

# SERVICIO AL CLIENTE

## 1 ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE

Findeter durante en el año 2016 oriento sus estrategias, acciones y objetivos hacia el cliente, buscando brindar al mercado un excelente nivel de servicio, soportado en el desarrollo de una cultura organizacional interna de cara al cliente; logrando proyectarse como una entidad competitiva en el mercado.

Es por este motivo, que la jefatura de Mercadeo & Servicio al Cliente durante su gestión del 2016 se preocupó por mejorar y/o mantener los niveles de satisfacción de los canales de atención al ciudadano estableciendo como meta la excelencia en la atención de los servicios prestados tales como el chat, inquietudes y sugerencias.

Además de ello durante el 2016, también se dio inicio el proyecto de servicio al cliente en el que se realizó una investigación de las necesidades de mercado y un benchmarking sobre empresas que podrían ayudar en el desarrollo del mismo, permitiendo así la creación de una estrategia consolidada sobre el proyecto, que se enfoca en 4 grandes ítems: desarrollo de competencias, creación de acuerdos de servicio, estructuración del área de servicio y creación de políticas de servicio. El desarrollo de esta estrategia iniciará en febrero del 2017 y será uno de los principales pilares para dar a conocer el servicio al cliente como una herramienta clave en la estructura organizacional de Findeter.

### 1.1 Solicitudes Recibidas

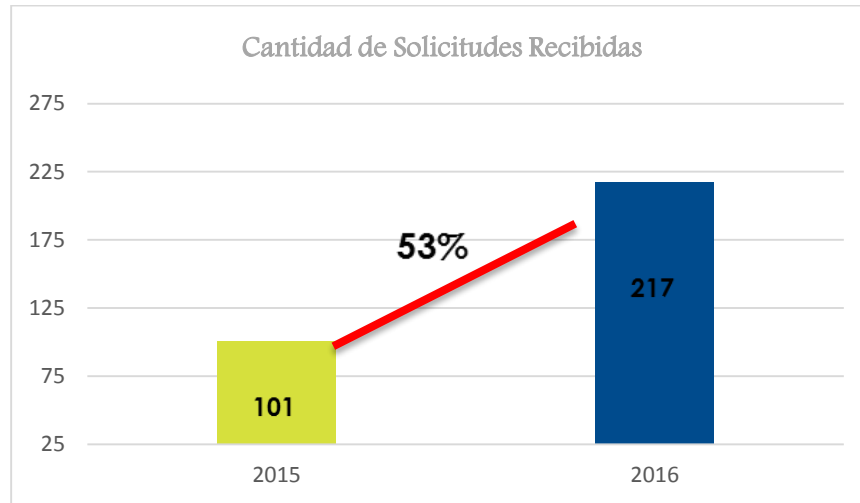
Hacemos referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Mercadeo & Servicio al Cliente (Inquietudes – sugerencias), para ser atendidas en el año evaluado, el análisis de tiempos de atención se realizará conforme a los tiempos establecidos en la ley.

Durante el año 2016 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 217 solicitudes de información y/o sugerencias, el 100% de estas fueron atendidas. La atención en la totalidad de las solicitudes se realizó oportunamente en consideración a los tiempos establecidos por la ley, 15 días hábiles.

El indicador de respuesta se cumple en un 100%.

### 1.2 Comparativo 2015-2016

AÑO	No. TOTAL DE SOLICITUDES
2015	101
2016	217



### 1.3 Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 217 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el año 2016 el 100% fueron resueltas oportunamente, dentro de los 15 días establecidos por la ley.

El tiempo promedio de respuesta en el 2016 es de 3.0 días hábiles.

### 1.4 Participación áreas en atención de solicitudes 2016

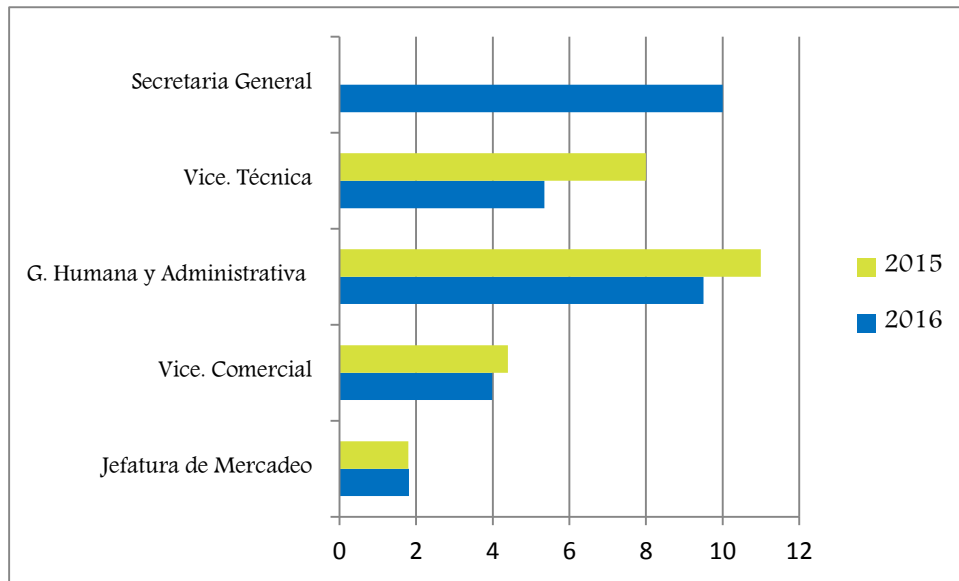
Las áreas a las que el equipo de Mercadeo & Servicio al Cliente remitió solicitudes de información para ser resueltas a los ciudadanos, dada la especialización de la inquietud a resolver fueron:

ÁREA	No. De Solicitudes
Mercadeo & Servicio al cliente	53%
Vicepresidencia Técnica	32%
Gestión humana	12%
Vicepresidencia Comercial	2%
Secretaría General	1%

### TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES

Todas las áreas que se involucran en la prestación del servicio al cliente en lo que refiere a dar respuesta a inquietudes y/o sugerencias, todos cumplen con los días hábiles de respuesta establecidos por la ley y además disminuyeron el tiempo de respuesta respecto al año 2015.

Áreas que participan en el proceso



## 1.5 Encuesta de satisfacción de las solicitudes recibidas a través de la Página Web

De las 217 solicitudes recibidas en el transcurso del 2016, se recibió una calificación de satisfacción del cliente total del 4.27%

Nombre Asunto/Actividad	Responsable	Calificación					Indicadores		
		1	2	3	4	5	Atendidas	Satisfacción cliente	Atención
Inquietud o sugerencia	ANGELICA ARZUZA COLINA	2	0	0	3	10	217	4.27	100%

ESTADÍSTICA REGISTRADA POR NEXURA

## 1.6 CHAT

Durante el año 2016 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) por la opción del chat ingresaron 595 personas con sus respectivas inquietudes o solicitudes, a cada una de ellas se le dio respuesta.

### ENCUESTA

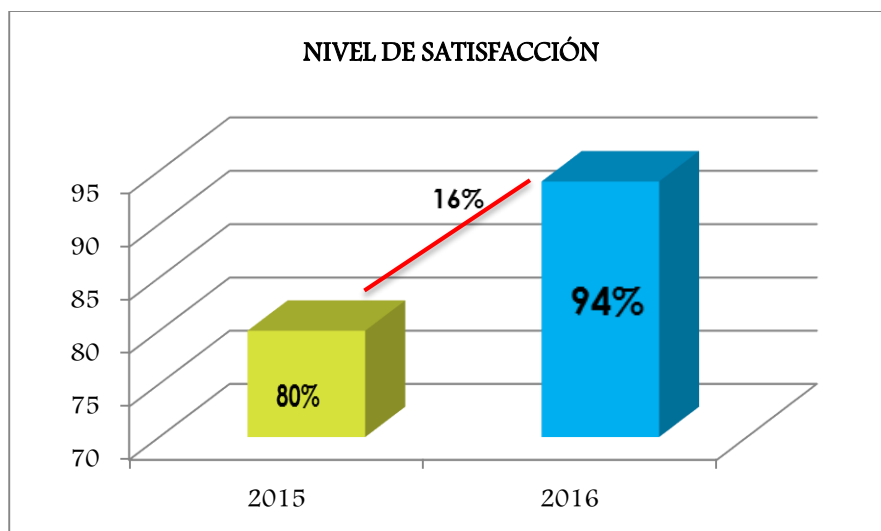
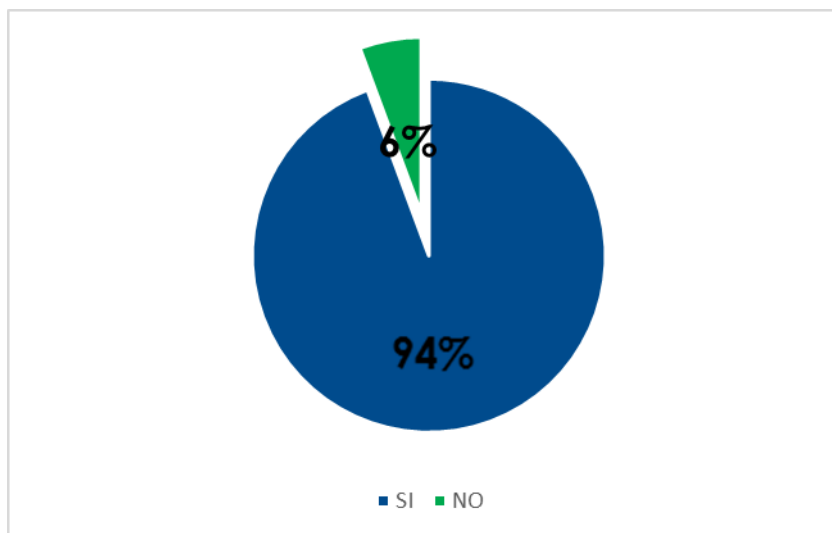
Esta se realiza con el fin de conocer el nivel satisfacción del servicio prestado en el chat, al cerrar esta ventana, arroja el sistema una encuesta que consta de cuatro preguntas:

- ¿Logró solucionar su requerimiento?
- ¿Calidad de la información?
- ¿Trato del asesor?
- ¿experiencia del chat?

Con esta encuesta se espera que la opinión de los usuarios del chat permita realizar las mejoras pertinentes, buscando satisfacer sus necesidades y requerimientos.

#### ¿Logró solucionar su requerimiento?

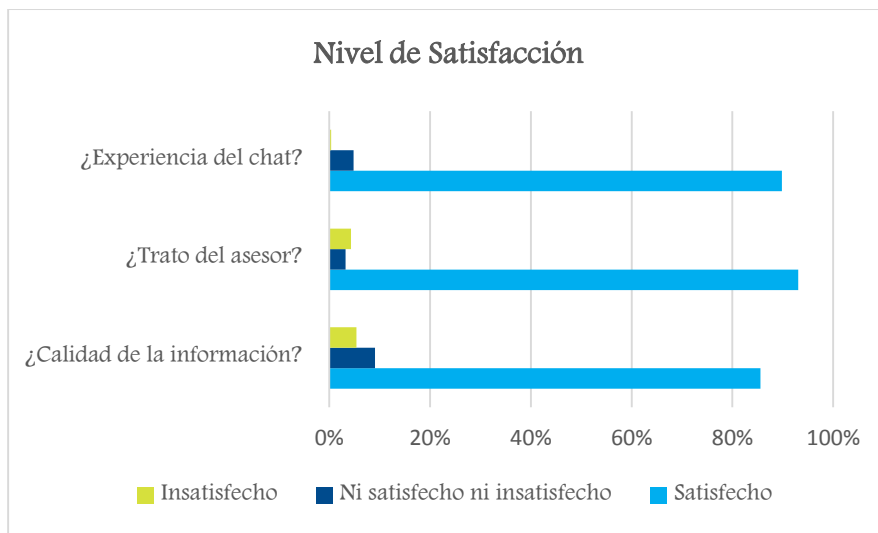
Del total de solicitudes recibidas el 94% respondió que su requerimiento fue solucionado satisfactoriamente, aquellos que no se encontraron satisfechos con su respuesta, se hizo seguimiento para conocer su exactitud y poder dar nuevas respuestas que cumplieran en mayor medida con sus expectativas.



Con respecto al año 2015 se da un crecimiento del 16% de satisfacción en la solución de los requerimientos. Las siguientes preguntas de la encuesta del chat, las preguntas 2,3 y 4, presentan las siguientes opciones de respuesta:

- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho y muy satisfecho.

Para el año 2016 encontramos el siguiente nivel de satisfacción:



Satisfacción de 91%  
Ni satisfecho, ni insatisfecho de 6%  
Insatisfacción de 3%

Al realizar un comparativo con el año 2015 se mantiene el nivel de satisfacción, logrando el cumplimiento de meta.