

## Coordinación de Atención al Usuario

### Análisis PQRSF 2023-I

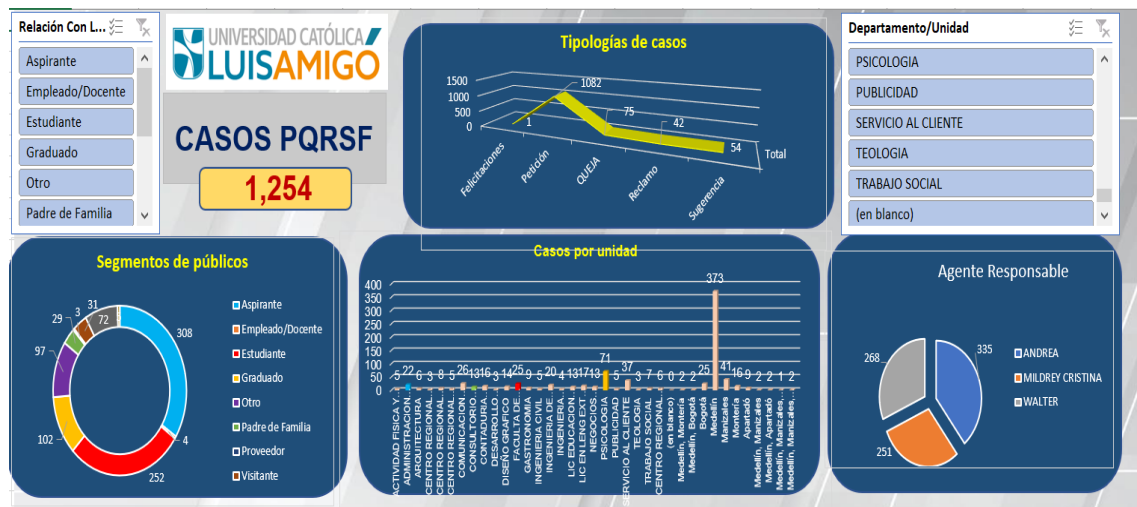
Se han realizado evaluaciones permanentes sobre la atención al usuario PQRS, resultados arrojados, actividades implementadas para minimizar quejas y maximizar la satisfacción, unidades que reflejan mayor y menor atención al usuario, comunes denominadores en las PQRS, entre otros.

La evaluación y seguimiento de las PQRSF es permanente porque los temas necesitan ser resueltos con prontitud y eficacia, pues con ello identificamos oportunidades de mejora y retroalimenta a la institución en los temas que deben ser atendidos.

En lo referente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se han atendido un total de 1.254 casos que han ingresado por el CRM de los cuales se puede apreciar que 75 casos son quejas de las cuales la más reiterativa es la inconformidad de los estudiantes frente a las filas que se hacen para ingresar al parqueadero de motos.

Se evidencia también 42 casos son reclamos siendo el más reiterativo que “porque aún no se ve reflejado en el sistema académico el pago que realice”.

Las unidades de mayor demanda de información por parte de nuestros usuarios son Psicología, Derecho, Contaduría y Comunicación Social. También se puede evidenciar que los dos segmentos de públicos de mayor utilización del canal de CRM son los aspirantes y los estudiantes activos.



Se ha hecho seguimiento a la queja de estudiantes en la cual dicen que “en la Biblioteca se genera mucha bulla que no deja realizar actividades de lectura, de concentración en preparación de evaluaciones y exposiciones”.

Se aducen por parte de los alumnos que hay algunos espacios que no están disponibles para la comunidad estudiantil. Con respecto a todo esto el director de la Biblioteca señor Álvaro Osorio dice:

“Los cubículos del nivel A2 se construyeron para dar solución a las necesidades de los Staff de Psicología.

En otros momentos tienen prioridad los grupos de investigación, semilleros de investigación, asesores de trabajos de grado, laboratorio de escritura y talleres de escritura de la Biblioteca, son reservados por docentes y el control se hace desde la dirección de planeación.

Respecto a las zonas de silencio se tienen destinadas las salas al final de la colección general y el museo de psicopedagogía amigoniana, entre las dos salas de sistemas, ambos espacios ubicados en el nivel A1.

Cabe aclarar que hoy las bibliotecas no son sólo escenarios de lectura y estudio, también son espacios de encuentro, de capacitación, de coocreación, de reflexión y debate académico”

También se le hizo seguimiento al reclamo de porque es tan demorado el sistema para subir los pagos realizados y esta es la conclusión:

La Tesorería informa que “según el medio de pago el proceso es diferente, si se paga en el banco el pago se ve reflejado en 24 horas, si el pago es por PSI el pago se ve reflejado de forma inmediata, si el pago se hace con tarjeta, con cheque de cesantías, con Fondo EPM, presupuesto Participativo, entre otros, el sistema tiene diferentes parametrizaciones todo ello, dependiendo de las validaciones y los cruces de cuantas que se deben realizar pero en general en las 48 horas siguientes se arrojan alertas que le informan cómo va el procedimiento. En su caso el pago fue realizado a través de un banco y se verá reflejado en 24 horas”

Para el 19 de abril se tiene proyectado la continuación del programa REMAMOS que refuerza el proceso de mejora en la atención y el servicio. Esta capacitación se dará con el concurso de la Oficina de Mercadeo, Bienestar Institucional y Atención a Usuarios.

**Las quejas más reiterativas son:**

- Porque cobran el parqueadero, no deberían.
- El sistema no me deja reestablecer contraseña.
- Porque no contestan el teléfono en las dependencias de la Universidad.
- 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.

**Los temas de mayor reclamo fueron:**

- El sistema no me deja acceder a las pruebas.
- El sistema no me ha subido el pago que realice.

**Análisis de Centros Regionales**

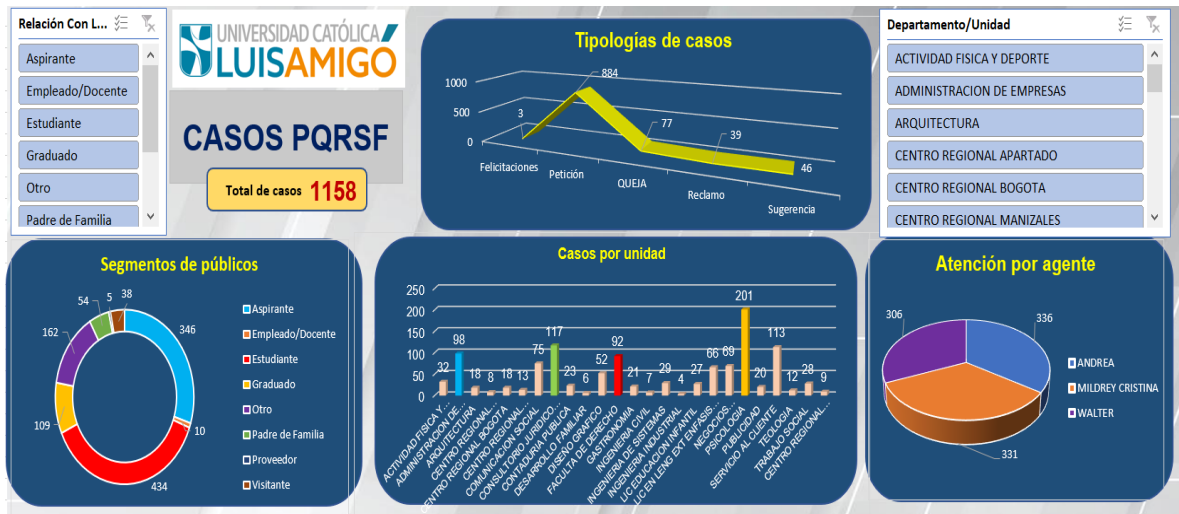
En relación a los Centros Regionales han ingresado 91 casos a través del sistema instruccional CRM que equivale a un 7.3% del total de casos que se han atendido a nivel país.

De la sede Apartadó hemos atendido 9 casos que equivalen al 0.7%; Bogotá a participado 25 casos con el 2.0%; de Montería se han atendido 16 casos que no llegan ni a equivaler ni al 0.0%; Manizales es el Centro Regional que mayor participación tiene en el CRM con 41 casos atendidos que representan un 3.3% del total país.

Es de anotar que todos los usuarios tienen el mismo acceso a las PQRSF a nivel país y es a través del sitio WEB institucional. Además, se evidencia que el 91% de los casos fueron atendidos en las primeras 48 horas de haber sido creados ósea que 1142 casos tuvieron atención inmediata.

## Análisis PQRSF 2022

Se puede apreciar que con respecto al año anterior se presentó una disminución de los casos de PQRSF del 11%. Para el 2022 atendimos a través del CRM 1.158 casos de los cuales 77 eran quejas, 39 reclamos, 884 solicitudes de información, 46 sugerencias y 3 felicitaciones.



### Las quejas más reiterativas son:

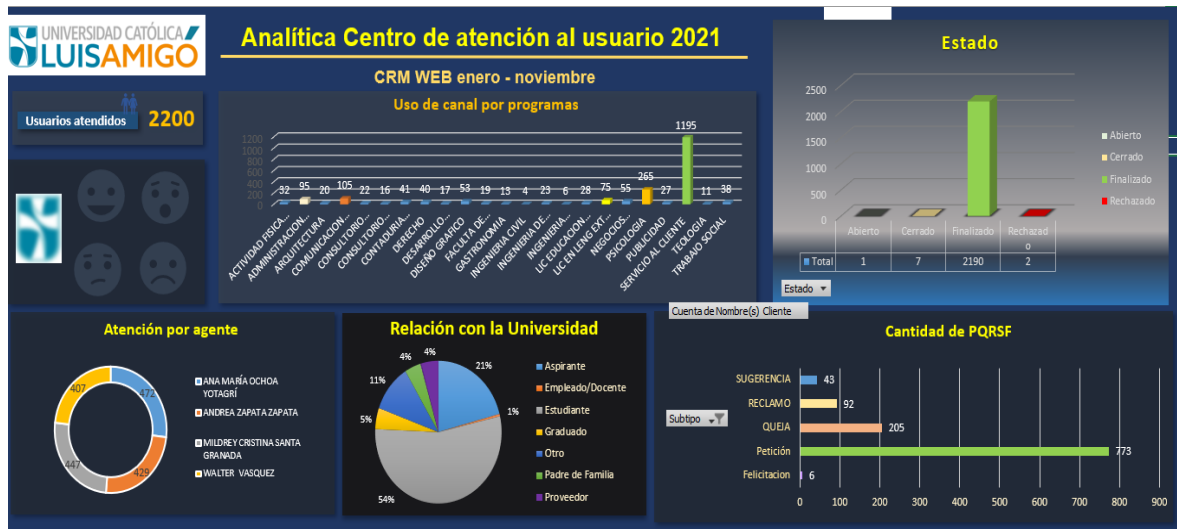
- El sistema se demora mucho para subir los pagos y eso nos perjudica porque no podemos matricular.
- Dificultades con el pago de derechos de inscripción.
- La renovación de crédito ICETEX no funciona.
- Porque la universidad se demora tanto en entregar los carnets y los códigos QR se deterioran mucho.

### Los temas de mayor reclamo fueron:

- Porque no se me ve reflejado la renovación del crédito del ICETEX.
- Es estos días me he tratado de contactar con la universidad y no ha sido posible.
- Porque el sistema se demora tanto para agendar la prueba de admisión de psicología.

## Análisis PQRSF 2021

Con respecto al año anterior se vio un aumento considerable en el uso del CRM para atención de las PQRSF y también es importante resaltar que el centro de atención al cliente se ha venido consolidando como un eficiente canal de comunicación, se aprecia en la gráfica que los usuarios crearon 1.195 interacciones con los agentes del Call Center y que el 99% de los casos fueron finalizados de manera efectiva y en menos de las primeras 48 horas que es la promesa de atención en el Centro de Atención a usuarios. Se puede apreciar que se gestionaron 205 quejas, 92 reclamos, 773 peticiones, 43 sugerencias y 6 felicitaciones.



**Las quejas más reiterativas son:**

- No me enviaron el link para mi entrevista.
- No hay agenda disponible para las entrevistas.
- No me han enviado el link de inicio de clase.
- No me han enviado el resultado de admisión.

**Los temas de mayor reclamo fueron:**

- Por favor que pasa con las agendas de entrevistas.
- Porque no cumplen con el inicio de clases.
- Porque el docente no da la clase completa.

**Análisis PQRSF 2020**

Para los inicios del Centro de Atención al usuario las estadísticas eran incipientes y todavía no se había afinado el estado de reportes y los casos eran todavía poco tipificados en este año atendimos 820 asuntos de los cuales 57 eran quejas, 41 reclamos, 15 sugerencias, 700 peticiones de información y 7 felicitaciones.

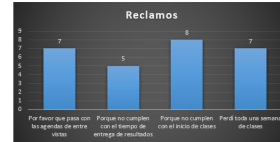
PUNTO 2020-2	
Peticiones	700
Quejas	57
Reclamos	41
Sugerencias	15
Felicitaciones	7
<b>Felicitaciones</b>	
Gracias por el Chat	4
Por la nueva construcción	2
Préstamo de los computadores	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Peticiones	
Puedo inscribirse sin pruebas Saber Pro	16
Me pueden confirmar si fui admitido	94
Cómo hago un cambio de programa	11
Me envían mi certificado de asistencia a evento	13
Cómo puedo tener un certificado de estudio	21
Que papelería debo entregar para inscribirme	121
Cómo hago el reingreso	12
Información de Postgrados	30
Cuando es la inducción	25
Oferta académica toda virtual y presencial en especial la de los postgrados	111
Formas de pago como se puede pagar el semestre, la universidad presta el dinero o con quien podemos obtener préstamos	79
Convenios vigentes	19
Reprogramar entrevista	52
Mejorar la comunicación con las Sedes	21
Cómo gestiono una devolución	12
Cuando demora subir el pago en Tesorería	8
Por favor agilizar la entrega de Carne	7
Ampliación fecha de pago del semestre	21
Cómo hago para renovar el crédito ICETEX	21
Cómo hago para cambio de contraseña	9
Por favor inscribirme para los postgrados	12
Cómo acceso a la sala de clase desde casa	8
Cambio de horarios de clase	9
Cómo es el proceso de cancelación de cursos	51
Cómo hago para reclamar los saldos a favor	15

Quejas	
Porque no se ve reflejado aun mi pago	3
El sistema no me deja pagar un vacacional	3
No me enviaron el link para mi entrevista	8
El sistema no me deja subir los documentos de admisión	2
La cancelación de cursos se demora mucho	2
No hay agenda disponible para las entrevistas	8
Porque no automatizan el usuario y contraseña	3
No me han enviado el link de inicio de clase	7
No me cumplieron con la cita de mi entrevista	9
No me han enviado el resultado de admisión	9
Ayudarnos con el proceso del ICETEX	3
<b>Total</b>	<b>57</b>

Reclamos	
No he podido matricular un vacacional	3
Porque no me deja subir papelería para matricularme	2
No hay cursos de los que pre-matricule	3
Por favor que pida con las agendas de entra vistas	7
Porque no cumplen con el tiempo de entrega de resultados	3
Cómo nos pueden ayudar con el ICETEX	2
Porque no cumplen con el inicio de clases	8
Perdi toda una semana de clases	2
El docente no de la clase completa	4
<b>Total</b>	<b>41</b>

Se paga el pin, se selecciona horario de entrevista, luego se espera el link para entrevista. Luego la entrevista y resultado.



### Las quejas más reiterativas son:

- Deberían aplazar el semestre por este tiempo de pandemia.
- El sistema es muy complicado para inscribirme, es poco amigable.
- La plataforma de estudio en casa presenta fallas en especial la conexión y la ejecución de tareas.
- Tengo dificultades con los créditos del ICETEX.

### Los temas de mayor reclamo fueron:

- Tengo un saldo a favor porque no se ha hecho todavía.
- No me han signado entrevista todavía.
- Los docenes deben tener más dominio de las TIC.

### Sugerencias para mejorar la atención en la Universidad Católica Luis Amigó

1. Que todos los servidores Amigonianos se predispan a hacer cierres efectivos con los aspirantes a la universidad, se deben implementar otras estrategias para garantizar que un mayor número de los que se inscriben se matriculen eficazmente.
2. Es necesario que se mida la eficacia y eficiencia de servicio en los servidores Amigonianos.
3. Se deben encontrar otras estrategias para que los servidores amigonianos contesten efectivamente los correos y las llamadas, el nuevo sistema de telefonía IP presenta inconvenientes prácticos pues si el servidor no se conecta no recibe llamadas, igual si decide salirse del sistema o si simplemente se aduce que no hay nada que señale que le está ingresando una llamada.
4. Se hace necesario que los empleados poco empáticos con los usuarios puedan ser reubicados en otras áreas donde su poca empatía no genere pérdidas que puedan desestabilizar económicamente la universidad.
5. Es necesario encontrar una manera más automatizada para resablecer usuario y contraseña a los usuarios.
6. Se debería contemplar una estrategia de traer a todos los aspirantes a la universidad y ahí fidelizarlos y luego dejar que hagan sus pruebas de admisión, esto nos representaría una ventaja competitiva para la institución.
7. Se requiere fortalecer el equipo de respuesta del Centro de Atención a usuario pues en el momento contamos con tres agentes para atender el Chat en vivo, los casos del CRM, la línea telefónica, el correo de atención a usuarios y las llamadas de los Centros Regionales.