



**TELÉFONO DE LA ESPERANZA
SEDE MEDELLÍN**

**INFORME DE GESTIÓN
Año 2021**

**Elaborado por:
Consejo de Centro**

**Martes 9 de Marzo de 2022
Medellín**

1. Introducción

Como es conocido por todos, la Pandemia se fue prolongando indefinidamente hasta el punto en que se terminó el pasado año bajo iguales condiciones.

En medio del confinamiento al que estuvimos sometidos, el Consejo definió continuar con el desarrollo de las actividades que la situación nos permitía y adoptó la comunicación a través de medios electrónicos con el fin de que el grupo de voluntarios. se mantuviera unido, protegido y operante.

Dentro de este esquema, analizaremos los resultados obtenidos, frente a las directrices trazadas para el año 2021.

Plan Operativo 2021.

En el presente informe se consignan las realizaciones de la entidad durante este período, dentro del marco de las directrices trazadas y correspondientes a cada uno de los procesos que comprende la administración del Teléfono.



Directrices 2021:

- 1 – Direccionar el Teléfono hacia un modelo de sostenibilidad.
- 2 – Lograr la visibilidad del Teléfono en comunidades, grupos, asociaciones y entidades en las cuales habitan o a donde concurren poblaciones objetivo de la misión del Teléfono.
- 3 – Vincular voluntarios con capacidad e interés para liderar y trabajar en equipo.
- 4 – Fortalecer el Macro Proceso de Formación.
- 5 – Fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia del voluntariado.
- 6 – Continuar cualificando el trabajo de Atención al Usuario
- 7 – Monitorear el comportamiento de los recursos financieros y hacer los ajustes necesarios.

PLAN DE ACCIÓN POR ÁREAS E INFORME DE GESTIÓN

1. PLAN DE ACCIÓN ÁREA MISIONAL 2021

En primer lugar, orientaremos el plan de trabajo del año 2021, fundamentado en dos de las directrices, definidas por el Consejo de Centro: “Vincular voluntarios con capacidad e interés para liderar” y “Continuar cualificando el trabajo de Atención al Usuario”.

Informe de Gestion Area Misional



Informes estadísticos mensuales de llamadas, entrevistas, problemas y problemáticas, llamadas por orientador, tiempo de llamadas etc. Sin embargo, seguimos con la necesidad apremiante de tener un experto que pueda hacer un buen cruce de variables, un mejor análisis de datos, que nos arrojen elementos confiables, para proyectar con mejor enfoque, la autoformación de los orientadores y afrontar cada vez con mayor calidad nuestra misión.

* **Abocar la atención al usuario, de una forma integral**, concibiendo la orientación y la atención de especialistas como un todo que se desarrollara en forma secuencial. Se hicieron varias invitaciones personalizadas y virtuales con intención de motivar a los especialistas a una mayor participación. La respuesta en general no fue satisfactoria. Sólo 3 de los 8 especialistas participaron con excelentes aportes en algunas reuniones de calidad, los otros argumentaron dificultad para conectarse virtualmente, pero pudo faltar además más empeño del área para buscar estrategias para convocar y motivar al 100% de ellos



Formación continuada de los orientadores con el objetivo esencial de optimizar la calidad del servicio. Ha sido una constante durante todo el año: reunión mensual de calidad para el grupo de orientadores, con temas específicos y con el apoyo directo, en algunas reuniones, de nuestros especialistas, análisis de casos, envíos a los correos de material específico y documentación, aprovechamiento de miércoles de la esperanza, videos e información enviados al WhatsApp, información pertinente para reforzar la autoformación etc.

* **Ampliación de la orientación hasta un horario nocturno.** Se amplió desde el comienzo del año y hasta el mes de septiembre el horario de atención estuvo hasta las 11 de la noche, sin embargo, las llamadas fueron escasas en ese período y específicamente en los turnos nocturnos. Por esta razón y la licencia por calamidad importante, de 3 de nuestros orientadores, se tomó la decisión de cancelar desde septiembre, el turno nocturno



Fueron 499 llamadas atendidas e Orientación y 133 llamantes remitidos a citas con nuestros especialistas.

Durante el año 2021 priorizando por mayor número de llamadas recibidas en Orientación con relación a una problemática específica, fueron en este orden:

Psicológico/Psiquiátricos	143
Relacionales y/o familiares	82
Discriminadas así :	
Estado deprimido	60
Problema familiar	52
Soledad, incomunicación	30
Crisis en el proyecto vital	30
Problemas de pareja	30
Buen Samaritano	27
Ansiedad	23



Te Invitamos a ser Voluntario(a)
Esta es la oportunidad de vincularse con el servicio a la comunidad.

* **Captación** se planteó encaminar la vinculación de nuevos voluntarios centrada en necesidades concretas de la institución. Consideramos además que el modelo de invitación general, debe ser revisado. Se hizo el flyer, falta la acción con grupos de pre jubilados y asociaciones de jubilados.

En el mes de marzo se hizo una reunión de inducción, 2 personas (una médica y una

psicóloga) se vincularon como voluntarias y en la actualidad continúan en su proceso de formación para ser orientadoras. (co-escucha).

ENTREAMIGOS. La dificultad tecnológica de los participantes frenó una participación nutrida, pero ha sido constante el trabajo durante todo el año cumpliendo la programación. Los integrantes reciben formación aprovechando el material de talleres provenientes de España. En el mes de noviembre se celebró el aniversario #13 del grupo

PROGRAMA VIVE.

Radio Bolivariana AM 1.110 Khz

“Un programa con sabor a esperanza, para aprender a vivir”



TELÉFONO DE LA ESPERANZA



VIVE llevó una voz de esperanza a través de Radio Bolivariana de Medellín de la UPB, Universidad Pontificia Bolivariana. Mediante 52 emisiones, se hizo presencia con realizaciones contundentes en relación con las situaciones que la población tuvo que lidiar debido a la pandemia y al conflicto social.

Con consciencia, disposición y oportunidad, se realizaron programas con temáticas dirigidas a ofrecer información, conocimiento y testimonio de vivir con responsabilidad, compromiso y con sentido, logrando una vez más, el objetivo del programa VIVE, como es contribuir al bien común, promoviendo cambios de actitud en busca de una vida con sentido, exaltando la solidaridad y animando desde el lenguaje del amor, del respeto, de la esperanza, de la alegría.

El 88% de nuestras temáticas, están orientadas a la Proyección social, “**un programa con sabor a esperanza, para aprender a vivir**”, analizando y reflexionando situaciones cotidianas, que desencadenan conflicto y brechas en la interrelación de los seres humanos y derivan sufrimiento.

2. PLAN DE ACCIÓN ÁREA DE MERCADEO 2021

INFORME DE GESTIÓN

Objetivos



En el 2021 seremos reconocidos en Medellín y su área metropolitana como la entidad líder en devolver la esperanza a personas que la han perdido.



En el 2021 seremos reconocidos en Medellín y su área metropolitana como la entidad líder en la atención a personas en crisis emocional.

Generales:

- Numero de personas atendidas: 7.000
- Numero de voluntarios "telefonistas": 100
- Donaciones COP: \$60 millones
- Patrocinadores Corporativos: 2
- Programa de E-learning – Formación Voluntarios (duración 30 horas)

Digitales:

- Seguidores Instagram: 12.000 seguidores
- Seguidores Facebook: 5.000 seguidores
- Celebrity: 2 (+1 millón seguidores)

- Apoyo y articulación a proyectos:
 - Virtualización: 40 reuniones
 - Migración a troncal en la nube: 3 reuniones.
 - Mercadeo en instituciones educativas
 - Gestión para donación de Computador para Auxiliar Administrativa
 - Venta del PC de Oficina
 - Proyecto de Tecnología para orientación: 4 reuniones
- Articulación y gestión de proyectos de Posicionamiento de Marca: Articulación y gestión de proyecto con Siessalud. En ejecución. 5 reuniones.



- Apoyo y soporte técnico del proyecto de Bonos de Salud Mental



- Asistencia a Rueda de Negocios



- Ejecución del 85% del presupuesto de recaudos por eventos de formación y del 0% de gastos presupuestados.



- Socialización y promoción de eventos de formación:

Curso en los Centros de Formación familiar
Miércoles de la Esperanza
Cumpleaños TE
Día de la Escucha
Reuniones internas
480 Asistentes a conferencias virtuales



3. PLAN DE ACCIÓN ÁREA GESTIÓN HUMANA 2021 INFORME DE GESTIÓN

1. Reuniones mensuales con el propósito de asumir un liderazgo compartido y así dinamizar el trabajo en equipo, en vista de la ausencia de la Coordinadora.



Las reuniones fueron realizadas el último martes de cada mes y en ellas se revisó el Plan Operativo y se distribuyeron responsabilidades de acuerdo a la actividad programada.

2. Revisión de la hoja de vida, y demás documentos de cada voluntario, con el fin de conocer mejor las aptitudes, destrezas, talentos y estudios, con el fin de potenciar su participación en los distintos roles del TE

Quedó pendiente para el 2022 con la participación de los Directores de Macroprocesos.

3. Elaboración de un manual de procedimiento de los voluntarios, para tener claridad de cómo actuar en determinados momentos.

Pendiente para el 2022 con el propósito de lograr mayor información al respecto

4. Realizar actividades de integración y/o Recreativas durante el año



- Se realizó una actividad de integración denominada « Revivamos nuestra Historia » con base en registros fotográficos de los Voluntarios y melodías populares de los años 60" S.

Se destaca que la convocatoria motivo a la mayoría de los Voluntarios a vincularse y disfrutar del evento.

- Se planeo la realización del evento denominado « . RECORRIDOS DE CIUDAD », como espacio de Integración. Por Circounsntancias de tiempo, dificultades en el contacto con el profesor que lo orientaría y dificultades de salud de algunas integrantes de Gestión Humana Impidieron realizar este evento. Quedará pendiente para el año 2022.
- Navidad, evento de integración y fiesta que busca despedir el año 2021 resaltando logros y celebrando la vida, el servicio desde el corazón y la fraternidad. Esta actividad fué complementada con la realización de un espacio lúdico.

5. Realizar Encuesta por los Voluntarios para conocer sus miradas respecto al momento actual del Voluntariado

A esta actividad se vincularon 16 Voluntarios, y después de tabular las encuestas, se apreció en forma clara las fortalezas actuales del TE y los posibles aspectos para mejorar desde los Procesos

6. Hacer presencia en los momentos significativos y fechas especiales de cada Voluntario.

Se cumplió con excelencia ésta actividad.

4. PLAN DE ACCIÓN ÁREA FORMACIÓN 2021

Desde que se nombró director de Formación no se ha podido conformar equipo para planear los talleres para el 2021 y el 2022. (Inicio en junio 8 de 2021).

Esto se debió a que dentro del Teléfono llamé personalmente a varios voluntarios que han participado de los talleres como formadores y se unieron en un principio. Ante las dificultades de no poder formar equipo.

Para el 2022 se tiene planeada la revisión del curso de Conocimiento de Si mismo.

Por lo tanto, se tiene estimado de que el este curso se podría estar dictando en febrero o marzo de 2022.

5. PLAN DE ACCION AREA FINANCIERA 2021

Directriz financiera año 2021: Monitorear el comportamiento de los recursos financieros y hacer los ajustes necesarios. Suministrar información oportuna y confiable para los públicos involucrados.

CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LA DIRECTRIZ DE MANERA EFICAZ, SE LLEVARON A CABO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- Mensualmente se analizaron las cuentas de ingresos y gastos y los saldos de cuentas bancarias, se socializó el informe en reuniones de Consejo de Centro y Voluntarios.
- Semestralmente se evaluó la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, informado a los directores de macroprocesos el % de ejecución.
- En el primer trimestre de 2021 se presentaron los Estados Financieros del periodo 2020 y el presupuesto 2021, para los usuarios de esta Institución:
 - Asamblea General de Voluntarios
 - Cámara de Comercio
 - DIAN
 - Gobernación de Antioquia
 - Federación Antioqueña de ONG
- En temas contables y tributarios se veló por el cumplimiento de normas y leyes.

EVALUACION FINANCIERA:

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS AÑO 2021, COMPARATIVO CON AÑO 2020				
De Enero 1 a diciembre 31				
<i>Valores expresados en pesos colombianas</i>				
	REAL AÑO 2020	REAL AÑO 2021	2021 - 2020	2021 / 2020
INGRESOS	45.818.450	41.543.359	-4.275.091	91%
GASTOS	34.068.020	35.623.205	1.555.185	105%
EXCEDENTE/DEFICIT	11.750.430	5.920.154	-5.830.276	50%
% DE MARGEN EXCEDENTE	26%	14%		

El estado de ingresos y gastos de 2021 generó un excedente de **\$5.920.154** y comparativamente con el excedente de 2020 disminuyó en un 50%.

Esta disminución se da porque en 2021 los ingresos se redujeron en -\$4.275.091 y los gastos se incrementaron en +\$1.555.185.

En el cuadro de ejecución presupuestal, analizado más abajo, se detallan todas las cuentas de ingresos y gastos.

FUENTES DE FINANCIACION



En el año 2021 la Asociación financió su operación con donaciones de personas naturales en un 98%, el Gobierno contribuyó con el 2%. El valor total fue \$41.543.359

La **actividad Bono de la Salud** para recaudación de Fondos sociales, se realizó entre noviembre y diciembre, aportó el 40% de los recursos y valor fue \$16.600.000.

Artículos y Enseres aportó el 18% por valor de \$7.519.130, mediante la venta de elementos:

- La campaña Compre y Done de artículos Total recaudó \$4.372.000
- Ante la decisión de continuar operando en modo virtual se vendieron los enseres: PBX \$850.000 y TV \$850.000
- Participación externa en campaña Kit de dibujo \$1.347.000

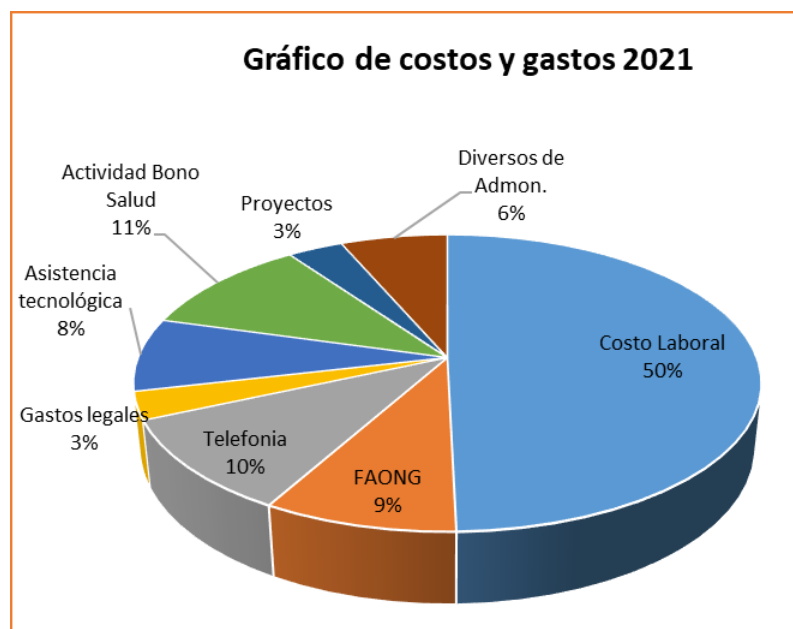
Subvenciones del gobierno aportó 2%. Con el subsidio a la nómina del programa PAEF creado durante la pandemia, el gobierno contribuyó con \$893.000.

Donaciones por Talleres y Conferencias contribuyó con el 11% por valor de \$4.662.000, de los cuales 66% corresponde a talleres y 34% a conferencias.

Aportes de voluntarios asociados 19%. Fueron 21 personas que aportaron de \$7.752.000

La cuenta **Benefactores** aportó 10%, valor \$3.927.000, de esta cifra 3 personas naturales ocasionales donaron \$3.000.000 y 2 personas permanentes donaron \$927.000.

DESTINACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS COSTOS Y GASTOS DE OPERACION



Los gastos operativos de 2021 sumaron \$35.623.205, discriminados así:

- **El gasto laboral** corresponde a sueldo y prestaciones sociales de la asistente administrativa se utilizó el 50% por \$17.674.435
- Para la actividad **bono de la salud** en compra de insumos se invirtió un 11%, valor \$3.836.584.
- En **Telefonía** Phonix Network y Tigo se invirtió 10% por valor de \$3.635.913
- Para la suscripción FAONG se invirtió un 9% por valor de \$3.041.230. Esta cifra incluye el valor promocional por el año 2022 de \$1.740.960
- En **asistencia tecnológica** se invirtió 8%, valor \$2.850.948 y corresponde a:
 - Compra de celular Motorola One fusión, 128GB, 4 RAM, para la Asistente administrativa por daño del anterior equipo (huawei ref. Y520). Valor compra \$675.948

- Compra de Portátil HP, core i5, 1 Tera, 4 RAM, por valor de \$1.815.000, en remplazo del portátil Serafín que se dañó sin arreglo.
- Pago por asistencia técnica en equipos \$360.000.
- El **resto de cuentas** son gastos diversos de administración (legales, bancarios, integración, representación, taxis, etc), representan el 12% y sumaron \$4.274.784

EJECUCION PRESUPUESTAL AÑO 2021				
Acumulado enero 1 a diciembre 31				
<i>Valores expresados en pesos</i>				
INGRESOS				
CUENTAS DE DONACIONES	REAL AÑO 2021	PRESUPUESTO 2021	Real 2021 - Presupuesto	%cumplimiento
Talleres y Conferencias	4.662.000	6.150.000	-1.488.000	76%
Aportes Vol.Asociados	7.752.000	10.400.000	-2.648.000	75%
Pers. Benefactoras	3.927.000	1.800.000	2.127.000	218%
Actividad BonoSalud	16.600.000	16.500.000	100.000	101%
Actividad AhorroNavideño	0	6.000.000	-6.000.000	0%
Interés Bancolombia	190.229	625.140	-434.911	30%
Artículos y Enseres	7.519.130	3.000.000	4.519.130	251%
Subvenciones Gbno.	893.000	1.290.000	-397.000	69%
TOTAL INGRESOS	41.543.359	45.765.140	-4.221.781	91%
GASTOS				
CUENTAS DE GASTOS	REAL AÑO 2021	PRESUPUESTO 2021	Real 2021 - Presupuesto	%cumplimiento
Gasto laboral	17.674.435	18.322.458	-648.023	96%
Serv. De terceros Contadora	425.761	0	425.761	0%
Gravámen al Mov.Fciero.	139.528	122.000	17.528	114%
Afiliaciones FAONG	3.041.230	1.800.000	1.241.230	169%
Serv.Asistencia Software contable	368.900	71.400	297.500	517%
Serv.Telefonía a Phonix y Tigo	3.635.913	4.288.312	-652.399	85%
Registro Cámara de Comercio	1.072.300	487.019	585.281	220%
Asistencia técnica y mantenim.equip	2.850.948	2.675.000	175.948	107%
Diversos BonoSalud	3.836.584	3.800.000	36.584	101%
Diversos de Administración	1.206.000	1.420.325	-214.325	85%
Gasto bancario	171.606	126.000	45.606	136%
Proyectos Tecnológico y Marca	1.200.000	9.599.000	-8.399.000	13%
TOTAL GASTOS	35.623.205	42.711.514	-7.088.309	83%
EXCEDENTE	5.920.154	3.053.626	2.866.528	

Este cuadro muestra en la penúltima columna el desfase presupuestal en pesos, por cada cuenta y en la última columna el indicador de cumplimiento.

En general los ingresos se ejecutaron al 91% de lo presupuestado, con un déficit de -\$4.221.781 y los gastos se ejecutaron al 83%, con déficit de -\$7.088.309.

Los desfases presupuestales en ingresos más representativos:

La cuenta **aportes de voluntarios** cumplió presupuesto al 75% con un déficit de -\$2.648.000. En parte se explica porque 2 voluntarios se retiraron finalizando 2020 y 5 voluntarios de costumbre no aportaron o disminuyeron el aporte.

La cuenta **benefactores** superó al presupuesto en 118% por 3 benefactores ocasionales que donaron \$3.000.000.

La actividad del **Ahorro navideño** no se cumplió y generó un déficit de -\$6.000.000.

La actividad fue aplazada para el primer trimestre de 2022, teniendo en cuenta que en diciembre los voluntarios estaban contribuyendo con el evento Bono de la salud.

Artículos y Enseres: esta cuenta superó al presupuesto en 151%, destacando la campaña Compre y Done que dio salida a la totalidad de artículos Total por \$4.372.000

Los desfases presupuestales en gastos más representativos:

El pago a **FAONG** sobrepasó el presupuesto en 69% por el pago anticipado de la membresía año 2022 por valor de \$1.740.960.

La cuenta **Proyectos** cumplió presupuesto en un 13% y generó un déficit de -\$8.399.000. Esto porque no se ejecutaron los proyectos de posicionamiento de marca y mejoramiento tecnológico.

El 13% corresponde a una cuenta por pagar en 2022 de \$1.200.000 al técnico William Fraticelli, para realizar diagnóstico y asesoría en mejoramientos tecnológicos.

ACTIVOS CORRIENTES

INFORME COMPARATIVO DE CUENTAS BANACARIAS				
Saldos a diciembre 31				
<i>Cifras expresadas en pesos colombianos</i>				
CUENTAS	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2021	2021 - 2020	Crece
CAJA MENOR	24.123	45.199	21.076	
CUENTA DE AHORROS MEDELLIN	24.403.926	34.256.987	9.853.061	
CUENTA DE AHORROS CALI	2.309.869	0	-2.309.869	
FIDUCUENTA	17.679.353	17.766.170	86.816	
TOTAL	44.417.271	52.068.356	7.651.084	17%

A diciembre 31 de 2021 el saldo bancario finalizó en \$52.068.356 y comparativamente con el saldo 2020 creció 17%.

En abril 2021 con autorización del representante legal anterior, se canceló la cuenta Bancolombia Cali y el saldo se trasladó para Bancolombia Medellín.

CUENTAS POR PAGAR A DICIEMBRE 31 DE 2021:

A 31 de diciembre la institución finalizó
 Cesantías para trasladar al fondo de Protección antes de febrero 14 de 2022, valor \$1.091.635
 Intereses a Cesantías, para pagar antes del 30 de enero de 2022, valor \$130.685
 EPS y Parafiscales para pagos en enero 2022 \$140.080

OBSERVACION:

Como se ha informado a todos los voluntarios, desde hace dos años, ACOTES perdió ante la DIAN la calificación de Régimen Tributario Especial y por tal motivo la Institución no puede expedir certificados de donación y debe pagar impuesto de renta por los excedentes del período.

La declaración de renta presentada en abril de 2021, generó un impuesto por valor de \$1.664.000, el cual fue asumido en su totalidad con dinero del Centro Barranquilla, debido a que la pérdida de calificación se generó por un procedimiento mal realizado ante la DIAN, bajo la responsabilidad de personal de dicho centro.

Por lo anterior ACOTES toma la decisión de contratar un Contador para que en el año 2022 realice los trámites ante la DIAN y así recuperar la calificación, evitando detrimentos en las finanzas de la Asociación y facilitando la consecución de nuevos benefactores que requieren la certificación para sus declaraciones de renta.

ANEXOS INFORMACION FINANCIERA:

Los estados financieros se manejan como anexos separados del este informe y quedan en los archivos virtuales de la Institución para su posterior consulta:

1. Balance General ACOTES 2021
2. Estado de Ingresos y Gastos ACOTES 2021
3. Presupuesto Centro Medellín 2022.
4. Destinación de Excedentes ACOTES 2021

)







6. INFORME DE GESTIÓN DE ASISTENTE ADMINISTRATIVA

(Creado el cargo a partir de mayo del 2021)

1. Apoyar proceso de Auto sostenimiento financiero, en el diseño de estrategias que conduzcan al incremento de los ingresos del Teléfono con personas e instituciones externas al TE.



- 1.1. Se les ha enviado comunicaciones a las siguientes empresas solicitando donaciones y se hizo Gestión con el FEISA para presentar un Proyecto, ya que no donan en dinero, sino que

-  Carta Concreto- Solicitud donación
-  Carta fondo empleados
-  Carta Fundación exito- Solicitud donación
-  Carta Fundación Fraternidad Medellín- Solicitud donación
-  Carta Fundación Postobon - Solicitud donación
-  Carta INTERCOLOMBIA Solicitud donación

intervienen en el Proyecto como tal.

1.2. Se creó el Proyecto Donaciones Online, a través de la plataforma.



1.2.1 Se realizaron webinar para aprender a hacer campañas para donaciones, pero falta que hagan la publicidad en la página web y en redes sociales.

2. Buscar instituciones con las cuales se puedan establecer alianzas, o que apoyen el voluntariado en diversos sentidos.
3. Responder por el normal funcionamiento de los instrumentos tecnológicos utilizados para atender a los usuarios del proceso misional.
4. Registrar por escrito cada vez que se presenten fallas del servicio y la causa.

Se hizo la documentación sobre el servicio presentado por Phonix en donde solicito tickets con fallas presentadas, al igual que un whassap grupal con los integrantes de Phonix y Sebastián por lo que todos están enterados sobre las fallas presentadas. Además, tengo documentado en Word todo lo escrito en el chat para su análisis.

Pensando en la posibilidad de colocar el flyer del TE en las carteleras de los restaurantes del éxito, me comuniqué con Natalia Cuezco en el Éxito de Envigado, encargada de la publicidad del Éxito y me informo que esas carteleras eran solo para los empleados. Lo mismo hice con el Metro de Medellín, retomando la iniciativa del año pasado, en Infometro.

Actualmente se está haciendo monitoreo diario en la plataforma y se le ha enviado a Phonix un seguimiento de las llamadas con algunas observaciones que he encontrado.

Se han instalados 3 herramientas diferentes como el Zoiper, MicroSIP, y por último el PortSIP. En los celulares.

5. Formular propuestas motivadas a los órganos administrativos del Centro, en función de sus distintas competencias.

Se propuso en Consejo de Centro una herramienta telefónica y tecnológica, que les permita enlazar las comunicaciones entre los Voluntarios, los equipos de trabajo y a los Orientadores con el llamante con nitidez, calidad y sin caída de llamadas y de acuerdo con los planteamientos expresados en la Reunión de Voluntarios.

Plataforma de telefonía de comunicaciones unificadas. Lo que significa que una varios servicios en una sola plataforma. Se expuso mediante una grabación de media hora

6. Mantener al día los archivos físicos y digitales. Hasta la fecha se han subido a la Nube todos los archivos por años:

Se subieron a la nube de Google y Pffice 365 los Archivo del TE desde el 2015 al 2021, y del 2004 al 2014 en el disco duro de toshiba.

7. Tener al día el archivo de voluntarios con sus respectivas hojas de vida, así como el de retirados.

Nota: Pendiente el archivo de Retirados (falta buscar los expedientes)

Nombre	Fecha de modificación
Adriana Palacio - vacio	14/04/2021 10:18 a. m.
Adriana Sierra Garavito	14/04/2021 9:05 a. m.
Beatriz García	14/04/2021 9:08 a. m.
Carlos rivillas-vacio	14/04/2021 9:29 a. m.
Emerson Giraldo- vacio	14/05/2020 9:04 a. m.
Fernando Gaviria - vacio	14/04/2021 10:18 a. m.
Gabriela Villegas	14/04/2021 9:05 a. m.
Gloria Patricia Alvarez	28/07/2021 3:57 p. m.
Gustavo Pérez	14/04/2021 2:37 p. m.
Helen Hipatia Grajales - Vacía	14/04/2021 10:33 a. m.
Ilva Dolly Trespalacios P - Vacía	14/04/2021 10:33 a. m.
Isabel Cordoba	14/04/2021 9:05 a. m.
Isabel Thiriez -Vacio	14/04/2021 10:36 a. m.
Juan Luis Garcia - Vacía	14/04/2021 10:37 a. m.
Leandra Mosquera	14/04/2021 9:05 a. m.
Libia Estella Arango Castro -vacío	14/04/2021 10:37 a. m.
Ligia Gómez	14/04/2021 10:38 a. m.
Liliam Tabares	14/04/2021 9:05 a. m.
Luz Angela Rodriguez-vacio	14/04/2021 10:39 a. m.
Luz Cecilia Bustamante	14/04/2021 10:39 a. m.
Luz Elena Arias - vacio	14/04/2021 11:07 a. m.
Luz Ines Tabares - vacio	14/04/2021 10:40 a. m.
Luz Marleny Ospina	14/04/2021 9:05 a. m.

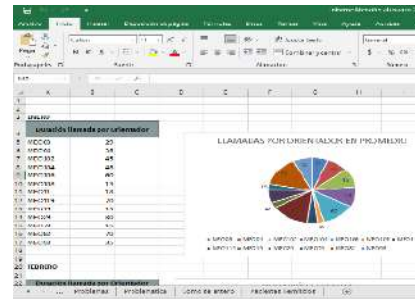
8. Redactar las actas de las reuniones institucionales.

Cada mes se participa en las Reuniones de Consejo de Centro y Voluntarios en donde elaboran las actas correspondientes.



9. Elaborar informes estadísticos solicitados por los directores de proceso.

Cada mes se envía al área Misional el informe de atención al usuario el cual contiene número de llamadas, Entrevistas, Promedio llamada por Orientador, Problemas etc.



Cada mes se envía al área financiera el Informe que arroja el sistema como el Balance general, Estado de Resultados, Auxiliares etc.

ASOCIACION COLOMBIANA DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA ACOTES
Balance General como Base 2011 1 Diciembre 2021

Cuenta	Balance	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVO												
ACTIVO CORRIENTE												
ACTIVO FIJO												
PASIVO												
PASIVO CORRIENTE												
PASIVO FIJO												

10. Llevar el registro actualizado de participantes en eventos formativos.

11. Apoyar a la Junta Directiva de ACOTES cuando el presidente de este organismo sea un voluntario del Centro de Medellín, para elaboración de actas, circulares, gestión de firmas de funcionarios y algunos registros en plataformas de entidades del gobierno (son procesos anuales entre marzo y abril).

12. Responder por el normal funcionamiento de los instrumentos tecnológicos utilizados para atender a los usuarios del proceso misional.

13. Coordinar la prestación del servicio de Orientación y de Especialistas, garantizando la conexión para los diferentes turnos, la agenda oportuna de Especialistas, la información a los mismos sobre remisiones, y asegurando que se dé el registro que estos deben hacer sobre la atención que prestan.

14. Función de auxiliar contable: Realizar los registros contables en el software, generar los informes financieros para la administración y el gobierno, gestionar las firmas del contador, y salvaguardar los soportes contables y demás información financiera en la nube.

15. Diario se registran las labores realizadas en el formato en la nube llamado “Bitacora Virtual”



16. Se les da apoyo a todas las áreas de acuerdo con las solicitudes, como por ejemplo la relación de bonos, envío de imágenes, recibo de consignaciones etc.

17. Coordinar la prestación del servicio de Orientación y de Especialistas, garantizando la conexión para los diferentes turnos, la agenda oportuna de Especialistas, la información a los mismos sobre remisiones, y asegurando que se dé el registro que estos deben hacer sobre la atención que prestan.

Se creo una base de datos en Access con los participantes de formación durante los últimos 5 años, la cual se va alimentando con la información de participantes a talleres, conferencias etc. para llevar el registro actualizado de participantes en eventos formativos.

Se le colaboró con la organización del acta de acuerdo a los parámetros dados por la Cámara de Comercio y se hicieron las cartas para aceptación de cargos a Acotes.

Diariamente se revisa a las 8 y a la 1:00 p.m que estén bien conectados a Phonix, también se le da apoyo a los Orientadores que presentan problemas con las herramientas que usan para Orientación

De forma constante se le envía al Especialista la ficha y la agenda correspondiente y se abre la agenda cada mes.

Panorama Actual			
<input type="checkbox"/> Ocultar agentes deslogeados			
Estado de Agentes			
Cola	Agente	Estado	
1000	Gloria Posada Movil	Libre	
1000	Gloria Posada Gransdtream	Libre	
Cola	Agente	Estado	
5000	SIP/5001	No disponible	
5000	SIP/5009	Libre	
Resumen de Colas			
Cola	Disponibles	Hablando	En Pausa



Asociación Colombiana del Teléfono de la Esperanza

**INFORME DE GESTIÓN ACOTES
AÑO 2021**

**JUAN LUIS GARCIA VALENCIA
Presidente**

**Presentado a:
Asamblea General Ordinaria**

Viernes 11 de marzo de 2022
Medellín – Colombia



Asociación Colombiana del Teléfono de la Esperanza

JUNTA DIRECTIVA ACOTES 2021- 2025

Juan Luis García Valencia
Presidente

Alfonso Miranda Medina
Vicepresidente 1

María Nelly Amariles Ocampo
Vicepresidente 2

María Rosina Giraldo Henao
Secretaria

Marta Mónica de Fátima Landazábal Vélez
Vocal

Carlos Alberto Rivillas Zapata
Vocal

Luz Victoria Chica Rambao
Vocal

Rocío del Rosario Benítez de la Rosa
Vocal

"Conociendo la existencia de estas vidas rotas, no tengo más remedio que intentar prestar ayuda..." Serafín Madrid

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA –ACOTES–,

CENTRO MEDELLÍN Tel: 604 4482945

Email: medellin@telefonodelaesperanza.org



INTRODUCCIÓN

El año 2021 fue realmente retador. Pensamos en la innovación, reactivación y consolidación de nuestro servicio, así como también el fortalecimiento de nuestra Asociación, fue así como el 28 de agosto estuve de visita en el Centro de Barranquilla, con la finalidad de conocernos personalmente y escuchar de su parte cómo estaba funcionando este Centro.

En esta visita me di cuenta de la falta de un equipo sólido y comprometido ya que la cantidad de voluntarios era muy poco y además no había procesos definidos. De igual manera el servicio no estaba centralizado bajo un número telefónico único, sino que las llamadas entraban por los celulares personales de 3 de los voluntarios y algunas de las orientaciones la hacía el presidente presencialmente.

Cuando pregunté a los asistentes a la reunión sobre el conocimiento del Teléfono de la Esperanza, varios de ellos respondieron no conocerlo, estaban allí porque hacían parte de los grupos de la parroquia que dirige el Padre Alfonso Miranda. Me contaron que el 16 de julio en reunión con 6 voluntarios, se manifestó la situación de fragilidad de este Centro, y que había dos opciones: la primera, si alguno de los voluntarios quería asumir la dirección del Centro, o si definitivamente se cerraba el Centro de Barranquilla. Yo les solicité que se tomaran un tiempo de reflexión, que invitaran a otros voluntarios antiguos o que convocaran a nuevas personas para ver si podía mejorar esta situación. Sin embargo, esto no se logró, ya que en la Asamblea de Barranquilla este martes 8, el Padre confirmó el cierre de este Centro.

Con profunda tristeza debemos aceptar esta realidad, sin embargo, invito a los voluntarios del Centro de Barranquilla que quieran continuar con la obra, lo hagan a través del Centro de Medellín, puesto que el uso de la razón social del Teléfono

"Conociendo la existencia de estas vidas rotas, no tengo más remedio que intentar prestar ayuda..." Serafín Madrid

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA –ACOTES–,

CENTRO MEDELLÍN Tel: 604 4482945

Email: medellin@telefonodelaesperanza.org



de la Esperanza no lo podrán utilizar mientras no haya un Centro oficialmente formado. Nosotros los ingresaríamos en nuestro sistema y ustedes podrían hacer parte de los turnos semanales y realizar la orientación.

De igual manera continuamos con el cierre en la parte de los activos económicos, los cuales deberán ingresar al Centro de Medellín y cancelar la cuenta bancaria. Es de anotar que deben realizar el informe contable con este cierre y entregarlo a ACOTES.

INFORME CENTRO BARRANQUILLA

A continuación comparto las actividades realizadas en el Centro de Barranquilla durante 2021:

Llamadas atendidas: 1.235

Distribuidas de la siguiente manera:

TEMÁTICA	CANTIDAD
Adolescentes	25
Adultos en soledad	38
Parejas y Familia	61
Casados separados y vueltos a casar	15
Ideación de suicida	4
Identidad de genero	12
Laboral	10

Talleres:

- Dale vida a tus sueños: (crecimiento personal) 3 virtuales, 1 presencial, 110 participantes

"Conociendo la existencia de estas vidas rotas, no tengo más remedio que intentar prestar ayuda..." Serafín Madrid

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA –ACOTES–,

CENTRO MEDELLÍN Tel: 604 4482945

Email: medellin@telefonodelaesperanza.org



Asociación Colombiana del Teléfono de la Esperanza

- Proyecto de vida, para jóvenes de 11 grado, 2 talleres, 90 participantes
- Una segunda oportunidad: para matrimonios rotos, 2 talleres.

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que hicieron posible la gestión en 2021, en nombre de la Junta Directiva de ACOTES agradezco a quienes con su hacer trabajan cotidianamente por fortalecer y visibilizar a la Asociación.

También quiero reconocer la labor del Consejo y de los presidentes de los Centros, que han sabido tomar decisiones en los momentos más cruciales de la Asociación, para que sigamos siendo *“El Teléfono donde tu voz se escucha siempre”*.

Agradezco además al equipo de trabajo de la Asociación, que se esmera por hacer del Teléfono la escucha de quienes acuden a nosotros en busca de orientación para resolver sus problemáticas.

¡Un abrazo!

Juan Luis García Valencia

Presidente

“Conociendo la existencia de estas vidas rotas, no tengo más remedio que intentar prestar ayuda...” Serafín Madrid

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA –ACOTES–,

CENTRO MEDELLÍN Tel: 604 4482945

Email: medellin@telefonodelaesperanza.org