

Atención Contact center

Versión 3

Fecha de Vigencia: 2011-06-03

Código M5-1-05

Fecha Vigencia (Acto Administrativo) 3/6/2011



Aprobaciones :

Acción	Fecha	Ejecutada por
Elaborado por	2011-04-15	Beatriz Helena Torres Lizarazo ([Sin Cargo Definido])
Revisó	2011-06-03	Celma Constanza Parra Lopez ([Sin Cargo Definido])
Aprobó	2011-06-03	Fernando Chaves Davalos ([Sin Cargo Definido])

MacroProceso :

Gestión del servicio

Proceso :

Atención al usuario

Tipo de Documento :

Procedimiento

Responsable(s) del Documento :

Fernando Chaves Davalos

Origen :

1.Interno

Contenido :

M5-1-05 Atención contact center V3.zip (Ver a continuación)

1. OBJETIVO

Prestar una adecuada y eficiente atención a través del Contact Center del ICETEX.

2. ALCANCE

Inicia en el momento que el usuario se comunica con la línea de atención para manifestar una solicitud, queja o reclamo ante el ICETEX y finaliza una vez que se tramite la respuesta de fondo para el usuario.

3. DEFINICIONES

- **Contact Center:** Es un punto de contacto centralizado que construye y conduce relaciones con los usuarios reales y potenciales del ICETEX. Este contacto se desarrolla vía telefónica.
- **Escalonamiento:** Consiste en tramitar los asuntos que no pueden ser resueltos directamente por los Puntos de Atención a nivel nacional, ante las diferentes áreas del ICETEX, como son: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; Vicepresidencia de Fondos; Oficina de Relaciones Internacionales; Grupo de Archivo y Correspondencia, Asesores Comerciales de Presidencia, Dirección de Tesorería, Oficina Jurídica.
- **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el ICETEX, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, dentro de las restricciones que establece la ley.
- **Outsourcing:** Empresa que destina recursos para cumplir ciertas tareas al ICETEX, por medio de un contrato de prestación de servicios. El Instituto a través de los siguientes Outsourcing ha tercerizado algunos procesos, manejándolos en algunos casos como Outsourcing In House (aplica solo para atención

personalizada), es decir, estos prestan el servicio dentro de las instalaciones del Instituto: de atención a usuarios, de gestión documental, de seguimiento al crédito, de cobranza, de soporte a usuarios.

- **Queja:** Contempla una denuncia, crítica o sugerencia relacionada con la prestación del servicio del ICETEX donde se espera una respuesta explícita o implícita. La queja puede constituirse en una no conformidad dentro del sistema de gestión de la calidad del ICETEX.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el ICETEX, ante la situación de un derecho insatisfecho. El reclamo puede constituirse en una no conformidad dentro del sistema de gestión de la calidad del ICETEX.
- **Solicitud:** Corresponde a la expresión de una inquietud o petición que se haga al ICETEX con relación a los servicios que presta.
- **Usuario:** Corresponden a los beneficiarios, deudores solidarios y clientes potenciales de los servicios ofrecidos por el ICETEX.

4. CONDICIONES GENERALES

- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario requiera escalonarse, se debe efectuar dentro de los cinco (5) primeros días a la recepción de las solicitudes.
- El trámite de respuesta debe darse dentro de los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo:
 - Quince (15) días hábiles para contestar quejas, reclamos y manifestaciones;
 - Diez (10) días para contestar peticiones de información;
 - Treinta (30) días para contestar consultas;
- El Outsourcing de Atención a Usuarios debe realizar la calificación del servicio en los 23 puntos de atención del ICETEX.
- El Outsourcing de Atención al Usuario escalará los casos que lleguen por los diferentes canales, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definidas para cada una de las áreas misionales.
- El seguimiento, control y presentación de informes está a cargo del Grupo de Atención al usuario de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
- El Comité de mejoramiento que se reúne a evaluar el informe de auditoría elaborado por la Oficina Comercial y de Mercadeo, el cual es independiente del informe que debe entregar el Outsourcing a la Interventoría del contrato.
- El Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo, semanalmente realiza la auditoría de calidad por canal en las instalaciones donde se preste cada servicio.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Usuario

5.2.1. Llama a la línea de Administración de Clientes, ya sea:

- Línea Bogotá.
- Línea Nacional.
- Línea de atención Quejas y Reclamos.

Y selecciona la opción de acuerdo al servicio sobre el cual requiere información.

Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.2. Responde la llamada siguiendo el protocolo establecido y si corresponde a un usuario del ICETEX, verifica la titularidad del beneficiario o deudor solidario mediante el cuestionamiento de sus datos básicos que permita confrontarlo con la información registrada en el Sistema de Administración de Clientes-CRM. De lo contrario, continua en la actividad 5.2.4.

5.2.3. Si es correcta la titularidad del usuario actualiza en el Sistema de Administración de Clientes-CRM los datos como: lugar de domicilio, teléfonos de contacto, correo electrónico, etc. De no ser correcta la titularidad del usuario no se da continuidad al procedimiento.

Usuario

5.2.4. Manifiesta su solicitud, queja o reclamo frente al servicio.

Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.5. Tipifica en el Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja o reclamo comunicada por el usuario, de acuerdo con la tipología establecida en el sistema.

5.2.6. Consulta la información solicitada por el usuario en los aplicativos (C&CTEX, COBOL, FOX PRO), según corresponda.

5.2.7. Si dispone de la información, suministra la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.

5.2.8. Registra la respuesta dada al usuario en el Sistema de Administración de Clientes-CRM para efectos de tener trazabilidad sobre la solicitud, queja o reclamo presentado.

5.2.9. Si no dispone de la información que le permita dar en el momento una respuesta adecuada, informa al usuario sobre el escalonamiento de su solicitud, queja o reclamo al proceso del ICETEX correspondiente, debido a que no dispone de suficiente información para suministrarle inmediatamente la respuesta. Para ello le solicita la confirmación del correo electrónico e informa el tiempo máximo en que recibirá dicha respuesta.

5.2.10. Escala a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja o reclamo al funcionario del proceso del ICETEX que compete suministrar la información.

Funcionario / Procesos del ICETEX

5.2.11. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja o reclamo y realiza el respectivo análisis.

5.2.12. Investiga el caso para poder obtener información adecuada y suficiente que permita dar respuesta a la solicitud, queja o reclamo presentada.

5.2.13. Una vez documentado en el caso, suministra la información correspondiente al asesor de servicio al cliente que escalono la solicitud, queja o reclamo a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM. Sigue las actividades 13 a 15 del procedimiento ../"Atención virtual" (../M5-1-01).

Agente de Calidad / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.14. Genera con periodicidad mensual los reportes de atención de Contact Center, de acuerdo con los indicadores establecidos en el contrato.

Gerente Operativo / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.15. Revisa los reportes de Contact Center para asegurar que cumplan los requisitos establecidos contractualmente.

Agente de Calidad / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.16. Si existen observaciones frente a los reportes generados, los cuales son notificados por el gerente operativo, se realizan los ajustes correspondientes y regresa a la actividad anterior.

Gerente Operativo / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.17. Consolida los reportes de Contact Center y elabora el respectivo informe mensual para la Interventoría del contrato.

Profesional Universitario - Especializado / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.18. Toma una muestra representativa de las solicitudes y respuestas dadas por el agente del Outsourcing a través de éste canal, registra en el ../../"Formato visita de Calidad Contact Center" (../F177) la siguiente información:

- ID de llamada
- Fecha
- Hora
- La llamada se atendió antes de 20seg
- Utilizó el protocolo de bienvenida
- Trato hacia el cliente - uso del lenguaje - manejo de crisis - tono de voz –
- Respuesta efectiva. (Incluye oportunidad, coherencia, pertinencia y solución del problema)
- Tiempo duración de la llamada
- Para aclarar o verificar respuesta, se deja en espera al usuario.
- Llamada caída.
- Registro en el CRM
- Usa el protocolo de despedida.

La información registrada en el ../../"Formato visita de Calidad Contact Center" (../F177) se califica de acuerdo a unos parámetros establecidos, el cual genera la calificación del servicio prestado por el personal del Outsourcing en éste canal.

5.2.19. Elabora el informe de la auditoría realizada al servicio de atención contac center, en el cual se evidencia si se hay inconsistencias en el servicio prestado por el personal del Outsourcing Atención a usuarios. Entrega informe al Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo para su revisión.

Jefe Oficina / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.20. Recibe el informe de auditoría y remite copia del informe de auditoría al Outsourcing de Atención a Usuarios para que analicen la información y generen respuestas a las inconsistencias encontradas.

Gerente / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.21. Evalúa internamente con el personal del canal las inconsistencias emitidas en el informe de calidad y

toma acciones a que haya lugar, en la reunión del comité de calidad entrega respuesta de las inconsistencias enunciadas por el comité.

Comité de Calidad

5.2.22. Evalúa las inconsistencias referenciadas en el informe de calidad y las repuestas emitidas por el Outsourcing de atención a usuarios.

Gerente / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.23. Remite en medio físico y magnético el informe a cada uno de los interventores que conforman el "Comité de Interventor" para su análisis, posteriormente en reunión del Comité Interventor presenta el Informe y lo analizan en conjunto.

Interventoría

Sigue el procedimiento .."/Supervisión de contratos" (../A4-2-02) a partir de la actividad 10.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Verifica la titularidad del beneficiario o deudor solidario.	Aplicar los lineamientos de la reserva bancaria.	Confrontación de documento de identificación con información de Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Asesor de Servicio al Cliente.
Escala la solicitud, queja o reclamo al proceso que corresponde.	Direccionar al funcionario que compete de manera inmediata.	Notificación a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Asesor de Servicio al Cliente.
Suministra la información para dar respuesta al usuario.	Asegurar que se da respuesta dentro de los tiempos establecidos.	Notificación a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Funcionario del proceso correspondiente.
Remite los reportes de fallas a los líderes de procesos.	Determinar los casos de escalonamiento que no han sido resueltos y los tiempos establecidos.	Reportes de fallas.	Coordinador Atención al Usuario.
Opera el Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Asegurar la disponibilidad y continuidad del Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Sistema de Administración de Clientes-CRM en uso.	Outsourcing de Atención a usuarios.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Código Contencioso Administrativo	NA
Informe de Calidad	NA

Informe mensual de atención contac center.	NA
../Procedimiento Atención virtual	../M5-1-01
../Procedimiento Supervisión de contratos	../A4-2-02
../Formato visita de calidad Contact Center	../F177

Anexos : [M5-1-05 Atención contact center V3.pdf](#)

Registros asociados al documento :

Descripción de cambios :

Se incluye el código para el formato visita de calidad Contact Center (F177) y los campos del formato en la actividad 5.2.18

Se modifica en condiciones generales:

- El Comité de mejoramiento que se reúne a evaluar el informe de auditoría elaborado por la Oficina Comercial y de Mercadeo, el cual es independiente del informe que debe entregar el Outsourcing a la Interventoría del contrato.

Se agrega condición General:

- El seguimiento, control y presentación de informes está a cargo del Grupo de Atención al usuario de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Elaborado por : Beatriz Helena Torres Lizarazo

Tags : Atención Contact center

Relacionado Por :

Tipo de Elemento	Elemento
Solicitud	Solicitud de copia controlada de procedimientos de atención al usuario para anexos del pliego de licitación 2012
Solicitud	Revisión y actualización

Historial de Versiones :

Fecha de Vigencia	Versión	Elaborado por	Descripción	Estado
2011-06-03	3	Beatriz Helena Torres Lizarazo	<p>Se incluye el código para el formato visita de calidad Contact Center (F177) y los campos del formato en la actividad 5.2.18</p> <p>Se modifica en condiciones generales:</p> <p>El Comité de mejoramiento que se reúne a evaluar el informe de auditoría elaborado por la Oficina Comercial y de Mercadeo, el cual es independiente del informe que debe entregar el Outsourcing a la Interventoría del contrato.</p> <p>Se agrega condición General:</p> <p>El seguimiento, control y presentación de informes está a cargo del Grupo de Atención al usuario de la Oficina Comercial y de Mercadeo.</p>	Vigente
			- Se actualiza el nombre del proceso en el encabezado del diagrama de flujo y	

2010-06-30	2	Beatriz Helena Torres Lizarazo	descriptivo. - Se eliminan actividades asignadas al coordinador de grupo de atención al usuario. - Se incluyen actividades referentes al comité de calidad en el diagrama de flujo y éste documento.	Desactualizado
2009-01-30	1.0	Beatriz Helena Torres Lizarazo	-	Desactualizado