

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos	Aprobado por: Jaime Garcia

## 1. OBJETIVO

Garantizar la correcta gestión de las bases de datos entregadas por el cliente, con el fin de generar un escalamiento de acuerdo con los tiempos establecidos de las PQR al área que brindara la respuesta (cliente) a la PQR interpuesta por el usuario.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción de las bases de datos por el cliente, identificación de causales, verificación de respuesta inmediata o escalamiento a segundo nivel y Contactabilidad al 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 PQR:** Área encargada de generar la validación de las PQR enviados por asesor del Front, con el fin de verificar el correcto escalamiento de la PQR.
- **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.
- **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.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos	Aprobado por: Jaime Garcia

- **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.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es cuando el cliente de nuestra compañía no se encuentra de acuerdo con la respuesta del PQR y desea sea reevaluada dicha respuesta únicamente por nuestra compañía.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN:** Es cuando el cliente de nuestra compañía no se encuentra de acuerdo con la respuesta del PQR y desea sea re evaluada dicha respuesta por la compañía y adicional desea envíe copia de la respuestas ante el ente regulador, en este caso la superintendencia de industria y comercio (SIC) .

#### 4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>RECEPCIÓN DE BASE DE PQR DE LA OPERACIÓN:</b> El Backoffice de la célula de pqr recibe dos base de pqr por correo electrónico <b>base 1 Base Mal Escalados ( fecha de corte ) base 2 INFORME PENDIENTES USUARIOS CALL CENTER (fecha de corte )</b> , la primera contiene las PQR mal escalados por parte del asesor de front y la segunda base contiene las PQR escalados por el asesor del front dichas bases son enviadas por medio de correo electrónico en un archivo Excel, dichas bases cuentan con información como , cuenta del cliente PQR del escalamiento , estado de la pqr , motivo de la pqr .	BackOffice	<b>Base 1 Base Mal Escalados (fecha de corte)</b>  <b>Base 2: INFORME PENDIENTES USUARIOS CALL CENTER (fecha de corte)</b>
<b>1. BASE (PQR ESCALADA POR EL ASESOR)</b>			
2	<b>IDENTIFICAR LAS CAUSALES DE PQR POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LA BASE DE PQR:</b> una vez recepcionada la base, se procede a generar la validación de cada una de las cuentas con la causal del PQR solicitado por el asesor del Call center, las causales pueden ser:	BackOffice	

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos	Aprobado por: Jaime Garcia

- A. Fallas en la prestación del servicio
- B. Campaña caída no aplicada por área de retención o ventas.
- C. Suspensión temporal no aplicada.
- D. Cobros de equipos.
- E. Cargos de reconexión.
- F. Solicitudes no realizadas en aplicativos claro video.
- G. Cambio de estrato.
- H. Tomas y puntos adicionales.
- I. Cruce de saldos.
- J. Desconexión tardía.
- K. Cargos de conexión.
- L. Demoras en ejecución de traslado.
- M. Garantía equipos.
- N. Cobro de equipos no solicitados
- O. Negaciones de contrato
- P. Fraudes comerciales
- Q. Errores de facturación

**Base 2:  
INFORME PENDIENTES USUARIOS  
CALL CENTER  
(fecha de corte)**

**3 VERIFICAR INFORMACIÓN DEL PQR ENVIADO POR EL ASESOR):**

Una vez validada la causal de la PQR y de evidenciar que la causal del PQR (filtro primer nivel) es escalable a segundo nivel (es el área establecida por cliente claro de brindar respuestas a las PQR interpuestas por usuario) se genera el escalamiento respectivo al área de PQR al usuario **CASOSPQR- PQRRES (Área del cliente para tramite de PQR)**, con el fin de que dicha área genere la validación de la reclamación interpuesta por el usuario y brindar una respuesta de fondo al inconveniente presentado por el usuario,

**BackOffice**

**RR y Base 2:  
INFORME PENDIENTES USUARIOS  
CALL CENTER  
(fecha de corte)**

**5 CUANDO SE EVIDENCIA EL CASO NO APLICA PARA ESCALAMIENTO A SEGUNDO NIVEL:** Se genera validación de la causal del PQR y las políticas según la causal del PQR enviado (**se verifica en el ABC de cada causal de la PQR, dicho manual se encuentra en aplicativo DAM**), si al validar que el PQR no es escalable a segundo nivel ya que fue escalado por error, se finaliza PQR en RR dejando notas claras del porqué de la finalización del PQR en el logo de llamadas.

**BackOffice**

**RR y aplicativo  
DAM (ABC de  
proceso)**

**6 CUANDO EL PQR ES ESCALADO POR EL ASESOR Y ES SOLUCIONABLE EN PRIMER CONTACTO:** Cuando el PQR es escalado por el asesor y se evidencia que podría ser solucionado en primer contacto, se genera

**BackOffice**

**RR Base 2:  
INFORME PENDIENTES USUARIOS**

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos	Aprobado por: Jaime Garcia

	validación dependiendo de la causal del PQR se genera la corrección de la factura o la pertinente aclaración de la reclamación generada por el cliente, dicha respuesta se brinda de forma telefónica y se procede a generar cierre a la PQR de acuerdo a la información brindada al cliente ya sea una respuesta positiva o negativa al pqr.		<b>CALL CENTER (fecha de corte)</b>
<b>7</b>	<b>CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA LA RESPUESTA BRINDADA POR MEDIO VERBAL:</b> Se procede a generar el recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación y se le indica al cliente que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al recurso interpuesto ya sea de apelación o en subsidio de reposición. .	<b>BackOffice</b>	<b>RR y Base 2: INFORME PENDIENTES USUARIOS CALL CENTER (fecha de corte)</b>
<b>8</b>	<b>CLIENTES ILOCALIZADOS:</b> Si el agente de la célula no logra contactar al usuario en el lapso de 3 llamadas en 3 días diferentes, dejará un mensaje de voz, informando la respuesta del PQR el cual debe contener número de radicado del pqr, respuesta del PQR y los recursos de ley.	<b>BackOffice</b>	<b>RR y Base 2: INFORME PENDIENTES USUARIOS CALL CENTER (fecha de corte)</b>
<b>2. BASE (PQR MAL ESCALADO POR EL ASESOR)</b>			
	<b>IDENTIFICAR LAS CAUSALES DE PQR POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LA BASE DE PQR:</b> una vez recepcionada la base, se procede a generar la validación de cada una de las cuentas con la causal del PQR solicitado por el asesor del Call center, las causales pueden ser:		
<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>A.</b> Fallas en la prestación del servicio</li> <li><b>B.</b> Campaña caída no aplicada por área de retención o ventas.</li> <li><b>C.</b> Suspensión temporal no aplicada.</li> <li><b>D.</b> Cobros de equipos.</li> <li><b>E.</b> Cargos de reconexión.</li> <li><b>F.</b> Solicitudes no realizadas en aplicativos claro video.</li> <li><b>G.</b> Cambio de estrato.</li> <li><b>H.</b> Tomas y puntos adicionales.</li> <li><b>I.</b> Cruce de saldos.</li> <li><b>J.</b> Desconexión tardía.</li> <li><b>K.</b> Cargos de conexión.</li> <li><b>L.</b> Demoras en ejecución de traslado.</li> <li><b>M.</b> Garantía equipos.</li> <li><b>N.</b> Cobro de equipos no solicitados</li> <li><b>O.</b> Negaciones de contrato</li> <li><b>P.</b> Fraudes comerciales</li> </ul>	<b>BackOffice</b>	<b>Base 1: Base Mal Escalados (fecha de corte )</b>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos	Aprobado por: Jaime Garcia

#### Q. Errores de facturación

10	<p><b>VERIFICAR INFORMACIÓN DEL PQR MAL ESCALADO ENVIADO POR EL ASESOR.:</b></p> <p>Una vez validada la causal de la PQR y de evidenciar que la causal del PQR no es escalable a segundo nivel ( <b>El PQR no es escalable en segundo nivel cuando es solucionable en primer contacto y no requiere escalamiento</b> ) ya que se escaló por error se procede a finalizar la PQR por error de escalamiento , si al validar la PQR si es escalable a segundo nivel se genera el escalamiento respectivo al área de PQR al usuario <b>CASOSPQR – PQRRES</b>, con el fin de que dicha área genere la validación de la reclamación interpuesta por el cliente y brindar una respuesta de fondo al inconveniente presentado por el usuario.</p>	BackOffice	RR y Base 1: Base Mal Escalados (fecha de corte )
11	<p><b>RETRO ALIMENTACIONES:</b> Semanalmente se genera un informe del top 5 de asesores los cual no están generando el proceso correcto y que generan escalamientos a errados al área de PQR, con el fin de generar una retroalimentación acerca del proceso de PQR y reforzar los procesos en los cuales los asesores más incurren en error para así disminuir el porcentaje de escalamientos errados al área de PQR.</p>	Personal de la célula de PQR de Almacontact	Formato compromiso de mejoramiento y Formato estoy enterado.

## 5. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador	Origen de los Datos	Formula de la medición
<b>PQR MAL ESCALDAS</b>	Base 1 Base Mal Escalados ( fecha de corte)	(Porcentaje de radicados mal escaladas por asesor / el total de registros enviados por el cliente) x100
<b>MOTIVOS CON MÁS RECURRENCIA AL MOMENTO DEL ESCALAMIENTO DEL PQR</b>	Base 2 Informe Pendientes Usuarios Call Center (Fecha De Corte	(porcentaje de recurrencia según causal de reclamación/el total de registros enviados por el cliente) x100

	OPERACIÓN	Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos	Aprobado por: Jaime Garcia

## 6. FLUJOGRAMA DE PROCESO

[https://app.diagrams.net/#G1CNLxW13pAXJmOnfBn3U6qz-cdyB\\_i\\_v](https://app.diagrams.net/#G1CNLxW13pAXJmOnfBn3U6qz-cdyB_i_v)

## 7. MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
<b>Diálogo Diario</b>	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
<b>Diálogo Semanal</b>	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
<b>Confirmación de Proceso</b>	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al dia	30 min
<b>Confirmación de Funciones</b>	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min

	OPERACIÓN		Versión: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CÉLULA DE PQR CLARO SWAT</b>		Fecha de Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado por: Jhon Fredy cubillos		Aprobado por: Jaime Garcia

<b>Agenda del Líder</b>	Actividad que nos ayudar a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
<b>Adherencia a las prácticas</b>	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min
<b>Reuniones Mejora continua</b>	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min
<b>Circuito Mejora Continua</b>	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
<b>Reuniones Barómetro</b>	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min