

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

Proceso Servicio al cliente
OFICINA DE LOGÍSTICA

Bogotá, febrero de 2023

ALEJANDRO FELIX LINERO DE CAMBIL
Director Ejecutivo

LUIS MANUEL ESCOBAR MEDINA
Secretario General

ALFONSO QUINTERO BARRAZA
Subdirector Operativo

LINA MARCELA GALLEGO RUIZ
Jefe Oficina de Planeación

Grupo de trabajo del Proceso Servicio al cliente

Jefe Oficina Logística – Carlos Alberto Quijano Moreno
Profesional Oficina Logística – Karen Villanueva Cortes
Técnico de Servicio al cliente – Estefania Cordoba Ibarguen

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------------|-----------------|---|
| 1 | Septiembre 2020 | Creación del documento |
| 2 | Septiembre 2021 | Actualización del documento. Se separan los lineamientos para la atención con enfoque diferencial e incluyente. |
| 3 | Octubre 2022 | Modificación de los tiempos de respuesta: dado que ya no aplica la <u>Modificación temporal de los plazos de atención</u> |
| 4 | Febrero 2023 | Reemplazo de palabras "Centro de Contacto" a "Mesa de Servicio". Actualización de responsables. |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. | DEFINICIONES | 5 |
| 3. | DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA | 7 |
| 3.1 | Canales de comunicación y atención al cliente | 8 |
| 3.2 | Responsabilidades | 8 |
| 3.3 | Lineamientos para la atención con enfoque diferencial e incluyente | 10 |
| 3.4 | Tiempos de respuesta | 10 |
| 3.5 | Garantías y vida útil de los equipos | 12 |
| 3.6 | Campañas | 12 |
| 3.7 | Satisfacción del cliente | 12 |
| 4. | APLICACIÓN | 13 |
| 5. | SEGUIMIENTO | 13 |

1. INTRODUCCIÓN

En Computadores para Educar, se busca garantizar la satisfacción hacia los beneficiarios/interesados del Programa, ofreciendo servicios de excelencia y calidad de acuerdo con las solicitudes generadas por los mismos. Por tal motivo, Computadores para Educar tiene disponible diversos actores que se encargan de gestionar de manera oportuna y adecuada las solicitudes. La presente política es de obligatorio cumplimiento en todos y cada uno de sus componentes.

Los principales objetivos de la política de Servicio al cliente son:

- Brindar un excelente nivel de servicio a los beneficiarios de los programas ofrecidos por CPE, atendiendo de manera oportuna sus necesidades.
- Brindar respuesta a las solicitudes interpuestas por interesados acerca de los programas ofrecidos por CPE.
- Poner a disposición diferentes canales de comunicación para la recepción de solicitudes de los beneficiarios/interesados.
- Evaluar la satisfacción de los beneficiarios/interesados para fortalecer la atención a las necesidades de estos, orientado a la mejora continua de los procesos de Computadores para Educar.
- Cumplir con las normativas y lineamientos establecidos por la ley en lo que respecta a solicitudes de PQR.
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos de Servicio al cliente.

Los lineamientos de personas con condición diferencial e incluyentes, se realizó bajo los lineamientos y parámetros definidos en el manual de servicio al ciudadano del ministerio TIC, protocolo de atención con enfoque diferencial.

2. DEFINICIONES

- **Asesoría:** Servicio con el cual se brinda asistencia y/o apoyo mediante la guía, sugerencia o ilustración a los beneficiarios/interesados de Computadores para Educar a través de los canales de comunicación otorgados por la entidad, para lograr la comprensión de diferentes situaciones o dudas específicas que presenten sobre el Programa.
- **Beneficiario / Interesado:** Organización o Persona a la cual se le asignó uno de los servicios o productos ofrecidos por el Programa de Computadores para Educar.
- **Beneficiario:** Organización o persona que tenga relación con los servicios y/o productos brindados por el programa.
- **Beneficio:** Privilegio de las sedes beneficiarias para tener acceso a terminales a través del programa Computadores para Educar.

- **Campaña:** Estrategia de contacto que se utiliza para establecer comunicación proactiva con los beneficiarios o interesados del Programa y así lograr un objetivo previsto por el proceso solicitante de la campaña o fortalecer un determinado proyecto de la Entidad, con un tiempo de vigencia establecido.
- **Centro de Garantías:** Sitio ubicado en la ciudad de Bogotá, destinado por Computadores para Educar para gestionar con proveedores y transportadoras, las recepciones, reparación y despachos de los terminales remitidos por garantía.
- **Ciudadano:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **CPE:** Abreviatura de Computadores para Educar.
- **Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante la entidad de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación relacionada con el beneficio o la prestación del servicio.
- **Encuesta:** Método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de manera directa de los beneficiarios de Computadores para Educar respecto a los beneficios entregados y/o servicios prestados.
- **Felicitación/Agradecimiento:** Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, en la que un usuario destaca el producto o servicio recibido.
- **Trabajadores o Colaboradores:** Para el presente documento, corresponde a la suma de personas y contratistas que laboran en la Entidad.
- **Incidente técnico:** Cualquier dificultad de hardware o software que presenten los terminales entregados por Computadores para Educar a las sedes educativas.
- **Insatisfacción del cliente:** Percepción negativa del beneficiario / interesado sobre el grado en que se han brindado o dado respuesta a sus necesidades.
- **Número de caso:** Es la identificación o referencia, generado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio contratado, el cual es utilizado para permitir a los beneficiarios / interesados, contratistas y personal responsable de la atención de los casos en CPE, consultar, localizar, añadir o comunicar el estado o respuesta del requerimiento asociado.
- **Percepción del beneficiario/interesado:** Grado de satisfacción o insatisfacción sobre la experiencia del servicio recibido de CPE con determinadas expectativas previstas.
- **Petición:** Es el requerimiento que hace un beneficiario/interesado a Computadores para Educar, con el fin de elevar sus solicitudes de información, consulta y/o documentos de manera respetuosa, por razones de interés general o interés particular, y obtener pronta resolución de estas.
- **PQRSDF:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones/agradecimientos.

- **Proceso Solucionador:** Proceso de Computadores para Educar, ya sea misional, estratégico o de apoyo, encargado de brindar la respuesta a la PQRSDF que se le asigne a través de la mesa de servicio.
- **Proceso Solicitante:** Proceso de Computadores para Educar, ya sea misional, estratégico o de apoyo, que solicita la ejecución de una campaña a través de la mesa de servicio.
- **Queja:** Es la manifestación de descontento que le hace el usuario a la empresa por una inconformidad que le generó un producto o la atención brindada por un empleado.
- **Reclamo:** Es la exigencia de una reparación o compensación por parte de un beneficiario hacia Computadores para Educar, debido a que la entidad no le está brindando a sus necesidades una solución oportuna ni la manera adecuada a la misma.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción positiva del beneficiario/interesado sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos.
- **Sede Beneficiaria:** Establecimiento educativo público, biblioteca pública o casa de la cultura beneficiada por CPE.
- **Solicitud:** Requerimiento (información general, soporte técnico o PQRSDF) de los beneficiarios/interesados de CPE.
- **Soporte técnico:** Servicio con el cual se proporciona asistencia técnica a las terminales donadas por el Programa a los beneficiarios, al tener algún incidente relacionado con el funcionamiento de estas, ya sea de hardware o software.
- **Soporte Técnico de Primer Nivel:** Soporte técnico que se brinda a través de los asesores de la mesa de servicio por cualquiera de los canales de comunicación (página web-ayuda en línea, telefónico, mensajerías gratuitas, correo electrónico) a los beneficiarios del Programa de CPE.
- **Soporte Técnico de Segundo Nivel:** Soporte técnico atendido en la sede beneficiaria mediante la prestación de servicios en zona por el contratista, que consiste en enviar un técnico directamente a la sede para que revise y determine las posibles fallas que presentan las terminales y gestionar el correcto funcionamiento de estas.
- **Soporte Técnico de Tercer Nivel:** Consiste en la atención de las terminales que se encuentren en garantía, basada en el reemplazo, reparación o atención en el centro de garantías de los terminales que siguen presentando fallas después de haber recibido el soporte de primer y/o segundo nivel, según sea el caso y de acuerdo con la disponibilidad de servicios o la disponibilidad de terminales para garantía que haya en el momento.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión presentada por el beneficiario/interesado, que tiene por objeto mejorar un proceso, servicio, o la gestión de Computadores para Educar.

3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Garantizar la recepción y gestión oportuna a las solicitudes de los beneficiarios/interesados del programa de Computadores para Educar, por parte de la oficina de logística a través de Servicio al cliente y/o los procesos solucionadores, responsables de brindar respuesta de acuerdo con las normativas y lineamientos establecidos por la ley y por la entidad, alineados con el código de integridad de Computadores para Educar, con la que los trabajadores de CPE se comprometen a construir y mantener

una cultura organizacional, caracterizada por comportamientos enfocados al cumplimiento de la misión y la visión, e impulsados por los valores corporativos.

3.1 Canales de comunicación y atención al cliente

Los canales de atención que Computadores para Educación pone a disposición de sus beneficiarios/interesados son:

- Redes sociales:
 - Facebook: /CompuparaEducar
 - Twitter: @CompuparaEducar
 - Instagram: @compuparaeducar
 - YouTube: Computadores para Educación
- Página Web: www.computadoresparaeducar.gov.co:
 - Ayuda en Línea (Chat)
 - Formulario Contáctenos
- Telefónico: Líneas gratuitas de Computadores para Educación atendidas por la mesa de servicio 018000919275 – 018000919273 – 018000949596.
- Mensajería gratuita: WhatsApp, en el número 3166585748 (únicamente para la recepción de mensajes).
- Dirección Nacional (Carrera 11 No. 71-73, Bogotá).
- Correo Electrónico: info@cpe.gov.co
- Procesos Solucionadores: Las solicitudes que ingresan directamente a algún colaborador de la entidad o proceso solucionador, diferente a los canales de atención de la mesa de servicio.
- Horario de atención de la mesa de servicio: de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a 5pm. No aplica domingos y festivos.

3.2 Responsabilidades

- La oficina de logística a través de Servicio al cliente de Computadores para Educación es responsable de mantener los canales de atención telefónico, mensajería gratuita y correo electrónico, activo y en correcto funcionamiento.
- La oficina asesora de comunicación de Computadores para Educación es responsable de mantener el canal de atención de redes sociales activo y en correcto funcionamiento.

- La subdirección de TI de Computadores para Educación es responsable de mantener la página web, activa y en correcto funcionamiento, garantizando la disponibilidad de los canales de atención como son formulario Contáctenos y ayuda en línea.
- Las solicitudes que ingresen a través de procesos solucionadores deben ser comunicadas oportunamente a la oficina de logística a través de Servicio al cliente y a la mesa de servicio, con el fin de que se registre el caso y pueda realizarse el seguimiento correspondiente si el beneficiario/interesado se comunica nuevamente.
- De ingresar solicitudes a través de las redes sociales de Computadores para Educación que no pueden ser atendidas por el proceso encargado, el mismo debe informar al Beneficiario/Interesado los canales de atención disponibles para la atención de su solicitud.
- Las felicitaciones y sugerencias recepcionadas por la mesa de servicio deben ser informadas a la oficina de logística a través de Servicio al cliente, quienes se encargan de comunicar al proceso solucionador con el objeto de dar continuidad a lo que se está realizando bien o mejorar aquellos factores que sean susceptibles de fortalecimiento.
- Cuando durante eventos en los que participa Computadores para Educación o propiciados por la misma entidad, los asistentes al evento hacen solicitudes, el trabajador de la entidad debe informar los canales de atención y/o, de ser posible, realizar la toma de los datos del beneficiario/interesado y remitirlos al proceso de Servicio al cliente.
- La oficina de talento humano dará a conocer la política de servicio al cliente al nuevo colaborador, a fin de que comprenda dentro de su nuevo rol la responsabilidad que tiene frente a la misma. Cabe aclarar que es preciso formar al colaborador en las actividades que desarrolla y en la política interna, porque esto permitirá la potencialización del mismo y aumentar con ello la calidad de los servicios prestados, con el objetivo de sobrepasar las expectativas de los beneficiarios,
- Las actividades de Servicio al cliente deben ser desarrolladas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Los procesos solucionadores son responsables de dar respuesta oportuna, en los tiempos establecidos por la entidad en la presente política, a las solicitudes y requerimientos de los beneficiarios/interesados que sean canalizados a su proceso, informando de dichas respuestas al proceso de Servicio al cliente y a la mesa de servicio para el seguimiento y cierre del caso.
- Los procesos solucionadores deben reportar oportunamente al proceso de Servicio al cliente y a la mesa de servicio los inconvenientes o dificultades que se puedan presentar con la respuesta a las solicitudes de los beneficiarios/interesados, con el fin de comunicar al solicitante la gestión realizada e informar el seguimiento a su solicitud.
- Toda solicitud de información general, petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación/agradecimiento o soporte técnico, debe ser registrado en el sistema de información de la mesa de servicio, sin excepción alguna.

- Para brindar un adecuado nivel de atención a los soportes técnicos de segundo nivel, la entidad debe contratar los operadores necesarios para proporcionar los servicios en zona que demanden las sedes beneficiarias en todo el territorio nacional.
- Para brindar un adecuado nivel de atención a los soportes técnicos de tercer nivel, la entidad debe contratar el servicio de transporte a nivel nacional que le permita realizar el transporte de los terminales necesarios para atender las garantías.
- Se deben mantener actualizados los indicadores de gestión de atención y satisfacción del cliente, que permitan determinar aspectos a mejorar en el proceso, identificando sus causas y generando planes de acción.

3.3 Lineamientos para la atención con enfoque diferencial e incluyente

Con el fin de garantizar un trato humanizado y acorde al programa Computadores para Educación se recomienda implementar la guía de atención con enfoque diferencial e incluyente.

3.4 Tiempos de respuesta

- Las solicitudes de Información general deben ser resueltas de manera inmediata por la mesa de servicio. Se debe tener en cuenta además que:

Según el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, “cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de las mismas a quien las solicite.

- Cuando existan más de 10 personas que formulen la misma solicitud de información general, Computadores para Educación, a través del proceso de Servicio al cliente, debe generar una única respuesta a través de su página web en la sección de preguntas frecuentes o a través de correos electrónicos informativos a los beneficiarios.
- Cuando ingresan solicitudes asociadas a Peticiones, Quejas y Reclamos, los procesos involucrados son responsables de iniciar la gestión inmediata de la solicitud.
- Los tiempos establecidos para la atención de las peticiones son las determinadas en la Ley 1755 de 2015, de la siguiente forma:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- **Quejas:** Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la queja en los plazos aquí señalados, se debe informar al beneficiario/interesado, antes del vencimiento del término señalado, indicando además el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

- **Reclamos:** Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver el reclamo en los plazos aquí señalados, se debe informar al beneficiario/interesado, antes del vencimiento del término señalado, indicando además el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

- **Sugerencias:** Se debe dar respuesta de agradecimiento por correo, a través de la mesa de servicio.
- **Denuncias:** Las denuncias deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la denuncia en los plazos aquí señalados, se debe informar al beneficiario/interesado, antes del vencimiento del término señalado, indicando además el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

- **Felicitaciones/Agradecimientos:** Se debe dar respuesta de agradecimiento por correo, a través de la mesa de servicio.
- **Soporte Técnico de Primer Nivel:** Debe ser resuelto de forma inmediata por la mesa de servicio.
- **Soporte Técnico Segundo Nivel:** El tiempo de atención en los servicios, depende de la ubicación geográfica de la sede beneficiaria, y estará acorde con lo que se establezca en los niveles de servicio que se determinen con el proveedor.
- **Soporte Técnico de Tercer Nivel:** El tiempo de atención en los servicios, depende de la ubicación geográfica de la sede beneficiaria, y estará acorde con lo que se establezca en los niveles de servicio que se determinen con el proveedor.

Nota1: Para todos los efectos, se entiende que los términos señalados en la presente política están definidos en días hábiles.

3.5 Garantías y vida útil de los equipos

Computadores para Educar establece una garantía de 3 años sobre los equipos que sean entregados a los beneficiarios. Solo serán atendidas las garantías que se encuentren vigentes al momento de la atención a la solicitud por parte de Computadores para Educar.

Los equipos y/o accesorios que hayan sido utilizados para la prestación de un servicio de soporte técnico y se identifique que deben ser dados de baja, serán procesados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de baja de Inventarios de la entidad, del proceso de gestión administrativa y financiera.

3.6 Campañas

El desarrollo de las campañas debe estar de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Los procesos de la entidad que requieran llevar a cabo una campaña deben enviar al proceso de Servicio al cliente los parámetros de información y ejecución de campañas requeridos en la *Guía para la ejecución de campañas salientes (doc. SAC-002-G)*.
- Servicio al cliente brindará la respectiva información a la mesa de servicio, quien se encargará de llevar a cabo las encuestas, recopilación de información, llamadas informativas, llamadas de seguimiento, llamadas de soporte técnico, diligenciamiento o verificación de información, entre otras labores, relacionadas a las campañas vigentes de Computadores para Educar.
- Las campañas generadas por los diferentes procesos de Computadores para Educar deben ser revisadas por el proceso de Servicio al cliente, quienes son los encargados de aprobar y remitir dichas campañas a la mesa de servicio contratado por la entidad.
- La mesa de servicio debe generar reportes semanales de la ejecución de las campañas, remitiéndolas al especialista del proceso de Servicio al cliente.

Se debe realizar seguimiento a la ejecución de la campaña, revisando los resultados y, de ser necesario comunicarlos al proceso generador de la misma

3.7 Satisfacción del cliente

La percepción de la satisfacción al cliente se medirá mediante encuestas aleatorias que permitan realizar una medición de la de satisfacción que tiene un beneficiario/interesado en la prestación de los servicios de Computadores para Educar, tanto en casos que se hayan generado posterior a la prestación de un servicio como para aquellos en los cuales no se haya hecho ningún tipo de solicitud por parte de un beneficiario/interesado.

Estas mediciones harán parte de los indicadores presentados en el informe de gestión que realiza la compañía mensualmente, para identificar las posibles acciones de mejora que permitan optimizar los niveles de satisfacción de los agentes internos y externos que intervienen en el proceso de Servicio al cliente de Computadores para Educar.

| | |
|-------------------------------|---------------------------|
| Código: SC-001-Po | Versión: 4 |
| Fecha: Febrero/2023 | Página 13 de 13 |

4. APLICACIÓN

La política de Servicio al cliente da los lineamientos para la atención a los beneficiarios/interesados de Computadores para Educación. Aplica a toda la entidad y debe ser cumplida por todos los procesos solucionadores e involucrados en procesos de atención y respuesta a solicitudes de los beneficiarios/interesados.

5. SEGUIMIENTO

Esta política será validada y actualizada, de ser el caso, de manera anual, teniendo en cuenta los lineamientos normativos, la dinámica propia de la organización y los resultados obtenidos en cada vigencia.

Esta política será socializada a todo el personal involucrado en las actividades de atención y respuesta a las solicitudes de los beneficiarios/interesados; así mismo, deberá ser socializada cada vez que ingrese personal nuevo a la entidad.