

## CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: CSC-AC-CR-01

VERSIÓN: 4

VIGENTE DESDE: 15/10/2020

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
ATENCIÓN AL CLIENTE	MISIONAL	JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**OBJETIVO:** Establecer actividades que garanticen seguimiento y control de las Afiliaciones y atención de PQRS a fin de garantizar una respuesta oportuna y coherente de afiliados y beneficiarios.

**ALCANCE:**

Este proceso inicia desde solicitud de información para realizar la afiliación a la Corporación y termina con la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

PLANEAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
*Proceso de Direccionamiento Estratégico * Entes de control	*Plan Estratégico *Lineamientos para el Plan de Acción *Plan de Compras *Plan Anual de Adquisiciones *Informe de Gestión *Requisitos legales *Análisis del Contexto de la Organización *Análisis de Partes Interesadas	Definir el Plan de acción del proceso	Plan de acción	Todos los procesos
*Entidades Gubernamentales del Departamento *Proceso Direccionamiento Estratégico *Gobernación	*Base de datos de potenciales clientes *Plan estratégico *Plan de desarrollo departamental	Desarrollar un programa de mercadeo que permita promocionar los servicios de la Corporación a fin de captar nuevos clientes	Plan de mercadeo y medios	*Clientes Potenciales *Clientes Afiliados
*Todos los procesos *Proceso Direccionamiento Estratégico	*Necesidades de capacitación *Plan estratégico	Programar capacitaciones a los funcionarios en temas relacionados con los servicios prestados por la Corporación y en atención al cliente	Incluir capacitaciones en el PIC	*Todos los procesos
*Proceso Gestión de la Información *Proceso Direccionamiento Estratégico	*Análisis de la plataforma tecnológica de la Corporación *Plan estratégico	Identificar los posibles canales de atención para fortalecer la comunicación con los clientes	Informe de posibles líneas de comunicación	*Proceso Gestión de la Información *Proceso Direccionamiento Estratégico
*Proceso Gestión del Talento Humano *Proceso Direccionamiento Estratégico	Necesidades de contratación	Fortalecer y ampliar el equipo de funcionarios de atención al cliente	Contratación de funcionarios	*Proceso Gestión del Talento Humano *Proceso Direccionamiento Estratégico

HACER				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Atención al Cliente	Plan de mercadeo y medios	Realizar campañas, visitas y ferias de servicios para promocionar la Corporación	Vinculación de nuevos afiliados	*Clientes



## CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: CSC-AC-CR-01

VERSIÓN: 4

VIGENTE DESDE: 15/10/2020

*Proceso de Atención al Cliente *Clientes	*Plan de mercadeo y medios *Solicitudes de afiliados	Atender los requerimientos de los afiliados actuales	Requerimientos atendidos	*Clientes
*Proceso de Atención al Cliente *Clientes	Plan de mercadeo y medios	Realizar labores de difusión, información y comunicación de todos los servicios que presta la Corporación tendientes a incrementar el número de afiliados y a colocar nuevos créditos	Campañas de difusión y ferias de servicios	*Clientes *Ciudadanía
*Partes interesadas	PQRS recibidas	Tramitar de manera oportuna las PQRS que se reciben	*PQRS respondidas oportunamente *Acciones de mejora formuladas	*Partes interesadas
Clientes	Encuestas de satisfacción	Realizar mediciones de satisfacción del cliente	*Análisis de encuestas de satisfacción *Acciones de mejora formuladas	*Partes interesadas
*Partes interesadas	PQR's recibidas	Crear una bitácora de casos y/o preguntas frecuentes para agilizar la atención al cliente	Documento de preguntas frecuentes y/o bitácora de casos	*Partes interesadas
*Clientes potenciales *Proceso de Dirección Estratégico	*Información sobre el servicio (requisitos y formularios) *Presupuesto	Realizar la afiliación de nuevos usuarios	Reporte de novedades	*Proceso de Atención al Cliente

### VERIFICAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
*Partes interesadas	*Encuestas de satisfacción *PQRs *Acciones de mejora formuladas	Realizar seguimiento a la efectividad de las acciones de mejora formuladas	Acciones de mejora cerradas	*Partes interesadas
*Proceso de Atención al Cliente	*Información del proceso *Históricos de datos	Realizar seguimiento a los procesos e identificar las dificultades que se presenten con el fin de realizar acciones de mejora.	Medición de indicadores	*Partes interesadas
*Todos los procesos	*Respuestas a PQRS	Realizar seguimiento a la respuesta oportuna y precisa de las PQRS	*Informe de PQRS	*Partes interesadas
*Proceso de Atención al Cliente	*Formulario de afiliación *Documentos soporte de afiliación	Verificar que los clientes potenciales cumplan con todos los requisitos de afiliación	*Clientes afiliados	*Clientes nuevos

### ACTUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Informe de ejecución Plan de Acción	Tomar decisiones de acuerdo con los resultados de la revisión por la dirección y las mediciones de indicadores	Informe de Gestión	*Todos los procesos *Partes interesadas
	Oportunidades de Mejora Identificadas	Formular acciones de mejora para el correcto desarrollo y desempeño del proceso	Mejora del Proceso	



## CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: CSC-AC-CR-01

VERSIÓN: 4

VIGENTE DESDE: 1510/2020

Afiliados

Encuestas de satisfacción

Realizar segundas evaluaciones de satisfacción del cliente

\*Análisis de encuestas de satisfacción  
\*Acciones de mejora formuladas

\*Partes interesadas

### RECURSOS

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

### INDICADORES DE GESTIÓN

Físicos: Infraestructura

Humanos: Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente, Auxiliar Administrativo

Tecnológicos: hardware y software, fax, Internet, correo electrónico, sistema integral empresarial (Novasoft, Datadoc)

Ambiente de trabajo: iluminación, ergonomía

\*Comité de Gerencia  
\*Auditorías de control interno  
\*Auditorías de calidad  
\*Mapa de riesgos  
\*Revisión por la dirección  
\*Informe de ejecución Plan de acción  
\*Informe de atención de PQRS  
\*Informe de Satisfacción del Cliente  
\*Auditorías de Contraloría Departamental de Cundinamarca

Ver Matriz de Indicadores Estratégicos - Plan de Acción  
Ver Matriz de Indicadores de Procesos

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

### REQUISITOS MECI 1000:2014

### REQUISITOS ISO 9001:2015

\*Manual de Calidad  
\*Plan de acción de atención al cliente  
\*Procedimiento de Atención al Cliente  
\*Procedimiento de Atención de PQRS  
\*Plan de mercadeo y medios  
\*Plan de acción  
\*Análisis de encuestas de satisfacción  
\*Formatos

\*Componente Direccionamiento Estratégico  
\*Componente Información y Comunicación  
\*Componente Planes de Mejoramiento

5.1.2 Enfoque al cliente  
8.2 Requisitos para los productos y servicios  
8.2.1 Comunicación con el cliente  
9.1.2 Satisfacción del cliente