|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PROCEDIMIENTO DE**  **SERVICIO AL CLIENTE PQRF** | **CÓDIGO: PR-CA-GSU-01** |
| **VERSIÓN: 1** |
| **FECHA: 26/SEP/2024** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | |  | **1. OBJETIVO:**  Garantizar la satisfacción integral del usuario mediante la mejora continua del servicio, a través de las mediciones de encuestas y solicitudes de sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos. Ofreciendo experiencias excepcionales, anticipando y resolviendo las necesidades de nuestros usuarios conforme a los términos establecidos en la promesa de servicio y los términos de Ley. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | |  | **2. ALCANCE:**  Inicia con la divulgación de los diferentes canales de comunicación y finaliza con la implementación de las acciones de mejora identificadas y con la elaboración de los informes de gestión. | |

|  |
| --- |
| **3. DEFINICIONES:** |
| |  | | --- | |  |  |  |  | | --- | --- | |  | **Sugerencia:** Propuesta de cambio o innovación dentro de la institución para mejorar procesos, actividades o servicios.  **Felicitación:** Manifiesto de conformidad frente a los servicios recibidos por una persona natural o jurídica de parte de la Organización.  **Queja:** Manifiesto de insatisfacción frente al incumplimiento de una promesa o expectativa de servicio.  **Reclamo:** Demandar una solución o compensación debido a un problema en la institución, como un servicio deficiente o incumplimiento contractual.  **Petición:** Una petición es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional.  **Canales de comunicación:** Medios y plataformas utilizados para la transmisión de información y canales de atención al usuario dentro de la institución facilitando la colaboración y toma de decisiones.  **PQRF:** Proceso estructurado de gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos internos y externos y felicitaciones, para mejorar la calidad y satisfacción.  **Acciones de mejora:** Iniciativas implementadas para optimizar la eficiencia, calidad y desempeño general de la institución basándose en evaluaciones y retroalimentaciones.  **Usuario**: organización, entidad o persona que recibe el servicio, partes interesadas o grupos de interés, beneficiarios de los servicios que presta la universidad, tales como estudiantes, egresados, colaboradores, proveedores o contratistas y/o entes reguladores.  **Redireccionar**: remitir o enviar la solicitud recibida al área o colaborador correspondiente que puede dar trámite a la gestión y respuesta de esta.  **Tratamiento de la solicitud**: conjunto de pautas o procedimientos para brindar las acciones correspondientes y oportunas de la respuesta que se requiere para las solicitudes recibidas, que favorecen la oferta de un servicio con calidad y propende por la satisfacción de los usuarios.  **Solicitante o reclamante**: persona que realiza la petición, queja o reclamo, a la entidad, en relación con la prestación de un servicio  **4. DESARROLLO:**  PR-CA-GSU-01 Procedimiento de Servicio al cliente PQRF | |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | **DOCUMENTOS** |
| Área de Admisiones y Mercadeo | 1. **Divulgar canales de comunicación para las PQRF**   Realizar la divulgación de los canales de comunicación disponibles para que los grupos de interés conozcan los medios disponibles para manifestar cualquier tipo de solicitud. | Plan semestral de divulgación.  Cronograma de divulgación semestral.  Página web www.unisanpablo.edu.co |
| Registro y control. | 1. **Recibir las PQRF.**   Recibir a través del correo divulgado en la página web las PQRF y gestionarlas por orden de radicación e importancia. | Correo  Q10 |
| Registro y control. | 1. **Clasificar y analizar la PQRF**.   Realizar la categorización de la solicitud con los campos requeridos, identificar el requerimiento y trasladar con el área encargada de dar solución. | Q 10 |
| Área encargada | 1. **Dar respuesta inicial a la PQRF.**   Indica el plazo para el trámite de los derechos de petición, el área encargada de gestionarla debe brindar la respuesta correspondiente al solicitante. |  |
| Coordinador o líder del proceso | 1. **Establecer el tratamiento de la PQRF.**   Establecer el tratamiento y criterios para brindar respuesta a través de la herramienta destinada a la manifestación recibida por los usuarios, garantizando que se responda el requerimiento enfocado en la solución de manera respetuosa, clara, coherente y precisa, cumpliendo de igual manera, con los estándares de Calidad. |  |
| Área encargada. | 1. **Enviar respuesta de la PQRF al usuario.**   Enviar respuesta completa y detallada al usuario, abordar su solicitud, queja o reclamo de forma específica y ofreciendo soluciones o explicaciones pertinentes.  Si la respuesta no es efectiva, continuar actividad 4.  Si la respuesta es efectiva, continuar la actividad 7. | Respuesta.  Informes de gestión /registro y control. |
| Área encargada. | 1. **Identificar y diseñar acciones de mejora.**   Se analizan las PQRF clasificadas y se diseñan acciones específicas para abordar las preocupaciones identificadas y recurrentes. Desarrollando estrategias efectivas para mejorar la calidad y la satisfacción del usuario. | Documento Acciones de mejora. |
| Área encargada. | 1. **Implementar acciones de mejora.**   Ejecutar las acciones diseñadas durante la actividad 7, se ponen en práctica las soluciones propuestas para abordar las inquietudes o mejoras identificadas. | Informes de gestión. |
| Registro y control | 1. **Generar y enviar informes de Gestión**.   Generar informe mensual donde se compilan datos claves, estadísticas y análisis del desempeño del proceso de Servicio al cliente durante el mes. El objetivo es proporcionar una visión integral de las actividades, identificar tendencias y resaltar áreas de mejora. Los informes serán utilizados para la toma de decisiones y la mejora continua.  Fin del procedimiento. | Informe de gestión mensual. |

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** |
| 1 | 26/Sep/2024 | |  |  | | --- | --- | |  | Se realiza el procedimiento. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Daniela Torres Torres | | **Cargo:** | Aprendiz | | **Fecha:** | 26/Sep/2024 | | **Nombre:** Martha Esperanza Rodríguez.  **Cargo:** subdirectora Calidad, Procesos y Riesgos.  **Fecha:** 26/Sep/2024 | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Henry Lurbey Hueso | | **Cargo:** | Rector | | **Fecha:** | 26/Sep/2024 | |