MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL República de Colombia	FORMATO	Código:GA-F-125
	Informe de Ejecución de la Supervisión y Cumplido a Satisfacción	Versión:1
	CONTRATO 051 DE 2019 – PAGO # 04 y 05	Vigente a partir de: 30 de agosto de 2019

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 periodo 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.	

9
04 NOV. 2019

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL República de Colombia Libertad y Orden	**FORMATO**	Código:GA-F-125
	Informe de Ejecución de la Supervisión y Cumplido a Satisfacción	Versión:1
	CONTRATO 051 DE 2019 – PAGO # 04 y 05	Vigente a partir de: 30 de agosto de 2019

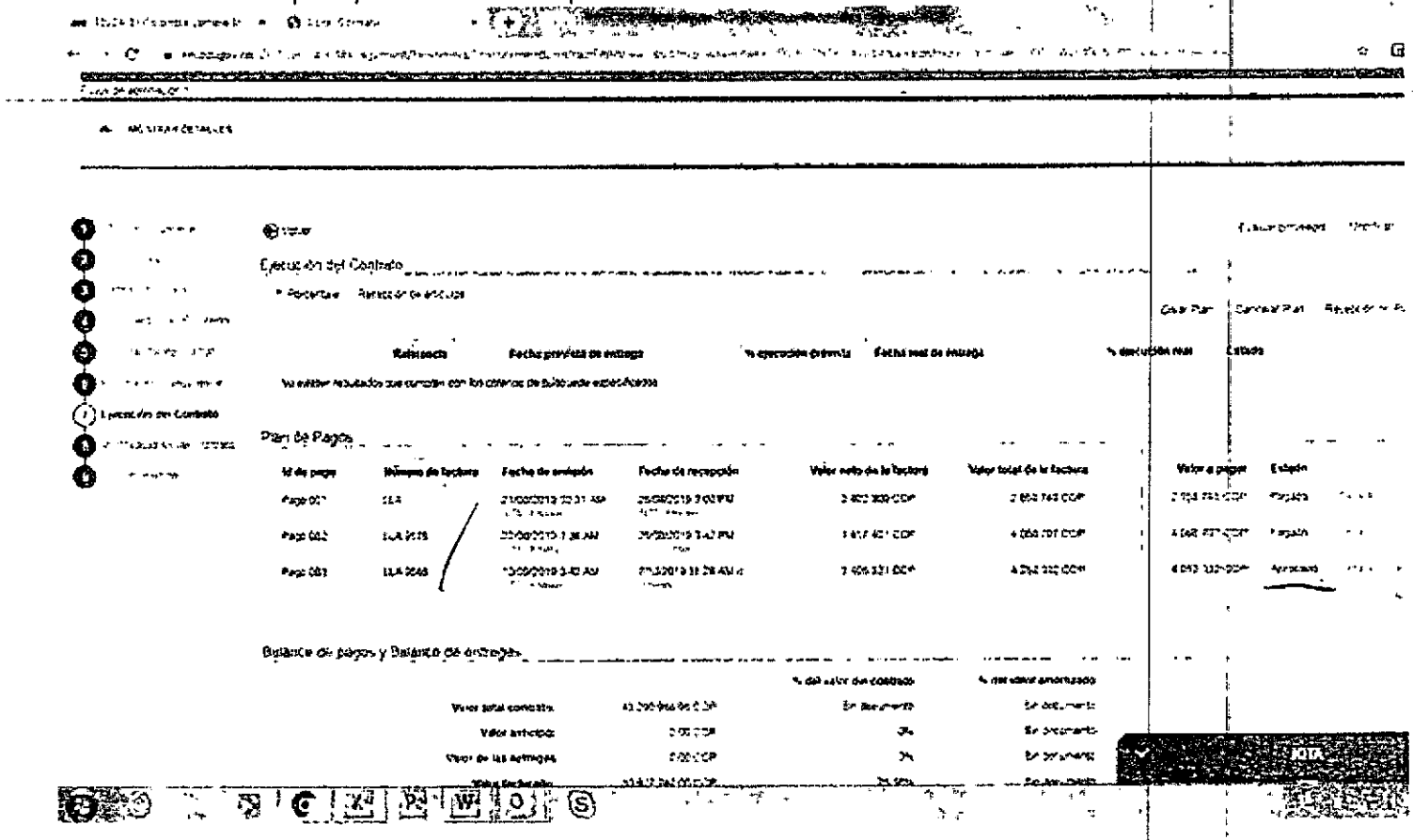
11	**VALOR DE PAGO SOLICITADO**	$8.253.159
12	**PERIODO**	Septiembre y Octubre 2019
13	**N° DE CUENTA BANCARIA DEL CONTRATISTA**	Cuenta Corriente No. 21500161457
14	**ENTIDAD FINANCIERA**	BANCO CAJA SOCIAL
15	**PORCENTAJE DE EJECUCION DEL OBJETO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES**	Días Ejecutados(144) / Días Contratados (205) = 70,24%
16	**PORCENTAJE ACUMULADO DE PAGOS SOLICITADOS**	44,42%
17	**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:** Se recibe a satisfacción 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 teniendo en cuenta las siguientes obligaciones específicas técnicas indicadas en el contrato. En cumplimiento al numeral quinto se realizó la verificación de las Obligaciones del Contratista entre las que se destacan las siguientes: **Obligación:** 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 de la obligación:** LEON & ASOCIADOS S.A.S. presento 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, dentro de los plazos señalados, de acuerdo con la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato. **Obligación:** 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 de la obligación:** LEON & ASOCIADOS S.A.S. mantuvo la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato. **Obligación:** 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. **Ejecución de la obligación:** LEON & ASOCIADOS S.A.S. rindió el informe relacionado con las actividades desarrolladas durante los meses de septiembre y octubre de 2019	

18	Anexos 1. Factura de Venta LLA # 9613 y Factura de Venta LLA # 9634 2. Informe de actividades de los meses de septiembre y octubre 2019 3. Certificación expedida por el contratista, sobre aportes a seguridad social, del contrato suscrito con el Ministerio de Defensa Nacional Unidad de Gestión General. 4. Certificación bancaria 5. Evidencia estado pagado agosto 2019 SECOP II	
19	FIRMA DEL SUPERVISOR	
	NOMBRE DEL SUPERVISOR	ORLANDO VEGA NAVAS
	CARGO DEL SUPERVISOR	Jefe Oficina Control Interno Sectorial
20	FECHA DE EXPEDICION	Viernes, 08 de noviembre de 2019

Buenas tardes,

Amablemente solicito poner en estado pagado en el SECOP II el pago No. 3 correspondiente al mes de agosto de 2019 del Contrato 051 de 2019 Proceso 14/2019 con el proveedor Leon & Asociados S.A.S .,lo anterior con el fin de radicar los soportes para el pago No. 4 correspondiente al mes de septiembre de 2019.

Revisamos a las 2:24 pm aparece en estado Aprobado



Agradezco la gestión y colaboración.

Cordialmente,

Orlando Vega Navas
Jefe Oficina de Control Interno Sectorial
Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elementò - Edificio Agua (torre 4) Piso 18
3150111 Ext. 40134
www.mindefensa.gov.co

LLA. 9586
4.052.332.

LEÓN
& Asociados
NIT. 800.220.143-0

FACTURA DE VENTA No. LLA 9613

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	10/10/2019

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	$	129.715
PERIODO FACTURADO: 01 AL 30 SEPTIEMBRE DE 2019		
CONSIGNAR EN LA CUENTA CORRIENTE BANCO CAJA SOCIAL No. 21500161457		
SON: CUATRO MILLONES CIENTO CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UNO PESOS M/CTE	SUBTOTAL	$ 3.449.043
	I.V.A	$ 655.318
	RETEFUENTE	$ -
	RETEIVA	$ -
	RETEICA	$ -
	TOTAL	$ 4.104.361

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

Septiembre 2019

Detalle	SIN IVA	IVA	CON IVA
Agente de Centro de Contacto	$ 3.319.328	$ 630.672	$ 3.950.000
Minuto IVR	$ 129.715	$ 24.646	$ 154.361
Totales Factura	$ 3.449.043	$ 655.318	$ 4.104.361

Precio Unitario IVA Incluido	Cantidad	Minuto IVR Enrutador Plata
$ 20,30	7.604	$ 154.361

LEÓN
& Asociados

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 30 de Septiembre de 2019

Bogotá, Octubre 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

PBX (1) 6018080
Cll 94 No 13 - 33
Bogotá, Colombia
www leonasociados.com.co

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de Septiembre 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**.

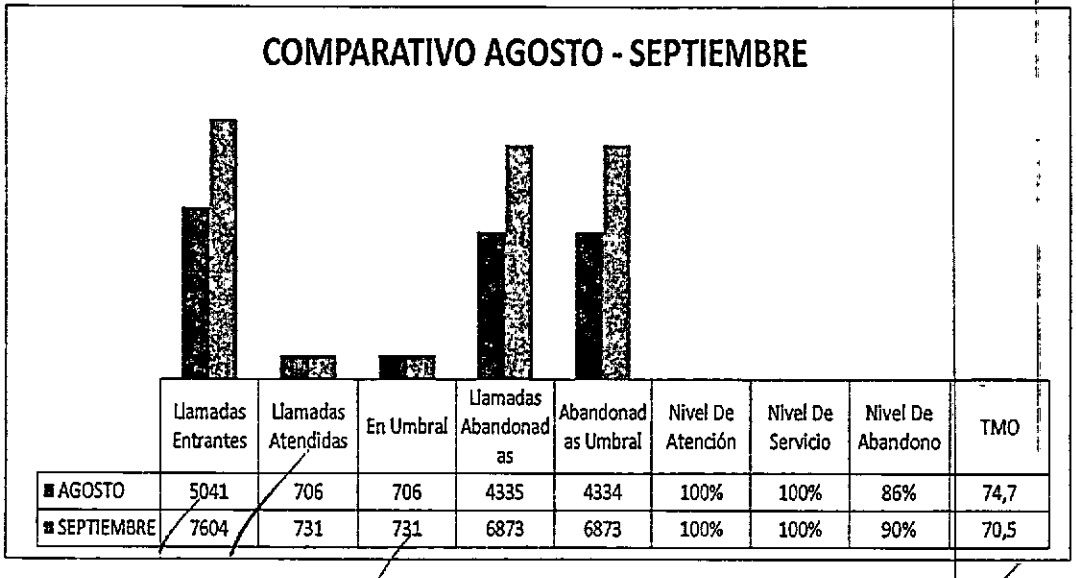
Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuesto para los usuarios del Ministerio de Defensa Nacional (línea del Honor) y el público en general, a través de las líneas de atención no presencial #163.

1. CIFRAS GENERALES DEL SERVICIO

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones realizadas en el transcurso del 1 al 30 de Septiembre del 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
7.604	731	731	6.873	6.873	100%	100%	90%	70,5

Se adjunta gráfica de comparación entre la gestión de Agosto y Septiembre 2019



	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
AGOSTO	5041	706	706	4335	4334	100%	100%	86%	74,7
SEPTIEMBRE	7604	731	731	6873	6873	100%	100%	90%	70,5

Para el mes de Septiembre la cantidad de llamadas entrantes es de 7604, de las cuales **731** fueron atendidas y 6873 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 Septiembre 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.

LEÓN
& Asociados

1.1. Indicadores canal de atención:

Durante el mes de Septiembre ingresaron al Call Center un total de 7604 llamadas, de las cuales se atendieron 731 y se abandonaron 6873.

Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
7.604	731	731	6.873	6.873	100%	100%	90%	70,5

Se presenta los ANS requeridos y los resultados de estos.

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

Para el mes de Septiembre se puede identificar que el 90% 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, de la segunda semana fueron los lunes, martes y miércoles, en la última semana el lunes fue el día que más llamadas ingresaron.

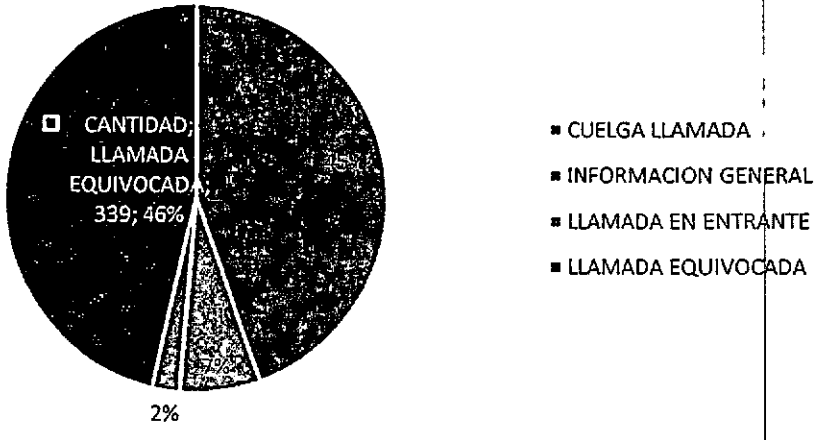
b) En el mes de Septiembre se identifica que se trabajó bastante en controlar el tiempo promedio de respuesta, el cual estuvo más bajo de manera diaria y que junto al control de T.M.O. permiten que los ANS incrementen el mes.

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
02-sep	Lunes	96	41	41	55	55	100%	100%	57%	65
03-sep	Martes	92	39	39	53	53	100%	100%	58%	65
04-sep	Miércoles	93	25	25	68	68	100%	100%	73%	141
05-sep	Jueves	110	32	32	78	78	100%	100%	71%	64
06-sep	Viernes	4	3	3	1	1	100%	100%	25%	38
07-sep	Sábado	19	5	5	14	14	100%	100%	74%	39
09-sep	Lunes	728	38	38	690	690	100%	100%	95%	55
10-sep	Martes	552	39	39	513	513	100%	100%	93%	59
11-sep	Miércoles	645	49	49	596	596	100%	100%	92%	70
12-sep	Jueves	283	40	40	243	243	100%	100%	86%	41
13-sep	Viernes	383	36	36	347	347	100%	100%	91%	68
14-sep	Sábado	706	11	11	695	695	100%	100%	98%	51
16-sep	Lunes	510	32	32	478	478	100%	100%	94%	54
17-sep	Martes	88	38	38	50	50	100%	100%	57%	119
18-sep	Miércoles	818	35	35	783	783	100%	100%	96%	73
19-sep	Jueves	161	40	40	121	121	100%	100%	75%	77
20-sep	Viernes	313	32	32	281	281	100%	100%	90%	106
21-sep	Sábado	135	11	11	124	124	100%	100%	92%	60
23-sep	Lunes	1.187	20	20	1.167	1.167	100%	100%	98%	105
24-sep	Martes	100	22	22	78	78	100%	100%	78%	150
25-sep	Miércoles	64	13	13	51	51	100%	100%	80%	126
26-sep	Jueves	91	45	45	46	46	100%	100%	51%	35
27-sep	Viernes	68	33	33	35	35	100%	100%	51%	49
28-sep	Sábado	38	14	14	24	24	100%	100%	63%	34
30-sep	Lunes	320	38	38	282	282	100%	100%	88%	36
Total general		7.604	731	731	6.873	6.873	100%	100%	90%	70

2. TIPOS DE CONSULTA

Etiquetas de fila	CANTIDAD	%
CUELGA LLAMADA	325	44%
INFORMACION GENERA	50	7%
LLAMADA EN ENTRANT	17	2%
LLAMADA EQUIVOCAD/	339	46%
Total general	**731**	**100%**

TIPO LLAMADA

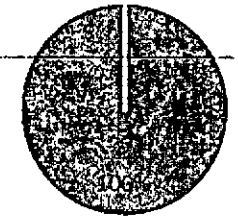


En los motivos de las llamadas por parte de los ciudadanos, se puede destacar que el 50% son llamadas que ingresan a la línea y no son gestionables, ya que ingresan las llamadas y los usuarios cuelgan las llamadas o no son competencia de la entidad.

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 731 llamadas que fueron competencia de la línea. En el 100%, los 73 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?



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 Septiembre no se presentaron cambios al interior de la campaña.

Mes Medicion	ANS Requer	ANS Ejecutad
Septiembre	< 10%	0%

6. **ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FISICA Y/O TECNOLÓGICA**

Durante el mes de Septiembre 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 Requeri	ANS Ejecutad
Septiembre	>=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 Septiembre de 2019 se evidencia que ninguno de los casos reportados ha sido resuelto.

NIDIA YANETTE LEON LEON
Directora de Operaciones Leon & Asociados SAS

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, agosto, septiembre y octubre de 2019; así mismo el pago de la nómina de septiembre 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 octubre de 2019.

Atentamente

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

Banco
Caja Social

FUNDACIÓN GRUPO 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 características:

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 0120 CARRERA 11 de la ciudad de BOGOTA, el dia lunes, 2 de septiembre de 2019.

Cordialmente,

Efectuado por:
L2O3N9R3 - LAURA MARCELA ORTIZ NOCOVE

FIRMA Y SELLOS AUTORIZADOS

Establecimiento Bancario

Noviembre 2013 Ver 2.00

LEÓN
& Asociados
NIT. 800.220.143-0

FACTURA DE VENTA No. LLA 9634

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	08/11/2019

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	$ 167.057
PERIODO FACTURADO: OCTUBRE DE 2019	
CONSIGNAR EN LA CUENTA CORRIENTE BANCO CAJA SOCIAL No 21500161457	

SON:			
	SUBTOTAL		$ 3.486.385
	I.V.A		$ 662.413
	RETEFUENTE	0%	$ -
CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE	RETEIVA	0%	$ -
	RETEICA	0	$ -
	TOTAL		$ 4.148.798

LEON Y ASOCIADOS S.A.S

RECIBIDO FECHA.

FIRMA.
NOMBRE:
C.C.

SELLO

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.

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

DETALLE FACTURA CONTRATO 051/2019

Línea del Honor

Octubre 2019			
Detalle	SIN IVA	IVA	CON IVA
Agente de Centro de Contacto	$ 3,319,328	$ 630,672	$ 3,950,000
Minuto IVR	$ 167,057	$ 31,741	$ 198,798
Totales Factura	$ 3,486,385	$ 662,413	$ 4,148,798

Precio Unitario IVA Incluido	Cantidad	Minuto IVR Enrutador Plata
$ 20.30	$ 9,793	$ 198,798

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 octubre de 2019

Bogotá, Octubre 2019

PBX (1) 6018080
Cll 94 No 13 -33
Bogotá, Colombia
www.leonasociados.com.co

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

PBX (1) 6018080
Cll 94 No 13 - 33
Bogotá, Colombia
www.leonasociados.com.co

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto durante el mes de octubre 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.**

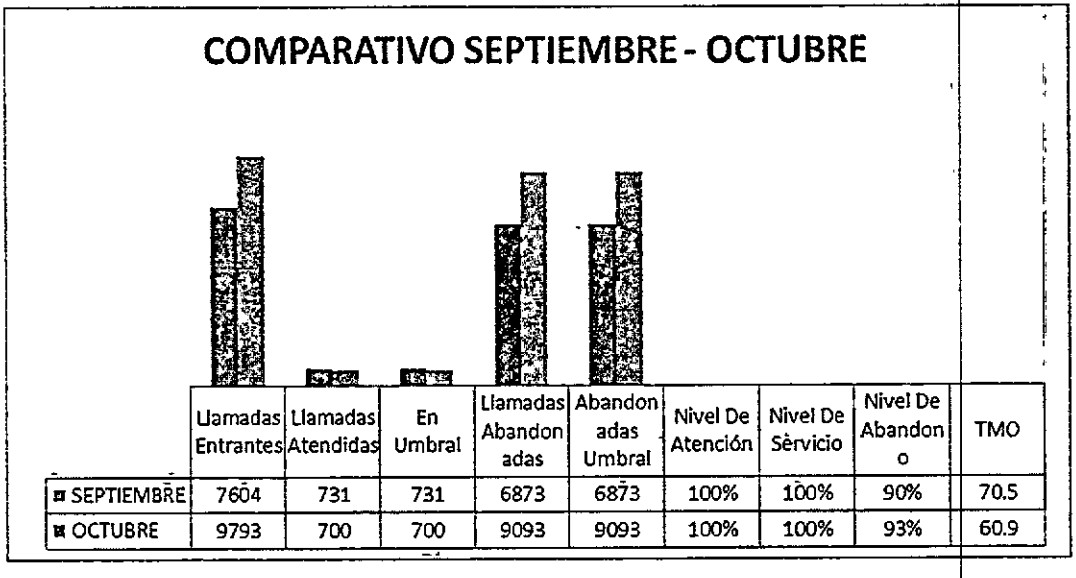
Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuesto para los usuarios del Ministerio de Defensa Nacional (línea del Honor) y el público en general, a través de las líneas de atención no presencial #163.

1. CIFRAS GENERALES DEL SERVICIO

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones realizadas en el transcurso de octubre de 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
9,793	700	700	9,093	9,093	100%	100%	93%	60.9

Se adjunta gráfica de comparación entre la gestión de septiembre y octubre de 2019.



	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
SEPTIEMBRE	7604	731	731	6873	6873	100%	100%	90%	70.5
OCTUBRE	9793	700	700	9093	9093	100%	100%	93%	60.9

Para el mes de octubre la cantidad de llamadas entrantes es de 9.793, de las cuales **700** fueron atendidas y 9.093 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 octubre 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 octubre ingresaron al Call Center un total de 9.793 llamadas, de las cuales se atendieron **700** y se abandonaron 9.903.

Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	En Umbral	Llamadas Abandonadas	Abandonadas Umbral	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	TMO
9,793	700	700	9,093	9,093	100%	100%	93%	60.9

Se presenta los ANS requeridos y los resultados de estos.

Canal de Atencion	ACUERDO MARCO DE PRECIO			ANS EJECUTADO		
	% Nivel de Atencion	% Nivel de	% Nivel de	% Nivel de Atencion	% Nivel de Servicio	% Nivel de Abandono
Telefonico	90%	<=20 seg	10%	100%	100%	93%

Para el mes de octubre se puede identificar que el 93% 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, de la segunda semana fueron los lunes, martes y miércoles, en la última semana el lunes fue el día que más llamadas ingresaron.

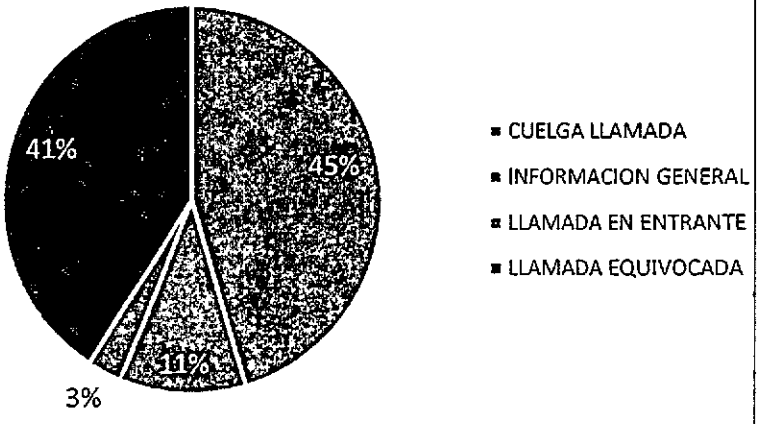
b) En el mes de octubre se identifica que se trabajó bastante en controlar el tiempo promedio de respuesta, el cual estuvo más bajo de manera diaria y que junto al control de T.M.O. permiten que los ANS incrementen el mes.

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
01-oct	Martes	63	37	37	26	26	100%	100%	41%	67
02-oct	Miércoles	126	32	32	94	94	100%	100%	75%	37
03-oct	Jueves	73	26	26	47	47	100%	100%	64%	144
04-oct	Viernes	78	36	36	42	42	100%	100%	54%	55
05-oct	Sábado	28	20	20	8	8	100%	100%	29%	36
07-oct	Lunes	487	28	28	459	459	100%	100%	94%	51
08-oct	Martes	56	37	37	19	19	100%	100%	34%	44
09-oct	Miércoles	102	23	23	79	79	100%	100%	77%	185
10-oct	Jueves	920	33	33	887	887	100%	100%	96%	47
11-oct	Viernes	290	41	41	249	249	100%	100%	86%	52
12-oct	Sábado	416	13	13	403	403	100%	100%	97%	30
15-oct	Martes	229	29	29	200	200	100%	100%	87%	28
16-oct	Miércoles	369	33	33	336	336	100%	100%	91%	47
17-oct	Jueves	318	20	20	298	298	100%	100%	94%	136
18-oct	Viernes	439	31	31	408	408	100%	100%	93%	107
19-oct	Sábado	86	14	14	72	72	100%	100%	84%	109
21-oct	Lunes	1,200	15	15	1,185	1,185	100%	100%	99%	33
22-oct	Martes	910	22	22	888	888	100%	100%	98%	32
23-oct	Miércoles	290	28	28	262	262	100%	100%	90%	25
24-oct	Jueves	1,245	29	29	1,216	1,216	100%	100%	98%	49
25-oct	Viernes	109	32	32	77	77	100%	100%	71%	45
26-oct	Sábado	145	14	14	131	131	100%	100%	90%	34
28-oct	Lunes	252	26	26	226	226	100%	100%	90%	49
29-oct	Martes	158	37	37	121	121	100%	100%	77%	94
30-oct	Miércoles	769	26	26	743	743	100%	100%	97%	29
31-oct	Jueves	635	18	18	617	617	100%	100%	97%	32
Total general		9,793	700	700	9,093	9,093	100%	100%	93%	61

2. TIPOS DE CONSULTA

ESTADO	CANTIDAD	%
CUELGA LLAMADA	318	45%
INFORMACION GENERAL	75	11%
LLAMADA EN ENTRANTE	21	3%
LLAMADA EQUIVOCADA	286	41%
Total general	**700**	**100%**

ESTADO LLAMADA

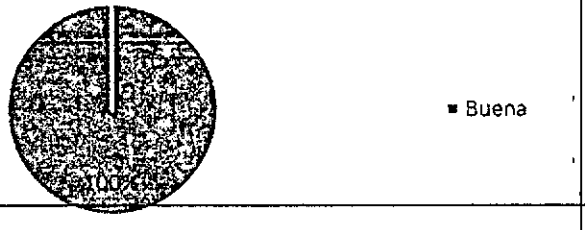


En los motivos de las llamadas por parte de los ciudadanos, se puede destacar que el 86% son llamadas que ingresan a la línea y no son gestionables, ya que ingresan las llamadas y los usuarios cuelgan las llamadas o no son competencia de la entidad.

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 700 llamadas que fueron competencia de la línea. En el 100%, los 96 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?



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 octubre 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 octubre no se presentaron cambios al interior de la campaña.

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

6. **ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FISICA Y/O TECNOLÓGICA**
Durante el mes de octubre 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
Octubre	>=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 octubre de 2019 se evidencia que ninguno de los casos reportados ha sido resuelto.

Fabian Andres Gonzalez Marroquin
Business Operational Controller Leon & Asociados SAS