

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE
DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

1

**Implementación y sistematización del prototipo de direccionamiento y agendamiento
de usuarios**

Raúl Esteban Daza Mesa

**Trabajo de grado
para optar como profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Angélica Lucia Duque Echeverry

**Universidad Santo Tomás
Facultad De Negocios Internacionales**

Bogotá D.C.

2019

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE
DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

2

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitir presentar este trabajo, y a mi familia por apoyarme en cada proyecto que he emprendido, y darme las herramientas que me han forjado como persona y futuro profesional.

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

3

Resumen

Este proyecto propondrá controlar y mejorar el proceso de atención de usuarios a través de la implementación de un prototipo de direccionamiento y agendamiento de usuarios en el centro de atención Bogotá este proyecto compilará información operativa y comercial desde la implementación del modelo de atención a usuarios a través de cita previa, hasta la presentación del prototipo a la subdirección de futuros exportadores

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE
DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

4

Tabla de contenido

Aspectos Generales.....	6
Misión, Visión y Valores.....	6
Ubicación Geográfica.....	7
Estructura Organizativa	8
Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	9
Análisis DOFA	9
Planteamiento de plan de mejora.....	11
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos.....	13
Plan de mejora	13
Propuesta de Mejora	13
Conclusiones.....	16
Referencias bibliográficas	17

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizativa.....	8
--	---

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis DOFA	9
------------------------------	---

Introducción

La creciente demanda de usuarios que desean exportar sus productos y servicios a otros países ha provocado que en PROCOLOMBIA desde el 14 de junio del 2019 atiende con cita previa, plazas como Bogotá, Cali que tienen altos volúmenes de usuarios, optaron por asesorías grupales para satisfacer la demanda.

Los usuarios que llegaban a PROCOLOMBIA a solicitar información eran atendidos o direccionados al área encargada de manera inmediata, a través del cambio de atención, se crearon diferentes herramientas y modelos que permitieron que este modelo de atención entrará en marcha, en un principio las citas se otorgaban para el mismo día, pero a medida que la demanda crecía, generó que se aplazaría la cita incluso a 3 semanas después de que el usuario agendará la cita.

A través de la puesta en marcha del proyecto se implementaron cambios en los procesos con el fin de brindarle un mejor servicio y agilizar la atención al cliente, uno de estos cambios fue la incorporación de las asesorías grupales sectorizadas , que en un principio estaba la asesoría de emprendimiento y a la fecha hay 3 asesorías grupales sectorizadas las cuales son :Agro alimentos- Químicos , Sistema moda - metalmecánica, e Industrias 4.0 ,

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

6

permitiendo agrupar a empresarios que tenían preguntas similares y generar alianzas entre los mismo empresarios.

A través de este proyecto analizaremos el desempeño de este modelo de atención con el fin de buscar estrategias para obtener mayor control de este modelo y mejorar el servicio al cliente, todo esto fundamentado en la sistematización y la creación de una interfaz en la extranet e intranet de PROCOLOMBIA

ProColombia

Aspectos Generales

PROCOLOMBIA se encarga de la promoción de la exportaciones de bienes no minero energéticos y servicios en mercados con potencial, la expansión de las empresas colombianas, la atracción de inversión extranjera directa a Colombia, el posicionamiento del país como destino turístico de vacaciones y la Marca País . Orientando sus esfuerzos a través de los lineamientos del Ministerio TIC (PROCOLOMBIA.COM, 2019)

Misión, Visión y Valores

Misión

Posicionar a Colombia en el mundo como un destino atractivo para la inversión extranjera directa y el turismo internacional y como proveedor de productos y servicios de

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

7

clase mundial contribuyendo al crecimiento sostenible y a la construcción de un país con legalidad, emprendimiento y equidad. (PROCOLOMBIA.COM, 2019)

Visión

Seremos en el 2022 la agencia de promoción de país referente en el mundo, producto de una estrategia articulada con las demás entidades del Estado, enfocada en los empresarios nacionales e internacionales y con resultados de impacto. (PROCOLOMBIA.COM, 2019)

Valores

- Compromiso con el desarrollo del cliente
- Resultados íntegros y consistentes
- Liderazgo noble y gentil
- Innovación continua
- Desarrollo de Colombia

Ubicación Geográfica

La oficina central de PROCOLOMBIA se encuentra ubicada en Bogotá en el CCI ubicado en la Calle 28 No. 13A - 15. En los pisos 1, 35 y 36, cuenta con oficinas regionales en; Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Medellín y Pereira, y presencia comercial en Armenia, Aburrá Sur, Boyacá, Ibagué, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, San Andrés, Santa Marta, Valledupar y Villavicencio a través de las cámaras y comercio y universidades

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

8

A nivel internacional PROCOLOMBIA tiene presencia en:

En Norteamérica: Canadá, Estados Unidos, México

En Centroamérica: Costa Rica, Guatemala

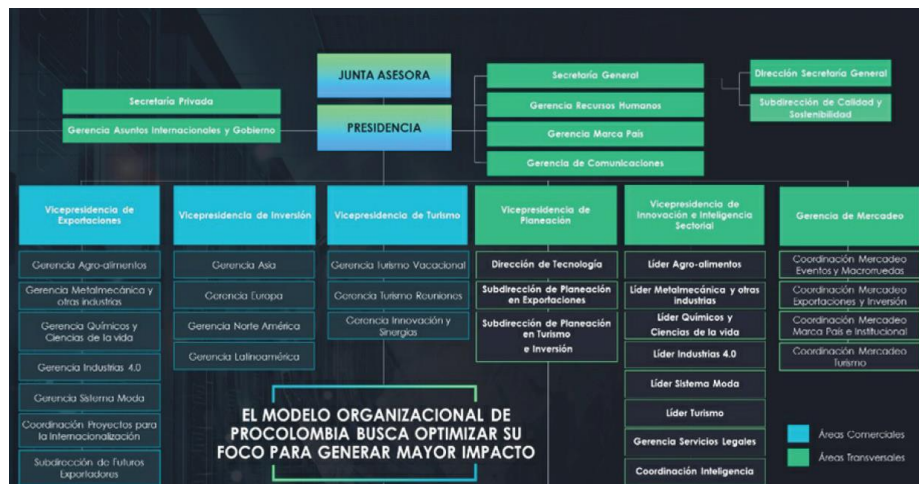
En Suramérica: Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, Perú, Venezuela

En Europa: Alemania, España, Francia, Reino Unido y Rusia

En Asia: China, Corea Del Sur, Japón, Indonesia, India, Singapur

Estructura Organizativa

Figura 1. Estructura organizativa



Comentado [1]: no se ve, te pido que por favor la hagas mas grande y que se pueda ver

Comentado [2]: _Marcado como resuelto_

Nota: Esta imagen fue tomada de la intranet de ProColombia. ProColombia.com. (2019). ProColombia.com. Obtenido de <http://www.procolombia.co/nosotros/que-es-procolombia/mision-y-vision>

Comentado [3]: esta mal puesta la bibliografía,

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Desarrollo la práctica en la subdirección de futuros exportadores en el centro de información de Bogotá. El cual se encarga de brindar atención al público a usuarios que desean y necesitan obtener información acerca de los servicios que ofrece PROCOLOMBIA en términos de exportaciones, turismo, inversión y marca país.

Análisis DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

Fortalezas	Oportunidades
El centro de información permite la creación e implementación de nuevos proyectos	La alta demanda de usuarios permite generar oportunidades de atención a usuarios
Se esfuerzan en brindar un buen servicio al cliente	PROCOLOMBIA no tiene competencia directa
Tienen profesionales con alto conocimiento	Los usuarios tienen una excelente percepción de PROCOLOMBIA frente a
La mayoría de los servicios que ofrece PROCOLOMBIA son sin costo	otras entidades públicas

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE
DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

10

Debilidades	Amenazas
El presupuesto es limitado para la inversión en nuevos proyectos	Los cambios de gobierno pueden provocar cambios en los modelos ya implementados.
Es difícil la recopilación y análisis de datos en el modelo de atención a usuarios	
La incorporación del modelo de atención de usuarios genera carga operativa	
La información recopilada no brinda información que genere estrategias a largo plazo y que puedan ser usadas en otros proyectos	
El modelo de atención por cita previa provoca demoras en la obtención de información a los usuarios	

Nota: Este DOFA es realizado por el autor con datos de la empresa. ProColombia.com. (2019). ProColombia.com. Obtenido de <http://www.procolombia.co/nosotros/que-es-procolombia/mision-y-vision>

Comentado [4]: esta mal puesta la bibliografía,

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

11

Planteamiento de plan de mejora

A la fecha se han implementado cambios operativos con el fin de ser sistematizados, actualmente cada interfaz funciona de manera independiente requiriendo de un seguimiento y manejo de una persona para que funcione, sin embargo, la falta de compatibilidad tanto del servidor como en los softwares ha provocado que no se pueda sistematizar de manera completa. Generando que el proceso operativo se demore una hora en ser desarrollado y permitiendo que no se puedan incorporar nuevos procedimientos que ya se tienen pensados debido a los procesos que se tienen que incurrir.

A medida que PROCOLOMBIA aumente su oferta exportable en cada uno de sus servicios la demanda también crecerá ,aumentando proporcionalmente la carga operativa y los requisitos que implican mantener este sistema, a través de la sistematización completa del proceso de atención a usuarios ya no sería necesario la intermediación de una persona que se encargue de agendar y direccionar las solicitudes de citas, de esta manera ya no habría errores humanos en el proceso de atención ,ayudando a controlar, aumentar la capacidad agendamiento y ofreciendo un servicio más eficiente al usuario que busca una respuesta pronta a su consulta

Al cierre de septiembre del 2019 se atendieron 523 personas bajo la modalidad de agendamiento de cita, 61 personas en el mes de junio, 141 personas en el mes de julio, 170 personas atendidas en el mes de agosto y 151 cuentas en septiembre.

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

12

Se gastó en promedio 1 hora, 19 minutos, 30 segundos en todo lo referente al agendamiento y direccionamiento de usuarios.

En el mes de junio hubo un índice de asistencia del 79,1%, en el mes de julio hubo un índice del 60,5%, y en el mes de agosto un índice del 52,6% y en septiembre un índice de 60,2% m con un promedio general del 63,1% de asistencia contra citas agendadas, este bajo promedio se debe a que los usuarios se tienen que acomodar al horario propuesto por PROCOLOMBIA, la omisión de los correos y el envío a correo no deseado.

Se agendan y se direccionan un promedio de 9 solicitudes diarias.

En conclusión este proyecto busca automatizar los procesos que actualmente no se han podido sistematizar de manera directa debido a la incompatibilidad del servidor y en los softwares, así mismo busca disminuir el índice de inasistencia y atender a más usuarios con menos recursos.

Objetivo General

Sistematizar e implementar el prototipo de agendamiento y direccionamiento de usuarios en la intranet de ProColombia (NEO)

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

13

Objetivos específicos

- Automatizar el proceso de atención a usuarios
- Mejorar tiempos de respuesta
- Reducir la inasistencia de los usuarios
- Viabilizar el proyecto

Plan de mejora

Propuesta de Mejora

Se propone sistematizar los procesos e implementar en NEO un prototipo de agendamiento y direccionamiento de citas que automatice los procesos, reduzca el trabajo operativo, y el tiempo de respuesta.

Funciones de la interfaz:

La interfaz de agendamiento tendría las siguientes funciones:

1. Informa al usuario
 2. Crea automáticamente cuentas e instrumentos
 3. Direcciona al asesor según el desempeño exportador o al contact center
 4. Segmenta y agenda citas de manera inmediata
 5. Controla las citas agendadas, y cupos disponibles.
-
1. Informa al usuario

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

14

La interfaz brinda al usuario información general que le permite avanzar en su proceso exportador mientras es direccionado a través de una serie de preguntas

2. Crea automáticamente cuentas e instrumentos

La interfaz permite crear cuentas de las empresas de manera automática, así mismo al finalizar cada una de las asesorías grupales la interfaz cruza la información de los asistentes y creará el instrumento FEPEXPORTACIONES de manera automática.

3. Direcciona al asesor según el desempeño exportador o al contact center

La interfaz informa acerca del tipo de desempeño exportador que hace parte la empresa (FUTURO EXPORTADOR, NO CONSTANTE, PYMEX, TOP EXPORTADOR ; que varía de acuerdo a la cantidad de exportaciones en dólares al extranjero) , de acuerdo al tipo de desempeño el aplicativo direcciona al asesor encargado de brindarle manejo, así mismo los servicios, consultas, sectores como el minero energético que no son del alcance de PROCOLOMBIA serán direccionados directamente al Contact Center.

Comentado [5]: ??

4. Segmenta y agenda citas de manera inmediata

La interfaz permite segmentar y agendar a los usuarios en el mismo momento que están agendando cita, según las respuestas obtenidas a través de una serie de preguntas, la plataforma direccionará al usuario según su perfil y su consulta a un contacto con un asesor especializado, a una asesoría grupal según el sector que pertenezca; Las citas grupales y las

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

15

citas a bases de datos se darán de manera inmediata, éstas informarán el lugar, fecha y hora de la cita

Esta información además de mostrarse de manera inmediata en la pantalla, se enviará la información al correo electrónico.

5. Controla las citas agendadas, y cupos disponibles.

Controla la asistencia de los usuarios validando cuantas personas van asistir con el fin de no generar sobrecupo en las asesorías grupales

Resultados esperados:

Con la implementación del prototipo de agendamiento y direccionamiento de usuarios PROCOLOMBIA obtendrá beneficios operativos como

Comentado [6]: se ve desordenado

- Reducción del tiempo invertido en el agendamiento, direccionamiento y control de las solicitudes,
- No existirán errores humanos, ni dependencia de alguien que realice esta función
- No existirá inasistencia a causa de spam
- Cualquier funcionario de PROCOLOMBIA podrá beneficiarse de la información obtenida de las solicitudes y realizar un informe

Así mismo obtendrán beneficios comerciales como:

- Se atenderán más empresas en solo 2 días a la semana

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

16

- Es el prototipo inicial para la creación de un CMR en PROCOLOMBIA
- Se aprovechará el recurso del Contact Center
- Mejores tiempos de respuesta y mejor servicio al cliente.

Conclusiones

La propuesta tiene como característica aportar a los procesos operativos y comerciales en el centro de información de Bogotá, considerándose útil debido a que controla la información de las solicitudes de primera vez, convirtiéndose en un mecanismo de CMR que dará mayor efectividad en el servicio que se presta.

Fue de vital importancia el uso de Excel en la creación del prototipo, fue basado en 80% en la formulación y un 20% en la programación de macros. Con respecto a lo anterior se hace un especial llamado a la Universidad en brindar programas a los estudiantes que permitan desarrollar habilidades informáticas.

Las funciones que se programaron en la interfaz permiten automatizar todos los procesos operativos eliminando esta función al practicante que deberá ejercer esta responsabilidad, con el fin de aumentar la carga comercial y disminuyendo la carga operativa, buscando que este cargo se permita ejercer otras funciones que permita potencializar habilidades.

IMPLEMENTACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROTOTIPO DE DIRECCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO DE USUARIOS

17

Se presenta en primera instancia a Liliana Moreno asesora de futuros exportadores la cual aprueba el proyecto, inmediatamente se presenta a Homero Ronchaquirá, gerente y administrador de la plataforma de NEO, el cual informa que el proyecto es viable y se pueden incorporar las funciones 2,3,4 y 5 en un proyecto transversal denominado CHAT BOOT, finalmente se presenta a Liliana Barreto Velandia subdirectora del centro de asesoría y formación empresarial quien avala y toma el proyecto para presentarlo en el próximo comité del CHAT BOOT. Se estima que sea incorporado en el proyecto CHAT BOOT 2.0 con el fin de automatizar los procesos, generar aportes comerciales en el servicio y se expanda a todos los centros de información a nivel nacional.

Referencias bibliográficas

ProColombia.com. (2019). ProColombia. Recuperado de:

<http://www.procolombia.co/nosotros/que-es-procolombia/mision-y-vision>