



## EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX

### OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

**RESPUESTA FORMULARIO FURAG N°: 196 - ¿Se realiza de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención?:**

a. **Si, y cuenta con las evidencias:** Dimensionamiento:

En la relación contractual con el Proveedor de Atención al Usuario se establecen entre las partes los dimensionamientos (análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención) por semana con el fin de no afectar los niveles de servicio y de atención ofrecidos:

Como ejemplo se cita el ejercicio realizado en Junio de 2020:

FECHA	DIA	INTERVALO	OFRECIDAS 100%	OFRECIDAS 112%	CONTESTADAS	CONTESTADAS NS	NS	NA	TMO PROYECTADO	AGENTES PROGRAMADOS 100%	AGENTES CONECTADOS	AGENTES REQUERIDOS 100%	AGENTES REQUERIDOS 112%
23/06/2020	martes	7:00	55	62	54	44	79,97%	97,25%	510	41	41	39	42
23/06/2020	martes	7:15	55	62	54	44	79,97%	97,25%	510	41	41	39	42
23/06/2020	martes	7:30	97	109	97	96	98,48%	100,00%	465	71	71	59	64
23/06/2020	martes	7:45	97	109	97	96	98,48%	100,00%	465	71	71	59	64
23/06/2020	martes	8:00	246	276	209	0	0,00%	85,06%	477	132	132	143	158
23/06/2020	martes	8:15	246	276	209	0	0,00%	85,06%	477	132	132	143	158
23/06/2020	martes	8:30	316	354	269	0	0,00%	85,06%	510	132	120	193	213
23/06/2020	martes	8:45	316	354	269	0	0,00%	85,06%	510	132	120	193	213
23/06/2020	martes	9:00	348	390	296	0	0,00%	85,06%	516	150	138	214	237
23/06/2020	martes	9:15	348	390	296	0	0,00%	85,06%	516	150	137	214	237
23/06/2020	martes	9:30	394	441	335	0	0,00%	85,06%	489	150	137	229	253
23/06/2020	martes	9:45	394	441	335	0	0,00%	85,06%	489	150	138	229	253
23/06/2020	martes	10:00	433	485	368	0	0,00%	85,06%	507	187	175	259	287
23/06/2020	martes	10:15	433	485	368	0	0,00%	85,06%	507	187	178	259	287
23/06/2020	martes	10:30	408	457	347	0	0,00%	85,06%	519	187	175	251	278
23/06/2020	martes	10:45	408	457	347	0	0,00%	85,06%	519	187	175	251	278
23/06/2020	martes	11:00	420	471	357	0	0,00%	85,06%	513	187	173	255	282
23/06/2020	martes	11:15	420	471	357	0	0,00%	85,06%	513	187	172	255	282
23/06/2020	martes	11:30	420	471	357	0	0,00%	85,06%	540	187	172	268	297
23/06/2020	martes	11:45	420	471	357	0	0,00%	85,06%	540	187	177	268	297
23/06/2020	martes	12:00	362	405	308	0	0,00%	85,06%	555	187	155	238	264
23/06/2020	martes	12:15	362	405	308	0	0,00%	85,06%	555	187	149	238	264
23/06/2020	martes	12:30	320	359	272	0	0,00%	85,06%	519	187	129	199	220
23/06/2020	martes	12:45	320	359	272	0	0,00%	85,06%	519	187	121	199	220
23/06/2020	martes	13:00	316	354	269	0	0,00%	85,06%	552	187	122	208	231
23/06/2020	martes	13:15	316	354	269	0	0,00%	85,06%	552	187	133	208	231
23/06/2020	martes	13:30	309	346	263	0	0,00%	85,06%	525	187	139	194	215
23/06/2020	martes	13:45	309	346	263	0	0,00%	85,06%	525	187	121	194	215
23/06/2020	martes	14:00	367	411	312	0	0,00%	85,06%	531	187	133	231	256
23/06/2020	martes	14:15	367	411	312	0	0,00%	85,06%	531	187	133	231	256
23/06/2020	martes	14:30	377	422	321	0	0,00%	85,06%	546	187	139	244	270
23/06/2020	martes	14:45	377	422	321	0	0,00%	85,06%	546	187	134	244	270
23/06/2020	martes	15:00	379	425	323	0	0,00%	85,06%	552	187	146	248	275
23/06/2020	martes	15:15	379	425	323	0	0,00%	85,06%	552	187	146	248	275
23/06/2020	martes	15:30	363	407	309	0	0,00%	85,06%	543	187	161	234	260
23/06/2020	martes	15:45	363	407	309	0	0,00%	85,06%	543	187	151	234	260
23/06/2020	martes	16:00	354	396	301	0	0,00%	85,06%	567	148	98	238	264
23/06/2020	martes	16:15	354	396	301	0	0,00%	85,06%	567	148	98	238	264
23/06/2020	martes	16:30	313	351	266	0	0,00%	85,06%	549	148	111	205	227
23/06/2020	martes	16:45	313	351	266	0	0,00%	85,06%	549	148	130	205	227
23/06/2020	martes	17:00	256	286	217	0	0,00%	85,06%	546	148	148	168	186
23/06/2020	martes	17:15	256	286	217	0	0,00%	85,06%	546	148	142	168	186
23/06/2020	martes	17:30	203	227	202	194	95,67%	99,65%	519	147	137	129	142
23/06/2020	martes	17:45	203	227	202	194	95,67%	99,65%	519	147	137	129	142
23/06/2020	martes	18:00	143	160	139	114	80,11%	97,28%	534	103	92	95	105
23/06/2020	martes	18:15	143	160	143	140	98,33%	100,00%	524	103	103	95	105
23/06/2020	martes	18:30	96	108	96	96	99,91%	100,00%	492	73	73	61	67
23/06/2020	martes	18:45	96	108	96	96	99,91%	100,00%	492	73	73	61	67
23/06/2020	martes	19:00	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0
23/06/2020	martes	19:15	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0
23/06/2020	martes	19:30	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0
23/06/2020	martes	19:45	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0
23/06/2020	martes	20:00	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0
23/06/2020	martes	20:15	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en Bogotá 4173535 y Nacional 018000 916821

www.icetex.gov.co

Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia

PBX: 3821679

¡Síguenos en nuestras redes sociales!

Defensor del Consumidor Financiero

Luis Humberto Ustariz González

www.ustarizabogados.com

defensoriaicetex@ustarizabogados.com

Carrera 11 Nro.95 - 51 Of. 2013 Ed. Oficity Nuevo

Teléfono 6108161 / 6108164 Bogotá, Colombia



La educación es de todos

Mineducación



ICETEX Colombia



@icetex\_colombia



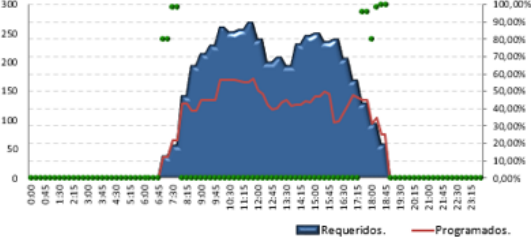
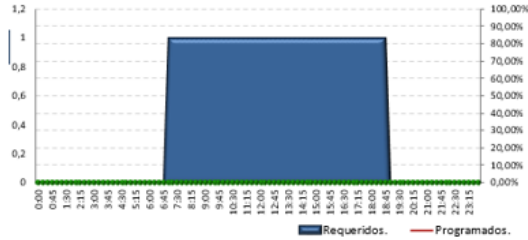
ICETEX



ICETEX

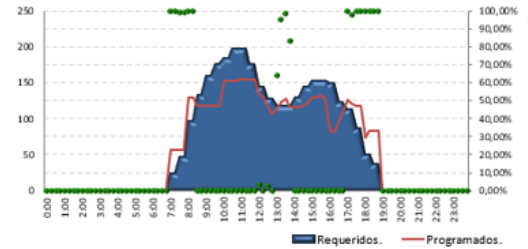
Malla Lunes 22-junio	
Recibidas	0
Atendidas	0
% Atención	0,00%
Niv. Servi	
Tmo (Seg)	0
Agentes Dim	0
Agentes Nec	0

Malla Martes 23-junio	
Recibidas	14.593
Atendidas	10.019
% Atención	68,65%
Niv. Servi	7,64%
Tmo (Seg)	527
Agentes Dim	192
Agentes Nec	275



Malla Viernes 26-junio	
Recibidas	9.305
Atendidas	8.037
% Atención	86,37%
Niv. Servi	21,90%
Tmo (Seg)	537
Agentes Dim	174
Agentes Nec	194

Malla Sábado 27-junio	
Recibidas	2.928
Atendidas	2.870
% Atención	98,02%
Niv. Servi	86,01%
Tmo (Seg)	501
Agentes Dim	101
Agentes Nec	106



IES		Semanal	TMO	DIAS	HORAS/DIA	CASOS/DIA	PRODUCTIVIDAD	CASOS/DIA (78%)	CASOS / DIA	Cant. Personas	AUSENTISMO	TOTAL PERSONAL
15 - 21 Junio	7.000	1.711	15	5	480	32	88%	28	342	12	10%	17
ESCRITA		Semanal	TMO	DIAS	HORAS/DIA	CASOS/DIA	PRODUCTIVIDAD	CASOS/DIA (84%)	CASOS / DIA	Cant. Personas	AUSENTISMO	TOTAL PERSONAL
15 - 21 Junio	1.942	511	52	5	480	9	88%	8	102	13	4%	14
MESA LEGALIZACION		TMO	DIAS	HORAS/DIA	CASOS/DIA	PRODUCTIVIDAD	CASOS/DIA (78%)	CASOS / DIA	Cant. Personas	AUSENTISMO	TOTAL PERSONAL	
15 - 21 Junio	1.150	303	30	5	480	16	88%	14	60	4	10%	5

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en Bogotá 4173535 y Nacional 018000 916821  
 www.icetex.gov.co  
 Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia  
 PBX: 3821679  
 ¡Síguenos en nuestras redes sociales!

Defensor del Consumidor Financiero Luis Humberto Ustariz González  
 www.ustarizabogados.com  
 defensoriaicetex@ustarizabogados.com  
 Carrera 11 Nro.95 - 51 Of. 2013 Ed. Oficity Nuevo  
 Teléfono 6108161 / 6108164 Bogotá, Colombia

