

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

1) Información General del Procedimiento	
1.1) Unidad Responsable:	VISAE - GCMK
1.2) Objetivo:	Establecer los parámetros para gestionar las interacciones con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, facilitando la recepción y resolución de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Esto garantiza una atención de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros grupos de interés y fomente su satisfacción, al mismo tiempo que se promueve una cultura del buen servicio en la comunidad Unadista.
1.3) Alcance:	Inicia desde la recepción, atención, seguimiento y resolución de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a través de todos los canales de atención disponibles. Se aplica a todas las unidades y actores del metasisistema que interactúan con los usuarios, garantizando que se sigan los parámetros establecidos para ofrecer una atención de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros grupos de interés.

2) Definiciones	
2.1) Concepto	2.2) Definición
SAI	Sistema de Atención Integral
Usuario	Persona o entidad que interactúa con un sistema, servicio o producto con el propósito de obtener información, asistencia o realizar una acción específica.
Grupos de interés o Stakeholders	Son todas aquellas personas, organizaciones y entidades beneficiarios de la oferta de programas y servicios académicos de la Universidad, y que, de acuerdo con su caracterización manifiestan necesidades y expectativas diferenciales que establecen el tipo de orientación, atención y acompañamiento del Sistema Integrado de Gestión.
Petición	Expresión verbal, escrita o en digital presentada ante la Universidad con el fin de solicitar su injerencia en un asunto de su competencia que se debe resolver en forma positiva o negativa a la solicitud del peticionario.
Queja	Manifestación de insatisfacción relacionada con la conducta o comportamiento de los actores del metasisistema en el desarrollo de las funciones y prestación del servicio.

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

Reclamo	Manifestación de inconformidad por mala prestación de un servicio o por incumplimiento de alguna obligación por parte de la Universidad.
Sugerencia	Recomendación o propuesta que formula un usuario con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio o proceso y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
Felicitación	Manifestación escrita, verbal o en medio electrónico, de gratitud o reconocimiento por un servicio o trámite recibido a satisfacción.
Consulta de Información	Obtener datos, detalles o conocimientos específicos sobre un tema particular. Esto puede involucrar la búsqueda de respuestas a preguntas concretas, la obtención de detalles técnico, el acceso a registros, o cualquier otra forma de información que sea necesaria para satisfacer una necesidad o resolver una duda.
PQRS	Las diferentes formas en que los usuarios pueden manifestar o expresar su percepción, sobre una situación, concepto, producto o servicio de la Universidad respecto a sus experiencias, necesidades y expectativas
Módulo de autogestión	Espacio dentro del campus virtual donde los usuarios pueden acceder a diversas herramientas que les permiten solucionar sus necesidades de forma autónoma. En este módulo, los usuarios pueden encontrar respuestas a preguntas frecuentes, manuales de usuario, tutoriales y otros recursos informativos que les ayuden a resolver sus dudas. Además, pueden realizar procesos con respuestas y soluciones inmediatas, así como enviar y seguir el estado de solicitudes o cualquier otro tipo de requerimiento, sin necesidad de la intervención de un actor del metasistema.
Módulo de Solicitudes y Respuestas	Permite la interacción entre los usuarios y la universidad en términos de solicitudes, permite el registro, gestión, seguimiento y respuesta de las atenciones realizadas desde los diferentes canales.
Módulo de PQRS:	Es el Módulo dispuesto para que el usuario pueda interponer PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) como última instancia al no recibir información y atención por los diferentes recursos y canales de atención.
Derechos de petición	Es un derecho constitucional y legal que permite a toda persona presentar, de manera respetuosa, una solicitud a la Universidad por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener una pronta resolución. Cualquier individuo puede formular peticiones ante la Universidad Nacional Abierta y a Distancia

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

	(UNAD). Este derecho incluye la posibilidad de realizar consultas, ya sean escritas o verbales, a las autoridades en relación con las materias que les competen, sin perjuicio de lo que establezcan normas especiales.
Recurso de Reposición	El recurso legal que permite a una parte inconforme con una decisión administrativa solicitar una nueva revisión de dicha decisión, y, en su caso, que esta sea modificada o anulada. Este mecanismo garantiza el derecho a un debido proceso y ofrece la oportunidad de corregir errores que puedan haber ocurrido en la resolución del caso.
Recurso de Apelación	El recurso de apelación procede contra la decisión sancionatoria de primera instancia que ponga fin al proceso. Deberá interponerse ante el Consejo Académico mediante documento escrito y sustentado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión de reposición. El Consejo Académico resolverá el recurso dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la recepción, y la decisión será notificada personalmente, o por aviso si lo primero no fuera posible de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 y, en todo caso, el interesado podrá, previa autorización por escrito, solicitar la notificación electrónica de que trata el artículo 56 del mismo mandato legal.
Canales de Atención	Corresponden a medios oficiales establecidos por la institución para facilitar la interacción y atención de los grupos de interés, teniendo a disposición varias opciones diseñadas para adaptarse a las preferencias y necesidades de los usuarios, y garantizar una comunicación efectiva y una atención de calidad, ofreciendo diversas formas de contacto y acceso a los servicios institucionales.
Canales de Atención de Autogestión	Son aquellos recursos que el usuario puede gestionar de manera autónoma y que le permite tener una respuesta y solución inmediata
Canales de Atención Sincrónica	Son aquellos recursos a disposición de los usuarios con la intervención de un Actor del metasistema.
Canales de Atención Asincrónica	Son aquellas herramientas y recursos a disposición de los usuarios donde pueden realizar una solicitud y recibir una respuesta posterior con la intervención de un asesor de servicio.

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025 PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

3) Condiciones Generales
<p>3.1) Todos los funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes hora catedra y personal de apoyo a la gestión de la Universidad deberán actuar bajo los principios de: Celeridad, Oportunidad, Responsabilidad, Transparencia, Igualdad, Respeto, Buena Fe, Integralidad y veracidad de la información.</p>
<p>3.2) Todos los funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes hora catedra y personal de apoyo a la gestión de la Universidad están en capacidad de responder las solicitudes y PQRS relacionadas con las actividades que desarrollan.</p>
<p>3.3) Los Líderes Zonales y líderes de Unidades deberán informar a la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (VISAE), a través del correo sai@unad.edu.co, los cambios y/o ausencias que se presenten en los funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes hora catedra y personal de apoyo a la gestión encargados de responder las solicitudes, consultas de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes canales de atención del Sistema de Atención Integral .</p>
<p>3.4) Trimestralmente se realizara el informe de análisis de comportamiento de las solicitudes realizadas desde los canales de atención, se seleccionarán los 10 temas que tengan mayor cantidad o incidencia de recurrencia; siendo este el insumo para el análisis de las situaciones y posterior formulación de planes de mejoramiento en el aplicativo SSAM, (para los casos en que aplica), de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-1-1 Gestión de Planes de Acción y Planes de Mejora; Los planes de mejoramiento se realizarán por proceso asociado a los temas que se consoliden trimestralmente.</p> <p>Este informe también dará cumplimiento al Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano de cada vigencia, el cual reportara la siguiente información: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública y este será publicado en la página del sai.unad.edu.co.</p>
<p>3.5) Para aquellas solicitudes y/o apelaciones que requieren un concepto y aval jurídico y/o técnico más especializado y que por su complejidad no pueden ser resueltas dentro de los tiempos establecidos para los anteriores canales de atención de la Universidad. Estas solicitudes y/o apelaciones tienen como plazo perentorio el establecido por la normatividad vigente y serán atendidas con el apoyo de la secretaria general, el de la unidad competente y/o consejo académico si se requiere de acuerdo con el artículo 116 Recurso de apelación del Reglamento Estudiantil.</p>
<p>3.6) En los casos que se presente incumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes y/o PQRS asignadas se enviará semanalmente una notificación al responsable de gestión y jefe de unidad mediante correo electrónico.</p>

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025 PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

3.7) Las solicitudes que ingresen a través del recurso de Incidente tecnológico del Campus Virtual, serán atendidas y gestionadas por el Grupo de la PTI de la Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica y la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones.

3.8 Las solicitudes y atenciones dirigidas a usuarios que pertenecen a segmentos específicos de los grupos de interés priorizados, los cuales requieren una consideración especial debido a sus características, necesidades o circunstancias particulares, se cuenta con los Protocolo de Atención de Usuarios pertenecientes a grupos de interés priorizados <https://sai.unad.edu.co/images/2024/protocolo-atencion-usuarios-pertenecientes-a-grupos-de-interes-priorizados.pdf>

3.9 De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA- (Título II, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). Artículo 31, “*La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. “y lo dispuesto en la circular informativa 107-014 del 17 de marzo de 2025.* <https://visae.unad.edu.co/images/2025/SAI/Circular%20107-014%201.pdf>

3.10 En línea con la simplificación de trámites, la universidad implementa los siguientes trámites los cuales podrá consultar en el microsítio de transparencia y acceso a la información en el numeral [5. Trámites y otros procedimientos administrativos OPAS](#)

Trámite de Saldos a Favor y Devoluciones

Solicitud para Aplicar el Saldo a Favor a otros conceptos: Corresponde y se lleva a cabo cuando el estudiante o usuario cuenta con saldos a favor a razón de dobles pagos o abonos a la UNAD. Consiste en la utilización parcial o total del dinero pagado por el estudiante por concepto de matrícula u otros derechos pecuniarios, para ser abonado como forma de pago en una obligación futura que se tenga con la Universidad. El usuario puede realizarlo a través del Formulario de Atención Virtual en la opción “**Aplicar saldo a favor a otros conceptos**” <https://campus0b.unad.edu.co/campus/saiusolusuario.php>

Solicitud de Devolucion de Derechos pecuniarios: Se tiene a disposición el Módulo desde el campus virtual a través del siguiente enlace <https://campus0d.unad.edu.co/campus/saidevolucion.php> debe diligenciar la información y aportar los documentos requeridos para realizar la radicación. Los documentos son:

1. Carta dirigida a la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados – VISAE relatando los motivos de la solicitud.
2. Soportes donde se identifique un doble pago o pago en exceso.

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

3. Fotocopia del documento de identidad
4. Certificación bancaria
5. Formato de información de terceros. [Haga clic para descargar](#)

Si se autoriza a un tercero para realizar el trámite, es importante que esté también habilitado para recibir los recursos en caso de que la solicitud sea procedente. En tal caso, el apoderado deberá presentar los siguientes documentos:

1. Carta de autorización por el titular o estudiante para que la universidad realice el desembolso a la cuenta bancaria del tercero.
2. Fotocopia del documento de identidad.
3. Certificación bancaria.
4. Formato de información de terceros. [Haga clic para descargar](#)

El trámite inicia una vez los documentos requeridos deben estén completos y correctamente diligenciados y firmados. En caso contrario, la solicitud será devuelta para su respectiva corrección.

Cabe anotar que la cancelación de cursos y los periodos intersemestrales no dan lugar a la devolución de derechos pecuniarios.

Para más información puede consultar el siguiente [enlace](#)

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

4) Descripción del Procedimiento					
Nº	4.1) Actividad	4.2) Insumos necesarios para la actividad	4.3) Descripción detallada de la actividad	4.4) Registros de Ejecución y de Resultados de la Actividad	4.5) Encargado de la Actividad (responsables)
Actividad de Control Operacional INICIO					
1	Gestionar las Consultas o solicitudes de Forma Autónoma	<p>Canales de Atención de Autogestión Actualizados y a disposición.</p> <p>página web institucional, WhatsApp Bot, VictorIA, DoBot (Docente Virtual), preguntas frecuentes.</p>	<p>Los usuarios podrán gestionar sus consultas de manera autónoma a través de los canales de autogestión disponibles, lo que les permitirá obtener respuestas inmediatas a sus inquietudes.</p> <p>Si el usuario al realizar la verificación de la información puede resolver sus dudas se da por finalizada la consulta y se pasa a la valoración.</p> <p>si no se puede resolver de acuerdo con lo estipulado en la reglamentación del Sistema de Atención Integral continua con la actividad No. 2 del procedimiento.</p>	Interacciones de los usuarios con los diferentes canales de Atención de Autogestión.	Usuario

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

2	Radicar las solicitudes de Forma Autónoma	<p>Recursos de Autogestión Campus Virtual</p> <p>(Aplazamientos y Cancelaciones, Aplazamientos Extemporáneos, Cambio de Centro, Actualización de Datos, Formulario de Atención Virtual, Saldos a Favor y Devoluciones)</p>	<p>Los usuarios pueden radicar sus solicitudes de manera autónoma a través de los recursos de autogestión del Campus Virtual y permitirá hacer seguimiento y validación de la solicitud.</p> <p>La solicitud pasa a la actividad No. 8 para iniciar el trámite o respuesta y Si la solicitud es resuelta de manera oportuna se da por finalizado el procedimiento. Y pasa a la actividad No. 10 Valoración del servicio.</p> <p>Si no es resuelta en los tiempos oportunos pasa a la actividad No. 5 del procedimiento como última instancia.</p>	<p>Registro de la radicación de la solicitud y seguimiento en los diferentes recursos.</p>	<p>Usuario</p> <p>Escuelas</p> <p>Registro y Control Académico</p> <p>Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados.</p>
----------	---	--	---	--	---

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025 PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

3	Manifestar la necesidad de realizar una solicitud, consultas de información u otro requerimiento.	Canales de Atención Sincrónica (Asesoría presencial, Línea telefónica y Chat en vivo)	El usuario da a conocer el motivo de consulta de información a través de los distintos canales de atención Sincrónica. Si la solicitud de consulta de información se resuelve de manera inmediata se da por finalizado el procedimiento. Y pasa a la actividad No. 10 Valoración del servicio. Si no se puede resolver continua con la actividad No. 4 del procedimiento.	Registro de la solicitud en el Módulo de solicitudes y Respuestas.	Usuario Asesores contact center
4	Iniciar un caso para la solicitud.	Módulo de Solicitudes y Respuestas	Si la solicitud no puede resolverse a través de los canales, quien recibe la solicitud debe iniciar un caso para escalarlo y garantizar su resolución. pasa a la actividad No. 6 del procedimiento.	Registro de la solicitud en el Módulo de solicitudes y Respuestas.	Asesores contact center Funcionario administrativo de planta, docente de carrera, docente ocasional, docente hora catedra, o personal de apoyo a la gestión.

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025 PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

5	Radicar PQRS	Solicitud de usuario	<p>Radicar la solicitud de PQRS, ingresando al módulo de radicación de PQRS según el tipo de solicitud; para esta actividad el usuario debe presentar la información básica necesaria para el procesamiento de esta y posteriormente, la aplicación asignará automáticamente un número único para cada PQRS, el cual será entregado al usuario a través del correo electrónico registrado. Por otro lado, para las solicitudes anónimas el usuario deberá guardar el código de su PQRS para la consulta.</p> <p>Si la PQRS es interpuesta a través de los canales: (vía telefónica, asesoría virtual, correo electrónico y presencial, correo electrónico, redes sociales), el funcionario que atienda la solicitud será el responsable de radicar la PQRS y pasa a la actividad No. 6 del procedimiento.</p>	<p>Solicitud radicada en el módulo de PQRS.</p>	<p>Usuario</p> <p>Asesores contact center</p> <p>Funcionario administrativo de planta, docente de carrera, docente ocasional, docente hora catedra, o personal de apoyo a la gestión.</p>
----------	--------------	----------------------	---	---	---

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

6	Asignación de caso o PQRS.	Solicitud radicada en el módulo de Solicitudes y Respuestas o Módulo de PQRS.	Una vez radicado el caso o PQRS será asignado automáticamente al responsable mediante notificación al correo electrónico.	Caso o PQRS asignada al responsable de su atención.	Automático y/o Líder Nacional SAI.
7	Aceptar o devolver el caso o PQRS.	Caso o PQRS asignada al responsable de su atención.	Si el caso o PQRS asignada, es responsabilidad del usuario al que le fue asignada, continua con la actividad No. 8. De lo contrario debe realizar la devolución del caso o PQRS a través del módulo correspondiente donde debe dejar la anotación del motivo e identificar el posible responsable para gestionarla. Esta actividad debe realizarse en un plazo no mayor a 1 día hábil, y pasa a la actividad No. 6 direccionar y asignar caso y/o PQRS.	Caso o PQRS aceptada o devuelta	Responsables de dar respuesta a las solicitudes enviadas desde el módulo de Solicitudes y respuesta o Módulo PQRS.

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

8	Atender, resolver y contestara través de los diferentes recursos, módulo de solicitudes y Respuestas o Módulo de PQRS.	Caso o PQRS aceptada.	Generar la respuesta a los casos o PQRS de manera oportuna, clara, efectiva, completa, eficaz y precisa, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles para los casos, y de 6 días hábiles para los PQRS y los trámites 15 días hábiles.	Respuesta registrada en el módulo de solicitudes y respuestas o Módulo de PQRS.	Responsables de dar respuesta a las solicitudes enviadas desde el módulo de Solicitudes y respuesta o Módulo PQRS.
9	Enviar semanalmente la notificación de las PQRS que se encuentran pendientes a cada responsable al correo electrónico.	Notificación automática módulo PQRS.	Se realiza él envió semanal a través del módulo de PQRS la notificación de las PQRS que se tienen pendientes por resolver al correo electrónico.	Correos enviados	Líder SAI

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

10	Valorar el servicio prestado	Respuesta a las atenciones y respuesta a las solicitudes.	Valorar el servicio prestado, dando respuesta a los campos de la encuesta enviada al correo electrónico registrado NOTA: La calificación no es obligatoria por parte del usuario.	Atención, caso o PQRS Valorada.	Usuario
11	Enviar el reporte de las atenciones, solicitudes, casos y PQRS resueltas.	Recursos y Módulos de atención del SAI.	Depurar la base de datos teniendo en cuenta las condiciones generales 3.4 y enviar, el reporte de las solicitudes de resueltas y gestionadas durante el respectivo periodo a los Líderes de unidad, a través de un documento compartido.	Reporte depurado de solicitudes resueltas del periodo a analizar.	Líder Nacional del SAI
12	Realizar monitoreo aleatorio de las solicitudes para evaluar la calidad de las respuestas proporcionadas.	Respuestas ofrecidas a los usuarios a través de los diversos canales de atención y gestión de solicitudes.	Verificar la calidad del contenido de las respuestas proporcionadas a las diferentes solicitudes. En aquellos casos que lo requieran, también se revisarán los documentos adjuntos de soporte. Este proceso se llevará a cabo cumpliendo con los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> 1. Pertinencia: Asegurar que la información proporcionada sea relevante y esté directamente relacionada con la solicitud del usuario. 2. Uso de un Lenguaje Claro, Amable y Apropiado: Evaluar que las respuestas 	Respuestas dadas a través de los diferentes canales y módulos del Sistema de Atención Integral.	Contact Center Líder del Sistema de Atención integral Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025 PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

			<p>utilicen un lenguaje accesible y respetuoso, facilitando la comprensión por parte del usuario.</p> <p>3. Eficacia: Comprobar que las respuestas sean efectivas en resolver la consulta o solicitud planteada, logrando así el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario.</p> <p>4. Oportunidad: Verificar que las respuestas se proporcionen dentro de los plazos establecidos, garantizando una atención oportuna que contribuya a la confianza del usuario en el servicio.</p>		
13	Realizar el análisis de las solicitudes resueltas con los temas más recurrentes.	Reporte depurado de solicitudes de PQRS resueltas del periodo.	<p>Los responsables por unidad de la atención a las diferentes solicitudes diligenciarán el documento en Google drive, administrado por la VISAE, denominado “Análisis solicitudes resueltas”, referente al análisis de las causas, los tiempos de respuesta y las evidencias que den cuenta del tratamiento de las solicitudes resueltas</p> <p>NOTA: Al realizar el análisis de las PQRS resueltas, se deben tener en cuenta las condiciones generales No. 3.5.</p>	<p>Documento Google Drive diligenciado con el análisis respectivo.</p> <p>Planes de mejoramiento formulados en la aplicación SSAM, en los casos que aplique</p>	Responsables de la atención y seguimiento de las solicitudes que alleguen a las unidades.

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

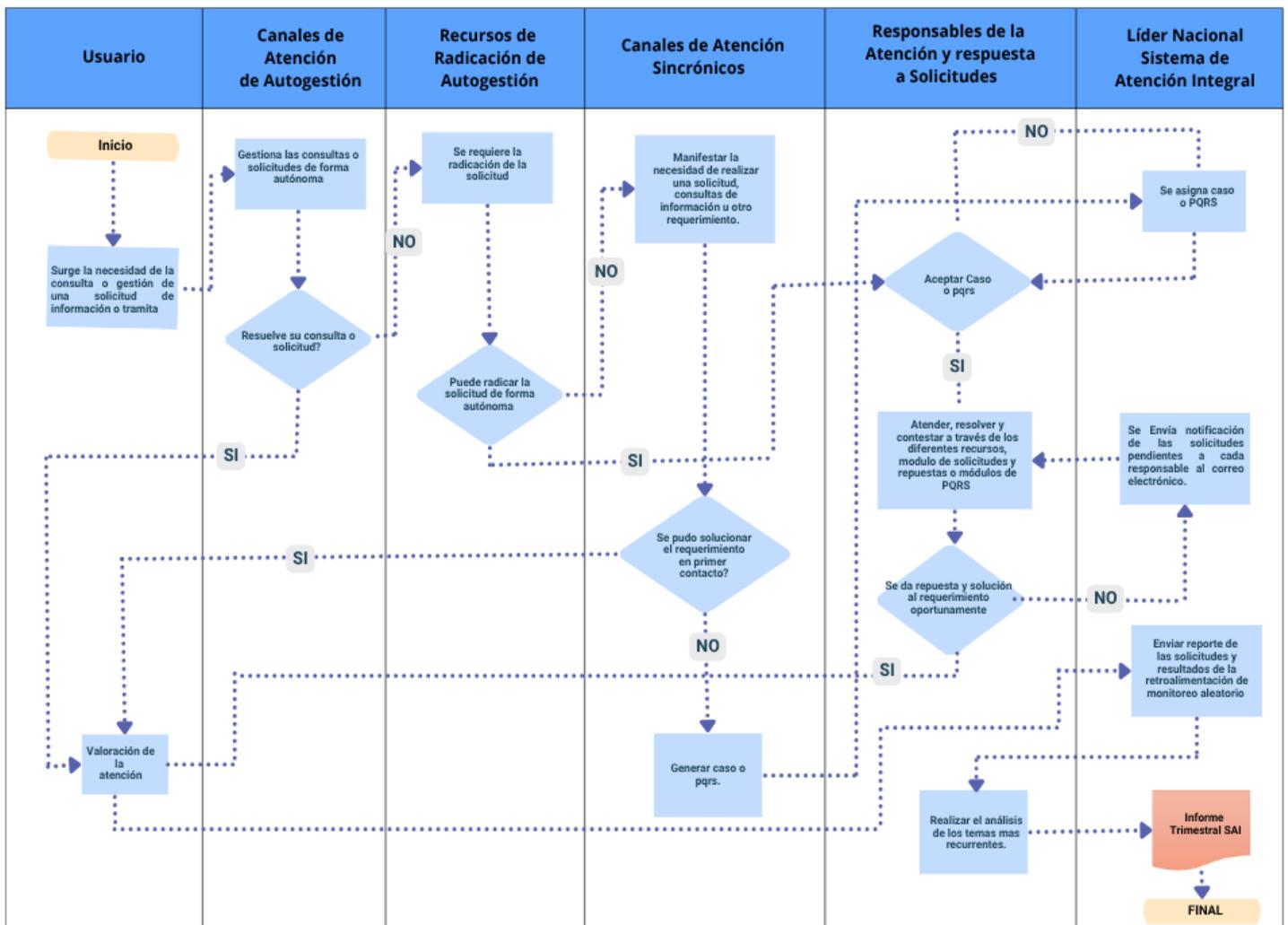
UNAD © 2025

14	Realizar informe trimestral del sistema de Atención Integral.	Documento diligenciado con el análisis respectivo Planes de mejoramiento formulados en la aplicación SSAM en los casos que aplique.	Realizar trimestral el informe de las solicitudes resueltas, con los respectivos análisis y estrategias o acciones realizadas, con el fin evidenciar las causas que originaron las Solicitudes con los temas recurrentes; así mismo como insumo para la formulación de planes de mejoramiento en los casos que aplique.	Informe trimestral de las solicitudes resueltas.	Líder Nacional del SAI.
FIN					

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

5) Diagrama de Flujo



	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

6) Normatividad y Documentos de Referencia	
6.1) Documento de consulta	6.2) Consulta en
Matriz de Marco Legal y Normatividad Aplicable	Ver enlace
Resolución No. 015071 del 20 de agosto de 2024	Ver enlace

7) Modificaciones/actualizaciones		
7.1) Versión	7.2) Fecha	7.3) Descripción resumida de la modificación/actualización
0	26/05/2020	Primera versión emitida Este procedimiento se encontraba en el proceso C-3 Evaluación y Control de la Gestión, bajo el código P-3-8, versión 7-03-10-2019.
1	27-07-2020	Se incluyó la condición 3,9, la cual se describe “Semestralmente se suministrará el informe con la tipología de “Reclamo” al Líder del Procedimiento de Aseguramiento del SIG al que está asociado el Instructivo para el Control de Salidas No Conformes, esto servirá de insumo al instructivo en la identificación, análisis, mejora de la SNC identificadas”
2	5-02-2021	Se modificó la unidad responsable dado por el proceso de transición en el que se encuentra el Sistema de Atención al Usuario al Sistema de Atención Integral, cambia de GCMO a VISAE
3	14-10-2021	Se realizó la eliminación en la condición 3.7 el literal b.
4	25-10-2022	Se incluye la condición general 3.10, se realiza cambio de Sistema de Atención al Usuario (SAU) por Sistema de Atención Integral (SAI), se modifica la actividad No 6 y se incluye la actividad No 7, se ajusta estas actividades en el flujo de actividades.
5	28-04-2025	Se hace la reestructuración del Sistema de Atención Integral vinculando los Módulos y recursos de autogestión, módulo de solicitudes y respuestas y la centralización de las solicitudes y atenciones. Se adiciona las consideraciones generales 3.8 y 3.9. se cambia el nombre del procedimiento Atención al Usuario Nivel 1 Y 2 por Gestión Integral de Atención y Respuesta al Usuario

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

Si no es necesario NO imprima este documento (Directiva Presidencial 04 de 2012 Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública) asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: P-2-16
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO	VERSIÓN: 6-15-08-2025
		PÁGINAS: Página 1 de 13

UNAD © 2025

6	15-08-2025	Se incluye la condición general 3.10 la cual brinda información amplia de cómo gestionar el Trámite de Saldos a Favor y Devoluciones
----------	------------	--