

- Acreditación Institucional
- Servicio al Cliente
- Gestión de Calidad

Soy **UNIMINUTO**  
y quiero dejar huella en el mundo

**Excelencia**  
Que hace la diferencia

# PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO DE UNIMINUTO VIRTUAL Y DISTANCIA BOGOTÁ

# JUSTIFICACIÓN



Las necesidades de la empresa surgen en el día a día debido a los cambios que se presentan con respecto a la actualización de Software y en los requerimientos de los usuarios, lo que obliga a Uniminuto a actualizar y desarrollar nuevos programas que permitan garantizar la eficiencia de los sistemas y la fidelidad de los estudiantes.

# OBJETIVOS

- ✓ Analizar las encuestas realizadas al inicio de cada periodo académico enfocando las situaciones que requieran mayor atención.

- ✓ Establecer reuniones en el área dando a conocer al funcionario las inconformidades de los usuarios esto en pro de mejorar el servicio y ver los resultados en las siguientes encuestas que se realicen.



- ✓ Determinar pruebas en el sistema Génesis con el fin de determinar anomalías y fallas en el proceso de inscripción.

## TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS.



# GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

UNIMINUTO ha optado por un modelo educativo praxeológico centrado en la formación integral, entendida como la formación que pretende el desarrollo armónico de todas las dimensiones de la persona. La Calidad como factor principal del servicio educativo, con el fin de asegurar y mostrar a la sociedad que la oferta de valor de UNIMINUTO es seguir el camino de la excelencia académica.



# ANTECEDENTES

El servicio de atención al cliente ha recorrido un largo camino en los últimos años. Cuando avanzamos a la edad del comercio moderno, nos damos cuenta de cómo el servicio de atención al cliente ha evolucionado siempre al calor de la tecnología.



# PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO



Capacitar a los funcionarios en las competencias de las herramientas de servicio para mejorar el desempeño laboral y enriquecer la cadena de valor.



Disminuir el tiempo de respuesta a las incidencias y GLPI para garantizar la efectividad del servicio.



Trabajar en equipo e informar a los funcionarios de los cambios que se realizan en los procesos para ofrecer información clara y precisa.



# Metodología de Estudio

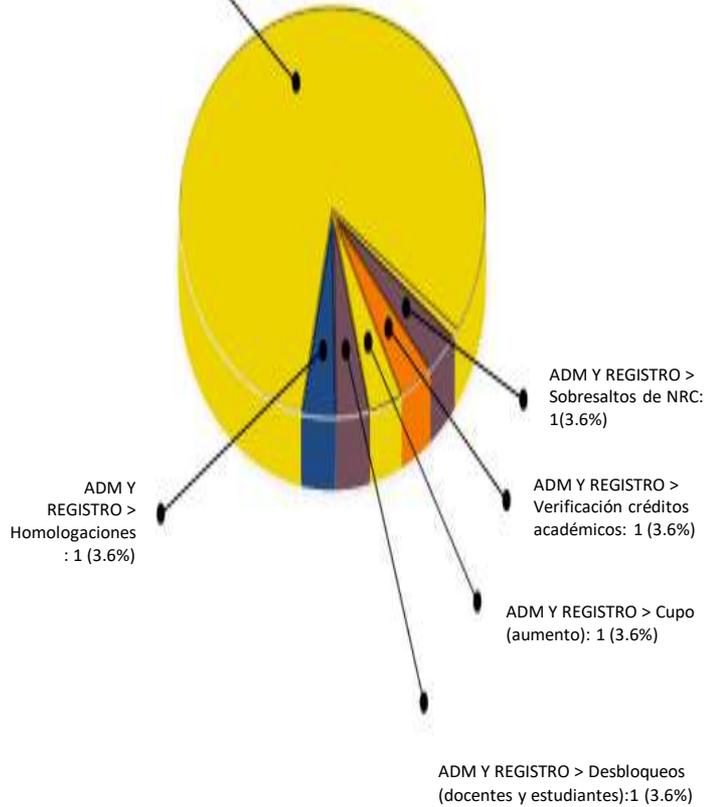
## Población y Muestra

Nombre del Programa	Universo	Muestra	Porcentaje de participación
Administración de Empresas	188	130	69%
Administración en Salud Ocupacional	121	93	77%
Administración Financiera	59	57	97%
Contaduría Pública	192	72	38%
Totales	560	352	63%

# RESULTADOS

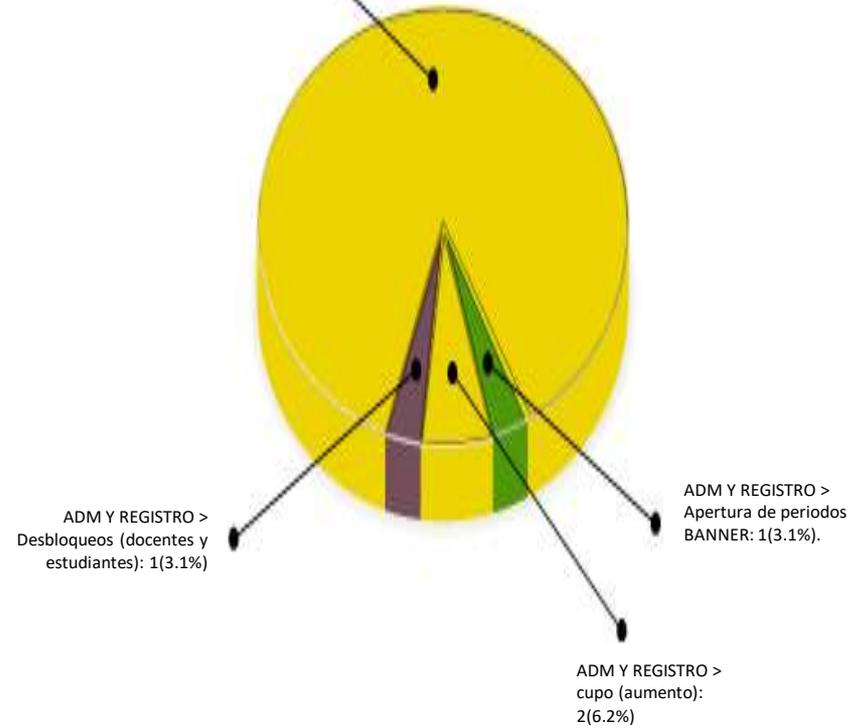
ADM Y REGISTRO > Salones (solicitud y cambio): 23 (87.5%)

## Resuelto tarde-28- incidencias 201750



ADM Y REGISTRO > Salones (solicitud y cambio): 28 (87.5%)

## Resuelto tarde-32- incidencias 201840



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La motivación hacia los empleados influye mucho en la eficiencia del servicio, el reconocimiento de su trabajo hace que se sientan comprometidos con la institución y busquen dar soluciones a las necesidades del cliente.



- A la hora de realizar un plan de acción hacer los seguimientos continuos para observar los resultados y de esta manera detectar a tiempo las falencias y problemáticas que puedan existir.

