

# Atención Virtual

Versión 3

Fecha de Vigencia: 2011-06-03

**Código** M5-1-01

**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 :

M5-1-01 Atención virtual V3.zip (Ver a continuación)

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Comprende desde que el usuario ingresa al sistema de atención virtual del ICETEX para presentar una inquietud, queja o reclamo, hasta que se establecen las acciones de mejora frente a la atención virtual.

## 3. DEFINICIONES

- **Comité de Calidad:** Grupo de personas que evalúa el desempeño del Outsourcing, este conformado por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Vicepresidencia de Fondos en Administración, la Oficina Comercial y de Mercadeo y un representante del Outsourcing de Atención al Usuario.
- **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.

- **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.
- **Virtual:** Que tiene existencia aparente y no real.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- Toda solicitud, queja o reclamo recibida a través del canal virtual se debe responder al usuario dentro de las 24 horas siguientes a su registro, ya sea para generar la respuesta correspondiente cuando se dispone de la información, para informar la fecha en que se dará respuesta, la cual no debe exceder los tiempos establecidos en el Código Contencioso Administrativo, o para informar sobre el escalonamiento a efectuar por parte del ICETEX.
- La revisión de la respuesta al usuario se hará como mínimo al 50% de los registros generados para asegurar el cumplimiento de los lineamientos de contenido y forma.
- 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. A través de la página web del ICETEX ingresa al sistema de atención virtual señalando el ícono que direcciona automáticamente al sitio.
- Si el usuario no se encuentra registrado, ir a la actividad 5.2.2.
  - Si el usuario se encuentra registrado, ir a la actividad 5.2.3.
- 5.2.2. Ingresa los datos básicos y crea su usuario y clave, con los cuales podrá ingresar al sistema virtual cada vez que lo requiera.
- 5.2.3. Dentro del Sistema de Administración de Clientes-CRM ingresa el número de identificación y la clave para acceder al sistema virtual.
- 5.2.4. Lleva a cabo la actualización de sus datos básicos en el Sistema de Administración de Clientes-CRM, como son: nombre, dirección, teléfono, e-mail.
- 5.2.5. Selecciona del menú de opciones el servicio sobre el cual se desea referir y registra la solicitud, queja, reclamo o felicitación en el nivel de detalle que requiera, dentro del campo especificado en el Sistema de Administración de Clientes-CRM.

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

- 5.2.6. Ingresa con su usuario y clave al Sistema de Administración de Clientes-CRM y revisa las solicitudes, quejas reclamos o felicitaciones registradas virtualmente.
- Si no es una felicitación, ir a la actividad 5.2.7.
  - Si es una felicitación, ir a la actividad 5.2.14.
- 5.2.7. Analiza la solicitud, queja o reclamo en términos de complejidad del asunto.
- 5.2.8. Consulta la información del usuario en los aplicativos (C&CTEX, COBOL, FOX PRO), según corresponda. Para ello, debe ingresar el número de identificación de dicho usuario.
- Si se debe escalar ir a la actividad 5.2.9.
  - Si no se debe escalar ir a la actividad 5.2.14.
- 5.2.9. Cuando requiere escalar la solicitud, queja o reclamo, informa al usuario mediante el sistema virtual y por notificación a su correo electrónico la decisión de escalonamiento al proceso correspondiente y el tiempo máximo en que se le dará la 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 sobre el caso, suministra la información correspondiente al Asesor que escalono la solicitud, queja o reclamo a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM.

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

- 5.2.14. Elabora la respuesta para el usuario en el Sistema de Administración de Clientes-CRM, siguiendo el protocolo establecido.

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

- 5.2.15. Revisa la respuesta generada frente a la solicitud, queja o reclamo del usuario, para asegurar que la respuesta dada este acorde, sea clara y no presente errores de forma.

- Si la respuesta cumple con los requerimientos de respuesta ir a la actividad 5.2.16.
- Si la respuesta no cumple con los requerimientos de respuesta ir a la actividad 5.2.14.

- 5.2.16. Tipifica la solicitud, queja, reclamo o felicitación según las opciones dadas por el Sistema de Administración de Clientes-CRM.

- 5.2.17. Remite la respuesta al usuario a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM, el cual envía un correo electrónico a la cuenta del usuario.

**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 de visita de Calidad Atención Virtual y Chat" (../F182) la siguiente información:

Para atención Virtual

- Radicado
- Fecha de ingreso
- Cédula
- Fecha y Hora de Respuesta
- EL tiempo de respuesta debe ser de 24 horas después de recibir la solicitud, Inquietud, Q. o R.
- Número de veces Registrado en CRM
- El agente es efectivo en la respuesta de los requerimientos (Incluye oportunidad, coherencia, pertinencia y solución del problema)
- Fecha de revisión.
- Funcionario responsable.
- El nivel de calidad en redacción y ortografía
- Observaciones generales de calidad cada caso.

Para atención Chat

- Registro que hace el usuario
- Identificación
- Tiempo de ingreso
- Tiempo de espera
- Respuesta efectiva (Incluye oportunidad, coherencia, pertinencia y solución)
- El nivel de calidad en redacción y ortografía.
- Registrado en CRM
- Comportamiento histórico CRM - Observaciones Generales.

La información registrada en el ../../"Formato de visita de Calidad Atención Virtual y Chat" (../F182) 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 virtual, 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.

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

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

**Gerente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

5.2.24. Revisa los reportes de atención virtual del periodo correspondiente.

- Si existen observaciones, ir a la actividad 5.2.20.
- Si no existen observaciones, ir a la actividad 5.2.21.

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

5.2.25. Si existen observaciones frente a los reportes generados, los cuales son notificados por el gerente operativo, se realizan los ajustes correspondientes. Regresa a la actividad 5.2.19.

**Gerente / Outsourcing de Atención a Usuarios**

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

5.2.27. Remite en medio físico y magnético el informe a cada uno de los interventores que conforman el "Comité de Interventoría" 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.
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.
Revisa la respuesta frente a la solicitud, queja o reclamo.	Asegurar que es acorde con lo solicitado y sigue el protocolo de respuesta.	Visto de revisión de la respuesta u observaciones a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM.	Agente de Calidad.
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 atención virtual.	NA
Manual de Usuario del Sistema de Administración de Clientes	NA
../Procedimiento Supervisión de contratos	../A4-2-02
../Formato de Visita de calidad Atención Virtual y Chat	../F182

**Anexos :** M5-1-01 Diagrama.doc

**Registros asociados al documento :**

### Descripción de cambios :

- Se incluye el código para el formato de visita de calidad de Atención Virtual y Chat (F182).  
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 Virtual

**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 de visita de calidad de Atención Virtual y Chat (F182).</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 eliminan actividades asignadas al coordinador de grupo de atención al usuario. - Se incluyen actividades referentes al comité de calidad.</p>	Desactualizado
2009-01-15	1.0	Beatriz Helena Torres Lizarazo	-	Desactualizado