

# Atención chat

Versión 3

Fecha de Vigencia: 2011-06-03

**Código** M5-1-03  
**Fecha Vigencia (Acto Administrativo)** 2011-06-03



## 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 cliente

## Tipo de Documento :

Procedimiento

## Responsable(s) del Documento :

Fernando Chaves Davalos

## Origen :

1.Interno

## Contenido :

M5-1-03 Atención chat V3.zip - (Ver a continuación)

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Contempla desde que son habilitadas las salas de chat para ingreso al chat o participación en foros por parte de los usuarios hasta que se establecen las acciones de mejora frente a la atención del chat.

## 3. DEFINICIONES

- **Chat:** Se refiere a una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de ./Internet entre dos o más personas, desde y hasta cualquier parte del mundo.
- **Foro:** Es una ./aplicación web que le da soporte a discusiones u opiniones en línea sobre un tema específico.
- **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

- El chat se emplea como medio informativo para responder de manera ágil las inquietudes que presenten los usuarios reales o potenciales frente a los servicios que presta el ICETEX.
- El Outsourcing de Atención al Usuario 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

<b>Jefe de Oficina / Oficina Comercial y de Mercadeo</b>
--

- 5.2.1. Elabora un programa semanal de foros a realizar para la población objetivo, en el cual se establecen los temas a tratar, los expertos frente a cada tema y las fechas preliminares de realización, procurando que se realice mínimo un (1) foro al mes.
- 5.2.2. Coordina en conjunto con los expertos el tema del foro y la fecha de realización con una antelación mínima de 15 días. Sigue el proceso „/“Relación con Medios de Comunicación” (../A6-1).

<b>Experto / Procesos del ICETEX</b>
--------------------------------------

- 5.2.3. Prepara el material a emplear en el foro de acuerdo con el tema a tratar.

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

- 5.2.4. Habilita las salas chat de acuerdo con la programación establecida tanto para chat como para foros.
- 5.2.5. Ingresa con su usuario y clave al Sistema de Administración de Clientes-CRM y accede a la sala chat que se encuentra habilitada. En el caso de foro el Experto ingresa a la sala respectiva.

**Usuario**

- 5.2.6. Ingresa a través de la página web del ICETEX al link de chat.
- 5.2.7. Si no se encuentra registrado, ingresa los datos básicos y crea su usuario y clave, con los cuales podrá ingresar al chat cada vez que lo requiera.
- 5.2.8. Escoge la sala chat que se encuentra habilitada en el horario establecido.
- 5.2.9. Ingresa al foro programado.
- 5.2.10. Tipifica de acuerdo a la clasificación definida y registra la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes-CRM.

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

- 5.2.11. Visualiza a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud de información y la analiza.
- 5.2.12. Cuando la solicitud de información es de carácter general da la respuesta que corresponde al usuario que se encuentra en el Chat. Dicha respuesta queda grabada en el Sistema de Administración de Clientes-CRM.
- 5.2.13. Cuando la información es específica y particular frente a algún servicio adquirido con ICETEX, remite al usuario al canal de atención virtual para que desde allí registre su solicitud. Sigue el procedimiento ../"Atención virtual" (../M5-1-01).
- 5.2.14. Genera con periodicidad mensual los reportes de atención Chat, de acuerdo con los indicadores establecidos dentro del contrato.

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

- 5.2.15. Revisa los reportes de atención Chat para asegurar que cumplan los requisitos establecidos contractualmente.

**Asesor de Servicio al Cliente / 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 atención Chat 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 de visita de Calidad Atención Virtual y Chat" (F182) la siguiente información:

- 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 chat, 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
Habilita las salas de chat de acuerdo con la programación	Disponer de la programación semanal de chat y foros con antelación de una semana.	Programa semanal de chat.	Asesor de Servicio al Cliente.
			Administrador del

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.	Sistema de Administración de Clientes-CRM.
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
Informe mensual de quejas, reclamos ó sugerencias.	NA
Informe de Calidad	NA
<u>../Proceso Relación con Medios de Comunicación</u>	<u>../A6-1</u>
<u>../Procedimiento Atención virtual</u>	<u>../M5-1-01</u>
<u>../Procedimiento Supervisión de contratos</u>	<u>../A4-2-02</u>

**Anexos :** M5-1-03 Atención chat V3.pdf -

**Registros asociados al documento :**

**Descripción de cambios :**

Se incluye el código para el formato de visita de calidad Atención Virtual y Chat (F182), así como la descripción de 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 chat, 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			
Solicitud	Se solicita copia controlada del procedimiento del chat como anexo del proceso licitatorio de atención al usuario 2012			
Fecha de Vigencia	Versión	Elaborado por	Descripción	Estado
			Se incluye el código para el formato de visita de calidad Atención Virtual y	