



POLITICA SERVICIO AL CLIENTE

Código: ESE-SC-POL-001
Versión: 03
Vigencia: 20/10/2022
Página: 1 DE 5

CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIONES							
FECHA VIGENCIA	VERSIÓN	ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN		REVISIÓN (R) / APROBACIÓN (A)			CAMBIOS EN DOCUMENTO
		Nombre	Cargo	Rol	Nombre	Cargo	
07/09/2016	01	Monica Forigua	Jefe de Relacionamiento con Clientes	R	Jorge Segre	Vicepresidente de Abastecimiento y Logística	
		Jaime Villa	Gerente de Servicio al Cliente	A	Juan Mejía	Presidente	
01/03/2018	02	Monica Forigua	Jefe de Relacionamiento con Clientes	R	Jessica Mac Master	Vicepresidente de Excelencia Corporativa	Ajustes generales
		Jaime Villa	Gerente de Servicio al Cliente	A	Juan Mejía	Presidente	
20/10/2022	03	Kelly Pereira	Analista de Efectividad Organizacional	R	Camilo Pachon	Analista de Efectividad Organizacional	Ajustes generales relacionados con términos incluyentes en la documentación
				A	Camilo Pachon	Analista de Efectividad Organizacional	
	04			R			
				A			

“Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA.”



POLITICA SERVICIO AL CLIENTE

Código: ESE-SC-POL-001
Versión: 03
Vigencia: 20/10/2022
Página: 2 DE 5

1.) POLITICA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

2.) OBJETIVO

Definir las directrices del proceso de Servicio al Cliente para satisfacer y superar las expectativas de los clientes de ESENTTIA.

3.) ALCANCE

La presente política abarca desde la creación de la estrategia del modelo de servicio y los canales de relacionamiento de ESENTTIA, hasta el monitoreo de la satisfacción del cliente.

4.) DEFINICIONES

Cliente: Es toda empresa o persona que requiere satisfacer una necesidad (productos o servicios).

Comunicaciones Masivas: Dentro del área de Servicio al Cliente, se hace referencia al envío masivo de comunicaciones hacia los clientes externos.

Información Relevante: Todos los datos de los clientes en sus diferentes interacciones (información de contactos, actualización de la base de datos, direcciones, teléfonos, información de mercado sobre su sector, información crediticia, cambios de dueño, cambios en la propiedad, información financiera, entre otros).

Peticiones y solicitudes: Son todas las necesidades de apoyo y soporte que manifiestan los clientes a través de los diferentes canales dispuestos para atenderlo en su relación comercial con ESENTTIA.

PQRS: Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento, molestia o inconformidad que eleva un miembro de nuestros Grupos de Interés con relación al desempeño y prestación de nuestros servicios, el accionar de la compañía y/o el desempeño y la atención brindada por parte de nuestros(as) funcionarios(as) y en la cual se demanda una respuesta de solución efectiva e integral.

Reclamo: Es la manifestación de protesta, censura, descontento, molestia o inconformidad que eleva un miembro de nuestros Grupos de Interés con relación al desempeño de alguno de los productos ofrecidos por ESENTTIA y en donde media una garantía que no se está cumpliendo y en la cual se demanda una respuesta de solución efectiva e integral.



POLITICA SERVICIO AL CLIENTE

Código: ESE-SC-POL-001
Versión: 03
Vigencia: 20/10/2022
Página: 3 DE 5

Servicio Excepcional: Comprende escuchar al cliente, atender oportunamente y puntalmente sus solicitudes, brindando un servicio amable, cálido, respetuoso, sobrepasando las expectativas, generando valor agregado en cada una de las interacciones, mediante el uso óptimo de los recursos teniendo siempre presente el bienestar de los clientes.

Sugerencia: Son comentarios por parte de los clientes como recomendación para mejorar los procesos y el servicio que presta ESENTTIA.

Voz del Cliente: Es toda opinión del cliente verbal o escrita, sobre su experiencia en los diferentes contactos que tiene con ESENTTIA durante el desarrollo de la relación comercial (reclamaciones, quejas, felicitaciones, sugerencias, visitas comerciales y técnicas, entre otros) mediante evaluaciones del cliente hacia ESENTTIA como proveedor, encuestas anuales de satisfacción, encuestas transaccionales sobre el servicio.

5.) DECLARACIONES / DIRECTRICES GENERALES

PLANIFICAR EL MODELO DE SERVICIO:

1. Servicio al Cliente es el responsable de evaluar y definir la pertinencia de nuevos canales de relacionamiento, liderar su implementación y establecer los lineamientos para su gestión.
2. Servicio al Cliente debe direccionar los canales de relacionamiento basados en las mejores prácticas de la industria para mantener un servicio diferenciador en el mercado.

GESTIONAR CANALES:

1. Servicio al cliente debe gestionar el desempeño y asegurar la disponibilidad y accesibilidad de los canales de comunicación que tiene a su cargo para una adecuada atención a los clientes.
2. El único canal autorizado para enviar **Comunicaciones Masivas** a clientes es Servicio al Cliente.
3. Todos(as) los/las funcionarios(as) de ESENTTIA deben brindar un servicio excepcional, atendiendo las necesidades y superando las expectativas de los clientes.
4. Las áreas que tengan canales de atención a su cargo son responsables de gestionarlos bajo los lineamientos generales definidos por Servicio al Cliente.

GESTIONAR PQRS:

1. ESENTTIA, con el fin de generar diferenciación deberá gestionar de manera oportuna las PQRS del cliente en función de las propuestas de valor definidas para cada segmento.
2. La recepción, gestión y respuesta de PQRS debe ser realizada a través de los canales de atención al cliente oficiales de ESENTTIA.
3. Todas las PQRS que manifiesten de forma verbal o escrita por parte de un cliente debe ser informada a Servicio al cliente para ser registrada en los sistemas de información de la compañía.

4. Debido a que existen algunas PQRS que se gestionan y resuelven en diferentes áreas de la organización; Servicio al Cliente debe escalarlas al área que corresponda, realizar seguimiento a la resolución y respuesta oportuna de las mismas, de acuerdo a la propuesta de valor diseñada por la compañía para cada segmento y mercado.
5. Toda PQRS debe contar con una respuesta oficial emitida por la organización a través de cualquiera de los canales de comunicación oficiales, de acuerdo a las propuestas de valor diseñadas por la compañía para cada segmento, mercado, grupo de interés, de acuerdo a lo estipulado en el marco legal.
6. Toda interacción postventa relacionada con PQRS, sugerencias, comunicados, "Voz del Cliente", entre otros, debe hacerse con la firma de Servicio al Cliente.
7. Todo(a) funcionario(a) que tenga contacto directo e indirecto con los clientes de ESENTTIA y que cuente con las herramientas tecnológicas necesarias, debe registrar la información relevante en el conocimiento y gestión del cliente.
8. Todo(a) funcionario(a) que tenga contacto directo e indirecto con los clientes de ESENTTIA y que no cuente con la herramienta tecnológica debe reportar a Servicio al Cliente la información relevante en el conocimiento y gestión del cliente.
9. Las áreas que tengan a su cargo la atención de PQRS de clientes y demás grupos de interés son responsables de gestionarlos bajo los lineamientos generales definidos por Servicio al Cliente.

EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, DESEMPEÑO DE CANALES Y PROCESO:

1. Servicio al Cliente debe medir y evaluar periódicamente el estado de la relación con el cliente, la satisfacción y lealtad en los diferentes puntos de interacción con el mismo mediante el desarrollo de la estrategia de la "Voz del Cliente".
2. Servicio al Cliente tiene la obligación de evaluar y comunicar los resultados de: la Satisfacción del Cliente, la adecuada gestión de las PQRS de los clientes y el desempeño de los canales oficiales de atención de ESENTTIA.
3. El área de Calidad debe hacer seguimiento a la definición e implementación de los planes de mejora para el cierre de brechas por parte de las áreas responsables.
4. Servicio al Cliente debe asegurar el cumplimiento del marco legal (Ley 1437 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre otros) en lo referente a la respuesta oportuna de PQRS de los clientes.



POLITICA SERVICIO AL CLIENTE

Código: ESE-SC-POL-001
Versión: 03
Vigencia: 20/10/2022
Página: 5 DE 5

6.) DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
No Aplica	Ley 1437 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo