

# Dirección de Experiencia Estudiantil Servicios al Estudiante Informe Anual PQRSF 2023



01



Petición

02



Queja

03



Reclamo

04



Sugerencia  
o comentario

05



Felicitación

01

Solicitud verbal o escrita que se presenta de forma respetuosa para requerir información, aclaración o trámites relacionados con la oferta educativa, prestación del servicio o sobre cualquier asunto institucional. El derecho de petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

02

Manifestación de malestar, inconformidad o descontento por una conducta, acción o servicio no prestado de forma oportuna o eficaz por parte de la Universidad Ean.

03

Oposición o contrariedad que tiene como objeto que la Universidad Ean revise y evalúe una actuación relacionada con la oferta y prestación del servicio.

04

Acto de proponer o recomendar una idea para mejorar la prestación de un servicio o asunto institucional.

05

Manifestación de agradecimiento y satisfacción hacia los servicios, programas, procesos y colaboradores de la Universidad Ean.

# CICLO PQRSF EN CRM



## Radical PQRSF en Mesa de Servicio

La parte interesada ingresa a la página web de la Universidad Ean y a través del icono PQRS radica el caso.

## Asignación y tipificación

Desde Servicios al Estudiante se realiza la validación del ticket radicado para la tipificación y asignación al proceso a cargo de atender el caso.

## Análisis

El proceso responsable de la PQRS debe identificar las causas que dieron lugar a la Queja o Reclamo para evitar su repetición.

## Cierre

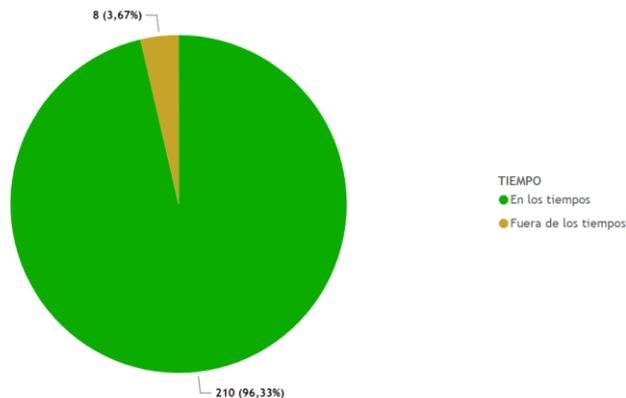
El proceso responsable de la PQRS y/o Servicios al Estudiante emite respuesta a través del CRM o correo en caso de no tener licencia en Zoom atendiendo los aspectos mencionados por la parte interesada.

## Acción de mejora

Cada proceso debe levantar las acciones de mejora en compañía del área de Calidad.

# PQRSF GESTIONADAS AÑO 2023

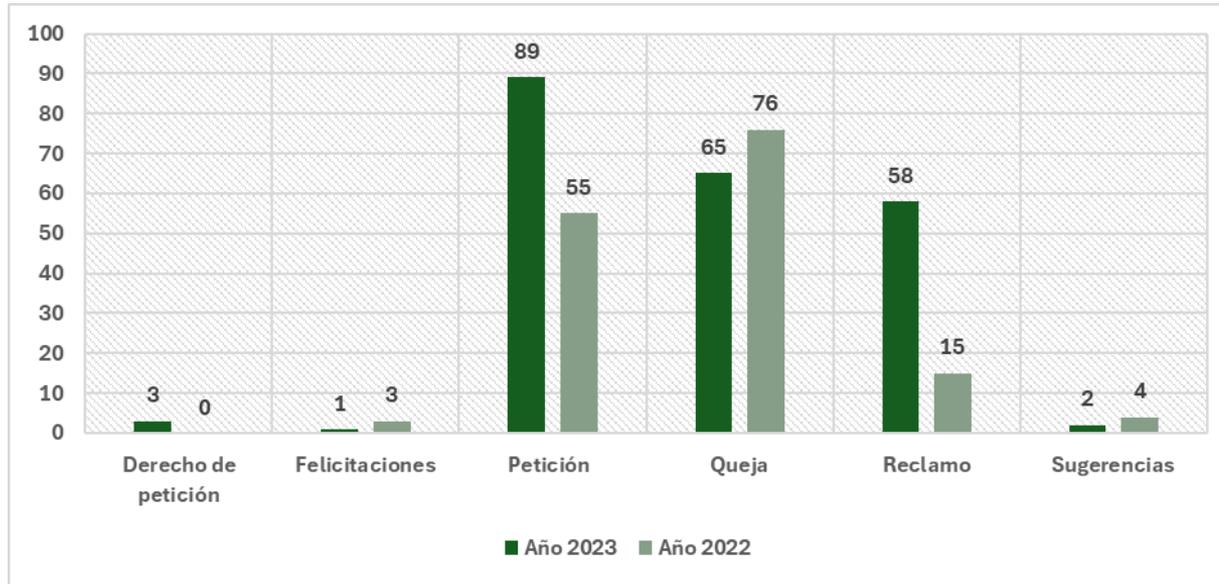
- Durante el año 2023 se recibieron 218 PQRSF a través de CRM.
- El único canal habilitado para la recepción de las PQRSF es la mesa de servicio.
- El año 2023 se recibieron 218 registros de PQRSF, la mayoría se distribuyen entre peticiones (40,83%), quejas (29,82%) y reclamos (26, 61%). Esto refleja un enfoque predominante en solicitudes, insatisfacciones y reclamaciones. Las categorías restantes, como Derecho de Petición (1.38%), Felicitación (0.46%) y Sugerencia/Comentario (0.92%), presentan una presencia menor.
- 210 PQRSF (96.33%) de los casos se cerraron dentro del plazo establecido, mientras que 8 PQRSF (3.67%) se cerraron fuera de dicho plazo. El promedio de respuesta de las PQRSF es de 6 días hábiles.



- **No se trasladó información a otras entidades.**
- **No se recibieron solicitudes donde se negará el acceso a la información**

# COMPARATIVO PQRS 2022 VS. 2023

En el análisis comparativo de las PQRSF entre los años 2023 y 2022, se observan diversas tendencias. Los derechos de petición experimentaron un leve aumento, pasando de 0 a 3 en 2023. Las felicitaciones, en cambio, disminuyeron de 3 a 1. Las peticiones mostraron un aumento significativo, pasando de 55 a 89, indicando un incremento en la interacción de los usuarios. Las quejas registraron una disminución de 76 a 65, posiblemente señalando mejoras en la calidad del servicio. En contraste, los reclamos aumentaron de 15 a 58, sugiriendo posibles áreas de insatisfacción. Las sugerencias, aunque experimentaron una leve reducción de 4 a 2, continúan siendo parte de las interacciones..



## COMPORTAMIENTO PQRS 2009 – 2023

A continuación las cifras que registra el sistema de PQRS desde el año 2009:

AÑO	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS	No. ESTUDIANTES	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	OTROS	TOTAL
2009	64	2	66		132	4	0	367	569
2010	117	43	160	5623	299	33	0	802	1294
2011	126	96	222	6094	254	38	0	567	1081
2012	196	57	253	6299	129	30	0	87	499
2013	111	52	163	6662	90	17	0	47	317
2014	130	52	182	6998	63	15	0	15	275
2015	174	62	236	7719	73	19	9	7	344
2016	106	36	142	8330	61	13	8	3	227
2017	144	27	171	8245	78	10	6	1	266
2018	119	19	138	8957	166	18	6	0	328
2019	137	27	164	9235	159	13	8	0	344
2020	113	16	129	9096	285	9	8	0	431
2021	91	14	105	9993	229	2	3	0	339
2022	76	15	91	10964	55	4	3	0	153
2023	65	58	123	11851	92	2	1	0	218
<b>TOTAL</b>	<b>1769</b>	<b>576</b>	<b>2345</b>		<b>2165</b>	<b>227</b>	<b>52</b>	<b>1896</b>	<b>6685</b>

Los años con la menor cantidad de PQRS fueron 2012 con 499 y 2022 con 153. Por otro lado, los años con la mayor cantidad de PQRS fueron 2010 con 1294 y 2020 con 431.

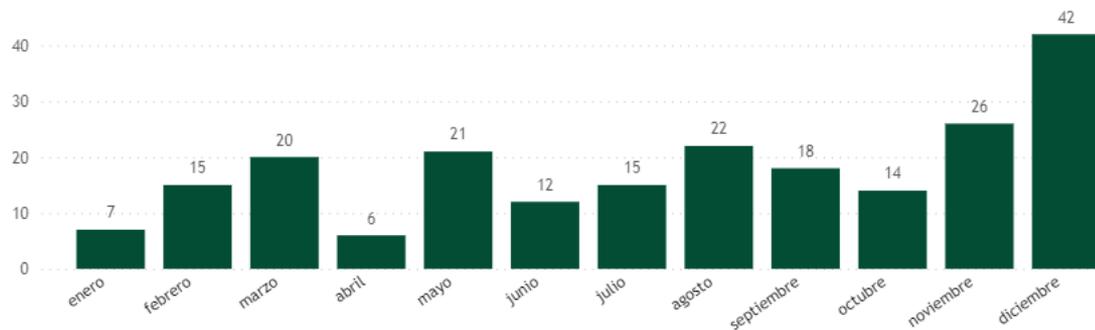
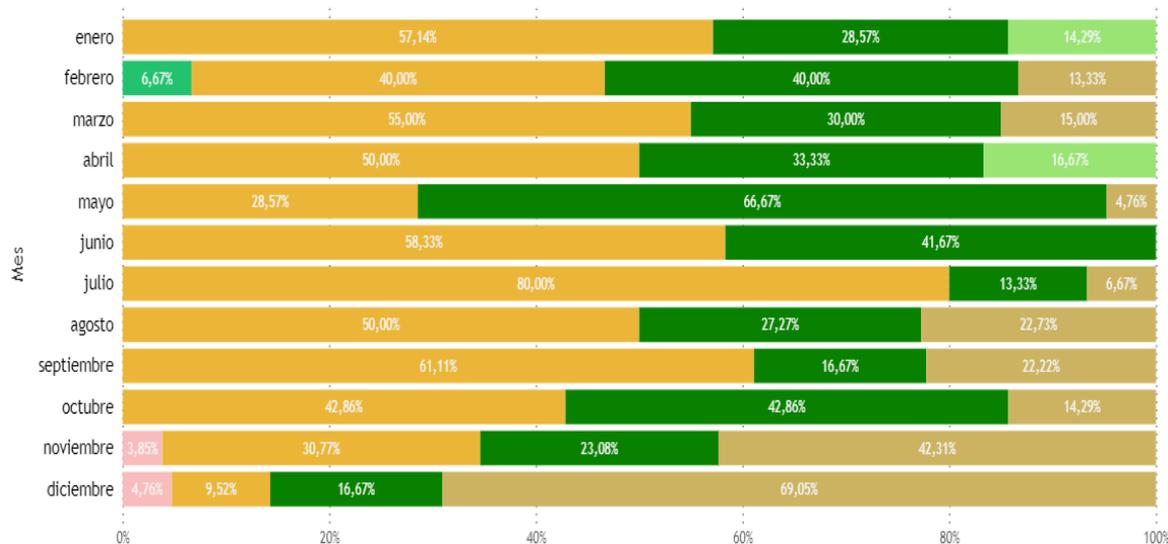
En comparación con los años anteriores, la cantidad de PQRS en 2023 experimentó un ligero aumento en relación con 2022. Mientras que en 2022 se registraron 153 PQRS, en 2023 la cifra se elevó a 218. No obstante, esta cantidad aún es inferior a la registrada en 2021, que fue de 339 PQRS.

# COMPORTAMIENTO MENSUAL 2023

Durante el año 2023, la gestión de PQRSF reflejó una dinámica mensual variable con un total de 218 casos registrados. Se destacan los meses de diciembre, noviembre y agosto con 42, 26 y 22 casos respectivamente, constituyendo el 19, 27%, 11,93% y 10,09% del total general. Estos resultados indican picos notables en la interacción de las partes interesadas, sugiriendo una mayor demanda de atención en dichos periodos. A lo largo del año, se observó una distribución equitativa en la cantidad de registros, con un promedio de 18 PQRSF mensuales

Mes	Cantidad
enero	3,21%
febrero	6,88%
marzo	9,17%
abril	2,75%
mayo	9,63%
junio	5,50%
julio	6,88%
agosto	10,09%
septiembre	8,26%
octubre	6,42%
noviembre	11,93%
diciembre	19,27%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

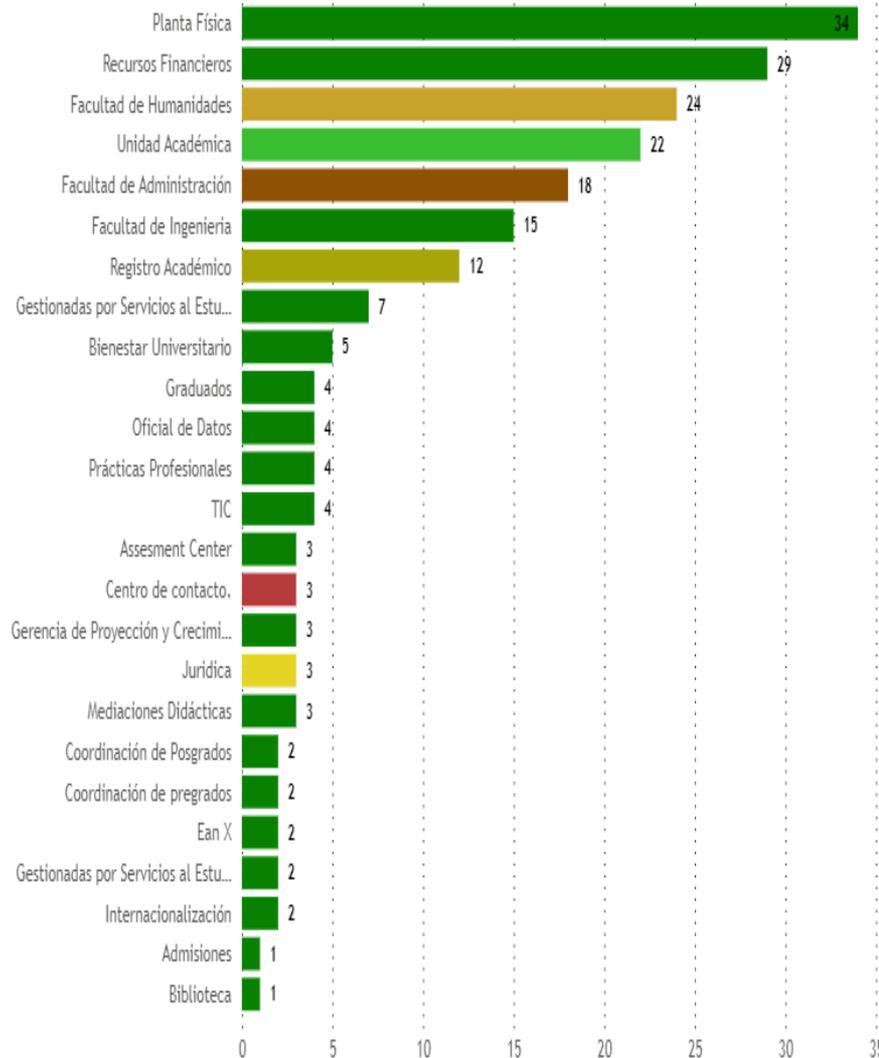
Categoría ● Derecho Petición ● Felicitación ● Petición ● Queja ● Reclamo ● Sugerencia/comentario



# COMPORTAMIENTO POR PROCESO 2023

El proceso con la mayor cantidad de PQRSF es Planta Física, con un total de 34 para el año 2023, lo que equivale al 15.59% del total. A continuación, le sigue Recurso Financiero con 29 PQRSF, representando el 13.30%. Luego, la Facultad de Humanidades tiene 24 PQRSF, lo que equivale al 11%.

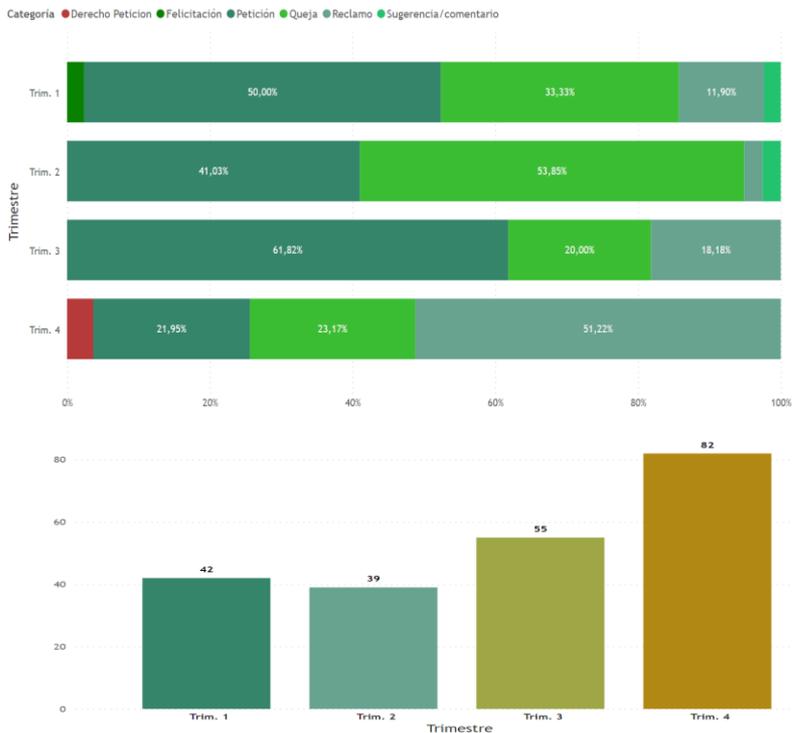
Dependencia	Derecho Petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia/comentario	Total
Planta Física			22	7	5		34
Recursos Financieros	2		2	7	18		29
Facultad de Humanidades			11	8	5		24
Unidad Académica			5	11	6		22
Facultad de Administración	1		6	9	1	1	18
Facultad de Ingeniería			6	4	5		15
Registro Académico			6	4	2		12
Gestionadas por Servicios al Estudiante.			5		2		7
Bienestar Universitario		1	2	2			5
Graduados			2	1	1		4
Oficial de Datos			4				4
Prácticas Profesionales			1	3			4
TIC			2	2			4
Assesment Center			1		2		3
Centro de contacto.					3		3
Gerencia de Proyección y Crecimiento				3			3
Jurídica			2	1			3
Mediaciones Didácticas			2		1		3
Coordinación de Posgrados					2		2
Coordinación de pregrados					2		2
Ean X			1			1	2
Gestionadas por Servicios al Estudiante			2				2
Internacionalización			1		1		2
Admisiones					1		1
Biblioteca			1				1
Coordinación Regionales				1			1
Coordinación Trabajo de Grado					1		1
Educación Continuada				1			1
Evaluación y Desarrollo			1				1
Permanencia Estudiantil				1			1
Protocolo			1				1
Servicios al estudiante			1				1
Transformación Organizacional			1				1
Vicerrectoría de Innovación Académica			1				1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>89</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>218</b>



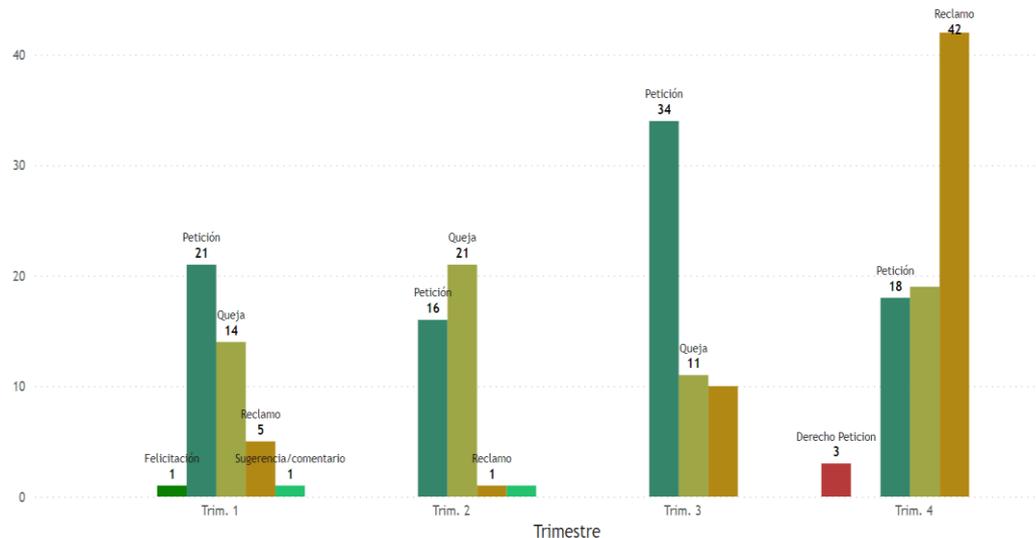
# COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PQRSF 2023

El trimestre con más PQRSF fue el trimestre 4 con 82, representando el 37,6% con respecto al total de PQRSF del año. En este último periodo, predominó el reclamo, con un total de 42 reclamos. En comparación con el trimestre 3, donde se recibieron 10 reclamos, hubo un aumento de 32 reclamos. Esto se debe a una mejor clasificación para el trimestre 4.

Para el trimestre 4 se recibieron 18 peticiones, mientras que en el trimestre 3 se recibieron 34, lo que representa una disminución de 16 peticiones.



En el trimestre 4, frente a los trimestres 1, 2 y 3, se observa un 53.09% de reclamos, un 23.46% de quejas y un 19.75% de peticiones.





## Partes interesadas que radican PQRSF en el año 2023



Parte Interesada	Cantidad PQRSF
Docente	2
Estudiante	201
Externo	10
Graduado	5
Total	218

En el análisis cuantitativo de las PQRSF, se observa una distribución diversificada en las interacciones. Los docentes representan el 0.92% del total con 2 casos, mientras que los estudiantes lideran significativamente con un 92.20%, abarcando 201 casos. Los participantes externos y graduados registran 4.59% y 2.29% respectivamente, contribuyendo con 10 y 5 casos cada uno. Este análisis proporciona una visión detallada y porcentual de la participación de distintos segmentos en el proceso de PQRSF, destacando la notable incidencia entre los estudiantes.

# TEMAS RECURRENTES PQRSF 2023

## Facultad de Administración

- Aclaración requisito de IELTS
- Actividades académicas
- Actividades evaluativas sin calificar
- Inconformidad Actitud Docente
- Inconformidad comunicación Director Programa
- Inconformidad MBA
- Metodología clase
- Tutorías Académicas

## Facultad de Humanidades

- Ampliación de fecha de Evaluación
- Cambió horario Académico
- Costo de los exámenes de suficiencia de idioma internacional
- examen como requisito de grado
- Falta de respuesta Docente
- metodología
- Nota no registrada
- Obligatoriedad trabajos grupales
- Pérdida Asignatura
- Requisito para grado examen de idioma
- Retiro unidad de estudio
- Revisiones notas
- Solicitud para presentar trabajos individuales

## Mediaciones Didácticas

- Ingreso a Canvas
- Prácticas
- Unidad de estudio no aparece en Canvas

## Facultad de Ingeniería

- Actividades presenciales para programas virtuales
- Calificación Guía
- Inconformidad Docente.
- Información electivas Programa Académico.
- Oferta Unidades de Estudio
- Revisión del entregable individual
- Revisiones notas
- Revisión requisitos para proceso de grado

## Planta Física

- Condición toma corriente
- Filtros de agua
- Inconformidad Aula de clase
- Inconformidad City Parking
- Informidad Actitud personal de seguridad
- Intento Hurto
- Pérdida de objetos personales
- revisión de cámaras de seguridad
- Sesión iniciada abierta en sala cómputo

## Registro Académico

- Descuento Institucional
- Actividades Académicas
- Certificado académico
- Diploma Grado Privado
- Fecha de grados
- Información Grado
- Retiro unidades
- Verificación académica

## Recursos Financieros

- Ayuda aclaración de mis matriculas y pagos por parte del ICETEX
- Aplicación descuento empresarial
- Cancelación de Matrícula pagos Mixtos
- Crédito Icetex
- Descuento pronto pago
- Descuento SENA
- Deuda estudiante
- Ean Respetada
- Financiación Flevo
- Financiamiento de matrícula
- Incremento en el valor del crédito
- Paz y salvo grado

## Unidad Académica

- Acceso Doble énfasis.
- Asignación Electivas
- Cambio Modalidad Asignatura
- Demora Recibo Matrícula plan E+
- examen de clasificación
- Falta de nota Inglés II
- Homologación plan e+
- Imposibilidad inscripción de UE
- Inscripción de unidades
- Modalidad Diferente Origen
- Plataforma Pearson
- Reintegro
- Reitera reintegro trazabilidad de casos
- Reprogramación examen de validación
- Revisión académica

# CONCLUSIONES PQRSF 2023

- A partir del mes de diciembre de 2023, el sistema de PQRS cambia a PQRSF. Se incluyó la palabra "felicitación" para incentivar a nuestras partes interesadas a expresarnos cuando quedan sorprendidas positivamente con el servicio.
- **Variabilidad Mensual y Picos de Interacción.** La dinámica mensual muestra picos notables en diciembre, mayo y agosto, indicando períodos de mayor interacción con 41, 22 y 22 casos, respectivamente. Estos resultados señalan la importancia de estar preparados para una demanda fluctuante y adaptarse eficientemente a los picos de actividad.
- **Eficiencia en el Manejo de PQRSF.** La eficacia operativa se refleja en el cierre del 96.35% de los casos dentro del plazo establecido, con un promedio de respuesta de 6 días hábiles. Estos resultados indican una gestión eficiente de las PQRSF, demostrando un compromiso con la prontitud y la calidad en la atención a las solicitudes de las partes interesadas
- **Canal de Recepción y Distribución de PQRSF.** La recepción exclusiva de PQRSF a través de la mesa de servicio evidencia un enfoque centralizado. Con 219 registros en 2023, se destaca que las peticiones, quejas y reclamos representan la mayoría, sugiriendo una necesidad de atención especial en estas áreas.



**Acreditada en Alta Calidad**

Res. n°. 29499 del Mineducación. 29/12/17 vigencia 28/12/21

[www.universidadean.edu.co](http://www.universidadean.edu.co)

Centro de contacto en Bogotá: (57-1) 5936161 - (57-1) 5400330 - (57-1) 6398910

Línea gratuita nacional 01 8000 93 1000

E-mail: [informacion@universidadean.edu.co](mailto:informacion@universidadean.edu.co)

Cl. 79 N°. 11 - 45 El Nogal, Bogotá D.C. Colombia, Suramérica

©UNIVERSIDAD EAN | Vigilada Mineducación | SNIES 2812 |

Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69



CO09/2794