

ANS para los Servicios de Centro de Contacto

Los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) para los Niveles de Servicio Plata y Oro del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto son:

Criterio	Plata	Oro
Tramos de control mínimos (se mejora si se reduce la proporción).	Supervisor: 1 a 25 Aseguramiento de calidad: 1 a 35 Formación: 1 a 30	Supervisor: 1 a 15 Aseguramiento de calidad: 1 a 20 Formación: 1 a 15
	Periodo de medición: mensual Las partes podrán pactar de común acuerdo la redistribución de las personas asignadas a supervisión, aseguramiento de calidad o formación, en cuyo caso deben reajustar los parámetros de descuento para los tramos de control.	
Disponibilidad de la plataforma tecnológica. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – <i>Recovery Time Objective</i>)	>=99,5% RTO incidente: 120 min	>=99,7% RTO incidente: 43 min
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Teléfono	Tiempo promedio de atención <=30 segundos	Tiempo promedio de atención <=20 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: Chat.	Tiempo promedio de atención <=60 segundos	Tiempo promedio de atención <=40 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales Video llamada	Tiempo promedio de atención <=90 segundos	Tiempo promedio de atención <=60 segundos
	Periodo de medición: mensual	
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web y redes sociales.	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=90%, restante antes de 20 horas hábiles	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles
	Periodo de medición: mensual	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=1,5%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=0,5%.
	Periodo de medición: mensual	
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	Promedio de calificación del servicio >4	Promedio de calificación del servicio >4,5
	Periodo de medición: mensual	
Efectividad en la creación de campañas	Tiempo promedio de creación de campañas < 5 días hábiles	Tiempo promedio de creación de campañas < 2 días hábiles
	Periodo de medición: mensual	
Efectividad en asignación de Agentes para el servicio y para campañas	Cumplimiento en los tiempos establecidos según lo definido en los niveles de elasticidad.	
Calidad en los reportes entregados	Máximo 3 devoluciones de los reportes	Máximo 2 devoluciones de los reportes
	Los factores de calidad y los criterios de devolución de los reportes generados por el Centro de Contacto son definidos por la Entidad Compradora en el evento de cotización.	
Rotación de Agentes generales y técnicos	Rotación < 20%	Rotación < 15%
	La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
	Rotación < 20%	Rotación < 15%

1



Critero	Plata	Oro
Rotación de Agentes profesional y especializado.	La rotación se mide por campaña contratada o cada seis (6) meses (en campañas que duren más de seis meses) a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.	
TMO	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña. Se realiza medición mensual	
Eficacia: teléfono, Chat, video llamada, fax, email	>=95%	>= 98%
	Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual	
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, video llamada, fax, email	>=55%	>=65%
	Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes. Sólo aplica a Centros de Contacto Core y con más de 30 puestos de trabajo. NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes. Periodo de medición: mensual	
Precisión error crítico de usuario	>=90%	>=95%
	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. Periodo de medición: mensual	
Precisión error crítico de negocio	>=85%	>=90%
	Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual	
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario.	<=10%	<=5%
	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor. Sólo aplica a Centros de Contacto Core. Periodo de medición: mensual	

Porcentaje de descuento por exceder los parámetros de los ANS para los Servicios de Centro de Contacto

Critero	Plata	Oro	Fórmula
Tramos de control mínimos	$P_s < 1/25$ $P_c < 1/35$ $P_f < 1/30$ Si ocurre una de estas condiciones, Descuento = 3% Si ocurren dos de estas condiciones, Descuento = 5% Si ocurren las tres condiciones, Descuento = 7%	$P_s < 1/15$ $P_c < 1/20$ $P_f < 1/15$ Si ocurre una de estas condiciones, Descuento = 3% Si ocurren dos de estas condiciones, Descuento = 5% Si ocurren las tres condiciones, Descuento = 7%	Colombia Compra Eficiente define 3 tramos de control: P_s, P_c y P_f . $P_s = \frac{\text{Cantidad de supervisores}}{\text{Cantidad de puestos de trabajo}}$ $P_c = \frac{\text{Cantidad de personal de aseguramiento de calidad}}{\text{Cantidad de puestos de trabajo}}$ $P_f = \frac{\text{Cantidad de formadores}}{\text{Cantidad de puestos de trabajo}}$ Si la Entidad Compradora y el Proveedor acuerdan redistribuir las personas asignadas a supervisión, aseguramiento de calidad o formación, deben ajustar los umbrales para P_s, P_c y P_f
Disponibilidad de la plataforma: d	$99\% \leq d < 99,5\%$ Descuento = 3% $98\% \leq d < 99\%$ Descuento = 5% $d < 98\%$ Descuento = 10%	$99,5\% \leq d < 99,7\%$ Descuento = 3% $99\% \leq d < 99,5\%$ Descuento = 5% $d < 99\%$	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de minutos contratados}} * 100\%$



criterio	Plata	Oro	Fórmula
		Descuento = 10%	El Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes.
Tiempo de atención canales: Teléfono, video llamada o Chat. Incumpliment o I_c	$1\% < I_c \leq 30\%$: 3% de descuento $30\% < I_c \leq 60\%$: 5% de descuento $60\% < I_c \leq 100\%$: 7% de descuento $100\% < I_c$ 10% de descuento		$Promedio\ transacciones = \sum_{i=1}^n \left(\frac{tiempo\ de\ atención_i}{n} \right)$ <p>Donde n= número de transacciones recibidas, incluyendo los chats y llamadas abandonadas.</p> <p>Si $Promedio\ transacciones > T_a$ entonces se aplica la siguiente formula:</p> $I_c = \frac{promedio\ llamadas - T_a}{T_a} * 100\%$ <p style="text-align: center;">$T_a \equiv$ Tiempo de atención</p> <p style="text-align: center;">$T_a = 30$ segundos para canal telefónico, nivel de servicio plata $T_a = 20$ segundos para canal telefónico, nivel de servicio oro $T_a = 60$ segundos para canal chat, nivel de servicio plata $T_a = 40$ segundos para canal chat, nivel de servicio oro $T_a = 90$ segundos para canal videollamada, nivel de servicio plata $T_a = 60$ segundos para canal videollamada, nivel de servicio oro</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada o la solicitud de chat y la primera respuesta del Agente.</p>
Tiempo de atención canales: fax, e-mail, web, redes sociales. Porcentaje antes de 5 horas: "a"	$85\% \leq a < 90\%$: 10% $80\% \leq a < 85\%$: 15% $70\% \leq a < 80\%$: 20% $a < 70\%$: 30% Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas tras más de 20 horas hábiles: 10% de descuento.	$90\% \leq a < 95\%$: 10% $85\% \leq a < 90\%$: 15% $75\% \leq a < 85\%$: 20% $a < 75\%$: 30% Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas tras más de 12 horas hábiles: 10% de descuento.	$a = \frac{Cantidad\ de\ solicitudes\ atendidas\ antes\ de\ 5\ horas}{n}$ <p>Siendo n= número de solicitudes atendidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador.</p>
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	$1,5\% < Incumplimiento \leq 5\%$: 2% de descuento $5\% < Incumplimiento \leq 30\%$: 10% de descuento $30\% < Incumplimiento \leq 60\%$: 15% de descuento $60\% < Incumplimiento \leq 100\%$: 20% de descuento $100\% < Incumplimiento$: 30% de descuento	$0,5\% < Incumplimiento \leq 4,5\%$: 2% de descuento $5\% < Incumplimiento \leq 25\%$: 10% de descuento $25\% < Incumplimiento \leq 50\%$: 15% de descuento $60\% < Incumplimiento \leq 100\%$: 20% de descuento $100\% < Incumplimiento$: 30% de descuento	$Incumplimiento = \frac{Número\ de\ quejas\ recibidas\ del\ Servicio\ de\ Centro\ de\ Contacto}{Número\ total\ de\ transacciones} * 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre el servicio de centro de contacto no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto que reciba directamente.</p>
Promedio del nivel de satisfacción	$3,6 \leq s < 4$: 3% $3,4 \leq s < 3,6$: 5% $3,2 \leq s < 3,4$: 7%	$4 \leq s < 4,5$: 3% $3,8 \leq s < 4$: 5% $3,6 \leq s < 3,8$: 7%	



Criterio	Plata	Oro	Fórmula
de los ciudadanos con el servicio: s	s < 3,2: 10%	s < 3,6: 10%	$s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{resultado nivel de satisfacción}_i}{n}$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.</p>
Efectividad en la creación de campañas: e	1% < e <= 30%: 3% de descuento 30% < e <= 60%: 5% de descuento 60% < e <= 100%: 7% de descuento 100% < e: 10% de descuento		<p>Si promedio creación campañas > Tmax</p> $e = \frac{\text{promedio creación campañas} - T_{max}}{T_{max}} * 100\%$ <p>Donde:</p> $\text{promedio creación campañas} = \sum_{i=1}^n (\text{tiempo creación campaña} / n)$ <p>Siendo n= número de campañas solicitadas</p> <p style="text-align: center;">Tmax = 5 días hábiles para nivel de servicio plata 2 días hábiles para nivel de servicio oro</p>
Calidad de los reportes	Si se incumple se aplica 10% de descuento.		La Entidad Compradora define los criterios de devolución de reportes de acuerdo con la Cláusula 9 de la Modificación No. 2 al Acuerdo Marco CCE-150-1-AMP-2014.
Rotación de Agentes:	20% <= Rotación < 40%: 10% de descuento 40% <= Rotación: 30% de descuento	15% <= Rotación < 20%: 10% de descuento 20% <= Rotación: 30% de descuento	$\text{Rotación} = \frac{\text{Número de Agentes que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de Agentes que comienzan el mes}} * 100\%$
TMO definido por la Entidad compradora por campaña	Incumplimiento >= 30%: 10% de descuento		$t = \frac{TMO - TMO \text{ de la campaña}}{TMO \text{ de la campaña}} * 100\%$ <p>El TMO de campaña es el TMO definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO de campaña corresponde al definido por las partes después de la estabilización.</p>
Eficacia: teléfono, Chat, video llamada, fax, email	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80% <= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia < 80%: 10% de descuento	95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento 90% <= Eficacia < 95%: 5% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 7% de descuento Eficacia < 85%: 10% de descuento	$\frac{\text{Cantidad de transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} * 100\%$ <p>Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.</p>
Ocupación de Agentes en los canales: teléfono, Chat, video llamada, fax, email	50% <= Ocupación < 55%: 3% 45% <= Ocupación < 50%: 5% 40% <= Ocupación < 45%: 7% Ocupación < 40%: 10%	60% <= Ocupación < 65%: 3% 55% <= Ocupación < 60%: 5% 50% <= Ocupación < 55%: 7% Ocupación < 50%: 10%	$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención a ciudadanos del agente}_i}{\text{jornada laboral del agente}_i} \cdot 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención a ciudadanos del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.</p> <p>Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.</p>



Criterio	Plata	Oro	Fórmula
Precisión error crítico de usuario ecu	85% <= ecu < 90%: 3% 80% <= ecu < 85%: 5% 75% <= ecu < 80%: 7% ecu < 75%: 10%	90% <= ecu < 95%: 3% 85% <= ecu < 90%: 5% 80% <= ecu < 85%: 7% ecu < 80%: 10%	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ <p><i>TMSECU</i> ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario <i>TM</i> ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas</p> <p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)} =$ <p>Para nivel de servicio plata (Z=2,06, p=0,5):</p> $n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N - 1) + 1,06}$ <p>Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5):</p> $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N - 1) + 2,37}$ <p><i>N</i> ≡ Cantidad total de transacciones durante el mes <i>p</i> ≡ probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5) <i>e</i> ≡ margen de error</p> <p>El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas.</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</p>
	Mide el porcentaje de error crítico del agente que afecta directamente al usuario final		
Precisión error crítico de negocio (ecn)	80% <= ecn < 85%: 3% 75% <= ecn < 80%: 5% 70% <= ecn < 75%: 7% ecn < 70%: 10%	85% <= ecn < 90%: 3% 80% <= ecn < 85%: 5% 75% <= ecn < 80%: 7% ecn < 75%: 10%	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ <p><i>TMSECN</i> ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio <i>TM</i> ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas</p> <p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario".</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</p>
	Mide el porcentaje de error que no afecta directamente al usuario final.		



Criterio	Plata	Oro	Fórmula
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	10% <= ae < 15%: 10% 15% <= ae < 20%: 15% 20% <= ae < 25%: 20% ae >= 25%: 30% ae = auditoría entidad	5% <= ae < 10%: 10% 10% <= ae < 15%: 15% 15% <= ae < 20%: 20% ae >= 20%: 30% ae = auditoría entidad	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$ <p>Donde:</p> <p><i>Te</i> = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario</p> <p><i>Tp</i> = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor</p> <p><i>Ne</i> = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,</p> <p>Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las llamadas monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado previamente por las partes.-La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario.</p> <p>La Entidad Compradora debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. En caso de que existan controversias sobre el indicador, las partes podrán revisar conjuntamente las transacciones en las que existan diferencias con base en los criterios objetivos de calidad acordados. Esta revisión debe suceder durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la información correspondiente al cálculo del indicador por parte de la Entidad Compradora.</p>
	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		

Criterios de elasticidad para los Servicios de Centro de Contacto

Los criterios de Elasticidad del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto son:

Condición de Elasticidad	Baja	Alta
Tiempos máximos para asignar los Agentes a las campañas al inicio de cada campaña y en crecimientos.		
El Proveedor y la Entidad Compradora tienen ocho (8) días calendario adicionales a los establecidos en esta tabla, para que el Proveedor asigne los Agentes para la prestación del servicio. En este periodo la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor la información necesaria para la prestación del servicio.		
Asignación de Agentes generales	De 1 a 50 agentes: 12 días calendario Más de 50 agentes: 20 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 8 días calendario Más de 50 agentes: 15 días calendario.
Asignación de Agente técnico	De 1 a 50 agentes: 25 días calendario Más de 50 agentes: 40 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 12 días calendario Más de 50 agentes: 22 días calendario.
Asignación de Agente profesional	De 1 a 50 agentes: 25 días calendario Más de 50 agentes: 40 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 12 días calendario Más de 50 agentes: 22 días calendario.
Asignación de Agente especializado	De 1 a 50 agentes: 30 días calendario Más de 50 agentes: 55 días calendario.	De 1 a 50 agentes: 25 días calendario Más de 50 agentes: 40 días calendario.
Periodo mínimo de prestación del servicio de los Agentes		
Asignación de Agentes generales	Un mes	480 minutos
Asignación de Agente técnico	Tres meses	19200 minutos





Asignación de Agente profesional	Tres meses	19200 minutos
Asignación de Agente especializado	Seis meses	28800 minutos
Capacidad de crecimiento para atender picos de campañas, con respecto a la base estimada.		
Asignación de Agentes generales	Hasta el 200%	Hasta el 500%
Asignación de Agente técnico	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente profesional	Hasta el 100%	Hasta el 300%
Asignación de Agente especializado	Hasta el 100%	Hasta el 200%

