

# Atención escrita

Versión 3

Fecha de Vigencia: 2011-06-03

**Código** M5-1-04**Fecha Vigencia (Acto Administrativo)** 3/6/2011

## Aprobaciones :

Acción	Fecha	Ejecutada por
Elaborado por	2011-06-03	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 :

M5-1-04 Atención escrita V3.zip (Ver a continuación)

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Comprende desde que el usuario manifiesta por escrito su solicitud, queja, reclamo o derecho de petición al ICETEX hasta que se establecen las acciones de mejora frente a la atención escrita.

## 3. DEFINICIONES

- **Derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competentes, por motivo de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **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.
- **IES:** Instituto de Educación Superior.
- **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 de los funcionarios 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 consulta 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

- 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;
- 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.
- Los siguientes casos corresponden a trámites que se realizan por el canal de atención escrita, por cuanto, se manejan tiempos más extensos en vía de interrupción de términos (Resolución Jurídica).
  - Reliquidación de los créditos.
  - Traslado al cobro
  - Condonaciones de crédito
  - Condonaciones de fondos en administración
  - Devolución de saldos a favor.
  - Ajustes a registros de cartera
  - Prórrogas o refinanciación de crédito tradicional
  - Cambios IES
  - Reintegro de giros crédito tradicional
  - Giros complementarios – extraordinarios - adicionales
  - Legalización extemporánea
- 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 Outsourcing de Atención a Usuarios debe realizar la calificación del servicio en los 23 puntos de atención del ICETEX.
- 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

#### Técnico Administrativo / SG. Grupo de Correspondencia

- 5.2.1. Recibe de la empresa de correo la documentación y verifica el contenido de la misma.
- 5.2.2. En caso de que corresponda a una solicitud, queja, reclamo o derecho de petición por parte de un usuario, radica el documento en el aplicativo Mercurio, lo entrega al Outsourcing de Atención al Usuario. De lo contrario, sigue el procedimiento ../"Recepción de correspondencia" (../A8-1-07).

#### Usuario

- 5.2.3. Manifiesta mediante carta su solicitud, queja, reclamo o derecho de petición y lo radica en los puntos de atención del ICETEX a nivel nacional. También puede ser remitido por la Presidencia del ICETEX o algún ente administrativo al cual el usuario haya presentado directamente su carta.

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

- 5.2.4. Verifica que el documento contenga los datos básicos del usuario según lo establecido en el código contencioso administrativo, como son: nombre completo, número de identificación, datos de contacto, correo electrónico y firma. En los casos que aplique, también se debe verificar los soportes documentales que se anexen.
- 5.2.5. En caso de que los datos se encuentren incompletos, solicita al usuario completar la información.

#### Usuario

- 5.2.6. Registra o anexa la información faltante y la entrega al asesor de servicio al cliente.

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

- 5.2.7. Actualiza en el Sistema de Administración de Clientes-CRM los datos básicos del usuario, como son: nombre. Lugar de domicilio, teléfonos de contacto, correo electrónico.
- 5.2.8. Radica el documento en el Sistema de Administración de Clientes-CRM y lo digitaliza, de forma tal que automáticamente le sea asignado un consecutivo; posteriormente lo tipifica como solicitud, queja reclamo ó derecho de petición. Para este último caso debe estar señalado de forma tácita y explícita, fundamentado en los artículos 23 de la constitución política y 5, ss., del Decreto 01 de 1984 (Código contencioso administrativo). El documento físico se debe remitir al Grupo de Archivo siguiendo el

procedimiento "../Preparación y envío de tulas" (../A8-1-03).

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

- 5.2.9. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición y la analiza en términos de prioridad para el trámite de respuesta.
- 5.2.10. Consulta con los datos básicos la información solicitada por el usuario en los aplicativos que correspondan, según el servicio adquirido por el mismo.
- 5.2.11. Si requiere un apoyo documental para dar respuesta a la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición, solicita al Outsourcing de Archivo la documentación correspondiente a través del Sistema Mercurio notificando la fecha en que requiere contar con los documentos para tramitar la respuesta dentro de los tiempos estipulados.

**Outsourcing de Archivo**

- 5.2.12. Remite en la fecha señalada la documentación a través del Sistema Mercurio o en caso de requerir los documentos físicos hace el préstamo o entrega al agente de atención escrita los originales de acuerdo con los procedimientos ../"Custodia de Garantías" (../A8-3-06) o ../"Devolución de garantías Individual" (../M5-1-07) respectivamente.

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

- 5.2.13. Si se requiere escalonar la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición Escala a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición al funcionario del proceso del ICETEX que compete suministrar la información.

**Funcionario / Procesos del ICETEX**

- 5.2.14. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición y realiza el respectivo análisis.
- 5.2.15. Investiga el caso para poder obtener información adecuada y suficiente que permita dar respuesta a la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición presentado. Si como resultado de la investigación se determina que es necesario ampliar el plazo para dar la respuesta al usuario, se informa al agente de atención escrita la necesidad de interrumpir términos en un plazo máximo de dos (2) días al recibo de la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición.

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

- 5.2.16. Elabora "Carta de interrupción de términos" mediante la cual informa al usuario sobre el escalonamiento al proceso del ICETEX correspondiente debido a que no dispone de suficiente información para suministrarle la respuesta dentro de los tiempos estipulados.

**Funcionario / Procesos del ICETEX**

- 5.2.17. Una vez documentado sobre el caso, suministra la información correspondiente al agente de atención escrita que escalono la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición a través del sistema de administración de clientes. Previo al envío, el funcionario debe asegurar la calidad de la información.

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

- 5.2.18. Elabora la respuesta para el usuario en el Sistema de Administración de Clientes-CRM, siguiendo el esquema establecido y adecuando el contenido de acuerdo con la información a suministrar.

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

- 5.2.19. Revisa la respuesta generada frente a la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición del usuario, para asegurar que la respuesta este acorde, sea clara y no presente errores de forma.
- 5.2.20. Si la respuesta cumple con los requerimientos, firma el documento a través de firma digital en el Sistema de Administración de Clientes-CRM y la imprime. De lo contrario devuelve el documento con las observaciones del caso, a través del sistema Mercurio y Sistema de Administración de Clientes-CRM, retoma la actividad 5.2.18.
- 5.2.21. Entrega a la empresa de correo certificado el paquete de cartas original debidamente organizado con destino a la dirección de contacto de los usuarios a quienes se da respuesta a su solicitud queja, reclamo o derecho de petición. La copia de las cartas de respuesta se remite al Grupo de Archivo del ICETEX para seguir con el procedimiento de ../"Administración archivos de gestión" (../A8-3-01).

NOTA: el registro de la devolución de la correspondencia y el registro de la respuesta final al usuario, deben quedar registrados en los sistemas Mercurio y Sistema de Administración de Clientes-CRM.

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

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

**Gerente Operativo / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.23. Revisa los reportes de atención escrita del respectivo periodo.

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

- 5.2.24. 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**

- 5.2.25. Consolida los reportes y elabora el respectivo informe mensual para la Interventoría del contrato

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

- 5.2.26. 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 Escrita" ../(F179) la siguiente información:

- Número de radicación
- Nombre del peticionario
- Identificación
- Estado de la respuesta oficio enviado.
- Tiempo de atención
- Tiempo en escalonar
- Redacción y ortografía
- La respuesta es efectiva (incluye oportunidad, coherencia, pertinencia y solución del problema)
- Caso registrado en CRM
- Tipo de solicitud
- Observaciones

La información registrada en el ../"Formato de visita de Calidad Atención Escrita" ../(F179) se califica de acuerdo a unos parámetros establecidos, el cual genera la calificación del servicio prestado por el personal del Outsourcing en éste canal.

- 5.2.27. Elabora el informe de la auditoría realizada al servicio de atención escrita, 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**

5.2.28. 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**

5.2.29. 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**

5.2.30. 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**

5.2.31. 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
Ingresar 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.
Escalar 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 y Mercurio.	Asesor de Servicio al Cliente
Suministrar 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.
Elabora la respuesta al usuario.	Establecer el nombre del responsable de la elaboración de la respuesta.	Registro en el Sistema de Administración de Clientes-CRM del nombre y cargo de quién elabora el documento de respuesta.	Asesor de Servicio al Cliente
Firma y remite la	Establecer el nombre del	Registro en el Sistema de Administración de	

respuesta para entrega al usuario.	responsable de la aprobación de la respuesta.	Cientes-CRM del nombre y cargo y firma de quién aprueba el documento de respuesta.	Agente de Calidad
Remite los reportes de fallas de escalonamiento a los líderes de procesos	Determinar los casos que no han sido resueltos y los tiempos establecidos.	Reportes	Coordinador 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.	Coordinador de Infraestructura Tecnológica

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Código Contencioso Administrativo	NA
Informe mensual de quejas, reclamos ó sugerencias.	NA
Informe de calidad	NA
<u>../Formato de visita de Calidad Atención Escrita</u>	<u>../(F179)</u>
<u>../Procedimiento Atención virtual</u>	<u>../M5-1-01</u>
<u>../Procedimiento Recepción de Correspondencia.</u>	<u>../A8-1-07</u>
<u>../Procedimiento Preparación y envío de tulas.</u>	<u>../A8-1-03</u>
<u>../Procedimiento Administración archivos de gestión.</u>	<u>../A8-3-01</u>
<u>../Procedimiento Custodia de Garantías.</u>	<u>../A8-3-06</u>
<u>../Procedimiento Devolución de Garantías Individual.</u>	<u>../M5-1-07</u>
<u>../Procedimiento Supervisión de contratos</u>	<u>../A4-2-02</u>

**Anexos :** M5-1-04 Diagrama.doc

**Registros asociados al documento :**

**Descripción de cambios :**

- Se incluye el código para formato de visita de calidad de Atención escrita y los campos que contiene el formato en la actividad 5.2.26.

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 escrita

**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 formato de visita de calidad de Atención escrita y los campos que contiene el formato en la actividad 5.2.26.</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 en nombre del procedimiento Préstamo de garantías por custodia de garantías. - 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.</p>	Desactualizado
2009-01-22	1.0	Beatriz Helena Torres Lizarazo	-	Desactualizado