



INFORME DE GESTIÓN  
COORDINACIÓN ATENCIÓN A USUARIOS  
COORDINACIÓN HABEAS DATA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Realizado por:  
Carlos Hernando Zapata Sepúlveda

Enero a Junio de 2024

Coordinación de Atención al Usuario

Informe de Gestión de la Atención de PQRSF

Período: Enero a Junio de 2024

### **Resumen Ejecutivo:**

Se gestionaron un total de 1,044 casos de PQRSF a través del sistema CRM. De estos, 881 correspondieron a peticiones, 76 a quejas, 32 a reclamos, 31 a sugerencias y 24 a felicitaciones.

Dentro del total de casos, 157 fueron peticiones realizadas por titulares de Centros Regionales, representando el 15% del total gestionado. El Centro Regional Manizales destacó con la mayor cantidad de peticiones, acumulando 69 casos.

En la sede de Medellín se han gestionado un total de 887 casos, lo que equivale al 85% de las PQRSF procesadas a nivel nacional. Es relevante señalar que, de acuerdo con el indicador de eficiencia definido a través de los KPIs para los agentes del Call Center, se han atendido 956 casos dentro de las primeras doce horas de su ingreso al Centro de Atención a Usuarios. Esto implica que el 87% de los casos fueron atendidos dentro del plazo estipulado en nuestros procesos de venta y fidelización.

### **Gestión de Quejas y Reclamos:**

Se atendieron un total de 76 quejas, siendo las más frecuentes aquellas relacionadas con la falta de comunicación oportuna en la sede de Manizales, específicamente en las extensiones 3006 y 3007, así como en el número telefónico 606 881 55 36.

Otros factores recurrentes en las quejas incluyeron problemas con el funcionamiento de contraseñas y usuarios para el acceso al sistema, con la sugerencia de que este proceso debería ser más automatizado. Además, se identificó que la falta de atención oportuna mediante el nuevo sistema de telefonía Avaya contribuyó significativamente a las quejas presentadas.

Se recomienda implementar una mejora en la Capacitación y Soporte del nuevo sistema de telefonía Avaya para garantizar una transición más fluida y una atención oportuna, además sugiero que se implemente un sistema de retroalimentación para que los usuarios puedan reportar problemas con el sistema Avaya y recibir respuestas y soluciones rápidas.

### **Áreas de mayor consulta:**

Las facultades de mayor generación de casos de PQRSF son: Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables; Facultad de Comunicación Social, Publicidad y Diseño. Facultad de Educación y Humanidades.

<b>Tipologías</b>
-------------------

Peticiones	881
Quejas	76
Reclamos	32
Sugerencias	31
Felicitaciones	24
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>

### Peticiones

No se ve reflejado mi pago	21
Reingresos	18
Convenio microempresas de Colombia	1
Información de pregrados	210
Cómo agendo la entrevista	29
Horarios y fechas de matriculas	41
¿Montería tiene pregrado de Filosofía?	1
Inscripciones	176
Cambio de sede	1
Certificados de estudio	25
Homologaciones	6
Devoluciones	4
Puntaje mínimo para ingreso a la U	4
Cancelación de matrícula	16
Pruebas saber PRO	28
Usuario y contraseña	49
Fallos en la prueba de admisión el sistema me saco	11
Carrera de entrenamiento deportivo	2
Quiero saber si fui admitido	61
Necesito un abogado para una demanda de alimentos - Consultorio Jurídico Manizales	1
Convenios con el SENA	2
Información de Maestrías	34
Alquiler de auditorios	9
Solicitud de copia de diploma y acta de grado	28
Solicitud de información en datos personales	11
Información de titulación de estudiante	31
Cuando son las inducciones	39

Quiero información para trabajar con la universidad	15
Información sobre las electivas	6
Convenio Alcaldía de Manizales	1
Total	881

<b>Quejas</b>	
La licenciatura en lenguas no tiene entrevistas disponibles	2
Los canales de comunicación de la Universidad no funcionan	17
En la sede de Manizales no contesta nadie, que mal servicio	2
No he podido matricularme el sistema arroja un error	9
Mi contraseña no funcional debería ser un proceso más automatizado	10
¿Por qué la universidad no me da el estatus de víctima del conflicto armado, ya que estoy participando para una beca que otorga el programa de víctimas en Colombia?	1
Sede de Manizales, hacerles extensivo a los alumnos y profesores no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular	1
El sistema no me deja hacer el pago de matrícula.	2
El sistema no me deja hacer el cambio de grupo. De acuerdo al calendario reportado en el sistema, el día de hoy a las 7 am, estaría disponible para realizar cambios de grupo, ingreso a las 7 am y me dice que no está activo.	1
Porque es tan difícil la comunicación con las extensiones 3006; 3007 a través del número de teléfono 6068815536. Y las extensiones 9511; 9510; 9508; 9704; 9753; 9588; 9540 y el Departamento de Idiomas.	10

Favor no usar como parqueadero público el frente de las casas de la calle 67A con carrera 21, dado que nos están generando incomodidades y molestias teniendo en cuenta el tráfico vehicular.	1
En la asignatura llamada verificación de software con el profesor Fernando Higuera la clase es muy desordenada no hay un norte claro. C-110490	1
Porque la médica de la universidad está en todas partes menos en el consultorio debería mejorar su empatía y su disponibilidad para con los usuarios.	2
Porque me dice el sistema que no están disponibles las inscripciones (Gastronomía, Actividad Física y Psicología)	2
¿Porque se demoran tanto para la entrega de las cartas descriptivas de Ingeniería Industrial?	1
La señora Viviana López Coordinadora de Prácticas del programa de Actividad Física no es asertiva y tiene una forma muy inapropiada de abordar los temas no es asertiva.	3
La universidad debería mejorar el proceso de los reingresos es muy complicado, no funciona bien.	2
¿Porque se demoran tanto para enviar los certificados laborales?	3
Soy estudiante del programa de Derecho y mi queja es porque las asignaturas inglés III y IV me quedaron perdidas y yo tengo mis notas ganadas, por favor revisar este tema. (Montería)	1
Buenos días, desde hace más de tres semanas estoy solicitando información sobre maestrías y no me contestan por ninguna vía. (Receso laboral)	1
Es difícil la comunicación con la Facultad de Comunicación Social 9540, no contestan.	3

Es muy triste recibir hoy la notificación que mi hijo aspirante al programa de Psicología no fue admitido.	1
<b>Total</b>	<b>76</b>

<b>Reclamos</b>	
¿Sugerimos que la inscripción del programa licenciatura en lengua extranjera este más tiempo publicado?	2
La institución no cuenta con un proceso adecuado para saber si fuimos admitidos o no, debería mejorar esto.	4
Tesorería no contesta, necesito información sobre la renovación del crédito de ICETEX.	6
Estoy retomando mis estudios, pero me aparecen materias que ya vi, como si todavía las debiera.	1
Hola, si uno cancela una materia en la primera semana de estudio le retornan todo el dinero o el 50% o como sería eso en la primera semana?	1
Solicito amablemente el envío del carné de graduado, puesto que me gradué desde el año 2020-2	1
¿Porque el sistema me toca como estudiante nuevo, si ya tengo estudiando varios semestres?	1
Requiero devolución de mi dinero	2
Porque la universidad quiere que nos sometamos a los horarios de ella y no a las necesidades que tenemos, deberían respetar la prematricula.	2
¿Necesito saber porque cancelaron el convenio del programa de actividad física con el Gimnasio?	1
Necesito constancia de matrícula	2
¿Es posible que recupere el correo que tenía con la universidad?	1
¿Porque el sistema no he habilita las asignaturas que me hacen falta?	1
Debería abrir el curso de AFI en vacaciones.	1

Porque si ya había cancelado la materia Teoría Política aún me sale activa y el docente me pone una nota de 2.0, caso 115065	1
¿Porque el curso de Semiótica es tan desordenado, no se cumple el proyecto docente?	1
¿Me cobraron dos veces el mismo día el parqueadero, por favor revisar el tema?	1
La universidad debería mejorar la generación de usuario y contraseña.	2
A la hora de matricularme me dice el sistema que no liquide cuando ya había liquidado y ahora me aumentaron un millón más por error de ustedes	1
¿Porque la universidad no garantiza los cupos necesarios para las materias que los últimos semestres requieren?	2
Total	32

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

Quisiera conocer cuando inician las inscripciones	1
Debería de mejorar la comunicación con la Universidad	3
¿Quisiera saber cómo hago para donar unos libros de administración?	1
La Capellanía debería tener su oferta de servicios en la página e incluir los servicios que ofrece.	1
¿La Universidad que tipo de convenio tiene con SAPIENCIA?	1
La Universidad debería tener toda la oferta de pregrados también en la noche.	2
Deberían tener en la universidad un programa de visitas guiadas para conocer la universidad.	1
Total	31

<b>Felicitaciones</b>	
Hoy quiero felicitar al señor Carlos de tesorería por su amabilidad y por la maravillosa disposición que tiene para ayudarnos con todos los temas relacionados con nuestra matrícula.	2
Soy licenciada en educación preescolar, estoy interesada acerca de la capacitación. De un programa de esta excelente institución.	1
Dos felicitaciones a Valentina Restrepo, pero de manera de reclamo.	1
Felicizamos al Grupo de apoyo en psicología	1
Felicizamos la iniciativa de realizar la Carreta Atlética una apuesta por la vida psicología	4
Favor facilitar la selección de cursos	2
Felicité a los programas de pregrado de la universidad	10
Felicito al señor Víctor Teherán director del Centro Regional de Montería por su liderazgo y aporte incondicional a mi formación.	1
Dos casos que ingresan solicitando información sobre Negocios y Comunicación Social.	2
Total	24

<b>Evolución PQRSF</b>
------------------------



Tipología	2020	2021	2022	2023	2024
P	700	1854	993	1082	881
Q	57	205	77	75	76
R	41	92	39	42	32
S	15	43	46	54	31
F	7	6	3	1	24
Total	820	2200	1158	1254	1044

En el primer semestre de 2024 (enero a junio), se registraron un total de 1,044 casos de PQRSF a través de nuestra plataforma de CRM, lo cual representa una reducción de 73 casos en comparación con el mismo período en 2023 cuando se tenían 1.117 casos. Esta disminución se atribuye a la implementación **de micrositos** por unidades dentro de la institución, los cuales han mejorado el **acceso a la información**.

Además, la implementación de diversas campañas y la iniciativa del programa REMAMOS han tenido un impacto positivo significativo. Este programa está diseñado para fortalecer una cultura de servicio más ágil y oportuna. Con un alcance nacional, estas acciones también benefician a nuestros centros regionales, contribuyendo a una mejora general en la calidad del servicio ofrecido.

Evolución de los temas de PQRSF					
Tipología	2020	2021	2022	2023	2024
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.	Los canales de comunicación de la Universidad no funcionan.
	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.	Mi contraseña no funcional debería ser un proceso más automatizado.
	La plataforma de estudio en casa presenta fallas en especial la conexión y la	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.	No he podido matricularme el sistema arroja un error

	ejecución de tareas.				
	Tengo dificultades con los créditos del ICETEX.	No me han enviado el resultado de admisión.	Porque la universidad se demora tanto en entregar los carnets y los códigos QR se deterioran mucho.	Hay mucho ruido en la biblioteca por parte de otros usuarios.	Porque es tan difícil la comunicación con las extensiones 3006; 3007 a través del número de teléfono 6068815536. Y las extensiones 9511; 9510; 9508; 9704; 9753; 9588; 9540 y el Departamento de Idiomas.
				Porque no hay pruebas de admisión disponibles para el programa de Ingeniería de Sistemas.	¿Porque se demoran tanto para enviar los certificados laborales?

El análisis de las tipologías de casos a lo largo de los años revela varias áreas recurrentes de quejas. Entre ellas, destaca la generación de usuarios y contraseñas, que ha sido una fuente constante de problemas. También se ha identificado un patrón de errores durante el proceso de matriculación, con el sistema generando mensajes de error recurrentes. Además, se observa una falta de respuesta oportuna por parte de las unidades, especialmente en Comunicación Social, Educación, Psicología y el Centro Regional Manizales. Estas áreas requieren atención prioritaria para mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario.

### **Gestión de atención de llamadas en el Call Center**

#### **Informe comparativo anero a junio de 2023 y 2024**

AÑO	MES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS SIN ATENDER	TOTAL LLAMADAS MES	Número de agentes de la operación	Número de agentes requeridos mes
2023	Enero	9990	3153	13143	4	7
2023	Febrero	3385	457	3842	4	3
2023	Marzo	2086	183	2269	3	3
2023	Abril	2109	219	2328	3	3
2023	Mayo	3920	988	4908	3	4
2023	Junio	4841	1982	6823	3	5
2024	Enero	9940	634	10,574	4	6
2024	Febrero	3470	461	3,931	3	3
2024	Marzo	1667	203	1,870	3	3
2024	Abril	1545	624	2,169	3	3
2024	Mayo	3123	892	4,015	3	3
2024	Junio	3468	291	3,759	3	3

La comparación revela una disminución en el volumen de llamadas para el año 2024. Sin embargo, el análisis del cuadro muestra que durante los meses de abril y mayo de 2024 se registró un número notablemente alto de llamadas perdidas en comparación con los demás meses de operación.

#### **Análisis del Proceso de Atención en el Call Center:**

##### **Eficiencia con número actual de agentes:**

Mantener un equipo de 4 agentes en el Call Center asegura un proceso de atención adecuado. Este número permite gestionar de manera efectiva el volumen de llamadas y mantener un nivel de servicio satisfactorio.

##### **Promedio mínimo de llamadas atendidas:**

Se está cumpliendo con un número de llamadas atendidas por agente de 60 llamada en el turno, entre 12 y 15 casos atendidos en el CRM y entre 30 y 37 casos

gestionados a través del Chat en Vivo que se gestiona a través de la página web de la institución.

### **Refuerzo durante picos de actividad**

Durante los períodos de matrículas e inscripciones, es fundamental aumentar el equipo de atención a 6 agentes. Este refuerzo es necesario para manejar el incremento en el volumen de llamadas y asegurar una atención oportuna y eficiente durante estos picos de actividad en los demás medios de comunicación (Chat, CRM, telefonía y correo electrónico).

### **Monitoreo continuo del tráfico de llamadas**

Es imperativo seguir monitoreando el tráfico de llamadas de manera constante para ajustar el número de agentes según las necesidades. Este monitoreo permitirá identificar variaciones en el volumen de llamadas y hacer ajustes oportunos en la cantidad de personal requerido para mantener una calidad de servicio óptima.

Estas recomendaciones ayudarán a optimizar el desempeño del Call Center, asegurando que el personal esté adecuadamente dimensionado para manejar el volumen de llamadas y que se mantenga un alto nivel de servicio durante todo el año.

### **Recomendaciones:**

Mejora continua en la capacitación del personal:

Asegurar que todos los agentes y empleados reciban formación continua en atención al cliente, uso de sistemas y procesos internos.

### **Acciones Específicas:**

- **Capacitación Inicial y Continua:** Establecer programas de formación integral que aborden aspectos clave como la adaptación al cambio, el manejo eficaz de PQRSF, la modificación de actitudes y el uso del sistema de telefonía Avaya. Estos programas deben ofrecer tanto capacitación inicial como actualizaciones continuas para garantizar que el personal esté siempre al día con las mejores prácticas y tecnologías.
- **Evaluación y Retroalimentación:** Los líderes y directivos deben realizar evaluaciones periódicas del desempeño y ofrecer retroalimentación constructiva con el objetivo de identificar áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la atención y servicio al usuario. Estas evaluaciones deben centrarse en áreas críticas para garantizar una atención de alta calidad y fomentar un desarrollo continuo en el personal.

Conclusiones: El análisis de la gestión de PQRSF en la Universidad Católica Luis Amigó revela áreas de mejora en los procesos de acceso al sistema y comunicación telefónica. La

atención oportuna y la resolución satisfactoria de quejas y reclamos son fundamentales para mantener la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución. Implementar mejoras en estos aspectos contribuirá significativamente a la satisfacción y experiencia positiva de los usuarios.

#### **Acciones emprendidas:**

- Capacitación a secretarias en el marco del programa REMAMOS “Mi trabajo, una experiencia feliz”
- Campaña sobre la eficiencia en el servicio y las emociones de un Amigoniano, como estrategias de mejora de servicio.
- Actualización de las preguntas frecuentes.
- Menú desplegable para ayudar con el nuevo sistema de telefonía IP a través del módulo de Avaya.
- Se tiene preparada la segunda capacitación a las secretarias en el programa REMAMOS “La razón y la emoción con generadores de una mejor experiencia al usuario” se tiene prevista para el mes de agosto.
- Seguimiento a las quejas y reclamos en especial en los temas de:
  - 1) Disponibilidad de agendas para entrevistas
  - 2) Entrega de resultados oportunamente
  - 3) Mejoramiento de generación de usuario y contraseña
  - 4) Atención oportuna de la línea telefónica y de los correos
  - 5) Creación de los acuerdos de niveles de servicio a trabajar con las secretarias, se adjuntan los textos de los 4 niveles de servicio que se trabajarán este año 2024.
  - 6) Como uno de los acuerdos de servicio tiene que ver con “**Garantizar la Confidencialidad y Seguridad de la Información**” se realizó en el mes de junio la capacitación sobre ciber seguridad en el marco de la semana de la seguridad en la Universidad Católica Luis Amigó en la cual se impactó a toda la comunidad de empleados.

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

##### **1. Compromiso con la Comunicación Clara y Efectiva**

**Descripción:** Las secretarias se comprometen a proporcionar información clara, precisa y oportuna a todos los usuarios, asegurándose de que todas las consultas sean atendidas con amabilidad y profesionalismo. **Acciones Específicas:**

- Responder correos electrónicos y llamadas telefónicas dentro de un plazo máximo de 24 horas hábiles.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos innecesarios.
- Confirmar la recepción de documentos importantes y proporcionar actualizaciones sobre el estado de las solicitudes de los usuarios.

## 2. Promover la Empatía y la Personalización del Servicio

**Descripción:** Las secretarías se comprometen a tratar a cada usuario de manera individualizada, mostrando empatía y comprensión ante sus necesidades y preocupaciones. **Acciones Específicas:**

- Saludar cordialmente a cada usuario por su nombre.
- Escuchar activamente y mostrar interés genuino por las necesidades de los usuarios.
- Ofrecer soluciones personalizadas y alternativas adecuadas a las consultas y problemas presentados.

## 3. Garantizar la Confidencialidad y Seguridad de la Información

**Descripción:** Las secretarías se comprometen a manejar toda la información personal y académica de los usuarios con la máxima confidencialidad y seguridad, respetando las políticas de privacidad de la universidad. **Acciones Específicas:**

- Asegurarse de que todos los documentos y datos personales sean almacenados y gestionados de manera segura.
- Evitar discutir información confidencial en áreas públicas.
- Informar a los usuarios sobre las políticas de privacidad y seguridad de la información de la universidad.

## 4. Compromiso con la Eficiencia y la Resolución Rápida de Problemas

**Descripción:** Las secretarías se comprometen a resolver las solicitudes y problemas de los usuarios de manera rápida y eficiente, minimizando los tiempos de espera y evitando la burocracia innecesaria. **Acciones Específicas:**

- Priorizar y organizar el trabajo diario para atender las solicitudes en el menor tiempo posible.
- Utilizar herramientas tecnológicas y sistemas de gestión para agilizar los procesos.
- Mantener una actitud proactiva en la identificación y resolución de problemas antes de que se conviertan en inconvenientes mayores.

Estos acuerdos no solo mejorarán la calidad del servicio que brindan las secretarías, sino que también contribuirán a la satisfacción y fidelización de los usuarios de la Universidad Católica Luis Amigó.

### a) Indicador de Gestión: Tasa de Resolución de Primer Contacto (FCR)

**Descripción:** Este indicador mide el porcentaje de consultas de usuarios que se resuelven en el primer contacto con el agente del Centro de Atención. Es fundamental para evaluar la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario.

Fórmula:

$$\text{FCR(\%)} = \frac{\text{(Número de consultas resueltas en el primer contacto)}}{\text{-----}} \times 100$$

(Número total de consultas recibidas)

Objetivo:

- Mantener una tasa de resolución de primer contacto de al menos el 85%.

Frecuencia de Medición:

- Mensual

Responsable:

- Coordinador del Centro de Atención a usuarios