

Objetivo del procedimiento:	Establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para determinar los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio prestado por parte de los procesos misionales que hacen parte integrante del Sistema de Gestión por Procesos de la Universidad.
Alcance del procedimiento:	Este procedimiento va desde la satisfacción a usuarios desde los procesos misionales y de apoyo, y en especial (Biblioteca, Bienestar Institucional y Extensión), la atención oportuna de las PQRSF tiene un alcance general en toda la Universidad Católica Luis Amigó y deben ser atendidas oportunamente.

Términos y definiciones

Usuarios: Clientes internos y externos.

Satisfacción del usuario: Es el grado en que se cumplen las expectativas del usuario con relación a un producto o servicio. Es el nivel en el cual el producto o servicio satisface las necesidades del usuario.

Medición de la satisfacción del usuario: Es el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios a través de cualquier interacción con el servicio. Es una evaluación de desempeño desde el punto de vista del usuario y brinda una plataforma para la alineación estratégica de los recursos organizacionales, con el fin de entregar lo que es más importante para el usuario.

PQRSF: Peticiones, Quejas, sugerencias, reclamos y Felicitaciones.

Petición: es una actuación por medio de la cual el usuario solicita a la institución cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su servicio

Reclamo: expresión de insatisfacción del usuario por el incumplimiento de uno o varios requisitos, y que además está sujeto a una contraprestación.

Sugerencia: es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la Institución cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Felicitación: manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

Retroalimentación: opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de una PQRSF.

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control
01	Definir los canales de comunicación y los métodos para obtener la apreciación de los usuarios	<p>Se consideran canales oficiales de comunicación en la Universidad Católica Luis Amigó para efectos de PQRSF:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón virtual <i>servicio al usuario</i>, ubicado en el subsitio <i>atención al usuario</i> (http://www.funlam.edu.co/atencionusuario/). - Llamadas telefónicas a través del PBX opción 1, se crean interacciones y casos. - Atención de correos electrónicos institucionales (correo electrónico de cualquier agente del Centro de Atención a Usuarios). - Chat en vivo a través del sitio web institucional. - Presencial recepción - Correspondencia radicada <p>Adicionalmente, los comunicados con los usuarios podrán darse por medio de cartas radicadas.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas.</p> <p>Coordinador Centro de atención de usuarios</p>		Los sistemas de comunicación con el cliente definidos, deben quedar implementados antes de su difusión y uso, incluso hasta lo correspondiente a la generación de informes para su verificación y ajuste.

02	Hacer difusión de los canales para la recepción de los requerimientos de los usuarios	<p>De acuerdo a las necesidades de cada canal, se realizan campañas de comunicación orientas a alfabetizar el uso de los mismos.</p> <p>Los canales disponibles se difunden a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional. • Inducciones y Reinducciones de docentes, estudiantes y empleados. • E-cards que se promocionan a través de los medios de comunicación institucional. 	<p>Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas.</p> <p>Responsables inducciones y reinducciones.</p>	<p>Página web</p> <p>Presentaciones Inducciones/reinducciones</p> <p>E-cards</p>	<p>Verificar que las inducciones y Reinducciones tenga explícita la difusión de los canales definidos.</p>
03	Recepción de las PQRSF	<p>Según el canal de comunicación se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los canales de Buzón virtual <i>servicio al usuario</i>, llamadas telefónicas a través del PBX, chat en vivo y atención de correos electrónicos institucionales son atendidos directamente por el Centro de Atención a Usuarios, y diligenciados en el Sistema CRM. La recepción de las PQRSF por estos canales se debe realizar teniendo en cuenta <u><i>IN-DE-057 Guía Atención al Ciudadano</i></u> y <u><i>IN-DE-030 Atención de Solicitudes de Servicios al Usuario</i></u>. • Para los comunicados relacionados con pqrsf por medio de cartas radicadas, el Departamento de Administración de Documentos, crea el caso en el CRM según Instructivo <u><i>IN-DE-030 Atención de Solicitudes de Servicios al Usuario</i></u>. <p>El CRM notifica de forma inmediata al encargado de</p>	<p>Agentes de Call Center;</p> <p>Jefe Oficina de Administración de Documentos</p>	<p>Sistema CRM</p> <p>Cartas radicadas</p> <p>Correos corporativos</p> <p>Chat en vivo</p>	

		gestionar el caso.			
04	Respuesta y tratamiento a los requerimientos del usuario	<p>Los destinatarios y el Centro de Atención a Usuarios, una vez reciban el comunicado, tienen dos días hábiles para dar respuesta al usuario; en caso de que en dicho término no se pueda dar satisfacción a la petición del usuario, se le debe informar, en todo caso, la manera y el tiempo en el que se le solucionará de fondo la situación. En el caso de felicitaciones, se le reenvía al directo mercedor, con copia a su jefe inmediato, el comunicado respectivo, y de igual manera se le responde al remitente, confirmando su lectura y agradeciendo la deferencia.</p> <p>Cuando la comunicación enviada por el usuario, sea a través de carta radicada, el responsable de dar respuesta, debe de hacerlo por el mismo medio y en el CRM para su cierre. Ver <u>IN-DE-030 Atención de solicitudes de Servicio al Usuario.</u></p>	<p>Agentes de Call Center;</p> <p>Responsables de dar respuesta</p>	<p>Sistema CRM</p> <p>Respuestas radicadas</p>	
05	Realizar seguimiento a las respuestas	<p>El CRM mediante el sistema de alertas de vencimiento envía a los diferentes estamentos institucionales avisos de casos próximos a vencerse, en lo relacionado con el Tratamiento de datos personales se responden de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 para las consultas (10) días, para los reclamos (15) días.</p> <p>El Centro de Atención a Usuarios verifica semanalmente el proceso con el fin de verificar la respuesta oportuna de las PQRSF, con esta información se notifica por medio de correo electrónico a los responsables de los casos que no</p>	<p>Coordinación de atención a usuarios</p>	<p>Correo electrónico de notificación</p> <p>Sistema automatizado de notificación CRM</p>	

		<p>han dado respuesta, para que realicen la gestión. Se realiza una verificación aleatoria de las respuestas de los requerimientos, para verificar su calidad y validar la satisfacción de los usuarios con respecto a la repuesta o solución recibida, de ser necesario se reabre el caso para darle una solución de fondo.</p>			
06	Elaborar reportes	<p>Teniendo en cuenta la información consolidada en los distintos canales de comunicación, se elaboran los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte bimestral: este informe (plantilla Excel) contiene datos básicos del solicitante; datos de localización; datos del caso (canal de comunicación, estado, fecha apertura, fecha finalización, responsable, tipo de requerimiento, descripción); información solución del caso (fecha solución, descripción, oportunidad de respuesta); responsable; y resultados de la retroalimentación con el usuario. Además, presenta consolidado, por requerimiento (Peticiónes, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones) y las frecuencias. • Reporte semestral: presenta el consolidado de los informes trimestrales para su presentación en el Revisión por la Dirección. Además, da cuenta de la frecuencia en los casos para la definición de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora <p>Estos reportes se envían a la Dirección de Planeación y a la Oficina de Comunicaciones, con sus respectivos análisis.</p>	Coordinación de atención a usuarios	Reportes Resultados consolidados	

08	Definir las acciones de mejora	<p>De acuerdo al análisis de los casos más repetitivos y/o representativos, se deben plantear acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, con las unidades implicadas para su gestión, en formato <u>FO-DE-060 Plan de Mejoramiento (Acciones Correctivas y de Mejora)</u></p> <p>Realizar seguimiento a las Acciones establecidas.</p>	<p>Analista de procesos y mejora continua</p> <p>Coordinador de atención a usuarios</p> <p>Responsables de las unidades implicadas</p>	FO-DE-060 Plan de Mejoramiento (Acciones Correctivas y de Mejora)	
----	--------------------------------	--	--	---	--

Encuestas de satisfacción

01	Planificar la medición de satisfacción de los usuarios	<p>Revisión de los instrumentos activos de medición de satisfacción, en cuanto que sean útiles y prudentes; para verificar su utilidad deben revisarse las decisiones tomadas con las mediciones anteriores.</p> <p>Cada líder de los procesos misionales y de apoyo, definirá las fechas apropiadas para realizar la medición de satisfacción, buscando que sea coherente con el calendario académico de la Institución. En todo caso, en los meses de junio y noviembre, cada unidad deberá enviar a la Coordinación del Sistema de Gestión por Procesos los resultados de la medición, adjuntando además los análisis de la misma y las acciones de mejora documentadas según el resultado.</p> <p>La planeación de fechas para aplicación de instrumentos de medición y entrega de reportes se realizará en el mes de diciembre, en el marco del diseño del Plan Operativo Anual.</p>	Coordinación del Sistema de Gestión por Procesos, Sistema de Acreditación en Alta Calidad, Procesos Misionales y de apoyo	Instrumentos de medición de satisfacción (Formato físico y/o Plataforma Google Docs. del usuario principal de la unidad)	
----	--	---	---	--	--

02	Definir las muestras representativas para cada tipo de usuario	Se le aplicará identificación de muestras a las encuestas de percepción con fines de autoevaluación de programas e institucional. Esta actividad se realizará un mes antes de la aplicación de los instrumentos.	Coordinación del Sistema de Acreditación en Alta Calidad	Muestras representativas encuestas de percepción	Garantizar que todas las encuestas aplicadas, tengan la definición de muestra representativa.
03	Aplicar los instrumentos diseñados para la medición	Aplicar los instrumentos de acuerdo con lo definido en el cronograma y según los resultados de los cálculos de las muestras representativas. Las encuestas de percepción con fines de autoevaluación se realizarán, al menos, cada dos años; y la medición de satisfacción de Biblioteca, Bienestar y Extensión se realizará semestralmente, según lo defina cada líder de proceso.	Líderes de los procesos Gestión de la Extensión, Gestión de Bienestar Universitario, y Gestión de Biblioteca; Coordinación del Sistema de Acreditación en Alta Calidad; Direcciones de Programa.	Instrumentos de medición diligenciados (formatos físicos y/o plataforma Google Docs	Verificar el diligenciamiento de la encuesta
04	Consolidar los resultados de la medición	Consolidar los resultados obtenidos en la aplicación de cada uno de los diversos formatos de medición de satisfacción en la plataforma definida o en los formatos físicos.	Líderes de los procesos	Plataforma definida y/o formatos físicos	Cada encuesta debe tener su tabulación respectiva.
05	Evaluar los resultados obtenidos	Analizar los resultados obtenidos e identificar las causas de los mismos. Los resultados globales se consideran satisfactorios cuando la calificación promedio se ubica por encima de 4.5 (Equivalente al 90% de satisfacción). Se considera un usuario satisfecho cuando el promedio de su encuesta, de manera individual, sobrepasa la calificación de	Líderes de los procesos	Plataforma definida y formatos físicos Formato acciones	Verificar que las encuestas que tengan promedio de satisfacción menor al indicado (4.5), tengan

		4.5.		correctivas y preventivas FO-AP-070	acción correctiva, preventiva o de mejora.
06	Implementar las acciones pertinentes para la mejora de los resultados y del proceso	Implementar las acciones necesarias para eliminar las causas de las situaciones que puedan restarle eficacia y eficiencia al proceso.	Líderes de los procesos	Formato acciones correctivas y preventivas FO-AP-070	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambio realizados	Versión final	Fecha de aprobación
1	Se integran en el procedimiento lo relacionado con Atención de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en tanto también es fuente para medir la satisfacción del usuario. Se cambia el título del procedimiento; se ajusta el objetivo y el alcance. Se modifican las actividades y los registros.	2	05-06-2017
2	Se actualiza "Proceso al que pertenece", "Categoría del proceso" y "Código" del documento (Código anterior: PC-AP-034) de acuerdo al nuevo mapa de procesos.	3	28-08-2020