MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL República de Colombia Libertad y Orden	FORMATO	Página 1 de 4
	Informe de Ejecución de la Supervisión y Cumplido a Satisfacción	Código 17 GL – MDNSGDAGF - F021 - 01
	CONTRATO 051 DE 2019 – PAGO # 02	Vigente a partir de 28 SEP 2018

1	**NOMBRE O RAZON SOCIAL**	LEON & ASOCIADOSS.A.S.
2	**IDENTIFICACION**	NIT 800.220.143-0
3	**REGIMEN TRIBUTARIO AL QUE PERTENECE**	☒ **COMUN** ☐ **SIMPLIFICADO**
4	**CRP:** 327719 02-05-2019	☒ **VIGENCIA ACTUAL** ☐ **RESERVA**
5	**EJECUCION A PARTIR DE**	10 de junio de 2019
6	**FECHA DE FINALIZACION**	31 de diciembre 2019
7	**OBJETO**	PRESTAR EL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS A LA LÍNEA DEL HONOR A CARGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
8	**VALOR TOTAL**	$43.290.988,96
9	**MODIFICACIONES DEL CONTRATO**	☐ **ADICION** ☐ **OTRAS** ☐ **CUENTA BANCARIA** ☐ **REDUCCION** ☐ **PRORROGA** ☐ **CESION**
10	**FORMA DE PAGO:** El valor del contrato (menos descuentos de ley) se pagará, por intermedio del Grupo Financiero, Tesorería Principal de la Dirección Administrativa de este Ministerio al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja), por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público , dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación en el Grupo Financiero de los documentos requeridos para pago; factura en caso de ser aplicable, certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor designado y los demás trámites administrativos a que haya lugar. Las facturas deben ser presentadas al vencimiento del periodo facturado así: A. **Agente con puesto de trabajo**: En Mensualidades vencidas o fracción de mes correspondientes al servicio efectivamente prestado y al valor mensual ofertado. B. **Minuto IVR**: En mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con el consumo realizado en dicho período y al minuto ofertado. **C. Grabación Anuncio IVR:** En mensualidades vencidas o fracción de mes. De acuerdo a la grabación del anuncio efectuado en dicho periodo y a su valor ofertado.	
11	**VALOR DE PAGO SOLICITADO**	$4.066.707
12	**PERIODO**	Julio 2019
13	**N° DE CUENTA BANCARIA DEL CONTRATISTA**	Cuenta Corriente No. 21500161457

RADO 2019
15422

14	**ENTIDAD FINANCIERA**	BANCO CAJA SOCIAL
15	**PORCENTAJE DE EJECUCION DEL OBJETO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES**	Días Ejecutados(52) / Días Contratados (205) = 25,37%
16	**PORCENTAJE ACUMULADO DE PAGOS SOLICITADOS**	16,00%
17	**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:** Es importante aclarar que debido al cambio de proveedor, LEON & ASOCIADOS asigno un nuevo DID. Por lo anterior mediante memorando No. 5069 se solicitó a la Directora Administrativa (Grupo Logístico) el enrutamiento a través de la Comisión de Regulación de Comunicaciones con el fin de informar a los diferentes operadores y de esta forma lograr la conexión al nuevo DID. Por lo anterior el servicio inicio el día 10 de junio de 2019. **Obligación 1**: Prestar los servicios objeto del contrato, en forma oportuna y eficiente y con la mejor calidad de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 "especificaciones técnicas exigidas" del presente contrato, dentro de los plazos señalados, de acuerdo con la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato. **Ejecución 1**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. ha presentando los servicios objeto del contrato, en forma oportuna y eficiente y con la mejor calidad de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 "especificaciones técnicas exigidas" del presente contrato, dentro de los plazos señalados, de acuerdo con la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato. **Obligación 2**: Mantener la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato y que hace parte integral del mismo. **Ejecución 2**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Mantiene la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato y que hace parte integral del mismo. **Obligación 3**: Estar inscritos en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario y contraseña. **Ejecución 3**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Esta inscrito en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario y contraseña. **Obligación 4**: Informar oportunamente al supervisor del contrato, sobre la imposibilidad o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar su correcta ejecución. **Ejecución 4**: LEON & ASOCIADOS S.A.S Informa oportunamente al supervisor del contrato, sobre la imposibilidad o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar su correcta ejecución. **Obligación 5:** Mantener los precios ofertados, durante el plazo de ejecución del contrato. **Ejecución 5:** LEON & ASOCIADOS S.A.S. Mantiene los precios ofertados, durante el plazo de ejecución del contrato **Obligación 6**: Responder en los plazos que el Ministerio de Defensa Nacional establezca en cada caso, así como los requerimientos de aclaración o de información que le formule. **Verificación 6**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Ha respondido en los plazos que el Ministerio de Defensa Nacional establezca en cada caso, así como los requerimientos de aclaración o de información que le formule.	

14	**ENTIDAD FINANCIERA**	BANCO CAJA SOCIAL
15	**PORCENTAJE DE EJECUCION DEL OBJETO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES**	Días Ejecutados(90) / Días Contratados (243) = 37,04%
16	**PORCENTAJE ACUMULADO DE PAGOS SOLICITADOS**	16,00%
17	**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:** Es importante aclarar que debido al cambio de proveedor, LEON & ASOCIADOS asigno un nuevo DID. Por lo anterior mediante memorando No. 5069 se solicitó a la Directora Administrativa (Grupo Logístico) el enrutamiento a través de la Comisión de Regulación de Comunicaciones con el fin de informar a los diferentes operadores y de esta forma lograr la conexión al nuevo DID. Por lo anterior el servicio inicio el día 10 de junio de 2019. **Obligación 1**: Prestar los servicios objeto del contrato, en forma oportuna y eficiente y con la mejor calidad de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 "especificaciones técnicas exigidas" del presente contrato, dentro de los plazos señalados, de acuerdo con la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato. **Ejecución 1**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. ha presentando los servicios objeto del contrato, en forma oportuna y eficiente y con la mejor calidad de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 "especificaciones técnicas exigidas" del presente contrato, dentro de los plazos señalados, de acuerdo con la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato. **Obligación 2**: Mantener la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato y que hace parte integral del mismo. **Ejecución 2**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Mantiene la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato y que hace parte integral del mismo. **Obligación 3**: Estar inscritos en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario y contraseña. **Ejecución 3**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Esta inscritó en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario y contraseña. **Obligación 4**: Informar oportunamente al supervisor del contrato, sobre la imposibilidad o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar su correcta ejecución. **Ejecución 4**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Informa oportunamente al supervisor del contrato, sobre la imposibilidad o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar su correcta ejecución. **Obligación 5:** Mantener los precios ofertados, durante el plazo de ejecución del contrato. **Ejecución 5:** LEON & ASOCIADOS S.A.S. Mantiene los precios ofertados, durante el plazo de ejecución del contrato **Obligación 6**: Responder en los plazos que el Ministerio de Defensa Nacional establezca en cada caso, así como los requerimientos de aclaración o de información que le formule **Verificación 6**: LEON & ASOCIADOS S.A.S. Ha respondido en los plazos que el Ministerio de Defensa Nacional establezca en cada caso, así como los requerimientos de aclaración o de información que le formule.

Obligación 7: Proveer a su costo, todos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funcionalidades requeridas en el presente contrato

Verificación 7: LEON & ASOCIADOS S.A.S. ha proveído a su costo, todos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funcionalidades requeridas en el presente contrato

Obligación 8: La oferta presentada por el contratista, es parte integral del contrato. Por consiguiente los aspectos técnicos y valores agregados ofertados y no incluidos expresamente en el contrato, tiene validez y son de obligatorio cumplimiento entre las partes contratantes.

Ejecución 8: La oferta presentada por LEON & ASOCIADOS S.A.S., es parte integral del contrato. Por consiguiente los aspectos técnicos y valores agregados ofertados y no incluidos expresamente en el contrato, tiene validez y son de obligatorio cumplimiento entre las partes contratantes.

Obligación 9: Obtener con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le correspondan en los términos del contrato.

Verificación 9: LEON & ASOCIADOS S.A.S ha obtenido con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le correspondan en los términos del contrato.

Obligación 10: El contratista acepta y permite al Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General - Dirección Administrativa, utilizar de manera responsable y de acuerdo con la política de protección de datos personales, la información que ha proporcionado, para lo cual garantiza que son exactos, por lo que en caso de ser modificados, comunicará al Ministerio, para que sean rectificados y/o cancelados según proceda.

Verificación 10: LEON & ASOCIADOS S.A.S acepta y permite al Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General - Dirección Administrativa, utilizar de manera responsable y de acuerdo con la política de protección de datos personales, la información que ha proporcionado, para lo cual garantiza que son exactos, por lo que en caso de ser modificados, comunicará al Ministerio, para que sean rectificados y/o cancelados según proceda.

Obligación 11: Realizar los ajustes necesarios sobre los servicios objeto del contrato, dentro de la oportunidad que establezca el Ministerio, cuando se evidencie el no cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en la presente clausula y en Anexo No. 1. "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS", que hace parte integral del presente contrato.

Ejecución 11: LEON & ASOCIADOS S.A.S realizará los ajustes necesarios sobre los servicios objeto del contrato, dentro de la oportunidad que establezca el Ministerio, cuando se evidencie el no cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en la presente clausula y en Anexo No. 1. "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS", que hace parte integral del presente contrato.

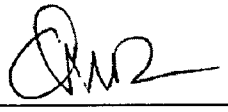
Obligación 12: Asistir a las reuniones programadas por EL MINISTERIO, cuando a ello hubiere lugar.

Verificación 12: LEON & ASOCIADOS S.A.S asistió a las reuniones programadas por EL MINISTERIO, cuando hubo lugar.

Obligación 13: Rendir los informes relacionados con las actividades desarrolladas en relación con el objeto contratado, que le sean solicitados por el Ministerio, a través del supervisor del contrato, cuando a ello hubiere lugar.

Verificación 13: LEON & ASOCIADOS S.A.S ha rendido los informes relacionados con las actividades desarrolladas en relación con el objeto contratado, que le fueron solicitados por el Ministerio, a través del supervisor del contrato

Obligación 14: En general, la obligación de cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del Contrato, para lo cual el Contratista deberá actuar razonablemente en el marco de sus obligaciones contractuales.

	Verificación 14: En general LEON & ASOCIADOS S.A.S ha cumplido cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del Contrato, para lo cual el Contratista deberá actuar razonablemente en el marco de sus obligaciones contractuales. **Obligación 15**: Contar durante la ejecución del contrato con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, establecido en el Decreto 1072 de 2015 y cumplir con los lineamientos establecidos en la resolución 312 de 2019, o las normas que las modifiquen o sustituyan, por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad en el Trabajo para empleados y contratantes. **Verificación 15**: LEON & ASOCIADOS ha realizado las demás actividades relacionadas con el objetivo contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato, hasta la finalización de ejecución del mismo. **Obligación 16**: Realizar las demás actividades relacionadas con el objetivo contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato, hasta la finalización de ejecución del mismo. **Verificación 16**: LEON & ASOCIADOS ha realizado las demás actividades relacionadas con el objetivo contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato, hasta la finalización de ejecución del mismo.
18	**Anexos** 1. Se anexa Factura No. LLA 9576 2. Se anexa certificación expedida por el contratista, sobre aportes a seguridad social, del contrato suscrito con el Ministerio de Defensa Nacional Unidad Gestión General. 3. Se anexa informe de actividades 4. Se anexa certificación bancaria
19	**FIRMA DEL SUPERVISOR**	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	ORLANDO VEGA NAVAS
	CARGO DEL SUPERVISOR	Jefe Oficina Control Interno Sectorial
20	**FECHA DE EXPEDICION**	Agosto 26 de 2019

LEÓN
& Asociados
NIT. 800.220.143-0

FACTURA DE VENTA No. LLA 9576

IVA Régimen Común
ICA 74111 Servicios
No Somos Grandes Contribuyentes

HABILITACION NUMERACION DEL LA 9222 AL 10000
RESOLUCION 18762007841646 JULIO 26 2018

CLIENTE:	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	TELEFONO	3107649382
		CIUDAD	BOGOTA
NIT:	899.999.003	FECHA EXPEDICION	22/08/2019
DIRECCION:	CARRERA 54 # 26 - 25		

CONCEPTO		VALOR
SERVICIO CALL CENTER LINEA DEL HONOR CONTRATO 051 / 2019:		
AGENTE CENTRO DE CONTACTO		$ 3.319.328
MINUTO IVR		$ 41.350
GRABACIÓN ANUNCIO IVR		$ 56.723
CONSIGNAR EN LA CUENTA CORRIENTE BANCO CAJA SOCIAL No. 21500161457		
SON: CUATRO MILLONES SESENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SIETE PESOS M/CTE	SUBTOTAL	$ 3.417.401
	I.V.A	$ 649.306
	RETEFUENTE	$ -
	TOTAL	$ 4.066.707

LEON Y ASOCIADOS S.A.S

RECIBIDO: FECHA:

FIRMA.
NOMBRE:
C.C.:

SELLO

Impreso por: José Miguel González S. • Nit. 19.252.965-2 • Celular: (301) 404 9077

Esta Factura de Venta es un título valor de acuerdo al art. 772 del Código de Comercio, modificado por la ley 1231 de 2008 y causará intereses de mora a la tasa máxima legal vigente a partir de su vencimiento.

DETALLE FACTURA CONTRATO 051/2019

Línea del Honor

Julio 2019			
Detalle	SIN IVA	IVA	CON IVA
Agente de Centro de Contacto	$ 3.319.328	$ 630.672	$ 3.950.000
Minuto IVR	$ 41.350	$ 7.857	$ 49.207
Grabación Anuncio IVR	$ 56.723	$ 10.777	$ 67.500
Totales Factura	$ 3.417.401	$ 649.306	$ 4.066.707

Precio Unitario IVA Incluido	Cantidad	Minuto IVR Enrutador Plata
$ 20,30	2424	$ 49.207

El suscrito revisor fiscal de la sociedad LEON & ASOCIADOS SAS,
Identificada con NIT 800.220.143-0

CERTIFICA

Que la Sociedad **LEON Y ASOCIADOS S.A.S.**, identificada con **NIT. 800.220.143-0**, se encuentra a **PAZ Y SALVO** por concepto del pago de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, aportes al fondo de pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar correspondientes a los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio y agosto de 2019; así mismo el pago de la nómina de Julio de todo el personal que se encontraba laborando dentro de la misma.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, se expide a los 08 (Ocho) días del mes de Agosto de 2019.

Atentamente

CARMEN ALEIXA CHIA LEON
CC 52088581
T.P. 62047-T
REVISORA FISCAL



INFORME DE GESTION DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO
LEON & ASOCIADOS SAS
CONTRATO N°051 DE 2019

Objeto: "Prestación del servicio de centro de contacto para la atención de llamadas generadas por los usuarios a la línea del honor a cargo de la unidad de gestión general del ministerio de defensa nacional."

Informe del 1 al 31 de julio de 2019

Bogotá, agosto 2019

Índice

INTRODUCCIÓN.....

1. CIFRAS GENERALES DEL SERVICIO.....
   - 1.1. Indicadores Canal de Atención
   - 1.2. Comportamiento diario de la línea
2. TIPOS DE CONSULTA
3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
4. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN AL PERSONAL DE LA CAMPAÑA
5. INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL
6. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA
7. OBSERVACIONES

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de julio de 2019 para la ejecución y cumplimiento del contrato N° 051 29 de abril de 2019 suscrito entre **Ministerio de Defensa Nacional Y León & Asociados SAS.**

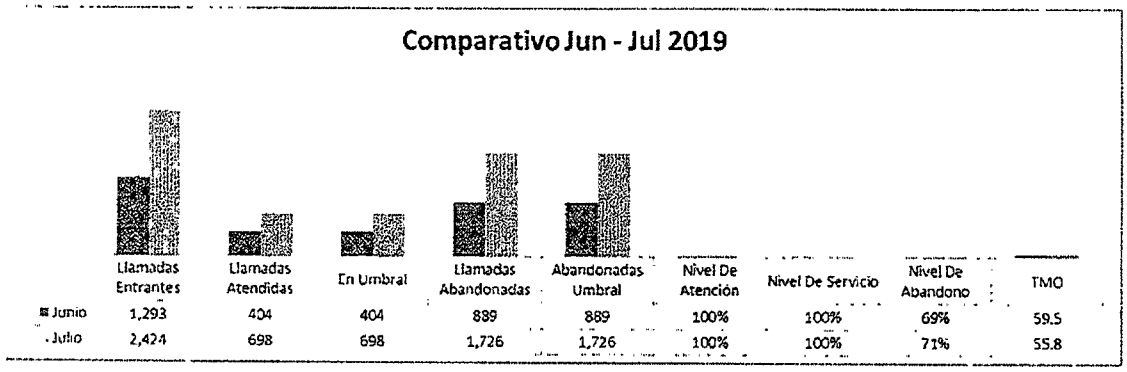
Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuesto para los usuarios del Ministerio de Defensa Nacional (línea del Honor) y el público en general, a través de las líneas de atención no presencial #163.

1. CIFRAS GENERALES DEL SERVICIO

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones realizadas en el transcurso de la vigencia 2019 por parte de la línea de Honor administrada en este contrato para el servicio de los ciudadanos.

Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
2,424	698	698	1,726	1,726	100%	100%	71%	55.8

Se adjunta gráfica de comparación entre la gestión de junio y la de julio 2019.



Para el mes de julio la cantidad de llamadas entrantes es de 2424, de las cuales 698 fueron atendidas y 1726 fueron colgadas por el cliente en el umbral antes de ser transferidas al asesor. Para lograr mantener la disponibilidad de la gente, contestar de esta manera la mayor cantidad de llamadas posibles, se realiza un control a diario de T.M.O. garantizando que el agente cuente con mayor tiempo habilitado en espera de la llamada entrante, al igual que se controla con mayor restricción los auxiliares para break y almuerzo manejando solamente las horas de menor tráfico para tomar estos espacios.

Para el nivel de atención del mes de julio su cumplimiento fue del 100% obteniendo el máximo esperado, este indicador logra su cumplimiento puesto todas las llamadas fueron atendidas antes de 20 segundos de espera.

1.1. Indicadores canal de atención:

Durante el mes de julio ingresaron al Call Center un total de 2424 llamadas, de las cuales se atendieron 698 y se abandonaron 1726.

Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
2,424	698	698	1,726	1,726	100%	100%	71%	55.8

Se presenta los ANS requeridos y los resultados de estos.

Canal de Atencion	ACUERDO MARCO DE PRECIO			ANS EJECUTADO		
	% Nivel de Atencion	% Nivel de Servicio	% Nivel de Abandono	% Nivel de Atencion	% Nivel de Servicio	% Nivel de Abandono
Telefonico	90%	<=20 seg	10%	100%	100%	71%

Para el mes de julio se puede identificar que el 71% de las llamadas entrantes fueron colgadas por el usuario en el umbral de los 20 segundos, lo cual no afecta el nivel de atención logrando así un 100% en este indicador, lo anterior impactó en que el nivel de abandono de la línea fuese alto.

1.2. Comportamiento diario de la línea:

En el siguiente cuadro se puede identificar el comportamiento diario de la operación en la cual se puede realizar el siguiente análisis:

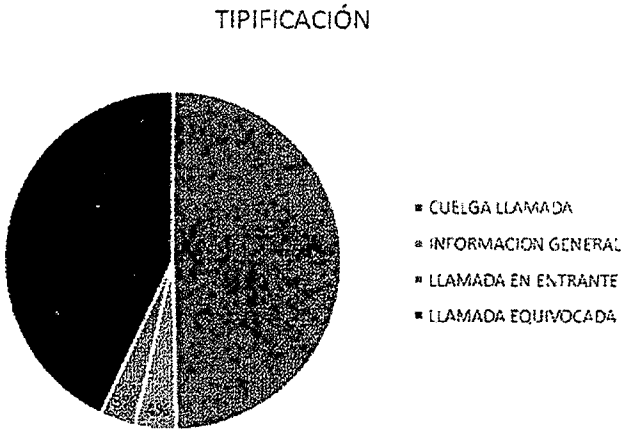
a) Los días en los que se identifica mayor tráfico depende de la semana, las 2 primeras semanas fueron los lunes y las dos últimas semanas fueron los martes.

b) En el mes de julio se identifica que se trabajó bastante en controlar el tiempo promedio de respuesta, el cual estuvo más bajo de manera diaria y que junto al control de T.M.O. permiten que los ANS incrementen el mes.

Fecha de llamada	Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
	Lunes	322	23	23	299	299	100%	100%	93%	24.4
	Martes	47	33	33	14	14	100%	100%	30%	35.5
	Miércoles	207	19	19	188	188	100%	100%	91%	23.9
	Jueves	41	27	27	14	14	100%	100%	34%	82.3
	Viernes	62	10	10	52	52	100%	100%	84%	34.8
	Domingo	51	30	30	21	21	100%	100%	41%	25.7
	Lunes	171	49	49	122	122	100%	100%	71%	36.1
	Martes	61	27	27	34	34	100%	100%	56%	108.5
	Miércoles	58	28	28	30	30	100%	100%	52%	32.4
	Jueves	85	42	42	43	43	100%	100%	51%	58.3
	Viernes	46	6	6	40	40	100%	100%	87%	38.2
	Domingo	100	33	33	67	67	100%	100%	67%	41.7
	Lunes	91	35	35	56	56	100%	100%	62%	38.7
	Martes	147	42	42	105	105	100%	100%	71%	24.9
	Miércoles	96	34	34	62	62	100%	100%	65%	33.1
	Jueves	152	24	24	128	128	100%	100%	84%	22.8
	Domingo	61	28	28	33	33	100%	100%	54%	33.4
	Lunes	41	25	25	16	16	100%	100%	39%	53.0
	Martes	185	18	18	167	167	100%	100%	90%	33.9
	Miércoles	64	28	28	36	36	100%	100%	56%	194.9
	Jueves	46	23	23	23	23	100%	100%	50%	107.2
	Viernes	137	18	18	119	119	100%	100%	87%	129.4
	Domingo	53	26	26	27	27	100%	100%	51%	95.9
	Lunes	49	29	29	20	20	100%	100%	41%	53.3
	Martes	51	41	41	10	10	100%	100%	20%	61.5
Total general		2,424	698	698	1,726	1,726	100%	100%	71%	55.8

2. TIPOS DE CONSULTA

Etiquetas de fila	CANTIDAD	%
CUELGA LLAMADA	329	47%
INFORMACION GENERAL	29	4%
LLAMADA EN ENTRANTE	25	4%
LLAMADA EQUIVOCADA	315	45%
Total general	**698**	**100%**

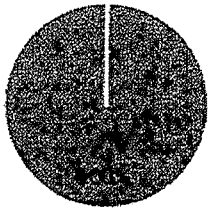


En los motivos de las llamadas por parte de los ciudadanos, se puede destacar que el 50% son llamadas que ingresan a la línea y no son gestionables, ya que ingresan las llamadas y los usuarios cuelgan las llamadas o no son competencia de la entidad.

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Antes de finalizar la interacción con el cliente, se está realizando la encuesta de satisfacción del servicio recibido por el asesor de las 698 llamadas que fueron competencia de la línea. En el 100%, los 54 usuarios respondieron a la encuesta, se evidencia que la percepción de los usuarios es una satisfacción con la orientación que se les brinda en el centro del contacto, los resultados se muestran en la siguiente gráfica.

¿Como considera el servicio ofrecido por el fuincionario?



▪ Buena

4. **CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN AL PERSONAL DE LA CAMPAÑA**
   Mensualmente, con una dedicación de 4 horas, todo el personal de la campaña, Ministerio de Defensa Nacional (línea del Honor) participa en sesiones presenciales de orientación y capacitación. Para el mes de julio se realizó capacitación de los siguientes temas con los agentes.

   - Trabajo en equipo:
     Para este mes se reforzó con el agente las diferentes objeciones que se deben manejar con el ciudadano y la manera correcta en la cual se deben atender en la línea sin importar la solicitud o el tipo de ciudadano que se esté comunicando.

5. **INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL**
   En el mes de julio no se presentaron cambios al interior de la campaña.

Mes Medicion	ANS Requerido	ANS Ejecutado
Julio	< 10%	0%

6. **ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FISICA Y/O TECNOLÓGICA**
   Durante el mes de julio se prestó el servicio de conectividad para desarrollar la gestión del contact center de la línea del honor, asegurando los niveles de calidad y servicio.

Mes Medicion	ANS Requerido	ANS Ejecutado
Julio	>=99.5% RTO incidente: 120 min	100% incidente: 0 min

7. **OBSERVACIONES**
   - Se evidencia un alto ingreso de llamadas que son abandonadas en un rango de 1 a 8 segundos, por lo anterior estas no son transferidas al asesor.
   - Al cierre de la gestión del mes de julio de 2019 se evidencia que ninguno de los 25 casos ha sido resuelto.

Yasmine Daou Helo
Jefe de Operaciones Leon & Asociados SAS

Banco Caja Social

HACE CONSTAR

Que el(los) cliente(s)

LEON & ASOCIADOS SAS *Identificado con* *NI8002201430*

Actualmente posee(n) la CUENTA CORRIENTE EMPRESARIAL COMERCIAL, radicada en la oficina 0139 AVENIDA DIECINUEVE con las siguientes caracteristicas:

Cuenta Corriente No	*21500161457*
Fecha de Apertura	*18 de noviembre de 2004*
Condiciones de Manejo	*Alternativa 1 Firmas(s). 1 Sello(s) húmedo(s) o de caucho, Sin protector*
Estado	*CUENTA ACTIVA*

Esta constancia se expide con destino a: QUIEN INTERESE
Realizada en la oficina 0139 AVENIDA DIECINUEVE de la ciudad de BOGOTA, el dia martes, 16 de julio de 2019.

Cordialmente

Efectuado por:
J6F7G5L4 - JEHIMY LORENA FLOREZ GUZMAN

Banco Caja Social
16 JUL 2019
Vo.Bo.
TRAMITADO

FIRMA Y SELLOS AUTORIZADOS