

			GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE			GSC - PP - 01 VERSIÓN 14				
			PLAN DE PROCESO			PAGINA 1 DE 2				
PROPOSITO		Garantizar una atención y procesamiento eficiente de las retroalimentaciones, para la satisfacción de las necesidades del cliente y una fuente confiable de información para la empresa.								
ALCANCE		GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE Y JEFES DE PROCESO								
RESPONSABLE		FACILITADOR DE SERVICIO AL CLIENTE								
PROVEEDOR	ENTRADAS		TRANSFORMACIÓN				SALIDAS	CLIENTE		
	ELEMENTO	PHVA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ELEMENTO				
Gestión Gerencial	Orientar Método de percepción de Satisfacción del cliente.	P	1	Definir población y muestra para método de encuesta	Facilitador Servicio al cliente	Muestra de población para encuesta	Gestión Gerencial Jefes de Proceso			
	Requerimientos de acciones de mejora	P	2	Planificar las metodologías para evaluar las quejas y sugerencias de los clientes, para la debida retroalimentación	Facilitador Servicio al cliente	Informe trimestral de quejas presentadas.				
			3	Planificar la frecuencia de medición de la satisfacción a través de las encuestas.	Facilitador Servicio al cliente	Cronograma Aplicación Encuestas				
Cliente y Usuarios	Cronograma aplicación encuestas	H	4	Realizar encuestas a clientes	Facilitador Servicio al cliente	Informe cuatrimestral de satisfacción de cliente	Jefes de proceso			
Cientes y usuarios	Notificación de no conformidad (buzón sugerencias GSC-FT-01, e-mail, telefónicamente)	H	5	Realizar el proceso de tramite de retroalimentaciones del cliente	Facilitador Servicio al cliente	respuesta y solución a la no conformidad	Cliente interno o externo			
Cliente y Usuarios	Informe Trimestral de quejas presentadas.	H	6	Realizar informes trimestral de quejas presentadas	Facilitador Servicio al cliente	Socializar informe trimestral de quejas.	Jefes de proceso			
Cliente y Usuarios	Informe de satisfacción de cliente	V	7	Verificar el grado de satisfacción de los clientes	Facilitador Servicio al cliente	Informe cuatrimestral de satisfacción de cliente	Jefes de proceso			
Cliente y Usuarios	Informe de satisfacción de cliente	V	8	Verificar la conformidad del cliente/usuario frente a la solución de las no conformidades.	Facilitador Servicio al cliente	Verificación de conformidad en la respuesta GSC-FT06	Jefes de proceso			
Cliente y Usuarios	Base de seguimiento quejas	V	9	Verificar en cumplimiento de los tiempos estipulados en el trámite de solución de las quejas.	Facilitador Servicio al cliente	Reporte mensual de oportunidad en el cierre de las quejas	Jefes de proceso			
Gestión Gerencial	Informe de satisfacción de cliente	A	10	Presentar informes que permitan visualizar la percepción del cliente y el usuario frente al servicio.	Facilitador Servicio al cliente	Acciones y planes de acción	Jefes de proceso Gestión Gerencial			
Gestión Gerencial	Retroalimentación directrices a partir de la matriz de revisión gerencial	A	11	Toma de acciones de ajuste para cumplimiento de las actividades.	Facilitador Servicio al cliente	Solicitud acciones y planes de acción	Jefes de proceso Gestión Gerencial			
LOCATIVOS: Escritorios, Oficina de servicio al Cliente			TECNICOS: Equipo de computo, Teléfono, Internet			HUMANOS: Facilitador de servicio al cliente FSC-OP-20				
DOCUMENTOS										
TRAMITE DE QUEJAS GSC-PD-03 - DISEÑO DE ENCUESTAS GSC-IT-01 - PQRS SERVICIO AL CLIENTE GSC-IT-02- APERTURA DE BUZONES Y TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS GSC-PT-01										
REGISTROS										
FORMATO DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE GSC-FT-01 - FORMATO DE SEGUIMIENTO GSC-FT-02 - ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES GSC-FT-04 - ACTA DE APERTURA DE BUZONES GSC-FT-05 - VERIFICACION DE CONFORMIDAD EN LA RESPUESTA GSC-FT-06										
REQUISITOS										
LEGALES: CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO			DE LA NORMA: 6,1 - 8.2.1 - 9.1 - 9.1.2 - 9.1.3 - 10				CLIENTE: CONTENIDOS EN CONTRATOS			
RIESGO Y OPORTUNIDADES										
MATRIZ EPO DEL PROCESO GSC-MR-01 ANALISIS DEL MODO EFECTO Y FALLA GGC-FT-14 CONTROL DEL MODO EFECTO Y FALLA GGC-FT-15 METODO AAF-IEC-31010 ANEXO B NUMERAL 14										
SEGUIMIENTO										
Base de seguimiento quejas, Informe cuatrimestral de satisfacción de cliente, informe de quejas trimestral.										
MEDICIÓN										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Nivel de satisfacción de clientes comerciales - Nivel de satisfacción cliente institucional - Quejas resueltas a satisfacción - Cumplimiento del tiempo de solución a queja - Cumplimiento del tiempo de respuesta de queja al usuario </td> <td style="width: 50%;"> Número de clientes satisfechos / Número de clientes encuestados (% de satisfacción encuesta usuarios x 50%) + (% de satisfacción encuesta contrato x 50%) Número de quejas resueltas a satisfacción / Total de quejas resueltas Casos que cumplen con el tiempo de respuesta/ Total de casos Casos que cumplen con el tiempo de envío de respuesta/ Total de casos </td> </tr> </table>									Nivel de satisfacción de clientes comerciales - Nivel de satisfacción cliente institucional - Quejas resueltas a satisfacción - Cumplimiento del tiempo de solución a queja - Cumplimiento del tiempo de respuesta de queja al usuario	Número de clientes satisfechos / Número de clientes encuestados (% de satisfacción encuesta usuarios x 50%) + (% de satisfacción encuesta contrato x 50%) Número de quejas resueltas a satisfacción / Total de quejas resueltas Casos que cumplen con el tiempo de respuesta/ Total de casos Casos que cumplen con el tiempo de envío de respuesta/ Total de casos
Nivel de satisfacción de clientes comerciales - Nivel de satisfacción cliente institucional - Quejas resueltas a satisfacción - Cumplimiento del tiempo de solución a queja - Cumplimiento del tiempo de respuesta de queja al usuario	Número de clientes satisfechos / Número de clientes encuestados (% de satisfacción encuesta usuarios x 50%) + (% de satisfacción encuesta contrato x 50%) Número de quejas resueltas a satisfacción / Total de quejas resueltas Casos que cumplen con el tiempo de respuesta/ Total de casos Casos que cumplen con el tiempo de envío de respuesta/ Total de casos									
Aprobado por: Facilitador de Servicio al Cliente El día: 01 de Marzo de 2018										