



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS - para ""Adquirir el servicio relacionado a canales de atención bajo la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) incluyendo atención telefónica, videollamadas virtuales, llamadas automatizadas, chat, atención presencial, servicios web y otros medios establecidos en la entidad asignada por Corporación Colombia Digital".
Las actividades desarrolladas por el contratista deberán cumplir con los requerimientos de los anexos técnicos y en general de las condiciones contenidas en los términos de referencia del respectivo proceso de contratación, los cuales incluyen los siguientes acuerdos de niveles de servicio, que serán evaluados por cada aplicación de prueba.

No.	Descripción del nivel de servicio esperado	Unidad de medida	Tipología de novedades	Nivel de impacto	Cuantificación del incumplimiento del nivel de servicio	Numerales del anexo técnico y documentos que definen el requerimiento
1	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	Días calendario de retraso, respecto a la fecha máxima calendario pactada para el aprovisionamiento	Alto	Objetivo: 0 días de retraso 2 días calendario de retraso: 1% de descuento sobre el servicio 3 días calendario de retraso: 2% de descuento sobre el servicio 4 días calendario de retraso: 3% de descuento sobre el servicio 5 días calendario de retraso o más: 9% de descuento sobre el servicio	Entregables
2	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad.	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes	Alto	Objetivo: D >=99.7% - RT0x incidente: 120 Minutos 99.7% <= d < D%: se aplicara el 3% de descuento 99.5% <= d < 99.7%: se aplicara el 5% de descuento d < 99.5%: se aplicara el 7% de descuento	Entregables
3	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$P \equiv \text{Proporcion de llamadas atendidas antes del umbral}$ $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de X segundos}}{\text{Numero de llamadas entrantes durante el periodo}} \times 100\%$	Medio	Objetivo: Contestar el 85% de las llamadas inbound antes de 20 segundos 83% <= P < 85%: se aplicara el 3% de descuento 80% <= P < 83%: se aplicara el 5% de descuento P < 80%: se aplicara el 7% de descuento	Entregables
4	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales mencionados	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$\text{Promedio de transacciones} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de atencion}(i)}{n} \right)$ Donde: n = número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, chat. Tiempo de atencion(i) = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud (i) y la atención inicial al cliente. Si Promedio transacciones > Ta entonces se aplica la siguiente formula: $lc = \frac{\text{Promedio transacciones} - Ta}{Ta} \times 100\%$ Ta = Tiempo de atención definido para cada canal de atención lc = Incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente	Medio	Objetivo: Voz <= 20 segundos Chat <= 40 segundos 1% < lc <= 30%: se aplicara el 3% de descuento 30% < lc <= 60%: se aplicara el 5% de descuento 60% < lc <= 98%: se aplicara el 7% de descuento 98% < lc: se aplicara el 9% de descuento	Entregables
5	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$a = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$ Siendo n= número de solicitudes recibidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes (definidas en la Solicitud de Cotización) recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador.	Medio	Objetivo: % de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas dentro del primer intervalo de tiempo y continúan sin ser atendidas en el segundo intervalo de tiempo: 3% de descuento. 90% <= a < 95%: se aplicara el 3% de descuento 85% <= a < 90%: se aplicara el 5% de descuento 75% <= a < 85%: se aplicara el 7% de descuento a < 75%: se aplicara el 9% de descuento	Entregables

Información Pública Clasificada

6	<p>Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad.</p>	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$TMO_{real} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$ <p>Umbral es el umbral de cumplimiento del TMO Umbral = TMO de Servicios BPO x 1.3</p> <p>El TMO de los Servicios BPO se definirá con base en los históricos o durante el periodo de estabilización.</p> <p>Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización.</p> <p>En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad introduzca cambios que incrementen en más del 20% el TMO se redefinirá el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización.</p>	Medio	<p>Objetivo: $TMO_{real} < Umbral$ $TMO_{real} > Umbral$: se aplicara el 7% de descuento</p>	Entregables
7	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.</p>	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$Eficacia = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \times 100\%$	Medio	<p>Objetivo: Eficacia $\geq 98\%$ 95% \leq Eficacia $< 98\%$: se aplicara el 3% de descuento 90% \leq Eficacia $< 95\%$: se aplicara el 5% de descuento 85% \leq Eficacia $< 90\%$: se aplicara el 7% de descuento Eficacia $< 80\%$: se aplicara el 9% de descuento</p>	Entregables
8	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación.</p> <p>Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.</p> <p>El Proveedor debe indicar a la Entidad el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación.</p> <p>Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad.</p>	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$Ocupacion = \frac{\sum_{i=1}^n \text{ tiempo total de atención del agente (i)}}{\text{Jornada laboral del agente (i)}} \times 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. Jornada laboral del agente (i) = Tiempo total laborado por el Agente.</p>	Medio	<p>Transacciones Entrantes, Objetivo: Ocupacion $\geq 80\%$ 75% \leq Ocupacion $< 80\%$: se aplicara el 3% de descuento 70% \leq Ocupacion $< 75\%$: se aplicara el 5% de descuento 65% \leq Ocupacion $< 70\%$: se aplicara el 7% de descuento Ocupacion $< 65\%$: se aplicara el 9% de descuento</p> <p>Transacciones Salientes, Objetivo: Ocupacion $\geq 75\%$ 70% \leq Ocupacion $< 75\%$: se aplicara el 3% de descuento 65% \leq Ocupacion $< 70\%$: se aplicara el 5% de descuento 60% \leq Ocupacion $< 65\%$: se aplicara el 7% de descuento Ocupacion $< 60\%$: se aplicara el 9% de descuento</p>	Entregables
9	<p>El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.</p> <p>Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad por resultado de los estudios de seguridad.</p> <p>Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por el proveedor en el marco del contrato, es decir, agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, mineros, coordinadores y demás.</p>	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$Rotacion = \frac{\text{Cantidad de recurso humano que se retira por voluntad propia}}{\text{Cantidad de recurso humano que comienza el mes}} \times 100\%$	Medio	<p>Objetivo: Rotacion $< 5\%$ 5% \leq Rotacion $< 20\%$: se aplicara el 5% de descuento 20% \leq Rotacion: se aplicara el 7% de descuento</p> <p>Se aplicara el descuento sobre el total de los servicios que involucren recursos humanos</p>	Entregables
10	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación</p>	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Cantidad total de evaluaciones realizadas}} \times 100\%$ <p>Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación.</p> <p>Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación.</p> <p>Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.</p>	Medio	<p>Objetivo: ECA $\geq 90\%$ 90% $>$ eca $> 85\%$: se aplicara el 3% de descuento 85% \geq eca $> 80\%$: se aplicara el 5% de descuento 80% \geq eca $> 75\%$: se aplicara el 7% de descuento eca $\leq 75\%$: se aplicara el 9% de descuento</p>	Entregables
11	<p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.</p>	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$QUEJA = \frac{\text{Numero de quejas recibidas del centro de contacto}}{\text{Cantidad total de transacciones}} \times 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente.</p>	Medio	<p>Objetivo: QUEJA $< 1\%$ 1% $<$ QUEJA $\leq 3\%$: se aplicara el 3% de descuento 3% $<$ QUEJA $\leq 5\%$: se aplicara el 5% de descuento 5% $<$ QUEJA $\leq 9\%$: se aplicara el 7% de descuento 9% $<$ QUEJA: se aplicara el 9% de descuento</p>	Entregables

Información Pública Clasificada

12	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Resultado nivel de satisfacción } (i)}{n}$ <p>n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Resultado nivel de satisfacción (i) = satisfacción de los ciudadanos con el servicio en la evaluación (i)</p> <p>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>	Medio	Objetivo: Promedio de calificación del servicio > 4.5 4 <= s <4.5: se aplicara el 3% de descuento 3.8 <= s <4.5: se aplicara el 5% de descuento 3.6 <= s <3.8: se aplicara el 7% de descuento s <3.6: se aplicara el 9% de descuento	Entregables
13	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final.	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ <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 99,9%, y un margen de error del 5%. En comun acuerdo se determinara un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)} = n = \frac{N \cdot 2,37}{0,0025 \cdot (N-1) + 2,37}$ <p>Z = 2.06, p=0.5</p> <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 se acordaran los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario.</p> <p>El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar a la Entidad el detalle de la medida.</p>	Medio	Objetivo: ecu >= 95% 90% <= ecu < 95%: se aplicara el 3% de descuento 85% <= ecu < 90%: se aplicara el 5% de descuento 80% <= ecu < 85%: se aplicara el 7% de descuento ecu < 80%: se aplicara el 9% de descuento	Entregables
14	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ <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 ANS "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, se acordara con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio.</p> <p>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>	Medio	Objetivo: ecn >= 95% 90% <= ecn < 95%: se aplicara el 3% de descuento 85% <= ecn < 90%: se aplicara el 5% de descuento 80% <= ecn < 85%: se aplicara el 7% de descuento ecn < 80%: se aplicara el 9% de descuento	Entregables
15	Mide el porcentaje de error critico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad en Auditoria realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	Informe compartido y aprobado por el Supervisor	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} * 100\%$ <p><i>Te</i> = Transacciones auditadas por la Entidad con error crítico de usuario <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 <i>Ne</i> = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad</p> <p>Las transacciones monitoreadas por la Entidad es un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad (Ne) seran acordadas previamente por las partes. La Entidad 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 acordara con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario.</p> <p>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.</p>	Medio	Objetivo: ae <= 5% 5% <= ae < 10%: se aplicara el 3% de descuento 10% <= ae < 15%: se aplicara el 5% de descuento 15% <= ae < 20%: se aplicara el 7% de descuento ae < 20%: se aplicara el 9% de descuento	Entregables
16						

APLICACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS:

1. Las partes acuerdan que la prestación del servicio por parte del Contratista estará sujeta a la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (en adelante ANS) establecidos durante el proceso de selección contractual y aceptado mediante la presentación de su oferta. La verificación, cálculo y aplicación de los

Información Pública Clasificada

indicadores y descuentos por fallas en los niveles de servicio se realizará de acuerdo con el procedimiento pactado contractualmente el cual se encuentra enmarcado en el artículo 45 del Manual de Contratación de la entidad designada por la Corporación.

2. Las fallas en la prestación del servicio evidenciadas por la entidad designada por la Corporación, así como el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista deben ser debidamente probadas a través del medio que se considere idóneo.