

ANS CONTRACTUALES

La gestión y trámite de las transacciones ofrecidas por el **CONTRATISTA** serán medidas directamente por la Secretaría de Hacienda Bogotá acorde con los ANS e indicadores de la entidad, a continuación, se detallan los ANS y método de cálculo:

1. INDICADORES CANALES DE ATENCIÓN

Categoría				
Canales no presenciales				
Indicador/ KPI	Descripción	Meta / Nivel de Atención	Frecuencia / Control	Descuento
Nivel de atención llamadas.	Llamadas atendidas del total de recibidas	≥90% llamadas atendidas.	Mensual	2% Facturación Mensual
Nivel de atención Video llamadas	Video llamadas atendidas del total de recibidas.	≥90% video llamadas atendidas.	Mensual	2% Facturación Mensual

Categoría				
Atención presencial				
Indicador / KPI	Descripción	Meta / Nivel de Atención	Frecuencia / Control	Descuento
Nivel de atención	Visitas atendidas del total de recibidas.	100% de visitas atendidas.	Mensual	2% Facturación Mensual
Tiempo promedio de atención	Duración de la interacción presencial con el ciudadano.	≤ 20 minutos	Mensual	2% Facturación Mensual
Atención de Soporte Técnico Quioscos de Autoatención	Tener en cuenta lo establecido en el anexo 1. numeral 2.1.7, respecto a los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia.	≤ 8 horas	Mensual	2% Facturación Mensual

	En caso de superar 8 horas de atención y solución de un mantenimiento correctivo se aplicará descuento en la facturación.			
--	---	--	--	--

2. INDICADORES BACK OFFICE

2.1 Indicador de oportunidad (Solicitudes asignadas oportunamente)

Formula: (Solicitudes respondidas dentro del término de ley / Total de Solicitudes asignadas oportunamente) × 100

No.	Nivel de cumplimiento	Rango	Penalización
1	Cumplimiento total	100%	Sin penalización
2	Incumplimiento leve	98 % – 99.9 %	Descuento del 1% del valor mensual
3	Incumplimiento moderado	95 % – 97.9 %	Descuento del 2% del valor mensual
4	Incumplimiento alto	90 % – 94.9 %	Descuento del 4% del valor mensual
5	Incumplimiento crítico	< 90 %	Descuento del 5% del valor mensual + Plan de mejora obligatorio

Nota. Penalización aplicable sobre los servicios Back Office mensuales por facturar.

2.2 indicador de oportunidad (Solicitudes asignadas vencidas Indicador)

Formula: (Solicitudes vencidas gestionadas en máximo 10 días hábiles desde su asignación en CRM-SAP / Total solicitudes asignadas vencidas) × 100

No.	Nivel de cumplimiento	Rango	Penalización
1	Cumplimiento total	100%	Sin penalización
2	Incumplimiento leve	98% – 99,9%	Descuento del 1% del valor mensual
3	Incumplimiento moderado	95% – 97,9%	Descuento del 2% del valor mensual
4	Incumplimiento alto	90% – 94,9%	Descuento del 4% del valor mensual
5	Incumplimiento crítico	< 90%	Descuento del 5% del valor mensual + Plan de mejora obligatorio

Las PQRS asignadas vencidas corresponden a aquellas que, al momento de su asignación al equipo de Back Office en el CRM/SAP, ya presentan vencimiento del término legal de respuesta, estas deben ser gestionadas en máximo 10 días hábiles desde su asignación en CRM-SAP.

Nota. Penalización aplicable sobre los servicios Back Office mensuales por facturar.

2.3 Indicador de oportunidad – Solicitudes en términos con vencimiento cercano

Formula: (Número de solicitudes gestionadas dentro del término legal desde la asignación en el sistema SAP-CRM/ Total de solicitudes asignadas con vencimiento cercano) × 100.

No.	Nivel de cumplimiento	Rango	Penalización
1	Cumplimiento total	$\geq 95\%$	Sin penalización
2	Incumplimiento leve	92% – 94,9%	Descuento del 1% del valor mensual
3	Incumplimiento moderado	90% – 91,9%	Descuento del 2% del valor mensual
4	Incumplimiento alto	85% – 89,9%	Descuento del 4% del valor mensual
5	Incumplimiento crítico	$< 85\%$	Descuento del 5% del valor mensual + Plan de mejora obligatorio

3. INDICADORES TRANSVERSALES

Indicador o KPI	DESCRIPCION
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios.	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios contratados. La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes. Recurso Humano Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados para todos los perfiles: Menor o igual a 5 días hábiles. Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.

	El Recurso Humano que corresponde al perfil Staff, deben estar aprovisionados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación.
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados
Tiempos aprovisionamiento	4 días calendario de retraso o más, 3% de descuento sobre el recurso humano solicitado.
	8 días calendario de retraso o más 5% de descuento sobre el recurso humano solicitado
	10 días calendario de retraso o más 7% de descuento sobre el recurso humano solicitado.

* Los días de retraso aplican a partir del día siguiente del término establecido para el aprovisionamiento.

4. INDICADORES TRANSVERSALES QUEJAS Y CALIDAD

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN
Quejas	Medio de control ciudadano para el mejoramiento institucional a través del cual se informa el mal proceder o mala atención de un servidor o contratista en los canales de atención, las cuales podrán ser identificadas a través de la correspondencia escrita, electrónica, redes sociales, hallazgos, entre otras.
Descuentos.	Rangos de Quejas Entre: 1 – 5 Plan de mejoramiento 6 – 10 3% de descuento 11 – 15 4% de descuento 16 – 25 5% de descuento >26 Sanción Para efectos de la aplicación del indicador, El descuento recaerá sobre el canal de atención que tenga mayor número de quejas conforme a la periodicidad, en caso de un eventual empate entre los canales se aplicará dicho descuento al canal de atención que tenga más agentes de servicio.
Periodicidad	Medición mensual
Excepciones	Las quejas recibidas sobre los Servicios no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir

	al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio que reciba directamente. .
Precisión error crítico: "ec"	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta al usuario o al proceso. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario o al proceso. Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada <u>SIN</u> error crítico.
ec back office >=90%	90%<= 2% de descuento 80%<= ec < 90% 3% de descuento 75%<= ec < 80% 4% de descuento ec < 75% 5% de descuento
Canales de atención ec>=85%	85% <= 2% de descuento 80%<= ec < 85% 3% de descuento 75%<= ec < 80% 4% de descuento ec < 75% 5% de descuento
Formula	$Ec = \frac{TMSEC}{TM} * 100$ $TMSEC$ <i>TMSEC ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico</i> <i>TM ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas</i> La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 99,9%; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.

	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$ (Z= 3,07, p=0,5): Z = valor de la distribución normal asociado al nivel de confianza (por ejemplo, Z=1,96 para 95%; Z=3,07 para 99,9%). p = proporción esperada de éxito (probabilidad de ocurrencia del fenómeno, si no se conoce se usa 0,5 porque maximiza la variabilidad). $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N - 1) + 2,37}$ <i>N</i> $\equiv$ Cantidad total de transacciones durante el mes <i>p</i> $\equiv$ probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5) <i>e</i> $\equiv$ margen de error El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio, la Entidad acordará con el Proveedor los criterios * La fórmula corresponde al cálculo del tamaño de muestra para una población finita, usando un nivel de confianza y un margen de error, para determinar cuántos individuos deben incluirse en un estudio para que los resultados sean representativos de toda la población.
Periodo	Medición mensual

EXCEPCIONES GENERALES EN EL CÁLCULO DE LOS ANS

El cálculo de los tiempos asociados a los Niveles de Servicio (ANS) deberá excluir las siguientes situaciones:

- Retrasos derivados directamente de información incompleta o incorrecta proporcionada por la Entidad.
- Demoras ocasionadas por eventos de fuerza mayor, entendidos como situaciones imprevisibles e irresistibles, tales como guerra, terrorismo, rebelión civil, inundaciones, así como cambios normativos o regulatorios.
- Situaciones en las que la Entidad opta por no habilitar un servicio o decide posponer su implementación.

- En casos donde la falla o interrupción del servicio sea atribuible a la Entidad, dichos periodos no se incluirán en el cálculo de tiempos.
- Eventos ajenos y no predecibles, que no son atribuibles al Proveedor, como por ejemplo variaciones en el volumen de llamadas o visitas, duración promedio de las llamadas o visitas y cambios no contemplados en los dimensionamientos acordados respecto a las previsiones de la Entidad. En estos casos, se requerirá un acuerdo con la Entidad para determinar el porcentaje de variación aceptable.

VoB	Edwin Fernando Cárdenas Pita Subdirector de Gestion Peticiones Ciudadanas y Notificaciones.	
	Aleida Fonseca Marín Subdirectora de Servicios a la Ciudadanía	
	Juan Manuel Gómez Macias Jefe de oficina operación del servicio	

Elaboración	Diana Milena Cabezas Molina	Contratista
	Jenny Angelica Zuñiga L	Profesional Especializado
	Yaneth Milena Garzon A	Contratista
	Duyiver Andres Sanin Arias	Contratista