



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

ANEXO 16

INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCION).

INDICADORES GENERALES					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Recurrencia entre Canales	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema en diferente canal (Contactos atribuibles al Proponente*) / Número total de usuarios que se contactan en todos los canales.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez entre canales	1% de la factura mensual del contrato.	2% de la factura mensual del contrato.
Calidad	Calidad percibida (monitoreo)	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general por canal de atención.	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general por canal de atención.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Capacitación	Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	Número de asesores con notas superiores al 90% del promedio de la nota general / Número total de asesores.	Mínimo 90% de los asesores deben superar el 90% del promedio de la nota general.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Horas de capacitación por asesor	Número de asesores con dos (2) horas de capacitación mensual / Número total de asesores.	95% de los asesores deben tener mínimo dos (2) horas de capacitación mensual.	NA	NA
	Asistencia a las capacitaciones por canal de atención	Total de participantes / Total del participantes esperados.	95% de los asesores deben participar.	NA	NA
Operación	Rotación	Total de personas que se retiran en el mes por voluntad propia y que deben ser remplazados / Número total de personas que comienzan el mes.	Máximo 5% de rotación por canal.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Ausentismo	Total de personas que se ausentan a su turno de trabajo / Número total de personas programadas por canal de atención.	Máximo 5% de ausentismo por canal.	NA	NA
	Antigüedad media de los agentes	Promedio grupal de tiempo laborado por agente en cada canal de atención.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	NA	NA
Tecnológicos	Nivel de disponibilidad de aplicativos y canales de comunicación	Tiempo total de disponibilidad de aplicativos de canales de comunicación / Tiempo total de operación.	99.95%	NA	NA

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN CONTACT CENTER					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.	95% de las llamadas deben ser atendidas.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas recibidas.	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.	NA	NA
	Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Recurrencia	Número de usuarios que llaman dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que llaman.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de llamadas procesadas con éxito en primer contacto / Total de llamadas atendidas diferentes a aquellas que deben escalar a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.	NA	NA
	Tipificación	Número de llamadas tipificadas / Número total de llamadas atendidas.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA
	Grabación de llamadas	Número de llamadas grabadas / Número total de llamadas contestadas.	97% del total de las llamadas del deben tener grabación.	NA	NA

INDICADORES ATENCIÓN PERSONALIZADA					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos con digiturno / Número de usuarios que solicitaron turno.	95% de los usuarios deben ser atendidos.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Tiempo promedio de espera en sala	Tiempo promedio calculado por el digiturno y el sistema de administración de turnos.	Máximo 15 minutos promedio por ciudad.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Tiempo promedio de atención	Tiempo promedio calculado por el digiturno y el sistema de administración de turnos.	Máximo 6 minutos promedio por ciudad.	NA	NA



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN PERSONALIZADA					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
	Recurrencia	Número de usuarios que consultan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que consultan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones diferentes a aquellas que deben escalarse a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.	NA	NA
	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de usuarios calificados.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA
Tecnológicos	Tiempo de respuesta soporte tecnológico.	Hora final de la novedad – hora inicial de la novedad. Si supera el tiempo máximo establecido. Bogotá 1 Hora. Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín 2 Horas. 18 Ciudades restantes 4 horas.	Como mínimo el 98% de las fallas técnicas en hardware y/o software debe ser atendida entre los tiempos establecidos.	1% de la factura mensual del canal de Atención Personalizada.	2% de la factura mensual del canal de Atención Personalizada.

INDICADORES ATENCIÓN VIRTUAL					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios que ingresan al sistema de Atención Virtual.	100% de los usuarios deben ser atendidos.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Tiempo de atención	Número de respuestas en un (1) día hábil / Número de consultas en el sistema de Atención Virtual.	100% de los usuarios deben tener respuesta en máximo un (1) día hábil.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Recurrencia	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que se contactan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Error en escalonamiento	Número de casos escalados erradamente / Número total de casos escalados.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN VIRTUAL					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
	Desescalamiento	Número de casos respondidos por el área misional evacuados antes de 3 días hábiles posteriores al desescalamiento / Número total de casos escalados respondidos por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones diferentes a aquellas que deben escalarse a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.	NA	NA
	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de encuestas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA

INDICADORES ATENCIÓN CHAT					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios que ingresan al Chat.	100% de los usuarios deben ser atendidos.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Tiempo de atención	Número de respuestas en línea / Número de consultas en el Chat.	100% de los usuarios deben tener respuesta en línea.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Recurrencia	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que se contactan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones diferentes a aquellas que deben escalarse a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.	NA	NA
	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de encuestas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN PBX					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.	95% de las llamadas deben ser atendidas.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas recibidas.	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.	NA	NA
	Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
Calidad	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general para el canal de atención.	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general para el canal de atención.	NA	NA

INDICADORES ATENCIÓN ESCRITA					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de radicaciones con respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos por el C.C.A. que de acuerdo con la matriz de escalonamiento pueden ser atendidos por el outsourcing / Número total de radicaciones atendidas por outsourcing.	85% de las radicaciones deben tener respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el C.C.A.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Respuesta a casos no escalados	Número de radicaciones sin necesidad de escalonamiento con respuesta de fondo dentro de ocho días contados desde la fecha radicación / Número total de radicaciones sin necesidad de escalonamiento.	100% de las radicaciones sin necesidad de escalonamiento, deben tener respuesta de fondo máximo ocho días contados desde la fecha radicación.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Recurrencia	Número de usuarios que radican dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que radican.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN ESCRITA					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
	Desescalamiento	Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalamiento / Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Tutelas atribuibles al outsourcing	Número total de tutelas atribuibles a errores del outsourcing / Número total de radicaciones gestionadas por el outsourcing.	0%, no deben existir tutelas.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Calidad	Tipificación	Número de radicaciones tipificadas / Número total de radicaciones.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de encuestas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA

INDICADORES ATENCIÓN GRANDES CLIENTES FRONT OFFICE					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.	95% de las llamadas deben ser atendidas.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas recibidas.	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.	NA	NA
	Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.	2% de la factura mensual del canal.	3% de la factura mensual del canal.
	Recurrencia	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que se contactan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Tiempo de atención	Número de respuestas en un (1) día hábil / Número de consultas en el sistema de Atención Virtual.	100% de los usuarios deben tener respuesta en máximo un (1) día hábil.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Desescalamiento	Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalamiento / Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN GRANDES CLIENTES FRONT OFFICE					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Calidad	Solución en primer contacto	Número de llamadas y/o atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de llamadas y/o atenciones diferentes a aquellas que deben escalarse a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.	NA	NA
	Tipificación	Número de llamadas tipificadas / Número total de llamadas atendidas.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Grabación de llamadas	Número de llamadas grabadas / Número total de llamadas contestadas.	97% del total de las llamadas por canal deben tener grabación.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA

INDICADORES ATENCIÓN GRANDES CLIENTES BACK OFFICE					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
Gestión	Nivel de Atención	Número de radicaciones con respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos por el C.C.A. que de acuerdo con la matriz de escalonamiento pueden ser atendidos por el outsourcing / Número total de radicaciones atendidas por outsourcing.	85% de las radicaciones deben tener respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el C.C.A.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Respuesta a casos no escalados	Número de radicaciones sin necesidad de escalonamiento con respuesta de fondo dentro de ocho días contados desde la fecha radicación / Número total de radicaciones sin necesidad de escalonamiento.	100% de las radicaciones sin necesidad de escalonamiento, deben tener respuesta de fondo máximo ocho días contados desde la fecha radicación.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.	NA	NA
	Desescalamiento	Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalamiento / Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.	NA	NA
	Recurrencia	Número de usuarios que radican dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que radican.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.	NA	NA



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INDICADORES ATENCIÓN GRANDES CLIENTES BACK OFFICE					
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO	RECONOCIMIENTO A FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO EN TRES MESES CONSECUTIVOS
	Tutelas atribuibles al outsourcing	Número total de tutelas atribuibles a errores del outsourcing / Número total de radicaciones gestionadas por el outsourcing.	0%, no deben existir tutelas.	1% de la factura mensual del canal.	2% de la factura mensual del canal.
Calidad	Tipificación	Número de radicaciones tipificadas / Número total de radicaciones.	100% de los casos debe ser tipificado.	NA	NA
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.	NA	NA
<p>En caso de incumplimiento de los niveles de servicio requeridos durante tres (3) meses consecutivos, se aplicara un reconocimiento a favor de ICETEX del 1% adicional al pactado contractualmente, sobre el valor de la factura mensual de cada canal y se hará efectivo cuando se configure el incumplimiento, es decir al tercer mes y sobre la factura de este mes; en el caso de la recurrencia entre canales, este porcentaje adicional será sobre el valor de la factura mensual del contrato.</p>					