



Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

1. Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establece los compromisos y expectativas entre Acción Eficaz y nuestros clientes en relación con los servicios proporcionados. El objetivo es garantizar una experiencia de alta calidad y una respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por parte de nuestros clientes.

2. Objetivo

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) tiene como objetivo establecer los estándares de calidad, las especificaciones y los tiempos de respuesta para los servicios prestados por Acción Eficaz al cliente.

3. Definiciones

- Clientes VIP:** Aquellos con un contrato mensual cuyo valor supera 1.5 SMLMV.
- Clientes Regulares:** Aquellos con un contrato mensual cuyo valor no supera 1.5 SMLMV.
- Clientes Flotante:** Aquellos que no tienen un contrato mensual específico y solicitan servicios de manera ocasional.
- Prioridad de la solicitud:** Es el nivel de prioridad que recibe la solicitud registrada por el cliente a través de la herramienta del área de clientes de Acción Eficaz.
- Estado de la solicitud:** Es el o los estados por el cual la solicitud irá navegando desde su registro y su cierre definitivo.
- Tiempo de respuesta:** Describe el tiempo máximo en el que el área de soporte de Acción Eficaz brinda una respuesta al cliente; la cual no siempre corresponde a la solución definitiva de la solicitud registrada en la aplicación web del área de clientes.



4. Tiempos de Respuesta

A continuación, se describen los tiempos de respuesta por clasificación de clientes.

Tipo de cliente	Valor del contrato	Tiempo de respuesta	Prioridades	Canal de atención
VIP (Contrato mensual)	Superior a 1.1 SMLMV	1 hr - 6 hr hábiles	Alta, media y baja	Portal de Clientes de Acción Eficaz
Regulares (Contrato mensual)	Inferior a 1.1 SMLMV	2 hr - 8 hr hábiles	Media y Baja	Portal de Clientes de Acción Eficaz
Flotante (Sin Contrato)	-	4 hr - 12 hr hábiles	Media y baja	Portal de Clientes de Acción Eficaz

Nota: El tiempo de respuesta corresponde a la respuesta que presenta el área de soporte a través de aplicación web de la mesa de servicio, esta no siempre corresponde a la solución definitiva de la solicitud, dado que la solución definitiva de un ticket depende en gran porcentaje de la calidad en la descripción del requerimiento e insumos entregados por el usuario al momento de registrar la solicitud.

5. Procedimiento

Con el fin de brindar herramientas de seguimiento, control de cambios y transparencia en los ajustes que se realizan en equipos o servicios prestados por Acción Eficaz, se establece como único canal de recepción de solicitudes el área de clientes de nuestro portal web <https://portal.accioneficaz.com>; a través de esta herramienta, se realizará la recepción, entendimiento, tratamiento y solución de cada una de las solicitudes de nuestros clientes, para lo cual se especifican las siguientes etapas:

a) Recepción de la solicitud:

La solicitud del cliente es recibida a través del portal de Clientes de Acción Eficaz (<https://portal.accioneficaz.com>), la cual es la única herramienta de recepción de solicitudes, allí, el usuario registra de manera detallada y completa la solicitud en el sistema de gestión

de solicitudes, aportando en caso de sea necesario los adjuntos o enlaces que permitan la solución de este.

Prioridad de solicitudes:

Nuestro sistema de solicitudes presenta al usuario la posibilidad de categorizar sus solicitudes, sin embargo, las prioridades de las solicitudes se establecen y dan tratamiento de acuerdo con las especificaciones dadas en el numeral 4 de este ANS.

b) Análisis de la solicitud:

El agente de atención al cliente lee la solicitud cuidadosamente para comprender la necesidad del cliente. Si la información proporcionada es insuficiente, se solicita al cliente que proporcione información adicional; proceso que se realiza desde el área de clientes y es notificada al cliente a través del correo electrónico y notificación por WhatsApp al número registrado en el proceso de creación de la solicitud.

c) Resolución de la solicitud:

1. El agente brinda atención a la solicitud registrada por el cliente y busca una solución a la necesidad de éste.
2. Si la solución es simple, el agente la proporciona una solución de manera inmediata, cuyo resultado es registrado en el seguimiento de la solicitud registrada por el cliente en la aplicación.
3. Si la solución es compleja, el agente puede necesitar escalar la solicitud a un supervisor o especialista de soporte, de acuerdo con el área de atención; así mismo, puede realizar devolución del caso al cliente en caso de que la complejidad de la solución del caso corresponda a información faltante o aclaración en la solicitud registrada por el cliente.

d) Seguimiento

Se realiza un seguimiento con el cliente para verificar si la solución proporcionada ha sido satisfactoria; este proceso se realiza a través de los seguimientos que se registran en la solicitud registrada por el cliente en la aplicación del área de clientes.

Toda la gestión de las solicitudes se realiza a través de la plataforma de gestión de Solicitudes del área de clientes. Se solicita encarecidamente a los usuarios de nuestros clientes, realizar todo registro, seguimiento y/o retroalimentación a través de la aplicación, pues es la aplicación la herramienta que permite asegurar la trazabilidad, autorización e histórico de todas las solicitudes.

e) Cierre de la solicitud:

La solicitud se cierra una vez que el cliente esté satisfecho con la solución proporcionada; razón por la cual, en el seguimiento que puede proporcionar el cliente aparece la opción cerrar.

Se realizará un cierre automático de la solicitud al pasar tres días sin tener respuesta por parte del cliente posterior a una respuesta a la solicitud; lo anterior con el fin de no dejar solicitudes abiertas, de tal manera que el cliente pueda a través de estos tres días, realizar las verificaciones necesarias para el cierre de la solicitud.

Nota: Pasados los tres días del cierre automático de una solicitud, o un usuario realiza el cierre de una solicitud, no se podrá volver a abrir; en tal caso, se deberá registrar una nueva solicitud.

6. Notificación al Cliente

Se realizan notificaciones automáticas de los sucesos y acciones de las solicitudes al correo del cliente así:

- ➔ Registro: Una vez que se recibe una solicitud, se envía una confirmación automática al cliente indicando que hemos registrado su requerimiento.
- ➔ Seguimiento: Cada seguimiento que se presente en la solicitud, sea por parte del cliente o del agente de servicio responsable de la solicitud, generará una notificación automática al correo electrónico.



- ➔ Cierre: El sistema notificará automáticamente al cliente la actualización del estado de la solicitud a “cerrado”.

WhatsApp: Las notificaciones a WhatsApp están únicamente habilitadas para los seguimientos de las solicitudes, estas no se pueden presentar en algunas ocasiones debido a la demanda de envíos que realiza nuestra aplicación en demás servicios.

7. Indicadores de calidad

- Tiempo de respuesta: Se mide el tiempo que tarda el equipo de atención al cliente en responder a las solicitudes de los clientes.
- Tasa de resolución: Se mide el porcentaje de solicitudes que se resuelven en la primera interacción.
- Satisfacción del cliente: Se mide la satisfacción del cliente con el servicio recibido.

8. Mejora continua

Se monitorean los indicadores de calidad para identificar áreas de mejora.

Se implementan acciones de mejora para optimizar el servicio de atención al cliente.

Los tiempos de respuesta se activan cuando se reciben solicitudes a través del portal de clientes.

Las solicitudes se atienden en el orden de su recepción. El proceso se realiza a través del siguiente enlace: <https://www.portal.accioneficaz.com>

9. Especificaciones del servicio

Soporte técnico: Brindamos soporte técnico para los productos y servicios brindados por Acción Eficaz y que exista un acuerdo comercial con el cliente, es decir, el servicio esté activo.

Estado de cuenta: Se brindará el servicio de soporte y respuesta en los tiempos establecidos siempre y cuando el cliente se encuentre al día con los respectivos pagos de facturas con Acción Eficaz.

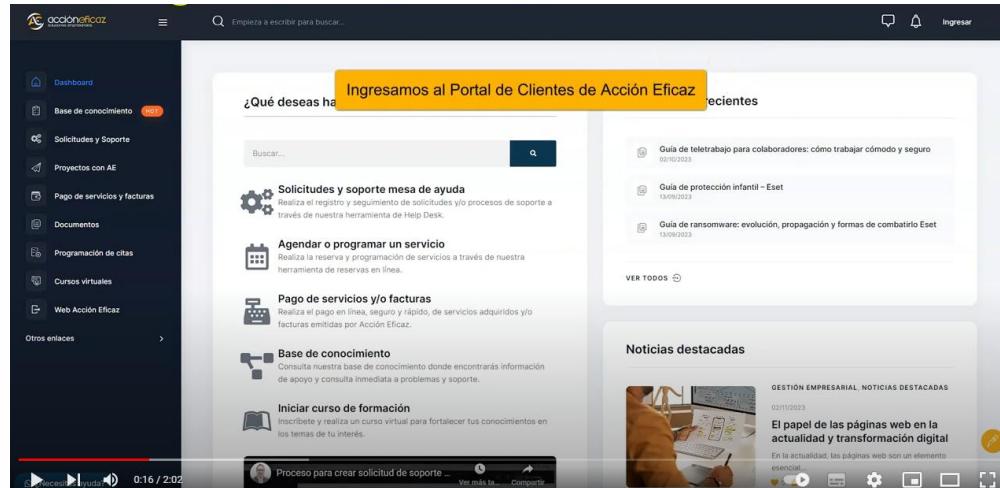
Resolución de problemas: Ayudamos a diagnosticar y resolver problemas técnicos relacionados con la prestación del servicio activo entre el cliente y Acción Eficaz.

Comunicaciones: El usuario tiene a disposición el canal de comunicación con el área de soporte a través del número de WhatsApp 318 601 3557, en donde podrá recibir atención y retroalimentación de las solicitudes previamente registradas en la plataforma del área de clientes.

- **Capacitación:** Ofrecemos capacitación sobre los productos y servicios de Acción Eficaz.
- **Consultoría:** Brindamos asesoramiento y asistencia técnica especializada.

10. Uso de la herramienta

A continuación, presentamos un paso a paso para realizar el registro y seguimiento de las solicitudes en nuestra área de clientes: (haga clic en la imagen)



11. Revisión y Actualización

Este ANS se revisará periódicamente para garantizar su relevancia y eficacia. Cualquier cambio se comunicará a los clientes con anticipación.