|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 | 26/09/2024 | |  |  | | --- | --- | |  | Se realiza el procedimiento. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Daniela Torres | | **Cargo:** | Aprendiz | | **Fecha:** | 26/09/2024 | | **Nombre:** Martha Esperanza Rodríguez.  **Cargo:** subdirectora Calidad, Procesos y Riesgos.  **Fecha:** 26/09/2024 | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Henry Lurbey Hueso | | **Cargo:** | Rector | | **Fecha:** | 18/02/2025 | |