
 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>Creación de confianza.</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	1 de 7

Responsable del documento: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente.

CONDICIONES NECESARIAS
<p>MATERIALES Y EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> > Computador > Workmanager > Impresora > Papelería > Teléfono > Buzón de comentarios > Drive > Software ISOTools
<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> > Circular Única de la SIC – Título VIII > Norma ISO 9001:2015 > NTC 5906:2012 > Ley 1755 de 2015 (derecho de petición)
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Queja: Es la formalización de una no conformidad en el servicio, percibida por el usuario. Puede ser por la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio, o por la actuación de algún empleado de la Entidad que ofrece el servicio. - Reclamo: Es una solicitud del usuario, posterior al servicio y/o producto recibido, con el fin de que la Entidad responda por las características de calidad, oportunidad, infraestructura, etc. de los productos o servicios que ofrece. Se puede dar en cualquier proceso o servicio de la organización, incluyendo los servicios misionales, siempre y cuando el reclamo no esté relacionado con el incumplimiento de algunos de los requisitos del cliente o de la organización. - Sugerencia: Propuesta o recomendación de mejora realizada por el usuario sobre el servicio y/o producto ofrecido.

<p>Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente</p>	<p>Revisado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional</p>	<p>Aprobado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional</p> <p style="text-align: right;">Fecha: 02/06/2022</p>
---	--	---

	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	2 de 7

- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción que experimenta el usuario en el momento de la atención, el cual superó sus expectativas.

1. Recepción y registro de Comentarios

Cualquier empleado puede recibir el comentario, éste puede ser de manera verbal, telefónica, por correo electrónico, carta, página web, redes sociales o el buzón. Si el comentario es verbal o telefónico, se debe tomar el registro de este y enviarlo mediante correo electrónico al CAD (Centro Administrativo Documental) para que sea radicado y escalado para su debida gestión.

Si el comentario ingresa a través del buzón:

En la oficina principal será revisado todos los días por el Auxiliar Centro Administrativo Documental - CAD.

En la oficina receptora La Ceja será revisada cada 8 días. Para esto el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente solicita al Asistente Administrativo el envío del mensajero para abrir el buzón, quien deberá radicar este en la oficina receptora y dejarlo allí para el envío posterior con la demás correspondencia.

En la oficina receptora de Sonsón, Cocorná y Guatapé el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente solicita al Asesor de Servicio al Cliente de la oficina receptora abrir el buzón diariamente, radicar el comentario en la aplicación de Workmanager y enviar el documento físico a la Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente.

Personal de Visitas el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente solicita al Asesor de Servicio al Cliente asignados al programa de visitas, revisar los buzones diariamente, durante el primer trimestre de cada vigencia, el resto del año, se hace revisión de acuerdo a la programación y ejecución de los eventos del programa de formalización empresarial.


Deberá radicar el comentario en la aplicación de Workmanager y enviar el documento físico a la Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente. Aplica para otros puntos de atención programados.

2. Radicación del Comentario

- En la oficina principal el Auxiliar del Centro Administrativo ingresa el comentario al CAD (Centro Administrativo Documental) para ser radicado.

El auxiliar CAD radica el comentario e ingresa los datos del comentario en el flujo de peticiones y comentarios de la herramienta Workmanager, y lo asigna al Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente, especificando la clasificación del comentario: Queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	Revisado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional	Aprobado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional Fecha: 02/06/2022
---	--	--

	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	3 de 7

- Los comentarios que se reciben en las oficinas receptoras de La Ceja, Sonsón, Cocorná y Guatapé deben ser radicados en el Workmanager y enviar el documento físico a la Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente.

3. Gestión de los comentarios en workmanager


La gestión de comentarios se realiza a través del aplicativo Workmanager, el cual está integrado con la analítica de datos Power BI, lo que permite que los comentarios puedan visualizarse en tiempo real. En la aplicación de Workmanager se cuenta con 7 pasos para la gestión de los comentarios.

Paso	Descripción
1	Radicacion
2	Distribucion
3	Recepcion
4	Analisis
5	Respuesta
6	Analisis de causas
7	Mejora continua

El paso 1 y 2 lo realiza el Auxiliar del CAD, los pasos 3, 4, 5, 6 y 7 son ejecutadas por el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente, en conjunto con el responsable del proceso involucrado en la queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

3.1. Paso 1. Radicación.

Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	Revisado por: Coordinadora de Relacionamiento Institucional	Aprobado por: Coordinadora de Relacionamiento Institucional Fecha: 02/06/2022
---	---	---

	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	4 de 7

El auxiliar CAD radica el comentario e ingresa los datos del comentario en el flujo de peticiones y comentarios de la herramienta Workmanager, y lo asigna al Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente especificando la clasificación del comentario: Queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

3.2. Paso 2. Distribución

El auxiliar CAD distribuye el comentario, escalando la actividad en la aplicación del Workmanager a la Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente.

3.3. Paso 3. Recepción.

En este paso, la Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente, da por cumplida la actividad en el Workmanager, para que seguidamente se active el paso 4, que corresponde al análisis del comentario. La actividad se cumple, dando clic en el botón “cumplir”.

3.4. Paso 4. Análisis

Una vez cumplida la actividad 3 de recepción, se debe diligenciar el formulario que corresponde al análisis del comentario, en este análisis se tienen en cuenta los siguientes ítems:

Clasificación por asunto

Tipo de Registro

Proceso


Motivo de consulta

Una vez clasificado el comentario y completado el formulario, se debe cumplir la actividad, en este espacio el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente selecciona la persona responsable de dar **respuesta al usuario** y realizar **tratamiento interno**, es decir, el paso 5 y 6 del flujo de comentarios en el aplicativo Workmanager.

Como mecanismo de información, para la gestión de los pasos en el aplicativo Workmanager, al responsable de dar respuesta al comentario se le envía un correo electrónico informando para que proyecte la respuesta al Usuario y realice el respectivo análisis de causas (en caso de requerirse)

3.5. Paso 5. Respuesta

Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	Revisado por: Coordinadora de Relacionamiento Institucional	Aprobado por: Coordinadora de Relacionamiento Institucional Fecha: 02/06/2022
---	---	---

	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	5 de 7

El Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente ingresa al comentario, lo revisa y lo gestiona con el responsable del proceso involucrado y diligencia los siguientes campos en formulario de respuesta:

Fecha de respuesta

Respuesta al usuario

Radicado de traslado

Entidad de traslado

Responsable de la respuesta

Una vez diligenciados los campos y cumplida la actividad, el responsable de la respuesta, debe realizar el análisis de causas relacionado con el comentario (en caso de requerirse) y el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente diligenciar la información del paso 6.

3.6. Paso 6. Análisis de Causas

Este análisis debe ser registrado en el paso 6, y diligenciar los siguientes campos:

Análisis de causas


Require tratamiento interno

Acción de mejora ISOTOOLS
(Expediente N°)

Una vez analizadas las causas, es importante registrar el tratamiento interno, según aplique. Y en caso de que se requiera plan de acción para dicho comentario, este se debe registrar en ISOTools, en el flujo de Acciones de Mejora, por la fuente de Comentarios y el número del expediente que se genere en ISOTools, debe registrarse en el campo "Acción de mejora ISOTools).

Para finalizar este paso, el responsable debe dar cumplimiento a la actividad y seleccionar el siguiente responsable del paso 7, para este, se selecciona el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente.

Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	Revisado por: Coordinadora de Relacionamiento Institucional	Aprobado por: Coordinadora de Relacionamiento Institucional Fecha: 02/06/2022
---	---	---

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¿Credencial de confianza?</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	6 de 7

3.7. Paso 7. Mejora Continua

Después de dar respuesta al comentario, el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente realiza la encuesta de satisfacción, bien sea a través de correo electrónico o telefónicamente, a través del formulario de google drive “Encuesta de Satisfacción Quejas y Reclamos”.

Seguidamente, el Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente, registra en el formulario de Workmanager la siguiente información.

¿Se requiere aplicar encuesta de satisfacción?

Observaciones

Satisfacción del usuario

¿Se puede cerrar comentario?

Observaciones

Una vez finalizado el paso de Mejora continua, se da por cumplida la actividad y por ende se finaliza el proceso en Workmanager.

Nota: Los comentarios que llegan de manera anónima o sin autorización de tratamiento de datos, se le hace el mismo tratamiento interno que los demás comentarios, sin dar respuesta al usuario.

4. Seguimiento a comentarios


El Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente debe realizar seguimiento diario a los comentarios registrados, con el fin de informar y solicitar al responsable de respuesta y análisis, la gestión oportuna del comentario, con el fin de cumplir la promesa interna (3 días) y legal (15 días).

Plazo para responder

- 10 días para contestar peticiones de información.
- 15 días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- 30 días para contestar consultas.

5. Informes

Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	Revisado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional	Aprobado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional Fecha: 02/06/2022
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>Creación de confianza.</i></p>	PATRÓN OPERACIONAL COMENTARIOS	Código:	Código: RI-PO-GM-02
		Versión:	Versión: 1
		Páginas:	7 de 7

El Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente prepara y presenta el informe de los comentarios desde la analítica de datos Power BI “Peticiónes y Comentarios”, al Comité de Gestión de manera mensual.

Dentro del informe de comentarios que se presenta en el comité, se debe incluir el análisis de las principales causas de los comentarios y las acciones implementadas en los diferentes procesos. Así mismo, esta información debe ser documentada en el ítem de comentarios que se presenta en el informe de revisión por la dirección, el cual se realiza cada año.

RESULTADOS ESPERADOS

- Dar respuesta al usuario en el tiempo establecido internamente y evaluar la satisfacción del usuario.
- Mejora continua de los procesos y servicios en la organización.
- Dar cumplimiento a la circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

Elaborado por: Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	Revisado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional	Aprobado por: Coordinadora de Relacionamento Institucional Fecha: 02/06/2022
---	--	--