



Confa

Procedimiento: Mantener Relaciones

	Confa	Código	PD-GCR-MR-002
	Proceso: Gestión del Capital Relacional	Fecha	2020-06-17
	Procedimiento: Mantener Relaciones	Versión	2.0

Objetivo

Establecer los mecanismos que aseguren la fidelización de los grupos de interés

Responsable

Gerente Relaciones Corporativas (Relaciones Corporativas)

Alcance

Inicia con la medición del grupo de interés, análisis y estructuración de propuestas por grupo de interés y la medición de la satisfacción de los mismos

Copia no controlada

Actividades del Procedimiento

Tarea	Quién (Who)	Cómo (How)	Documentos y/o registros asociados
1. Manifestar pqrsl	Usuarios	El usuario manifiesta sus pqrsl a través de los diferentes canales de recepción y/o atención.	
2. ¿El canal de recepción es presencial?			
3. Enviar pqrsl al auxiliar técnico de servicio al cliente	Colaborador con rol asignado	El colaborador con el rol asignado en aquellos casos que no le sea posible dar solución inmediata a las pqrsl que manifiesta el usuario, se registra en el sistema y enruta a la auxiliar técnico de servicio al cliente para que se haga el respectivo trámite.	
4. ¿El canal de recepción es el correo de notificaciones oficiales de secretaría general?			
5. Enviar solicitud al servicio y a relaciones corporativas	Profesional Jurídico (Secretaría General)	Las solicitudes que llegan al correo de notificaciones de secretaría general por parte de la SSF, se envían al servicio aplicable con copia al auxiliar técnico de servicio al cliente.	
6. Realizar seguimiento	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	2 días antes del vencimiento si no se ha recibido respuesta por parte del servicio, la auxiliar envía un recordatorio para que se acelere el proceso. El conteo de estos días lo realiza la auxiliar de servicio al cliente	
7. Construir respuesta	Servicio	El servicio emite la respuesta que sea pertinente de acuerdo a la solicitud presentada.	
8. Subir respuesta	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	Se sube la respuesta a la plataforma web de la SSF y se genera el certificado de constancia de la respuesta que acompaña a la solicitud	
9. Registrar en Almera	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	Se registra en Almera, y se cierra la solicitud	
10. Notificar al servicio y secretaría general	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	Se notifica por correo electrónico al servicio y a secretaría general adjuntando el certificado de constancia	
11. ¿El canal de recepción es Chat, correo, página web, teléfono?			
12. Registrar pqrsl en Almera	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	La auxiliar técnica de servicio al cliente transcribe (cuando aplica) la solicitud en Almera, realiza la clasificación de servicio al que pertenece, atributo de calidad y tipos de la superintendencia. Aquellos que lleguen por redes sociales son notificados por parte de los asesores integrales o el profesional de comunicaciones, según corresponda.	
13. ¿Se recibe de manera personal en un punto físico?			

14. Apertura, recolección y conteo	Auxiliar Tecnico Gestion Documental (Servicios Generales), Mensajero (Servicios Generales), Coordinador Zona (Sedes Municipios), Coordinador De Zona (Sedes Municipios)	El auxiliar técnico de gestión documental realiza el recorrido por la sede San Marcel, Versalles para realizar la apertura, recolección y conteo de las pqrstf contenidas en los buzones de sugerencias. se realiza 1 recorrido al día.	
------------------------------------	---	---	--

15. Escanear y subir a drive	Auxiliar Tecnico Gestion Documental (Servicios Generales) ,Coordinador Zona (Sedes Municipios)	El auxiliar técnico de gestión documental verifica y escanea los formatos de pqrś físicos, los sube a una carpeta compartida de drive con la auxiliar técnico de servicio al cliente, registra en Almera y notifica por correo electrónico al área de relaciones corporativas.	
16. Archivar formatos físicos	Mensajero (Servicios Generales) ,Auxiliar Tecnico Gestion Documental (Servicios Generales)	El auxiliar tecnico de gestion documental archiva los formatos de pqrś físicos	
17. Registrar pqrś en Almera	Auxiliar Tecnico Gestion Documental (Servicios Generales)	Se transcribe el formato escaneado en Almera, realiza la clasificación de: servicio al que pertenece, dimensión de calidad y tipos de la superintendencia. Se registran las pqrś tanto los formatos físicos, como aquellos que han sido escaneados y almacenados en las carpetas de Drive , y notificados por correo electrónico por el auxiliar técnico de gestión documental.	
18. Enrutar pqrś	Auxiliar Tecnico Gestion Documental (Servicios Generales)	El auxiliar del servicio enruta el PQRSF a la auxiliar técnica de servicio al cliente para la gestión y trámite de las mismas.	
19. Analizar solicitud	Auxiliar Tecnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas) ,Auxiliar Tecnico Gestion Documental (Servicios Generales)	La auxiliar técnica de servicio al cliente analiza el requerimiento de pqrś para notificar al documentador responsable a quien debe solicitarse la información o notificar; y adicional a esto revisa clasificación de la solicitud como petición, queja, reclamo, sugerencia o recomendación, para definir su gestión.	
20. ¿Es una felicitación?			
21. Notificar al servicio	Auxiliar Tecnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	Para el caso de felicitaciones se registra en Almera la observación de que no se adjuntará documentación por tratarse de una felicitación. Luego la auxiliar notifica a los documentadores correspondientes del servicio la felicitación recibida.	
22. ¿Es una petición?	Auxiliar Tecnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)		
23. Asignar solicitud	Profesional Secretaria General (Secretaría General)	Según la clasificación que realiza la auxiliar técnica de servicio al cliente a las peticiones éstas se direccionan a secretaria general o al servicio, o se realiza la gestión desde relaciones corporativas según la potestad que se tenga.	
24. ¿La solicitud se envió al servicio?	Profesional Juridico (Secretaría General) ,Auxiliar Tecnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)		
25. Construir respuesta	Profesional Secretaria General (Secretaría General)	El profesional de Secretaria General que sea asignado solicita información al servicio y construye la respuesta. Este tipo de solicitudes son gestionadas por Secretaría General cuando la respuesta debe ser soportada desde el ámbito legal.	
26. Enviar respuesta al usuario	Profesional Juridico (Secretaría General) ,Profesional Secretaria General (Secretaría General)	El profesional jurídico envía la respuesta al usuario y una copia de la misma al auxiliar técnico de servicio al cliente de relaciones corporativas. En caso de que la respuesta sea física se comparte el archivo o se escanea el documento enviado al usuario.	
27. Solicitar información al servicio	Auxiliar Tecnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas) ,Profesional Juridico (Secretaría General)	Se solicita la documentación necesaria al documentador o documentadores del servicio correspondiente , adjuntando el archivo que ha diligenciado el usuario.	

Confa - Procedimiento: Mantener Relaciones

28. Analizar caso y entregar soportes	Profesional Secretaria General (Secretaría General) , Servicio	El servicio una vez analizada la situación entrega la documentación y el plan de acción correspondiente a la auxiliar técnico de servicio al cliente.	
---------------------------------------	--	---	--

29. Construir y enviar respuesta	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas), Profesional Jurídico (Secretaría General)	La auxiliar técnico de servicio al cliente genera respuesta y la envía al cliente	
30. Enrutar a aprendiz de servicio al cliente	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	La auxiliar enruta en el sistema los casos al practicante para que realice las verificaciones de satisfacción en caso de ser requeridas.	
31. ¿Se requiere de verificación de satisfacción?			
32. Verificar satisfacción	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	Para realizar la verificación se llama al usuario buscando conocer la satisfacción del mismo con la respuesta que se le ha entregado. Después de que se realiza la llamada, en Almera se llena el registro de la verificación, se diligencian los campos de : satisfecho-no satisfecho, contactado-no contactado, sin verificar, y un campo de observaciones con el resumen de la llamada. Después de que se han realizado 3 intentos de contacto en días diferentes sin recibir respuesta se cierra el caso con estado no contactado dejando el registro de fecha y hora en que se llamó. Se realiza verificación de satisfacción 100% de las quejas y reclamos de los servicios, excepto los reclamos de subsidios a los cuáles se les hace un muestreo de 100 llamadas al mes, tampoco se verifican las peticiones, ni felicitaciones, ni aquellas solicitudes de la superintendencia.	
33. Cerrar trámite	Auxiliar Técnico Servicio Al Cliente (Relaciones Corporativas)	EL auxiliar técnico en servicio al cliente cierra el trámite en Almera	
34. ¿Se busca mantener la relación con el cliente?			
35. Determinar segmento de mercado	Profesional Investigación (Relaciones Corporativas), Coordinador Marketing Estratégico (Relaciones Corporativas), Líder del servicio	Por medio de investigaciones de mercado y demandas de ley	
36. Mapear segmento de mercado	Profesional Investigación (Relaciones Corporativas), Coordinador Marketing Estratégico (Relaciones Corporativas), Líder del servicio	Extraer de las bases de datos toda la información referente a ese segmento: ¿Quién es?, ¿Que es? , ¿Cómo es? (Físicamente, composición), ¿Dónde está?, ¿Que experiencia ha tenido?, ¿Como le fue con esa experiencia?	
37. Diseñar estrategia (Fidelización)	Profesional Relaciones Corporativas, Coordinador Marketing Estratégico (Relaciones Corporativas), Líder del servicio	Con base en la política de relacionamiento y Modelo de servicio construir una estrategia articulando la caracterización del segmento con las metas que se pretenden lograr. Como componentes la Estrategia debe tener: -Plan táctico de lo que se va a hacer (actividad, objetivo, responsable, contenido, canal, frecuencia, presupuesto, indicadores de cumplimiento)	
38. Aprobar estrategia	Coordinador Marketing (Relaciones Corporativas), Profesional Investigación (Relaciones Corporativas), Líder del Servicio	Realizar las siguiente preguntas de verificación: - cumple la estrategia con el objetivo propuesto - el desarrollo de la estrategia impulsa el cumplimiento de la meta - los canales identificados están alineados con el segmento objetivo. - la estrategia garantiza la identidad de marca	
39. ¿Se hará la medición de la satisfacción del cliente?			

40. Definir la herramienta de medición	Profesional (Relaciones Corporativas), Coordinador Marketing Estrategico (Relaciones Corporativas), Profesional Relaciones Corporativas (Relaciones Corporativas)	Experiencia De (Relaciones Corporativas)	Con el apoyo de investigación definir la herramienta metodológica que permita obtener los mejores resultados alineados al objetivo de la medición	
41. Seleccionar la muestra representativa	Profesional (Relaciones Corporativas)	Experiencia De (Relaciones Corporativas)	Por medio de elementos matemáticos que permitan determinar con exactitud la muestra representativa del ejercicio	
42. Construir de cuestionario preguntas	Profesional (Relaciones Corporativas)	Experiencia De (Relaciones Corporativas)	Con el apoyo de investigación redactar las preguntas que den respuesta al objetivo de la medición y a las necesidades propias del servicio	
43. Aplicar encuesta	Encuestador (Relaciones Corporativas), Profesional Experiencia De Servicio (Relaciones Corporativas)	Experiencia De Servicio (Relaciones Corporativas)	Con el cuestionario definido, determinar los canales por los cuales se va a aplicar la encuesta y ejecutar el despliegue	
44. Analizar los datos	Profesional (Relaciones Corporativas), Lider del Servicio	Experiencia De (Relaciones Corporativas)	Con el apoyo de investigación analizar los resultados de los datos.	
45. Fin				

Copia no controlada