

## PROCESO

**NOMBRE:**

## Gestión del Servicio al Usuario

**ALCANCE:**

Inicia con la transversalidad a todos los procesos institucionales, incluyendo los mecanismos de participación y consulta que involucran a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, así mismo la determinación e implementación de acciones que permiten mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

**OBJETIVO:**

Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la institución, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social.

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b> (P1) Medios de comunicación. (P2) Aliados. (P3) Agencias de publicidad.	(E1) Canales masivos para la divulgación de campañas. (E11) Programación académica.	<b>P</b>	1. Establecer mecanismos que permitan garantizar la adecuada atención y acceso a la información institucional.	(S1, S2, S3, S4, S5)Ofertas de programas académicos. (S6)Plan de divulgación de campaña por periodo de matrícula.	<b>EXTERNOS</b> (C1) Aspirantes. (C2) Estudiantes. (C3) Entidades Públicas y Privadas. (C4) Colegios. (C5) Egresados.
<b>INTERNOS.</b> (P11) Todos los procesos.	(E11) Información para la toma de decisiones referente al portafolio de programas académico. (E11) Portafolio de la oferta de educación continua. (E11) Calendario Académico. (E11) Información del cumplimiento de metas de estudiantes e Ingresos. (E11) Acuerdos para consecución de prospectos. (E11) Necesidades de los clientes internos.	<b>H</b>	2. Apertura de canales de atención. 3. Capacitación a funcionarios y contratistas en temas relacionados con la atención a la ciudadanía. 4. Medir la percepción del servicio y divulgar programas académicos, mecanismos de comunicación, trámites y gestión de la institución a las partes interesadas en ferias y eventos. 5. Racionalización, priorización y publicación de trámites y otros procedimientos administrativos.	(S3)Información relacionada con el comportamiento de los aspirantes. (S6)Información relacionada con estudiantes nuevos matriculados. (S3)Información de admitidos. (S6) Resultados de las mediciones en las diferentes etapas del embudo de ventas. (S6) Informes de seguimiento.	<b>INTERNOS.</b> (C6) todos los procesos.
		<b>V</b>	6. Gestionar y realizar seguimiento a peticiones garantizando su respuesta oportuna y adecuada. 7. Seguimiento a la actualización del portal web Institucional. 8. Realizar medición y seguimiento a los factores claves del proceso.		
		<b>A</b>	9. Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso de percepción del servicio y atención al ciudadano.		

### REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- Plan de Desarrollo Institucional
- Matriz de requisitos ISO
- Ver requisitos legales y normativos
- Ver Matriz de alineación de los procesos del Plan de Desarrollo Institucional.

### DIAGRAMA DE PROCESO - ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Flujograma Gestion de Servicio al Usuario

## INDICADORES

No hay indicadores disponibles.

## REQUISITOS Y NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS

- Matriz de partes interesadas pertinentes UNISANPABLO

## DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Procedimiento del servicio al cliente PQRF

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		
1	24/Dic/2023	Creación del proceso		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
<b>Nombre:</b> Cristian Guillermo Velandia <b>Cargo:</b> Aprendiz <b>Fecha:</b> 24/Dic/2023		<b>Nombre:</b> Martha Esperanza Rodriguez <b>Cargo:</b> subdirectora Calidad, Procesos y Riesgos. <b>Fecha:</b> 26/Dic/2023  <b>Nombre:</b> ... <b>Cargo:</b> ... <b>Fecha:</b> ...  <b>Nombre:</b> ... <b>Cargo:</b> ... <b>Fecha:</b> ...	<b>Nombre:</b> ... <b>Cargo:</b> ... <b>Fecha:</b> ...  <b>Nombre:</b> ... <b>Cargo:</b> ... <b>Fecha:</b> ...	