

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

NOMBRE DE LA UNIDAD	Atención al Usuario	FECHA DE ELABORACIÓN	Agosto de 2025
Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda		

1. **DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD** (Indicar como se desarrollan sus procesos y como se distribuyen responsabilidades con especificación de líneas de mando jerárquico, trabajo colegiado, entre otros. Deben articularse procesos, responsabilidades y personas)

El Centro de Atención a Usuarios de la Universidad Católica Luis Amigó es una unidad fundamental dentro de la institución, cuya principal función es gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Apelaciones (PQRSFA) de los usuarios. Este centro actúa como un enlace entre la comunidad universitaria y los distintos departamentos de la universidad, asegurando que las inquietudes y comentarios de los usuarios sean atendidos de manera eficiente y oportuna. Su funcionamiento se caracteriza por varios aspectos clave:

Funciones Principales

Recepción de PQRSFAA:

1. El centro recibe las PQRSFA a través de diversos canales de comunicación, incluyendo correo electrónico, teléfono, plataformas en línea, redes sociales y en persona.
2. Cada solicitud es registrada en un sistema centralizado para su seguimiento y resolución.

Análisis y Clasificación:

3. Una vez recibidas, las PQRSFA son analizadas y clasificadas según su naturaleza. Esto permite asignar cada caso al departamento correspondiente para su gestión.
4. Se priorizan las solicitudes según su urgencia e impacto.

Gestión y Resolución:

5. El centro coordina con los diferentes departamentos de la universidad para asegurar que cada PQRSFA sea gestionada adecuadamente.
6. Se establecen plazos de respuesta y se realiza un seguimiento continuo hasta la resolución del caso.
7. Se comunica con el usuario para informar sobre el estado de su solicitud y la resolución final.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Mejora Continua:

8. Se analizan los datos recopilados de las PQRSFA para identificar tendencias y áreas de mejora.
9. Se proponen y implementan cambios en los procesos institucionales basados en el feedback recibido.
10. Se realiza capacitación continua al personal para mejorar la atención al usuario.

Canales de Comunicación

Correo Electrónico:

- Una dirección de correo electrónico dedicada permite a los usuarios enviar sus PQRSFA de manera formal y estructurada.

Teléfono:

- Un número de atención telefónica está disponible para consultas inmediatas y para aquellos que prefieren la comunicación verbal.

Plataformas en Línea:

- La universidad dispone de un portal en línea “chat en vivo” donde los usuarios pueden registrar sus PQRSFA y seguir el estado de las mismas

Redes Sociales:

- Las cuentas oficiales de la universidad en redes sociales actúan como canales de atención y permiten una interacción más dinámica con los usuarios, cuando se requiere se crean casos en el CRM para hacer luego su trazabilidad.

Atención Presencial:

- Se dispone de un punto de atención físico en el campus donde los usuarios pueden presentar sus solicitudes personalmente, este espacio es atendido por la recepcionista, quien es el puente de ingreso de las personas que se hacen presente en la institución.
-

Beneficios del Centro de Atención a Usuarios

Transparencia:

La gestión centralizada y sistemática de las PQRSFA garantiza que los procesos sean transparentes y auditables.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

Eficiencia:

La coordinación entre departamentos y la priorización de solicitudes aseguran una resolución más rápida y efectiva.

Satisfacción del Usuario:

Al atender y resolver las inquietudes y comentarios de manera oportuna, se mejora la satisfacción y confianza de los usuarios en la institución.

Mejora Institucional:

El feedback continuo permite a la universidad identificar áreas de mejora y implementar cambios que beneficien a toda la comunidad universitaria.

En resumen, el Centro de Atención a Usuarios de la Universidad Católica Luis Amigó es una unidad transversal que juega un papel crucial en la comunicación y mejora continua de la institución, asegurando que las voces de los usuarios sean escuchadas y sus necesidades atendidas de manera efectiva. Tiene proceso de atención a usuarios y procedimiento de atención, además se cuenta con un manual de atención al usuario con pautas para mejorar la satisfacción.

Se implementó además un código QR y un formato individual de compromiso para los servidores amigoninos con el fin de mejorar la atención y la fidelización.

DIAGRAMAS FUNCIONALES

NOMBRE DE LA UNIDAD	Atención al Usuario	FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda		

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

1. **GRÁFICO DIAGRAMA FUNCIONAL.** Realizar el diagrama funcional, siguiendo los mismos lineamientos de los organigramas institucionales, con líneas de mandos, líneas de asesoría, con articulación de apoyo a los Centros Regionales.

Centro de Atención a Usuarios de la Universidad Católica Luis Amigó:

Secretaría General: La unidad de más alto nivel en esta estructura.

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas: Directamente dependiente de la Secretaría General y jefe directo del Centro de Atención a Usuarios.

Coordinación de Atención a Usuarios: Adscrito a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

Recepción: atención telefónica y traslado de llamadas a las unidades además de atender personalmente a los usuarios.

Agentes de Atención a Usuarios: Tres agentes que manejan directamente las consultas y solicitudes de los usuarios.

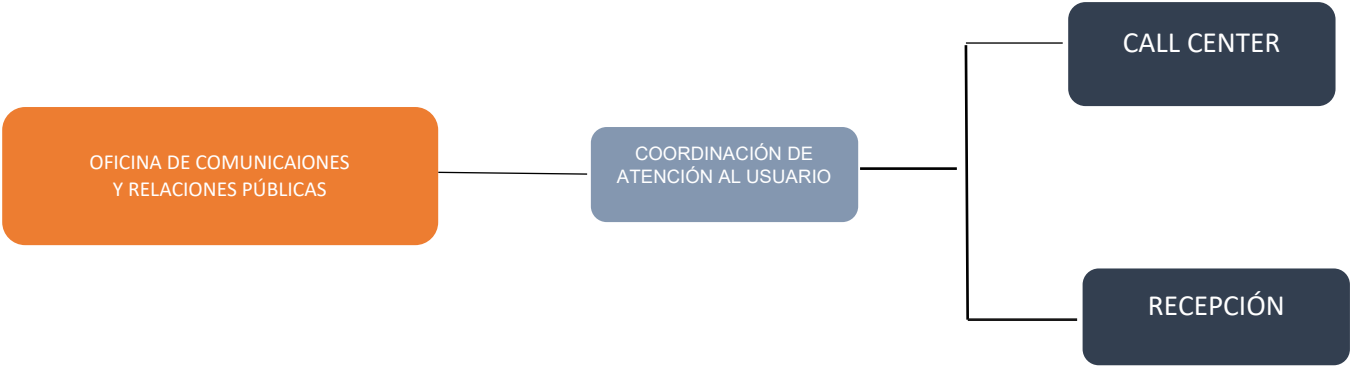
Este diagrama muestra la relación jerárquica y la distribución funcional dentro del centro.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Jefe	Carlos Alberto Muñoz Henao			FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
NOMBRE DEL EMPLEADO	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	CARGO	Coordinador	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

DIAGRAMA FUNCIONAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

3. **Planta de cargos.** Perfiles, competencias, responsabilidades asignadas. Colocar desde el jefe, secretaria, demás personas adscritas.

NOMBRE	CARGO	DEDICACIÓN (tiempo completo, otro)	VINCULACIÓN (indefinido, fijo, otro)
Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	Coordinador	Tiempo Completo	Indefinido
Maribel Velásquez Carmona	Recepcionista	Tiempo Completo	Termino fijo a un año
Walter Vásquez Ruiz	Agente de servicio 1	Tiempo Completo	Termino fijo a un año
Mildrey Cristina Santa Granada	Agente de servicio 2	Tiempo Completo	Termino fijo a un año
Andrea Zapata Zapata	Agente de servicio 3	Tiempo Completo	Indefinido

JEFE	Carlos Alberto Muñoz Henao			FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre de 2025
NOMBRE DEL EMPLEADO	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	CARGO	Coordinador	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

3. **Planta de cargos.** Perfiles, competencias, responsabilidades asignadas. Colocar desde el jefe, secretaria, demás personas adscritas.

PERFIL TÉCNICO	COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS	RESPONSABILIDADES ASIGNADAS (Estructura Orgánica, Reglamentos y Manual de Funciones)
Educación: Título universitario en Administración de Empresas, Comunicación, Tecnología de la	Habilidades Técnicas: - Conocimiento avanzado de sistemas CRM y software de atención al cliente. - Familiaridad con herramientas de análisis de datos y generación de informes.	a) Establecer los lineamientos, políticas, condiciones, estrategias, actividades, responsabilidades y controles para obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios prestados por parte de los

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Información o un campo relacionado. Experiencia: • Mínimo de 3-5 años de experiencia en un rol de atención al cliente. • Experiencia previa en un rol de supervisión o gestión es altamente valorada. • Experiencia en la implementación y uso de sistemas CRM. Cualidades Personales • Orientado al detalle y altamente organizado. • Proactivo y con capacidad para tomar la iniciativa. • Empático y orientado al cliente. • Flexible y capaz de adaptarse a cambios rápidos en el entorno de trabajo.	• Competencia en el uso de Microsoft Office Suite (Excel, Word, PowerPoint). Habilidades Interpersonales: • Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita. • Capacidad para manejar situaciones de alta presión y resolver conflictos. • Habilidades de liderazgo y capacidad para motivar a un equipo. Habilidades Analíticas: • Capacidad para analizar datos y generar informes precisos. • Habilidad para identificar tendencias y áreas de mejora a partir de datos de rendimiento. Sistema de Gestión de PQRSFA: Experiencia en el uso de software especializado para el seguimiento y resolución de PQRSFA, como Zendesk, Freshdesk, o equivalentes. CRM (Customer Relationship Management): Habilidad para configurar, gestionar y analizar datos en sistemas CRM como Salesforce, HubSpot, o Microsoft Dynamics.	procesos misionales que hacen parte integrante del Sistema de Gestión por Procesos de la Universidad. b) Establecer los protocolos, manuales y procedimientos internos que garanticen la atención a los usuarios por los diferentes canales y socializarlos permanentemente para su implementación. c) Coordinar con el Departamento de Gestión Humana lo relacionado con la capacitación del personal interno frente a la atención oportuna de los usuarios. d) Generar la trazabilidad correspondiente desde el momento de la recepción de las PQRSFA, hasta la verificación de la calidad de la respuesta y gestión de la retroalimentación del usuario. e) Elaborar los reportes permanentes del estado de PQRSFA con indicación de las Unidades y personas comprometidas, reincidencias en casos que demanden los usuarios y deben ser atendidos, propuestas de mejora, casos de negligencia, casos corregidos y subsanados, lo cual se hará trimestralmente a la Rectoría General, Departamento de Gestión Humana, directores y sus jefes inmediatos, para tomar las acciones, en materia laboral, que correspondan. Podrá reportar en cualquier momento cuando la incidencia lo requiera para tomar acciones inmediatas. f) Consolidar las estadísticas frente a las incidencias reportadas y realizar los análisis con todas las variables posibles de clasificación: calidad de los usuarios (interno, externo, categoría), incidencias reportadas, canales de recepción y respuesta,
---	--	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

	Herramientas de Análisis de Datos: Excel y Google Sheets: Dominio avanzado para crear informes, gráficos y realizar análisis de datos.	categorización por sede, Unidad y persona interpelada, porcentajes de tiempos de respuestas, modalidad o canales para entregar las respuestas, satisfacción de los usuarios, incidencias no respondidas, entre otros. g) Realizar los análisis, tabulaciones correspondientes, análisis de la gestión, resultados comparativos en cada semestre, frente a los casos recurrentes en las PQRSFA, convocar a las Unidades comprometidas, proponer el plan de mejoramiento y realizar el seguimiento correspondiente, con miras a la satisfacción de los Usuarios, informando semestralmente la trazabilidad correspondiente al Departamento de Gestión Humana y a la alta dirección. h) Las demás que sean indispensables para garantizar la satisfacción de los usuarios.
--	---	--

JEFE	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda			FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
NOMBRE DEL EMPLEADO	Maribel Velásquez Carmona	CARGO	Recepcionista	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
3. Planta de cargos. Perfiles, competencias, responsabilidades asignadas. Colocar desde el jefe, secretaria, demás personas adscritas.					

PERFIL TÉCNICO	COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS	RESPONSABILIDADES ASIGNADAS (Estructura Orgánica, Reglamentos y Manual de Funciones)
-----------------------	--	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Técnico o tecnólogo en atención a usuarios Perfil Personal • Persona proactiva, con iniciativa y capacidad para resolver problemas. • Amable, paciente y con una actitud de servicio al cliente. • Alta integridad y ética profesional. • Capacidad para mantener la confidencialidad y manejar información sensible. Objetivos del Puesto • Garantizar una primera impresión positiva para todos los visitantes y usuarios de la universidad. • Facilitar una comunicación efectiva y eficiente dentro de la institución. • Contribuir al buen funcionamiento administrativo del campus, apoyando en	1. Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita. 2. Capacidad para gestionar múltiples tareas y prioridades en un entorno dinámico. 3. Actitud profesional y capacidad para interactuar de manera efectiva con una variedad de personas. 4. Habilidades organizativas y atención al detalle. 5. Capacidad para trabajar de manera independiente y en equipo. Idiomas: 6. Dominio del español. Conocimiento de inglés u otros idiomas será un plus. Otros: 7. Disponibilidad para trabajar en horario flexible según las necesidades de la universidad. 8. Compromiso con los valores y la misión de la Universidad Católica Luis Amigó.	Atención al Público: 1. Recibir y atender a visitantes, estudiantes y personal con una actitud profesional y amable. 2. Proporcionar información precisa sobre la universidad, sus programas, servicios y eventos. Gestión Telefónica: 3. Contestar y redirigir llamadas telefónicas, tomando mensajes cuando sea necesario. 4. Gestionar consultas telefónicas y proporcionar la información solicitada o derivar a la persona adecuada. Apoyo Administrativo: 5. Realizar tareas administrativas básicas, como fotocopias, escaneo y archivo de documentos. 6. Asistir en la organización de eventos y actividades institucionales, cuando se requiera. Mantenimiento del Área de Recepción: 7. Asegurarse de que el área de recepción esté ordenada y presentable en todo momento. 8. Supervisar el suministro de material de publicitario a los aspirantes o visitantes con el fin de facilitar la transacción comercial con la institución.
---	--	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

JEFE	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda			FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
NOMBRE DEL EMPLEADO	Walter Vásquez Ruiz	CARGO	Agente de servicio 1	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
3. Planta de cargos. Perfiles, competencias, responsabilidades asignadas. Colocar desde el jefe, secretaria, demás personas adscritas.					
diversas tareas y actividades.					
PERFIL TÉCNICO	COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS		RESPONSABILIDADES ASIGNADAS (Estructura Orgánica, Reglamentos y Manual de Funciones)		
Resumen del Puesto El Agente de Servicio al Usuario es responsable de proporcionar asistencia y soporte a los estudiantes, profesores y personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó. Este rol implica resolver consultas y problemas de manera eficiente, asegurando una experiencia positiva para todos los usuarios. Responsabilidades Clave Atención y Soporte:	Competencias Orientación al Cliente: - Enfoque constante en la satisfacción y necesidades del usuario. - Capacidad para escuchar activamente y entender las preocupaciones de los estudiantes, profesores y personal administrativo. Comunicación Efectiva: - Habilidad para comunicar información de manera clara y concisa, tanto verbal como escrita. - Capacidad para adaptar el lenguaje y estilo de comunicación según el interlocutor.		Atención a consultas: - Responder a preguntas y solicitudes de información de estudiantes, profesores, y personal administrativo a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea, en persona). - Proporcionar orientación y asistencia sobre los programas académicos, procesos de inscripción, y servicios ofrecidos por la universidad. - Documentar todas las quejas y las acciones tomadas para su resolución. Resolución de problemas: - Identificar, investigar y resolver problemas y quejas presentadas por los usuarios de manera oportuna y eficiente.		

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

• Responder a consultas y solicitudes de información de los usuarios a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea, en persona). • Proporcionar soluciones rápidas y efectivas a problemas y quejas presentadas por los usuarios. • Asistir a los usuarios en el uso de los servicios y plataformas de la universidad. Gestión de Consultas: • Registrar y gestionar todas las consultas y solicitudes en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). • Hacer seguimiento a las solicitudes de los usuarios para asegurar su resolución satisfactoria. Información y Orientación: • Proporcionar información precisa sobre los programas, servicios y procedimientos de la universidad.	Resolución de Problemas: • Aptitud para identificar problemas rápidamente y desarrollar soluciones efectivas. • Capacidad para manejar situaciones de alta presión y resolver conflictos de manera profesional. Trabajo en Equipo: • Capacidad para colaborar efectivamente con otros miembros del equipo. • Disposición para apoyar a colegas y contribuir a un ambiente de trabajo armonioso. Conocimiento Institucional: • Profundo conocimiento de la estructura, servicios y procesos de la Universidad Católica Luis Amigó. • Familiaridad con las políticas y procedimientos universitarios. Manejo del Estrés: • Habilidad para mantener la calma y profesionalismo en situaciones estresantes. • Capacidad para gestionar múltiples tareas y prioridades simultáneamente.	• Escalar los problemas más complejos a los departamentos correspondientes cuando sea necesario, asegurando un seguimiento adecuado. Registro y Gestión de Consultas: • Registrar todas las interacciones con los usuarios en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). • Mantener registros precisos y actualizados de todas las consultas, solicitudes y su estado de resolución. Orientación sobre procesos administrativos: • Asistir a los usuarios en procesos administrativos como inscripciones, pagos de matrículas, solicitudes de certificados y uso de recursos educativos. • Proporcionar información detallada sobre los requisitos y procedimientos administrativos. Comunicación Efectiva: • Mantener una comunicación clara y eficaz con los usuarios para garantizar que comprendan completamente la información proporcionada. • Adaptar el estilo y el lenguaje de comunicación según el perfil del usuario. Capacitación y Actualización: • Participar en programas de capacitación y actualización sobre los servicios, políticas y procedimientos de la universidad.
---	--	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

• Orientar a los usuarios en procesos administrativos como inscripciones, pagos, y uso de recursos educativos. Mejora Continua: • Identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones. • Participar en programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos. Colaboración: • Colaborar con otros departamentos de la universidad para resolver problemas complejos y asegurar una experiencia de usuario coherente. • Mantener una comunicación efectiva con el equipo de servicio al usuario para compartir información y mejores prácticas.	Adaptabilidad: • Flexibilidad para adaptarse a cambios en procedimientos, tecnología y demandas del servicio. • Disposición para aprender y aplicar nuevos conocimientos rápidamente. Habilidades Habilidades Técnicas: • Dominio de sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y software de atención al cliente. • Competencia en el uso de herramientas ofimáticas (Microsoft Office Suite: Word, Excel, PowerPoint). Habilidades Interpersonales: • Empatía y capacidad para establecer relaciones positivas con usuarios. • Habilidad para manejar quejas y proporcionar soluciones satisfactorias. Habilidades Analíticas: • Capacidad para analizar información y datos relevantes para proporcionar respuestas precisas y efectivas. • Habilidad para identificar patrones y tendencias en las consultas y problemas de los usuarios.	• Mantenerse informado sobre cambios y novedades en los servicios y programas académicos de la universidad. Satisfacción del Usuario: • Evaluar continuamente la satisfacción del usuario mediante llamadas y retroalimentación directa. • Proponer e implementar mejoras en los procesos de atención al usuario basadas en los comentarios recibidos. Colaboración Interdepartamental: • Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos para resolver problemas complejos y mejorar la experiencia del usuario. • Actuar como un enlace entre los usuarios y los departamentos correspondientes para asegurar una resolución rápida y eficiente de las consultas de PQRSFA. Manejo de Información Confidencial: • Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información personal y académica de los usuarios. • Cumplir con las políticas de la universidad y las regulaciones legales en el manejo de datos personales. Mejora Continua: • Identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones innovadoras.
---	---	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Educación: • Formación técnica o tecnológica en atención a usuarios o afines. • Formación complementaria en atención al usuario es valorada. • Experiencia: • Mínimo de 2-3 años de experiencia en un rol de atención al cliente o servicio al usuario. • Experiencia previa en un entorno educativo es una ventaja. Cualidades Personales Empatía y Paciencia: • Capacidad para comprender y empatizar con las necesidades y preocupaciones de los usuarios. • Paciencia para manejar consultas y quejas de manera calmada y profesional. Proactividad: • Habilidad para anticiparse a las necesidades de los usuarios y tomar la	Habilidades de Organización: • Capacidad para gestionar y priorizar múltiples tareas y solicitudes. • Habilidad para mantener registros precisos y organizados de las interacciones con los usuarios. Habilidades de Capacitación: • Capacidad para aprender rápidamente y compartir conocimientos con otros miembros del equipo. • Disposición para participar en programas de formación continua y desarrollo profesional. Habilidades de Innovación: • Capacidad para proponer e implementar mejoras en los procesos de atención al usuario. • Habilidad para utilizar tecnología y herramientas digitales para mejorar la eficiencia del servicio.	• Participar activamente en iniciativas de mejora continua y proyectos de optimización del servicio al usuario. Soporte Técnico Básico: • Proporcionar asistencia básica a los usuarios en el uso de plataformas digitales y herramientas tecnológicas utilizadas por la universidad. • Guiar a los usuarios en la resolución de problemas técnicos y escalarlos si es necesario.
---	--	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

iniciativa para resolver problemas. • Disposición para mejorar continuamente y aprender nuevas habilidades.		
--	--	--

JEFE	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda			FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
NOMBRE DEL EMPLEADO	Mildrey Cristina Santa Granada	CARGO	Agente de servicio 2	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

3. **Planta de cargos.** Perfiles, competencias, responsabilidades asignadas. Colocar desde el jefe, secretaria, demás personas adscritas.

PERFIL TÉCNICO	COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS	RESPONSABILIDADES ASIGNADAS (Estructura Orgánica, Reglamentos y Manual de Funciones)
Resumen del Puesto El Agente de Servicio al Usuario es responsable de proporcionar asistencia y soporte a los estudiantes, profesores y personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó. Este rol implica resolver consultas y problemas de manera eficiente, asegurando una experiencia positiva para todos los usuarios.	Competencias Orientación al Cliente: - Enfoque constante en la satisfacción y necesidades del usuario. - Capacidad para escuchar activamente y entender las preocupaciones de los estudiantes, profesores y personal administrativo. Comunicación Efectiva: - Habilidad para comunicar información de manera clara y concisa, tanto verbal como escrita.	Atención a consultas: - Responder a preguntas y solicitudes de información de estudiantes, profesores, y personal administrativo a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea, en persona). - Proporcionar orientación y asistencia sobre los programas académicos, procesos de inscripción, y servicios ofrecidos por la universidad. - Documentar todas las quejas y las acciones tomadas para su resolución.
Responsabilidades Clave		

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Atención y Soporte: • Responder a consultas y solicitudes de información de los usuarios a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea, en persona). • Proporcionar soluciones rápidas y efectivas a problemas y quejas presentadas por los usuarios. • Asistir a los usuarios en el uso de los servicios y plataformas de la universidad. Gestión de Consultas: • Registrar y gestionar todas las consultas y solicitudes en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). • Hacer seguimiento a las solicitudes de los usuarios para asegurar su resolución satisfactoria. Información y Orientación: • Proporcionar información precisa sobre los programas, servicios y procedimientos de la universidad.	• Capacidad para adaptar el lenguaje y estilo de comunicación según el interlocutor. Resolución de Problemas: • Aptitud para identificar problemas rápidamente y desarrollar soluciones efectivas. • Capacidad para manejar situaciones de alta presión y resolver conflictos de manera profesional. Trabajo en Equipo: • Capacidad para colaborar efectivamente con otros miembros del equipo. • Disposición para apoyar a colegas y contribuir a un ambiente de trabajo armonioso. Conocimiento Institucional: • Profundo conocimiento de la estructura, servicios y procesos de la Universidad Católica Luis Amigó. • Familiaridad con las políticas y procedimientos universitarios. Manejo del Estrés: • Habilidad para mantener la calma y profesionalismo en situaciones estresantes. • Capacidad para gestionar múltiples tareas y prioridades simultáneamente.	Resolución de problemas: • Identificar, investigar y resolver problemas y quejas presentadas por los usuarios de manera oportuna y eficiente. • Escalar los problemas más complejos a los departamentos correspondientes cuando sea necesario, asegurando un seguimiento adecuado. Registro y Gestión de Consultas: • Registrar todas las interacciones con los usuarios en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). • Mantener registros precisos y actualizados de todas las consultas, solicitudes y su estado de resolución. Orientación sobre procesos administrativos: • Asistir a los usuarios en procesos administrativos como inscripciones, pagos de matrículas, solicitudes de certificados y uso de recursos educativos. • Proporcionar información detallada sobre los requisitos y procedimientos administrativos. Comunicación Efectiva: • Mantener una comunicación clara y eficaz con los usuarios para garantizar que comprendan completamente la información proporcionada. • Adaptar el estilo y el lenguaje de comunicación según el perfil del usuario.
---	---	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

- Orientar a los usuarios en procesos administrativos como inscripciones, pagos, y uso de recursos educativos. Mejora Continua: - Identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones. - Participar en programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos. Colaboración: - Colaborar con otros departamentos de la universidad para resolver problemas complejos y asegurar una experiencia de usuario coherente. - Mantener una comunicación efectiva con el equipo de servicio al usuario para compartir información y mejores prácticas.	Adaptabilidad: - Flexibilidad para adaptarse a cambios en procedimientos, tecnología y demandas del servicio. - Disposición para aprender y aplicar nuevos conocimientos rápidamente. Habilidades Habilidades Técnicas: - Dominio de sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y software de atención al cliente. - Competencia en el uso de herramientas ofimáticas (Microsoft Office Suite: Word, Excel, PowerPoint). Habilidades Interpersonales: - Empatía y capacidad para establecer relaciones positivas con usuarios. - Habilidad para manejar quejas y proporcionar soluciones satisfactorias. Habilidades Analíticas: - Capacidad para analizar información y datos relevantes para proporcionar respuestas precisas y efectivas. - Habilidad para identificar patrones y tendencias en las consultas y problemas de los usuarios.	Capacitación y Actualización: - Participar en programas de capacitación y actualización sobre los servicios, políticas y procedimientos de la universidad. - Mantenerse informado sobre cambios y novedades en los servicios y programas académicos de la universidad. Satisfacción del Usuario: - Evaluar continuamente la satisfacción del usuario mediante llamadas y retroalimentación directa. - Proponer e implementar mejoras en los procesos de atención al usuario basadas en los comentarios recibidos. Colaboración Interdepartamental: - Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos para resolver problemas complejos y mejorar la experiencia del usuario. - Actuar como un enlace entre los usuarios y los departamentos correspondientes para asegurar una resolución rápida y eficiente de las consultas de PQRSFA. Manejo de Información Confidencial: - Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información personal y académica de los usuarios. - Cumplir con las políticas de la universidad y las regulaciones legales en el manejo de datos personales.
---	---	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Educación: • Formación técnica o tecnológica en atención a usuarios o afines. • Formación complementaria en atención al usuario es valorada. • Experiencia: • Mínimo de 2-3 años de experiencia en un rol de atención al cliente o servicio al usuario. • Experiencia previa en un entorno educativo es una ventaja. Cualidades Personales Empatía y Paciencia: • Capacidad para comprender y empatizar con las necesidades y preocupaciones de los usuarios. • Paciencia para manejar consultas y quejas de manera calmada y profesional. Proactividad: • Habilidad para anticiparse a las necesidades de los usuarios y tomar la	Habilidades de Organización: • Capacidad para gestionar y priorizar múltiples tareas y solicitudes. • Habilidad para mantener registros precisos y organizados de las interacciones con los usuarios. Habilidades de Capacitación: • Capacidad para aprender rápidamente y compartir conocimientos con otros miembros del equipo. • Disposición para participar en programas de formación continua y desarrollo profesional. Habilidades de Innovación: • Capacidad para proponer e implementar mejoras en los procesos de atención al usuario. • Habilidad para utilizar tecnología y herramientas digitales para mejorar la eficiencia del servicio.	Mejora Continua: • Identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones innovadoras. • Participar activamente en iniciativas de mejora continua y proyectos de optimización del servicio al usuario. Soporte Técnico Básico: • Proporcionar asistencia básica a los usuarios en el uso de plataformas digitales y herramientas tecnológicas utilizadas por la universidad. • Guiar a los usuarios en la resolución de problemas técnicos y escalarlos si es necesario.
---	--	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

iniciativa para resolver problemas. • Disposición para mejorar continuamente y aprender nuevas habilidades.		
--	--	--

JEFE	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda			FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
NOMBRE DEL EMPLEADO	Andrea Zapata Zapata	CARGO	Agente de servicio 3	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

3. **Planta de cargos.** Perfiles, competencias, responsabilidades asignadas. Colocar desde el jefe, secretaria, demás personas adscritas.

PERFIL TÉCNICO	COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS	RESPONSABILIDADES ASIGNADAS (Estructura Orgánica, Reglamentos y Manual de Funciones)
Resumen del puesto El Agente de Servicio al Usuario es responsable de proporcionar asistencia y soporte a los estudiantes, profesores y personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó. Este rol implica resolver consultas y problemas de manera eficiente, asegurando una experiencia positiva para todos los usuarios.	Competencias Orientación al Cliente: - Enfoque constante en la satisfacción y necesidades del usuario. - Capacidad para escuchar activamente y entender las preocupaciones de los estudiantes, profesores y personal administrativo. Comunicación Efectiva: - Habilidad para comunicar información de manera clara y concisa, tanto verbal como escrita.	Atención a consultas: - Responder a preguntas y solicitudes de información de estudiantes, profesores, y personal administrativo a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea, en persona). - Proporcionar orientación y asistencia sobre los programas académicos, procesos de inscripción, y servicios ofrecidos por la universidad. - Documentar todas las quejas y las acciones tomadas para su resolución.
Responsabilidades Clave		

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Atención y Soporte: • Responder a consultas y solicitudes de información de los usuarios a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea, en persona). • Proporcionar soluciones rápidas y efectivas a problemas y quejas presentadas por los usuarios. • Asistir a los usuarios en el uso de los servicios y plataformas de la universidad. Gestión de Consultas: • Registrar y gestionar todas las consultas y solicitudes en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). • Hacer seguimiento a las solicitudes de los usuarios para asegurar su resolución satisfactoria. Información y Orientación: • Proporcionar información precisa sobre los programas, servicios y procedimientos de la universidad.	• Capacidad para adaptar el lenguaje y estilo de comunicación según el interlocutor. Resolución de Problemas: • Aptitud para identificar problemas rápidamente y desarrollar soluciones efectivas. • Capacidad para manejar situaciones de alta presión y resolver conflictos de manera profesional. Trabajo en Equipo: • Capacidad para colaborar efectivamente con otros miembros del equipo. • Disposición para apoyar a colegas y contribuir a un ambiente de trabajo armonioso. Conocimiento Institucional: • Profundo conocimiento de la estructura, servicios y procesos de la Universidad Católica Luis Amigó. • Familiaridad con las políticas y procedimientos universitarios. Manejo del Estrés: • Habilidad para mantener la calma y profesionalismo en situaciones estresantes. • Capacidad para gestionar múltiples tareas y prioridades simultáneamente.	Resolución de problemas: • Identificar, investigar y resolver problemas y quejas presentadas por los usuarios de manera oportuna y eficiente. • Escalar los problemas más complejos a los departamentos correspondientes cuando sea necesario, asegurando un seguimiento adecuado. Registro y Gestión de Consultas: • Registrar todas las interacciones con los usuarios en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). • Mantener registros precisos y actualizados de todas las consultas, solicitudes y su estado de resolución. Orientación sobre procesos administrativos: • Asistir a los usuarios en procesos administrativos como inscripciones, pagos de matrículas, solicitudes de certificados y uso de recursos educativos. • Proporcionar información detallada sobre los requisitos y procedimientos administrativos. Comunicación Efectiva: • Mantener una comunicación clara y eficaz con los usuarios para garantizar que comprendan completamente la información proporcionada. • Adaptar el estilo y el lenguaje de comunicación según el perfil del usuario.
---	---	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

• Orientar a los usuarios en procesos administrativos como inscripciones, pagos, y uso de recursos educativos. Mejora Continua: • Identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones. • Participar en programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos. Colaboración: • Colaborar con otros departamentos de la universidad para resolver problemas complejos y asegurar una experiencia de usuario coherente. • Mantener una comunicación efectiva con el equipo de servicio al usuario para compartir información y mejores prácticas.	Adaptabilidad: • Flexibilidad para adaptarse a cambios en procedimientos, tecnología y demandas del servicio. • Disposición para aprender y aplicar nuevos conocimientos rápidamente. Habilidades Habilidades Técnicas: • Dominio de sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y software de atención al cliente. • Competencia en el uso de herramientas ofimáticas (Microsoft Office Suite: Word, Excel, PowerPoint). Habilidades Interpersonales: • Empatía y capacidad para establecer relaciones positivas con usuarios. • Habilidad para manejar quejas y proporcionar soluciones satisfactorias. Habilidades Analíticas: • Capacidad para analizar información y datos relevantes para proporcionar respuestas precisas y efectivas. • Habilidad para identificar patrones y tendencias en las consultas y problemas de los usuarios.	Capacitación y Actualización: • Participar en programas de capacitación y actualización sobre los servicios, políticas y procedimientos de la universidad. • Mantenerse informado sobre cambios y novedades en los servicios y programas académicos de la universidad. Satisfacción del Usuario: • Evaluar continuamente la satisfacción del usuario mediante llamadas y retroalimentación directa. • Proponer e implementar mejoras en los procesos de atención al usuario basadas en los comentarios recibidos. Colaboración Interdepartamental: • Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos para resolver problemas complejos y mejorar la experiencia del usuario. • Actuar como un enlace entre los usuarios y los departamentos correspondientes para asegurar una resolución rápida y eficiente de las consultas de PQRSFA. Manejo de Información Confidencial: • Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información personal y académica de los usuarios. • Cumplir con las políticas de la universidad y las regulaciones legales en el manejo de datos personales.
---	--	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

Educación: • Formación técnica o tecnológica en atención a usuarios o afines. • Formación complementaria en atención al usuario es valorada. • Experiencia: • Mínimo de 2-3 años de experiencia en un rol de atención al cliente o servicio al usuario. • Experiencia previa en un entorno educativo es una ventaja. Cualidades Personales Empatía y Paciencia: • Capacidad para comprender y empatizar con las necesidades y preocupaciones de los usuarios. • Paciencia para manejar consultas y quejas de manera calmada y profesional. Proactividad: • Habilidad para anticiparse a las necesidades de los usuarios y tomar la	Habilidades de Organización: • Capacidad para gestionar y priorizar múltiples tareas y solicitudes. • Habilidad para mantener registros precisos y organizados de las interacciones con los usuarios. Habilidades de Capacitación: • Capacidad para aprender rápidamente y compartir conocimientos con otros miembros del equipo. • Disposición para participar en programas de formación continua y desarrollo profesional. Habilidades de Innovación: • Capacidad para proponer e implementar mejoras en los procesos de atención al usuario. • Habilidad para utilizar tecnología y herramientas digitales para mejorar la eficiencia del servicio.	Mejora Continua: • Identificar áreas de mejora en los procesos de atención al usuario y proponer soluciones innovadoras. • Participar activamente en iniciativas de mejora continua y proyectos de optimización del servicio al usuario. Soporte Técnico Básico: • Proporcionar asistencia básica a los usuarios en el uso de plataformas digitales y herramientas tecnológicas utilizadas por la universidad. • Guiar a los usuarios en la resolución de problemas técnicos y escalarlos si es necesario.
---	--	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

iniciativa para resolver problemas. • Disposición para mejorar continuamente y aprender nuevas habilidades.		
--	--	--

Coordinación de Atención al usuario

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN RAZÓN DE CADA RESPONSABILIDAD	MEDIOS QUE UTILIZA PARA EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE LA ACTIVIDAD
Supervisión del equipo de atención al usuario	Software de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM): - Se monitorean las interacciones con los usuarios, gestionar casos, y analizar métricas de rendimiento como tiempos de respuesta, tasas de resolución, y satisfacción del cliente. Número de casos atendidos por agente. - Sistemas de Grabación y Monitoreo de Llamadas para identificar la gestión individual de los agentes y su atención. Software de Monitoreo de Chat en Línea: - Supervisar las conversaciones de chat en tiempo real, revisar transcripciones de chat, y analizar la efectividad de las respuestas del equipo.	Esto se hace de manera permanente con el fin de cumplir con la satisfacción y respuesta oportuna. Esta tarea es permanente con el fin consolidar mejores guiones de respuesta y oportunidades de cierres de negocio para la universidad. Con esto se crean los guiones de respuesta que utilizan en formato digital los agentes.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

	Análisis de Métricas y KPIs: - Visualizar y analizar datos clave como tiempos de respuesta, tasas de resolución de problemas, y puntuaciones de satisfacción del cliente para identificar tendencias y áreas de mejora. Los KPI, siglas en inglés, de Key Performance Indicator, Indicador Clave de Medidor de Desempeño (eficacia y productividad) Programas de capacitación: - Proporcionar capacitación continua para mejorar las habilidades del equipo, mantenerlos actualizados sobre nuevas políticas y tecnologías, y fomentar un ambiente de aprendizaje y mejora continua.	Esto se hace cada semana con el fin de individualizar el servicio por agente y conseguir una mejora constante, se trabajan aspectos puntuales por cada uno. La capacitación es liderada por el área de Gestión Humana bajo el programa REMAMOS con el fin de estructurar la capacitación a las unidades de servicio y en general a todo el personal secretarial y de auxiliares.
Planificación y Asignación de Tareas	Sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM): - Se tiene el sistema de alertas automatizado que genera correos electrónicos de alerta. Herramientas de Colaboración y Comunicación Interna: - Se ha creado un grupo de digital para facilitar la comunicación en tiempo real, compartir documentos y recursos, y	Cada que hay una alerta de caso vencido o a vencerse se toma el caso y se hace la gestión adecuada. Se hace de manera frecuente dependiendo de la necesidad y las novedades que vayan surgiendo.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

	coordinar tareas y proyectos mediante canales y grupos específicos. Calendarios y Herramientas de Programación: • Se hace una programación de horarios y turnos del equipo, coordinar reuniones y citas, y asegurarse de que todas las tareas y eventos estén programados y visibles para el equipo.	Cada semana se programan los turnos con el fin de cubrir el horario de 11 horas continuas de atención de 7 de la mañana a las 6 de la tarde con atención el día sábado de las 8 de la mañana las 12 del mediodía. Los agentes de rotan por los diferentes horarios.
Monitoreo del Rendimiento; Gestión de quejas y problemas	Software de Gestión de casos: • Se utilizan las métricas que arroja el CRM con estas se crear listas de tareas, asignar tareas a miembros específicos del equipo, y hacer seguimiento del progreso de cada tarea individualmente, cada agente tiene usuario en el CRM por lo tanto cada uno debe gestionar los casos y crear PQRSFA en el CRM.	Esta labor se hace cotidianamente y se revisa en tiempo real en el CRM con el fin de cumplir con el indicador de eficiencia del 86% de los casos gestionados en las primeras 12 horas de haber sido creados.
Informe y presentación de resultados	Seguimiento de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs): (Indicador Clave de Medidor de Desempeño (eficacia y productividad) • Establecer y monitorear indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el rendimiento del centro de atención a	Se miden cada semana con el fin de determinar tendencias y evitar repetición de asuntos, con esto se hace informe para la Revisión por la Dirección de la Dirección de Planeación.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

	usuarios y asegurar que se alcancen los objetivos establecidos. Los KPIs deben ser medidos y analizados regularmente, y los resultados deben ser incluidos en los informes. Se realiza un dashboard en Excel que arroja las estadísticas de operación de todo el sistema CRM.	Este informe se nutre diariamente con el fin de ir determinando el estado de los casos y su correcta operatividad.
Comunicación Interdepartamental	Correo Electrónico Aunque es un medio más formal que las plataformas de mensajería instantánea, el correo electrónico sigue siendo fundamental para la comunicación interdepartamental. Llamadas telefónicas Monitoreo y Retroalimentación: se usa este medio para dar mayor celeridad y resolver de manera más directa una petición de nuestros usuarios.	Se usa frecuentemente para enviar información detallada, documentos adjuntos, y coordinar acciones entre diferentes equipos. Se usa de manera frecuente cuando el correo no ha dado respuesta oportuna o de fondo.
Capacitación y Desarrollo del Personal	Campañas de creación de cultura del servicio Videos de ayuda y operación de recursos tecnológicos	Se realizan con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, la estrategia depende de los temas que vayan requiriendo mayor atención y que estén generando mayor dificultad. Se han realizado videos de operación del CRM y del nuevo sistema de telefónica IP

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

		de Avaya que ahora reemplazo todo el sistema de telefonía análoga.
--	--	--

Recepción

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN RAZÓN DE CADA RESPONSABILIDAD	MEDIOS QUE UTILIZA PARA EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE LA ACTIVIDAD
Atención y orientación a visitantes	Atiende de manera presencial a las personas que ingresan a la institución con el fin de resolver alguna duda sobre la institución.	Esta actividad se hace permanentemente con el apoyo del personal de vigilancia que orienta a los visitantes hacia la recepción. Esta labor incluye la entrega de plegables de pregrado y postgrado.
Atención telefónica	Centralita Telefónica o PBX a través de este sistema se operativiza las llamadas que ingresan por la línea, opción 2 y que se atienden en el conmutador. Sistema Avaya es el nuevo sistema que permite transferir y operativizar llamas que ingresan por la opción 1.	Esto se hace diariamente por el sistema descarga las llamadas que ingresan por la opción 2 al conmutador que es gestionado por la recepcionista. Esto se hace permanentemente, con la adquisición del nuevo sistema de telefonía IP ahora se pueden hacer traslado de llamadas entre las extensiones a nivel nacional.
Brindar información básica sobre eventos, programas académicos y servicios de la universidad.	A través de plegables y de comunicados impresos	Se hace permanentemente en especial en fecha de inscripciones y de matrículas.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

Agente de Servicio

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN RAZÓN DE CADA RESPONSABILIDAD	MEDIOS QUE UTILIZA PARA EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD	PERIODICIDAD DE LA ACTIVIDAD
Atención del correo de atención al usuario	Se ha creado una cuenta de correo especialmente para atención al usuario.	Esta actividad se hace la cuanta la revisan y la gestiona uno de los agentes. recepción. Esta labor incluye la entrega de plegables de pregrado y postgrado.
Atención telefónica	Se hace a través del sistema Avaya con ayuda del softfone que da la posibilidad de atender algunas llamadas por simultaneidad este sistema está conectado con la herramienta de CMR con el fin de crear interacciones de las llamadas entrantes.	Esto se hace diariamente, cada agente atiende en promedio 80 a 90 llamadas.
Atención del chat en vivo	Se hace través del sitio web institucional donde está montado el sistema, se tiene habilitado 11 horas continuas mientras haya un agente disponible para atender en tiempo real a los usuarios.	Se conectan a este sistema todos los días a las siete de la mañana y se desconecta a las seis de la tarde cuando se va el último de los agentes de servicio.
Atención de casos en el CRM	A través de la plataforma del CRM cada agente se loguea operativiza los casos que se le han asignado automáticamente por el sistema.	Todos los días se revisan los casos y se les da tramite, cada agente gestiona los casos que desde el CRM se le han asignado a su perfil.
Comunicación Interdepartamental	Correo Electrónico Aunque es un medio más formal que las plataformas de mensajería instantánea, el correo electrónico sigue siendo fundamental para la comunicación interdepartamental.	Se usa frecuentemente para enviar información detallada, documentos adjuntos, y coordinar acciones entre diferentes equipos.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

	Llamadas telefónicas Monitoreo y Retroalimentación: se usa este medio para dar mayor celeridad y resolver de manera más directa una petición de nuestros usuarios.	Se usa de manera frecuente cuando el correo no ha dado respuesta oportuna o de fondo.
--	---	---

MECANISMO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	PRODUCTOS ESPERADOS EN CADA ACTIVIDAD (cantidad y calidad)	MECANISMOS DE MEDICIÓN DE EVALUACIÓN FRENTE A CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES (Cantidad, tiempos y calidad)
Reuniones Regulares: • Diarias: Breves sesiones para revisar las actividades del día, asignar tareas y abordar cualquier problema inmediato. • Semanales: Reuniones más detalladas para revisar el progreso semanal, discutir metas y evaluar el rendimiento.	Correos con compromisos y con la evidencia de acciones correctivas	Trazabilidad en el CRM en el cual se evidencian todas las actuaciones y se deja constancia de las respuestas de las unidades.
Evaluaciones de Desempeño: • Mensuales: Evaluaciones individuales del desempeño de cada miembro del equipo, utilizando métricas claras y específicas.	Formato de evaluación de desempeño (593_FO-AP-245 Mejora) que se aplica a los empleados dirigido por la Unidad de Gestión Humana.	Existencia de formatos de evaluación que se comparte con cada empleado y el cual es firmado tanto por el jefe que realiza la evaluación con por el subalterno que es evaluado.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

• Anuales: Revisiones más exhaustivas que incluyan autoevaluaciones y retroalimentación de pares.		
Sistemas de Reportes: • Informes Diarios: Resúmenes de actividades y problemas encontrados. • Informes Semanales/Mensuales: Reportes más detallados que incluyan estadísticas de uso, comentarios de usuarios, y análisis de problemas recurrentes.	Informe bimestral, y semestral del estado de las PQRSFA que se entrega a la alta dirección para el comité de Evaluación por la Dirección, además se entrega a la Secretaría General.	Formatos en Excel con la evolución y estadísticas del comportamiento de las PQRSFA, en el cual se pueden identificar las quejas y reclamos más relevantes, el análisis de causas y las actividades ejecutadas con el fin de resolver el impase.
Monitoreo en Tiempo Real: • Software de Gestión de Usuarios: Utilizar herramientas que permitan ver en tiempo real el flujo de usuarios, tiempos de respuesta y resolver consultas. • Cámaras de Seguridad: En áreas comunes para supervisar el comportamiento general y la eficiencia del personal.	Se realiza por medio de las herramientas de monitoreo que posee el CRM quien tiene seis niveles de alerta: rojos vencidos; amarillos a vencerse; verdes en proceso; naranjados rechazados; grises finalizados y azules cerrados. 	Se evidencia en el indicador de eficiencia que se adjunta al informe de las PQRSFA. El Dashboar de este mismo informe también da cuenta de dicho monitoreo.
Evaluación de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI):	Informe trimestral y semestral de la gestión de las PQRSFA se envía a la Dirección de Planeación y a la Secretaría General.	Se evidencia en el indicador de agente responsable que se adjunta al informe de las PQRSFA. El Dashboar tiene un gráfico especial que muestra el comportamiento.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

• Tiempo de Respuesta: Medir el tiempo promedio que tarda en resolverse una consulta. • Satisfacción del Usuario: Evaluar la satisfacción general de los usuarios con el servicio recibido. • Resolución de Problemas: Monitorear la eficacia en la resolución de problemas reportados.		
--	--	--

Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
UNIDAD	Centro de Atención al Usuario		
4. Proveedores de servicios			

NOMBRE DEL PROVEEDOR	NIT O CEDULA	SERVICIOS PRESTADOS	PERIODICIDAD DEL SERVICIO
Monitor CMR S.A.S.	NIT 900.608.124-0	CRM o un software de Customer Relationship Management por sus siglas en inglés? Se trata de una herramienta diseñada para ayudar a los equipos de ventas y marketing. Sobre todo a gestionar la manera en la que se relacionan con sus clientes y prospectos.	Mensual

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
UNIDAD	Centro de Atención a Usuarios		
4. Proveedores de servicios			

NOMBRE DEL PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN CONTRATOS A PARTIR DE 2024	VALOR DEL CONTRATO	RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN GENERAL
Monitor CMR S.A.S.	Se gestionan por el CRM tanto de los casos que ingresan por el Centro de Atención a Usuarios, como los casos que se generan en todo el país en los Consultorios Jurídicos de la Universidad Católica Luis Amigó.	\$3,194,166.00	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	Se evalúa satisfactoriamente el servicio, además el soporte de incidentes y de puestas en marcha se considera excelente.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

NOMBRE DE LA UNIDAD	Centro de Atención a Usuarios	FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda		
5. Proyección de la Unidad			

ESTADO ACTUAL	NECESIDADES	PROYECCIÓN DE LA UNIDAD	RECURSOS HUMANOS, TECNOLOGICOS REQUERIDOS	VALOR AGREGADO DE LA PROPUESTA
----------------------	--------------------	--------------------------------	--	---------------------------------------

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

- Tenemos cinco equipos de cómputo que necesitan actualización tecnológica y mayor capacidad de procesamiento. - Tenemos una recepción. - Hay tres agentes de servicio. - Un chat en vivo que se parametrizo con software gratuito. - Tenemos en arrendamiento mensual un software de CRM. - Se evidencia un gran número de llamadas perdidas por falta de capacidad instalada.	- Se requiere un espacio propicio para la atención de usuarios, lo ideal sería en el primer piso y ojalá antes de ingresar a torniquetes, donde se pueda atender tanto a clientes internos como externos, sin tener que ingresar a la institución.	Mejoras Futuras Propuestas: • Automatización de Procesos: Implementar bots de chat para respuestas automáticas a consultas comunes, liberando tiempo para problemas más complejos. • Expansión de Canales de Comunicación: Explorar la posibilidad de integrar plataformas adicionales como redes sociales para una atención multicanal más completa, se requiere una integración de canales de recepción y de respuesta de PQRSFA.	• Es necesario un espacio acorde con las demandas de nuestros usuarios donde ellos puedan interactuar de una forma más efectiva, en la medida de lo posible en el primer piso y cerca al acceso de la institución. • Se requiere que un indicador de eficiencia para las personas que trabajan en las unidades sea la gestión adecuada y oportuna de las llamadas y los correos institucionales. • Es necesario que se tengan como mínimo dos agentes de servicio más para evitar una perdida de llamadas y de ineficiencia operativa tan alta.	Hacernos más competitivos y adaptarnos a las nuevas exigencias y necesidades de nuestros usuarios y además para hacerle frente a la competencia que siempre está innovando a través de la mejora en los niveles de servicios y la satisfacción de las necesidades y deseos de los públicos objetivos a los cuales siempre estamos buscando fidelizar para que la institución pueda permanecer y consolidarse a futuro.
---	--	---	---	---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

NOMBRE DE LA UNIDAD	Atención a Usuarios	FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda		
6. Diagrama funcional proyectado. Describa como serían las distribuciones de responsabilidades, cargo por cargo, en aras de la eficacia de los procesos, con descripción de perfil técnico, competencias y habilidades, responsabilidades asignadas a los requeridos y a continuación una explicación de cómo se proyecta el mismo. Centro de Atención a Usuarios de la Universidad Católica Luis Amigó: Secretaría General: La unidad de más alto nivel en esta estructura. Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas: Directamente dependiente de la Secretaría General y jefe directo del Centro de Atención a Usuarios. Coordinación de Atención a Usuarios: Adscrito a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Recepción: atención telefónica y traslado de llamadas a las unidades además de atender personalmente a los usuarios. Perfil técnico o tecnológico en atención de usuarios, servicio al cliente o secretarial. Agentes de Atención a Usuarios: Tres agentes que manejan directamente las consultas y solicitudes de los usuarios. Perfil técnico o tecnológico en atención de usuarios o servicio al cliente. Este diagrama muestra la relación jerárquica y la distribución funcional dentro del centro.			
NOMBRE DE LA UNIDAD	Atención a Usuarios	FECHA DE ELABORACIÓN	Septiembre 2025
Coordinador	Carlos Hernando Zapata Sepúlveda		
7. Descripción de procesos de la Unidad			

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO (entrada y salida)	PRODUCTO ESPERADO DEL PROCESO	PERIODICIDAD DEL PROCESO (permanente, esporádico, si es con alguna frecuencia, indicar cada cuanto).	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO Y MEDIOS DE EVALUACIÓN
Objetivo del Proceso: El proceso de atención de usuarios tiene como objetivo principal proporcionar soporte y asistencia efectiva a todos los miembros de la comunidad universitaria de manera oportuna y eficiente, garantizando la satisfacción del usuario y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	Coordinador del Centro de Atención a Usuarios: Responsable de la supervisión general del proceso, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y tiempos de respuesta. Agentes de Atención: Encargados de recibir, registrar y gestionar las consultas y solicitudes de los usuarios. Recepcionista: Responsable de la primera recepción de usuarios	Actividades del Proceso: Recepción de consultas y solicitudes: Canalización inicial: La recepcionista recibe a los usuarios que llegan personalmente al centro y los direcciona hacia el agente de atención correspondiente. Recepción telefónica: Uso del sistema de softphone para atender llamadas entrantes, identificar la naturaleza de la consulta y registrarla adecuadamente.	Cierre y Seguimiento: Finalización del Ticket: Una vez resuelta la consulta o solicitud, se registra la solución en el CRM y se cierra el ticket correspondiente. Encuesta de satisfacción: Ocasionalmente, se solicita a los usuarios que evalúen su experiencia, proporcionando retroalimentación para mejorar el servicio.	Permanente Con alguna frecuencia	Estadísticas del CRM Encuestas de Satisfacción

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

SECRETARÍA GENERAL

	presenciales y de canalizar adecuadamente las solicitudes entrantes.	Registro y Clasificación: Utilización del CRM: Registro detallado de cada consulta o solicitud en el sistema de CRM, asignando un número de ticket único para su seguimiento. Clasificación por prioridad: Los agentes determinan la prioridad de cada solicitud según su impacto en el usuario y en las operaciones universitarias. Atención y Resolución: Respuesta y Seguimiento: Los agentes proporcionan respuestas claras y completas a las consultas, siguiendo procedimientos y políticas establecidas. Escalamiento de Casos: Caso necesario, los agentes escalan consultas o	Indicadores de Desempeño: Tiempo de respuesta: Medición del tiempo promedio que tarda el equipo en responder a las consultas. Tasa de resolución en el primer contacto: Porcentaje de consultas que se resuelven satisfactoriamente durante el primer contacto con el usuario. Índice de Satisfacción del Usuario: Evaluación periódica de la satisfacción del usuario a través de encuestas.	Permanente Permanente Con alguna frecuencia	Indicador tasa de resolución en el primer contacto Indicador tasa de resolución en el primer contacto Indicador de casos cerrados y finalizados a satisfacción
--	--	--	---	---	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

		incidentes a niveles superiores de soporte técnico o administrativo.			
--	--	--	--	--	--

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
SECRETARÍA GENERAL

NOMBRE DE LA UNIDAD		FECHA DE ELABORACIÓN	
JEFE			
8. Organigrama funcional proyectado. Debe indicar líneas de mando, líneas de apoyo asesor, con articulación de responsabilidades procesos y personas, indicar la línea de tiempo de la proyección. <pre>graph LR; A[OFICINA DE COMUNICAIONES Y RELACIONES PÚBLICAS] --- B[COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO]; B --- C[CALL CENTER]; B --- D[RECEPCIÓN]; B --- E[CENTRO DE EXPERIENCIA];</pre> The diagram illustrates the functional organizational structure. It begins with the 'OFICINA DE COMUNICAIONES Y RELACIONES PÚBLICAS' (orange box) connected to the 'COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO' (blue box). This coordination unit then branches into three service units: 'CALL CENTER', 'RECEPCIÓN', and 'CENTRO DE EXPERIENCIA' (all in dark blue boxes).			