

# Indicadores de Atención al Cliente



Enero 1 – Abril 19 de 2024

## PQRSF

### CRM 542

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
462	33	17	21	9

### Chat - en vivo atendidos a través del sitio WEB

Total interacciones 1.807 — Enero 637 – Febrero 511 – Marzo 386 – Abril 273

### Gestión de llamadas telefónicas

Total, llamadas atendidas: 16.622

Total, llamadas sin atender: 1.922

Total, de llamadas que ingresaron por la línea de atención al usuario: 18.544

Unidades con mayor nivel de quejas por la falta de atención telefónica oportuna son:

Psicología; Postgrados; Licenciatura en Lenguas Extranjeras; Administración de Empresas; Sede Manizales.

Correo institucional – [atención.usuarios@amigo.edu.co](mailto:atención.usuarios@amigo.edu.co)

Total de correos: 83

Redes Sociales 2.650

Facebook 790 - Twitter 9 - Instagram 1.646 - Google Business 205

## Centro de atención a usuarios

RETOS

1

Mejorar el agendamiento para entrevistas de aspirantes nuevos.

2

Buscar la eficiencia en la **atención telefónica**, para ello se requiere de un cambio de actitud.

3

Seguir generando estrategias de comunicación **a través de campañas** que ayuden mejorar las interacciones.

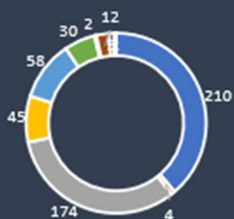
enero a abril 21 de 2024

# PQRSF

## 542

# CRM

### Relación con la Universidad



- Aspirante
- Contratasta
- Estudiante
- Graduado
- Otro
- Padre de familia
- Profesor de Cátedra
- Visitante

Equivalente a 83,6%, de los cuales el 81% de los casos se resuelve en las primeras 12 horas.

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
462	33	17	21	9

Centros Regionales **89 casos**

Apartadó

P 11 / S 2 = 13

Bogotá

P 15 / S 4 = 19

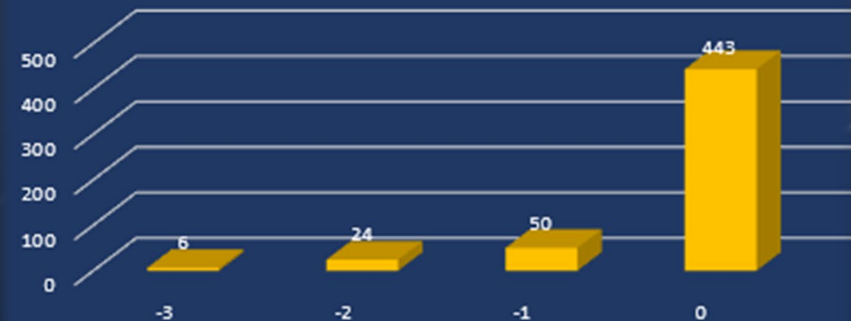
Montería

P 19 / S 1 = 20

Manizales

P 32 / Q 3 / R 1 / F 1 = 37

### Casos vs días de atención



# Principales quejas en el 2024

Mi contraseña no funcional debería ser un proceso más automatizado	7
Los canales de comunicación de la Universidad no funcionan	7
No he podido matricularme el sistema arroja un error	5
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



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

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



## Acciones emprendidas

☀ Se ha venido revisando frecuentemente con las secretarías de los programas la gestión oportuna de **la agenda de entrevista**.

☀ Capacitación con la empresa **AVAYA en el manejo del sistema de telefonía**. El mayor obstáculo de la atención oportuna es que los servidores Amigonianos **NO** se **HAN** adapten a la nueva tecnología de telefonía IP.

☀ Errores a la hora de generar por pagos – **ESTAMOS ADELANTANDO** estrategias para crear una campaña para ayudar en este aspecto.

☀ Con respecto al **ingreso de las motos al parqueadero** de la sede en Medellín.

☀ En lo concerniente a la **generación de usuario y contraseña** se ha conseguido la automatización del proceso, lo que sucede ahora es que el usuario no ha registrado un correo frecuente y es allí donde se le envía las nuevas credenciales de acceso al sistema.

☀ **Manizales** “no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21”

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.

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
<b>Total</b>	<b>820</b>	<b>2200</b>	<b>1158</b>	<b>1254</b>	<b>542</b>

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.



# REMAMOS

# JUNTOS



**R**

E  
C  
I  
B  
I  
R

**E**

S  
C  
U  
C  
H  
A  
R

**M**

A  
R  
C  
A

**A**

S  
E  
S  
O  
R  
A  
R

**M**

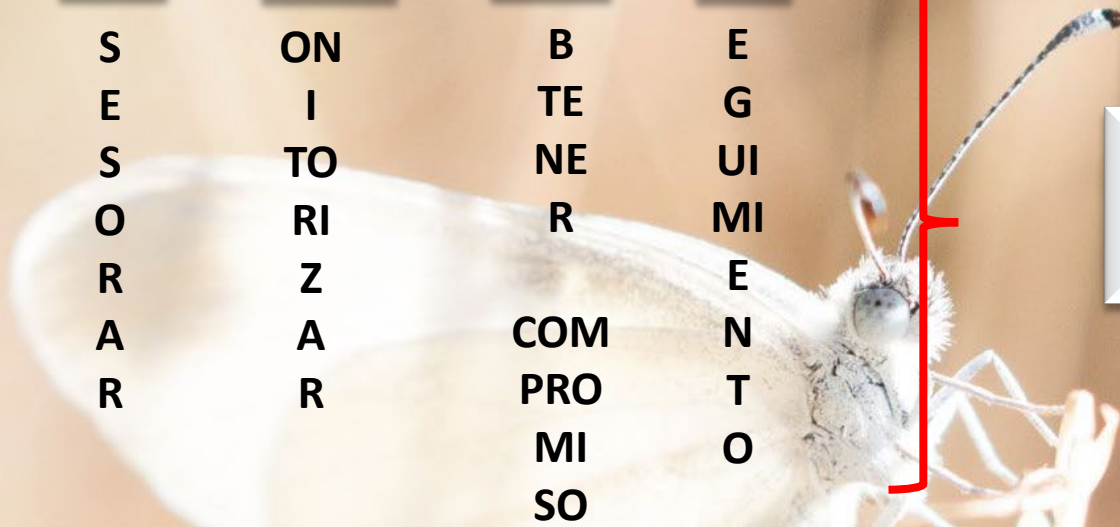
O  
N  
I  
T  
O  
R  
I  
Z  
A  
R

**O**

B  
T  
E  
N  
E  
R  
  
C  
O  
M  
P  
R  
O  
M  
I  
S  
O

**S**

E  
G  
U  
I  
M  
E  
N  
T  
O



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
**LUISAMIGO**

2022  
**es** **estrategia**  
foco en el cliente

Derrumba las barreras

Cumple lo que dices

Siempre busca la "milla extra"

Esta siempre midiendo



**2023 • SÉ AMABLE**

¡Es gratis!

Te da alegría.

**El servicio es nuestra vocación**



## Acuerdos de niveles de servicio

## 1. 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.

## 2. Atención telefónica:

**Objetivo:**

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

**Métrica:**

Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 3 timbres.

## 3. 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.





# HABEAS DATA

## 2024

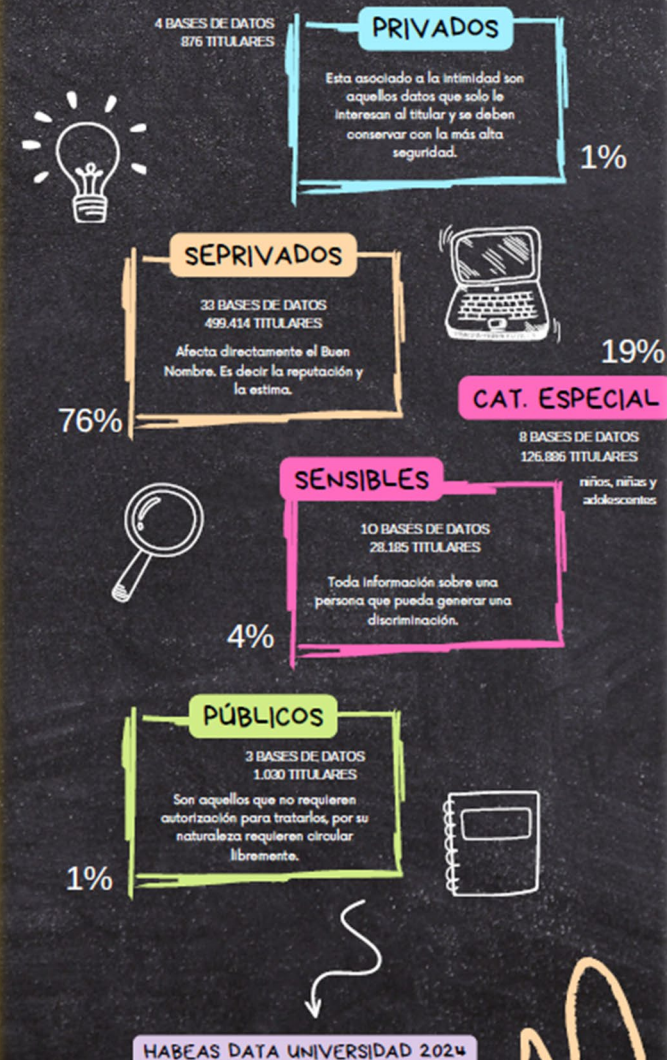


UNIVERSIDAD CATÓLICA  
**LUISAMIGO**



1. **Actualización** de las 58 bases de datos
2. Registro de novedades (**reclamos**) ante la SIC en el mes de Febrero.
3. Actualización del ciclo **RAUCS** de las 58 bases de datos.
4. Registro Nacional de Bases de datos – **RNBD**- mes de marzo
5. Creación de Instructivo de SUPERVISIÓN Y CONTROL para las bases de datos sensibles “**Medidas Efectivas de Cumplimiento**” aplicado al Consultorio Médico, Jurídico, Psicológico, Atención psicológica y Gimnasio.

## REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS -RNBD- 2024



6. Se creó el **Programa Integral de Gestión de Datos** para la Universidad el cual está disponible en la Intranet.

7. Atención a las solicitudes de los titulares de información a través del correo electrónico: [protecciondedatos@amigo.edu.co](mailto:protecciondedatos@amigo.edu.co)

8. Creación de **avisos de privacidad para:** Consultorio Médico, Consultorio Jurídico, Consultorio Psicológico y Atención Psicológica de Bienestar Institucional.

9. Se creó y se aplicó a los proveedores externos **el certificado de buenas prácticas en tratamiento de datos personales** que tienen la figura de Encargados de tratamiento.

10. Estamos coordinando las **auditorías de seguridad de la información, seguridad informática y aplicación de habeas data**. Se contrató a una empresa externa la auditoría será iniciando el segundo semestre de 2024.

11. ABC **Habeas Data**

# PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

