

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y
TELEFÓNICA EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA.**

PRESENTADO POR:

CARLOS ANDRÉS GÓMEZ LANDERO

Código:

2013216052

Presentado a:

JORGE ENRIQUE PINZÓN MAHECHA

Tutor de prácticas profesionales

EMILIO JOSÉ SAID GONZÁLEZ

Jefe inmediato empresa

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE INGENIERÍA

INGENIERÍA INDUSTRIAL

Fecha de entrega: 03/08/2021

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Contenido

1.	PRESENTACIÓN	1
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES	2
2.1.	Objetivo General:	2
2.2.	Objetivos Específicos:	2
2.3.	Funciones del Practicante en la Organización:	3
3.	JUSTIFICACIÓN:	3
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA:	5
5.	SITUACIÓN ACTUAL	17
6.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	20
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES:	21
8.	CRONOGRAMA:	65
9.	PRESUPUESTO	67
10.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS	68
11.	Fuentes de información	73
	ANEXOS	73

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

1. PRESENTACIÓN

El presente documento tiene como propósito dar a conocer el **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICA EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA”** y evidenciar la mejora realizada al proceso de Operación de Registros en la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, en el cual se ponen en práctica y se profundizan los conocimientos adquiridos en la formación académica. la **CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA**, es una entidad gremial privada, sin ánimo de lucro, que para su constitución y funcionamiento requiere autorización del gobierno, encargada de fomentar el desarrollo empresarial de la región, suministrar información comercial, y de manera especial cumple con la función pública de llevar el registro mercantil, el de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes; así como también certificar sobre los actos y documentos en ellos inscritos.

Antes de que se presentara la pandemia declarada por el covid-19, el uso del canal virtual y telefónico no era muy recurrente y la atención prestadas por estos medios era poco usual, debido a los protocolos de bioseguridad y al aforo establecido para los recintos cerrados provocó que los servicios prestados por la Cámara de Comercio se trasladara al canal virtual y telefónico dejando en evidencia que se contaba con poca capacidad para atender de forma oportuna, por esta razón se detectó una mejora de ampliación en la cobertura del canal de atención virtual y telefónico con

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

el fin de brindar un mejor servicio de atención al usuario de forma remota, mejorar la percepción y darle cumplimiento a las medidas decretadas por el gobierno nacional como contingencia frente a la pandemia del virus covid-19.

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Implementar un modelo de atención virtual y telefónica en la Cámara de Comercio de Santa Marta.

2.2. Objetivos Específicos:

- 1.** Realizar un diagnóstico estadístico en la capacidad instalada para la atención del canal virtual y telefónico.
- 2.** Identificar la causa principal por la cual se están presentando molestias y quejas en la atención por el canal virtual y telefónico, con el fin de implementar una acción de mejora.
- 3.** Definir el plan de acción a realizar para mejorar la atención en el canal virtual y telefónico que se implementará en la Cámara de Comercio, para brindar la atención efectiva y disminuir las quejas o molestias de los usuarios que solicitan asistencia o servicios de manera remota.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

4. Diseñar el modelo de atención virtual y telefónico con el fin de impactar positivamente en la experiencia del usuario generando soluciones efectivas a sus necesidades o solicitudes.
5. Controlar las actividades del plan de acción para asegurar que la implementación se lleve a cabo de la mejor manera, generando mejores resultados y garantizando la mejora continua.

2.3. Funciones del Practicante en la Organización:

- Estudio de tiempos y movimientos en las actividades de: Digitalización de documentos, extensión de certificados, revisión previa de documentos, Estudio e inscripción de actos Registro Nacional de Turismo (RNT) y Registro Único de Proponente (RUP).
- Seguimiento al plan de implementación de las metodologías de trabajo 5S y Lean Office.
- Apoyo en la actualización de procedimientos e instructivos de la división de Registros Delegados.

3. JUSTIFICACIÓN:

Una excelente atención al cliente es fundamental en todas las empresas que prestan un servicio o venden un producto, es por ello que invierten recursos para mantener un servicio de calidad, buena atención y resolución de peticiones que los usuarios puedan solicitar. Es necesario que constantemente las empresas estén en búsqueda de la mejora continua, de esta manera se garantizara el impacto positivo en la experiencia del usuario, las formas de solución más efectivas

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

a las necesidades de los usuarios y la mejora en la atención prestada por parte de los colaboradores.

A pesar de la contingencia por la pandemia del covid-19, la Cámara de Comercio de Santa Marta en ningún momento cesó la prestación del servicio, siempre mantuvo el acompañamiento y atención a todos sus usuarios. El proceso de operación de registros en aras de brindar siempre un excelente servicio observa un gran aumento en el uso del canal virtual y telefónico y con ello el aumento en quejas por falta de atención, debido a la falta de capacidad instalada para cubrir el aumento de la demanda.

Según la norma ISO 9001: 2015 La mejora no puede ser una iniciativa momentánea; es decir, que es necesario convertirla en un enfoque esencial de la entidad para que pueda mantenerse, mejorar su desempeño, garantizar la sostenibilidad y la capacidad de reacción ante un entorno cambiante, donde se presentan muchos riesgos y oportunidades en los procesos de la organización.

La Cámara de Comercio de Santa Marta planea, verifica y controla las actividades necesarias para el desarrollo de la misión establecida por sus altos funcionarios, por medio del sistema de gestión de la calidad. El presente trabajo expone la elaboración de una acción de mejora que se detectó y su puesta en marcha es fundamental para ampliar la capacidad instalada y mejorar la atención en la prestación del servicio no presencial del proceso de Operaciones Registrales.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

4.1. Información Básica.

Es una entidad gremial privada, sin ánimo de lucro, que para su constitución y funcionamiento requiere autorización del gobierno, encargada de fomentar el desarrollo empresarial de la región, suministrar información comercial, y de manera especial cumple con la función pública de llevar el registro mercantil, el de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes; así como también certificar sobre los actos y documentos en ellos inscritos.

4.2. Reseña Histórica.

La entidad surgió por petición de la gobernación del Magdalena y las principales sociedades comerciales, bancos comerciantes, agricultores e industriales de la ciudad de Santa Marta. Mediante Decreto 1563 del 15 de septiembre de 1927, firmado por el presidente Miguel Abadía Méndez y el ministro de Industrias José Antonio Montalvo, se crea la Cámara de Comercio de Santa Marta.

Dentro de los considerandos para su creación, se tuvo en cuenta a la capital del Departamento del Magdalena como puerto principal de la República, el desarrollo e incremento de sus industrias y la laboriosidad de sus habitantes, además de un importante centro comercial y agrícola.

A lo largo de su historia la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena ha buscado consolidarse como institución destacada en la prestación de los servicios asignados por

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

la ley. De igual forma, se ha convertido en una entidad Gremial promotora del progreso empresarial del Magdalena, que defiende la libertad de empresa y promueve la iniciativa privada.

A partir de su creación, esta entidad ha tenido la participación más activa en el desarrollo económico y social de Santa Marta y, liderando e impulsando los proyectos y gestiones que han determinado los principales avances de nuestra comunidad. La Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena se ha posicionado como un modelo de eficiencia administrativa y ha marcado un vínculo de los empresarios con las principales problemáticas del país.

4.3. Ubicación.

Cl. 24 #2-66, Santa Marta, Magdalena. (sede principal)

4.4. Número de empleados.

La Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena no sólo tiene jurisdicción en Santa Marta, sino también en Ciénaga, Fundación, Plato y El Banco. A continuación, se detalla el número de trabajadores con los que se cuenta en cada sede.

Sede principal 95

Sede Ciénaga 3

Fundación 2

Plato 2

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

Sede El Banco 2

4.5. Planeación Estratégica:

Misión: Somos tu aliado confiable para la sostenibilidad empresarial, promoviendo acciones de alto impacto en la región que contribuyan al desarrollo y la competitividad.

Visión:

Eje de Fortalecimiento Regional

1. Generar confianza a través de la articulación de procesos de ciudad región.
2. Movilizar recursos en favor del crecimiento empresarial y el desarrollo de la región.
3. Ser reconocido como el líder de la agenda de desarrollo regional que impacte en la competitividad.
4. Ejercer veeduría de la gestión pública enfocada en los proyectos de impacto para la región.

Eje de Fortalecimiento Empresarial

5. Implementar servicios empresariales innovadores.
6. Ofrecer programas de fortalecimiento empresarial de alto impacto.
7. Ampliar nuestro tejido empresarial.
8. Agregar valor a los servicios delegados.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

Eje Transversal

9. Ser referente en información de calidad y generación de conocimiento del contexto económico que facilite la toma de decisiones.
10. Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO y de TALENTO en la Cámara.

PRINCIPIOS.

Ética. Tener un comportamiento transparente en el ejercicio de nuestras funciones

Transparencia. Ser diáfanos y nítidos en nuestras actuaciones.

Equidad. Dar a cada uno lo que le corresponde, velando siempre por el cumplimiento de las políticas de la entidad, tratando a todos con igualdad, respeto y dedicación.

Responsabilidad. Cumplir en todas las actuaciones de la entidad, con las funciones delegadas por el Estado y las propias de cada área.

Confiabilidad. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras, generando credibilidad en los demás.

Objetivos estratégicos:

- Garantizar la sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.
- Prestar con excelencia los Servicios Delegados.
- Brindar herramientas y acompañamiento al empresariado de la ciudad y la región para fortalecer su actividad económica.
- Promover y apoyar iniciativas que fomenten la competitividad en la región.

- Liderar acciones y proyectos que mejoren el entorno de negocios y el bienestar de los habitantes de la ciudad y región.

4.6. Organigrama

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

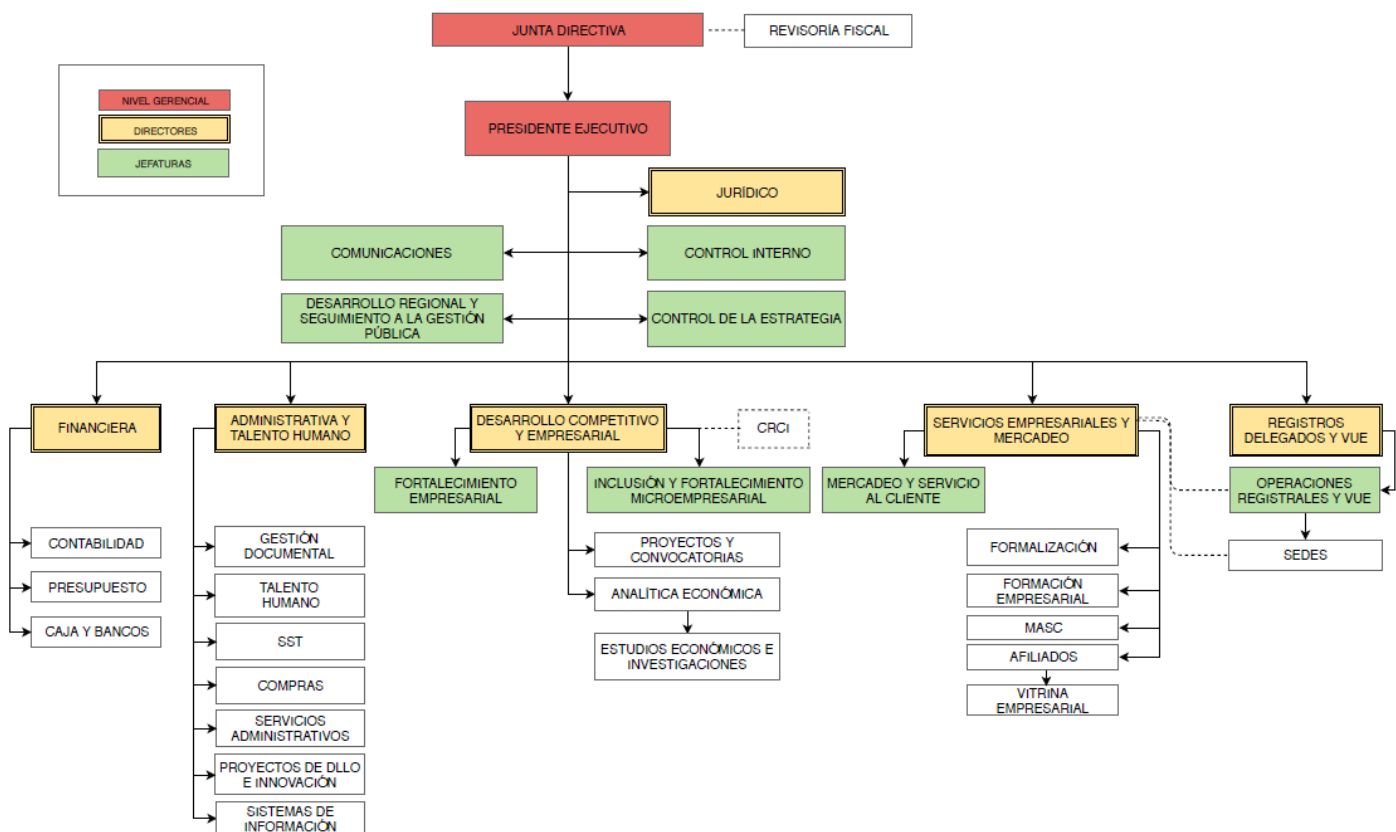


Ilustración 1. Fuente: Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

4.7. Mapa de Procesos

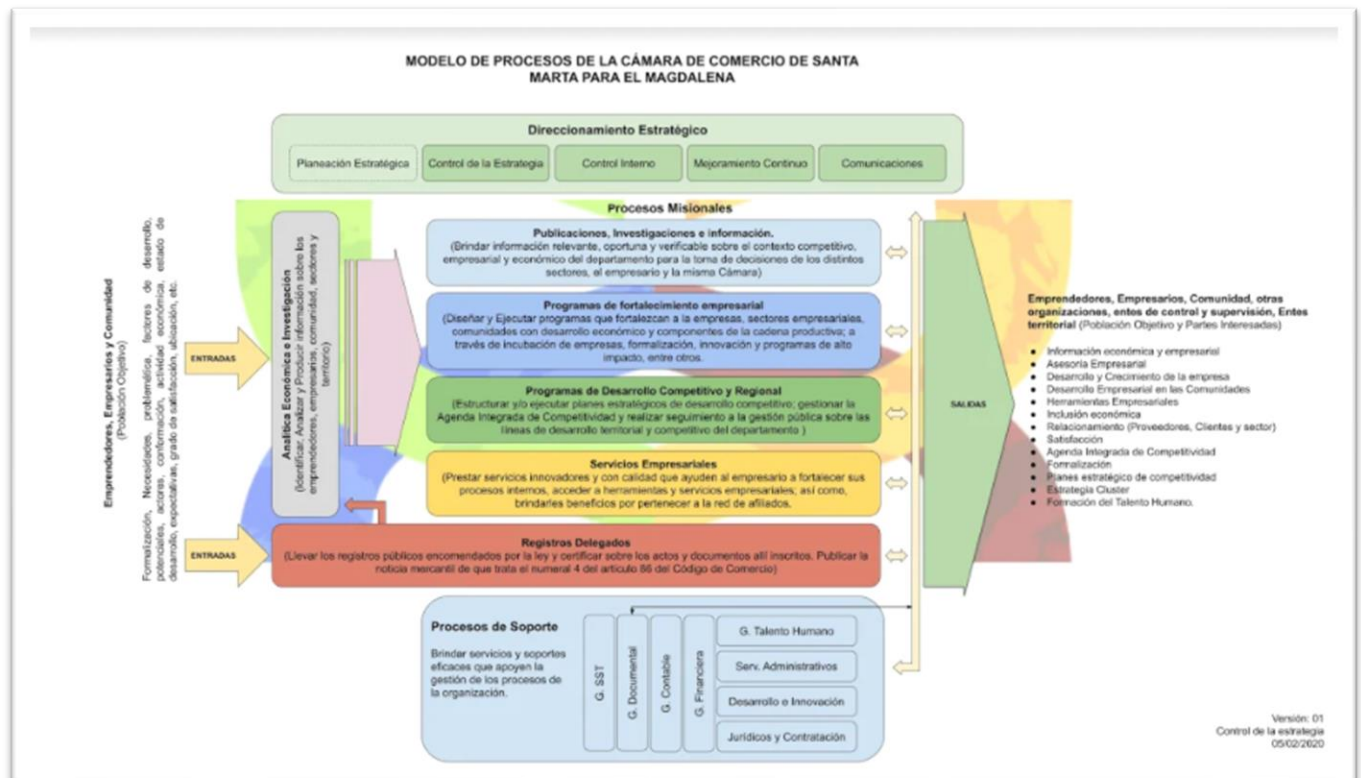


Ilustración 2. Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

4.7. Servicios Prestados por la Cámara de Comercio de Santa Marta.

Tabla 1. Servicios prestados por la Cámara de Comercio Santa Marta.

Nombre	Detalle	Servicio
Registros Delegados	llevar los servicios públicos encomendados por la ley y certificar sobre los actos y los documentos allí inscritos.	● Registro Mercantil ● Registro Único de Proponentes RUP ● Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro ● Registro Nacional de Turismo ● Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza ● Registro Nacional Público De Las Personas que Ejercen La Actividad de Juegos De Suerte Y Azar ● Registro Público de la Economía Solidaria ● Registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Servicios Empresariales	Prestar servicios innovadores y con calidad que ayuden al empresario a fortalecer sus procesos internos, acceder a herramientas empresariales y brindar beneficios por pertenecer a la red de afiliados.	• Fortalecimiento empresarial • Asesorías especializadas • Estudios económicos • Data empresarial • Línea jurídica • Formación empresarial • Portal de creación de empresas.
Programa de desarrollo competitivo y regional.	Estructurar y/o ejecutar planes estratégicos de desarrollo competitivo; gestionar la agenda integrada de competitividad y realizar seguimiento a la gestión pública sobre las líneas de desarrollo territorial y competitivo del departamento.	
Programa de fortalecimiento empresarial.	Diseñar y ejecutar programas que fortalezcan a las empresas, sectores empresariales, comunidades	

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

	con desarrollo económico y componentes de la cadena productiva, a través de incubación y programas de alto impacto.	
Publicaciones, investigaciones e información.	Brindar información relevante, oportuna y verificable sobre el contexto competitivo, empresarial y económico del departamento para la toma de decisiones de los distintos sectores.	

Fuente: Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

4.9. Descripción Detallada del Proceso.

El proceso de Registro Delegados de la Cámara de Comercio de Santa Marta se encuentra caracterizado por servicios.

Tabla 2. Proceso de registro.

SERVICIOS	TIPO DE REGISTRO	TRÁMITES
Asesoría Especializada El servicio de Asesoría Especializada se encuentra en la disposición de atender las consultas de los diferentes trámites del Registro Mercantil y de las Entidades Sin Ánimo de Lucro.	Registro Mercantil.	* Matricula de Persona Natural. * Matrícula de Establecimiento de Comercio. * Matricula de Persona Jurídica. * Matrícula de Agencias y Sucursales. * Inscripción de Actos y Documentos. * Inscripción de Libros. * Mutaciones. * Renovaciones. * Cambios de domicilio. * Cancelaciones. * Depósito de Estados Financieros. * Certificado de Matrícula Mercantil. * Certificado de Existencia y Representación Legal. * Certificado de Libros de los

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

		Comerciantes. * Certificados Especiales o Históricos. * Copias de actos y/o documentos inscritos.
	Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, de Veedurías, Sector Solidario y Apoderado de Entidades Extranjeras Privadas.	* Inscripción en los registros. * Inscripción de Actos y Documentos. * Inscripción de Libros. * Mutaciones. * Renovaciones. * Cambios de domicilio. * Cancelaciones. * Certificado de los registros. * Copias de actos y/o documentos inscritos.
Asesoría RUP, RNT y RUNEOL El servicio de Asesoría RUP, RNT y RUNEOL se encuentra en la disposición de atender las	Registro Único de Proponentes (RUP).	* Inscripción en el registro. * Actualización del registro. * Renovación del registro. * Cambios de domicilio. * Cancelación del registro. * Cesación de efectos. * Certificado del Registro.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

consultas referentes a los diferentes trámites del Registro Único de Proponentes, Registro Nacional de Turismo y Registro Único Nacional de Empresas Operadoras de Libranzas.	Registro Nacional de Turismo (RNT).	* Inscripción de Establecimiento. * Inscripción de Inmueble. * Inscripción de Guías de Turismo. * Actualización del registro. * Renovación de registro. * Suspensión del registro. * Reactivación del registro. * Cancelación del registro.
	Registro Único Nacional de Empresas Operadoras de Libranzas (RUNEOL).	*Inscripción al registro. *Actualización del registro. *Renovación del registro. *Cancelación del registro.
Ventanillas	El servicio de Ventanillas tiene como propósito atender y gestionar las transacciones derivadas de los trámites descritos en el Registro Mercantil, Entidades Sin Ánimo de Lucro y el Registro Único de Proponentes.	
Revisión Previa de los Documentos	La Revisión Previa de Documentos se concibe como una alternativa adicional y gratuita de servicio de asesorías personalizadas ofrecidas por la CCSM a los usuarios interesados en el control formal previo de la información contenida en los actos o documentos sujetos a inscripción, eliminando de esta manera el riesgo de devoluciones.	

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

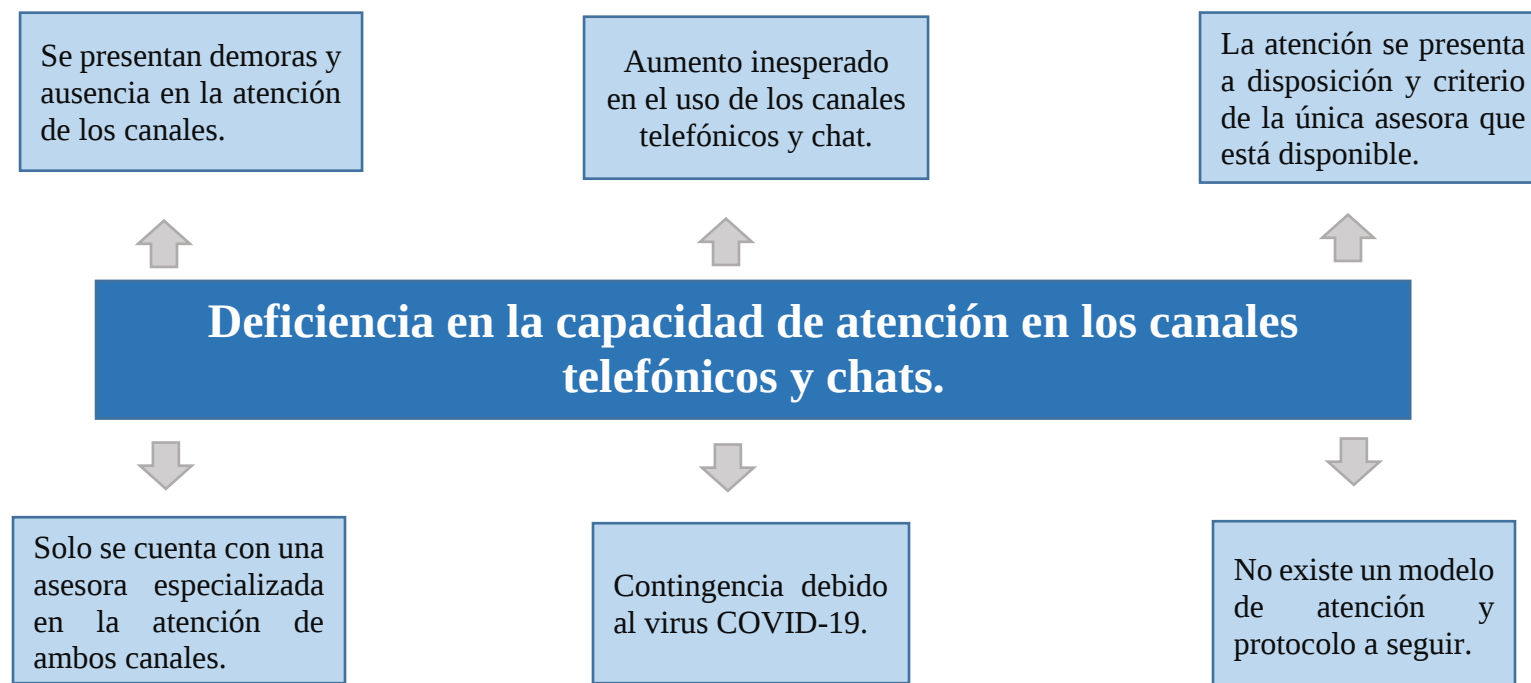
Fuente: Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

5. SITUACIÓN ACTUAL

La Cámara de Comercio de Santa Marta, luego de un cese de operaciones debido a la pandemia decreta por el virus COVID 19, decide reactivar la prestación del servicio de manera presencial en sus instalaciones, para ello disponían de una asesora virtual y telefónica en el desarrollo de las actividades diarias en la Operación de Registros. En la prestación de este servicio, no se contaba con unas actividades estandarizadas, no tenía un procedimiento formalizado ni mucho menos un protocolo establecido para la atención del usuario y se encontraba completamente a discreción de la asesora para brindar la atención.

Debido a la medida tomada por el gobierno nacional como contingencia a la pandemia generada por el virus covid-19, de no superar el aforo permitido en lugares cerrados; fue necesario que la entidad se inclinara al canal virtual y telefónico, ampliando la capacidad instalada y la incorporación de nuevas colaboradoras en la atención del mismo, para atender de manera oportuna y precisa a un gran número de usuarios que decidieron realizar sus trámites de manera remota para darle cumplimiento a lo decretado por el gobierno. Antes de ampliar la capacidad de atención del canal de chat y telefónico hubo un aumento en las quejas recibida por parte de los usuarios, manifestando la falta de atención y las demoras en el servicio de asesorías virtuales y por medio telefónico, también se tomó en cuenta la opinión por parte de la única asesora con la que contaba el área de operaciones registrales, que manifestaba estar saturada con los mensajes y llamadas debido a que le resultaba imposible atender las peticiones de todos los usuarios en la jornada normal de trabajo.

5.1 Diagrama Árbol de Problema.



Fuente: Elaboración propia

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

Descripción de las áreas temáticas o asignaturas que sirvieron para el desarrollo de las funciones y actividades durante la práctica profesional.

Tabla 3. Relación de asignaturas.

ASIGNATURA	APORTE DE LA ASIGNATURA
Sistema de gestión de la calidad	Diagnosticar el Estado inicial y situación actual. (ciclo PHVA)
Seminario	Construcción del proyecto de grado
Diseño de operaciones	Desarrollo de los Objetivos
Análisis de proceso	análisis de métodos y tiempos
Gestión de proyectos	Planificación y gestión del proyecto

Fuente: Elaboración propia.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

A continuación, se describen las actividades necesarias durante el periodo de prácticas para alcanzar los objetivos propuesto para el desarrollo del trabajo.

- 7.1.** Realizar un diagnóstico estadístico en la capacidad instalada para la atención del canal virtual y telefónico.

Análisis Estadístico en la Atención del Canal Telefónico:

El siguiente diagnóstico se basa en el estudio de la capacidad instalada del canal telefónico, se tomaron como base los periodos antes de la cuarentena, durante la cuarentena y en periodo de reapertura durante el año 2020, estos comprenden los meses de (diciembre del 2019 - marzo del 2020, abril - junio y Julio - noviembre) respectivamente.

Los siguientes datos estadísticos fueron extraídos de la planta telefónica de la Cámara de Comercio de Santa Marta.

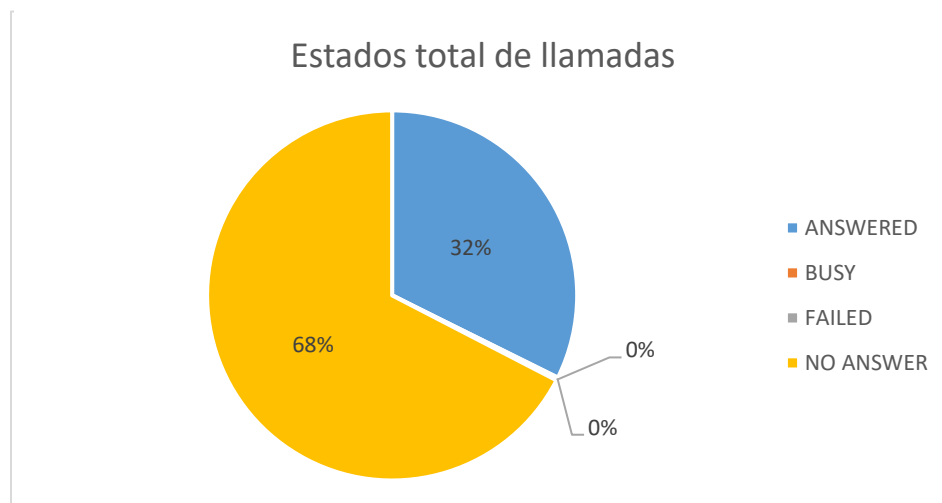
Tabla 4. Atención en canal telefónico.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado
Answered	14.482
Busy	71
Failed	47

No answer	30.195
Total	44.795

Fuente: Cámara de Comercio Santa Marta.

Ilustración 3. Total, de llamadas, Elaboración propia



De acuerdo con los datos obtenidos anteriormente podemos observar que durante el periodo de diciembre del 2019 hasta noviembre del 2020 se realizaron **44.795** llamadas segmentadas en cuatro estados: Answered (respondidas), Busy (ocupadas), Failed (fallidas) y No answer (no respondidas). El 68% de las llamadas no fueron respondidas satisfactoriamente.

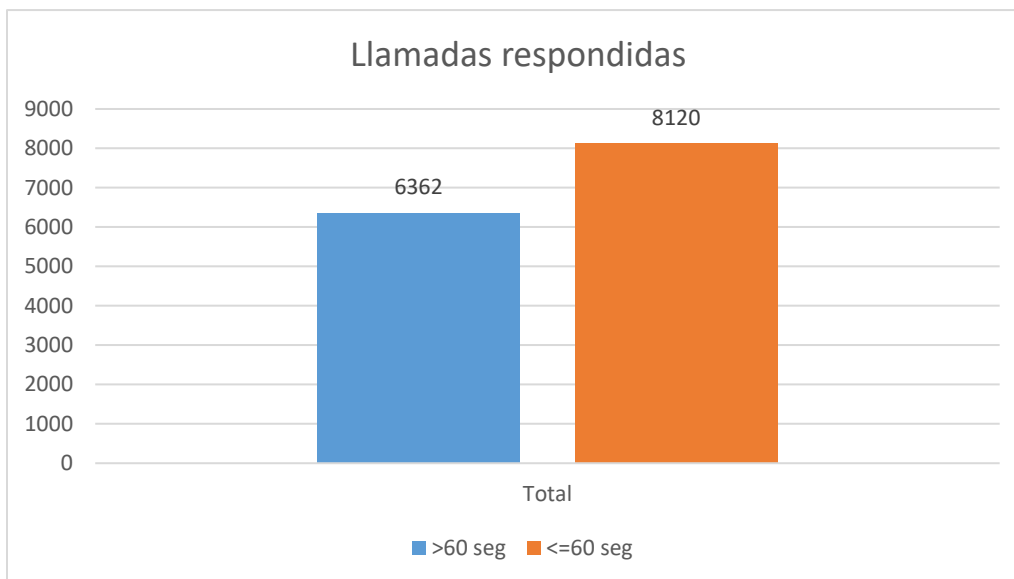
Aunque el 32% de las llamadas fueron respondidas, no todas fueron satisfactorias debido a que se detectó que un gran porcentaje de estas tuvieron problemas en la conexión afectando la

prestación del servicio. Tomamos como referencia que las llamadas ≤ 60 segundos son las que fueron respondidas satisfactoriamente.

Tabla 5. Llamadas

Etiqueta	Total	Porcentaje
>60 seg.	6362	44%
≤ 60 seg.	8120	56%
ANSWERED	14482	100%

Ilustración 4. Llamadas respondidas. Elaboración propia.



Del total de llamadas respondidas (14.482), cumplen con la condición de mayor de 60 segundos solo 6.362 llamadas que equivale al 44% del total de llamadas respondidas y al 12% del total de llamadas durante el periodo analizado antes descrito.

Ilustración 5. Capacidad de atención en el canal telefónico. Elaboración propia.



Análisis Estadístico en la Atención del Canal Chat:

A continuación, se presentan las estadísticas emitidas por el sistema (Freshchat) por medio del cual se presta la atención del canal virtual chat, estas fueron tomadas en el periodo del mes de julio hasta septiembre del 2020.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Tabla 6. Fuente: Freshchat

Tiempo de primera respuesta (MEDIA)	Tiempo de resolución (MEDIA)	Asignado	ESC enviada	Respuesta satisfactoria	Porcentaje de satisfacción
7,8	21,3	1588	346	192	56%

Se encontró que el porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios fue del 56% y con un tiempo de resolución de 21,3 minutos en promedio, estas cifras no se ajustan a una buena prestación del servicio, oportuna y eficiente.

- 7.2.** Identificar la causa principal por la cual se están presentando molestias y quejas en la atención por el canal virtual y telefónico, con el fin de implementar una acción de mejora.

Identificación de la causa principal: de acuerdo con el análisis de las estadísticas de las llamadas solo el 12% tuvo éxito en la atención por parte de la asesora. De acuerdo con el tiempo de primera respuesta, tiempo de resolución y porcentaje de satisfacción en el canal de atención chat, de todo esto se puede evidenciar que la demanda del servicio en ambos canales sobrepasa la capacidad de atención de una sola asesora.

Por otro lado, en el diagrama de árbol de problemas identificamos la misma causa, la demanda sobrepasa la capacidad de atención de la asesora encargada para esa labor.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7.3. Definir el plan de acción a realizar para mejorar la atención en el canal virtual y telefónico que se implementará en la Cámara de Comercio, para brindar la atención efectiva y disminuir las quejas o molestias de los usuarios que solicitan asistencia o servicios de manera remota.

7.3.1. Buscar prospectos y realizar el proceso de selección y contratación para la vinculación a la Entidad.

7.3.2. Levantar el flujo del valor de los canales telefónico y chat.

Los diagramas de flujo del canal telefónico y chat fueron diseñados por medio del software (Bizagi Modeler) de acuerdo con los lineamientos que se establecieron para la prestación del servicio, esto se realizó previo a la vinculación de las nuevas asesoras de atención virtual, con el apoyo del jefe de operaciones de registros y el ingeniero de sistema encargado de soportes TICS de la Cámara de Comercio de Santa Marta, posteriormente fue realizado la presentación y capacitación de los flujos.

Tabla 7. Flujograma de Actividades del canal telefónico.

Ítem	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución
1.	Atender la llamada entrante:	Asesor Virtual y Telefónico	1-20 minutos

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

	Se debe atender la llamada entrante de acuerdo con los lineamientos del Protocolo de Atención.		
2.	Crear el caso en el sistema: Se debe solicitar al usuario su cuenta de correo electrónico con el propósito de verificar si este se encuentra registrado en el sistema. En el caso que no se encuentre registrado en el sistema, se deben solicitar los siguientes datos: 1. Nombre completo. 2. Identificación. 3. Teléfono de contacto. 4. Motivo de la llamada.	Asesor Virtual y Telefónico	
3	Notificar la creación del caso: Se debe enviar a través del sistema la notificación de la creación del caso.	Asesor Virtual y Telefónico	

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

4	Atender el requerimiento del usuario: Constituye la etapa de análisis y comprensión del Protocolo de Atención. En caso de que no se pueda brindar tratamiento a la solicitud de forma inmediata, el Asesor Virtual y Telefónico deberá consultar la conformidad del traslado del caso al Sistema de PQR'S de la Entidad. Si la respuesta es positiva, entonces se notificará a través del correo electrónico el traslado del caso al Sistema de PQR'S y se correrá traslado a través de la plataforma al área de PQR'S. Nota: En el caso de que el usuario no esté de acuerdo con el traslado de la solicitud al Sistema de PQR'S, se procederá a poner a disposición del usuario el sistema de PQR'S e indagar si existe alguna otra duda e inquietud.	Asesor Virtual y Telefónico	
--------------------------------	---	------------------------------------	--

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

5	Brindar solución al caso: Se debe brindar respuesta al requerimiento de acuerdo con los recursos disponibles. En el caso de que se cuente con información documentada (documentos e imágenes), deberá ser anexada a la notificación de solución del caso; de lo contrario, el Asesor Virtual y Telefónico brindará al usuario una respuesta verbal, la cual deberá ser registrada en dicha notificación.	Asesor Virtual y Telefónico	
6	Indagar dudas e inquietudes: Se debe indagar si existe alguna inquietud adicional por parte del usuario antes de dar resuelto a la atención del caso. En caso de que exista alguna inquietud adicional, se deberá continuar desde la actividad No. 4	Asesor Virtual y Telefónico	
7	Notificar solución del caso: Se debe brindar respuesta al requerimiento por medio de la notificación de resolución del caso.	Asesor Virtual y Telefónico	

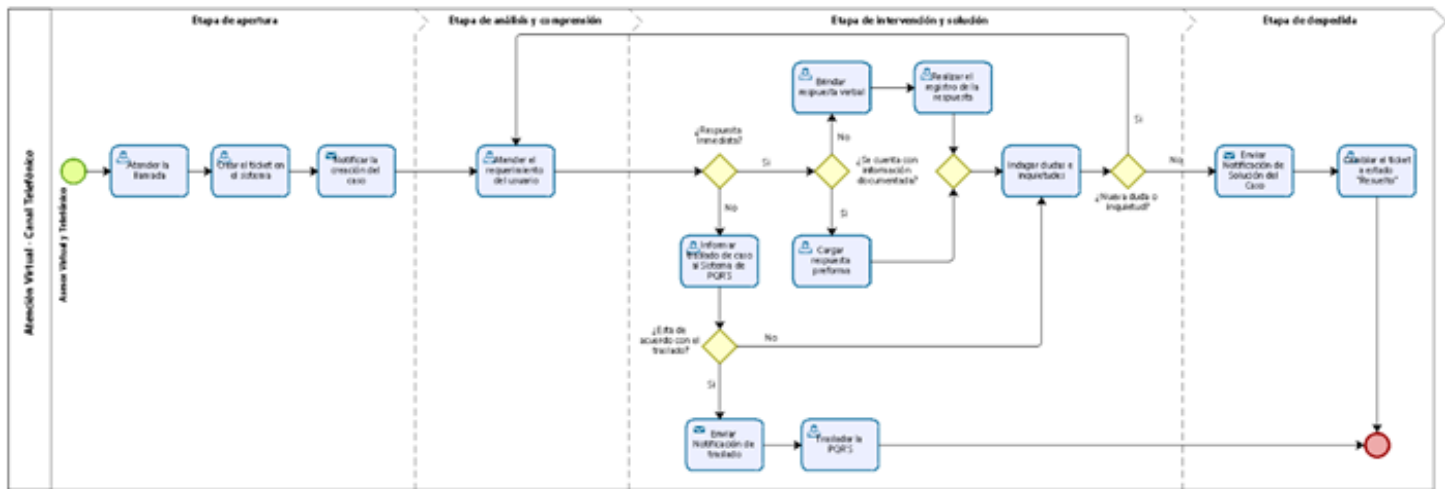
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

8	Cambiar el estado del caso: Se procede a cambiar el estado del caso a “Resuelto”.	Asesor Virtual y Telefónico	
-----------------	---	---	--

Fuente propia.

Diseño del Diagrama de Flujo del Canal Telefónico:

Ilustración 6. Flujo de canal telefónico.



Fuente: Elaboración propia.

Flujograma de Actividades del Canal Chat.

Tabla 8. Flujograma de Actividades del Canal Chat.

Ítem	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución
1.	Atender mensaje de entrada: El sistema dispuesto para la atención del chat recibirá de forma automática el mensaje de por parte entrada del usuario.	Asesor Virtual y Telefónico	1 – 20 Minutos

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

2.	Generar mensaje de bienvenida: El sistema, a través de un BOT automatizado, generará el mensaje de bienvenida al usuario. Éste, iniciará el flujo de la conversación con el usuario, el cual, entrará en acción una vez el usuario inicie la conversación. A este respecto, el flujo de la conversación se divide en las siguientes etapas: Mensaje de bienvenida. Solicitud de correo electrónico. Solicitud de nombre completo. Solicitud de número telefónico. Solicitud de número de matrícula mercantil. Despedida del ChatBot. Nota: En el caso de que el ChatBot presente fallas de activación, el asesor Virtual y Telefónico deberá	Bot	
-----------	---	------------	--

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

	generar el mensaje de bienvenida a través de la preforma dispuesta para tal propósito. Si pasado un minuto de espera no se obtiene respuesta por parte del usuario, se atenderá el siguiente mensaje en cola; de lo contrario, se procederá con la siguiente actividad.		
--	---	--	--

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

3.	Verificar la información de contacto: Se debe verificar que la información suministrada por el usuario sea la solicitada en el mensaje de bienvenida. En el caso de que la información este incompleta, se debe solicitar y registrar en el sistema los datos de contacto faltantes. En el caso de que la información este completa, se procede con la siguiente actividad.	Asesor Virtual y Telefónico	
4.	Atender el requerimiento del caso: Constituye la etapa de análisis y comprensión del Protocolo de Atención. En caso de que no se pueda brindar tratamiento a la solicitud de forma inmediata, el asesor Virtual y Telefónico deberá consultar la conformidad del traslado del caso al Sistema de PQR'S de la Entidad. Si la respuesta es positiva, entonces se	Asesor Virtual y Telefónico	

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

	procederá con la creación del caso en el Sistema de PQR'S. Posteriormente, la plataforma enviará una notificación de forma automática con la creación del caso y se correrá traslado al área de PQR'S para su respectivo tratamiento. Nota: En el caso de que el usuario rechace el traslado de la solicitud al Sistema de PQR'S, se procederá a indagar si existe alguna otra duda e inquietud.		
5.	Brindar solución al caso: Se debe brindar respuesta al requerimiento de acuerdo con los recursos disponibles. En el caso de que se cuente con información documentada (documentos e imágenes), deberá ser anexada al flujo de la conversación; de lo contrario, el Asesor Virtual y Telefónico digitara la respuesta.	Asesor Virtual y Telefónico	

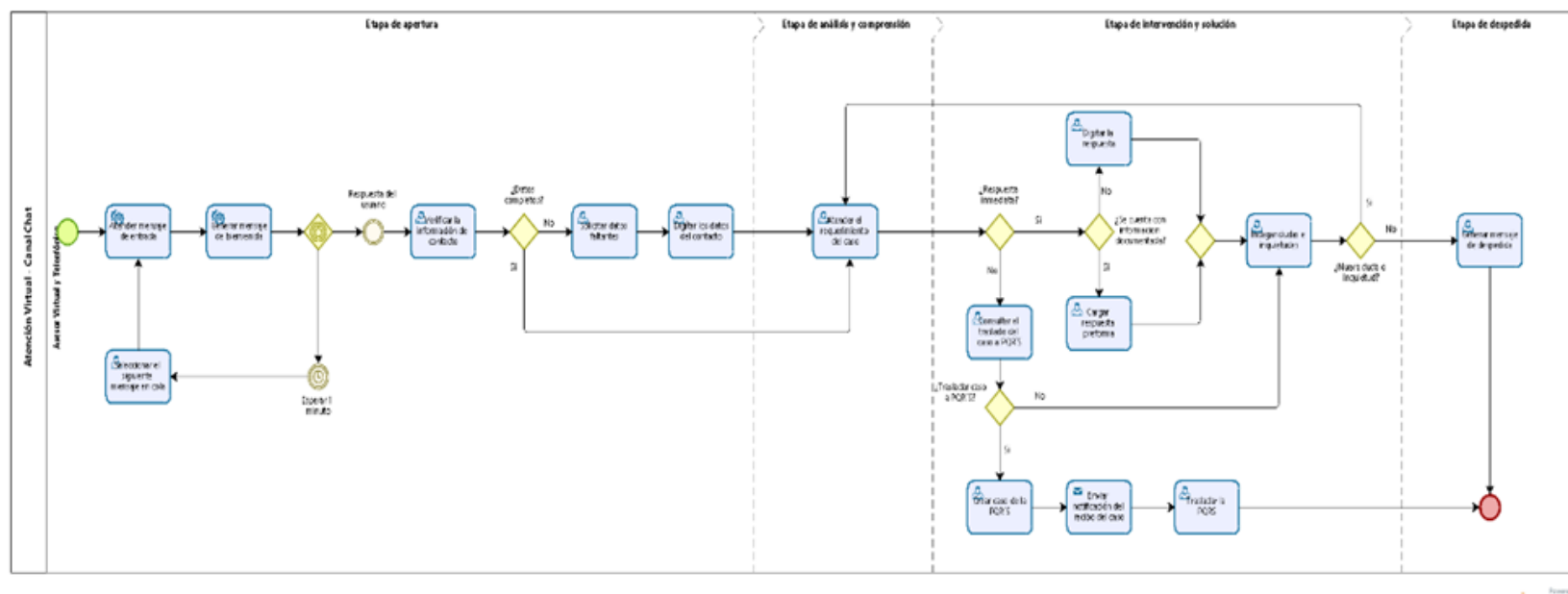
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

6.	Indagar dudas e inquietudes: Se debe indagar si existe alguna inquietud adicional por parte del usuario antes de cerrar la atención. En caso de que exista alguna inquietud adicional, se deberá continuar desde la actividad No. 4	Asesor Virtual y Telefónico	
7.	Generar mensaje de despedida: Se debe generar el mensaje de despedida por medio del texto prediseñado asignado.	Asesor Virtual y Telefónico	

Fuente: Elaboración propia.

Diseño del Diagrama de Flujo del Canal Chat:

Ilustración 7. Diseño del Diagrama de Flujo del Canal Chat.



Fuente propia.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7.3.3. Documentar el procedimiento para la prestación del Servicio.

Se realizó la documentación del procedimiento por medio del instructivo para la atención de la asesoría virtual y telefónica, estableciendo objetivo, alcance y responsable.

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para garantizar la atención en los canales de Asesoría Virtual y Telefónica de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

2. Alcance

El presente procedimiento inicia con la atención de la llamada telefónica o el mensaje de entrada en el canal de chat y finaliza con el cierre de la atención al usuario.

No aplica para gestiones de telemarketing.

3. Responsable

El responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Jefatura de Operaciones Registrales y VUE. Del mismo modo, el responsable de la debida ejecución de las operaciones descritas en el presente procedimiento es el equipo de Asesoría Virtual y Telefónica y cualquier otro funcionario que sea designado en el desarrollo de dichas funciones.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7.3.4. Realizar el levantamiento del protocolo de atención y documentar las respuestas preformas.

En la definición del presente protocolo, se identifican cuatro (4) etapas básicas:

a) **Etapas de apertura:**

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que, éste se sienta importante y reconocido como persona digna de respeto y confianza.

b) **Etapas de análisis y comprensión:**

Es el momento de verdad en el cual, el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades, solicitudes o peticiones comunicadas por el usuario; de revisar y validar requisitos o documentos y de procesar el servicio o trámite requerido.

c) **Etapas de intervención y solución:**

Es el momento en el cual, se resuelve o se da respuesta a la necesidad, solicitud o petición del usuario.

d) **Etapas de despedida**

Es el momento en donde una vez resuelta la solicitud del usuario, se realiza la despedida, la cual, reviste el mismo nivel de importancia que el saludo.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7.3.4.1. Protocolo de atención en el Canal Telefónico.

Tabla 9

NOMBRE DEL CARGO	ASESOR VIRTUAL Y TELEFÓNICO
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE · Ser cordial, cálido y amable. · Emplear un lenguaje claro y directo tanto en los contenidos como en el material informativo. · Mantener la información actualizada. · Evitar tutear, sacar conclusiones precipitadas. · Utilizar un lenguaje libre de tecnicismos. · Evitar incluir información de dudosa procedencia y/o susceptible de diversas interpretaciones.	
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Mensaje de bienvenida:

*“Bienvenid@ al centro de Experiencia Virtual de la
Cámara de Comercio. Mi nombre es XXXXX.*

*Para el registro de la llamada, por favor me puede
suministrar su correo electrónico.”*

- Atender de forma atenta el
requerimiento del
usuario.

En el caso de que el usuario no se encuentre registrado en el
sistema:

*“Por favor, me brinda su nombre completo; número de
contacto y nombre de la empresa a la cual usted
representa.”*

- Digitar los datos suministrados -.

*“Gracias por su amable espera, por favor me indica ¿cuál
es el motivo de su consulta?”*

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

- Digitar la información suministrada en los campos de
asunto y descripción de la consulta. -

Una vez creado el caso, el sistema de forma automática
enviará a través de correo electrónico el siguiente mensaje:

Título: Notificación de apertura de caso.

Estimad@ {{ticket.requester.firstname}}.

*Reciba un cordial saludo de parte del equipo del Centro de
Experiencia Virtual de la Cámara de Comercio de Santa
Marta para el Magdalena.*

*La presente tiene como propósito informarle que, el caso
referente a {{ticket.subject}} registrado con el No.
{{ticket.id}}, ha sido creado en nuestros sistemas de
información.*

*Recuerde que puede consultar el estado de su caso en el
enlace {{ticket.url}} previo al registro en la plataforma.*

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN

Mensaje durante el tiempo que el Asesor trabaja en la solución del requerimiento:

Una vez el usuario manifiesta el motivo de su consulta el Asesor deberá responder con el siguiente mensaje:

“¡Perfecto! Por favor quédese en línea mientras atendemos su consulta.”

Actuar cuando se cuenta con una respuesta inmediata:

Se dará una respuesta al usuario de acuerdo con la información que solicitó. Ésta se brindará a través de mensajes preformas o de manera escrita.

Se procede a poner a disposición nuevamente el servicio de asesoría a través del siguiente mensaje:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

Título: Validación.

“¿La información ha sido clara para usted o hay algo más en lo que pueda asesorarle?”

Si la respuesta es positiva para una nueva asesoría, se deberá atender de conformidad con los lineamientos establecidos, en caso contrario, pasar a la etapa de despedida.

Actuar cuando no se cuenta con una respuesta inmediata:

El Asesor deberá informar al usuario que su caso será trasladado al área de PQR'S para su respectivo tratamiento, a través del siguiente mensaje:

“¡Gracias por la espera! Después de revisar su consulta y con el fin de darle una respuesta completa, debemos trasladar su caso al área de PQR'S.

¿Está de acuerdo con el traslado?”

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Si la respuesta es positiva, se procede a crear el caso en el sistema y posteriormente, se notifica el traslado a través del siguiente mensaje:

Título: *Notificación de Traslado a PQR'S.*

“Reciba un cordial saludo de parte del equipo del Centro de Experiencia Virtual de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

*La presente tiene como propósito informarle que, el caso referente registrado con el No. XXX, ha sido **trasladado** al Sistema de PQR'S con el fin de brindarle tratamiento.*

Para más información acerca del Sistema de PQR'S y los tiempos de respuesta, le invitamos a consultar la página web: <https://www.ccsm.org.co/pqrs.html>

En el suministro de cualquier información adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de la línea única (5)4209909 o el chat dispuesto en la página web: www.ccsm.org.co. ”

En caso contrario, se procederá a poner a disposición el canal del PQR'S haciendo uso del siguiente mensaje:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

“En ese caso, ponemos a su disposición nuestro sistema de peticiones, quejas y reclamos, el cual, se encuentra disponible en la página web de la Entidad. ¿Hay algo más en lo que pueda asesorarle?”

Si la respuesta es positiva para una nueva asesoría, se deberá atender de conformidad con los lineamientos establecidos, en caso contrario, pasar a la etapa de despedida.

Actuar cuando el contacto es para radicar una petición, queja o reclamo:

Si el motivo de contacto es para la radicación de una PQR, se procede a persuadir al usuario a través del siguiente mensaje:

Título: *Persuasión PQR'S.*

*“¡Muy bien! Antes de realizar la radicación, es posible que pueda atender su caso.
Por favor, cuénteme de que se trata.”*

Actuar cuando el contacto es una solicitud de soporte técnico:

En el evento en que el motivo del contacto sea por una solicitud de soporte técnico, se deberá proceder con el siguiente mensaje:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

“¡Gracias por la espera! Después de revisada su consulta, ésta será transferida al Centro de Soporte. Por favor, permanezca en línea mientras se realiza la creación del caso.”

Se procede a crear el caso en el sistema y posteriormente, se corre traslado al Centro de Soporte TIC’S.

Actuar cuando el motivo del contacto sea por información de los productos o servicios ofertados por el área de Afiliados, Vitrina Empresarial, Formación Empresarial, Formalización, Data Empresarial, Estudios Económicos y Centro de Conciliación.

Cuando se trate de consultas relacionadas con alguno de los productos/servicios de la referencia, se deberá redireccionar la llamada al funcionario encargado de brindar la información técnica solicitada de conformidad con el siguiente directorio:

Área	Extensión
Afiliados	3102
Vitrina Empresarial	3102
Formación Empresarial	3107
Formalización	2306
Bases de Datos	3104
Estudios de Mercado	3104
Centro de Conciliación	3202

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

ETAPA DE DESPEDIDA

Mensaje de despedida:

“¡Fue un gusto atenderle! Gracias por su tiempo y por confiar en nosotros.

Le invitamos a evaluar su experiencia a través de una breve encuesta, la cual, será enviada a su correo electrónico.”

Posteriormente, el Asesor deberá enviar por correo electrónico la notificación de atención del caso, a través de la siguiente preforma:

Título: *Notificación de atención del caso.*

“Estimad@ XXXX.

Reciba un cordial saludo de parte del equipo del Centro de Experiencia Virtual de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Nos place informarle que, el caso referente a XXXX registrado con el No. XXXX, ha sido atendido en los siguientes términos:

Diagnóstico: XXXX

Actividades realizadas/Solución: XXXX

Le invitamos a evaluar su experiencia a través del siguiente enlace:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Por último, el Asesor deberá cambiar el estado del caso a “Resuelto”. Automáticamente, el sistema emitirá el siguiente mensaje a través de correo electrónico:

Asunto: Resolución del caso XXXX, XXXX.

“Estimad@ {{ticket.requester.firstname}}.

Reciba un cordial saludo de parte del equipo del Centro de Experiencia Virtual de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

La presente tiene como propósito informarle que, el caso referente a {{ticket.subject}} registrado con el No. {{ticket.id}}, ha sido resuelto.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

Por último, es menester mencionar que, nuestros principales intereses son el bienestar y la satisfacción de los Empresarios y Comerciantes de la región; motivo por el cual, seguiremos trabajando día a día con empeño para brindar siempre el mejor de los servicios.

En el suministro de cualquier información adicional, estaremos prestos a colaborarle gustosamente.”

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7.3.4.2. Protocolo de atención en el Canal Chat.

Tabla 10.

NOMBRE DEL CARGO	ASESOR VIRTUAL Y TELEFÓNICO
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE · Ser cordial, cálido y amable. · Emplear un lenguaje claro y directo tanto en los contenidos como en el material informativo. · Mantener la información actualizada. · Evitar tutear, sacar conclusiones precipitadas. · Utilizar un lenguaje libre de tecnicismos. · Evitar incluir información de dudosa procedencia y/o susceptible de diversas interpretaciones.	
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Mensajes de bienvenidas:

Mensaje del Bot

- Atender de forma atenta el requerimiento del usuario.

Mensaje de apertura:

“¡Hola!, soy Claudia (chatbot), su Asistente Virtual.

Bienvenido a la Cámara de Comercio.

*Para adelantar el registro de la atención, por favor
indique su dirección de correo electrónico.”*

El/la usuario/usuario introduce su email.

Si la respuesta del usuario no es válida, el Bot enviará el siguiente mensaje:

*“La dirección de correo electrónico registrada no es
válida.*

*Para garantizar una atención adecuada, es muy
importante el suministro de la dirección de correo.”*

Solicitud de nombre:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN

Mensaje durante el tiempo que el Asesor trabaja en la solución del requerimiento:

Una vez el usuario manifiesta el motivo de su consulta el Asesor deberá responder con el siguiente mensaje:

¡Perfecto! Por favor quédese en línea mientras atendemos su consulta.

Actuar cuando se cuenta con una respuesta inmediata:

Se dará una respuesta al usuario de acuerdo con la información que solicitó. Ésta se brindará través de mensajes preformas o de manera escrita.

Se procede a poner a disposición nuevamente el servicio de asesoría a través del siguiente mensaje:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

Título: Validación 1.

“¿La información ha sido clara para usted?”.

Si la respuesta es positiva, proceder a realizar la validación No. 2 en caso contrario, indagar acerca de la duda y brindar las aclaraciones pertinentes.

Título: Validación 2.

“¿Hay algo más en lo que pueda asesorarle?”

Si la respuesta es positiva para una nueva asesoría, se deberá atender de conformidad con los lineamientos establecidos, en caso contrario, pasar a la etapa de despedida.

Actuar cuando no se cuenta con una respuesta inmediata:

El Asesor deberá informar al usuario que su caso será trasladado al área de PQR'S para su respectivo tratamiento, a través del siguiente mensaje:

Título: Consulta de Traslado a PQR'S.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

¡Gracias por la espera {{user.firstName}}!. Después de revisar su consulta y con el fin de darle una respuesta completa, debemos trasladar su caso al área de PQR'S.

Tenga en cuenta que, el derecho de petición se encuentra regulado por el artículo 14 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, que consagra el derecho de petición verbal.

Si desea consultar los tiempos de respuestas, podrá hacerlo a través del siguiente enlace: <https://www.ccsm.org.co/pqrs.html>

¿Está de acuerdo con el traslado?

Si la respuesta es positiva, se procede a crear el caso en el sistema y posteriormente, se notifica el traslado a través del siguiente mensaje:

Título: Notificar Traslado.

“Su caso fue trasladado al sistema de PQR'S bajo el número de radicado #XXXX y puede hacerle seguimiento a través del siguiente vínculo:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

<https://ccsm.freshdesk.com/a/tickets/####>

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?”

Si la respuesta es positiva para una nueva asesoría, se deberá atender de conformidad con los lineamientos establecidos, en caso contrario, pasar a la etapa de despedida.

Actuar cuando el contacto es para radicar una petición, queja o reclamo:

Si el motivo de contacto es para la radicación de una PQR, se procede a persuadir al usuario a través del siguiente mensaje:

Título: *Persuasión PQR'S.*

“¡Muy bien! Antes de realizar la radicación, es posible que pueda atender su caso.

Por favor, cuénteme de que se trata.”

Actuar cuando el contacto es una solicitud de soporte técnico:

En el evento en que el motivo del contacto sea por una solicitud de soporte técnico, se deberá proceder con el siguiente mensaje:

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

Título: *Transferencia al Centro de Soporte.*

“¡Gracias por la espera! Después de revisada su consulta, ésta será transferida al Centro de Soporte. Por favor, permanezca en línea.”

Paso seguido, se deberá correr traslado al grupo de agentes del Centro de Soporte.

Actuar cuando el motivo del contacto sea por información de los productos o servicios ofertados por el área de Afiliados, Vitrina Empresarial, Formación Empresarial, Formalización, Data Empresarial, Estudios Económicos y Centro de Conciliación.

Cuando se trate de consultas relacionadas con alguno de los productos/servicios de la referencia, se deberá contactar con el funcionario encargado de brindar la información técnica solicitada de conformidad con el siguiente directorio de extensiones:

Área	Extensión
Afiliados	3102
Vitrina Empresarial	3102
Formación Empresarial	3107
Formalización	2306
Bases de Datos	3104
Estudios de Mercado	3104
Centro de Conciliación	3202

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

ETAPA DE DESPEDIDA

Mensaje de despedida:

“¡Fue un gusto atenderle! Gracias por su tiempo y por confiar en nosotros.

Le invitamos a evaluar su experiencia a través de una breve encuesta, la cual, podrá ser diligenciada a continuación.

Fuente: propia

7.3.5. Parametrizar los sistemas freshdesks y freshchat con los estados, rutas y respuestas preformas.

Con la ayuda del ingeniero de sistemas encargado de soportes y TIC’S se parametrizaron los sistemas de freshdesks y freshchat, dispuestos por la Cámara de Comercio para la atención y asesoría por llamadas y chat respectivamente.

Por medio de estos sistemas se pueden parametrizar los mensajes preformas que permiten ser más ágiles en el envío de la respuesta o la solución del caso, también permite mantener una estandarización de estas, llevar estadísticas de atención y guardar el protocolo establecido por la jefatura de operaciones de registros.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

7.3.6. Capacitar al equipo de trabajo.

Debido a que se diseñó una nueva estructura y se estableció un nuevo modelo de atención en los canales virtual y telefónico, fue necesario capacitar a los colaboradores que estarán al frente de este servicio para coordinar y estandarizar la atención prestada, por medio de pequeñas jornadas de inducción con la asesoría del ingeniero de sistemas y soportes TICS y el jefe de operaciones registrales.

se presentaron para su conocimiento y debida capacitación:

- Flujogramas de actividades para la atención del canal chat y telefónico.
- Instructivos de información base solicitada por los usuarios.
- Protocolos de atención.
- Manejo de los sistemas freshchat y freshdesk.
- Capacitación del sistema oficial de información y pagina web.

7.3.7. Realizar la prueba piloto.

Se realizo la prueba piloto con el equipo completo en las instalaciones acondicionadas para la Asesoría telefónica y de Chat.

Ilustración 10

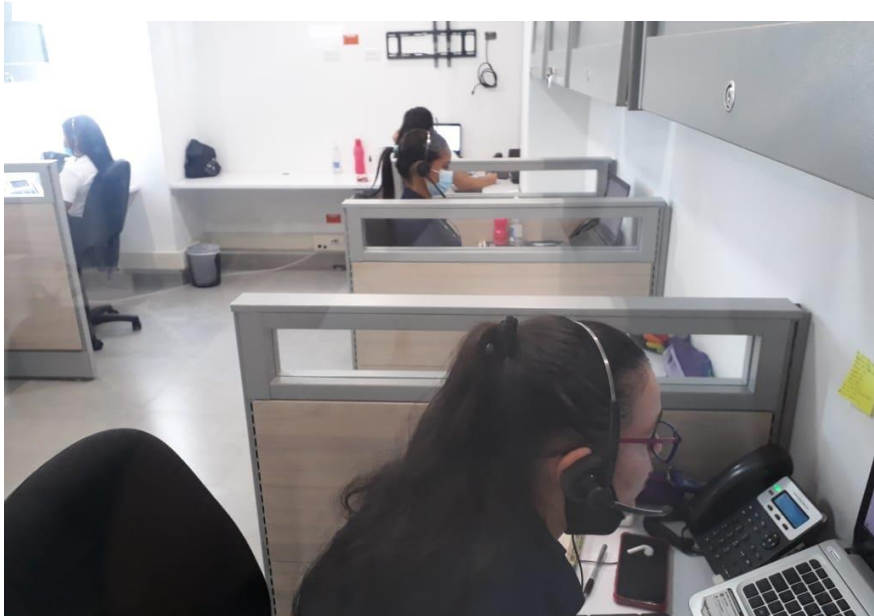


Ilustración 11



	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

A partir del 01 de abril del año 2021 se empezó a Implementar el modelo de atención virtual y telefónico con el fin de impactar positivamente en la experiencia del usuario generando soluciones efectivas a sus necesidades o solicitudes.

Controlar las acciones del plan de acción para asegurar que la implementación se lleve a cabo de la mejor manera, que genere mejores resultados y se garantice la mejora continua.

En el siguiente check list se evidenciará las actividades que se llevaron a cabo y el estado en el que se encuentra:

Tabla 11.

Actividad	Descripción	Estado
Diagnostico estadístico	Se consulto las bases de datos suministradas por soporte técnico para realizar el diagnóstico de ambos canales de atención.	Resuelto
Identificación de la causa principal de quejas y demoras	Se identifico la causa principal por medio de quejas suministradas por parte de usuarios, datos estadísticos y el testimonio de la única asesora.	Resuelto
Plan de acción a seguir	Se estableció un plan de acción para garantizar la mejora a este procedimiento.	Resuelto

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Diseño de modelo de atención y protocolos	Fue necesario establecer un modelo de atención y protocolo a seguir en los canales de atención, con el fin de garantizar calidad en la prestación del servicio.	Resuelto
Control de acciones y mejoras propuestas	Todo procedimiento necesita control y evaluación para mejorar continuamente.	En curso

Se establece como recomendación el evaluar periódicamente el procedimiento para generar mejoras constantemente y hacerlo lo más eficiente posible.

8. CRONOGRAMA:

A Continuación, se relacionan las Actividades realizadas para la ejecución del trabajo de grado dentro del periodo de prácticas (diagrama de Gantt).

Tabla 12. Elaboración propia.

FASES	ACTIVIDAD	MES					
		1	2	3	4	5	6
		x					
	Extraer los datos estadísticos de los canales de atención virtual y telefónico.	x					

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Realizar un diagnóstico estadístico en los canales de atención virtual y telefónico.	Analizar de manera detallada la información estadística extraída.	x					
Identificar la causa principal por la cual se están presentando molestias y quejas en la atención por el canal virtual y telefónico.	Extraer los datos estadísticos de las PQR'S para determinar el grado de insatisfacción e identificar la causa por la cual se presentaron las molestias.	x					
Definir el plan de acción a realizar para la mejora en la atención en el canal virtual y telefónico.	Buscar prospectos y realizar el proceso de selección y contratación para la vinculación a la Entidad.		x				
	Levantar el flujo del valor de los canales telefónico y chat.		x				
	Documentar el procedimiento para la prestación del Servicio.		x				
	Realizar el levantamiento del protocolo de atención y documentar las respuestas preformas.		x				

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

	Parametrizar los sistemas freshdesks y freshchat con los estados, rutas y respuestas preformas.			x			
	Capacitar al equipo de trabajo.			x			
	Realizar la prueba piloto.			x			
Implementar el modelo de atención virtual y telefónico.					x		
					x	x	
Controlar las acciones del plan de acción para garantizar la mejora continua.							x

9. PRESUPUESTO

Presupuesto utilizado en la puesta en marcha del modelo de atención virtual y telefónico en la Cámara de Comercio de Santa Marta.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Tabla 13.

Rubro	Cantidad	V. unitario	V. total
<u>Personal</u>			
Salario practicante de pregrado por 6 meses	4	454.000	10.896.000
<u>Suministros</u>			
papelería	4	5.000	20.000
Licencia sistema freshchat	1	1.800.000	1.800.000
sistema freshdeks	1	0	0
Kit elementos de bioseguridad	4	8.000	32.000
<u>Equipos</u>			
computador portátil	4	1.200.000	4.800.000
diadema	4	17.000	68.000
teléfono	4	150.000	600.000
Total costos			18.148.000

10.CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

He finalizado las prácticas profesionales en la Cámara de Comercio de Santa Marta, de manera satisfactoria logrando los objetivos que me propuse. Fue una experiencia en donde resalto el poder Poner en práctica los conocimientos obtenidos en el periodo académico,

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

profundizar y experimentar un ambiente real laboral y productivo. Fue muy importante esta experiencia para mi vida profesional y personal, el relacionarme durante estos seis meses de etapa productiva, en donde desempeñe un cargo con acceso a toda la operación y a cada uno de los colaboradores que aportaron experiencia y conocimiento a lo largo de esta importante etapa.

El cargo que desempeñe está ligado a la jefatura de operaciones registrales, el proceso más importante en toda la Cámara de Comercio de Santa Marta, el cual se adapta perfectamente a mi perfil profesional y es el idóneo para desarrollar mis habilidades profesionales y personales.

Desde mi cargo pude aportar al proceso de operaciones registrales: Apoyo en la etapa de renovaciones donde la logística y el flujo del servicio prestado aumenta en gran manera, apoyo en la creación y medición de los indicadores de gestión, la aplicación de la herramienta Lean Office, apoyo en el manejo del sistema de gestión y lo más importante que se realizó en el proceso, la mejora en los canales de atención chat y telefónico.

Resultados obtenidos

Se llevo a cabo la implementación del modelo de atención virtual y telefónico en la Cámara de Comercio de Santa Marta de manera satisfactoria según los lineamientos y en el tiempo establecido por la jefatura de operaciones del registro, a continuación, se detalla el avance en la mejora de los tiempos de resolución, de respuestas y satisfacción por parte del usuario.

	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	--	---

Tabla 14. Fuente: freshchat

Tiempo de primera respuesta (MEDIA)	Tiempo de respuesta(MEDIA)	Tiempo de resolución(MEDIA)	Asesoras	ESC enviada	Respuesta satisfactoria	Porcentaje de satisfacción
1,3	0,41	11,28	Asesora 1	121	89	74%
1,6	0,41	10,27	Asesora 2	201	154	77%
1,19	0,28	14,2	Asesora 3	163	122	75%
2,3	0,4	15,4	Asesora 4	172	127	74%
1,6	0,4	12,8		657	492	75%

10.1. Análisis: Podemos observar que los tiempos de respuestas y de resolución mejoraron notablemente y en cuanto al porcentaje de satisfacción paso de un 56% a un 75% en promedio debido al nuevo modelo de atención, al aumentar la capacidad de atención y establecer un modelo y protocolo de atención fue posible cubrir la demanda del servicio y responder satisfactoriamente a las solicitudes de los usuarios, que decidieron no visitar las instalaciones de la Cámara de Comercio y ser atendidos de forma remota.

10.2. Identificación de la causa principal: de acuerdo con el análisis de las estadísticas de las llamadas solo el 12% tuvo éxito en la atención por parte de la asesora. De acuerdo con el tiempo de primera respuesta, tiempo de resolución y porcentaje de satisfacción

en el canal de atención chat, de todo esto se puede evidenciar que la demanda del servicio en ambos canales sobrepasa la capacidad de atención de una sola asesora. Por otro lado, en el diagrama de árbol de problemas identificamos la misma causa, la demanda sobrepasa la capacidad de atención de la asesora encargada para esa labor.

A continuación, se presentan los resultados de una encuesta de satisfacción al servicio prestado a los usuarios que fueron atendidos por el nuevo modelo virtual y telefónico.

Encuesta de satisfacción al servicio de atención de canal telefónico.

Ilustración 12. Fuente: Cámara de Comercio de Santa Marta.

1. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del Centro de Experiencia Virtual, después de atender su solicitud?

47 respuestas

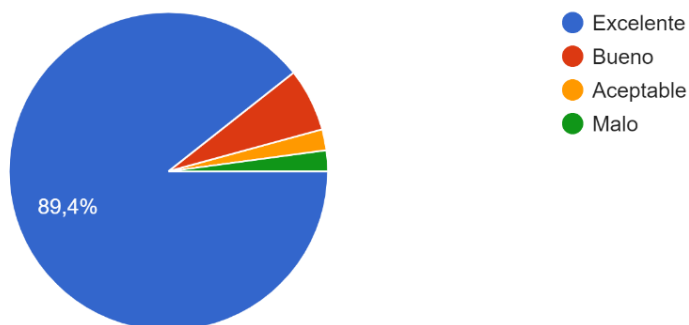


Ilustración 13. Fuente: Cámara de Comercio de Santa Marta.

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado?

47 respuestas

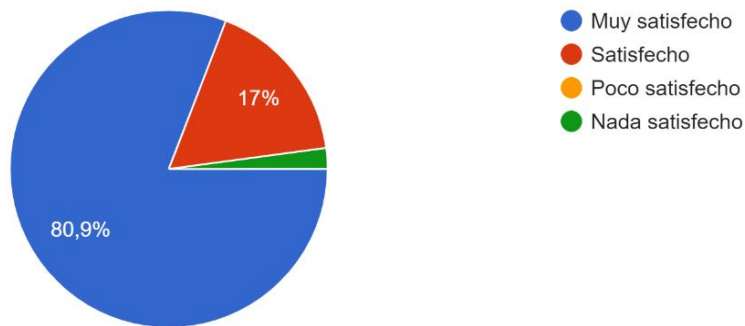
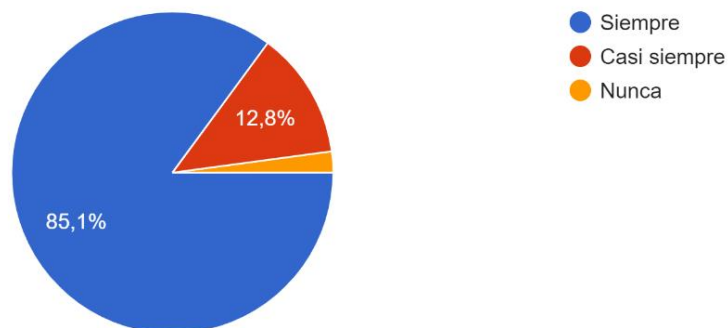


Ilustración 12. Fuente: Cámara de Comercio de Santa Marta.

3. ¿La solución brindada por el Centro de Experiencia Virtual es satisfactoria?

47 respuestas



	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y TELEFÓNICO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA	
---	---	---

11. Fuentes de información

Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena. *Acerca de Cámara de Comercio.*

Consultado mes de marzo del 2021. Recuperado de <https://www.ccsm.org.co>

¿Qué es DMAIC? Acerca de herramienta DMAIC. Consultado mes de marzo del 2021.

Recuperado de <https://blogdelocalidad.com/>

ANEXOS

No	Relación de Anexos
1	Puesto de trabajo
2	Edificio Cámara de Comercio

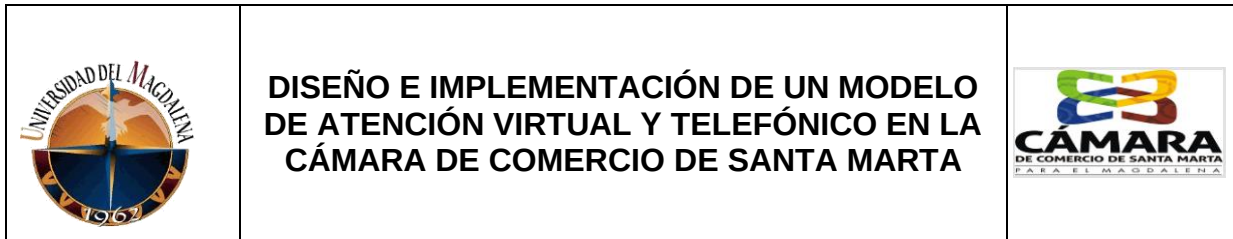


Ilustración 15, puesto de trabajo

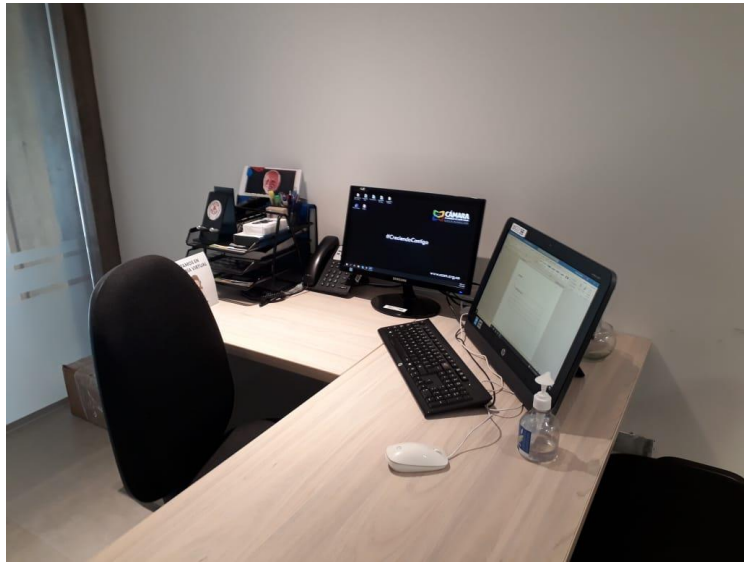


Ilustración 16, edificio Cámara de Comercio

