ANS CENTROS DE EXPERIENCIA Y LOGÍSTICO

Categoría	ANS / Indicador	Meta / Nivel de Servicio	Frecuencia / Control	Descuento	Observaciones / Sanciones
Canales no presenciales	Nivel de servicio (tiempo de respuesta llamadas)	≥ 80% llamadas atendidas en 20 segundos	Mensual	2% Facturación Mensual	Impacto en continuidad del servicio
Canales no presenciales	Tasa de abandono de llamadas	≤ 5%	Mensual	5% Facturación Mensual	Se mide sobre total de llamadas entrantes
Gestión de PQRS	Tiempo de respuesta de PQRS	Entre 3 y 10 días hábiles	Mensual	8% Facturación Mensual	
Atención presencial	Tiempo promedio de atención	≤ 20 minutos	Mensual	2% Facturación Mensual	
Atención presencial	Tiempo promedio de espera	≤ 30 minutos	Mensual	2% Facturación Mensual	
Atención presencial	Atención de Soporte Técnico Kioskos de Autoatención	<table><tr><th>IMPACTO</th><th colspan="3">URGENCIA</th></tr><tr><th></th><th>Alta</th><th>Media</th><th>Baja</th></tr><tr><td>Alto</td><td>C</td><td>A</td><td>M</td></tr><tr><td>Medio</td><td>A</td><td>M</td><td>B</td></tr><tr><td>Bajo</td><td>M</td><td>B</td><td>B</td></tr></table> De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia <table><tr><th></th><th>Critico</th><th>Alto</th><th>Medio</th><th>Bajo</th></tr><tr><td>ANS de Soporte</td><td>2 horas</td><td>4 horas</td><td>8 horas</td><td>12 horas</td></tr></table> En caso de superar 8 horas de atención y solución de un mantenimiento correctivo se aplicará descuento en la facturación	Mensual	2% Facturación Mensual	
Atención telefónica	Tiempo máximo de espera telefónica	≤ 2 minutos	Mensual	2% Facturación Mensual	Mejora experiencia de usuario
Todos los canales	Tasa de satisfacción del usuario	≥ 85%	Mensual	5% Facturación Mensual	Basado en calificadores o encuestas digitales
Todos los canales y servicios	Calidad emitida	≥ 80%	Mensual	5% Facturación Mensual	Mide cualquier interacción con el ciudadano en los diferentes canales de atención donde se busca el cumplimiento de los procesos y procedimientos entregados por la entidad
Todos los canales y servicios	Nivel de conocimiento del Staff y de los agentes	≤ 80%	Mensual	2% Facturación Mensual	Mensualmente el contratista deberá aplicar al personal Staff y agentes una evaluación de conocimiento. El promedio de las evaluaciones de todos los empleados no deberá ser menor o igual al 80%.
Todos los canales y servicios	Indisponibilidad del personal asignado	Para todos los perfiles: Menor o igual a 5 días hábiles	Mensual	2% Facturación Mensual	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo asignado con dedicación del 100% para prestar el servicio y/o Línea de Servicio.
Todos los canales y servicios	Disponibilidad servicio de Conexión de Internet que sea provisto por el contratista	Mayor o igual al 99%	Mensual	5% Facturación Mensual	
Todos los canales y servicios	Disponibilidad de plataformas tecnológicas contratadas	Tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%	Mensual	2% Facturación Mensual	La plataforma tecnológica contratada, deberá mantener un tiempo mínimo óptimo de servicio en línea , de acuerdo con las características funcionales establecidas en el Anexo Técnico
Plataforma Omnicanalidad - CRM	La no entrega de la información para la integración con la SDH.	Entrega del 100% de la información de los ciudadanos registrados en la plataforma de omnicanalidad de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.	Semanal	2% Facturación Mensual	Se realizará el descuento si el contratista entrega la información con dos o más días de retraso.
Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada, Mensajeria Telefonica, Mensajeria Mailing	Envío de programas	El 100% de los envíos de programas masivos por Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada, Mensajeria Telefonica, Mensajeria Mailing se realiza de manera correcta a los ciudadanos	Cada programa enviado	Se descontará la totalidad de los envios errados. La SDH no pagará el valor de los envío que se realizaron de manera erronea.	Si en el proceso de envío de programas por Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada, Mensajeria Telefonica, Mensajeria Mailing o Whatssap se evidencia un error a causa del contratista en el envío de la información a los ciudadanos se descontará la totalidad de los envios errados. La SDH no pagará el valor de los envío que se realizaron de manera erronea.
Servicios Logísticos	Servicio de transporte no presentado	El 100% de los servicios de transporte solicitados se presentan a tiempo y con las condiciones requeridas en el Anexo Técnico	Cada solicitud de transporte	Se descontará la totalidad de los servicios de transporte no presentados en las condiciones requeridas en el Anexo Técnico	
Servicios Logísticos	Unidad Móvil Tipo Furgón Unidad Móvil Tipo Panel	El 100% de los servicios de Unidad Móvil Tipo Furgón y Unidad Móvil Tipo Panel solicitados se presentan a tiempo y con las condiciones requeridas en el Anexo Técnico	Cada solicitud de Unidad Móvil Tipo Furgón y Unidad Móvil Tipo Panel	Se descontará el 3% del valor mensual de cada servicio, por cada día en que se haya programado la Unidad Móvil Tipo Furgón y Unidad Móvil Tipo Panel y estas no se presenten en las condiciones requeridas en el Anexo Técnico	

Nota 1: En caso de materializarse en el mismo mes varios ANS, el porcentaje máximo a descontar será del 5%

Nota 2: Si ocurre un evento de fuerza mayor el contratista deberá informar a la Entidad de manera inmediata, para evaluar la situación y verificar si procede o no el descuento en caso de incumplirse la meta de los ANS mensuales.

Nota 3: El Proveedor no está sujeto a ningún descuento descrito en los ANS si la Entidad Compradora no cuenta con este personal contratado a través de estos servicios. El dimensionamiento se concertara entre el contratista y la entidad.

Nota 4: La supervisión evaluará con el contratista el levantamiento de los acuerdos de niveles de servicio, según el calendario tributario.

Nota 5: Si la Entidad detecta una mala atención por parte de alguno de los agentes. La entidad solicitara el retiro del agente al contratista.

Nota 6: La aplicación de los ANS en la facturación, se realizará una vez se cumpla el periodo de estabilización