

*Outsourcing*

| Transformamos  
Experiencias

## Oferta de valor



**Transformamos**  
experiencias que  
**valorizan** su marca.

*Outsourcing*

Transformamos  
Experiencias

TX



EX



MX



UX



CX

*Outsourcing*

seguros  
**mundial**  
*Outsourcing*

## Interacción front & back

Cliente se comunica a las líneas de atención/chat de la universidad

Me entregan información sobre programas y procesos de inscripción

Hago proceso de entrevista y admisión

Procedo a realizar búsqueda de financiación y pago de la matrícula

Realizo el proceso de inscripción de materias

Se recibe la llamada del cliente

confirmación de los datos del cliente y validación de la solicitud del cliente

Se gestiona la solicitud del cliente y se entrega respuesta en primer contacto

## Emociones



## Dolores cliente y operación

### Dolores cliente:

- Cobertura de red por parte del cliente
- Que no le contesten en la extensión y tenga que volver a llamar para comunicarse con un asesor
- Que no se pueda contestar a tiempo la llamada por parte del agente debido al flujo de llamadas
- No hubo información clara de las personas y área que salieron a vacaciones

### Dolores operación:

- Desconocimiento de las condiciones de los programas, debido a que no se actualiza la información a tiempo
- Demoras en respuesta por parte de las áreas de la universidad, porque no hay interés o personal es limitado para atender este requerimiento
- Desconocimiento de algún proceso interno de la universidad, por falta de comunicación entre áreas internas
- Recargo de personal limitado para las llamadas que ingresan a la línea generando color de espera
- Debido a que el personal es tan reducido se tiene que programar más horas de los establecidos por asesores, principalmente en los picos de llamadas, la operación sacrifica algunos momentos para atender los picos
- Fallas espontáneas con Awaaj o la infraestructura tecnológica (Blackout)
- No se tiene conocimiento claro de las personas o áreas que se continuaron laborando en vacaciones

### Dolores cliente:

- Cliente desconoce algún proceso (inscripción o de los programas)
- Tiempo para posicionarse la interacción
- No hay comunicación con las áreas de la universidad
- Página web caída (inscripción/pagos ppe)
- Costos de las inscripciones y de los programas/procesos académicos no están actualizados
- Falta de habilidad por parte del cliente en la búsqueda de información en la página web y canales de atención que permitan facilitar la búsqueda de información (preferir realizar preguntas puntuales/personas que no tiene mayor dominio en las nuevas tecnologías de la información)
- El cliente no conoce los correos a remitir la información de pagos y tecnologia los tiempos de respuesta de estos.

### Dolores operación:

- Encallamiento de llamadas
- Cansancio por flujo de comunicaciones
- Disponibilidad de tiempo de gestión para ayudar al cliente en el proceso de inscripción, sin que esto afecte los niveles de atención/servicio
- Demora en la gestión de las llamadas
- Falta conocimiento de producto por faltan de actualizaciones no socializadas
- Caídas en la página web en la información de programas, enlace de inscripción o pagos ppe
- Las áreas de la universidad no contestan
- Habilidad del cliente para tomar la información
- Demoras en los aplicativos
- Página web caída
- Los horarios de atención de los canales de pago
- Demora del cliente en los pagos

### Dolores cliente:

- ENTREVISTA:**
  - No se recibió información clara del lugar, fecha y hora de entrevista por parte de la universidad
  - Imposibilidad de asistencia del cliente
  - Reprogramación de entrevista

### ADMISIONES

- No información de la lista de admitidos a tiempo
- No hay información de cuando no es admitido(contexto)
- Falta de información de los tiempos de respuesta\*

### Dolores operación:

- Falta de comunicación de las áreas de la universidad
- No contar con acceso a los formularios de inscripción
- No contar con la información de las fechas de entrevistas por medio de aplicación
- Falta de actualización de lista de admitidos
- Publicación por parte de las facultades de la lista de admitidos
- Tiempos de respuesta de la admisión

### Dolores cliente:

- Falta de dinero
- No cuenta con historial crediticio
- Mala calificación en centrales de riesgo
- No cuenta con los documentos
- No aprobación de los créditos
- No encuentran el botón para realizar el pago
- La página está caída
- Horarios de atención de los canales de pago

### Dolores operación:

- Falta comunicación con las áreas
- Conocimiento de producto del asesor, en todas las sedes se manejan cuentas y bancos diferentes
- No saber en qué proceso se encuentran las solicitudes
- La forma de pago del cliente (transferencia)
- Para no recibir el monto que debe pagar
- Ubicación del cliente en la página para a pagar(ppe)
- Desconocimiento del proceso de la inclusión del pago

### FINANCIACION

- Buscar tipos de financiación
- Revisar características de los diferentes métodos de financiación
- Entablar relaciones con aliados
- Descontos y becas

Solicitud Recibos De Pago	180
Pago Ppe	157
Crédito Directo	67
Créditos Bancarios	45
Método De Pago	30
Interes	25
Fondo Patrimonial Sena	7
Entidades De Recauda	2
Tipos De Cuentas	1
Total	444
Total	316

### PAGO DE MATRICULA

Inscripción De Materias: 104

### Dolores cliente:

- Encallamiento de llamadas
- Fallas en la plataforma sinu
- Falta de atención en las extensiones
- Cruces de horarios
- Deudas en cartera
- Disponibilidad de cupos/grupos
- El cliente no tiene un manual de inscripción de materias, al momento de la admisión

### Dolores operación:

- Falta de comunicación con las extensiones de la universidad
- Cambios administrativos dentro de la universidad que se presenten
- Falta de conocimiento del embajador frente al manejo de sinu
- Tiempos de respuesta para resolver inquietudes
- Problemas en cambios de matrícula

## Indicadores operacionales

- [Diagrama VPN](#)
- [Comparativo antes/después inbound](#)
- [Indicadores generales de telefonía](#)
- [Intradía inbound/chat](#)
- [Intervalos inbound/chat](#)
- [Indicador buzones de voz](#)
- [Indicadores tipificación: contactos/clientes](#)
- [Indicador tipificación general](#)

información De Programas: 994

Interacciones Por inscripción

Proceso De Inscripción	259
Fechas De Inscripción 71	
Requisito De Inscripción	52
Descargas De Recibos(Proceso Inscripción)	28
Corrección Error En Inscripción	24
inscripciones	12
Total	446

### ENTREVISTA

Modalidad de la entrevista  
Ubicación del lugar de presentación  
Tiempo de respuesta de las admisiones

Total : 143 clientes

### ADMISION

Listado de admitidos: 48  
Tiempos de respuesta de la admisión

Canales de inscripción de materias  
Fechas de inscripción de materias  
Inscripción de materias: 104 clientes

## Oportunidades

- Mejorar la contactabilidad con los diferentes áreas de la universidad a través de grupos diferenciales que permitan el contacto más directo con el área(whatsapp/whats) Revisar un plan de acción para garantizar la actualización de los directorios telefónicos.
- Comunicación por parte de la universidad de forma diaria de los cambios sobre procesos o directorio que manejen en la universidad(envío de correos/whatsapp)
- Se sugiere actualización continua de procesos en las páginas de la universidad
- Simplificar la búsqueda de información del cliente en la página de la universidad, dejando más a la vista los procesos que se tengan con mayor impacto en el desarrollo del mes.
- Ampliar los canales de comunicación (redes sociales/chat Bot), que permitan la búsqueda de información de los clientes.
- Contratación de personas adicionales en las fechas de mayores picos de contactabilidad, mitad y final de año o adopción de algunos procesos para disminuir el tráfico de llamadas.
- Actualizaciones continuas del sistema operativo
- Asesores multilingües (chat/inbound), con el fin de mejorar los indicadores de producción, optimizando los tiempos de trabajo de cada asesor

- Contratación de personas adicionales
- Perfiles activos
- Disponer de la posibilidad de realizar la transferencia a un área específica de la universidad cuando el cliente desee realizar la inscripción en línea, para que esto no afecte los niveles de la operación por el tiempo que se emplearía
- Capacitación continua productos/productos/manejo de llamada)
- Fecha de llamadas
- Mantenimiento continuo de la página web(inscripción/proceso de pago ppe) y de los procesos de la universidad
- Concentrar a las áreas de que se conteste las llamadas para poder dar una solución con más agilidad
- Manejo de métricas horas equilibrando los turnos
- Mejorar la velocidad de las aplicaciones
- Colorar el whatsapp chat Bot que permita a los usuarios consultar información general y preguntas frecuentes de la universidad de forma autogestionada
- Ampliar los horarios de pago
- Concentración al cliente de los tiempos de pago
- Recordatorio al cliente de las fechas de pago, canales y horarios
- Información más clara en la página del flujo de los pag
- Envío de notificación por mensaje de texto, whatsapp o correo notificando lo estipulado con temas de pago

- Mejorar la contactabilidad con las áreas encargadas del proceso (que contesten)
- Se plantea la propuesta de mejorar por medio de un plan de acción interno de la universidad la falta de comunicación con las áreas a las cuales el cliente desee contactar
- Contar con una aplicación que nos permita revisar los datos de las entrevistas
- Mejorar los tiempos de respuesta de los correos que envía el cliente
- Actualización en la página de los admitidos de todas las facultades

- Capacitación continua a los embajadores
- Mayor contactabilidad con las áreas
- Instructivo de pago
- Actualización por parte de la universidad de las diferentes cuentas y bancos que se tienen habilitados en cada sucursal
- Aplicación que permita visualizar el ítem del pago por parte de los clientes

- Mayor contacto con extensiones
- Capacitación de funcionamiento plataforma sinu para el proceso de inscripción de materias
- Actualización de novedades por parte de la universidad
- Mayor cantidad de asesores en las fechas pico
- Uso de capacitación para zona y para revisión de novedades en tiempo real

# BASES OUTBOUND(PEREIRA, BOGOTA, BARRANQUILLA)



## Interacción front & back

Realizo la inducción, legalización y asistencia a clases

Se recibe la llamada del cliente

Realizo tramites académicas (información de cancelación de matrícula, adición materias, modificación de matrícula, cambios de jornada, cambios de sede. Aclaración de notas, supletorios, habilitaciones, revisión de examen, validaciones, preparatorios)

confirmación de los datos del cliente y validación de la solicitud del cliente

Solicitud certificados

Se gestiona la solicitud del cliente y se entrega respuesta en primer contacto

Solicitud opción de grado, Grados

PQRS a la universidad/respuesta de PQR

## Emociones

## Dolores cliente y operación

- Dolores cliente:**
- Encolamiento de llamadas
  - Falta de información de las fechas de inducción
  - Desconocimiento del asesor por falta de actualización de producto por parte de la universidad
  - Que las facultades no contestan
  - Falta de información en la página de la universidad
  - Que el cliente no tenga los documentos
  - Que tengas no haya hecho el pago
  - Falta de aprobación por parte de una entidad financiera
  - Desconocimiento del proceso por donde debe realizarlo
  - Falta en la plataforma sinu
- Dolores operación:**
- Falta de personal en las fechas pico
  - Conocimiento de actualizaciones de fechas/procesos por parte de la universidad
  - Desgaste de asesores por alta ocupación en horas pico
  - Capacidad de atención del usuario que nos llama
  - No tener la posibilidad de solucionar requerimientos en la plataforma sinu en línea con el cliente
  - Falta de información con los horarios/fechas/habones
  - Mapa de ubicación de los salones de clases

- Dolores cliente:**
- Desconocimiento de las fechas de solicitud, en la mayoría de los casos no está la información en la página o medio de contacto
  - Desconocimiento por parte del cliente de los tiempos de espera de atención de los correos entrantes
  - Encolamiento de la línea
  - Falta de conocimiento del embajador frente a las funciones que se manejan por sinu para este tipo de solicitudes
  - Tiempo de respuesta de las solicitudes escaladas por parte del cliente
  - Fallas tecnológicas por sinu
  - Molestias por el costo de la solicitud
- Dolores operación:**
- No se tiene conocimiento de una plataforma para revisar el estado de solicitudes
  - No hay comunicación con las áreas
  - Desgaste de asesores por alta ocupación en las horas pico
  - Desconocimiento de producto frente al manejo de sinu para algunas de estas solicitudes
  - Actualización de procesos sinu asesor
  - No se cuenta con un usuario sinu para revisar procesos en línea con el cliente

- Dolores cliente:**
- Falta de comunicación con las áreas para conocer el estado de las solicitudes
  - Tiempos de respuesta adicionales a los oficiales para el envío de estos documentos
  - Desconocimiento de la información de cada documento
  - Procedimientos largos para solicitarlos
  - En ocasiones el cliente no cuenta con la herramienta sinu
  - Falta de actualización en sistemas de los clientes más antiguos
  - Costo de los certificados
- Dolores operación:**
- No tener disponibilidad de una aplicación para ayuda de forma inmediata
  - Falta de conectabilidad con las áreas
  - Desconocimiento de la plataforma en el proceso de generación de algunos de los certificados
  - Falta de respuesta de las áreas cuando se escalan casos o solicitan estos documentos
  - Falta de atención por parte del cliente
  - Conocimiento del embajador por falta de información de parte de la universidad

- Dolores cliente:**
- Falta de comunicación con las áreas
  - Falta de disponibilidad de cupos en las diferentes opciones de grado
  - Falta de requisitos por parte del cliente
  - No tener clara la información de los documentos y fechas para el proceso de grado
  - Desconocimiento del manejo de la información del asesor
  - El cliente no tiene una visual más sencilla de la documentación y las fechas de grado por medio de la página
- Dolores operación:**
- Falta de información en la página de las fechas de grado y los documentos
  - En ocasiones la información en la página no es visible fácilmente
  - Desconocimiento del asesor porque no se realiza actualización de los procesos de parte de las áreas
  - Baja comunicación con las áreas
  - Conocimiento del asesor de los requisitos, documentos y fechas de grado
  - Falta de habilidad del cliente para encontrar la información en la página
  - Falta de actualización de las facultades con estas fechas

- Dolores cliente:**
- No contestación de los correos por parte de las áreas de la universidad
  - Sensación de abandono al proceso del cliente
  - Demora en la atención de los correos que envía el cliente
  - No lograr resolver el tema
  - La respuesta entregada no es satisfactoria

- Dolores operación:**
- Las extensiones de las áreas no contestan
  - Errores por parte del cliente
  - Desgaste del embajador por alta ocupación
  - Demoras en contestación de la PQR
  - Respuesta de PQR no es satisfactoria

INDUCCIÓN: 14	
• Fechas/horarios de inducción	
• Sede de presentación	
• Dudas de pagos	
• Falta de inducción de personas que ingresaron fuera de las fechas oficiales**	
LEGALIZACIÓN: 40	
• Documentación para legalizar la matrícula	
• Acceso a la plataforma sinu	
• Desconocimiento del proceso	
• Demora en la aplicación de los créditos	
ASISTENCIA A CLASES: 65	
• Desconocimiento de las fechas/horarios/habón de clases por falta de comunicación	
• No aparecen en los listados	

Biblioteca	112
Desarrollo Académico	218
Mapa	88
Reintegración	89
Reinscripción	71
Reinscripción/Validación	75
Trámites	24
Opciones De Grado	42
Supleteo/Convalidación	42
Revisión de Examen	36
Transferencia de Sede/Traslado	36
Validación de Examen	21
Trámites de Examen	21
Cursos De Ingresantes	19
Asesorías	19
Asistencia De Notas Y Fallos	18
Asesorías Operativas	18
Supleteo Sinu	13
Calendario Académico	13
Información del	8
aplicación de Matrícula	8
Asesorías	8
Supleteo Ingreso A Biblioteca	7
Convalidación Examen	7
Convalidación Trámites	7
Clasificación	7
Total	1214

Salones De Notas	151
Comunicación Estado Actual	88
Certificados/validación TPA Y Salones	48
Certificado De Notas	48
Certificado De Notas Por No/Incompleto/Mapa	34
Caja Aca De Grado	25
Costos De Ingresantes	25
Certificado De Prueba De La Carrera	21
Asesorías de Asesorías	17
Asesorías de Asesorías	17
Certificado De Notas De La Prueba General	14
Reinscripción	13
Cursos De Pruebas	13
Reinscripción de Examen	13
Certificado Laboral	7
Plan Y Salones de Examen	7
Comunicación de Estado/Validación Prueba/Asesor	7
Validación de Examen/Pruebas Y Otros	7
Comunicación de Estado	7
Certificado De Notas/Asesorías	5
Comunicación de Estado	5
Plan Y Salones de Examen	5
Requisitos De Examen	5
Plan Y Salones de Examen	5
Comunicación De Estado/Comunicación Estado	2
Certificado De Pruebas	2
Reinscripción/validación Examen	1
Reinscripción Examen	1
Certificado Inicial	1

Requisitos De Grado	73
Fechas De Grado	40
Novedades Proceso De Grado	36
Costos Derecho De Grado	1
Fechas Pagos Derechos De Grado	1
Total	151

Durante el mes de JUNIO no se logró la comunicación a las extensiones de la universidad en 1294 llamadas, el resumen general es el siguiente

No contacto con extensiones

Casos PQR

## TIPIFICACION(MAYORES CONSULTAS, INF GENERAL, SERVICIO/TRAMITES) — PRODUCTIVIDAD — ROTACION/ABSENTISMO

## Oportunidades

- Contratación personal en fechas pico
- Chat Bot que permita a los clientes interactuar con el sistema en búsqueda de información sin necesidad de comunicarse al asesor
- Actualización continua de la página con las novedades
- Capacitación continua a los embajadores
- Herramienta para poder revisar procesos internos en la universidad
- Instructivo de legalización más visible en la página en las fechas específicas de este proceso
- Aplicación sinu para realizar modificaciones en línea .

- Mejorar el contacto con las extensiones
- Actualización frecuente de los cambios en los procesos
- Contratación de personal en las fechas pico
- Herramienta para visualizar en línea el estado de solicitudes

- Mejorar la conectabilidad con las áreas encargadas del proceso(que contesten)
- Se plantea la propuesta de mejorar por medio de un plan de acción interno de la universidad la forma de comunicación con las áreas a las cuales el cliente desea contactar
- Contar con una aplicación que nos permita revisar los datos de las entrevistas
- Mejorar los tiempos de respuesta de los correos que envía el cliente
- Actualización en la página de los admitidos de todas las facultades

- Actualización continua de los procesos, requisitos y fechas en la página web
- Mejorar la parte visual de la información de grados en la página web para que sea más fácil de encontrar por parte del cliente
- Sensibilización de las áreas para mejorar la conectabilidad
- Formación continua de producto a los embajadores con la actualización de este proceso

- Menor contacto con extensiones
- Capacitación de funcionamiento plataforma sinu para el proceso de inscripción de materias
- Actualización de novedades por parte de la universidad
- Menor cantidad de asesores en las fechas pico
- Usuario de capacitación para sinu y para revisión de novedades en tiempo real

**BASES OUTBOUND**

**PREGUNTAS FRECUENTES**

**EVALUACION MENSUAL**

**FORMACION**

Outsourcing  
Outsourcing

# Plan de Trabajo

## Momento del journey

## Dolores

## Solución Propuesta

## Área responsable

Momento 1 al 10

- Demoras en respuesta por parte de las áreas de la universidad

- Fortalecer los criterios de comunicación con las personas encargadas de cada área
- Implementar canales de contacto con las áreas (whatsapp/teams)

Universidad libre

Momento 1 al 9

- Desconocimiento de los procesos al interno de la universidad que el call center desconoce

- Cada área será encargada de hacer llegar de forma escrita las posibles novedades que se presenten de forma diaria, el medio de comunicación oficial sería por medio de correo.

Universidad libre

Momento 1 al 9

- Falta conocimiento de producto por actualizaciones de la universidad

- Mejorar la comunicación de los procesos que ejecuta la universidad al call center

Universidad libre

Operaciones

Momento 2

- Implementación del personal de apoyo para aquellos casos en los cuales el cliente desee realizar en la llamada el proceso de inscripción

- Buscar las personas dentro de la universidad que puedan ayudar a realizar este proceso mediante una transferencia con el área, para evitar aumentos de tmo y posibles pérdidas de llamadas de los clientes

Universidad libre

Operación

Momento 4 al 7

- Falta de acceso a un usuario administrador para revisar procesos en línea
- Falta de acceso a un usuario de prueba de sinu

- Facilitar aplicación de prueba de sinu para que los embajadores tengan un mayor dominio de la herramienta
- Facilitar aplicación para revisar procesos para el call center y poder revisar casos especiales de procesos

Universidad libre

Momento 6

- Actualización constante de información por medio de la página web

- Actualización página web de los diferentes procesos

Universidad libre

Momento 2 al 7

- Implementación chat Bot

- Implementación chat Bot para que el cliente no tenga la necesidad de comunicarse con un asesor, sino en preguntas puntuales que el sistema le dé la información

Universidad libre

Operaciones

Oportunidades de mejora priorizadas por impacto y viabilidad

# INDICADORES DE GESTIÓN

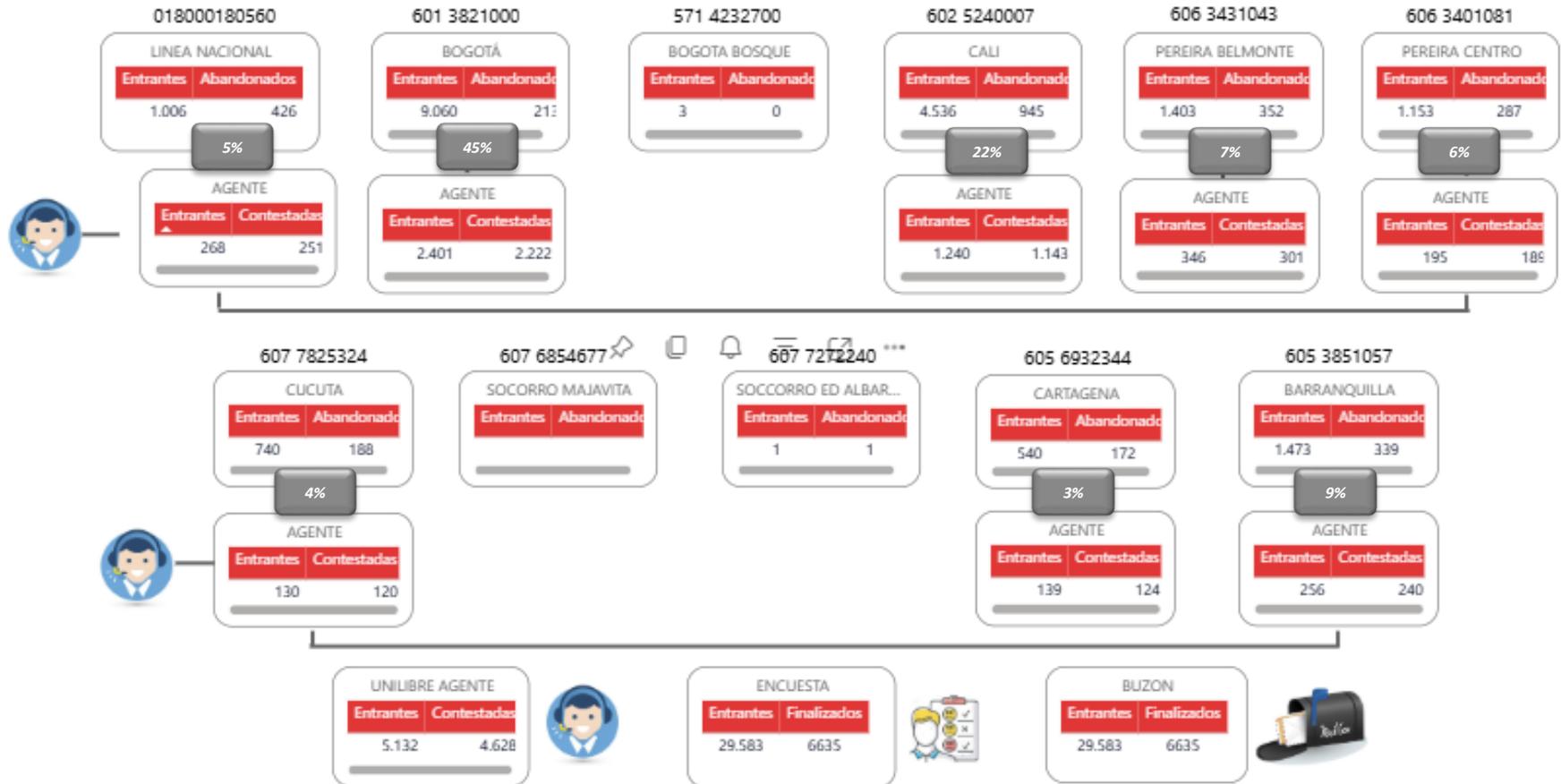


**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

# DIAGRAMA VDN

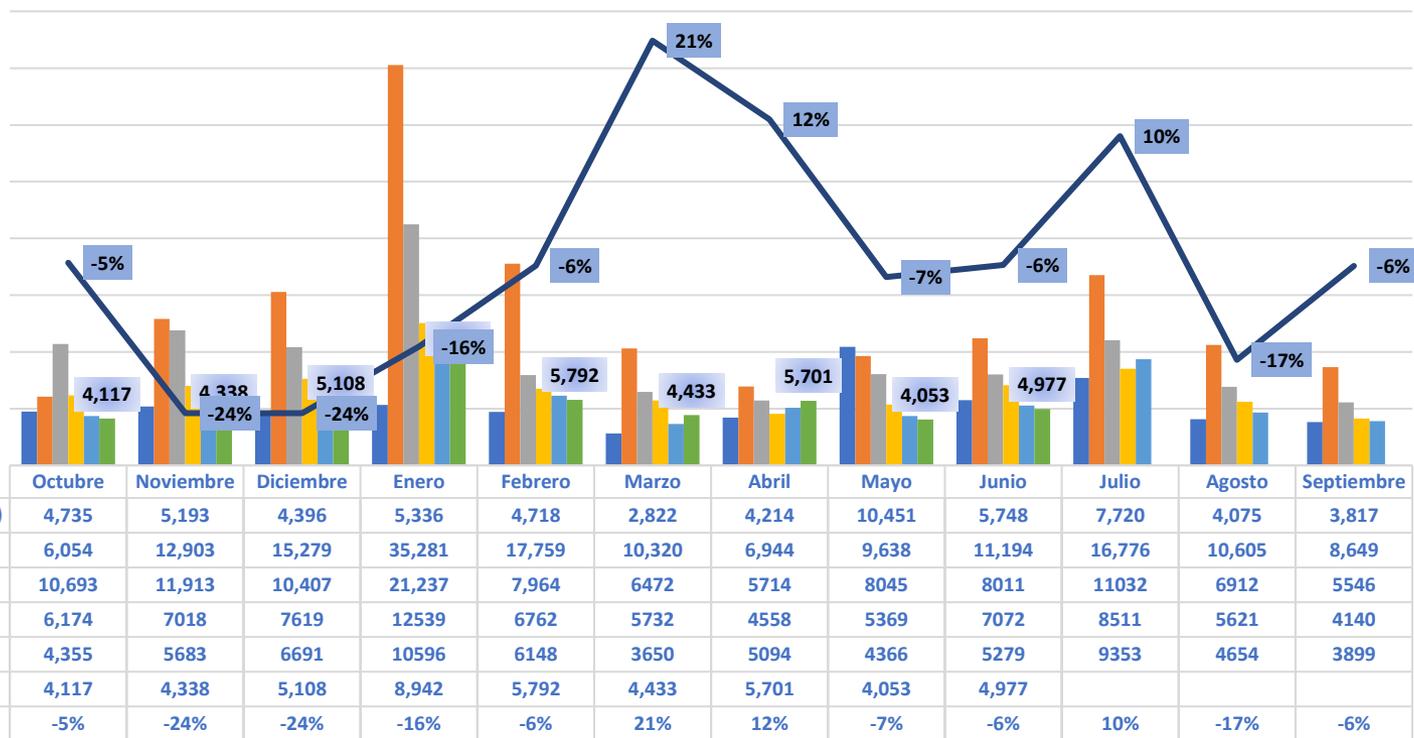


## DIAGRAMA VDN



Fuente: AVAYA - Fecha Actualización 01/07/2025

# COMPARATIVO ANTES - DESPUES



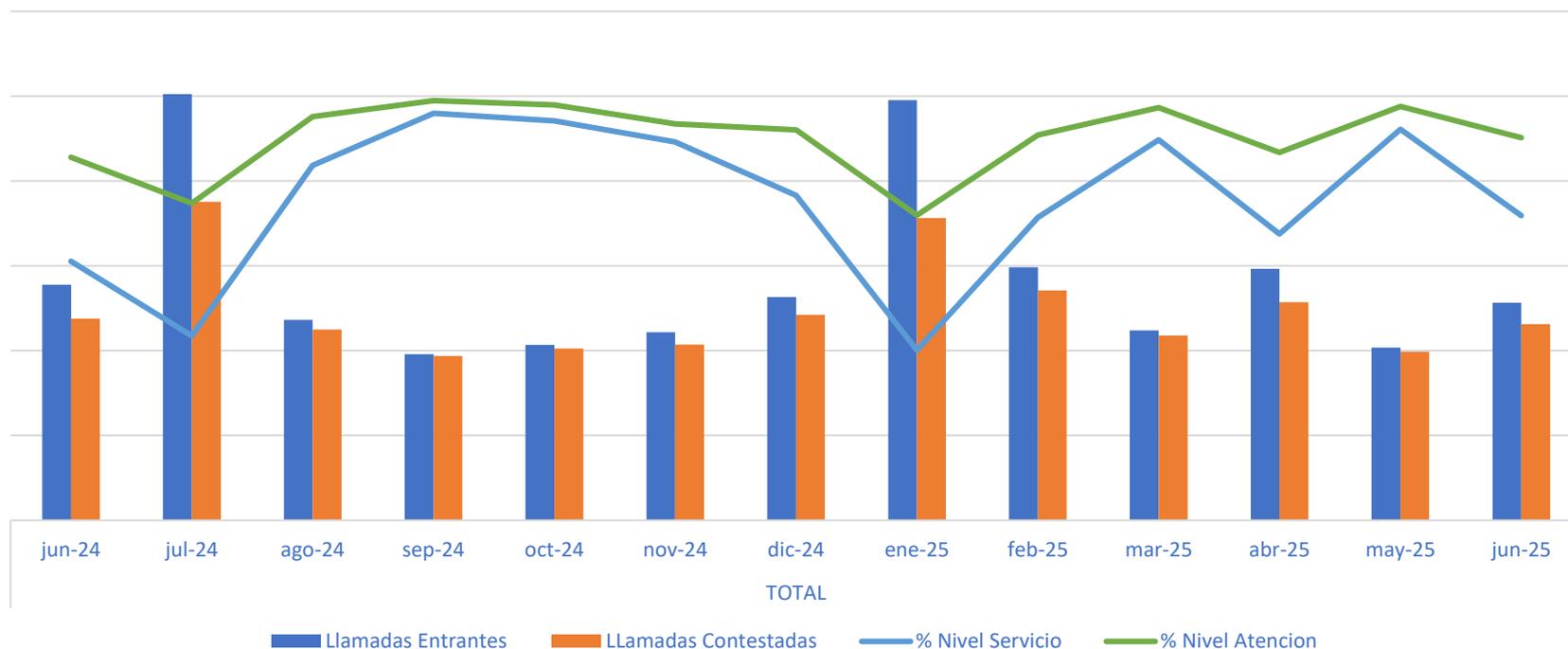
Este es el comparativo de tráfico entrante del comportamiento de operación de los 5 años de operación con outsourcing, como novedad se debe tener en cuenta las condiciones cambiantes producto de la contingencia COVID-19 que se presentaron durante los años 2020 y 2021.

Desde el mes de enero de 2022 se habilitó la comunicación con extensiones de la universidad desde el IVR por parte del cliente en todas las seccionales, lo cual ha hecho que se disminuya las interacciones de un año a otro, así como también el tema de la presencialidad ha permitido disminuir los contactos al call center.

Para el mes de junio, se ve un aumento de interacciones frente al mes de mayo, debido a que es más intenso la etapa de inscripciones de programas durante este periodo académico, adicional que se está presentando los últimos días de este semestre en donde existen varias personas tratando de cerrar correctamente su periodo académico, lo que conlleva a más comunicaciones con las diferentes áreas.

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES GENERALES TELEFONÍA



	JUNIO		
Métrica	TOTAL	INBOUND	CBA
Llamadas Entrantes	5,132	4,977	155
Llamadas Contestadas	4,628	4,592	36
% Nivel Servicio	72%	74%	10%
% Nivel Atención	90%	92%	23%
% Nivel Abandono	10%	8%	77%
TMO	322.00	322.00	357.00

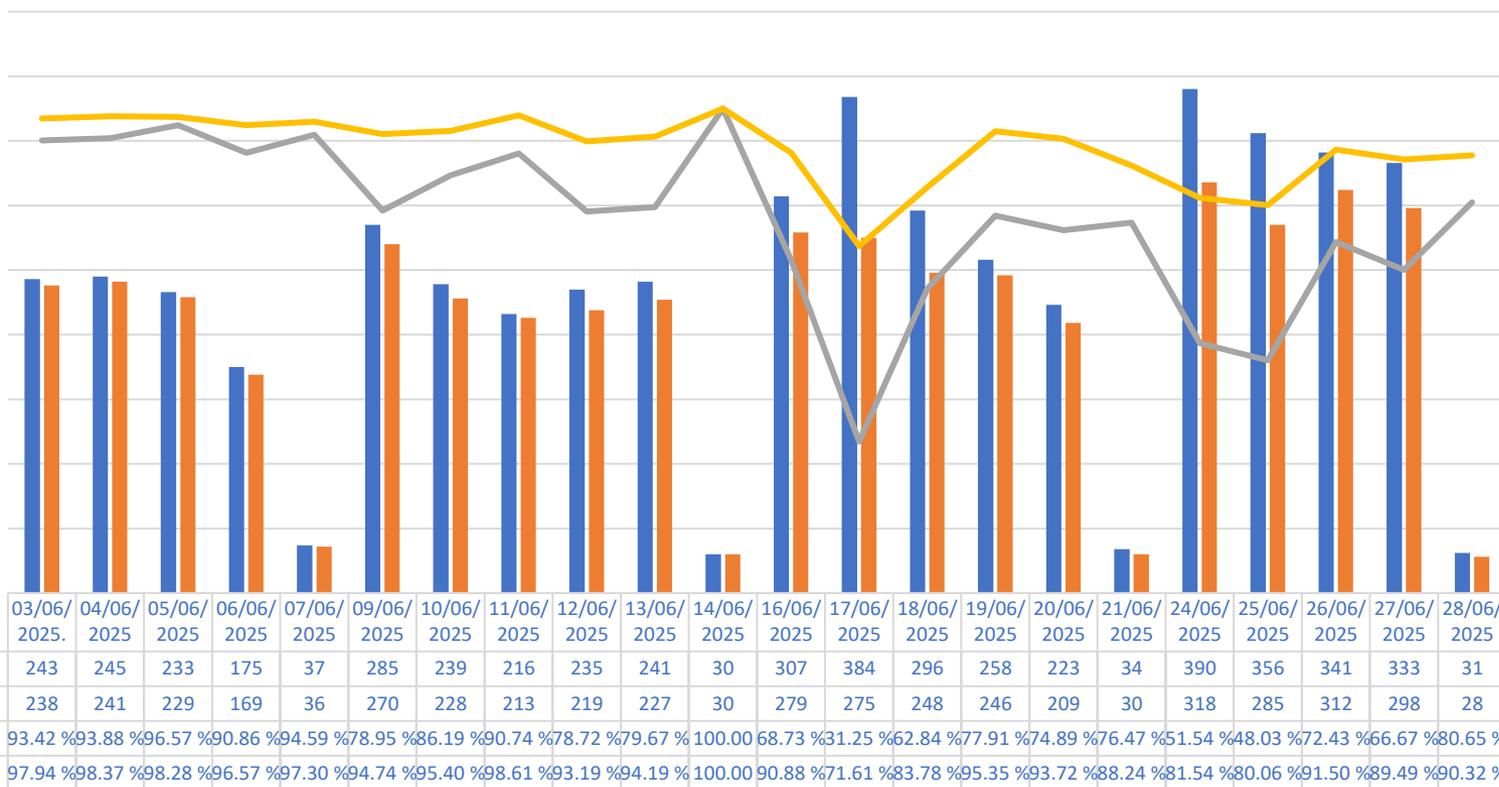
NDS 85%

NDA 95%

TMO 300 segundos

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES INTRADÍA TELEFONÍA

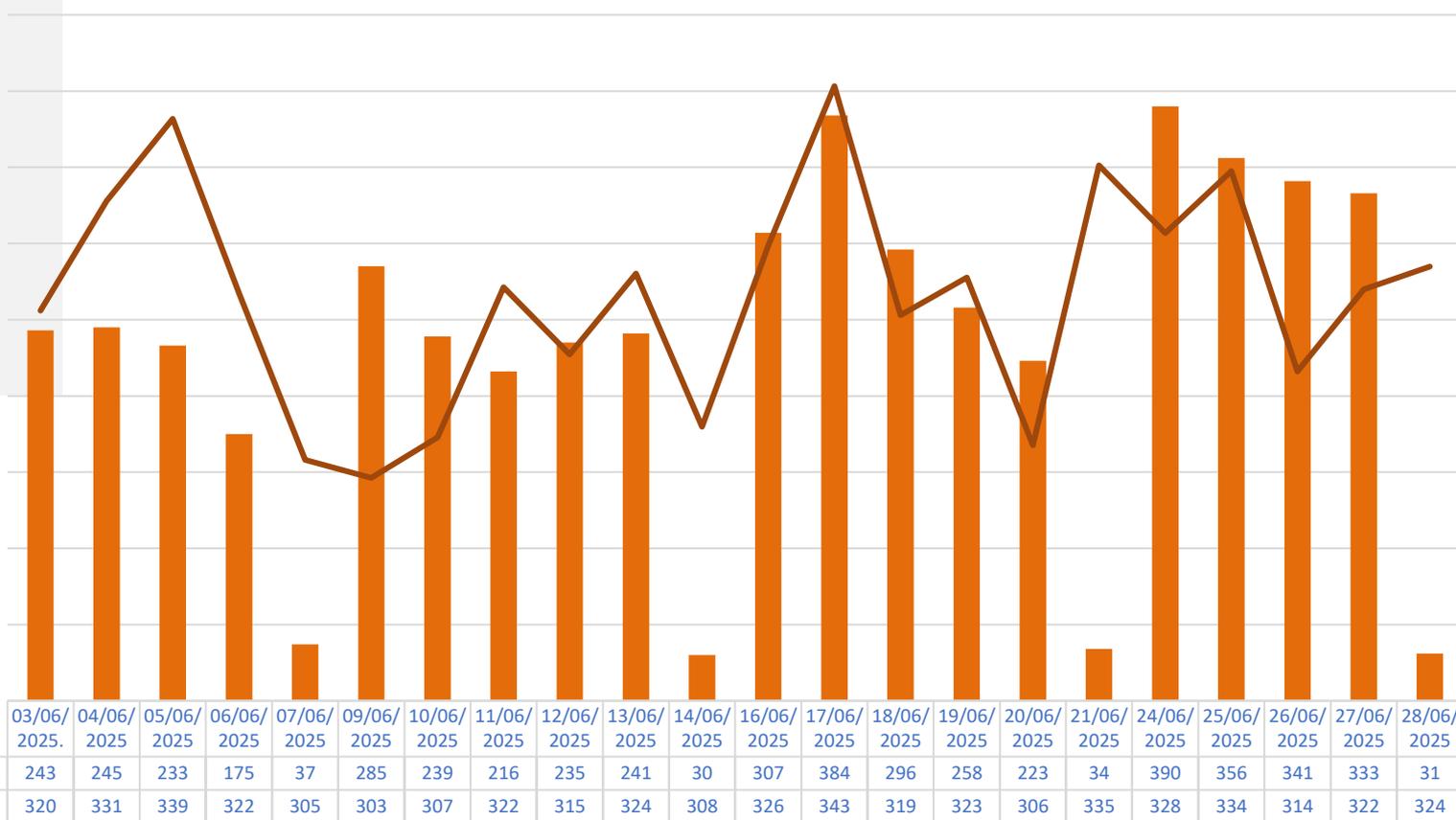


Promedio de ingreso diarios de 278 de lunes a viernes y 33 los sábados, pico más alto el 16 y 17 de junio con 307 y 384 llamadas, días iniciales de semana y que por lo general son de flujo alto dentro de la operación, adicional fueron fechas de mayor contacto telefónico en cuanto a información de programas

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES CURVA TMO TELEFONÍA

- Junio: 312 seg
- Julio: 310 seg
- Agos: 302 seg
- Sept: 316 seg
- Oct.: 329 seg
- Nov: 322 seg
- Dic: 316 seg
- Enero: 348 seg
- Febrero: 339 seg
- Marzo: 318 seg
- Abril: 290 seg
- Mayo: 330 seg
- Junio: 322 seg

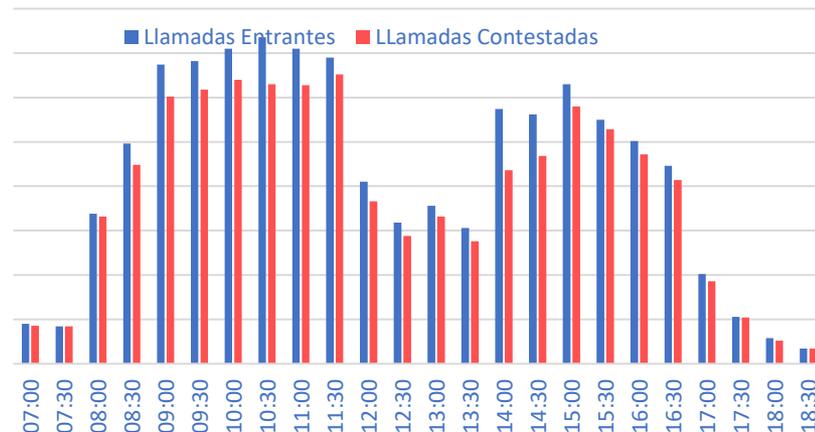


Cierre del mes 322 segundos, disminuyo este indicador frente al mes pasado en 8 segundos, en donde se demuestra mayor agilidad por parte de los embajadores debido a los tipos de consulta que se ejecutaron durante el desarrollo de este mes

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES INTERVALOS TELEFONÍA

Intervalo	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	% Nivel Servicio	% Nivel Atención	TMO	JUNIO
7:00	45	43	2	42	93.33 %	95.56 %	189	1%
7:30	42	42	0	42	100.00 %	100.00 %	282	1%
8:00	169	166	3	156	92.31 %	98.22 %	328	3%
8:30	248	224	24	179	72.18 %	90.32 %	334	5%
9:00	337	301	36	214	63.50 %	89.32 %	346	7%
9:30	341	309	32	240	70.38 %	90.62 %	315	7%
10:00	355	320	35	245	69.01 %	90.14 %	322	7%
10:30	368	315	53	225	61.14 %	85.60 %	339	7%
11:00	355	314	41	227	63.94 %	88.45 %	317	7%
11:30	345	326	19	264	76.52 %	94.49 %	329	7%
12:00	205	183	22	150	73.17 %	89.27 %	324	4%
12:30	159	144	15	129	81.13 %	90.57 %	294	3%
13:00	178	166	12	138	77.53 %	93.26 %	321	3%
13:30	153	138	15	120	78.43 %	90.20 %	323	3%
14:00	287	218	69	141	49.13 %	75.96 %	310	6%
14:30	281	234	47	162	57.65 %	83.27 %	327	5%
15:00	315	290	25	247	78.41 %	92.06 %	324	6%
15:30	275	264	11	229	83.27 %	96.00 %	327	5%
16:00	251	236	15	199	79.28 %	94.02 %	327	5%
16:30	223	207	16	168	75.34 %	92.83 %	298	4%
17:00	101	93	8	85	84.16 %	92.08 %	341	2%
17:30	53	52	1	45	84.91 %	98.11 %	307	1%
18:00	29	26	3	24	82.76 %	89.66 %	352	1%
18:30	17	17	0	16	94.12 %	100.00 %	268	0%
<b>Total</b>	<b>5,132</b>	<b>4,628</b>	<b>504</b>	<b>3687</b>	<b>71.84 %</b>	<b>90.18 %</b>	<b>322</b>	

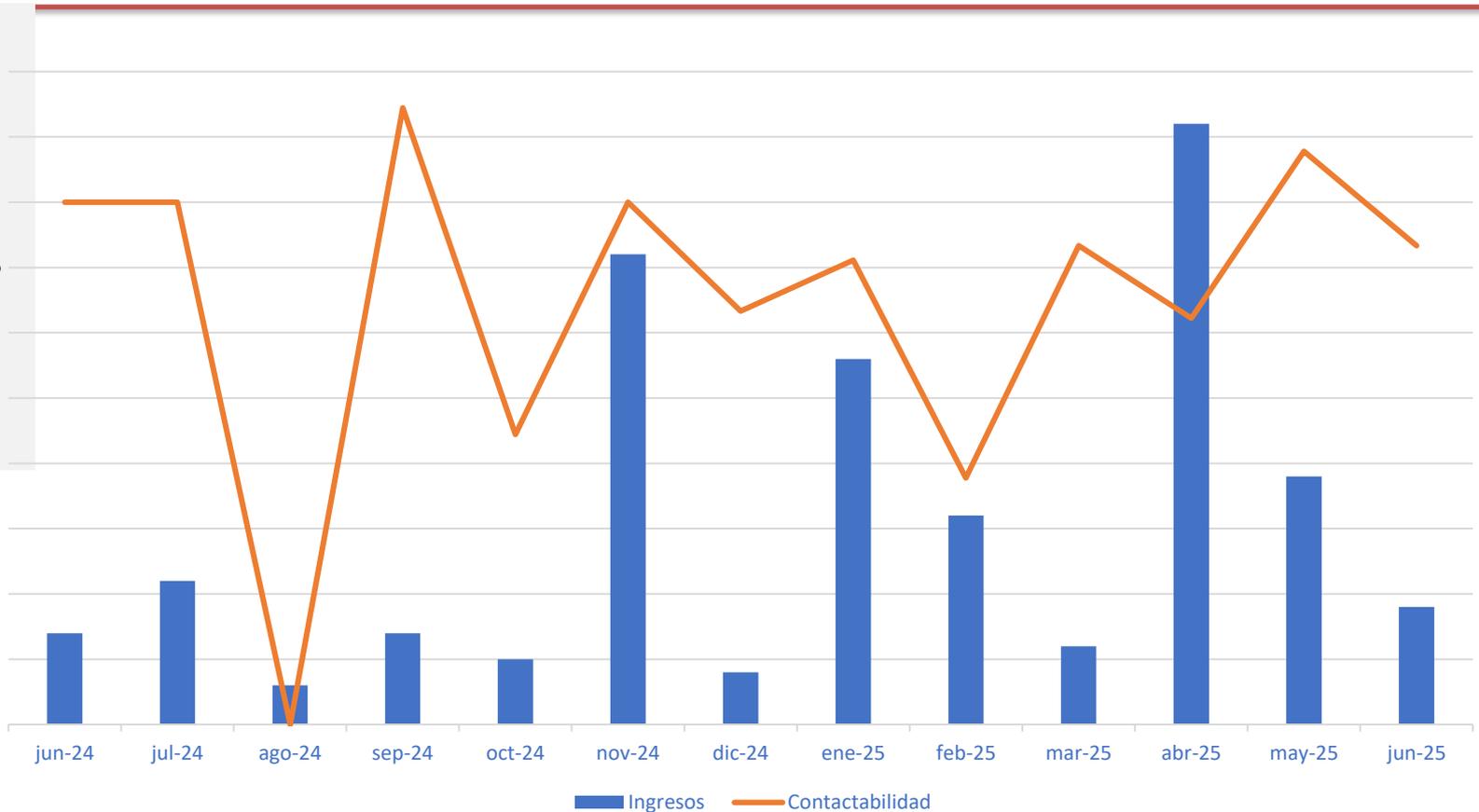


Comportamiento tipo "M" con inicio de pico a las 08:00 a.m a las 16:30, intervalo con mayor número de llamadas entre las 10:00 am a las 11:00 am con 355, Y 368 llamadas en cada intervalo , lo que equivale al 21 % del tráfico al del día

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES GENERALES BUZÓN DE VOZ

- Jun: 7-72%
- Juli: 8-72%
- Agos: 3-0%
- Sept: 7-85%
- Oct: 5-40%
- Nov: 36 -72%
- Dic: 4-57%
- Enero: 28-64%
- Febrero: 16-37%
- Marzo: 6-66%
- Abril: 46-56%
- Mayo: 19-79%
- Jun: 9-66%



Recibidos  
9

Contatados  
6

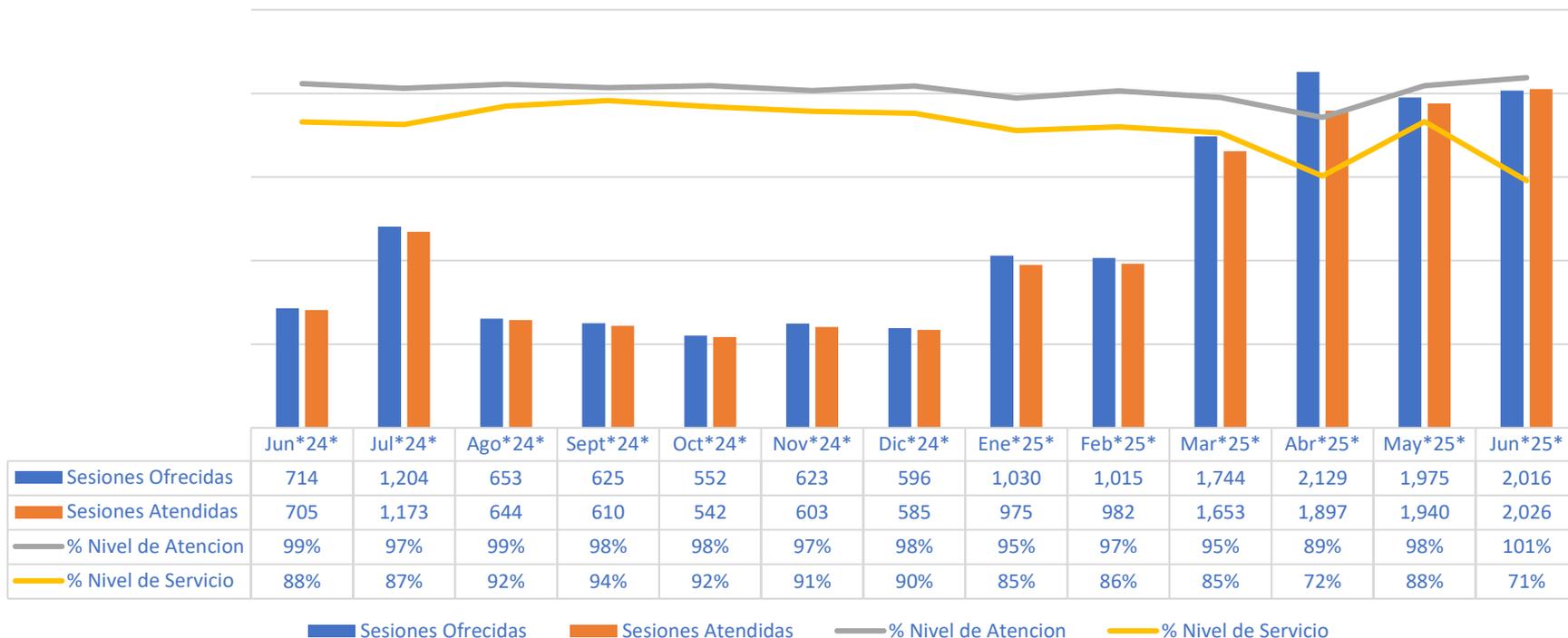
No Contactados  
3

Contactabilidad  
66%

Servicio de buzón de voz al cierre del horario comercial, permite al usuario dejar un mensaje y ser contactado al siguiente día hábil a primera hora.

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES GENERALES CHAT



Servicio nuevo sin históricos, no tiene métricas contractuales, sin embargo, proponemos unas estándar en el tipo de servicio para medir el factor de desempeño con respecto a lo que queremos alcanzar. Servicio publicado en solo uno de los portales de la universidad que es el portal nacional.

NDS 80%

NDA 95%

TMO 400 segundos

Fuente: social media- Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES INTRADÍA CHAT

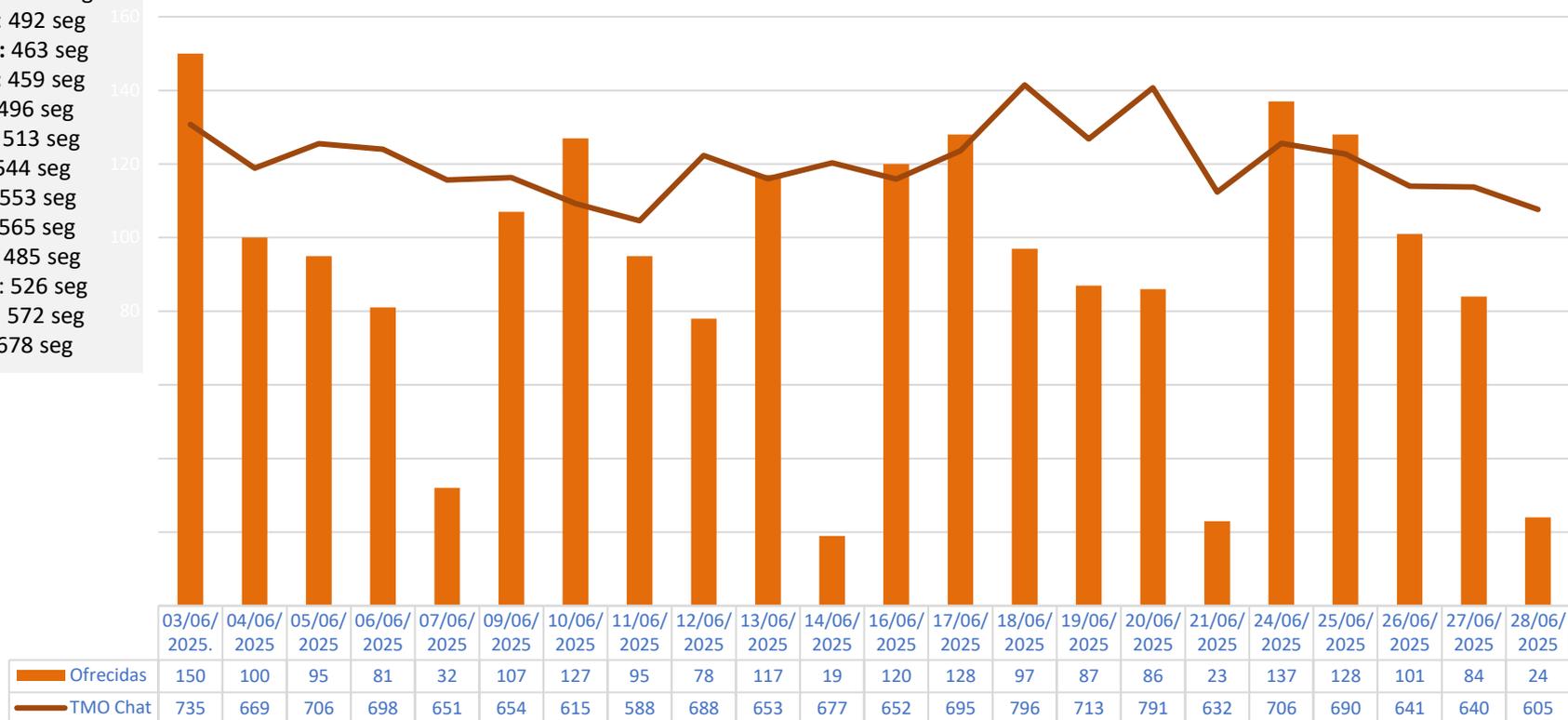


Promedio de ingreso diarios de 107 de lunes a viernes y 25 los sábados, pico más alto el día 3 de junio, con 150 interacciones cada día

Fuente: Presence - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES CURVA TMO CHAT

- **Junio:** 463 seg
- **Julio:** 492 seg
- **Agos:** 463 seg
- **Sept:** 459 seg
- **Oct:** 496 seg
- **Nov:** 513 seg
- **Dic:** 544 seg
- **Ene:** 553 seg
- **Feb:** 565 seg
- **Mar:** 485 seg
- **Abril:** 526 seg
- **May:** 572 seg
- **Jun:** 678 seg

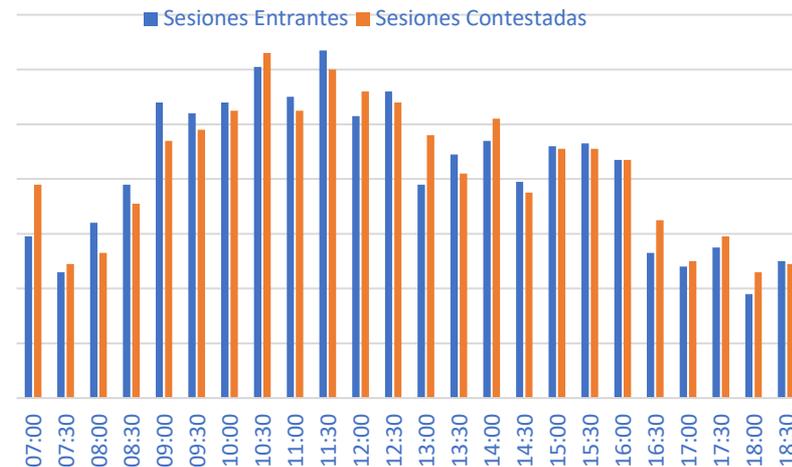


Cierre del mes 678 seg, frente al mes pasado este indicador aumento 106 segundos, esto fue motivado al incremento de interacciones dentro del canal, debido a que ingreso un flujo alto para ser atendido para 1 sola persona, lo que ocasionaba que en caso de tener varios chats interactuando al mismo tiempo, algunos clientes tuviesen que esperar un poco mas en ser atendidos rápidamente, adicional que fue muy pocas veces que se pudo utilizar dos personas en multi canal, debido al incremento en el flujo de llamadas del canal inbound

**Fuente:** Presence - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES INTERVALOS CHAT

Intervalo	Sesiones Entrantes	Sesiones Contestadas	Sesiones Abandonadas	Llamadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de Atención	TMO Chat	JUNIO
7:00	59	78	0	54	91.53 %	132.20 %	382	3%
7:30	46	49	0	44	95.65 %	106.52 %	650	2%
8:00	64	53	0	54	84.38 %	82.81 %	744	3%
8:30	78	71	0	57	73.08 %	91.03 %	743	4%
9:00	108	94	1	67	62.04 %	87.04 %	715	5%
9:30	104	98	0	84	80.77 %	94.23 %	702	5%
10:00	108	105	0	62	57.41 %	97.22 %	721	5%
10:30	121	126	1	66	54.55 %	104.13 %	660	6%
11:00	110	105	2	69	62.73 %	95.45 %	661	5%
11:30	127	120	0	99	77.95 %	94.49 %	718	6%
12:00	103	112	0	67	65.05 %	108.74 %	725	5%
12:30	112	108	4	61	54.46 %	96.43 %	679	6%
13:00	78	96	0	56	71.79 %	123.08 %	759	4%
13:30	89	82	0	66	74.16 %	92.13 %	724	4%
14:00	94	102	1	65	69.15 %	108.51 %	610	5%
14:30	79	75	0	54	68.35 %	94.94 %	711	4%
15:00	92	91	0	62	67.39 %	98.91 %	665	5%
15:30	93	91	0	64	68.82 %	97.85 %	664	5%
16:00	87	87	0	63	72.41 %	100.00 %	722	4%
16:30	53	65	0	41	77.36 %	122.64 %	753	3%
17:00	48	50	0	46	95.83 %	104.17 %	643	2%
17:30	55	59	0	52	94.55 %	107.27 %	626	3%
18:00	38	46	0	35	92.11 %	121.05 %	643	2%
18:30	50	49	0	42	84.00 %	98.00 %	542	2%
19:00	4	14	0	0	0.00 %	350.00 %	261	0%
Total	2016	2026	9	1441.44	71.50 %	101.30 %	680	103



Comportamiento con un pico de las 07:00 am y uno nuevo desde las 08:00 a.m. hasta las 17:30 p.m. el pico mas alto se encuentra en los intervalos de 10:30 y 11:30 con 121 y 127 interacciones, lo que equivale al 12 % del tráfico total del día.

Fuente: Presence - Fecha 01/07/2025

---

# **B**ASES OUTBOUND

---

En el mes de **JUNIO** , no se recibió ningún base para ser gestionada

# INSCRIPCIONES INBOUND JUNIO E HISTORICO

	BOGOTA	CALI	BARRANQUILLA	PEREIRA	CUCUTA	CARTAGENA	SOCORRO	TOTAL
Septiembre	16	9	15	9	2			51
Octubre	33	12	29	5	1			80
Noviembre	56	31	37	14	3	3	1	145
Diciembre	59	13	23	14	3	1		113
Enero	86	17	29	14	7	2		155
Febrero	3	19	5	10	5	7		49
Marzo	7	7	3	13	2			32
Abril	50	32	32	28	8	4	1	155
Mayo	78	63	57	20	12	10	1	241
Junio	71	68	29	24	11	9		212
<b>TOTAL, PREINSCRITOS</b>	<b>459</b>	<b>271</b>	<b>259</b>	<b>151</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>1233</b>
<b>% PARTICIPACION</b>	<b>37%</b>	<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>12%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	

PROGRAMAS	BOGOTA	CALI	BARRANQUILLA	PEREIRA	CARTAGENA	CUCUTA	TOTAL
DERECHO	15	11	2	6	1	2	37
MEDICINA		11	1				12
ESPECIALIZACION EN DERECHO ADMINISTRATIVO	4	2	1	1	3	1	12
ENFERMERIA		8		3			11
INGENIERIA DE SISTEMAS	2	3		4			9
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1	7					8
ESPECIALIZACION DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGIA	4				1		5
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGÍA	4				1		5
ESPECIALIZACION EN DERECHO DE FAMILIA	1		4				5

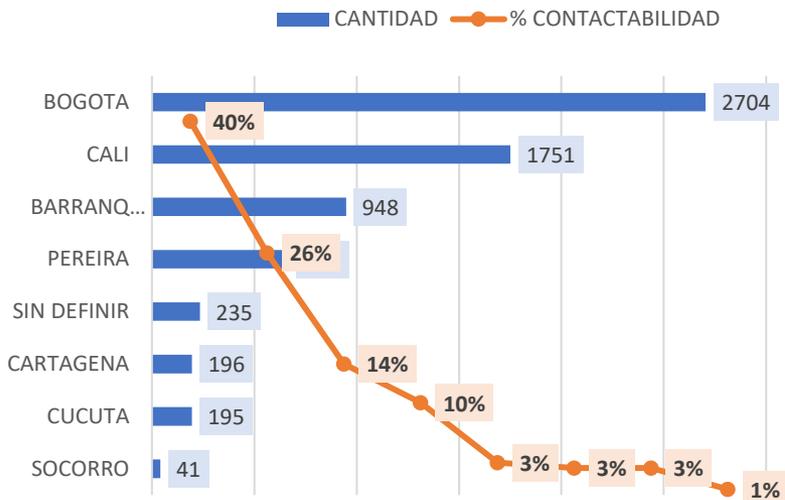
# TIPIFICACIÓN DE CONTACTOS



**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

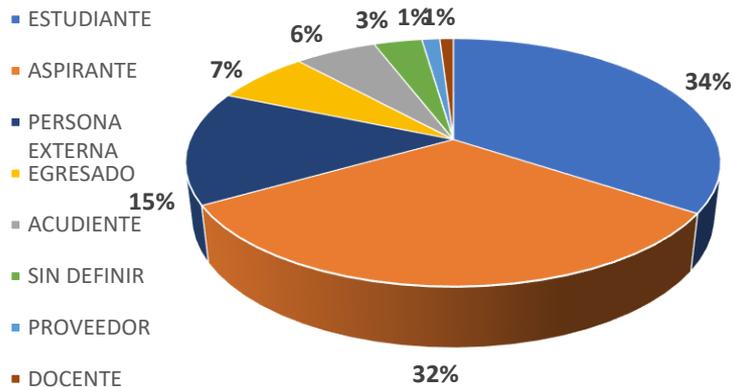
# INDICADORES TIPIFICACIÓN

## SECCIONALES



CIUDAD	CANTIDAD	% CONTACTABILIDAD
BOGOTA	2704	40%
CALI	1751	26%
BARRANQUILLA	948	14%
PEREIRA	667	10%
SIN DEFINIR	235	3%
CARTAGENA	196	3%
CUCUTA	195	3%
SOCORRO	41	1%
TOTAL	6737	

## TIPO CLIENTE



TIPO DE CLIENTE	CANTIDAD	% PARTICIPACION
ESTUDIANTE	2315	34%
ASPIRANTE	2175	32%
PERSONA EXTERNA	996	15%
EGRESADO	465	7%
ACUDIENTE	398	6%
SIN DEFINIR	234	3%
PROVEEDOR	87	1%
DOCENTE	66	1%
TOTAL	6736	

Fuente: OCM - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES TIPIFICACIÓN GENERAL



## INFORME TIPIFICACIÓN

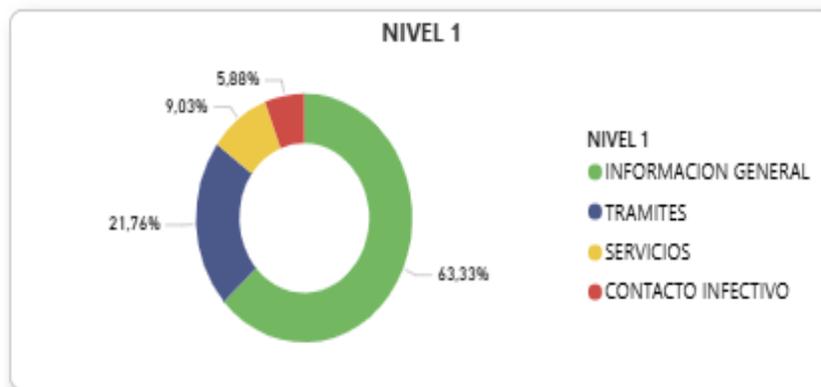
TOTAL TIPIFICACIONES

6736

CANAL TIPIFICACIÓN

Todas

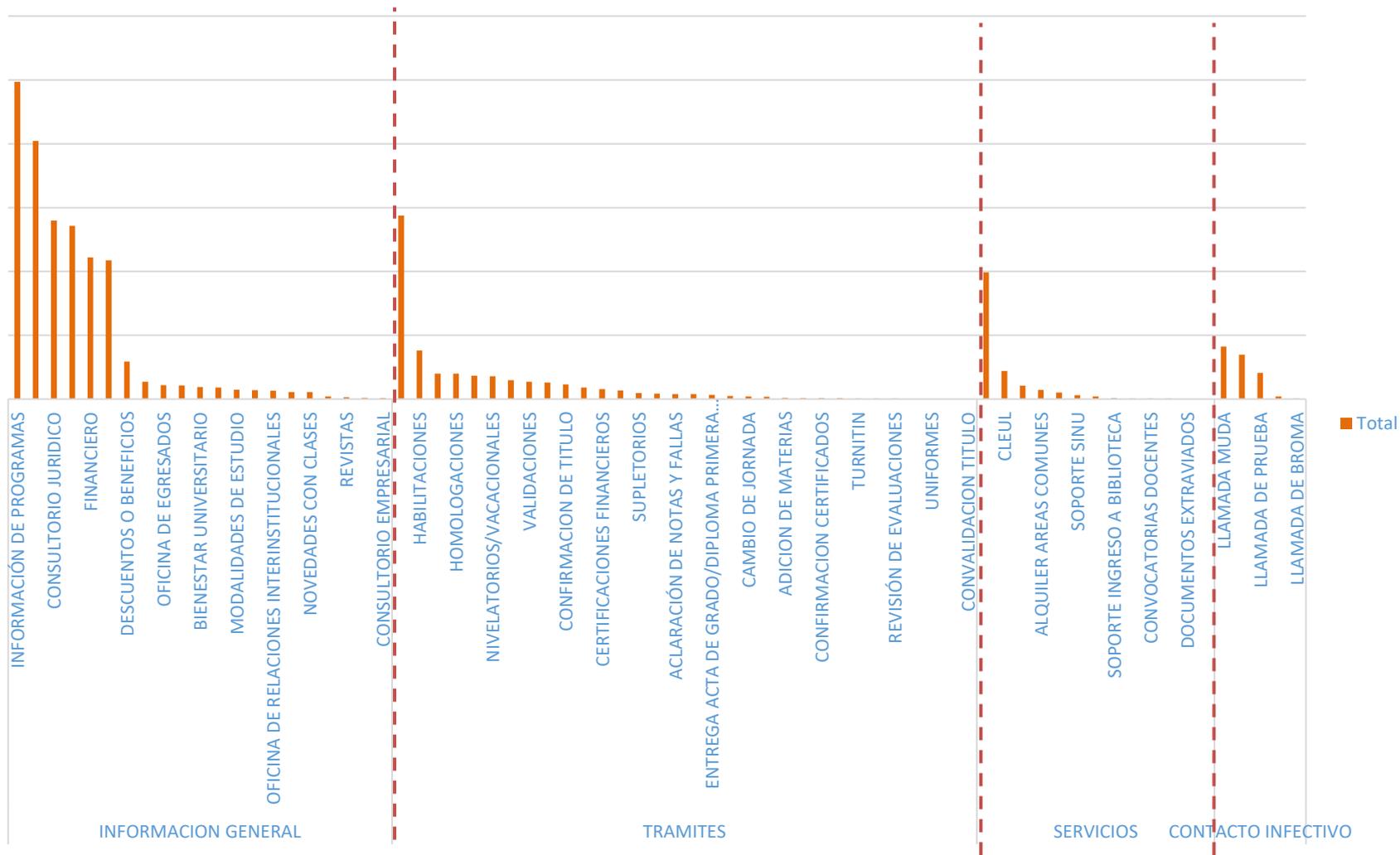
BASE PLANA



La mayor participación de contactos la tienen los temas informativos en su mayoría asociados a temas relativos a información de programas, procesos internos de secretaria académica y admisiones, y financiero, en tramites lo relacionado con certificaciones, preparatorios, reintegro, validaciones, homologaciones y confirmación de título y en servicios lo referente a sindicatura, cleul, soporte de correo.

Fuente: OCM - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADOR TIPIFICACIÓN MAYORES CONSULTAS



Fuente: OCM - Fecha Actualización 01/07/2025

# INDICADORES TIPIFICACIÓN INF GENERAL

INFORMACION GENERAL	4266
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS	994
SECRETARIA ACADEMICA	809
CALENDARIO ACADEMICO	144
ENTREVISTAS	135
INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	104
REQUISITOS DE GRADO	73
COSTO PROGRAMA	59
NOVEDADES CON MATERIAS, OPTATIVAS, ELECTIVAS	52
LISTADO DE ADMITIDOS	48
FECHAS DE GRADO	40
LEGALIZACION DE MATRICULA	40
FECHAS DE PAGO SEMESTRE	36
NOVEDADES PROCESO DE GRADO	36
FECHAS DE INDUCCION	14
PROCESO DE ADMISION	12
PRACTICAS	10
MODIFICACION MATRICULA	4
COSTOS DERECHO DE GRADO	1
FECHAS PAGOS DERECHOS DE GRADO	1
CONSULTORIO JURIDICO	559
TIPOS Y MEODOLOGIA DE ASESORIA	398
INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE PROCESOS	54
ATENCIÓN A ESTUDIANTES	50
CENTRO DE CONCILIACION	41
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	16
ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	543
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	259
FECHAS DE INSCRIPCIÓN	71
PROCESO DE ADMISION	66
REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN	52
DESCARGAS DE RECIBOS( PROCESO INSCRIPCIÓN)	28
REQUISITOS ICFES	25
CORRECCION ERROR EN INSCRIPCIÓN	24
ENTREVISTAS	8
ACTUALIZACION DATOS	7
PROCESO DE CARNETIZACION	2
REVISIÓN DE CARPETA(DERECHO)	1
FINANCIERO	444
SOLICITUD RECIBOS DE PAGO	180
PAGO PSE	87
CREDITO DIRECTO	67
CREDITOS BANCARIOS	45
MEDIOS DE PAGO	30
ICETEX	25
FONDO PATRIMONIAL SENA	7
ENTIDADES DE RECAUDO	2
TIPOS DE CUENTAS	1
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	435
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	116
TALENTO HUMANO	37
FACULTAD DE INGENIERÍA	29
BIBLIOTECA	29
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	29
FACULTAD DE SALUD	27
CONVOCATORIA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL(CNSC)	26
CONVOCATORIA FISCALIA	25
ADMISIONES Y REGISTRO	23
RECTORIA	20
INVESTIGACIONES	11
MERCADEO Y COMUNICACIONES	11
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	10
EDUCACION CONTINUADA	7
SERVICIOS GENEERALES	7
SECRETARIA GENERAL	5
PROYECCION SOCIAL	5
PLANEACION	4
SISTEMAS	3
CONVOCATORIA DOCENTES UNILIBRE	3
VACUNACION	2
PRESIDENCIA	2
JEFATURA DE AREA	2
SINDICATO	1
TIENDA UNILIBRISTA	1

INFORMACION GENERAL	4266
DESCUENTOS O BENEFICIOS	118
EGRESADOS DE PREGRADO, POSGRADO Y SUS NÚCLEOS FAMILIARES	19
BECA POR EXCELENCIA	16
DESCUENTOS DEL GOBIERNO	16
BECA POR RECONOCIMIENTO PUBLICO	11
DESCUENTOS OFERTADOS	10
BECAS EXTERNAS	8
ASONAL, PROCURADURIA, FISCALIA, MEDICINA LEGAL	8
POLICIA	5
HERMANOS	4
DESCUENTO CONVENIO DISTRITO	4
DESCUENTO POR PUNTAJE ICFES	3
PERSONAS MAYORES DE 25 AÑOS EN JORNADA NOCTURNA DE PRIMER SEMESTRE	3
PRONTO PAGO	2
DESCUENTO POR CAJAS DE COMPENSACION	2
BENEFICIOS GRUPOS ETNICOS	2
DESCUENTOS VICTIMAS DEL CONFLICTO	2
EGRESADOS DEL COLEGIO	1
NÚCLEOS FAMILIARES EXTERNOS A LA UNIVERSIDAD	1
BECAS COLABORADOR DE LA UNIVERSIDAD	1
COMPRAS	54
PORTAFOLIOS	22
SEGUIMIENTO ORDENES O COTIZACIONES	19
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	10
INSCRIPCIÓN COMO PROVEEDOR	2
CITAS CON JEFE DE COMPRAS	1
OFICINA DE EGRESADOS	44
SOLICITUD DE PRACTICANTES/EGRESADOS	36
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	6
BOLSA DE EMPLEO Y ATENCIÓN AL EGRESADO	2
HORARIOS DE CLASES	43
BIENESTAR UNIVERSITARIO	38
GIMNASIO	16
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	12
CITAS DE MEDICINA, ENFERMERÍA Y SICOLOGÍA	5
ACTIVIDADES	3
INCAPACIDADES	2
COLEGIO	36
INSCRIPCIÓNES	12
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	12
CARTERA	8
CERTIFICADOS	4
MODALIDADES DE ESTUDIO	30
DATOS BASICOS DE LA UNIVERSIDAD	28
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	26
CONVENIOS	13
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	8
DOBLE TITULACION	3
MOVILIDAD INSTITUCIONAL	2
CENTRO DE INVESTIGACIONES	22
NOVEDADES TRABAJO DE GRADO	22
NOVEDADES CON CLASES	22
INFORMACION ARL	8
REVISTAS	6
COMUNICACIONES/MERCADEO	4
CONSULTORIO EMPRESARIAL	3

# INDICADORES TIPIFICACIÓN SERVICIOS/TRAMITES

TRAMITES	1466
CERTIFICACIONES	575
SABANA DE NOTAS	151
CONSTANCIA DE ESTUDIO ACTUAL	89
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y PAZ Y SALVOS	68
CERTIFICADO DE NOTAS	45
CERTIFICADO DE NOTAS POR NIVEL (SEMESTRE O AÑO)	34
COPIA ACTA DE GRADO	25
CONTENIDOS PROGRAMATICOS	22
CERTIFICADO DE PROMEDIO DE LA CARRERA	22
CONSTANCIA DE ADMISION	17
CERTIFICADO DE NOTAS DE UN PERIODO CURSADO	14
DUPLICADO DIPLOMA	13
TERMINACIÓN ACADÉMICA	13
CARTA DE PRESENTACION	13
PENSUM/PLAN DE ESTUDIOS	10
CONSTANCIA DE ESTUDIO O MATRÍCULA PERIODO ANTERIOR	7
CERTIFICADO LABORAL	7
TERMINACION DE MATERIAS	5
CERTIFICADO DE CRÉDITOS APROBADOS	5
CONSTANCIA DE BUENA CONDUCTA	4
PAZ Y SALVO BIBLIOTECA	3
CERTIFICADO DE PRACTICAS	2
PREPARATORIOS	2
CONSTANCIA DE ESTUDIO CON HORARIO SEMANAL	2
CERTIFICADO INTERNADO	1
TERMINACIÓN CONSULTORIO JURIDICO	1
HABILITACIONES	152
CONSULTA DE NOTAS	80
HOMOLOGACIONES	80
REÍNTEGRO	73
NIVELATORIOS/VACACIONALES	72
PREPARATORIOS	59
VALIDACIONES	54
EXTRAORDINARIAS	45
SUFICIENCIA	5
ORDINARIAS	4
OPCIONES DE GRADO	52
CONFIRMACION DE TITULO	46
TRANSFERENCIA INTERNA - TRASLADO	36
CERTIFICACIONES FINANCIEROS	31
PAGO DE MATRICULA DE AÑOS ANTERIORES	14
PAZ Y SALVO FINANCIERO	7
VALORES MATRÍCULA Y/O PECUNIARIOS Y OTROS	6
RETENCION EN LA FUENTE	3
RETENCION IVA	1
TRANSFERENCIA EXTERNA	27
SUPLETORIOS	19
JUDICATURA	17
ACLARACIÓN DE NOTAS Y FALLAS	16
INSCRIPCIÓN SABER PRO	16
ENTREGA ACTA DE GRADO/DIPLOMA PRIMERA VEZ	13
CONFIRMACION CERTIFICADO LABORAL	10
CAMBIO DE JORNADA	8
TRAMITE TARJETA PROFESIONAL	7
ADICION DE MATERIAS	4
APLAZAMIENTO	3
CONFIRMACION CERTIFICADOS	3
APOSTILLAMIENTO	3
TURNITIN	2
CANCELACION SEMESTRE	2
REVISIÓN DE EVALUACIONES	2
MONITORIAS	1
UNIFORMES	1
DUPLICADO DE CARNET	1
CONVALIDACION TITULO	1

SERVICIOS	608
<b>SINDICATURA</b>	<b>397</b>
CARTERA	165
TESORERIA	75
ICETEX	52
AMPLIACION FECHAS DE PAGO	50
CONTABILIDAD	30
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	21
CAJA	4
<b>CLEUL</b>	<b>88</b>
CURSOS INTENSIVOS	33
CURSOS PARA EXTERNOS	20
HORARIOS DE ATENCIÓN Y CONTACTOS	15
EXAMEN VALIDACIÓN	11
CERTIFICADO	9
<b>SOPORTE CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>42</b>
<b>ALQUILER AREAS COMUNES</b>	<b>29</b>
VISITAS GUIADAS	21
SOPORTE SINU	12
PARQUEADEROS	8
<b>SOPORTE INGRESO A BIBLIOTECA</b>	<b>3</b>
CAMPUS VIRTUAL/ELIBRE	2
CONVOCATORIAS DOCENTES	2
EVENTOS EN AUDITORIOS	2
DOCUMENTOS EXTRAVIADOS	1
HOJA DE VIDA DOCENTES	1
<b>CONTACTO INFECTIVO</b>	<b>396</b>
LLAMADA MUDA	165
LLAMADA CAIDA	139
LLAMADA DE PRUEBA	82
LLAMADA EQUIVOCADA	8
LLAMADA DE BROMA	2

# INFORME INTERESADOS EN PROGRAMAS

## CIUDAD

CIUDAD	TOTAL
BOGOTA	282
CALI	265
BARRANQUILLA	159
PEREIRA	100
CUCUTA	46
CARTAGENA	41
SOCORRO	16
<b>TOTAL</b>	<b>909</b>

## % PARTICIPACION TIPO DE PROGRAMA/CIUDAD

CIUDAD	DOCTORADO	EDUCACION CONTINUADA	ESPECIALIZACION	MAESTRIAS	PREGRADO	PROGRAMAS TECNICOS	TOTAL
BOGOTA	1	24	78	25	154		282
CALI		18	59	12	169	7	265
BARRANQUILLA		6	62	11	79	1	159
PEREIRA		11	28	5	56		100
CUCUTA	1	4	14	4	23		46
CARTAGENA		3	25	4	9		41
SOCORRO		6	4	1	5		16
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>270</b>	<b>62</b>	<b>495</b>	<b>8</b>	<b>909</b>

## CONSULTA DE PROGRAMAS

PROGRAMAS	BARRANQUILLA	BOGOTA	CALI	CARTAGENA	CUCUTA	PEREIRA	SOCORRO	TOTAL
DERECHO	8	47	28	2	7	12	1	105
MEDICINA	18	1	42					61
INGENIERÍA DE SISTEMAS	6	13	16			4		39
ENFERMERIA	2	2	20			14		38
CONTADURÍA PUBLICA	6	4	11	1	7	1	4	34
ESP.DERECHO ADMINISTRATIVO	1	13	6	9	3	1		33
DIPLOMADO	1	14	6	1	4	2	2	30
CURSOS	4	6	5	2		8	3	28
NUTRICION Y DIETETICA	1	6	4	1		10		22
NEGOCIOS INTERNACIONALES	1	19						20
ESP.DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGIA	4	8	1	7				20

Fuente: Ocm - Fecha Actualización 01/07/2025

# SATISFACCIÓN CANALES



**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

# INDICADORES SATISFACCIÓN TELEFÓNICA



## INFORME ENCUESTAS TELEFÓNICAS



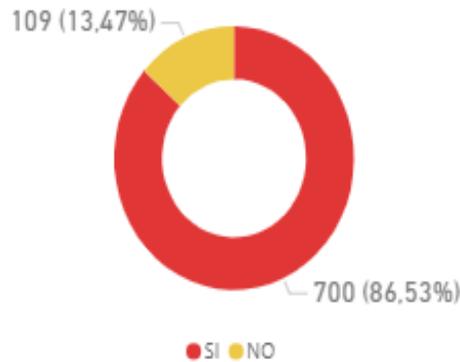
**DÍA** **SEMANA** **MES**

**1047**  
Numero Encuestas

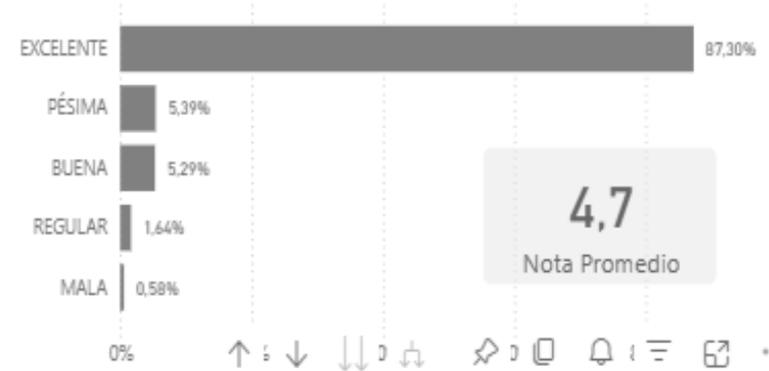
**4.628**  
Llamadas Contestadas

**20,4 %**  
Ratio

Su requerimiento fue resuelto en esta llamada



Valore la atención recibida en esta llamada en una escala de 1 a 5



**4,7**  
Nota Promedio

**92%** **93%** **93%** **93%** **94%** **93%**

Pregunta	Calificación	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Valore la atención recibida en esta llamada en una escala de 1 a 5	EXCELENTE	1,666	86%	1,074	88%	851	88%	913	85%	817	89%	912	87%
	BUENA	117	6%	57	5%	45	5%	83	8%	46	5%	56	6%
	REGULAR	37	2%	12	1%	13	1%	19	2%	6	1%	17	2%
	MALA	15	1%	7	1%	5	1%	6	1%	7	1%	6	1%
	PÉSIMA	95	5%	69	6%	50	5%	52	5%	43	5%	56	6%
		<b>1,930</b>		<b>1,219</b>		<b>964</b>		<b>1,073</b>		<b>919</b>		<b>1,047</b>	
¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	SI	1,294	88%	825	87%	655	89%	686	84%	655	91%	700	87%
	NO	172	12%	118	13%	77	11%	131	16%	64	9%	109	13%
		<b>1,466</b>		<b>943</b>		<b>732</b>		<b>817</b>		<b>719</b>		<b>809</b>	

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 01/07/2025



# INDICADORES SATISFACCIÓN CHAT



## INFORME ENCUESTAS CHAT



DÍA SEMANA MES

143

Numero de Encuestas

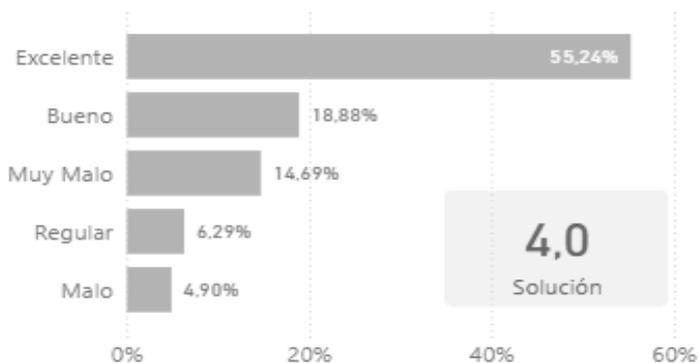
2026

Atendidas

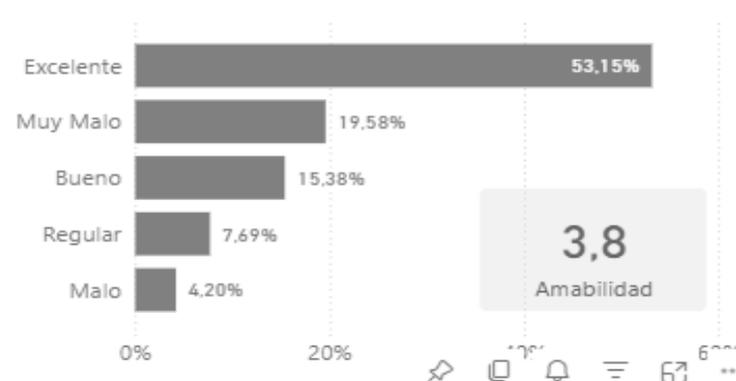
7,1 %

Ratio Chat

### Solución: ¿Nuestro asesor resolvió tu solicitud en este contacto?



### Amabilidad: Conocimiento y amabilidad del asesor que te atendió



90%

88%

87%

88%

93%

69%

ENERO

FEBRERO

MARZO

ABRIL

MAYO

JUNIO

Pregunta	Calificación	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Conocimiento y amabilidad del asesor que te atendió	EXCELENTE	118	83%	117	85%	146	82%
	BUENA	10	7%	3	2%	9	5%
	REGULAR	5	4%	7	5%	3	2%
	MALA	1	1%	0	0%	0	0%
	MUY MALO	8	6%	10	7%	20	11%
		142		137		173	
¿Nuestro asesor resolvió tu solicitud en este contacto?	EXCELENTE	111	78%	105	77%	129	72%
	BUENA	14	10%	14	10%	14	8%
	REGULAR	6	4%	7	5%	7	4%
	MALA	0	0%	1	1%	1	1%
	MUY MALO	11	8%	10	7%	28	16%
		142		137		173	

Fuente: Presence - Fecha Actualización 01/07/2025



# INFORME NO CONTACTO CON EXTENSIONES

JUNIO	TOTAL	% AFECTACION
TRANSFERENCIA NO REALIZADA	1294	62%
TRANSFERENCIA	792	38%
<b>TOTAL</b>	<b>2086</b>	

GESTION	BARRANQUILLA	CALI	BOGOTA	CARTAGENA	CUCUTA	PEREIRA	SOCORRO	TOTAL
TRANSFERENCIA NO REALIZADA	179	449	488	43	36	99		1294
TRANSFERENCIA	76	133	360	36	41	143	3	792
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>582</b>	<b>848</b>	<b>79</b>	<b>77</b>	<b>242</b>	<b>3</b>	<b>2086</b>
% TRANSFERENCIA	30%	23%	42%	46%	53%	59%	100%	38%
% NO TRANSFERENCIA	70%	77%	58%	54%	47%	41%	0%	62%

EXTENSION	CIUDAD	TRANSFERENCIA	TRANSFERENCIA NO REALIZADA	TOTAL	% NO TRANSFERENCIA	DEPENDENCIA
2713	CALI		52	52	100%	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
1054	BOGOTA	5	38	43	88%	FACULTAD DE DERECHO – SEC. ACADEMICA PREGRADO
2553	CALI		36	36	100%	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
5340	BARRANQUILLA	1	25	26	96%	SECRETARIA
1056	BOGOTA	12	25	37	68%	FACULTAD DE DERECHO – SEC. ACADEMICA PREGRADO
2341	CALI		24	24	100%	FACULTAD DE DERECHO - CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN
1086	BOGOTA		24	24	100%	FACULTAD DE DERECHO - CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN
2715	CALI		22	22	100%	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
5003	BARRANQUILLA	7	22	29	76%	SERVICIOS GENERALES
2079	CALI	9	22	31	71%	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
2812	CALI	1	21	22	95%	FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
1920	BOGOTA	8	20	28	71%	FACULTAD DE DERECHO POSGRADOS
5703	BARRANQUILLA	8	19	27	70%	ADMISIONES Y REGISTRO
5916	BARRANQUILLA	3	18	21	86%	CONTABILIDAD
1052	BOGOTA	8	17	25	68%	FACULTAD DE DERECHO - DECANATURA

Fuente: Ocm - Fecha Actualización 01/07/2025

# CASOS ESPECIALES ESCALADOS POR PQR

FECHA	CALI	BOGOTA	BARRANQUILLA	CARTAGENA	SOCORRO	TOTAL
03/06/2025	1	1				2
04/06/2025	3	2	1			6
05/06/2025	1				1	2
06/06/2025		1				1
07/06/2025		1				1
09/06/2025	2	1		1		4
10/06/2025	1	2				3
11/06/2025	1	1	1			3
12/06/2025	3					3
13/06/2025	2	1				3
14/06/2025	1					1
15/06/2025	1					1
16/06/2025	1					1
17/06/2025	3	1				4
18/06/2025	2					2
19/06/2025	3	1				4
21/06/2025	2	1				3
24/06/2025	3	1	1	1		6
25/06/2025	5		1			6
26/06/2025	6	1				7
27/06/2025	3	1	1			5
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>68</b>

Fuente: Presence - Fecha Actualización 01/07/2025

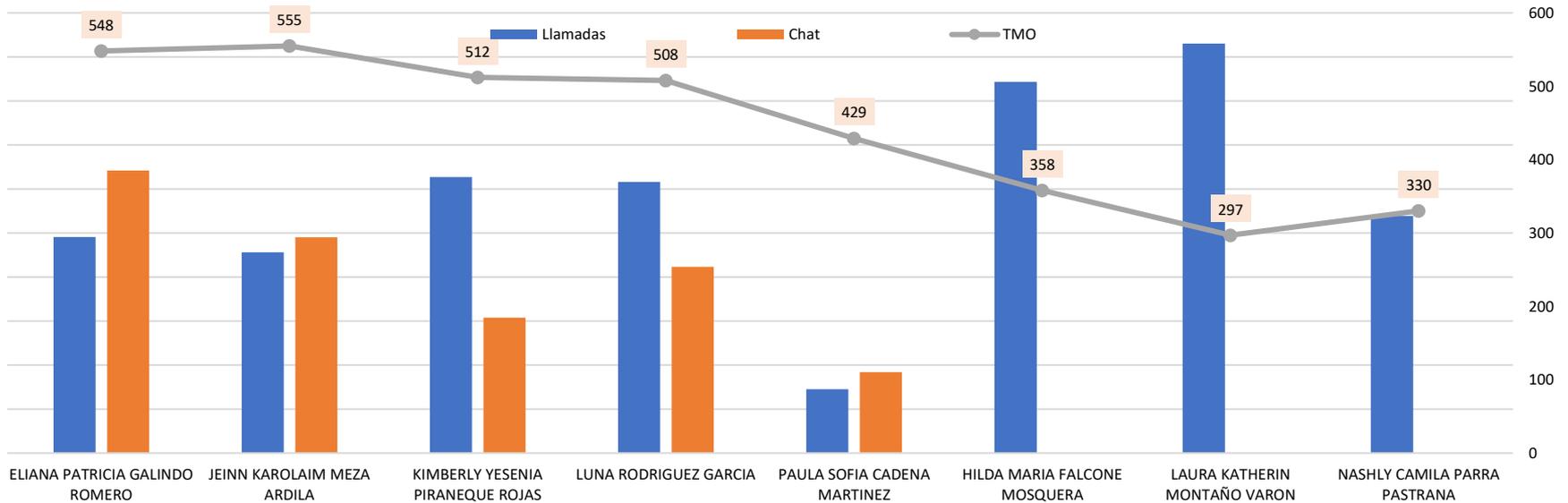
# GESTIÓN ASESORES



**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

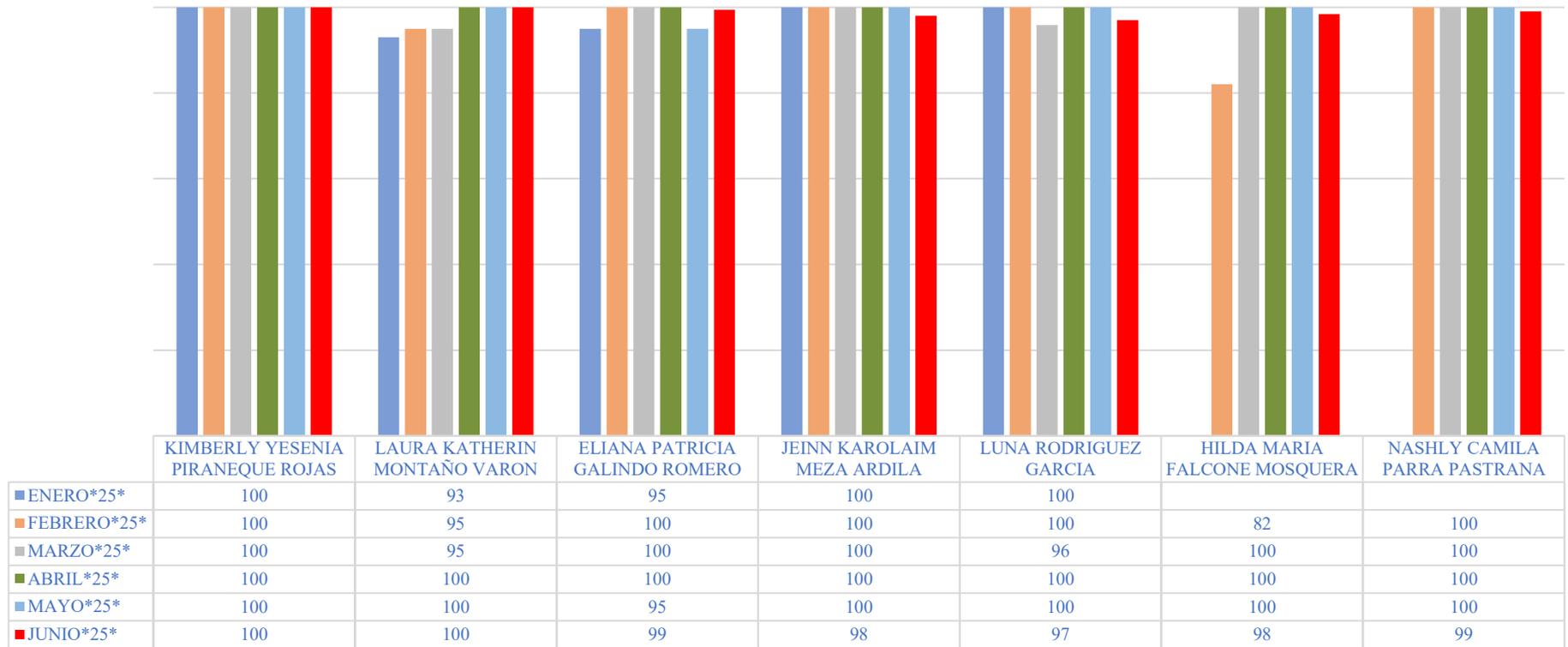
# PRODUCTIVIDAD

Nombre Agente	Ocupacion	Tiempo Logueo	Llamadas ACD	Columna1	Tipificaciones	% Tipificacion	TMO SEG
HILDA MARIA FALCONE MOSQUERA	49.87 %	205	838	00:05:58	843	100.60%	358
LUNA RODRIGUEZ GARCIA	53.28 %	214	614	00:05:42	616	100.33%	342
NASHLY CAMILA PARRA PASTRANA	49.74 %	214	535	00:05:30	539	100.75%	330
KIMBERLY YESENIA PIRANEQUE ROJAS	55.22 %	205	628	00:05:20	627	99.84%	320
JEINN KAROLAIM MEZA ARDILA	48.74 %	204	455	00:05:09	456	100.22%	309
PAULA SOFIA CADENA MARTINEZ	56.03 %	207	142	00:05:01	145	102.11%	301
LAURA KATHERIN MONTAÑO VARON	50.87 %	211	929	00:04:57	930	100.11%	297
ELIANA PATRICIA GALINDO ROMERO	52.58 %	210	487	00:04:56	491	100.82%	296
Nombre Agente	Ocupacion	Columna1	Chat	TMO	Tipificaciones	% Tipificacion	TMO Seg
JEINN KAROLAIM MEZA ARDILA			490	00:13:20	503	102.65%	800
KIMBERLY YESENIA PIRANEQUE ROJAS			308	00:11:44	313	101.62%	704
ELIANA PATRICIA GALINDO ROMERO			642	00:10:06	641	99.84%	606
LUNA RODRIGUEZ GARCIA			423	00:11:14	424	100.24%	674
PAULA SOFIA CADENA MARTINEZ			184	00:09:18	181	98.37%	558



Fuente: AVAYA - Fecha Actualización 01/07/2025

# EVALUACIÓN MENSUAL



Se aplica evaluación mensual de conocimientos a todo el equipo consolidando todos los temas vistos en el mes y los reforzados solicitados por la Universidad Libre.

Fuente: Crecemos - Fecha Actualización 01/07/2025



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**

**PREGUNTAS**  
**FRECUENTES CANAL**  
**TELEFÓNICO Y CHAT**  
**JUNIO 2025**



### ● **¿Como puedo finalizar mi inscripción?**

Para continuar con el proceso de inscripción, es necesario que ingreses a la página web <https://siul.unilibre.edu.co/sinugwt/services/inscripciones/home>. Una vez allí, deberás digitar tu número de documento y número de formulario en la opción “Continuar con tu inscripción”.

### ● **¿Ya realicé el pago de inscripción, pero aún no se ve reflejado que puedo hacer?**

Después de realizado el pago de la inscripción, este será procesado y validado en un plazo de 1 a 48 horas hábiles. Durante este tiempo, es importante que ingreses a tu preinscripción para poder completar el proceso de manera exitosa.

### ● **¿Me llego un correo de admisión con un enlace para generar el recibo de la matricula, pero no hay nada cargado?**

Se están enviando los correos de admisión, sin embargo, aún no se han generado los recibos de pago, es necesario estar revisando en el enlace el cargue del mismo, porque aún no se ha fijado la fecha.

### ● **¿Cuándo se realiza la inscripción de materias para derecho en Bogotá pregrado?**

Del 15 al 18 de julio

### ● **¿Cuándo son las postulaciones a grado derecho en Bogotá?**

Recepción de documentos 30 de junio al 4 de julio,  
Ceremonia 20 de agosto de 2025

### ● **¿Con que entidades financieras manejan convenio para Cali o crédito directo?**

No tenemos crédito directo, pero si convenio con icetex, brilla y Fenalco



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**

### ¿Puedo inscribirme sin tener las pruebas icfes?

Si ya las presentaste y aun no tienes el resultado, si te puedes inscribir mientras sale el resultado para que lo cargues, pero si no lo has presentado no es posible

### ¿Requiero un certificado en Cali, que debo hacer?

La solicitud de un certificado se realiza por el sistema sinu/siul, ¿tienes acceso al sistema?

si tienes acceso, busca la opción que dice 'solicitud de certificados académicos' Te aparecerá un cuadro que dice 'solicité su recibo' y, por último, otro que dice 'seleccioné el programa y plan de estudios'.

Luego, diligencia los campos; se desplegarán los certificados que puedes solicitar. Al seleccionarlo, haz clic en 'enviar'.

Luego cuando realices el pago, envías el soporte a [eduardo.posso@unilibre.edu.co](mailto:eduardo.posso@unilibre.edu.co) con copia a [certificaciones\\_registro.cali@unilibre.edu.co](mailto:certificaciones_registro.cali@unilibre.edu.co)

### ¿Cuándo ingresar a clase los de medicina Barranquilla?

El 28 de julio, estar atentos al correo

### • ¿No me han cargado las notas de posgrados derecho y ya se cerro el sistema en Bogotá?

Debes enviar la solicitud a secretaria para el cargue [secretariaposgradosder.bog@unilibre.edu.co](mailto:secretariaposgradosder.bog@unilibre.edu.co)

### • ¿En Bogotá tienen servicio de consultorio jurídico o están en vacaciones?

Se tiene servicio solamente en modalidad presencial, en la sede candelaria a la carrera 5 No. 8 47. Horario: mañana y tarde son los siguientes:

lunes a jueves, desde las 06:00 am. a 04:30 pm, jornada continua, atienden en orden de llegada

con atención según la naturaleza del caso, así: lunes – civil, martes – laboral, miércoles – familia y jueves administrativo.

### • ¿Como inscribirme a los nivelatorios?

Debes realizar la inscripción en secretaria académica de forma presencial.

# FORMACIÓN



**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación



---

# ESTRUCTURA DEL AREA

---

## Formación

1 Persona

Edwin Sánchez  
Coordinador FORCA



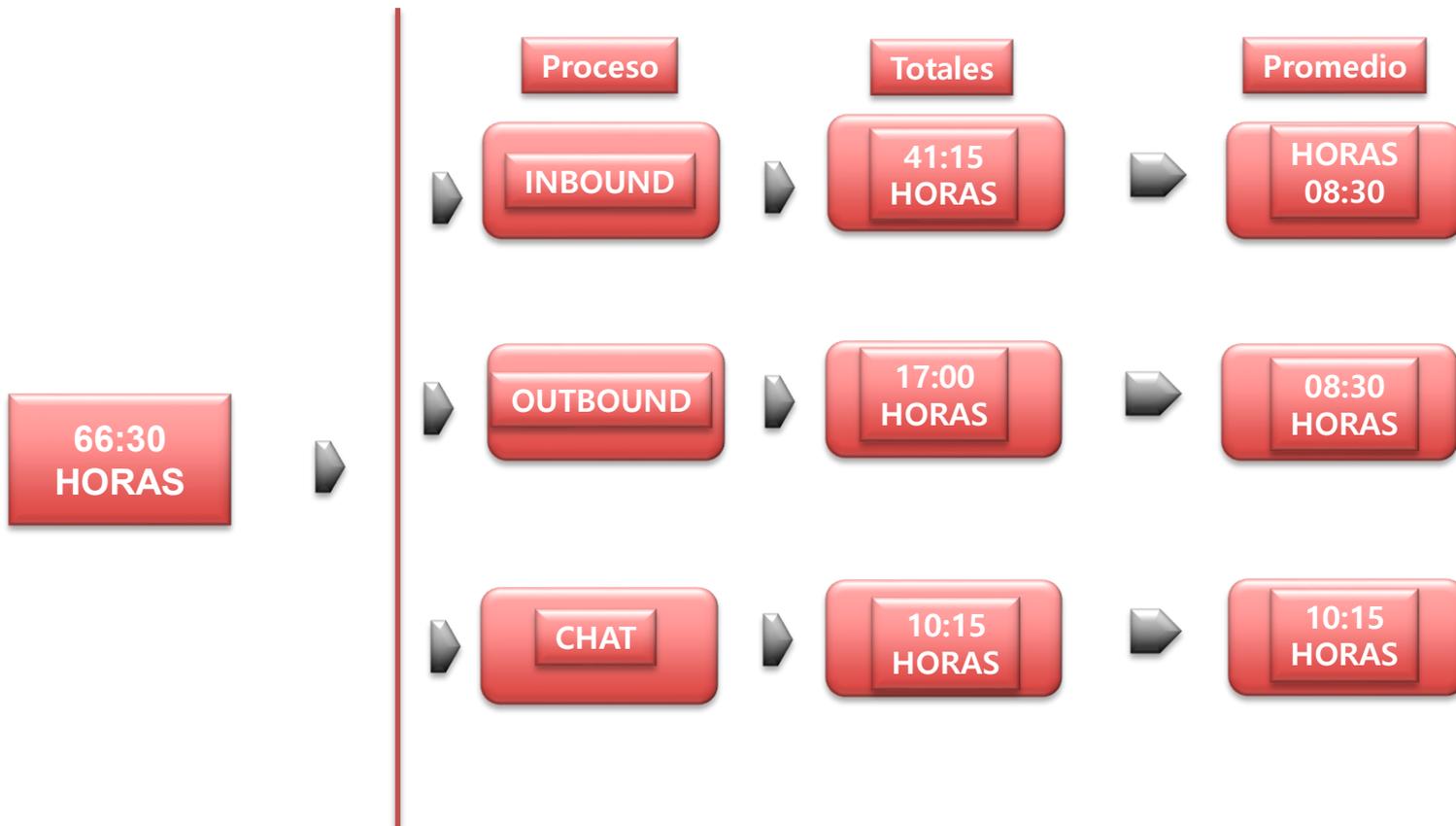
**JOSE DAVID PIZARRO**



OUTSOURCING CONSULTING  
*Outsourcing*

*Outsourcing*

# HORAS DE FORMACIÓN



Fuente: Crecemos - Fecha Actualización 01/07/2025

# TEMAS FORMADOS JUNIO\_2025

TABLA TEMAS FORMACIÓN JUNIO 2025

TEMAS	DETALLE DE TEMAS	OPERACIÓN					
		OBJETIVO	FORMADOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	HORAS	COBERTURA
PRETURNO	FLUJO DE PROCESO: REINTEGROS/BARRANQUILLA DERECHO, TRASLADOS. BARRANQUILLA DERECHO, APLAZAMIENTOS. BARRANQUILLA DERECHO, CONVOCATORIA PARA GRADOS DE POSGRADO 2025-2 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS/BOGOTÁ	8	8	03-jun	03-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	NOVEDADES DEL DÍA, ALCALDÍA DE BOGOTÁ BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE IMPUESTOS EN EL BOSQUE, PREGUNTAS FRECUENTES PREPARATORIOS	8	8	04-jun	04-jun	02:00:00	100%
CAPACITACION	CAPACITACION RESULTADOS FINALES TODOS	8	8	04-jun	04-jun	04:00:00	100%
PRETURNO	GRADOS PARA DERECHO CUCUTA, VALIDACIONES CUCUTA DERECHO. CALENDARIO ACTIVIDADES CUCUTA DERECHO JUNIO, NUEVAS TIPIFICACIONES, HORARIO VACACIONAL CONSULTORIO JURIDICO	8	8	05-jun	05-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	SECRETARIA ACADEMICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. EXACTAS Y NATURALES CRONOGRAMA DE SOLICITUD DE HABILITACIONES 2025-1 BARRANQUILLA, CALENDARIO DE ADMISIONES Y MATRICULAS POSTGRADOS AUDITORIA DE SERVICIOS DE SALUD- GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD -SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PERIODO 2025-2 BARRANQUILLA, VALIDACION DE DATO	8	8	06-jun	06-jun	02:00:00	100%
CAPACITACION	REFUERZO CHAT	5	5	06-jun	06-jun	02:30:00	100%
ESCUCHA DE LLAMADAS	ESCUCHA DE LLAMADAS (TODOS)	8	8	06-jun	06-jun	04:00:00	100%
ESCUCHA DE LLAMADAS	ESCUCHA DE LLAMADAS LAURA	1	1	07-jun	07-jun	01:00:00	100%
PRETURNO	CALENDARIO ACADÉMICO POR GRADOS BOGOTÁ DERECHO, DIPLOMADO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL, TALLER DOMINA LA ENTREVISTA: ESTRATEGIAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL, INDUCCIONES POSGRADOS BOGOTÁ DERECHO	8	8	09-jun	09-jun	02:00:00	100%
CAPACITACION	CAPACITACION RESULTADOS (NASHLY/HILDA)	2	2	09-jun	09-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	TRAMITE Y REQUISITOS REINTEGRO BARRANQUILLA, TRAMITE Y REQUISITO TRASLADO SECCIONALES BARRANQUILLA, TRAMITE Y REQUISITO TRANSFERENCIA EXTERNA BARRANQUILLA, ESCUCHA ACTIVA	8	8	10-jun	10-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	SALA CRAI DE EL BOSQUE POPULAR SE RENUEVA PARA FORTALECER EL APRENDIZAJE, ICETEX ABRE CONVOCATORIA PARA NUEVOS CRÉDITOS Y REALIZARÁ 'LENATÓN'	8	8	11-jun	11-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	EXPLICACION COSAS OPERATIVAS	8	8	12-jun	12-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS Y PAGO DE MATRÍCULA PARA ESTUDIANTES ANTIGUOS DE POSGRADOS DE DERECHO 2025-2 BOGOTÁ, PROCESO REGISTRO MATRÍCULA ACADEMICA (INSCRIPCIÓN ASIGNATURAS),	8	8	13-jun	13-jun	02:00:00	100%
ESCUCHA DE LLAMADAS	ESCUCHA DE LLAMADAS (HILDA)	1	1	13-jun	13-jun	01:00:00	100%
PRETURNO	CALENDARIO ICFCES - SABER PRO 2025-2, PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES PREPARATORIOS EN MODALIDAD «JORNADA ÚNICA»/CUCUTA	8	8	16-jun	16-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	FACULTAD DE DERECHO PRESENTA LAS COTERMINALES COMO OPCIÓN DE GRADO/BOGOTÁ, CALENDARIO PREGRADO DERECHO BOGOTÁ 2025-2, CHARLA ACADÉMICA: EL PAPEL ESENCIAL DE LOS TRADUCTORES-INTÉRPRETES JURADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES	8	8	17-jun	17-jun	02:00:00	100%
ESCUCHA DE LLAMADAS	ESCUCHA DE LLAMADAS (LUNA/KAROLAIM)	2	2	17-jun	17-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	BIBLIOTECA GERARDO MOLINA AJUSTA SU HORARIO DURANTE VACACIONES INTERSEMESTRALES, TUTORIAS PREGRADO DERECHO, POSGRADOS - INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS Y MATRÍCULA/BOGOTÁ DERECHO, CHARLA SOBRE EL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO, CURSO GRATUITO DE POWER BI PARA EGRESADOS: IMPULSA TU DOMINIO EN ANÁLISIS DE DATOS	8	8	18-jun	18-jun	02:00:00	100%
CAPACITACION	CAPACITACION CHAT (KIMBERLY, ELIANAM LUNA Y KAROLAIM)	4	4	18-jun	18-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	JUDICATURA AD HONOREM EN EL JUZGADO UNDÉCIMO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA, ICETEX ABRE CONVOCATORIA PARA LÍNEAS DE CRÉDITO DE POSGRADO EN 2025, LA UNILIBRE ABRE INSCRIPCIONES PARA LOS TORNEOS DEPORTIVOS DE INTEGRACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, FORO SOBRE LA CONSULTA POPULAR ABORDARÁ RETOS CONSTITUCIONALES Y EXPECTATIVAS SOCIALES, FORO «EL VALOR DE LA SABIDURÍA ANCESTRAL PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE»	8	8	19-jun	19-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	CEREMONIA DE GRADOS PÚBLICOS 2025-2 DE POSGRADOS DE DERECHO Y FILOSOFÍA/BOGOTÁ, DESCUENTOS NACIONALES	8	8	20-jun	20-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	CHARLA RESULTADOS	8	8	24-jun	24-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	CURSO GRATUITO SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA DIDÁCTICA UNIVERSITARIA, BUSCAMOS APRENDIZ UNIVERSITARIO O DEL SENA, CRONOGRAMA DE SUPLETORIOS DE EVALUACIONES FINALES ASIGNATURAS REGULARES PEREIRA, CRONOGRAMA DE SUPLETORIOS DE EVALUACIONES FINALES ASIGNATURAS REGULARES PEREIRA, PROGRAMACIÓN CURSOS NIVELATORIOS PROGRAMA DE DERECHO PEREIRA	8	8	25-jun	25-jun	02:00:00	100%
PRETURNO	CHARLA SOBRE LA JURISDICCIÓN Y TERRITORIALIDAD DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO, GRADOS PRIVADA Y VENTANILLA CALI, POSTULACIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS GRADOS CALI PARA TODAS LAS FACULTADES PREGRADOS, ESPECIALIZACIONES Y MAESTRÍA, REQUISITOS GRADOS CALI	8	8	26-jun	26-jun	02:00:00	100%
CURSO	ENTRÉ MENTES Y MAQUINAS	7	7	26-jun	26-jun	03:30:00	100%
PRETURNO	REPOSITORIO UNILIBRE, PRESTAMOS INTERINSTITUCIONALES/BIBLIOTECA, CONDICIONES PARA EL PRÉSTAMO	8	8	27-jun	27-jun	02:00:00	100%
ESCUCHA DE LLAMADAS	ESCUCHA DE LLAMADAS (NASHLY, HILDA Y LUNA)	3	3	27-jun	27-jun	01:30:00	100%
EVALUACION MENSUAL	EVALUACION MENSUAL	7	7	28-jun	28-jun	07:00:00	100%

Fuente: Crecemos - Fecha Actualización 01/07/2025



## PLAN DE TRABAJO JUNIO



Para el mes de JUNIO se realizó capacitaciones en los siguientes temas:

- **CURSO ENTRE MENTES Y MAQUINAS:** el cual buscaba dar a entender la importancia en la actualidad de las nuevas herramientas que se desarrolla con inteligencia artificial, dando a conocer que esa inteligencia no puede dominar el pensamiento del individuo sino que es cada persona es la que se encarga de dar el poder necesario a esta herramienta para su aplicación
- **REFUERZO DE PRODUCTO:** Se realiza un análisis de distintos casos presentados a lo largo del mes par que todo el equipo este empalpamado de los nuevos procedimientos y adicional se da una retroalimentación del trabajo del mes anterior
- **REFUERZO DE CHAT** Se realiza un refuerzo a las personas encargadas del servicio, dando a conocer los nuevos cambios en la gestión de la atención
- Se realiza acompañamientos diarios y retroalimentaciones de temas críticos detectados por calidad.
- Se realizaron escuchas en vivo para ir corrigiendo poco a poco algunas deficiencias en nuestra atención.

TEMAS	INTENSIDAD	FECHA	FORMADOR
REFUERZO PRODUCTO	1 HORA	04 DE JUNIO	EDWIN SANCHEZ
REFUERZO CHAT	30 MIN	06 DE JUNIO	EDWIN SANCHEZ
CURSO ENTRE MENTES Y MAQUINAS	30 MIN	26 DE JUNIO	EDWIN SANCHEZ
ESCUCHA DE LLAMADAS	15 MIN	DIARIO	EDWIN SANCHEZ
ESCUCHA DE LLAMADAS INDIVIDUALES	1 HORA	EN EL DESARROLLO DE TODO EL MES	EDWIN SANCHEZ



# ACCIONES FORMATIVAS JUNIO\_2025

## REFUERZOS JUNIO

ASESOR	TIIFICACION	VALIDACION DE DATOS	ESCUCHA ACTIVA	INFORMACION INCOMPLETA	TIEMPOS DE ESPERA	TOTAL
Nashly Camila Parra Pastrana	1		1	1		3
Luna Rodriguez	1	1				2
Hilda Falcone		1			1	2
Eliana Galindo Romero	1					1
laura katherin montano varon		1				1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

En total durante el desarrollo del mes de junio, se lograron realizar 65 monitoreos con una nota de 98.9 %





PRETURNO 5 DE JUNIO ✎

PRETURNO 6 DE JUNIO ✎

PRETURNO 09 DE JUNIO ✎

PRETURNO 10 DE JUNIO ✎

EVALUACION FINAL MARZO DE 2025 ✎

EVALUACION MENSUAL ABRIL 2025 ✎

EVALUACION MENSUAL MAYO 2025 ✎

EVALUACION MENSUAL JUNIO 2025 ✎

+ Añadir una actividad en

Se establece como herramienta de trabajo, la plataforma Outsourcing, llamada: **CRECEMOS WEB**

<http://www.crecemosweb.com/>

Donde se genera las evaluaciones Mensuales y el Preturmo Diario a la Operación en los diferentes segmentos de la campaña **UNILIBRE**

# CreceMOS





# GESTIÓN HUMANA



**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

# ROTACIÓN Y AUSENTISMO

## ROTACION

INFORMACION	Junio* *24*	Julio* *24*	Agosto* *24*	Septiemb re*24*	Octubre* 24*	Noviemb re*24*	Diciembr e*24*	Enero*2 5*	Febrer o*25*	Marzo* 25*	Abril* *25*	Mayo* *25*	Junio* *25*
Base Inicio Mes	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Ingresos Mes	3	0	0	1	0	0	2	2	1	0	0	0	1
Retiros Totales	3	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1
Retiros Voluntarios	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1
Retiros Forzados	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rotación Acida	37.5 0%	0.00 %	0.00%	12.50%	0.00%	0.00%	25.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00 %	0.00 %	12.5 0%
Rotación Voluntaria	25.0 0%	0.00 %	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00 %	0.00 %	12.5 0%

## AUSENTISMO

INFORMACION	Junio* 24*	Julio*2 4*	Agosto*2 4*	Septiembre* 24*	Octubre*24 *	Noviembre* 24*	Diciembre* 24*	Enero*25* 25*	Febrero* 25*	Marzo* 25*	Abril* 25*	Mayo* 25*	Junio* 25*
Días Programados	23	25	25	25	26	24	25	26	21	25	24	26	22
Turnos Programados	207	225	225	225	234	200	225	234	189	234	200	234	198
Ausencias Totales	0	0	6	0	1	0	0	5	4	14	14	6	6
Ausencias Programadas	0	0	0	0	1	1	0	0	0	12	0	3	0
Ausencias No Programadas	0	0	6	0	0	0	0	5	4	2	5	3	6
Ausentimo Ácido	0.00%	0.00%	2.67%	0.00%	0.43%	0.00%	0.00%	2.14%	2.12%	5.98%	7.00%	2.56%	3.03%
Ausentismo Real	0.00%	0.00%	2.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.14%	2.12%	0.85%	2.50%	1.28%	3.03%

Fuente: Base de Activos OS – Fecha Actualización 01/07/2025

# CALIDAD MONITOREOS OUTSOURCING



**UNIVERSIDAD  
LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

# INDICADORES CALIDAD EMITIDA OUTSOURCING

CATEGORIA	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25
Evaluaciones Realizadas	105	102	111	112	126	148	171	130	144	157	181	179	180	165
Cantidad Errores Críticos	12	13	19	14	14	17	13	13	12	9	17	14	17	16
Cantidad Errores No Críticos	9	8	13	12	9	6	10	6	5	7	10	10	6	5
Precisión Error Crítico	88.6%	87.3%	82.9%	87.5%	88.9%	85.9%	92.4%	90.0%	91.7%	94.3%	90.6%	92.2%	90.6%	90.4%
Precisión Error No Crítico	91.4%	92.2%	88.3%	89.3%	92.9%	96.0%	94.2%	95.4%	96.5%	95.5%	94.5%	94.4%	96.7%	97.0%
Evaluaciones con ECUF	6	4	5	3	4	7	5	3	3	4	7	5	6	2
Precisión de Usuario Final	94.29	96.08	85.5	97.32	96.83	95.27	97.08	97.69	97.92	97.45	96.13	97.21	96.67	98.79
Evaluaciones con ECN	7	10	16	12	12	10	8	10	9	6	11	9	13	14
Precisión de Negocio	93.33	90.2	86.59	89.29	90.48	93.24	96.32	92.31	93.75	96.18	93.92	94.97	92.78	91.52
Evaluaciones con ECC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Precisión de Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Nota de Calidad	98.6%	98.3%	97.7%	98.4%	98.6%	98.7%	99.1%	98.8%	99.1%	99.2%	98.8%	99.1%	98.9%	99.0%

En el transcurso del mes de junio, se realizaron **165** monitoreos, con 41 monitoreos para chat y 124 para inbound.

En los monitoreos realizados en el mes de junio, disminuyó la cantidad de errores no críticos y críticos frente al mes de mayo, e, sin embargo, se logra superar la meta de calidad, quedando en resultados en 99.0%

Fuente: Monitoreos Calidad OS - Fecha Actualización 01/07/2025

## DETALLE ÍTEMS ERRORES CRÍTICOS JUNIO\_2025

### ÍTEMS AFECTADOS

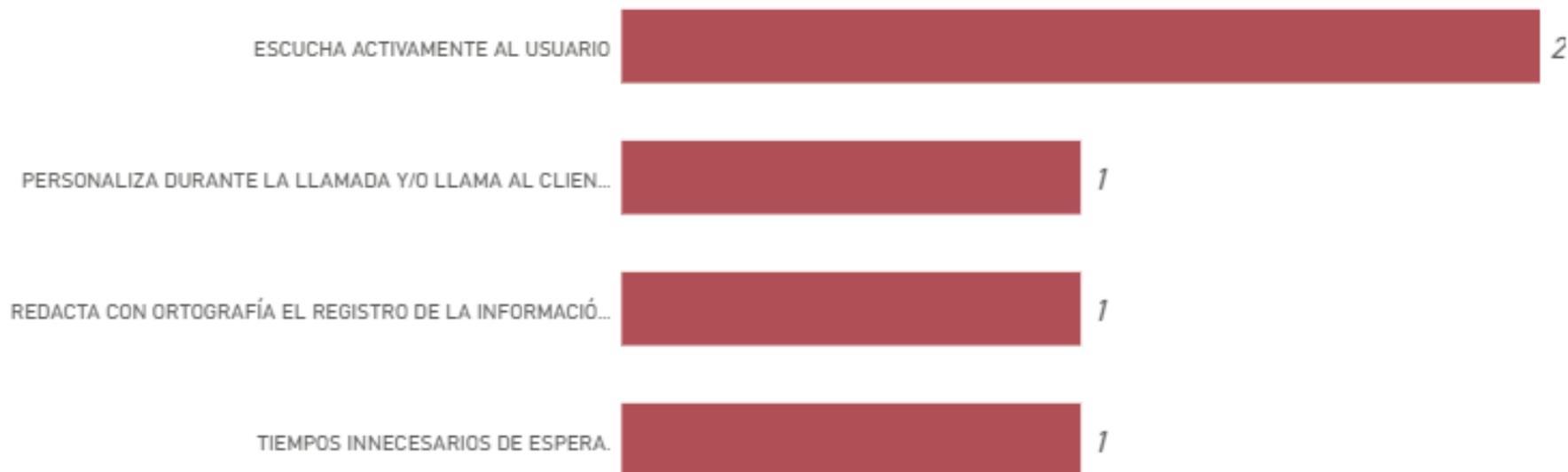


En el mes de JUNIO evidenciamos oportunidades de mejora como especialmente en validación de datos, tipificación, información de la página cuando lo amerite, información incompleta, direccionamiento y transferencia

Fuente: Monitoreos Calidad OS - Fecha Actualización 01/07/2025

## DETALLE ÍTEMS ERRORES NO CRÍTICOS JUNIO\_2025

### ÍTEMS AFECTADOS



En el mes de JUNIO evidenciamos que la mayoría de las oportunidades de mejora están concentradas en escucha activa, , personalización. Redacción en chat y tiempos innecesarios de espera

Fuente: Monitoreos Calidad OS - Fecha Actualización 01/07/2025

# INTERVENCIÓN FOCALIZADA AGENTES CRÍTICOS JUNIO\_2025

EMBAJADOR DE MARCA	CALIDAD EMITIDA	CANTIDAD DE MONITOREOS	% UF	% PENC	% NEG	% CTO	% PEC
PAULA SOFIA CADENA MARTINEZ	99,7 %	9	100 %	89 %	100 %	100 %	100 %
JEINN KAROLAIM MEZA ARDILA	99,7 %	22	100 %	100 %	95 %	100 %	95 %
KIMBERLY YESENIA PIRANEQUE ROJAS	99,6 %	23	100 %	100 %	96 %	100 %	96 %
LAURA KATHERIN MONTANO VARON	99,5 %	22	100 %	100 %	95 %	100 %	95 %
ELIANA GALINDO ROMERO	99,2 %	22	100 %	100 %	91 %	100 %	91 %
HILDA FALCONE	98,4 %	23	100 %	87 %	87 %	100 %	87 %
LUNA RODRIGUEZ	98,2 %	22	95 %	100 %	86 %	100 %	82 %
NASHLY CAMILA PARRA PASTRANA	98,1 %	22	95 %	95 %	86 %	100 %	82 %
<b>Total</b>	<b>99,0 %</b>	<b>165</b>	<b>99 %</b>	<b>97 %</b>	<b>92 %</b>	<b>100 %</b>	<b>90 %</b>

Aunque las notas generales están sobre el promedio es necesario trabajar en los aspectos de precisión y profesionalismo pues está por debajo del umbral requerido en términos de manejo de información incompleta, tipificaciones, validación de datos, tipificación, tiempos de espera, tiempos innecesarios, para este mes se tiene un promedio de 22 monitoreos por cada asesor

Fuente: Monitoreos Calidad OS - Fecha Actualización 01/07/2025

# MEJORAS OPERATIVAS



**UNIVERSIDAD**  
**LIBRE®**  
Vigilada Mineducación

# POWER BI

Outsourcing
Prueba de Premium por usuario: Queda 27 días

Power BI UNIVERSIDAD LIBRE Informe Unili... | Datos actualizados el 5/4/22
Buscar

Páginas

- Informe Telefonía
- Informe Telefonía Inte...
- Encuestas Telefonía
- Informe Asesores
- Informe Chat
- Informe Chat Intervalos
- Informe Chat Agentes
- Encuestas Chat
- Tipificación

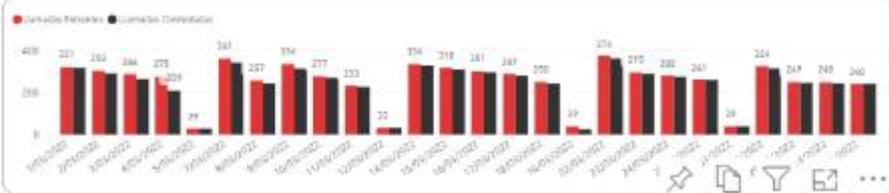


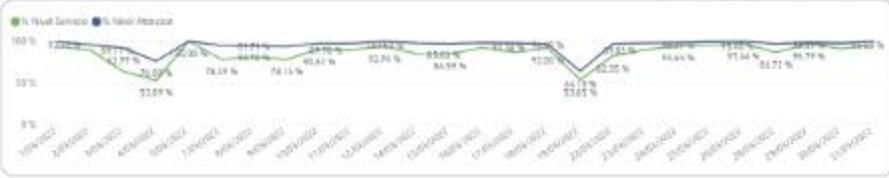
### INFORME TELEFONÍA

MA
SEMANA
MESES



	1/03/2022	3/03/2022	5/03/2022	7/03/2022	9/03/2022	11/03/2022	13/03/2022	15/03/2022	17/03/2022	19/03/2022	21/03/2022	23/03/2022	25/03/2022	27/03/2022	29/03/2022
Llamadas Grábiles	321	303	286	275	29	301	277	334	277	233	13	334	218		
Llamadas Contestadas	318	290	263	258	25	342	242	313	270	227	13	327	308		
Llamadas Abandonadas	3	13	23	65	0	19	15	21	7	6	0	7	10		
Llamadas Local	301	270	188	186	29	283	230	261	251	239	11	284	249		
% Nivel Servicio	99,37 %	98,11 %	93,69 %	93,09 %	100,00 %	78,39 %	83,75 %	79,34 %	80,51 %	88,70 %	83,94 %	85,03 %	84,58 %		
% Nivel Atención	99,07 %	95,71 %	91,56 %	70,00 %	100,00 %	84,74 %	84,10 %	81,71 %	87,47 %	87,42 %	100,00 %	97,90 %	96,86 %		
% Nivel Abandono	0,43 %	4,29 %	8,04 %	24,00 %	0,00 %	5,26 %	5,64 %	6,29 %	2,53 %	2,58 %	0,00 %	2,10 %	3,14 %		
TMO	249,60	259,52	281,79	295,42	220,48	286,81	280,60	258,80	246,70	277,70	236,45	294,05	284,0		





**6548**

Llamadas Entrantes

**6277**

Llamadas Contestadas

**95.86 %**

% Nivel Atención

**85.63 %**

% Nivel Servicio

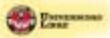
Filtros

Buscar

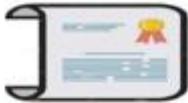
Filtros de esta página

- AÑO es 2022
- MES es marzo
- SEMANA es (todos)
- FECHA es (todos)
- SKILL es OPC 9 o CBA

# PROCESOS UNIFICADOS



## PROCESOS UNIFICADOS UNILIBRE



ACTAS DE GRADO



ADICION DE MATERIAS



CANCELACION DE MATERIAS



CERTIFICACIONES ACADEMICAS



CONSULTORIO JURIDICO



CREDITO DIRECTO



CONTENIDOS PROGRAMATICOS



CURSO INTERSEMESTRAL/NIVELACION



DIPLOMA



FINANCIACION

# DIRECTORIO NACIONAL

## DIRECTORIO NACIONAL UNIVERSIDAD LIBRE



BOGOTA



CALI



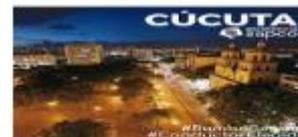
BARRANQUILLA



SOCORRO



CARTAGENA



CUCUTA



PEREIRA



# PROGRAMAS UNIVERSIDAD LIBRE

## PROGRAMAS UNIVERSIDAD LIBRE

	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
	<b>DOCTORADO</b>
<b>BOGOTÁ</b>	

	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
<b>CALÍ</b>	

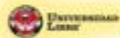
	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	

	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
<b>CUCUTA</b>	

	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
<b>CARTAGENA</b>	

	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
<b>PEREIRA</b>	

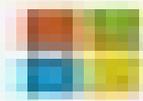
	<b>PREGRADO</b>
	<b>ESPECIALIZACIONES</b>
	<b>MAESTRÍAS</b>
<b>SOCORRO</b>	



---

# FORMACIÓN VIRTUAL

---



Microsoft

# PREGUNTAS FRECUENTES

## FAQ System



UNIVERSIDAD  
LIBRE<sup>®</sup>  
Vigilada MinEducación



Seleccionar opción



Escriba palabra clave

Certificados

Tipo Certificado

Certificados de aprobación de Consultorio Jurídico I y II

¿Cómo puedo acceder a los recursos virtuales de la biblioteca?

¿Puedo consultar material bibliográfico sin carné?



**Fe**

Creemos y confiamos en nuestra fuerza interior, apoyados en un ser superior.



**Honestidad**

Transmitimos transparencia y sinceridad. Hablamos con la verdad.



**Humildad**

Reconocemos nuestros errores. Servimos a los demás primero que a nosotros mismos.



**Respeto**

Aceptamos con amor las ideas y creencias de los demás.



**Eficiencia**

Estamos mejorando continuamente nuestros procesos y servicios, maximizando los recursos.

# Gracias.

