

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE REINCIDENTES Y RECURRENTES	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Garantizar la correcta gestión de las bases de datos recolectadas por medio de formulario de implementado para usuarios reincidentes y recurrentes, con el fin de generar un seguimiento especial y solución en primer contacto a los usuarios de acuerdo con la tipología de comunicación y así mitigar las comunicaciones reiterativa de los usuarios.

2. ALCANCE

Desde el descargue de las bases de datos por parte del Backoffice, realizar la identificación y verificación de las causales, hasta dar una solución efectiva al requerimiento reiterativo planteado por el usuario.

3. DEFINICIONES

- **RR (AS400):** Sistema para gestionar los clientes de la Compañía, maneja información personal de los suscriptores, ordenes de trabajo y las llamadas de servicio: quiere decir que el sistema gestiona los procesos de venta, instalación, mantenimiento, activación de servicios, servicio post-venta; también produce información financiera y gerencial de la compañía para generar informes que permitan medir el desempeño y la toma de decisiones en Claro Soluciones Fijas.
- **CÉLULA recurrente:** Área encargada de generar la validación de usuario recurrentes y reincidentes , con el fin de generar un seguimiento especial y dar solución al requerimiento planteado por el usuario.
- **MARCACIÓN:** Es el código que se registra en RR (AS400) de las tipologías de los motivos de los tickets. Cada uno de los motivos tiene un código que caracteriza a un ticket y a través de este código se identifica el tipo de gestión a realizar para atender el requerimiento de un cliente. Existen marcaciones que no constituyen requerimientos del cliente, los cuales permiten realizar gestión sobre una cuenta de un cliente sin que este lo haya solicitado, está compuesta por una razón y sub-razón que permite identificar de una forma detallada las solicitudes de los usuarios y la gestión a realizar a las cuentas de los clientes.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE REINCIDENTES Y RECURRENTES	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García


- **PETICIÓN (P):** Cualquier solicitud de servicios o información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicita al proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato inherente al mismo.
- **QUEJA (Q):** Cualquier manifestación verbal o escrita de conformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.
- **RECURSO (R):** Manifestación de inconformidad por parte del usuario respecto a las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (Relacionada con los actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación) mediante el cual el usuario solicita la revisión y consideración de la misma.
- **USUARIO RECURRENTE:** Es cuando el usuario se comunica a nuestros medios de atención de forma reiterativa varias veces al día o la semana.
- **USUARIO REINCIDENTES:** Es cuando el usuario se comunica por reclamos de forma reiterativa por el mismo síntoma varias veces a la semana.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGUE DE BASE CON REGISTROS DE RECURRENTES Y REINCIDENTES: El BackOffice de la célula de reincidentes y Recurrentes, procede a generar descarte de la base del Formulario Tipificador Clientes recurrentes/reincidentes SWAT Hogar de escalamiento, (ALMACONTACT) que alimenta el asesor del front, la base se descarga día vencido, dicha base contiene los campos cuenta del cliente motivo de la comunicación del usuario, área de escalamiento, estado del escalamiento, días de gestión y gestión realizada al escalamiento.	BackOffice	Base Tipificadores recurrentes/reincidentes principal y Formulario Tipificador Clientes recurrentes/reincidentes SWAT Hogar
2	IDENTIFICAR LAS CAUSALES DE COMUNICACIÓN DEL USUARIO: Una vez descargada la base del formulario, se procede a generar la validación de cada una de las cuentas con la causal de la comunicación del usuario en la línea de atención, las causales pueden ser: A. Soporte Técnico	BackOffice	Base Tipificadores recurrentes/reincidentes principal

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE REINCIDENTES Y RECURRENTES	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

	<p>B. Cuentas No Gestionables (cuentas las cuales son transferidas a otras áreas y no gestionables)</p> <p>C. Visitas Técnicas.</p> <p>D. Traslados.</p> <p>E. Cancelación y Retención.</p> <p>F. Información General.</p> <p>G. Facturación y Cartera</p> <p>H. PQR y Ajustes.</p> <p>I. Ventas.</p>		
3	<p>VERIFICAR INFORMACIÓN DILIGENCIADA EN EL FORMULARIO POR ASESOR DEL FRONT):</p> <p>Una vez validada la causal de la comunicación del usuario, se procede a generar la gestión o escalamiento del caso de acuerdo con la causal manifestada por el usuario y diligenciada por asesor del front, así mismo se verifica en el ABC de cada causal, con el fin de brindar una solución al usuario en el menor tiempo posible y mitigar las comunicaciones reiterativas de los usuarios, (dicho manual se encuentra en aplicativo DAM).</p>	BackOffice	RR y aplicativo DAM
4	<p>ALIMENTAR BASE DE RECURRENTES Y REINCIDENTES: El BackOffice debe alimentar la base en los campos, gestión, Observaciones del Back, estado del caso, Área de escalamiento, observación 2 y días de gestión (tiempo en el cual se brindó solución al requerimiento del sistema), una vez diligenciada la información, se procede a generar alarmas a cada una de las operaciones (cliente claro), con el fin contar con una respuesta efectiva en el menor tiempo posible al requerimiento del usuario.</p>	BackOffice	RR y Base Tipificadres recurrentes/reincidentes principal
5	<p>GENERACIÓN DE INFORMES: Una vez alimentada la base, se procede a generar un informe diario para los coordinadores del back (ALMACONTACT), con las causales que están generando mayor impacto a la operación, dicho informe se genera en una tabla dinámica la cual cuenta con el número de casos escalados, número de casos pendientes de gestión y causal de la comunicación realizada por el usuario, de igual forma dicho informe se envía al cliente claro, semanalmente, con las alarmas de los casos con el fin de generar un plan de acción.</p>	BackOffice	RR
6	<p>RETRO ALIMENTACIONES: Semanalmente se genera un informe del top 5 de asesores los cual no están generando el proceso incorrecto y que generan escalamientos a errados o mal diligenciamiento del formulario, con el fin de generar</p>	Personal de la célula de recurrentes y reincidentes de almacontact	Formato de retroalimentaciones de almacontact

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE REINCIDENTES Y RECURRENTES	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: John Fredy Cubillos	Aprobado por: Jaime García

una retroalimentación acerca del proceso de recurrentes y reincidentes así mismo reforzar los procesos en los cuales los asesores más incurren en error para así disminuir el porcentaje de escalamientos errados.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
CAUSALES DE REINCIDENCIA Y RECURRENTES	Base Tipificadores recurrentes/reincidentes principal	Tipificación de causales más recurrentes

6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

https://app.diagrams.net/#G125HBr45x_PpSwXjCrS8yZ7W2vaGOAfqr