

ANS CONTACT CENTER BPO

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DE 2025 SUSCRITO ENTRE EL FONDO
FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y EMPRESA TELECOMUNICACIONES BOGOTA S.A.
E.S.P.

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

PERIODO COMPRENDIDO:
1 AL 28 DE FEBRERO 2026

07-07.7-F-025-v.5

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

13/06/2023

Pág. 1



ANS

A continuación, se detallan los indicadores de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) correspondientes a febrero de 2026. Se incluyen tanto aquellos sujetos a descuento como los que no generan descuento con relación a lo descrito en el Anexo Técnico y Estudio Previo.

Indicadores realizaciones a la forma de Pago:

ANS	Nombre	Medición	% Equivalente	Actividad/Contexto	Feb - 2026
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
ANS 2	Nivel de Servicio $\geq 80/20$	Número de transacciones contestadas en un tiempo a 20 segundos sobre el número total de transacciones durante el periodo	30% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
	Nivel de Servicio $\geq 90/40$	Número de transacciones contestadas en un tiempo $> a 20$ segundos y $\leq a 40$ segundos sobre el número total de transacciones durante el periodo	5% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 3	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
ANS 4	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
ANS 5	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	Si aplica / El ANS aplicable al informe correspondiente al mes de enero no genera descuento.
ANS 6	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
ANS 7	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

ANS que no genera descuento.

ANS 8	TMO	Mide el promedio del tiempo total de las transacciones en minutos / Tiempo ofertado en minutos	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización
ANS 9	Nivel de satisfacción de los Servicios centro de contacto	Mide el resultado promedio de las encuestas de satisfacción	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización
ANS 10	Rotación Agentes	Mide el porcentaje del recurso humano que se retira por voluntad propia/sobre el número total de recurso humano que inicia el mes	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto	Si aplica / El ANS aplicable al informe correspondiente al mes de enero no genera descuento.
ANS 11	Precisión Error Crítico de Usuario "ECU"	Mide el número de errores críticos de usuario /sobre el total de transacciones	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 12	Precisión Error Crítico de Negocio "ECN"	Mide el número de errores críticos de negocio /sobre el total de transacciones	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 13	Eficacia de la Clasificación de Solicitudes de Urgencias	Cantidad de transacciones clasificadas/cantidad de transacciones entrantes * 100 con duración > 5 segundos.	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización

Firma:



Andres Felipe Guerrero Cardozo
Gerente de Proyectos