



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES
CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE

ATENCIÓN A LOS USUARIOS
CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE



CÓDIGO

MI-PSO-PR-13

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2026

Página

1 de 3

1. OBJETIVO

Fortalecer las capacidades tributarias, contables y administrativas de la comunidad, con énfasis en pequeños y medianos comerciantes, mediante asesorías, orientaciones y capacitaciones que promuevan conocimientos básicos en impuestos y organización empresarial, contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de sus actividades económicas.

2. ALCANCE

Inicia la recepción del usuario y el registro de su solicitud en el formato de atención, la prestación de la asesoría correspondiente en materia tributaria, contable o administrativa, y el cierre del proceso mediante la actualización del archivo institucional y el escaneo y archivo del formato, garantizando respaldo documental y calidad en el servicio.

3. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO:

Director(a) del Consultorio Empresarial y Contable

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

Ver [normograma](#).

5. DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona de la comunidad que acude al Consultorio Empresarial y Contable para recibir asesoría tributaria, contable o administrativa, y cuya solicitud se registra, atiende y documenta dentro de la ruta de atención.
- **Recepción del usuario:** Primer contacto en el que se acoge al solicitante y se diligencia el formato de atención, registrando de manera precisa su requerimiento.
- **Formato de atención al usuario:** Documento interno que permite identificar, describir y dar trazabilidad a la solicitud presentada.
- **Asesoría:** Servicio académico y profesional que brinda el Consultorio Empresarial y Contable, consistente en la orientación y acompañamiento en materia tributaria, contable y administrativa, con el fin de fortalecer las capacidades del usuario y apoyar el desarrollo de sus actividades económicas.
- **Resolución de la solicitud:** Etapa en la que se brinda la asesoría tributaria, contable o administrativa, ajustada a las necesidades del usuario.
- **Trazabilidad:** Capacidad de seguir y verificar cada paso del proceso de atención, asegurando transparencia y cumplimiento institucional.
- **Cierre del proceso:** Fase final que incluye la actualización del archivo de registro institucional, el escaneo y archivo del formato diligenciado, garantizando respaldo documental y calidad en el servicio.
- **Servicio al Cliente:** Unidad o estrategia del Instituto encargada de orientar, atender consultas, resolver inquietudes y brindar acompañamiento a los usuarios durante todo el proceso académico y administrativo.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES
CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE

ATENCIÓN A LOS USUARIOS
CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE



CÓDIGO

MI-PSO-PR-13

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2026

Página

2 de 3

6. PROCESO DE ATENCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción del usuario	En la recepción se atiende al usuario, escuchando y registrando su requerimiento en temas contables, tributarios o empresariales, con el fin de identificar su necesidad y remitir al profesional correspondiente, o asignar la asesoría básica a un estudiante, garantizando orientación adecuada desde el primer contacto.	Profesional de apoyo administrativo CEC	EV-CAL-FO-03 REGISTRO Y CONTROL ASISTENCIA DE ACTIVIDAD YO EVENTO
2	Orientación inicial	Se brinda al usuario una explicación preliminar sobre el alcance de los servicios del consultorio, aclarando dudas básicas y orientando sobre el procedimiento a seguir según la naturaleza de su solicitud.	Profesional de apoyo administrativo CEC y/o estudiante / pasante	NO APLICA
3	Registro de la solicitud- Formato de atención al usuario	El usuario diligencia el formato de atención al usuario, consignando de manera clara y completa la información de su requerimiento, lo que permite dar trazabilidad al proceso y garantizar un servicio ordenado y transparente.	Profesional de apoyo administrativo CEC y/o estudiante / pasante	ATENCIÓN AL USUARIO MI-PSO-FO-59
5	Atención de la asesoría	Se brinda la asesoría, verificando la correcta prestación del servicio, con el fin de garantizar calidad, continuidad y confianza en la atención brindada.	Profesional de apoyo administrativo CEC y/o estudiante / pasante.	NO APLICA
6	Cierre de la asesoría	La asesoría se consigna en el formato interno de registro (Excel), con el propósito de documentar de manera ordenada cada atención, alimentar la base de datos y dejar evidencia del desarrollo del proceso, garantizando trazabilidad y respaldo administrativo.	Profesional de apoyo administrativo CEC y/o estudiante / pasante	RELACIÓN DE ASESORÍAS DRIVE. DEL
7	Registro y archivo de la información.	Toda la documentación generada se archiva en la carpeta para escanear, garantizando el registro y la gestión documental de cada asesoría con el soporte. Asegurando respaldo documental, control administrativo y disponibilidad para futuras consultas o verificaciones.	Profesional de apoyo administrativo CEC y/o estudiante / pasante	NO APLICA
8	Evaluación del servicio prestado	Finalizada la atención, se solicita al usuario diligenciar la Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado, para valorar su percepción sobre la atención recibida.	Profesional de apoyo administrativo CEC y/o estudiante / pasante	EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE					   	
	ATENCIÓN A LOS USUARIOS CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE					SC 7384-1 SA-CERE 597528 OS-CER 597555	
CÓDIGO	MI-PSO-PR-13	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2026	Página	3 de 3

7. LISTADO DE EVIDENCIAS:

[EV-CAL-FO-03 REGISTRO Y CONTROL ASISTENCIA DE ACTIVIDAD YO EVENTO](#)

MI-PSO-FO-59 ATENCION AL USUARIO CONSULTORIO EMPRESARIAL Y CONTABLE

RELACIÓN DE ASESORÍAS DEL DRIVE.

[EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO](#)

8. OBSERVACIONES:

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIÓS
01	EV-CAL-FO-17 del 11 de junio de 2026	Creación del documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANDREA MILENA VARGAS PERDOMO Profesional Consultorio Empresarial y Contable	ARIADNA HOYOS STERLING Profesional Sistema de Gestión de Calidad	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinador Sistema de Gestión de Calidad

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.