

Contenido

OBJETIVO	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio a los beneficiarios o ciudadanos del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados a ellos al prestar y gestionar un servicio ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales definidos para ello.			
	Alineado con los objetivos estratégicos corporativos y de desdoblamiento: <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés. 			
ALCANCE	Inicia con la solicitud de atención a una petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncias por parte de un beneficiario o ciudadano, a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de fondo a los requerimientos del usuario.			
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiario o Ciudadano Proceso Gestión presupuestal Beneficiarios o Ciudadanos Proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión organizacional. Beneficiarios o Ciudadanos Equipo Interdisciplinario de PQRSD. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. Acuerdo de aprobación del presupuesto. Resolución de desagregación del presupuesto aprobado. Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado. Sistema de Administración de Clientes. Plan Estratégico. Retroalimentación de Beneficiarios, ciudadanos y/u otras partes interesadas. 	PLANEAR Establece lineamientos para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a Solicitudes, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias. Información publicada en la página web. Informes solicitados por las partes interesadas. Documentos requieren ser archivados. Información para publicar en página web, Info servicio, SMS y email Marketing Información para comunicar internamente. Retroalimentación de Beneficiarios, ciudadanos y/u otras partes interesadas. Indicadores operativos y de Gestión. Retroalimentación al proveedor y/o procesos misionales. Requerimientos humanos, tecnológicos, de capacitación, seguimiento, divulgación. 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios, ciudadanos o grupos de interés. Superintendencia Financiera de Colombia y/u otras partes interesadas. Proceso Otorgamiento de Productos. Proceso Gestión de operaciones Proceso Gestión de archivo Proceso gestión de comunicación externa Proceso gestión de comunicación organizacional. Proceso Gestión Comercial. Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos. Proceso Gestión de adquisiciones y Contratación. Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. Proceso otorgamiento de Productos. Proceso Gestión de Operaciones. Proceso Gestión de recuperación y cumplimiento de Obligaciones.
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Capacita continua al Proveedor de Atención al Usuario en los servicios de la Entidad. Brinda información al usuario por los canales de atención. Realiza escalamientos frente a los procesos solicitados, de las Quejas, Reclamos y Denuncias a las áreas misionales correspondientes. Genera respuestas a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. Elabora informes periódicos operativos y de gestión. Solicita calificación del servicio al beneficiario o ciudadano. Consolidación de información para enviar a la Superfinanciera y/u otras partes interesadas. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Realiza seguimiento al Outsourcing de Atención al Usuario. Analiza calificación del servicio. 		
		ACTUAR		

MacroProceso

Gestión del servicio

Proceso

Atención a beneficiarios y/o ciudadanos

<ul style="list-style-type: none"> Proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión organizacional. Equipo Interdisciplinario de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico. Resultado de Indicadores operativos y de Gestión. Retroalimentación al proveedor y/o procesos misionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Define acciones correctivas y de mejora requeridas. Establece de manera conjunta con las áreas misionales acciones de mejora, enfocadas a la optimización de los tiempos y la calidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de los beneficiarios o Ciudadanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas. Avance planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Evaluación Independiente. Proceso Planeación Estratégica
--	---	--	---	---

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Outsourcing de Atención al Usuario. Jefe Comercial y de Mercadeo. Comité de apoyo a la supervisión. Coordinador Grupo Gestión Servicio Funcionarios de procesos misionales. Técnico Administrativo Grupo Archivo. 	<p>Listado Maestro de Registros</p>	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD. Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero. Guía actualización de datos beneficiarios. Guía para la atención de personas con condiciones especiales. Guía Modificación de Datos en el Formulario o Anulación de solicitudes. Carta de trato Digno al ciudadano. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC. - - Autoevaluación del control. Revisión por la dirección. Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Tratamiento del producto o servicio no conforme. Acciones Correctivas preventivas y de mejora. Control de documentos. Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales. Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control. Guía Metodología para el levantamiento de información. Guía para la elaboración de documentos. 	<p>ESTRATÉGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia de Servicio en canales de Contacto. Eficacia en el servicio al beneficiario y/o ciudadano Eficacia del escalonamiento PQRSD. Oportunidad en la atención a beneficiarios y/o ciudadanos.
<p>TECNOLÓGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Administración de Clientes – CRM. PBX. Página web. Portal transaccional. Power BI. Teams. Aplicativos requeridos en el proceso Contractual. C&CTEX. Digiturnos 			
<p>INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo e impresión. Equipos y elementos de telecomunicaciones. Módulos de atención CEP's. Ferías de Servicio. Sala de atención. Herramientas para atención en CEP's. 			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Mapa integral de Riesgos del Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)	<p>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</p> <p>Normograma</p>
	<p>NORMA ISO 9001:2015</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. 5.1.2 Enfoque al cliente. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</p>

MacroProceso

Gestión del servicio

Proceso

Atención a beneficiarios y/o ciudadanos

- [Mapa Estratégico Corporativo.](#)
- [Mapa Desdoblamiento Oficina Comercial y Mercadeo.](#)

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 7.1.6 Conocimientos de la organización.
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.
- 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- 9.1.3 Análisis y evaluación.
- 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.
- 10.2 No conformidad y Acción Correctiva.
- 10.3 Mejora continua.

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realizan ajustes al objetivo del proceso y el alcance de acuerdo a las condiciones actuales

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-09-06	20	Se realizan ajustes al objetivo del proceso y el alcance de acuerdo a las condiciones actuales
2022-5-24	19	Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición...
2021-7-19	18	<p>Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición</p> <p>Se evidencian cambios en: Estratégico se modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia de servicio en canales de contacto Eficiencia en servicio al cliente Eficacia del escalonamiento de PQRSD Oportunidad en la atención de clientes <p>En tecnológico se incluye: Digiturnos</p> <p>En Infraestructura se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Módulos de atención CEP's Sala de atención Aula AFES. <p>En Documentos relacionados se elimina:</p>
2020-05-14	17	<ul style="list-style-type: none"> procedimiento Atención a través de Redes sociales Procedimiento Asistente virtual Camila Guía Parámetros de calidad del Outsourcing de atención al usuario Guía descuento pasajes internacionales Guía Descuentos en cursos de Idiomas Guía Certificaciones Guía de visitas de seguimiento y calidad de los canales de atención de gestión del servicio Guía actualización de datos beneficiarios Diseño y desarrollo de productos. <p>Se elimina en Hacer:</p> <p>(Personalizado, virtual, contact center, escrita, línea ágil exterior, redes sociales y Grandes Clientes)</p> <p>Y se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elabora informes periódicos de los canales de atención. Solicita calificación del servicio al usuario. Consolida trimestralmente los reportes de quejas y reclamos- para enviar a la Superfinanciera. <p>en Verificar se incluye:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Información para publicar en página web, Infoservicio, SMS y email Marketing. • Requerimientos tecnológicos
2019-11-06	16	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el objetivo del proceso - En toda la caracterización se modifica las palabras, clientes, publico en general por beneficiario y/o ciudadano y/o IES - Se incluyó la siguiente actividad en el planear: • Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. - Se elimina de la actividad del planear de "brindar información al beneficiario y/o ciudadano / IES por los canales de atención" la lista de los canales, dada la entrada del nuevo modelo de atención. - En el verificar se cambia la actividad "Analiza calificación del servicio". - En la última actividad del actuar se ajusta para incluir las denuncias. - De los recursos humanos, se elimina el comité de apoyo a la supervisión y el técnico administrativo grupo de archivo - En recursos tecnológicos se ajustó el nombre del Aplicativo Mercurio por Aplicativo de gestión documental y se elimina Camila Asistente Virtual. - Se elimina en los recursos de infraestructura la sala informativa - Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios - Se eliminan los indicadores estratégicos Oportunidad en la atención de clientes y diagnóstico modelo de servicio al cliente - Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.
2018-05-04	15	<p>Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se eliminan las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios.
2018-5-2	14	<ul style="list-style-type: none"> - Se eliminó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo. <p>Todo lo anterior teniendo en cuenta que el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios fue migrado al proceso gestión comercial y de mercadeo.</p>
2018-2-28	13	<p>Se precisa la caracterización de acuerdo con el nuevo procedimiento de PQRSD</p> <p>Se realizan ajustes a la caracterización relacionados con:</p>
2017-5-15	12	<ul style="list-style-type: none"> -Alineamiento de objetivos estratégicos y de desdoblamiento -Indicadores estratégicos en relación con el desdoblamiento -Consulta mapa de riesgos en el aplicativo Vigía
2015-12-3	11	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta la caracterización de acuerdo con los nuevos procedimientos redes sociales, back, front y la unificación de los mismos
		<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes. • Se modificó el nombre del indicador "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel" quedando "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel (quejas y reclamos) cerrados dentro del tiempo establecido" • Se incluyeron los indicadores "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos" , "% de disminución de solicitudes" , "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de solicitudes" , "% de participación de quejas y reclamos sobre el total de clientes vigentes" , "% de disminución de quejas y reclamos" y "% de participación de las solicitudes sobre el total de clientes vigentes"

2015-07-24 10

- Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.
- Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.
- Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.

2014-07-01 9

2014-04-03 8

- Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.
- Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.
- Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.
- Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.

2013-05-31 7

2012-09-24 6

- Actulización del Normograma: Eliminacion de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.
- Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo
- Actulización de los registros generados.

2012-06-01 5

- Actulización del Normograma: Eliminacion de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.
- Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo
- Actulización de los registros generados.

2012-05-07	4	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de los objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico • Inclusion del proceso de Atención a grandes clientes • Incluye formatos para visitas de calidad por canal de atención
2011-04-11	3	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso Gestión de Archivo se le eliminó “y Títulos valores” • En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos. • Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 4.1 Requisitos Generales ◦ 4.2.3 Control de documentos ◦ 4.2.4 Control de Registros ◦ 5.6.2 Información para la Revisión ◦ 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos ◦ 8.5.1 Mejora Continua ◦ 8.5.2 Acciones Correctivas ◦ 8.5.3 Acciones preventivas
10/5/2010	2	Se realizaron ajustes a nivel de: * entradas - proveedores, salidas - clientes. * requisitos aplicables.
-	1.0	-

COPIA CONTROLADA