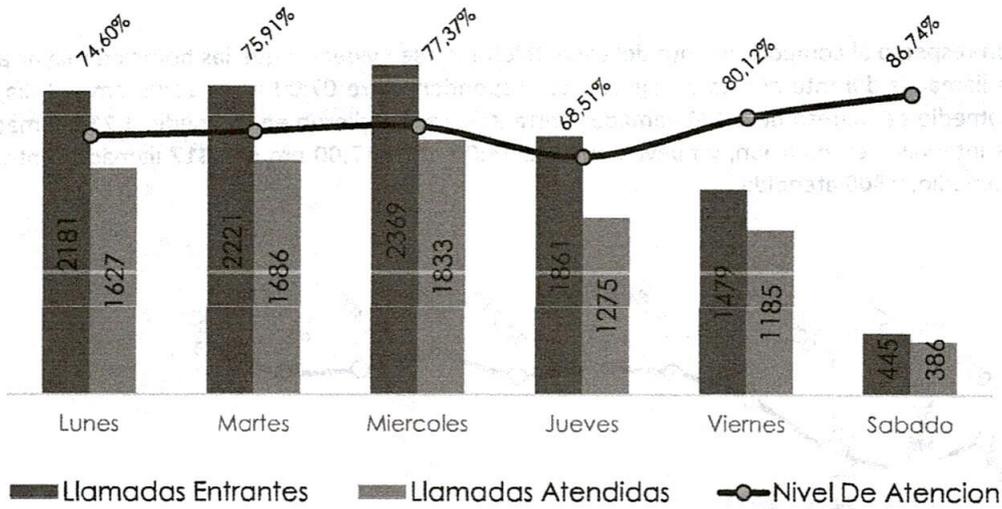


2.4 TIPIFICACION:

En referencia con los motivos de las llamadas por parte de los usuarios, se destacan los siguientes ítems: No hay agenda con el 47% (**3.625**), Asignación de citas presencial con el 34% (**2.665**), seguido de Información General con el 8% (**657**).

TRÁMITE	CANTIDAD
NO HAY AGENDA	3625
ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIAL	2665
INFORMACIÓN GENERAL	657
NO TOMA CITA	487
CANCELACIÓN DE CITAS	136
CONFIRMACIÓN DE CITAS	56
NOTIFICACIÓN	47
SIN SISTEMA	41
NO CONTESTA	21
TOTAL	7735

Llamadas Entrates Vs Nivel Servicio



A continuación, se relaciona el tráfico diario recibido en la operación durante el mes de AGOSTO;

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2022-08-01	469	396	166	73	35,39%	84,43%	15,57%	0:02:22
2022-08-02	590	407	206	183	34,92%	68,98%	31,02%	0:01:53
2022-08-03	576	437	277	139	48,09%	75,87%	24,13%	0:01:48
2022-08-04	538	371	196	167	36,43%	68,96%	31,04%	0:02:07
2022-08-05	426	298	129	128	30,28%	69,95%	30,05%	0:02:30
2022-08-06	138	106	60	32	43,48%	76,81%	23,19%	0:01:43
2022-08-08	547	404	172	143	31,44%	73,86%	26,14%	0:02:03
2022-08-09	417	312	157	105	37,65%	74,82%	25,18%	0:02:08
2022-08-10	530	362	178	168	33,58%	68,30%	31,70%	0:02:15
2022-08-11	428	298	154	130	35,98%	69,63%	30,37%	0:02:10
2022-08-12	357	308	163	49	45,66%	86,27%	13,73%	0:02:12
2022-08-13	109	100	81	9	74,31%	91,74%	8,26%	0:01:51
2022-08-16	527	373	160	154	30,36%	70,78%	29,22%	0:02:18
2022-08-17	387	304	150	83	38,76%	78,55%	21,45%	0:02:13
2022-08-18	476	349	218	127	45,80%	73,32%	26,68%	0:02:26
2022-08-19	413	312	110	101	26,63%	75,54%	24,46%	0:02:16
2022-08-20	94	90	86	4	91,49%	95,74%	4,26%	0:02:11
2022-08-22	622	406	194	216	31,19%	65,27%	34,73%	0:02:20
2022-08-23	405	343	187	62	46,17%	84,69%	15,31%	0:01:51
2022-08-24	422	344	147	78	34,83%	81,52%	18,48%	0:02:07
2022-08-25	419	257	117	162	27,92%	61,34%	38,66%	0:02:13
2022-08-26	283	267	223	16	78,80%	94,35%	5,65%	0:01:44
2022-08-27	104	90	57	14	54,81%	86,54%	13,46%	0:02:08
2022-08-29	543	421	161	122	29,65%	77,53%	22,47%	0:01:58
2022-08-30	282	251	98	31	34,75%	89,01%	10,99%	0:03:13
2022-08-31	454	386	252	68	55,51%	85,02%	14,98%	0:01:46

Los días con mayor flujo de llamadas fueron el VIERNES 02 con **590** y LUNES 22 de agosto con **622**, recibiendo en estos 2 días un total de **1.212** llamadas de las **10.556**, teniendo una participación del **11%** en las llamadas recibidas en el mes de agosto.

2.1 ENVÍO DE SMS:

En el mes de agosto se enviaron un total de **1.580** Mensajes de recordatorio.

FECHA	MENSAJES ENVIADOS
2/08/2022	83
3/08/2022	98
5/08/2022	59
6/08/2022	109
9/08/2022	71
10/08/2022	76
11/08/2022	77
12/08/2022	6
13/08/2022	11
13/08/2022	43
16/08/2022	47
17/08/2022	97
19/08/2022	74
20/08/2022	12
20/08/2022	12
22/08/2022	74
23/08/2022	71
23/08/2022	71
24/08/2022	83
26/08/2022	33
27/08/2022	12
27/08/2022	110
29/08/2022	117
30/08/2022	73
31/08/2022	61
TOTAL	1.580

2.2 COMPORTAMIENTO DIARIO DE LA LINEA:

A continuación, se puede identificar el comportamiento diario de la operación en la cual se realiza el siguiente análisis:

En el mes de agosto, los días de mayor tráfico fueron martes y miércoles:

Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	Promedio de Tmo
Lunes	2181	1627	693	554	⊗ 31,77%	⊗ 74,60%	25,40%	0:02:11
Martes	2221	1686	808	535	⊗ 36,38%	⊗ 75,91%	24,09%	0:02:17
Miercoles	2369	1833	1004	536	⊗ 42,38%	⊗ 77,37%	22,63%	0:02:02
Jueves	1861	1275	685	586	⊗ 36,81%	⊗ 68,51%	31,49%	0:02:14
Viernes	1479	1185	625	294	⊗ 42,26%	⊗ 80,12%	19,88%	0:02:11
Sabado	445	386	284	59	⊗ 63,82%	⊗ 86,74%	13,26%	0:01:58

3. DEMANDA INSATISFECHA:

Durante el mes de agosto hubo **841** usuarios que no lograron asignación de cita, la siguiente es la clasificación por acción de salud.

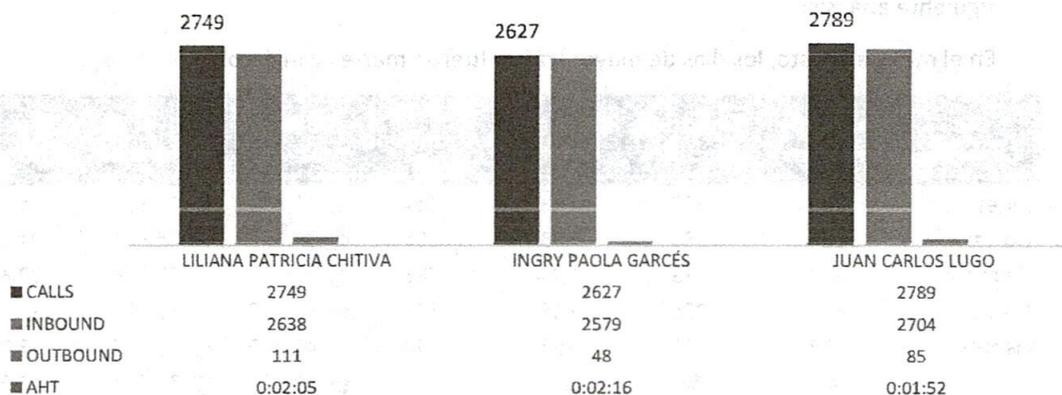
ACCIÓN DE SALUD	CUENTA	PARTICIPACIÓN
MEDICINA GENERAL (AS-5) [20 MIN]	500	59%
PEDIATRIA	278	33%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	38	5%
ODONTOLOGIA GENERAL	9	1%
NUTRICION CLINICA	9	1%
PSICOLOGIA	5	1%
GINECOLOGIA GENERAL NIVEL 2	1	0%
PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR MED GERNERAL	1	0%
TOTAL GENERAL	841	100%

4. GESTION OPERATIVA:

A continuación, se relaciona TMO y llamadas atendidas de cada agente durante el mes de agosto, el cierre de TMO general es de 02:04 minutos en promedio.

NAME AGENT	CALLS	INBOUND	OUTBOUND	AHT
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	2749	2638	111	0:02:05
Ingry Paola Garcés González	2627	2579	48	0:02:16
Juan Carlos Lugo Alvares	2789	2704	85	0:01:52
TOTAL	8165	7921	244	0:02:04

INDICADORES POR AGENTE



5. CALIDAD

El objetivo principal del Área de calidad es auditar las distintas transacciones presentes en las operaciones de los diferentes servicios, validando el cumplimiento de los criterios de calidad y sus respectivos protocolos establecidos por la organización o sus clientes, esto con el fin de realizar un FEEDBACK efectivo y objetivo para la operación, hallar alarmas de gestión y generar planes de acción o mejora que impacten de manera positiva en el servicio.

Este instrumento permite medir y detectar de manera objetiva las principales fallas y oportunidades de mejora en los Agentes (RAC'S, RAC Contact Center) en las interacciones telefónicas de los mismos. Para el seguimiento y procesos de auditoria o monitoreo se cuenta con un grupo especializado para su debido acompañamiento a los grupos de trabajo.

5.1 DICCIONARIO DE ERRORES FATALES, ERRORES CRITICOS Y ERRORES NO RELEVANTES

Para realizar el correcto seguimiento de los Agentes (RAC'S - Representantes Atención y Servicio al Ciudadano) En el mes de agosto en Sanidad Seccional Manizales, se utilizó la plantilla RG-ML-009 PLANILLA MONITOREO CC V3 SANIDAD MANIZALES AGOSTO 2022 con la cual nos permite medir, evaluar, realizar seguimiento, generar alarmas, retroalimentar y adelantar planes de acción de las llamadas monitoreadas.

Para poder desarrollar este ejercicio se establecen los siguientes atributos de evaluación, Clasificados en 3 grupos: Errores Fatales, Errores Críticos y Errores no Relevantes.

ERRORES FATALES		
ATRIBUTO	DEFINICIÓN	PESO%
No Contesta inmediatamente las llamadas sin dejar en espera al usuario antes de 3 seg.	El RAC no atiende la llamada inmediatamente el usuario contesta.	100%
No Solicita datos al cliente	El RAC no realiza correctamente preguntas filtro o de sondeo adecuadamente.	100%
No Tipifica correctamente	El Rac no tipifica el motivo por el cual se comunica o solicita transferencia con un funcionario. No tipifica acorde a la consulta, no tiene en cuenta la información suministrada por el cliente.	100%
No Justifica y agradece los tiempos de espera	El RAC no justifica el motivo por el cual dejará esperando al cliente en línea y/o chat al momento de retomarlo agradecerá el tiempo en espera. De igual manera se deben evitar tiempos "muertos" o de espera injustificados para evitar que el usuario cuelgue la llamada o abandone el chat, el acompañamiento debe efectuarse cada minuto.	100%
No Es amable, respetuoso y demuestra interés y/o calidez en la llamada	El RAC no es respetuoso al dirigirse al titular, evita utilizar apreciaciones y juicios de valor utilizando un tono de vos adecuado.	100%
No redacción, ortografía y vocabulario Chat-Correo	El RAC no cumple con las normas básicas de ortografía, redacción y vocabulario para ingresar información al sistema. Notas claras, en los casos de direccionar con algún funcionario dejar en comentarios el nombre y área de las personas por la cuales están preguntando.	100%
No Suministra oportunamente información con seguridad, completa, correcta y actualizada	El Rac no suministra información al Cliente de acuerdo con los procesos o procedimientos que se tengan implementados y que se encuentren vigentes,teniendo como prioridad la información de la página web y la información documentada que se tenga de la entidad.	100%

ERRORES CRÍTICOS		
ATRIBUTO	DEFINICIÓN	PESO%
No Se dirige correctamente al cliente (Sr, Sra..) y utiliza el nombre	El Rac no Personalizar la llamada, dirigiéndose al usuario, como Sr. o Sra. y llamando por su nombre. Evitar tutear al usuario, a menos que él lo solicite.	60%
No Utiliza el guion de inicio y despedida establecido para la campaña/ Transfiere la llamada y/o realiza la encuesta de satisfacción	El Rac no se identifica informando el nombre de la entidad, con su nombre y apellido del Rac, de la misma manera se debe despedir agradeciendo por la atención prestada "Gracias por comunicarse con nosotros, que tenga feliz día, tarde o noche", realiza encuesta de satisfacción al tener contacto con la persona interesada.	60%
No Manejo de objeciones y del conflicto	El Rac no tiene el dominio de situaciones difíciles cuando el cliente se siente inconforme, demuestra control y dominio de esta.	60%
No Escucha con atención indaga e interpreta la información	El Rac no tiene escucha activa y se muestra interesado frente a la información que el cliente suministra, indaga información necesaria y tiene la capacidad de interpretar información suministrada. Evitar interrumpir al usuario de forma abrupta, sin que haya terminado de expresar su idea y brinda solución oportuna.	60%
No Utiliza el canal de manera adecuada (Hold, mute)	El Rac no usa el Mute adecuadamente cuando deja al usuario esperando en línea, esto con el fin que el usuario no escuche conversaciones no relacionadas con su consulta y utilizarlo para los tiempos que no haya diálogo con el usuario.	60%

NO RELEVANTES		
ATRIBUTO	DEFINICIÓN	PESO%
No fluidez verbal, dicción y vocalización	El Rac no evitar uso de extranjerismos, muletillas, diminutivos, redundancias, tecnicismos y jergas. Expresar el mensaje, sin descuidar la entonación, dicción, vocalización y articulación de las palabras.	5%
No Redacción y ortografía	El Rac no cumple con las normas básicas de ortografía y reacción durante la llamada, para ingresar información al sistema. Notas claras, en los casos de direccionar con algún funcionario dejar en comentarios el nombre y área de las personas por la cuales están preguntando.	5%

Tipos de monitoreos evaluados:

- **Monitoreo grabación:** Su objetivo es realizar el monitoreo de las transacciones telefónicas grabadas en las distintas fechas del mes de agosto en la interacción de cada RAC en el servicio S. Manizales.
- **Monitoreo Remoto - Al Lado:** Su objetivo es auditar las llamadas en vivo, con el fin de velar por la confiabilidad y veracidad de la información que se registra. Este tipo de auditoría requiere que el monitor de calidad acceda desde un sitio remoto a la transacción que se está desarrollando para validar su cumplimiento.

5.2 ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DE MONITOREO

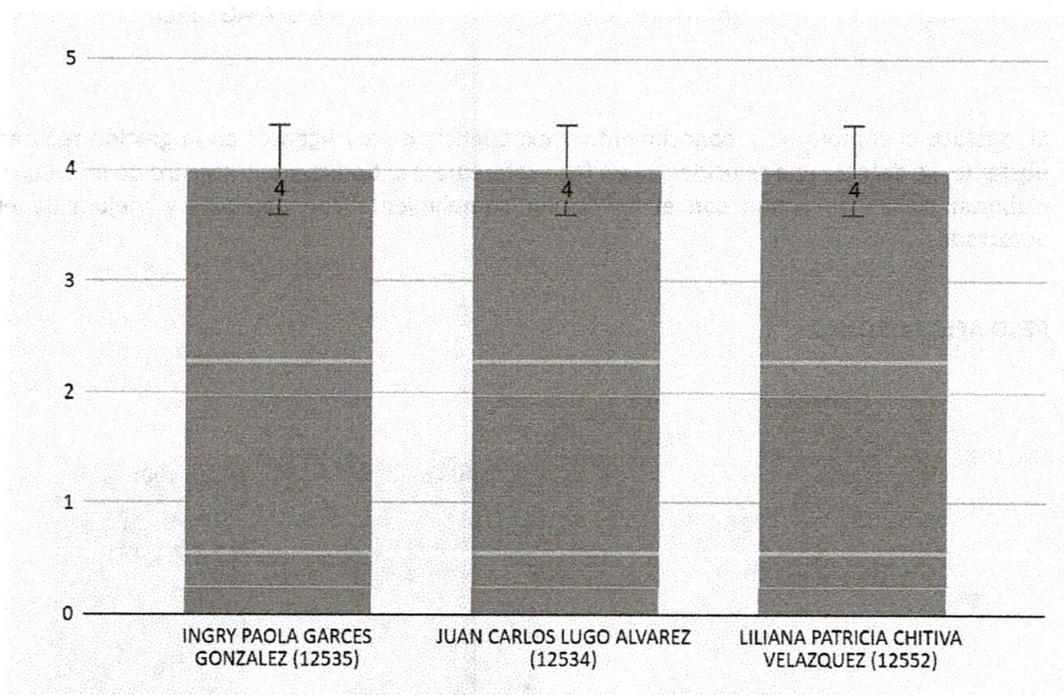
Para el mes de agosto se monitorearon un total de tres (3) RACS, en la cual registran las siguientes afectaciones para Errores Fatales (1), Errores Críticos (0), y para Errores No Relevantes se presentan (0) afectaciones.

ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DE MONITOREO					
Periodo	Cantidad de Agentes	Cant. Monitoreos	Cant. Errores Fatales	Cant. Errores Críticos	Cant. No Relevantes
AGOSTO	3	12	1	0	0

PESO FATAL	PESO CRITICO	PESO RELEVANTE	NOTA CAMPAÑA
92%	100%	100%	97,08%

5.2.1 Cantidad de monitoreos por RAC

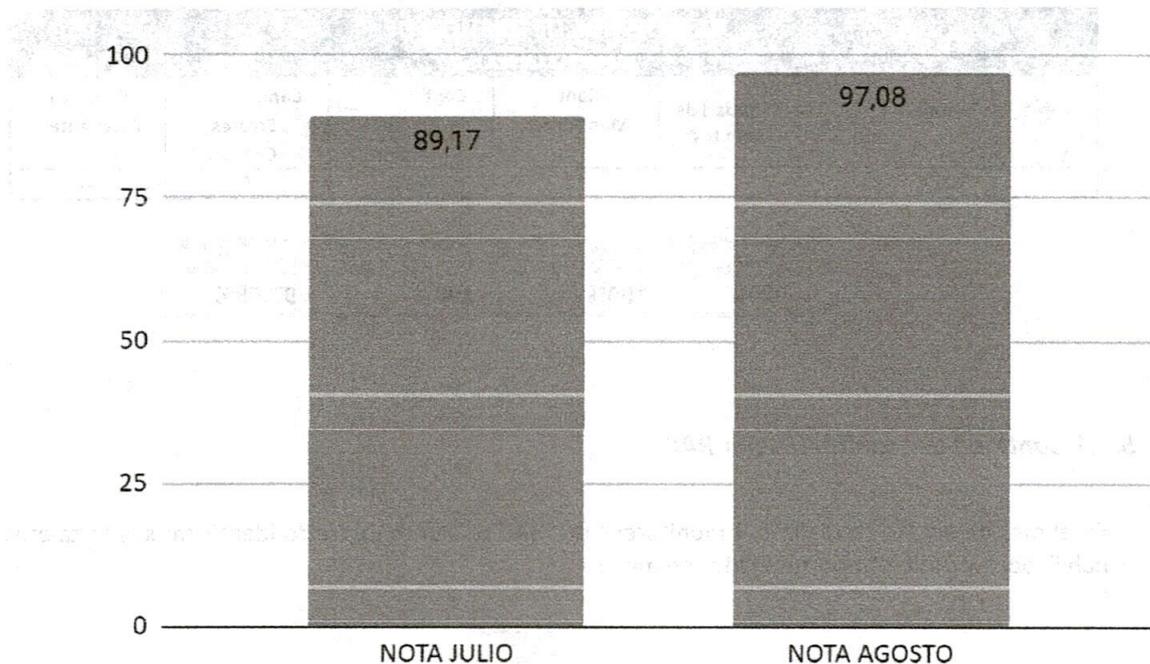
En el mes de agosto se realizan 4 monitoreos por RAC o Agente logrando identificar sus fortalezas, habilidades y posibles oportunidades de mejora.



5.3 PORCENTAJE EN LAS AFECTACIONES SEGÚN SU PRECISIÓN

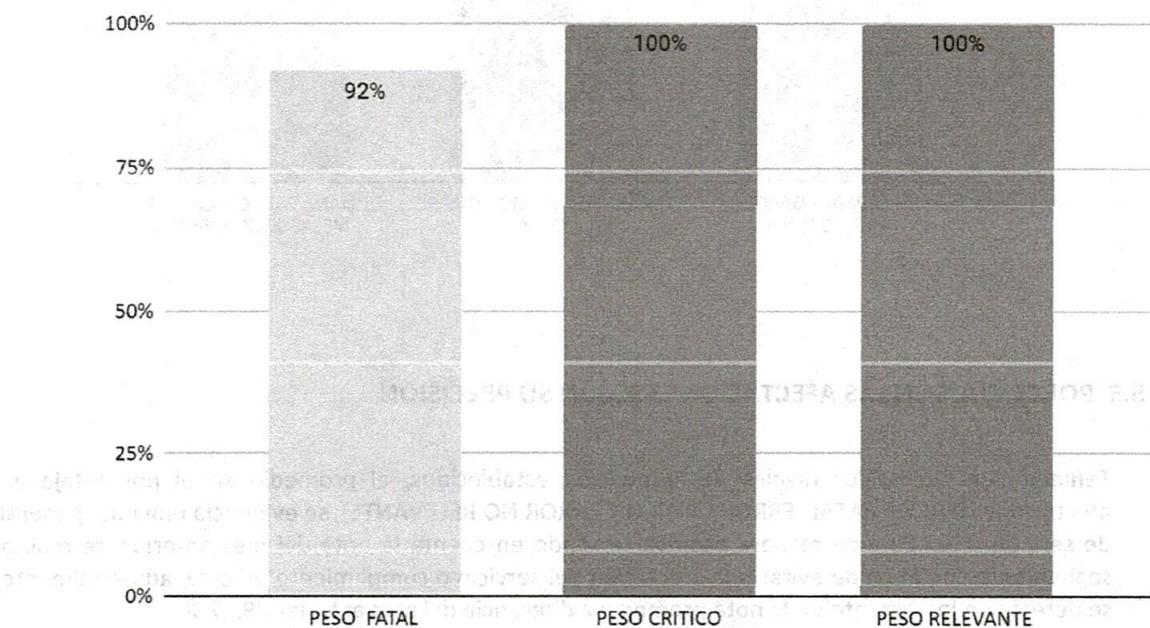
Teniendo en cuenta los niveles de aprobación establecidos, el promedio en el porcentaje de afectaciones (ERROR FATAL, ERROR CRITICO Y ERROR NO RELEVANTE), se evidencia una nota general de servicio al 97,08% de manera positiva teniendo en cuenta la nota del mes anterior, se realiza seguimiento con el fin de evitar una afectación del servicio o cumplimiento de este, adicionalmente se detecta un incremento de la nota promedio a diferencia del mes anterior 89,17 %.

NOTA JULIO	89,17%
NOTA AGOSTO	97,08%

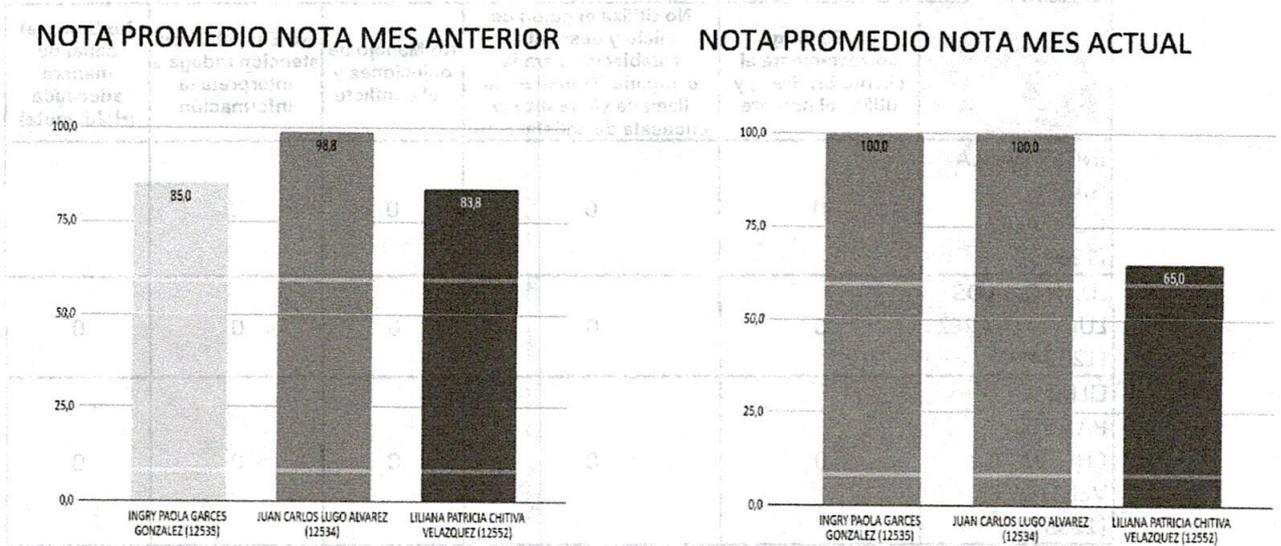


Se destaca el compromiso, conocimiento y experiencia de los Agentes en la gestión realizada, no obstante, se detecta una reincidencia en falta referente a la tipificación y registro de información, se elaboran planes de acción con el fin de dar cumplimiento con objetivos y mejora de errores detectados.

PESO AFECTACIONES



5.3.1 Nota promedio y hallazgos



La nota promedio de calidad está sujeta al número de monitoreos realizado en el mes de cada RAC.

5.4 Ranking ERROR FATAL

ASESOR	No Contesta inmediatamente las llamadas sin dejar en espera al usuario antes de 3 seg.	No Solicita datos al cliente	No Tipifica correctamente	No Justifica y agradece los tiempos de espera	No Es amable, respetuoso y demuestra interés y/o calidez en la llamada	No redacción, ortografía y vocabulario Chat-Correo	No Suministra, oportunamente, información con seguridad, completa, correcta y actualizada
INGRY PAOLA GARCÉS GONZÁLEZ (12535)	0	0	0	0	0	0	0
JUAN CARLOS LUGO ALVAREZ (12534)	0	0	0	0	0	0	0
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELAZQUEZ (12552)	0	1	0	0	0	0	0

En el proceso de calidad del mes de agosto se detectan hallazgos de errores fatales, se gestionan seguimientos constantes para mitigarlos destacando conocimiento, experiencia y profesionalismo.

5.5 Ranking ERROR CRITICO

ASESOR	No Se dirige correctamente al cliente Sr, Sra.,) y utiliza el nombre	No Utiliza el guion de inicio y despedida establecido para la campaña/ Transfiere la llamada y/o realiza la encuesta de satisfacción	No Manejo de objeciones y del conflicto	No Escucha con atención indaga e interpreta la información	No Utiliza el canal de manera adecuada (Hold, mute)
INGRY PAOLA GARCÉS GONZÁLEZ (12535)	0	0	0	0	0
JUAN CARLOS LUGO ALVAREZ (12534)	0	0	0	0	0
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELÁZQUEZ (12552)	0	0	0	0	0

En el proceso de auditoría del mes de agosto no se evidencian hallazgos de errores críticos, el trabajo en equipo, conocimiento y sentido de pertenencia permiten una mejora continua.

5.6 Ranking ERROR NO RELEVANTE

ASESOR	No fluidez verbal, dicción y vocalización	No Redacción y ortografía
INGRY PAOLA GARCÉS GONZÁLEZ (12535)	0	0
JUAN CARLOS LUGO ALVAREZ (12534)	0	0
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELÁZQUEZ (12552)	0	0

Se evidencian oportunidades de mejora en errores no relevantes como la fluidez verbal, velocidad en el momento de brindar la información, no obstante, se realizan planes de mejora y seguimiento continuo para evitar la aparición de estos.

AGENTE	MONITOREO	NOTA	
Ingry Paola Garcés González (12535)	1	100%	
Ingry Paola Garcés González (12535)	2	100%	
Ingry Paola Garcés González (12535)	3	100%	
Ingry Paola Garcés González (12535)	4	100%	
Juan Carlos Lugo Alvares (12534)	1	100%	
Juan Carlos Lugo Alvares (12534)	2	100%	
Juan Carlos Lugo Alvares (12534)	3	100%	
Juan Carlos Lugo Alvares (12534)	4	100%	
Liliana Patricia Chitiva Velásquez (12552)	1	0%	No solicita datos al cliente
Liliana Patricia Chitiva Velásquez (12552)	2	100%	
Liliana Patricia Chitiva Velásquez (12552)	3	100%	
Liliana Patricia Chitiva Velásquez (12552)	4	100%	

RANKING

Juan Carlos Lugo Alvares (12534)	100%
Ingry Paola Garcés González (12535)	100%
Liliana Patricia Chitiva Velásquez (12552)	75%

5.7 CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los monitoreos del mes de agosto, se destaca un incremento considerable en los indicadores. El compromiso de los agentes es importante para el desarrollo en la gestión de calidad. Se agradece el acompañamiento de la Entidad Sanidad Manizales, de los agentes y equipo de trabajo.
- La socialización de la nota se llevará a cabo en espacios presenciales en compañía del supervisor Daniel Zambrano, promoviendo la mejora continua y procesos del servicio.

5.8 PLAN DE ACCIÓN – PDA

De manera inmediata se pondrán en ejecución planes de acción como la socialización de criterios de calidad, eventos, Clínicas de atención, escenarios y posibles casos que lleven a incurrir en faltas a los agentes en mención.

Desde el área de calidad y Customer Experience, se realizan capacitaciones de fortalecimiento en habilidades blandas, conocimiento de interés general y herramientas que permitan una mejor gestión en el contact center.

El PDA del mes de agosto y septiembre se enfocará en el manejo, personalización y protocolo de atención frente al usuario final, cumpliendo con los criterios establecidos en la matriz de calidad implementada como la solicitud de datos a titulares y terceros.

Socialización procesos tipificación AYAX

TIPIFICACIÓN AYAX							
INTERACCIÓN TELEFÓNICA				50%			
GESTIÓN AYAX Y SISAP				50%			
Datos de contacto	15%	Acción de salud	10%	Validación y Confirmación SISAP	15%	Observaciones	10%

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el mes, se continuará con el desarrollo y manejo de consulta de la información registrada en el manual guía para cada especialidad

SE DEBE VALIDAR ORDEN NO MAYOR A 6 MESES						
ESPECIALIDADES						
AGENDA	ACCION DE SERVICIO O SAGUIO	FASE I / FASE II	PREPARACION	CONSULTORIOS	PROFESIONAL	OBSERVACION
Medicina General	Medicina General	1	N/A		I DORIS MENDOZA ANA MARIA RAMIREZ ALBERTO NIEZA JULIANE MORA HEBERTO HERNANDEZ TERESA RESPALGUA JULIA BARRIO ERNA TATIANA ALBA ESTEFANIA RANCHE	PACIENTES DE 30 AÑOS EN ADELANTE ULTIMA CITA NO SE TOMA ULTIMA CITA NO SE TOMA
Odonatología // Libre Oferta		1	N/A	UNIDAD DE ODONTOLOGIA	ANDRÉS SIVILLANO JULIAN GUEVARA HENRY LOPEZ	SE ASIGNA A TODAS LAS EDADES // CANCELACION DE CITAS SE DEBE VALIDAR SI HAY ALGUN PROCEDIMIENTO PENDIENTE
Ortopedia // Libre Oferta		1	N/A	5 NUTRICION	JAIRO RESTREPO MANCOTE	ATIENDE DIAS MARTES Y VIERNES // INTENCIONES SE ASIGNAN 2 CITAS SEGUIDAS PARA EL MISMO DIA // LAS CANCELACIONES DEL MISMO DIA SE DEBE REPORTAR DIA MIERCOLES HASTA LAS 12 HORAS NO SE TOMAN CITAS
Cardiología		1	N/A	8	BERNARDO SUY PARRA	CONFIRMA AL PACIENTE ESTAR 30 MINUTOS ANTES DE LA CITA // RECOMENDAR A LOS ADULTOS MAYORES ASISTIR CON ACOMPAÑANTE
Medicina Interna		1	N/A		PEDRO BARRIO ALBERTO GALANTE	
Psicología // Libre Oferta		1	N/A	CONSULTORIO PSICOLOGIA	NATALIA KORNAROVIC	
				CONSULTORIO PSICOLOGIA	LILIANA ORJUEL	NO SE TOMAN CITAS PARA PACIENTES DE 18 AÑOS O MENOS
Psiquiatría		1	N/A	CONSULTORIO PSICOLOGIA	GERALDINE GARRIDO	NO SE TOMAN CITAS PARA PACIENTES DE 18 AÑOS O MENOS
Neurólogo		1	N/A	2 NUTRICION	CESAR MEDRANTA MARCELA DIAZ VERA	DIA LUNES SE ASIGNAN CITAS PARA PACIENTES POR 15 MINUTOS - INTERVALO DE 30 MINUTOS DIA MARTES SE ASIGNAN CITAS PARA PACIENTES DE CONTROL - INTERVALO DE 30 MINUTOS

De igual forma para el mes de Septiembre se reforzará:

- Se incentivará y reforzará el uso oportuno y recurrente del Manual de consulta, el site de novedades, y los archivos actualizados de forma constante sobre las citas presenciales del mes.
- Se reforzará el acompañamiento a los asesores que no alcanzaron los indicadores de gestión.
- Se realizará seguimiento a los asesores que registraron mayores afectaciones durante el mes de agosto.

SE DEBE VALIDAR ORDEN NO MAYOR A 6 MESES	
ESPECIALIDADES	
AGENDA	ACCION DE SERVICIO O SAGUIO
Medicina General	Medicina General
Odonatología // Libre Oferta	
Ortopedia // Libre Oferta	
Cardiología	
Medicina Interna	
Psicología // Libre Oferta	
Psiquiatría	
Neurólogo	

Cordialmente

KELLY JOHANNA NAGLES TAPIA
Supervisor Contact Center



emergia