PLAN DE MEJORA – Centro de Atención al Usuario (CAU)
Proyecto: UNDECO-Asociación Unión Nacional de Comerciantes de Santa Marta.
Fecha: 18/11/2025

---

1. Contexto

Se recibe informe de visita No.7 de parte de la interventoría

- Acción de formación USO REAL DE IA PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA, PRESENCIA DIGITAL Y VENTAS.
- Convenio No.: CO1.PCCNTR.8354923 de 2025
- Conviniente: UNDECO - ASOCIACIÓN UNIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES DE SANTA MARTA
- Modalidad: VIRTUAL
- Grupo: 4
- Unidad Temática: UT3 - ESTRATEGIAS DIGITALES PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
- Metodología: TEÓRICO – PRÁCTICA
- Visitas en campo. Soporte de cumplimiento de la obligación Especifica interventoría N.2.8.2.26
- HALLAZGOS: El Centro de Atención al Usuario no responde de manera ágil y eficiente las solicitudes presentadas por los participantes, ni garantiza una atención oportuna.

En comunicación con **GYD**, entidad administradora del proyecto desarrollado en alianza con **UNDECO**, se acordó la implementación de acciones conjuntas orientadas a fortalecer la atención brindada a los beneficiarios a través del Centro de Atención al Usuario (CAU).
De acuerdo con lo establecido en el Anexo 14, el Centro de Atención al Usuario (CAU) debe garantizar una atención oportuna, acertada y ágil a las solicitudes de los usuarios. Es importante aclarar que el término “oportuna” no implica atención inmediata, sino que hace referencia a brindar respuesta dentro de un tiempo razonable, que en nuestro caso corresponde a un lapso máximo de hasta tres (3) horas por ticket.
Ese ha sido siempre el tiempo de atención que se maneja para garantizar la recepción, revisión y respuesta adecuada de cada requerimiento, asegurando la calidad, precisión y oportunidad en la atención brindada.
Con el fin de cubrir la necesidad expuesta y de mantener la eficiencia y oportunidad en la atención de los beneficiarios a través de la mesa de soporte del CAU. Se reconoce que los tiempos de respuesta pueden variar según la complejidad de los casos y el orden de llegada, por lo que se hace necesario exponer el plan de mejora que refuerce la calidad del servicio, priorizando la resolución de casos complejos y la comunicación directa con los beneficiarios.

---

2. Objetivo general

Garantizar un servicio de soporte ágil, oportuno y de alta calidad a los beneficiarios, asegurando que todos los casos sean atendidos de manera eficiente, priorizando la resolución de los más complejos y manteniendo una comunicación directa con los usuarios.

3. Objetivos específicos

1. Mantener la mesa de soporte al día con atención oportuna de los tickets.

2. Cumplir los tiempos de respuesta promedio establecidos, asegurando eficiencia en la gestión de casos.
3. Priorizar los casos que requieren análisis técnico más profundo.
4. Establecer como estrategia la comunicación directa y constante con los beneficiarios para agilizar soluciones.
5. Garantizar disponibilidad de soporte en el horario institucional definido (8:00 a.m. – 9:00 p.m.).
6. Reforzar la capacitación del personal a través de los manuales de procedimientos internos, para todo el personal responsable del CAU en temas académicos y técnicos.

4. Alcance

El plan de mejora aplica a todas las solicitudes de los beneficiarios que ingresan a la mesa de soporte del CAU en relación con la acción de formación mencionada. Se centra en los procesos de atención, priorización, seguimiento y cierre de tickets.

5. Acciones de mejora

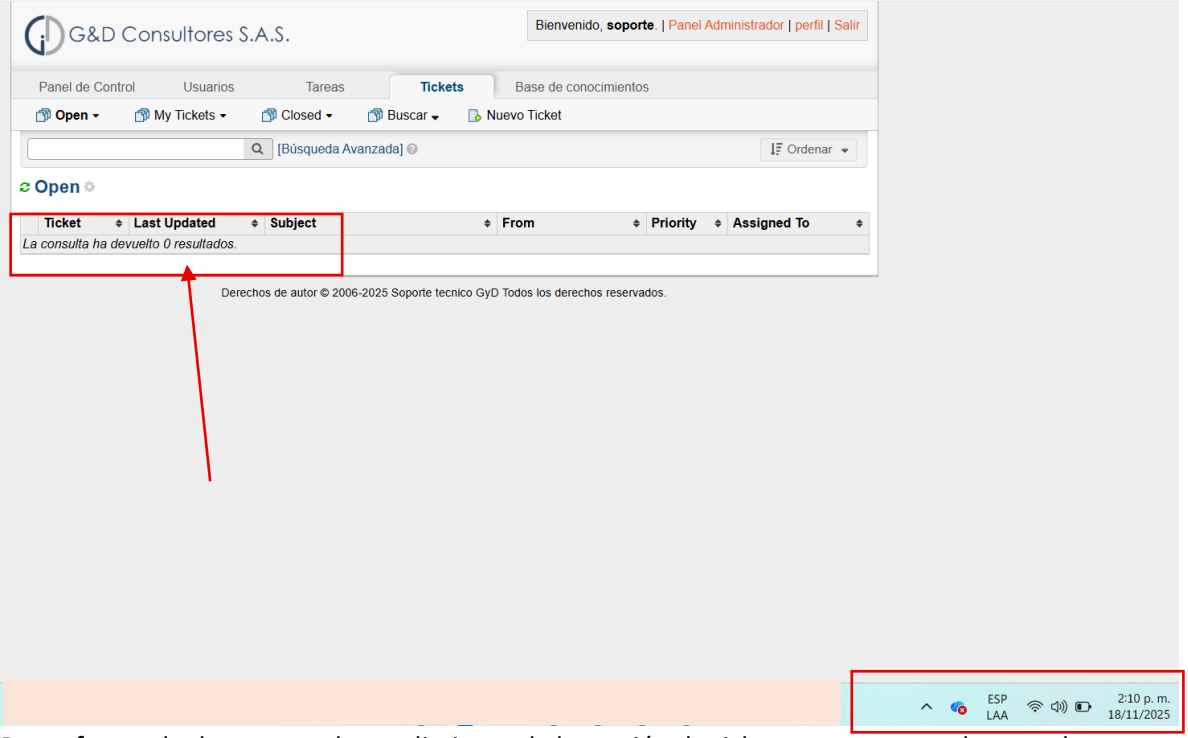
No.	Acción de mejora	Responsable	Plazo	Indicador de cumplimiento
1	Mantener la mesa de soporte al día, asegurando atención oportuna de los tickets.	Coordinador CAU	Permanente	Mesa de soporte actualizada diariamente; tickets atendidos según prioridad.
2	Cumplir tiempo promedio de respuesta de 3 horas para solicitudes generales.	Equipo CAU	Permanente	Tiempo promedio de respuesta ≤ 3 horas en la mayoría de los casos.
3	Priorizar los casos que requieran mayor complejidad y asegurar solución con prontitud.	Equipo CAU	Permanente	Casos complejos resueltos oportunamente; seguimiento registrado hasta cierre.
4	Comunicarse directamente con los beneficiarios para agilizar la comprensión de la solicitud y la solución vía correo, llamada o WhatsApp.	Equipo CAU	Permanente	Beneficiario informado y atendido directamente en cada caso.
5	Brindar soporte continuo en el horario de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., garantizando atención ágil y eficaz.	Coordinador CAU	Permanente	Disponibilidad y atención garantizada dentro del horario establecido.
6	Sesión de Capacitación	Equipo CAU	Permanente	Disponibilidad y atención garantizada dentro del horario establecido.

7. Observaciones

- El plan de mejora se basa en la optimización de los procesos actuales de atención, priorizando la calidad, eficiencia y comunicación directa con los beneficiarios.

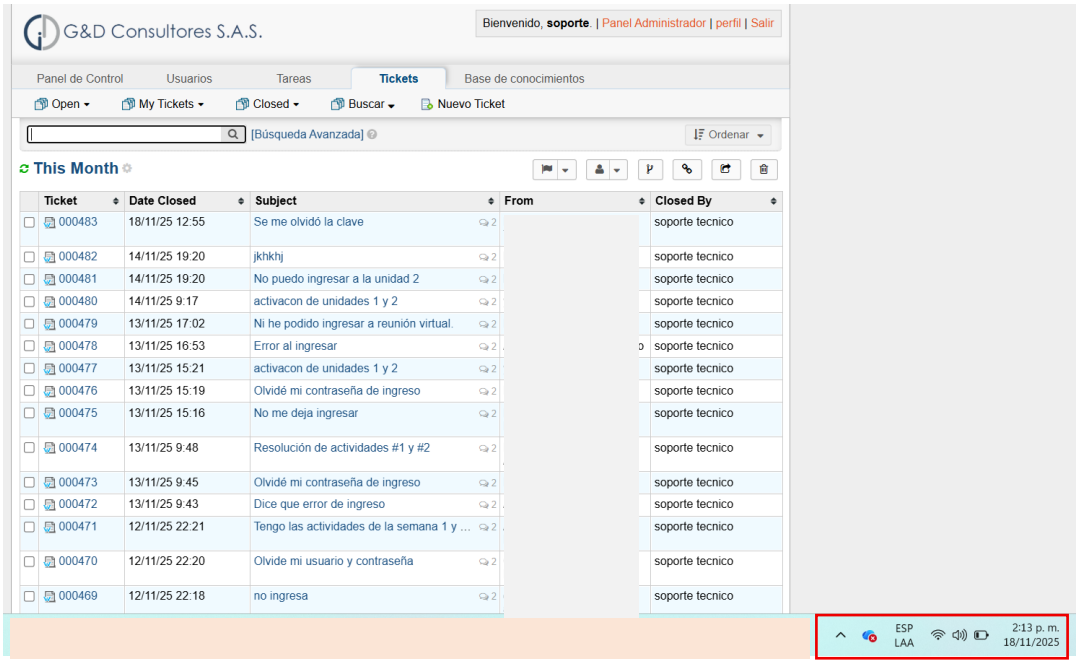
#Yo Elijo Pertenecer al Mejor Gremio
www.undecosm.org.co
servicioalcliente@undecosm.org.co
(5) 431 2899 - 316 243 6844
Calle 24 #8A-45, Santa Marta, Colombia
UNDECO Unión Nacional de Comerciantes Santa Marta

- No se requiere la generación de reportes adicionales fuera de los procesos operativos habituales.
- Este plan refleja el compromiso del CAU con la **excelencia en la atención**, asegurando que ningún caso quede sin la atención que merece.
- Adjuntamos evidencia de mesa de soporte al día sin casos pendientes o sin respuesta y casos resueltos diarios.



Para efectos de demostrar el cumplimiento de la gestión de tickets, se presenta el apartado de los casos resueltos durante el período de seguimiento. Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, los nombres de los beneficiarios han sido ocultos garantizando la privacidad de la información sin afectar la evidencia del cumplimiento de los tiempos de atención y resolución.

#Yo Elijo Pertenecer al Mejor Gremio
www.undecosm.org.co
servicioalcliente@undecosm.org.co
(5) 431 2899 - 316 243 6844
Calle 24 #8A-45, Santa Marta, Colombia
UNDECO Unión Nacional de Comerciantes Santa Marta



#Yo Elijo
Pertenecer al Mejor Gremio

www.undecosm.org.co
servicioalcliente@undecosm.org.co
(5) 431 2899 - 316 243 6844
Calle 24 #8A-45, Santa Marta, Colombia