

# Atención personalizada

Versión 3

Fecha de Vigencia: 2011-06-03

Código M5-1-02

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 :

M5-1-02 Atención personalizada V3.zip (Ver a continuación)

## 1. OBJETIVO

Prestar una adecuada y eficiente atención personalizada a los usuarios del ICETEX.

## 2. ALCANCE

Comprende desde que el usuario se acerca a los puntos de atención del ICETEX para solicitar información hasta que se establecen las acciones de mejora frente a la atención personalizada.

## 3. DEFINICIONES

- **Digiturno:** Sistema para el manejo de filas y administración de turnos.
- **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 Asesora 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.

- **Punto de Atención:** Espacio físico donde opera el ICETEX, ubicado en las diferentes ciudades del país.
- **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

- Existen 23 Puntos de Atención del ICETEX a nivel nacional, de los cuales aquellos que están ubicados en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga disponen de Digiturno y/o sistema homólogo que les permite administrar de manera eficiente los turnos debido al alto volumen de usuarios que reciben a diario.
- 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 Outsourcing de Atención a Usuarios debe realizar la calificación del servicio en los 23 puntos de atención del ICETEX.
- El Outsourcing de Atención a Usuarios 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. Cuando requiere información sobre un servicio adquirido en el ICETEX, se acerca a alguno de los puntos de atención a nivel nacional. En los puntos de atención donde se dispone de Digiturno ó sistema homólogo, toma la respectiva ficha para ser atendido; en los demás puntos de atención debe realizar la fila según orden de llegada.

**Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.2. Llama al usuario que tenga la ficha señalada en el Digiturno ó sistema homólogo, o en el caso que no se disponga de este sistema en el respectivo orden de llegada.

**Usuario**

- 5.2.3. Explica al asesor de servicio el motivo de su presencia en el punto de atención.

Cuando requiere radicar documentos para tramitar su solicitud, queja o reclamo y esta no puede ser resuelta inmediatamente por el asesor de servicio al cliente de forma personalizada, sigue el procedimiento ../"Atención escrita" (..M5-1-04).

**Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.4. Verifica la titularidad del beneficiario o deudor solidario mediante la solicitud de un documento de identificación que permita confrontarlo con la información registrada en el Sistema de Administración de Clientes-CRM.
- 5.2.5. En caso de que no corresponda la titularidad solicita a la persona presentar un poder del usuario debidamente autenticado. Regresa a la actividad 5.2.1.
- 5.2.6. Consulta en el Sistema de Administración de Clientes-CRM la información del usuario con relación al servicio adquirido con el ICETEX.
- 5.2.7. Indaga al usuario sobre sus datos básicos, como son: lugar de domicilio, teléfonos de contacto, correo electrónico, etc. y de acuerdo con los datos suministrados por él, actualiza la información en el Sistema de Administración de Clientes-CRM.
- 5.2.8. Tipifica en el Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja o reclamo presentada por el usuario, de acuerdo con la tipología establecida en el sistema.
- 5.2.9. Consulta la información solicitada por el usuario en los aplicativos (C&CTEX, COBOL, FOX PRO), según corresponda, en el servicio adquirido.
- 5.2.10. Si dispone de la información, suministra la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma. En caso de que requiera escalar la solicitud, queja o reclamo, continúa en la actividad 5.2.14.
- 5.2.11. Registra la respuesta dada al usuario en el Sistema de Administración de Clientes-CRM para efectos de tener la trazabilidad sobre la solicitud, queja o reclamo presentado.
- 5.2.12. Solicita al usuario efectuar la calificación del servicio recibido a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM.

**Usuario**

- 5.2.13. Califica el servicio recibido siguiendo las instrucciones dadas por el asesor. Continúa en la actividad 5.2.23.

**Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.14. 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.
- 5.2.15. Escala a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja o reclamos al funcionario del proceso del ICETEX que compete suministrar la información.

**Funcionario / Procesos del ICETEX**

- 5.2.16. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja o reclamo y realiza el respectivo análisis.
- 5.2.17. Investiga el caso para poder obtener información adecuada y suficiente que permita dar respuesta a la solicitud, queja o reclamo presentada.
- 5.2.18. Una vez documentado en el caso, suministra la información correspondiente al asesor de servicio al cliente que escalo 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).

**Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.19. Cuando el usuario desea tener información general, en la sala informativa se brinda una charla en la cual comenta los servicios que actualmente ofrece el ICETEX, notificando los medios a través de los cuales se puede obtener mayor información.

**Usuario**

- 5.2.20. Si tiene inquietudes, solicita al asesor aclaración o mayor información sobre un servicio en particular.

**Asesor de Servicio al Cliente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.21. Suministra la información específica soportándose en lo registrado en la página web de la Entidad.
- 5.2.22. Si corresponde a estudios en el exterior, orienta y asesora sobre los requisitos a cumplir y el mecanismo de acceso a dichos estudios. En la ciudad de Bogotá se cuenta con la Consejería para estudios en el exterior, que es el espacio donde se brinda tal orientación al usuario.

**Agente de Calidad / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.23. Genera con periodicidad mensual los reportes de atención personalizada, de acuerdo con los indicadores establecidos en el contrato.

**Gerente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.24. Revisa los reportes de atención personalizada para asegurar que cumplan los requisitos establecidos contractualmente.

**Agente de Calidad / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.25. Si existen observaciones hacia 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**

- 5.2.26. Consolida los reportes de los puntos de atención a nivel nacional y elabora el respectivo informe mensual para la Interventoría del contrato.



**Profesional Universitario - Especializado / Oficina Comercial y de Mercadeo**

5.2.27. Toma una muestra representativa de las solicitudes y respuestas dadas por el agente del Outsourcing a través de éste canal, registra en el ../../"Formato de visita de Calidad Atención Personalizada" (../F189) la siguiente información:

- Asesor
- Cliente (Documento de identidad)
- El agente utilizó el protocolo de bienvenida.
- Tiempo de espera Digiturno
- Tiempo Promedio de Atención (Digiturno)
- Resultado Calificación Sistema Digiturno
- Respuesta Efectiva (Incluye oportunidad, coherencia, pertinencia y solución del problema)
- Presentación personal - con uniforme
- Trato hacia el cliente - uso del lenguaje - manejo de crisis - tono de voz –
- Registro en CRM
- Escalonado
- Novedades (Datos relevantes/ Comportamiento) Histórico C.R.M. Observaciones Generales y casos críticos.

La información registrada en el ../../"Formato de visita de Calidad Atención Personalizada" (../F189) se califica de acuerdo a unos parámetros establecidos, el cual genera la calificación del servicio prestado por el personal del Outsourcing en éste canal.

5.2.28. Elabora el informe de la auditoría realizada al servicio de atención personalizada, 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**

5.2.29. 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**

5.2.30. 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**

5.2.31. 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**

5.2.32. 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
Ingresa al Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Verificar el correcto manejo de claves por parte de los usuarios del sistema.	Registro de usuario y clave en el sistema.	Administrador del Sistema de Administración de Clientes-CRM.
Verifica la titularidad del beneficiario o deudor solidario.	Aplicar los lineamientos de la reserva bancaria.	Confrontación de documento de identificación con la información registrada en el sistema Administración de Clientes-CRM.	Asesor de Servicio al Cliente.
Escala la solicitud, queja o reclamo al proceso que corresponde.	Direccionar a quien corresponde 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 Grupo de 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 quejas, reclamos ó sugerencias.	NA
../Formato de visita de calidad de atención personalizada	../F189
../Procedimiento Atención virtual	../M5-1-01
../Procedimiento Atención escrita	../M5-1-04
../Procedimiento Supervisión de contratos	../A4-2-02

**Anexos :** M5-1-02 Atención personalizada V3.pdf

**Registros asociados al documento :**

**Descripción de cambios :**

Se incluye el código a formato de visita de calidad Atención Personalizada (F189) y los campos que contiene el formato, en la actividad 5.2.27.



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 personalizada, atención al usuario

**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 a formato de visita de calidad Atención Personalizada (F189) y los campos que contiene el formato, en la actividad 5.2.27.</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
2010-06-30	2	Beatriz Helena Torres Lizarazo	<p>- Se actualiza el nombre del proceso en el encabezado del diagrama de flujo y descriptivo. - Se actualiza en el diagrama de flujo el nombre del proceso Comunicación informativa por Relación con medios de comunicación. - 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 descriptivo.</p>	Desactualizado
2009-01-19	1.0	Beatriz Helena Torres Lizarazo	-	Desactualizado