

ANS

CONTACT CENTER URGENCIAS MÉDICAS
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025,
CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

ANS	Nombre	Medición	% Equivalente	Actividad/Contexto	nov-25	dic-25
ANS 1	Disponibilidad de los servicios centro de contacto contratados	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma sobre el tiempo operativo contratado	5% del valor máximo mensual	Servicios de plataforma Omnicanal	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 2	Nivel de Servicio >=80/20	Número de transacciones contestadas en un tiempo a 20 segundos sobre el número total de transacciones durante el período	30% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 3	Nivel de Servicio >=90/40	Número de transacciones contestadas en un tiempo > a 20 segundos y <= a 40 segundos sobre el número total de transacciones durante el período	5% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 4	Eficacia de transacciones de gestión de solicitudes de urgencias	Cantidad total de transacciones derivadas sobre el total transacciones recibidas	35% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 5	Disponibilidad de los Servicios software de triage validado	Tiempo real operativo en minutos sobre el tiempo operativo contratado en minutos	21% del valor máximo mensual	Servicios de software de triage validado	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 6	Cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad	Avance en el cronograma ejecutado sobre el avance en el cronograma planificado	2% del valor máximo mensual	Servicios de interoperabilidad	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 7	Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas	Número de quejas recibidas del servicio del Centro de Contacto sobre el total de transacciones	1% del valor máximo mensual	Servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal y Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización
ANS 8	Servicio de mesa de ayuda prioridad crítica	Valor acumulado de cantidad de incidentes que no cumplen el tiempo de atención durante el periodo sobre la cantidad total de incidentes del periodo	1% del valor máximo mensual	Servicio transversal relacionado con plataforma Omnicanal, Centro de Contacto y la interoperabilidad	No aplica / periodo de estabilización	No aplica / periodo de estabilización

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"