

PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL PROCESO : JEFE COMERCIAL

OBJETIVO: Garantizar la satisfacción del cliente, a través del conocimiento de sus necesidades y en la oportunidad de respuesta a sus requerimientos siempre cumplimiento los requisitos legales y aplicando de estrategias para el mejoramiento del servicio.

ALCANCE: Inicia desde la determinación de las necesidades del cliente e identificación de oportunidades de mejoramiento y termina con el seguimiento y control a las estrategias planteadas.

TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
x	x	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Gestión Jurídica • Control de la gestión • Gestión Comercial • Comunicaciones • Gestión Informática • Gestión Financiera • Gestión Contratación • Gestión Humana • Ciudadanía • suscriptores 	<ul style="list-style-type: none"> •PQRSD •Normas y leyes •Llamadas •Correspondencia •Tramites 	<p align="center">P</p> <p align="center">H</p> <p align="center">V</p> <p align="center">A</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Gestionar presupuesto *Identificar necesidades del Cliente *Realiza cronograma *Seleccionar PQRSD <ul style="list-style-type: none"> *Elaborar y ejecuta Plan de trabajo anual de Servicio al Cliente *Actualizar la política de tratamiento de datos de Servicio al Cliente *Capacitar al personal de Servicio al Cliente *Socializar el Instructivo de Servicio al cliente con el personal implicado *Revisar y crear canales para atención preferencial de acuerdo a la normatividad vigente *Buscar alianzas estrategcas con las partes interesadas *Distribución de PQRSD *Gestionar respuesta a los PQRSD *Realizar encuesta de satisfaccion del ciudadano <ul style="list-style-type: none"> *Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción del ciudadano *Seguimiento a estrategias, de servicio al cliente, utilizando arboles de flujo de información *Seguimiento a la gestión del CONTACT CENTER Seguimiento al Plan de Trabajo *Seguimiento y control a los PQRSD <ul style="list-style-type: none"> *Generación de alertas tempranas *Elaboración Planes de Mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> •Informe técnico de respuesta a los PQRSD •PQRSD atendidos •cumplimiento al Instructivo de Servicio al Cliente •Actas reuniones y lista de asistencia a eventos realizados con el cliente * Informes de seguimientos y encuentros con la comunidad •Registros de atención de PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> •Ciudadanía en General •Entes de control *Alcaldías 	x	

NORMATIVIDAD

TIPO	NÚMERO	FECHA	APLICACIÓN ESPECIFICA
Decreto	2623	2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Departamento Nacional de Planeación.
Decreto	124	2016	"Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y de Atención al ciudadano".
Ley	1437	2011	Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. "Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados".
Ley	1618	2013	"Por la cual pretende la accesibilidad a la información pública de personas en condición de discapacidad sensorial y motriz. También se abre espacio prioritario para adultos mayores, niños, niñas y adolescentes.

RIESGOS Y CONTROLES

Ver matriz de riesgos y oportunidades

RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS/TRAMITES
Jefe de PQRSD Funcionario del CONTACT CENTER Jefe departamento comercial Contratistas Abogados	Instalaciones locativas adecuadas, oficinas dotadas de los equipos de cómputo, impresoras, software, red interna, aplicativos, internet, sistemas de información y comunicación, papelería en general e implementos de oficina.	Ver listado maestro de documentos

MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES				
INDICADOR		INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR		META
Cumplimiento Plan de trabajo de servicio al cliente		Medir la ejecución del plan de trabajo		≥80%
PQRSD a favor del usuario		Medir la cantidad de PQRSD que salen a favor del usuario		≤0.5% del total de usuarios x Seccional
% Satisfacción del Cliente		Medir el grado de satisfacción del servicio prestado por la empresa		80%
PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO				
CÓDIGO		NOMBRE		
PRO-SC- 02		Procedimiento de Manejo Interno de PQRSD		
I-SC- 01		Instructivo de servicio al cliente		
M-SC-01		Manual de PQRSD		
PRO-SC- 02		Procedimiento para la encuesta de Servicio al Ciudadano		
CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
Noviembre 2021	1	Creación del documento	Departamento de Planeación y Proyectos	Jefe Comercial
Elaboró o actualizó		Revisó		Aprobó
ORIGINAL FIRMADO POR Contratista Contrato 154 DE 2021		ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora de Procesos		ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Departamento Comercial