

ANEXO - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: PRESTAR los servicios especializados para la atención de los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo a nivel nacional

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. ANTES DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO			
a. Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal, debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 2.500 llamadas mensuales.	1. Indicar el número de telefono 018000	Aprobación por parte de la supervisión.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de la suscripción del contrato previo a la firma del acta de inicio.
2. DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO			
1. Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos.	1. Atención oportuna a los aportantes e interesados.	mediante informe de: a. Número de consultas atendidas b. Número de llamadas abandonadas c. Desistimiento por fuera de horario	Primeros cinco (5) días hábiles del mes. Requisito para pago
2. Mantener un nivel de atención en un noventa y ocho por ciento (98%) con una tasa de abandono del dos por ciento (2%).	1. Atención oportuna a los aportantes e interesados de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo..	d. Nivel de servicio (%) e. Nivel de abandono (%) f. Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores	Primeros cinco (5) días hábiles del mes. Requisito para pago
3. Suministrar mensualmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de call center.	1. Atención efectiva y útil a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.	g. Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por la Dirección de Contribución Parafiscal. h. Reporte de preguntas frecuentes atendidas. las	Primeros cinco (5) días hábiles del mes. Requisito para pago

Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EI CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

REPRESENTANTE LEGAL