

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente.  Alineado con el objetivo estratégico corporativo y de desdoblamiento: "Crear una Experiencia de Servicio centrada en el cliente"
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la manifestación de una atención para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncias por parte de un usuario o público en general, a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de fondo a los requerimientos del usuario.
<b>LIDER PROCESO</b>	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente/Usuario</li> <li>• Proceso Contractual</li> <li>• Proceso Gestión presupuestal</li> <li>• Outsourcing de Atención a Usuarios.</li> <li>• Proceso Planeación estratégica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.</li> <li>• Comunicación de Aceptación de Oferta, Orden Contractual, Orden de Compra, Contrato. Convenio, Alianza y Acuerdo legalizado</li> <li>• Acuerdo de aprobación del presupuesto</li> <li>• Resolución de desagregación del presupuesto aprobado</li> <li>• Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado</li> <li>• Sistema de Administración de Clientes</li> <li>• Plan Estratégico.</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece lineamientos para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a Solicitudes, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias</li> <li>• Información publicada en la página web</li> <li>• Informe de Reclamaciones 379.</li> <li>• Documentos aspirantes.</li> <li>• Estudio previo de conveniencia y oportunidad.</li> <li>• Documentos requieren ser archivados.</li> <li>• Información para comunicar externamente.</li> <li>• Información para comunicar internamente.</li> <li>• Información para publicar en página web, info servicio, SMS, email Marketing y asistente virtual.</li> <li>• Requerimientos tecnológicos.</li> <li>• Acciones correctivas.</li> <li>• Cálculo de indicadores</li> <li>• Avance planes de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente/Usuario.</li> <li>• Superintendencia Financiera de Colombia.</li> <li>• Proceso Otorgamiento de servicios programas internacionales</li> <li>• Proceso Gestión de archivo</li> <li>• Proceso gestión de comunicación externa</li> <li>• Proceso gestión de comunicación organizacional</li> <li>• Proceso Gestión Comercial y de Mercadeo.</li> <li>• Proceso Gestión de Servicios Tecnológicos</li> <li>• Proceso Evaluación Independiente.</li> <li>• Proceso Planeación Estratégica</li> </ul>
		<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacita al Outsourcing de Atención al Usuario en los servicios de la Entidad.</li> <li>• Brinda información al usuario por los canales de atención (Personalizado, Virtual, Contact center, Escrita, Línea ágil exterior, Redes Sociales y Grandes Clientes).</li> <li>• Realiza escalonamiento a áreas misionales de las solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias</li> <li>• Genera respuestas a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.</li> <li>• Elabora informes periódicos de los canales de atención.</li> <li>• Solicita calificación del servicio al usuario.</li> <li>• Consolida trimestralmente los reportes de quejas y reclamos- para enviar a la Superfinanciera.</li> </ul>		
		<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza seguimiento al Outsourcing de Atención a Usuarios.</li> <li>• Analiza calificación del servicio.</li> </ul>		
		<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define acciones correctivas y de mejora requeridas</li> <li>• Establece de manera conjunta con las áreas misionales acciones de mejora, enfocadas a la optimización de los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios-PQRSD.</li> </ul>		

<b>RECURSOS</b>	<b>REGISTROS GENERADOS</b>	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>
-----------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<b>HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Outsourcing de Atención al Usuario.</li> <li>Jefe Comercial y de Mercadeo.</li> <li>Comité de apoyo a la supervisión</li> <li>Coordinador Grupo de Atención al Usuario.</li> <li>Funcionarios de procesos misionales.</li> <li>Técnico Administrativo Grupo Archivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Listado Maestro de Registros</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Atención Grandes Clientes</a></li> <li><a href="#">Procedimiento de Exención Impuestos</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Atención a través de Redes sociales.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Asistente virtual Camila.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD.</a></li> <li><a href="#">Guía Protección de datos</a></li> <li><a href="#">Guía Parámetros de calidad del Outsourcing de atención al usuario.</a></li> <li><a href="#">Guía descuento pasajes internacionales.</a></li> <li><a href="#">Guía Descuentos en cursos de Idiomas.</a></li> <li><a href="#">Guía Certificaciones.</a></li> <li><a href="#">Guía de visitas de seguimiento y calidad de los canales de atención de gestión del servicio.</a></li> <li><a href="#">Guía actualización de datos beneficiarios.</a></li> <li><a href="#">Guía para la atención de personas con condiciones especiales</a></li> <li><a href="#">Carta de trato Digno al ciudadano</a></li> <li><a href="#">Diseño y desarrollo de productos</a></li> <li><a href="#">Autoevaluación del control.</a></li> <li><a href="#">Revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Tratamiento del producto o servicio no conforme</a></li> <li><a href="#">Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control.</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología para el levantamiento de información.</a></li> <li><a href="#">Guía para la elaboración de documentos.</a></li> </ul>	<b>ESTRATÉGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad en la atención de clientes.</li> <li>Eficiencia en el servicio.</li> <li>Experiencia de servicio en canales de contacto.</li> <li>Diagnostico modelo de servicio al cliente</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Administración de Clientes – CRM.</li> <li>PBX</li> <li>Página web</li> <li>Aplicativo Mercurio</li> <li>Aplicativos requeridos en el proceso Contractual.</li> <li>C&amp;CTEX.</li> <li>Camila Asistente Virtual</li> </ul>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de cómputo e impresión</li> <li>Equipos y elementos de telecomunicación</li> <li>Cubículos de trabajo</li> <li>Sala informativa</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgos del proceso de Atención al Usuario. (<a href="#">Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</a>)</li> </ul>	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>
<b>MAPAS ESTRATÉGICOS</b>	NORMA ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</li> <li>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</li> <li>5.1.2 Enfoque al cliente</li> <li>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>7.1.6 Conocimientos de la organización</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>8.1 Planificación y control operacional</li> <li>8.2 Requisitos para los productos y servicios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mapa Estratégico Corporativo</a></li> </ul>	

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

- 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 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.

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-11-6	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica el objetivo del proceso</li> <li>- En toda la caracterización se modifica las palabras, clientes, publico en general por beneficiario y/o ciudadano y/o IES</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- En el verificar se cambia la actividad "Analiza calificación del servicio".</li> <li>- En la última actividad del actuar se ajusta para incluir las denuncias.</li> <li>- De los recursos humanos, se elimina el comité de apoyo a la supervisión y el técnico administrativo grupo de archivo</li> <li>- En recursos tecnológicos se ajustó el nombre del Aplicativo Mercurio por Aplicativo de gestión documental y se elimina Camila Asistente Virtual.</li> <li>- Se elimina en los recursos de infraestructura la sala informativa</li> <li>- 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</li> <li>- Se eliminan los indicadores estratégicos Oportunidad en la atención de clientes y diagnóstico modelo de servicio al cliente</li> <li>- Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual.</li> </ul>
2018-05-04	15	Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015
2018-5-2	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se eliminan las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios.</li> <li>- Se eliminó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo.</li> </ul> <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	Se precisa la caracterización de acuerdo con el nuevo procedimiento de PQRS
2017-5-15	12	<p>Se realizan ajustes a la caracterización relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alineamiento de objetivos estrategicos y de desdoblamiento</li> </ul>

-Indicadores estrategicos en relación con el desdoblamiento

-Consulta mapa de riesgos en el aplicativo Vigia

2015-12-3 11

- Se ajusta la caracterización de acuerdo con los nuevos procedimientos redes sociales, back, front y la unificación de los mismos

2015-07- 10  
24

- 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"

2014-07-01 9

- 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.

COPIA CONTROLADA

2014-04-03	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <li>Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>
2013-05-31	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
2012-09-24	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del Normograma: Eliminación 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.</li> <li>Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo</li> <li>Actualización de los registros generados.</li> </ul>
2012-06-01	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del Normograma: Eliminación 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.</li> <li>Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitramites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo</li> <li>Actualización de los registros generados.</li> </ul>
2012-05-07	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de los objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico</li> <li>Inclusion del proceso de Atención a grandes clientes</li> <li>Incluye formatos para visitas de calidad por canal de atención</li> </ul>
2011-04-11	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores"</li> <li>En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> <li>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.</li> <li>Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008:           <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Requisitos Generales</li> <li>4.2.3 Control de documentos</li> <li>4.2.4 Control de Registros</li> </ul> </li> </ul>

- 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