

## RESPUESTAS A PREGUNTAS DE MILLENIUM BPO

1. En el numeral 4.10.4 Procedencia de PQRS se menciona que si de las PQRS atendidas por inadecuada atención o servicio del contact center, si en el mes se aplican 3 o más quejas procedentes, es decir, a favor del consumidor financiero, el indicador aplicara para descuento. ¿El descuento que se aplicaría es en relacionado al numeral 4.11.1?

**Respuesta: Si, una vez se tengan 3 o más quejas procedentes en el mes, cuenta como un indicador perdido y aplican los descuentos definidos en el numeral 4.11.1.**

2. En el numeral 4.8.1.5 Software de grabaciones de llamadas. Se hace mención que Previsora podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, están deberán ser entregadas en un periodo no superior a dos (2) horas. De acuerdo a esto las dos horas corresponderían a llamadas del mismo día? O que especificación tiene esta respuesta de dos horas ya que la búsqueda de una llamada o llamadas se dificulta cuando la llamada corresponde a meses anteriores y más si superan los seis meses.

**Respuesta: La consulta de grabaciones para menos de 6 meses debe ser inmediata y el tiempo de dos (2) se otorga para las grabaciones que no se encuentren disponibles en línea.**

3. En el numeral 4.4.2 Conexión Previsora Casa Matriz (Bogotá) – Instalaciones proveedor (Bogotá – Medellín). Hace referencia a los enlaces de voz Inbound los cuales actualmente están a nombre de Previsora, es decir, que los canales serán ahora responsabilidad del proveedor, en caso afirmativo, se hará una cesión del contrato?, teniendo en cuenta que estos enlaces están ligados a los números ya posicionados de Previsora.

**Respuesta: El numeral en mención hace referencia a los canales dedicados los cuales deberán ser suministrados por el proponente, en este punto no se hace referencia a los enlaces de voz, para mayor claridad, por favor remitirse al numeral 4.4.4.**

4. En el numeral 4.11.4 Sanción por caídas del sistema por responsabilidad del proveedor. ¿En caso de que haya una caída de un enlace telefónico que está a nombre de Previsora, el proveedor debe asumir esta sanción? ¿Y si no están a nombre del proveedor cual es el motivo por el que debe asumir dicha sanción? Así mismo, ¿si la caída se da dentro de los ANS acordados habría algún tipo de sanción?

**Respuesta:** Si la falla es ocasionada por el proveedor de telefonía contratado por Previsora Seguros no hay lugar a sanción, este numeral hace referencia a las fallas del sistema que estén en la administración y control del proponente por configuraciones inadecuadas o falta de mantenimientos sin tener en cuenta ANS acordados.