



**INFORME DE GESTIÓN
COORDINACIÓN ATENCIÓN A USUARIOS
COORDINACIÓN HABEAS DATA**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Realizado por:
Carlos Hernando Zapata Sepúlveda

Abril 9 de 2024

Coordinación de Atención al Usuario

Informe de Gestión de la Atención de PQRSF

Período: Enero a Abril de 2024

Resumen Ejecutivo:

Durante el primer trimestre del año 2024, la Universidad Católica Luis Amigó ha gestionado un total de 542 casos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) a nivel nacional. El 16,4% de estos casos provienen de los Centros Regionales, siendo la sede Manizales la que ha presentado el mayor número de casos atendidos con un total de 42. El restante 83,6% de los casos se concentra en la sede principal de Medellín. Es relevante destacar que el 81% de los casos ingresados por el CRM a nivel nacional son atendidos en el primer día de haber sido creados.

Gestión de Quejas y Reclamos:

Se han recibido 33 quejas y 17 reclamos durante el período. Todos estos han sido gestionados conforme a los tiempos y procedimientos establecidos para tal fin. Se realizó un seguimiento de cierre a la queja C-110490, donde una estudiante expresaba preocupación por la metodología de un curso de desarrollo de software. Tras reuniones con los involucrados, se concluyó que el docente continuará el proceso del curso, corrigiendo los aspectos señalados y proporcionando claridad sobre las actividades, ponderaciones y fechas del curso. La estudiante se mostró satisfecha con lo acontecido y agradeció la prontitud de la acción de mejora.

Los programas de más quejas por falta de atención telefónica son:

Psicología
Licenciatura en Lenguas Extranjeras
Administración de Empresas
Graduados
Postgrados
Sede Manizales

Áreas de mayor consulta:

Se identificó que el programa de mayor interés para consulta de los usuarios es Psicología presencial, y la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables es la unidad académica con mayor número de consultas.

Principales motivos de Quejas:

Las principales quejas recibidas están relacionadas con problemas de acceso al sistema, especialmente por contraseñas que no funcionan y mensajes de error durante el proceso de matrícula. Este fenómeno sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procedimientos de acceso y matrícula en el sistema.

Problemas de Comunicación:

Se observa una inoperancia en el sistema de comunicación telefónica por IP, con quejas recurrentes sobre la falta de atención oportuna y la ausencia de respuesta a las llamadas. Este problema requiere una atención inmediata para mejorar la experiencia del usuario y garantizar una comunicación efectiva.

Tipologías	
Peticiones	462
Quejas	33
Reclamos	17
Sugerencias	21
Felicitaciones	9
TOTAL	542

Peticiones	
No se ve reflejado mi pago	10
Reingresos	6
Convenio microempresas de Colombia	1
Información de pregrados	123
Cómo agendo la entrevista	23
Horarios y fechas de matriculas	27
¿Montería tiene pregrado de Filosofía?	1
Inscripciones	64
Cambio de sede	1
Certificados de estudio	11
Homologaciones	6
Devoluciones	4
Puntaje mínimo para ingreso a la U	4
Cancelación de matrícula	14
Pruebas saber PRO	21
Usuario y contraseña	27
Fallos en la prueba de admisión el sistema me saco	7
Carrera de entrenamiento deportivo	2
Quiero saber si fui admitido	35
Necesito un abogado para una demanda de alimentos – Consultorio Jurídico Manizales	1
Convenios con el SENA	2
Información de Maestrías	9
Alquiler de auditorios	5
Solicitud de copia de diploma y acta de grado	15

Solicitud de información en datos personales	3
Información de titulación de estudiante	5
Cuando son las inducciones	16
Cómo hago para restablecer mi usuario y contraseña	12
Quiero información para trabajar con la universidad	3
Información sobre las electivas	3
Convenio Alcaldía de Manizales	1
Total	462

Quejas	
La licenciatura en lenguas no tiene entrevistas disponibles	2
Los canales de comunicación de la Universidad no funcionan	7
En la sede de Manizales no contesta nadie, que mal servicio	1
No he podido matricularme el sistema arroja un error	5
Mi contraseña no funcional debería ser un proceso más automatizado	7
¿Por qué la universidad no me da el estatus de víctima del conflicto armado, ya que estoy participando para una beca que otorga el programa de víctimas en Colombia?	1
Sede de Manizales, hacerles extensivo a los alumnos y profesores no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular	1
El sistema no me deja hacer el pago de matrícula.	1
El sistema no me deja hacer el cambio de grupo. De acuerdo al calendario reportado en el sistema, el día de hoy a las 7 am, estaría disponible para realizar cambios de grupo, ingreso a las 7 am y me dice que no está activo.	1
Porque es tan difícil la comunicación con las extensiones 3006 y 3007 a través del número de teléfono 6068815536	1
Favor no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular.	1
En la asignatura llamada verificación de software con el profesor Fernando Higuera la clase es muy desordenada no hay un norte claro. C-110490	1

Porque la médica de la universidad está en todas partes menos en el consultorio debería mejorar su empatía y su disponibilidad para con los usuarios.	2
Porque me dice el sistema que no están disponibles las inscripciones (Gastronomía, Actividad Física y Psicología)	1
¿Porque se demoran tanto para la entrega de las cartas descriptivas de Ingeniería Industrial?	1
Total	33

Reclamos	
¿Sugerimos que la inscripción del programa licenciatura en lengua extranjera este más tiempo publicado?	1
La institución no cuenta con un proceso adecuado para saber si fuimos admitidos o no, debería mejorar esto.	2
Tesorería no contesta, necesito información sobre la renovación del crédito de ICETEX.	2
Estoy retomando mis estudios, pero me aparecen materias que ya vi, como si todavía las debiera.	1
Hola, si uno cancela una materia en la primera semana de estudio le retornan todo el dinero o el 50% o como sería eso en la primera semana?	1
Solicito amablemente el envío del carné de graduado, puesto que me gradué desde el año 2020-2	1
¿Porque el sistema me toca como estudiante nuevo, si ya tengo estudiando varios semestres?	1
Requiero devolución de mi dinero	2
Porque la universidad quiere que nos sometamos a los horarios de ella y no a las necesidades que tenemos, deberían respetar la prematricula.	2
¿Necesito saber porque cancelaron el convenio del programa de actividad física con el Gimnasio?	1
Necesito constancia de matrícula	2
¿Es posible que recupere el correo que tenía con la universidad?	1
Total	17

Sugerencias	
Quisiera saber cómo hago una homologación de otra universidad	1
¿Quisiera que explicarán mejor los horarios y la ubicación dentro de la universidad, [MEDELLÍN MAR 06:00 a 07:59 1304] cómo leo esto?	2
¿Todavía me puedo matricular?	2
¿Me podrían enviar información sobre Ingeniería de Sistemas?	2
Las cafeterías de la institución en especial Al-toque debería tener más surtido y mejorar la atención.	2
Quisiera saber si tengo buen resultado en Saber Pro tengo algún tipo de incentivo en la institución.	1
¿Qué comodidades o facilidades de pago tiene la institución?	1
La institución debería tener un calendario de matrículas en la página web actualizado.	3
No debería cobrar el parqueadero, debería ser gratis para la comunidad universitaria.	3
Quisiera que me tuvieran en cuenta para trabajar en el proyecto SAP - Servicio de Apoyo Pedagógico	1
Quisiera conocer cuando inician las inscripciones	1
Debería de mejorar la comunicación con la Universidad	1
¿Quisiera saber cómo hago para donar unos libros de administración?	1
Total	21

Felicitaciones	
Hoy quiero felicitar al señor Carlos de tesorería por su amabilidad y por la maravillosa disposición que tiene para ayudarnos con todos los temas relacionados con nuestra matrícula.	1
Soy licenciada en educación preescolar, estoy interesada acerca de la capacitación en este programa de la institución.	1
Dos felicitaciones a Valentina Restrepo, pero de manera de reclamo.	1
Grupo de apoyo en psicología	1
Carreta Atlético una apuesta por la vida psicología	3
Favor facilitar la selección de cursos	2
Total	9

Evolución PQRSF					
Tipología	2020	2021	2022	2023	2024
P	700	1854	993	1082	462
Q	57	205	77	75	33
R	41	92	39	42	17
S	15	43	46	54	21
F	7	6	3	1	9
Total	820	2200	1158	1254	542

Evolución de los temas de PQRSF				
Tipología	2020	2021	2022	2023
Quejas	Deberían aplazar el semestre por este tiempo de pandemia.	No me enviaron el link para mi entrevista.	El sistema se demora mucho para subir los pagos y eso nos perjudica porque no podemos matricular.	Porque cobran el parqueadero, no deberían.
	El sistema es muy complicado para inscribirme, es poco amigable.	No hay agenda disponible para las entrevistas.	Dificultades con el pago de derechos de inscripción.	El sistema no me deja reestablecer contraseña.
	La plataforma de estudio en casa presenta fallas en especial la conexión y la ejecución de tareas.	No me han enviado el link de inicio de clase.	La renovación de crédito ICETEX no funciona.	Porque no contestan el teléfono en las dependencias de la Universidad.
	Tengo dificultades con los créditos del ICETEX.	No me han enviado el resultado de admisión.	Porque la universidad se demora tanto en entregar los carnets y los códigos QR se deterioran mucho.	Hay mucho ruido en la biblioteca por parte de otros usuarios.
				Porque no hay pruebas de admisión disponibles para el programa de Ingeniería de Sistemas.

Recomendaciones:

1. Implementar medidas para mejorar la eficiencia y efectividad del sistema de contraseñas y matrícula, reduciendo así el número de quejas relacionadas con estos aspectos.
2. Realizar una revisión y mejora en el sistema de comunicación telefónica por IP para garantizar una atención oportuna y una respuesta adecuada a las llamadas de los usuarios. Este debe ser un proceso continuo y de cambio de actitud de los servidores amigonianos, pues la infraestructura esta y es de avanzada pero se debe crear es una cultura del servicio efectivo y de calidad.
3. Continuar monitoreando y gestionando las PQRSF de manera proactiva, garantizando una atención eficiente y satisfactoria para todos los usuarios.

Conclusiones: El análisis de la gestión de PQRSF en la Universidad Católica Luis Amigó revela áreas de mejora en los procesos de acceso al sistema y comunicación telefónica. La atención oportuna y la resolución satisfactoria de quejas y reclamos son fundamentales para mantener la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución. Implementar mejoras en estos aspectos contribuirá significativamente a la satisfacción y experiencia positiva de los usuarios.

Acciones emprendidas:

- Se ha venido revisando frecuentemente con las secretarías de los programas la gestión oportuna de la agenda de entrevista con el fin de reducir las quejas que se presentan con este tema, en especial los programas de Educación, Psicología y Comunicación Social.
- Se ha cambiado el sistema de telefonía de líneas análogas a telefonía IP con una inversión significativa que mejora la capacidad de respuesta y da mayores oportunidades operativas para la institución a nivel país. El mayor obstáculo es que los servidores amigonianos se adapten a la nueva tecnología y que su actitud por asumir los nuevos retos sea consecuente con los objetivos estratégicos de la Universidad. Para ello seguimos apostándole a la capacitación permanente de nuestros servidores Amigonianos a través del programa REMAMOS que esta en cabeza del Departamento de Gestión Humana.
- Para evitar la proliferación de los errores a la hora de generar por pagos, se han creado con la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas algunos comunicados a la comunidad académica con el fin de dar claridades sobre el procedimiento y los hechos que generan el error en el proceso de matrícula. De otro lado y de manera preventiva el equipo técnico de Infraestructura y del Sistema Universitario de Información está realizando permanentemente un análisis exhaustivo para identificar y corregir la generación de errores que puedan afectar el proceso de matrícula. Además, infraestructura realiza actualizaciones y mejoras en la plataforma para prevenir futuros problemas y mejorar la estabilidad general.

- En lo concerniente a la generación de usuario y contraseña, este procedimiento se ha automatizado, pero siempre tenemos también atención personalizada con el fin de mejorar la atención y la eficacia en el servicio.
- Para dar respuesta de la usuarios en el caso de la estudiante con la asignatura de Verificación de Software con el profesor Fernando Higueta se pudo constatar que desde la dirección del Programa de Ingeniería y de la coordinación se tuvieron reuniones el mismo lunes 4 de marzo tanto con el profesor, como con la alumna y se pudo constatar que el profesor contaba con las capacitaciones y que se venía ajustando a la metodología institucional, se mostró abierto y propositivo. Recibió los comentarios como oportunidades de mejora, por su parte la alumna se muestra tranquila y agradece que le diéramos la celeridad requerida a su queja.

Se concluye que el docente continúa el proceso del curso, corrigiendo los aspectos señalados y dando claridad a los estudiantes de las diferentes actividades, ponderaciones y fechas programadas con antelación.

- En cuanto a la queja del Centro Regional Manizales de “no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular” se tuvieron reuniones con los vecinos, los estudiantes y con el tránsito de la ciudad de Manizales que realizaron varias jornadas pedagógicas con los usuarios que parqueaban en esta zona y ahora el impase se resolvió satisfactoriamente.
- Con respecto al ingreso de las motos al parqueadero de la sede en Medellín se pudo lograr con el análisis y compromiso de la Dirección de Planeación que se abilitara un ingreso adicional para las motocicletas que descongestionara y facilitara el ingreso en las horas pico.

Análisis de causas asociadas a las quejas

Proceso	Per.	Quejas más comunes	Cant.	Causa asociada	Conclusión
Gestión de Aprendizaje e Innovación Educativa	2024-1	La licenciatura en lenguas no tiene entrevistas disponibles	2	El programa está activo y las inscripciones se desarrollaron con normalidad, en algunos momentos se tuvo que abrir más cupos de entrevistas, pero fueron circunstancias excepcionales, además como este	El análisis que hemos hecho de esta situación evidencia que el personal secretarial viene implementando agendas y revisiones periódicas para que siempre haya agenda disponible en el sistema que garantice precisamente la eficacia de este proceso que es crucial para el buen desarrollo del programa y para garantizar el funcionamiento adecuado de la licenciatura.

				proceso lo realiza la secretaría del programa de manera manual, en algunos momentos se agota la disponibilidad de entrevistas debido a esto el servicio pudo ser afectado temporalmente.	Mientras tanto, queremos recordarles que el proceso de solicitud sigue abierto, y animamos a los interesados a completar los demás requisitos para garantizar su participación en el proceso de selección. Lamentamos cualquier inconveniente que esta situación pueda causar y agradecemos su comprensión mientras trabajamos para superar estos desafíos. Mantendremos a la comunidad informada sobre cualquier actualización significativa.
Gestión de la Infraestructura física y Tecnológica	2024-1	Los canales de comunicación de la Universidad no funcionan	5	Preocupa la reiteración de la no contestación oportuna de los usuarios a través de los canales implementados por la institución. Los usuarios dicen que, al intentar ponerse en contacto con la institución a través de nuestros canales de comunicación habituales, incluyendo llamadas telefónicas y correos electrónicos, esto no está funcionando. Las causas identificadas para la no contestación oportuna incluyen un aumento inesperado en la carga de consultas, ajustes en la disponibilidad del personal debido a circunstancias imprevistas y la implementación de nuevas medidas de seguridad y protocolos de trabajo. Estamos conscientes de que estos problemas han afectado la experiencia de algunos de nuestros usuarios, y queremos asegurarles que	Entendemos la importancia de una comunicación eficiente y estamos trabajando diligentemente para abordar esta situación y mejorar nuestros servicios de atención al usuario. Por todo ello se ha cambiado toda la infraestructura análoga que se tenía en la institución y ahora toda la operación se hace a través de telefonía IP que da mejores posibilidades y unifica todas las plataformas, además se hace ampliación del servicio a todas las sedes a nivel país. Estamos enfrentando el problema con la mejora en infraestructura tecnológica y la capacitación permanente a nuestros servidores Amigonianos a través del programa REMAMOS.

				estamos tomando medidas correctivas de inmediato.	
Gestión de Aprendizaje e Innovación Educativa	2024-1	No he podido matricularme el sistema arroja un error	2	Hemos evidenciado algunos inconvenientes técnicos que algunos de nuestros estudiantes han experimentado al intentar llevar a cabo el proceso de matrícula para el próximo periodo académico. Se ha podido establecer que el sistema no ha presentado dificultades técnicas, que el fenómeno se presente cuando el estudiante que está realizando el proceso ha dejado vencer los tiempos para liquidar y seleccionar los cursos. Lo más recurrente es que el estudiante espere hasta el último momento tratando de seleccionar cursos que le faltan y es allí donde se presenta en inconveniente.	Desde el área de Registro Académico se pide a los alumnos que hagan el procedimiento de matrícula en las fechas establecidas, para evitar así anulación de facturas y cierres del sistema que arrojaran fallos del sistema. Las causas más comunes de generación de error es el agotamiento de tiempo de facturación y la finalización de periodos de matrícula. De manera preventiva nuestro equipo técnico está realizando permanentemente un análisis exhaustivo para identificar y corregir la generación de errores que puedan afectar el proceso de matrícula. Además, infraestructura realiza actualizaciones y mejoras en la plataforma para prevenir futuros problemas y mejorar la estabilidad general. Tenemos establecido un acompañamiento técnico adicional para aquellos estudiantes que han experimentado dificultades, con el fin de guiarlos a través del proceso y asegurar que puedan completar su matrícula con éxito.

Gestión Financiera y Administración de Recursos	2024-1	Mi contraseña no funcional debería ser un proceso más automatizado	2	Hemos recibido comentarios valiosos de parte de nuestra comunidad sobre la percepción de que ciertos procesos podrían beneficiarse de una mayor automatización. Reconocemos la importancia de una atención al usuario ágil y eficiente, y estamos evaluando la posibilidad de introducir cambios que optimicen nuestros servicios. En particular, se ha comprobado que el sistema está funcionando de manera automatizada, en la cual al estudiante que ha olvidado su clave, el sistema le reenvía nueva clave en el momento de decir que ha olvidado la misma. Al correo que tiene registrado en el sistema se le envía la nueva. La dificultad encontrada es que en algunos casos el estudiante ha colocado en el sistema un correo que casi no consulta. Por lo tanto, esta es una de las fallas. Siempre hemos tenido como premisa que la automatización puede ofrecer beneficios significativos, como tiempos de respuesta más rápidos, reducción de posibles errores y mayor accesibilidad.	En la institución siempre tenemos procesos muy automatizados y en este caso el de generación de nueva clave para ingresos al sistema académico, pero nunca hemos dejado que la automatización pueda comprometer la atención presencial, por lo que siempre se busca un equilibrio y garantizar que la automatización se implemente de manera que no comprometa la atención personalizada y la calidad del servicio. Estamos comprometidos a seguir trabajando en mejoras continuas y agradecemos su paciencia y colaboración mientras evaluamos y implementamos las mejoras necesarias. Mantendremos informada a la comunidad sobre cualquier cambio significativo y estaremos encantados de recibir más comentarios y sugerencias para continuar optimizando nuestros procesos.
---	---------------	--	----------	---	--

Gestión de Aprendizaje e Innovación Educativa	2024-1	En la asignatura llamada verificación de software con el profesor Fernando Higuera la clase es muy desordenada no hay un norte claro. C-110490	1	Se presenta una dificultad con el docente porque esta nuevo en la institución y porque no ha hecho claridad sobre aspectos prácticos del curso. Se habló con el de la importancia de planear el curso, haciendo énfasis en las actividades y evidencias de aprendizaje evaluables, junto a las fechas previamente definidas, con ponderaciones claras y sobre todo, socializando a todos los estudiantes el proyecto docente y carta descriptiva del curso, para lo cual el docente se comprometió a ejecutar dicha acción en el siguiente encuentro con los estudiantes. Por último, se habló del buen trato hacia todos, en especial hacia los estudiantes, resaltando la importancia de escuchar y llegar a acuerdos.	Desde la dirección del Programa de Ingeniería y de la coordinación se tuvieron reuniones el mismo lunes 4 de marzo tanto con el profesor, como con la alumna y se pudo constatar que el profesor contaba con las capacitaciones y que se venía ajustando a la metodología institucional, se mostró abierto y propositivo. Recibió los comentarios como oportunidades de mejora, por su parte la alumna se muestra tranquila y agradece que le diéramos la celeridad requerida a su queja. Se concluye que el docente continúa el proceso del curso, corrigiendo los aspectos señalados y dando claridad a los estudiantes de las diferentes actividades, ponderaciones y fechas programadas con antelación.
---	--------	--	---	---	---

Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) para secretarías Universidad Católica Luis Amigó 2024

Tiempo de respuesta a correos electrónicos:

Objetivo:

Responder a todos los correos electrónicos recibidos en la bandeja de entrada de la secretaría dentro de un plazo máximo de 24 horas laborables.

Métrica:

Porcentaje de correos electrónicos respondidos dentro del plazo establecido.

Atención telefónica:

Objetivo:

Atender todas las llamadas telefónicas entrantes de manera cortés y eficiente.

Métrica:

Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 3 timbres.

Métrica adicional:

Porcentaje de llamadas resueltas sin necesidad de transferirlas a otro departamento.

Seguimiento de consultas:**Objetivo:**

Realizar un seguimiento efectivo de todas las consultas recibidas hasta su resolución final.

Métrica:

Porcentaje de consultas cerradas con éxito dentro del plazo acordado.

Precisión de la información proporcionada:**Objetivo:**

Proporcionar información precisa y actualizada en todas las interacciones con los usuarios.

Métrica:

Porcentaje de información proporcionada correctamente en la primera interacción.

Mantenimiento de la confidencialidad:**Objetivo:**

Garantizar la confidencialidad de la información de los usuarios en todas las comunicaciones.

Métrica:

Ausencia de filtraciones de información confidencial registradas.

Capacitación y desarrollo del personal:**Objetivo:**

Mantener al personal de las secretarías universitarias debidamente capacitado y actualizado para brindar un servicio de alta calidad.

Métrica:

Horas de capacitación proporcionadas por empleado por trimestre.

Feedback de usuarios:**Objetivo:**

Recopilar retroalimentación periódica de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Métrica:

Índice de satisfacción del usuario (mediante encuestas regulares).

Resolución de problemas:**Objetivo:**

Resolver los problemas y quejas de los usuarios de manera rápida y efectiva.

Métrica:

Porcentaje de problemas resueltos satisfactoriamente en un plazo de 48 horas laborables.

Disponibilidad de recursos:**Objetivo:**

Garantizar la disponibilidad de recursos necesarios para ofrecer un servicio óptimo.

Métrica:

Porcentaje de tiempo de inactividad no programado de los sistemas y herramientas utilizados por la secretaría.

Estos acuerdos de niveles de servicio están diseñados para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención telefónica y por correo electrónico proporcionada por las secretarías universitarias, promoviendo así una mejor experiencia para los usuarios.

**Plan Operativo Centro de Atención a Usuarios
Universidad Católica Luis Amigó**

Objetivo General:

Proporcionar un servicio eficiente y efectivo de atención al usuario para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

Objetivos Específicos:

1. Mejorar la calidad del servicio de atención al usuario.
2. Aumentar la satisfacción del usuario con los servicios proporcionados por el Centro de Atención a Usuarios.

3. Optimizar los recursos disponibles para una gestión eficiente del Centro de Atención a Usuarios.

Estrategias:

1. Revisar permanentemente el CRM para hacer seguimiento a las PQRSF con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los usuarios.
2. Ofrecer capacitaciones periódicas al personal del centro para mejorar sus habilidades de comunicación y atención al usuario.
3. Promover la utilización de canales de comunicación alternativos, como correos electrónicos y chats en línea, para aumentar la accesibilidad para los usuarios.
4. Establecer acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con otras áreas y departamentos de la universidad para garantizar una cooperación efectiva en la resolución de problemas.
5. Implementar un sistema de gestión de conocimientos para documentar y compartir las mejores prácticas y procedimientos internos.
6. Realizar campañas de sensibilización sobre los servicios ofrecidos por el centro y cómo acceder a ellos.

Actividades:

Trimestre 1:

1. Revisión y actualización de los procedimientos operativos estándar (SOPs).
2. Capacitación del personal en habilidades de atención al cliente y resolución de conflictos.
3. Implementación de un sistema de seguimiento de solicitudes y quejas.

Trimestre 2:

1. Evaluación de los resultados de la encuesta de satisfacción inicial y elaboración de un plan de acción basado en los resultados.
2. Implementación de mejoras identificadas a partir de la retroalimentación de los usuarios.
3. Organización de una campaña de sensibilización sobre los servicios del centro.
4. Revisión de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con otras áreas de la universidad y actualización si es necesario.

Trimestre 3:

1. Evaluación del cumplimiento de los SLAs establecidos.
2. Realización de una segunda encuesta de satisfacción para medir el impacto de las mejoras implementadas.
3. Revisión y actualización de los procedimientos operativos estándar según sea necesario.

4. Capacitación adicional del personal en áreas identificadas como necesarias.

Trimestre 4:

1. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción final y preparación de un informe de cierre.
2. Celebración de reuniones de retroalimentación con el personal para discutir los logros y áreas de mejora para el próximo año.
3. Planificación estratégica para el siguiente año, identificando nuevas iniciativas y objetivos.
4. Documentación de las lecciones aprendidas y preparación de recomendaciones para el próximo ciclo operativo.

Indicadores de Desempeño:

1. Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo de respuesta objetivo.
2. Índice de satisfacción del usuario.
3. Número de quejas recibidas y resueltas.
4. Porcentaje de cumplimiento de SLAs con otras áreas de la universidad.
5. Número de capacitaciones realizadas y participantes.
6. Porcentaje de usuarios que utilizan canales de comunicación alternativos.

Este plan operativo anual proporciona una guía estructurada para mejorar y mantener la calidad del servicio de atención al usuario en el Centro de Atención a Usuarios de la institución universitaria. Es importante revisarlo y ajustarlo periódicamente para garantizar su eficacia continua.