

Dirección de Experiencia Estudiantil Servicios al Estudiante Informe I Trimestre 2024



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

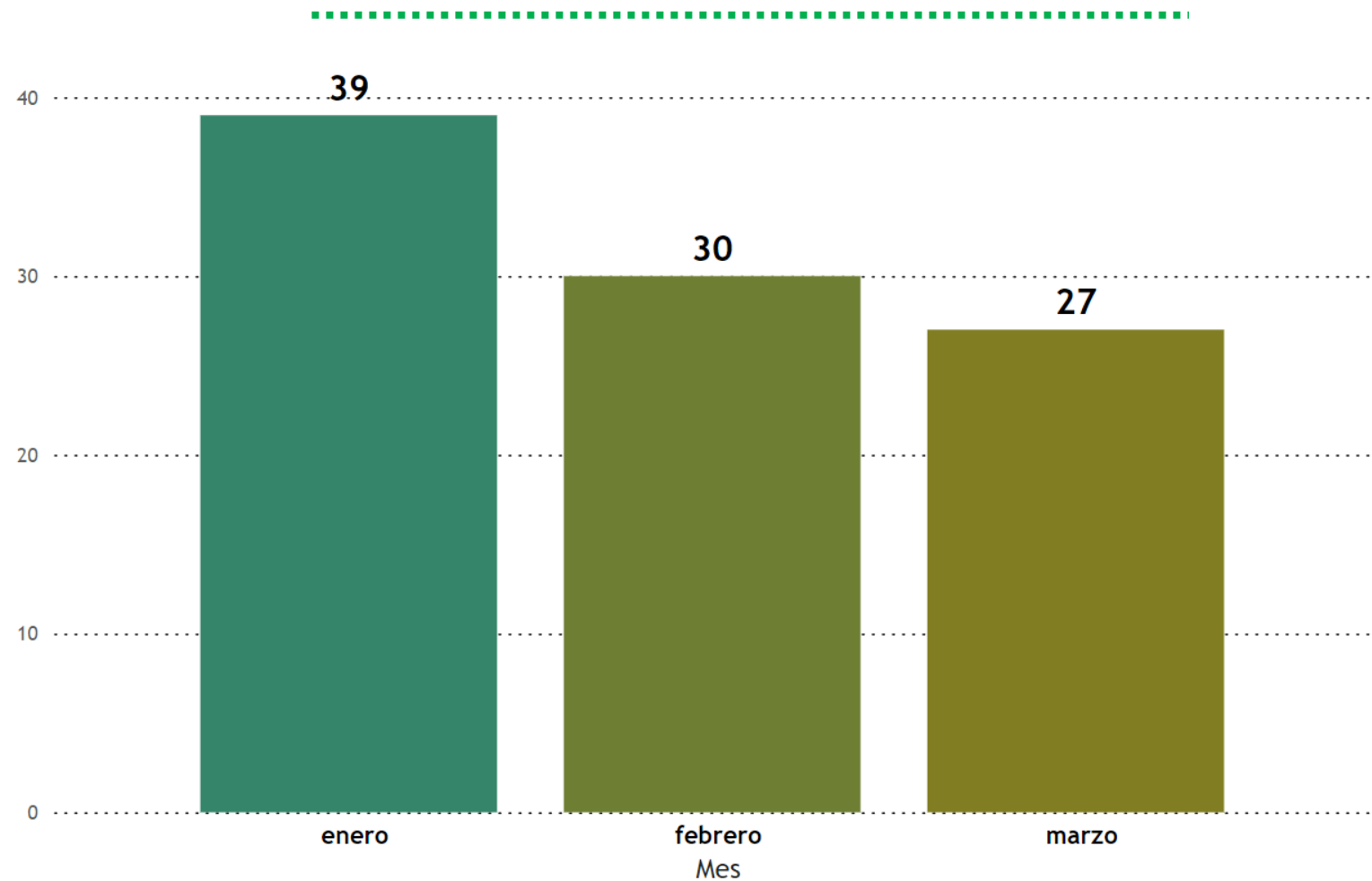
El proceso responsable de la PQRS y/o Servicios al Estudiante emite respuesta a través del CRM o correo en caso de no tener licencia en Zoom atendiendo los aspectos mencionados por la parte interesada.

Acción de mejora

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

PQRSF GESTIONADAS ENERO, FEBRERO Y MARZO (1 TRIMESTRE 2024)

PRIMER TRIMESTRE 2024- PQRSF MES

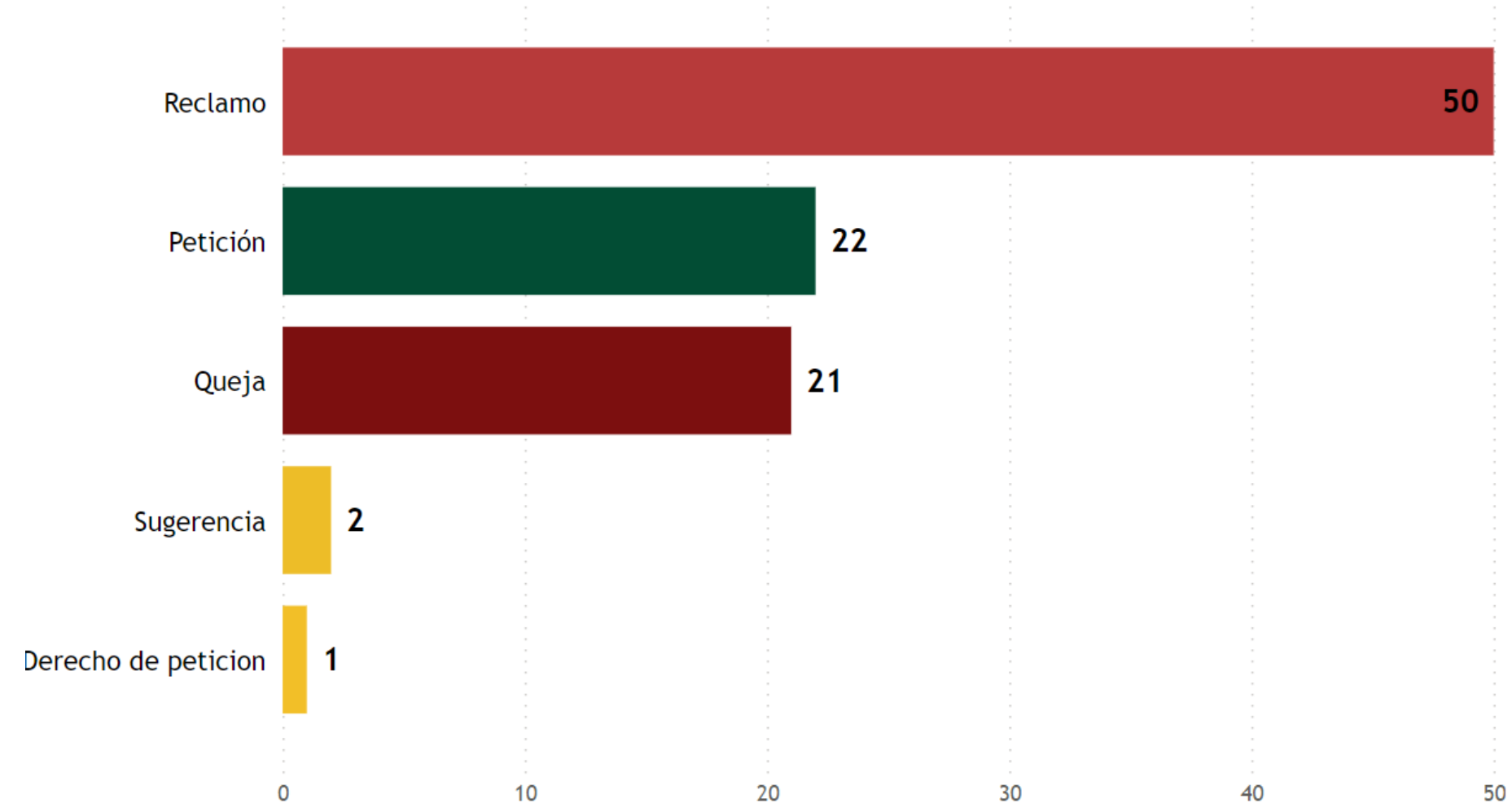


Durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 96 PQRSF a través de CRM, distribuidos de la siguiente manera: 50 reclamos, lo que representa el 52.08% del total; 22 peticiones, constituyendo el 22.92%; 21 quejas, equivalente al 21.88%; 2 sugerencias, que forman el 2.08%; y 1 derecho de petición, representando el 1.04%.

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

- El único canal habilitado para la recepción de las PQRSF es la mesa de servicio.
- Se recibieron 96 PQRSF, de las cuales el 40.62% (39) son del mes de enero, el 31.25% (30) del mes de febrero y el 28.12% (27) del mes de marzo.

PRIMER TRIMESTRE 2024- PQRSF TIPOLOGÍA

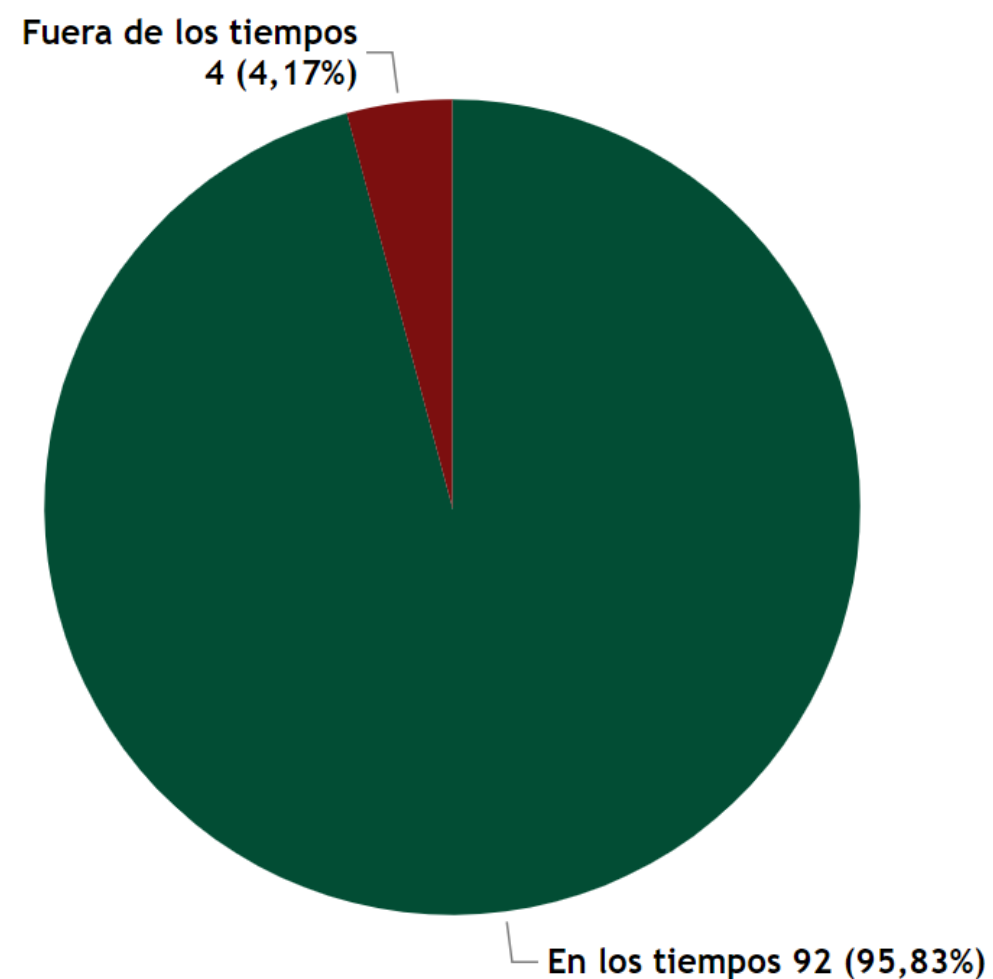


TIEMPO DE RESPUESTA PQRSF

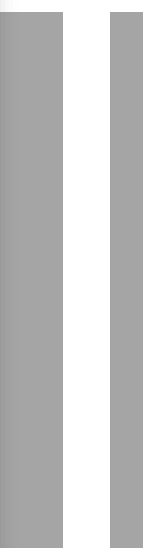


De acuerdo con Isolucion, el plazo de respuesta para las PQRSF es de 10 días hábiles. Sin embargo, para el año 2024, el (OKR) en servicios al estudiante tiene como meta cerrar las PQRSF en un máximo de 8 días hábiles

Días respuesta	Cantidad PQRSF
1	9
2	2
3	8
4	11
5	10
6	10
7	12
8	11
9	9
10	10
11	1
12	2
14	1
Total	96

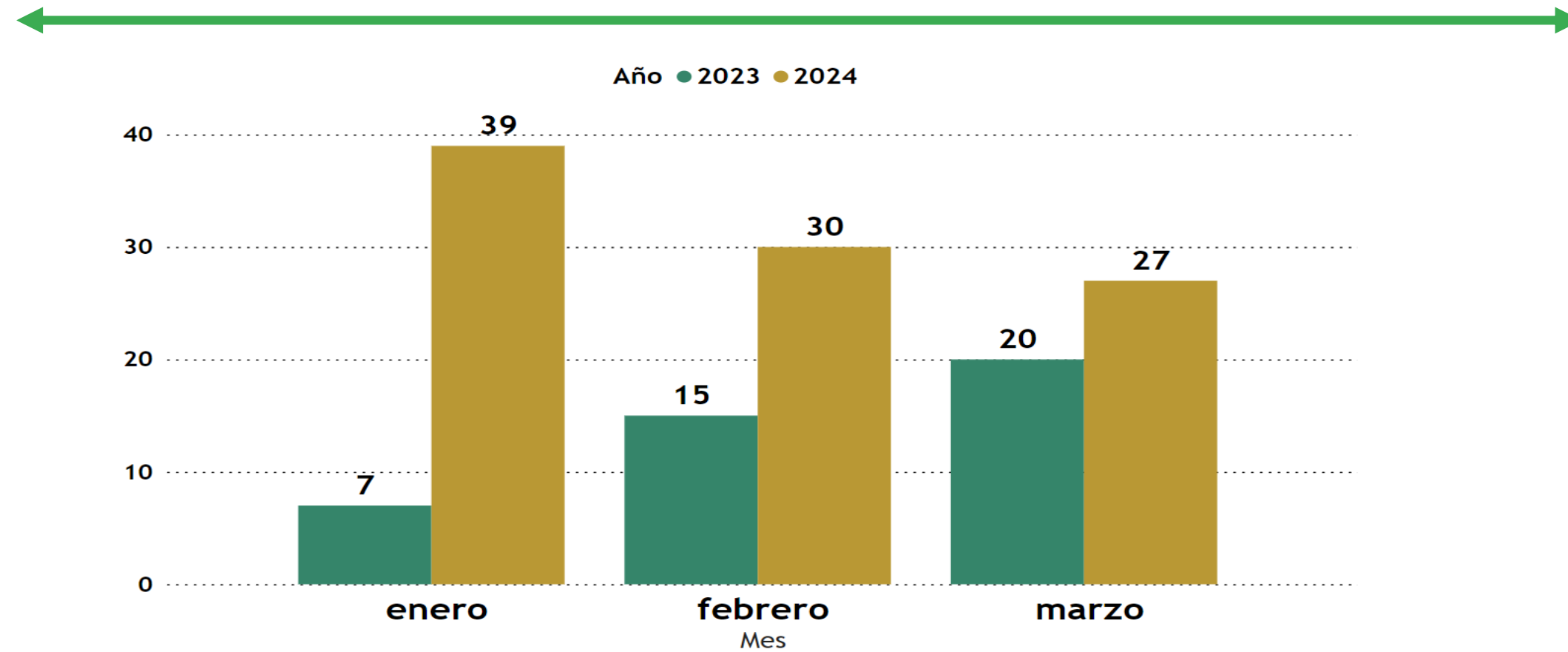


- El 95.83% de las PQRSF, equivalente a 92 casos, se cerraron dentro del plazo establecido, es decir, en un máximo de 10 días hábiles
- El 76.04% (73 PQRSF) recibieron respuesta en 8 días o menos.
- El 19.79% (19 PQRSF) obtuvo respuesta en 9-10 días.
- El 4.17% (4 PQRSF) se cerraron en 11-14 días

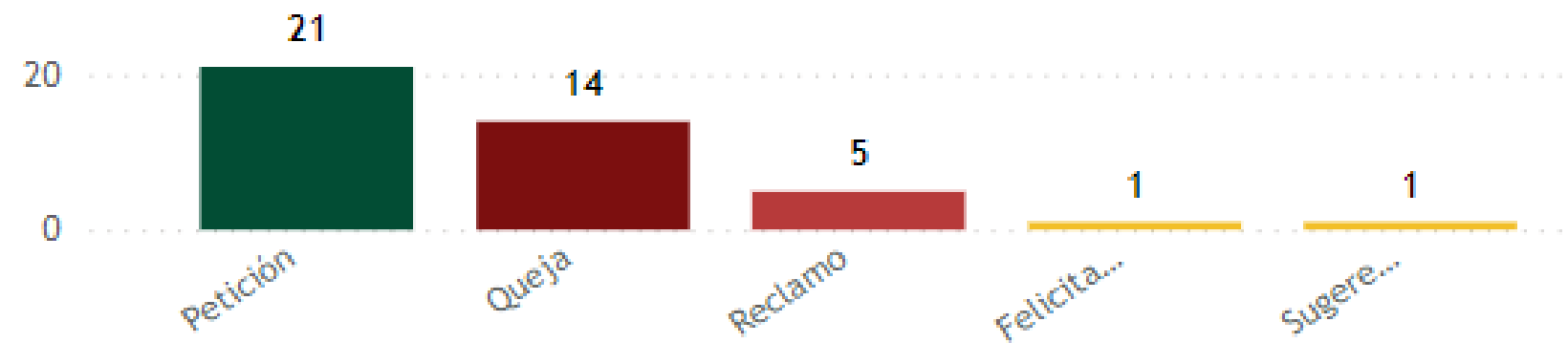


- En resumen, durante el primer trimestre del 2024, el proceso de atención a PQRSF demostró eficiencia al responder el 76.04% de las solicitudes en 8 días o menos, seguido de un 19.79% en 9-10 días y un 4.17% en 11-14 días. Estos resultados reflejan un compromiso con la prontitud en la gestión de las respuestas por parte de los procesos y un enfoque en la satisfacción del cliente al resolver sus inquietudes en tiempos óptimos.

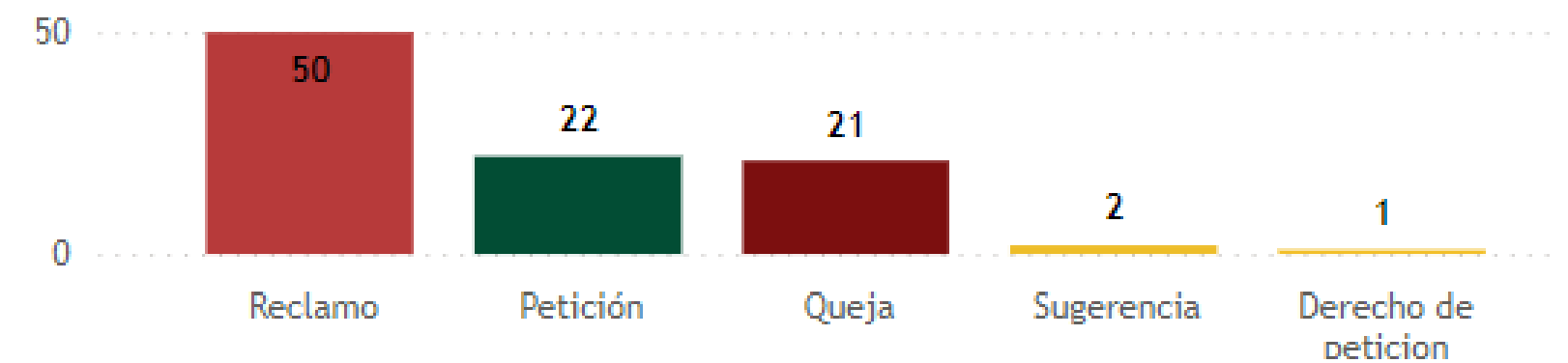
COMPARATIVO PQRSF PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023 VS 2024



PRIMER TRIMESTRE 2023- PQRSF



PRIMER TRIMESTRE 2024- PQRSF MES



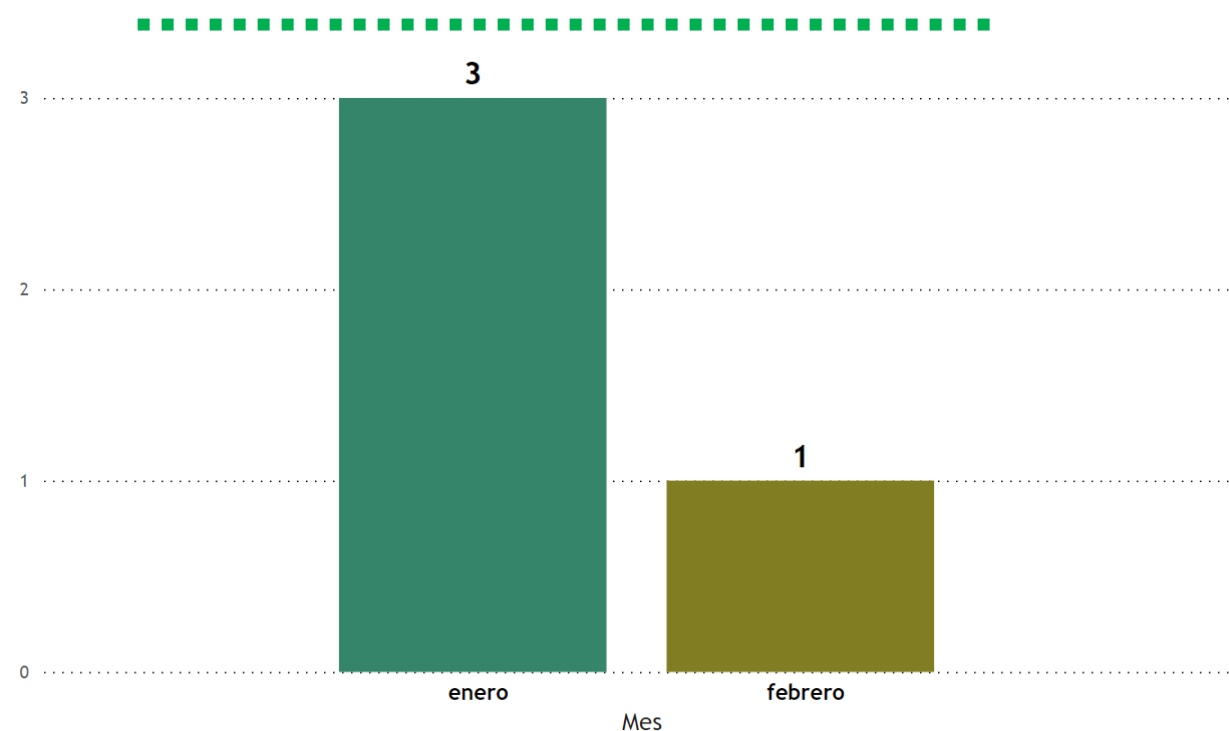
Durante el primer trimestre de 2024, se observó un aumento significativo del 128% en las PQRSF en comparación con el mismo período de 2023, registrándose 42 PQRSF en 2023 y 96 en 2024. En enero, se detectó un aumento del 457%, con 7 PQRSF en 2023 y 39 en 2024. Asimismo, en febrero se evidenció un incremento del 100%, contabilizándose 15 PQRSF en 2023 y 30 en 2024.

Los reclamos experimentaron un notable aumento, pasando de 5 reclamos en el primer trimestre del año 2023 a 50 reclamos en el primer trimestre del año 2024. En cuanto a las peticiones, se mantuvieron estables, con 21 peticiones en 2023 y 22 peticiones en 2024. Por último, las quejas también aumentaron, pasando de 14 a 21 en 2024, lo que equivale a un aumento del 50%.

PQRSF RESUELTAS FUERA DE LOS TIEMPOS

Durante el primer trimestre de 2024, se gestionaron 4 PQRSF fuera de los plazos establecidos, distribuidos en 3 PQRSF en enero y 1 PQRSF en febrero. De estos, 2 fueron quejas relacionadas con la homologación de maestría y el proceso de admisiones MBA, mientras que los 2 reclamos estuvieron vinculados al cambio de modalidad y la devolución de excedentes. Los procesos a los que corresponden estas PQRSF son la coordinación de posgrados (1 PQRSF), la facultad de administración (1 PQRSF), el GIPA (1 PQRSF) y una unidad académica administrativa (1 PQRSF).

PQRSF FUERA DE LOS TIEMPOS

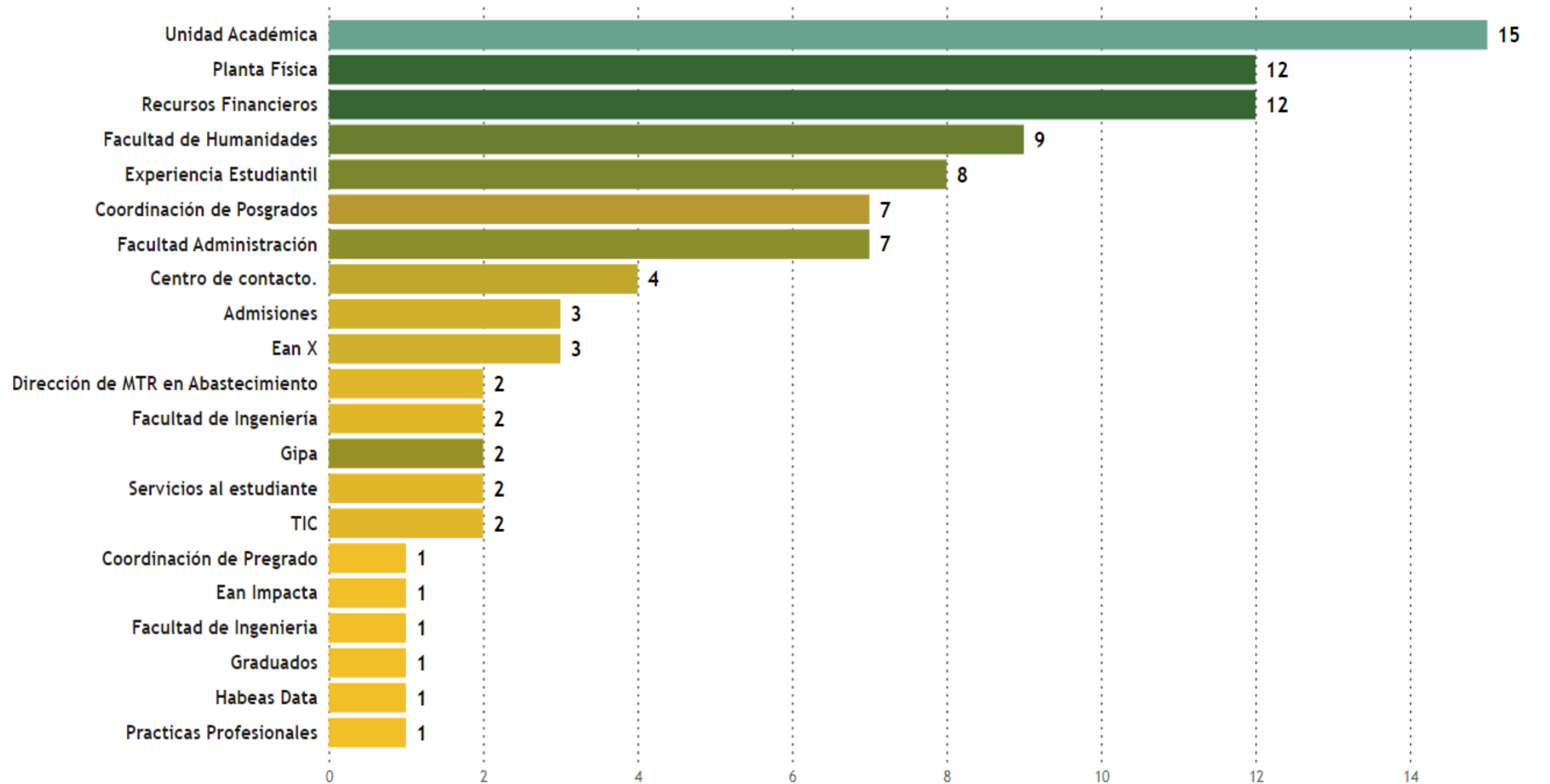


PQRSF FUERA DE LOS TIEMPOS- PROCESOS



Categoría	Recuento de Tema	%TG Recuento de No. Ticket
<input type="checkbox"/> Queja	2	50,00%
Homologacion Maestria	1	25,00%
proceso de admisión al MBA	1	25,00%
<input type="checkbox"/> Reclamo	2	50,00%
Cambio de modalidad	1	25,00%
Devolucion de exedente	1	25,00%
Total	4	100,00%

PQRSF POR PROCESO



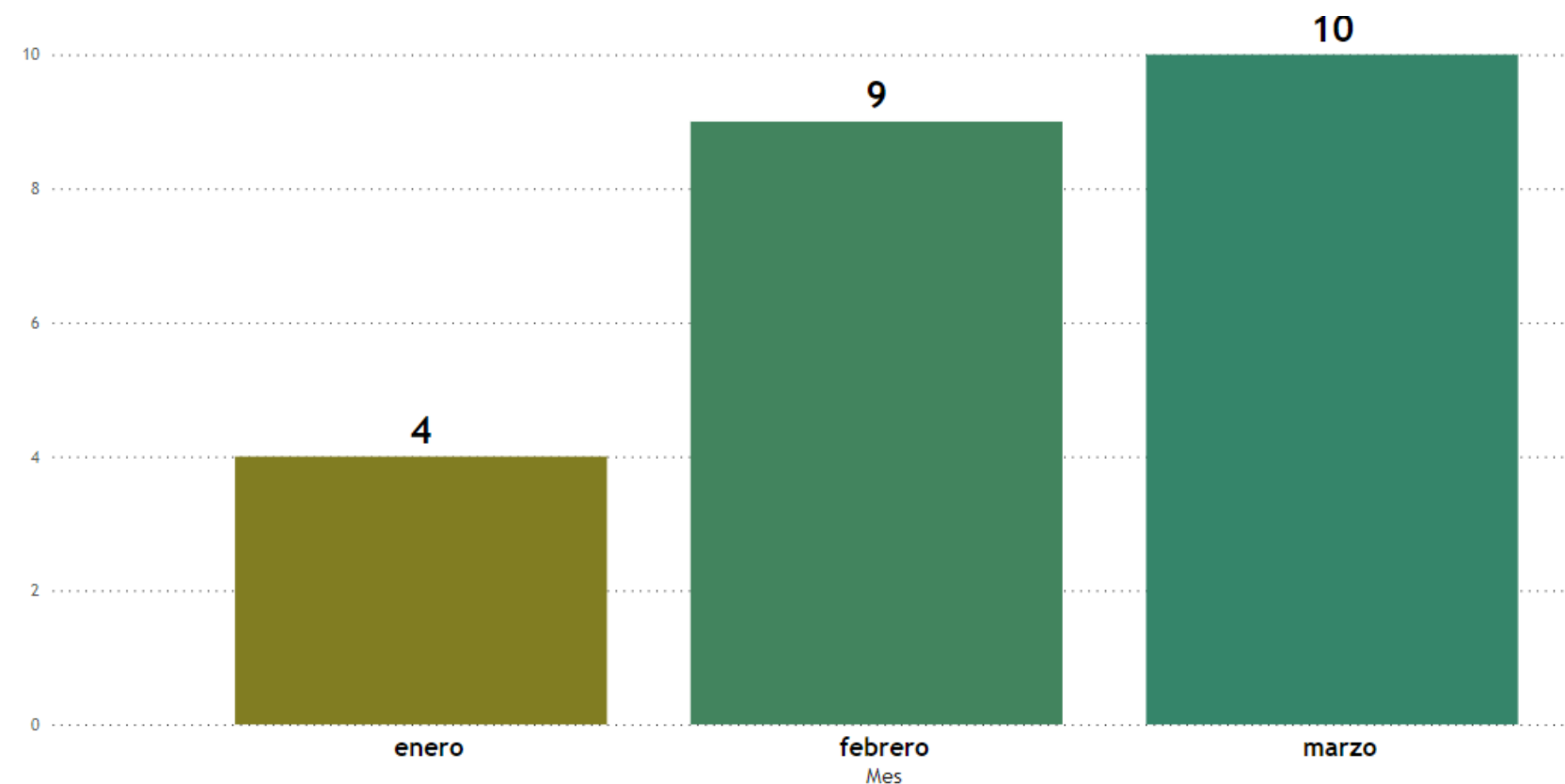
De las 96 PQRSF recibidas, la Unidad Académica Administrativa gestionó 15 (15.63%), Planta Física y Recursos Financieros gestionaron 12 cada uno (25%), y la Facultad de Humanidades gestionó 9 (9.38%).

ANÁLISIS PETICIONES Y DERECHO DE PETICIÓN

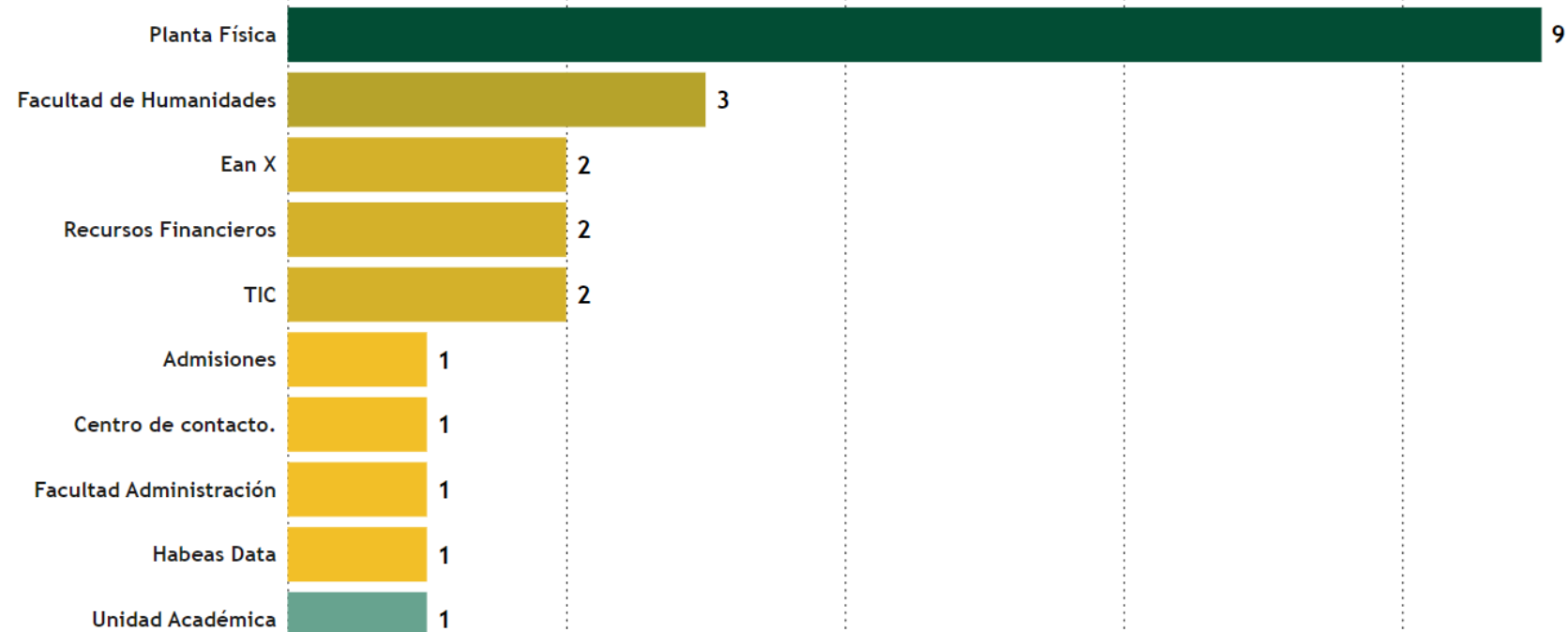
TEMAS DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

Categoría	Recuento de Tema	%TG Recuento de No. Ticket
<input type="checkbox"/> Derecho de petición	1	4,35%
Asesoramiento inscripción a posgrado	1	4,35%
<input type="checkbox"/> Petición	22	95,65%
Metodología de Estudio	1	4,35%
Activacion usuario EANX	1	4,35%
auxilio en MINDEFENSA	1	4,35%
Carné Estudiantil	1	4,35%
Derecho de Petición	1	4,35%
Descuento de matrícula	1	4,35%
Devolución inscripción	1	4,35%
Falta de jabón, papel en los Baños	1	4,35%
Guías de trabajo	1	4,35%
Habeas Data	1	4,35%
inscripción cursos para completar MBA	1	4,35%
Inscripcion de curso	1	4,35%
Microondas en la Cafetería del Primer Piso	1	4,35%
Perdida de objetos personales	6	26,09%
planimetrías estructural	1	4,35%
Plataforma myenglishlab pearson	1	4,35%
Problemas con Carné Estudiantil	1	4,35%
Total	23	100,00%

PETICIONES RECIBIDAS POR MES



PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESO



De las 96 PQRSF, 22 corresponden a peticiones, lo que representa un 22.92%. De esas peticiones, 9 fueron para Planta Física, lo que equivale al 40.91% de las peticiones totales. Los temas más relevantes en estas peticiones son la pérdida de objetos personales.

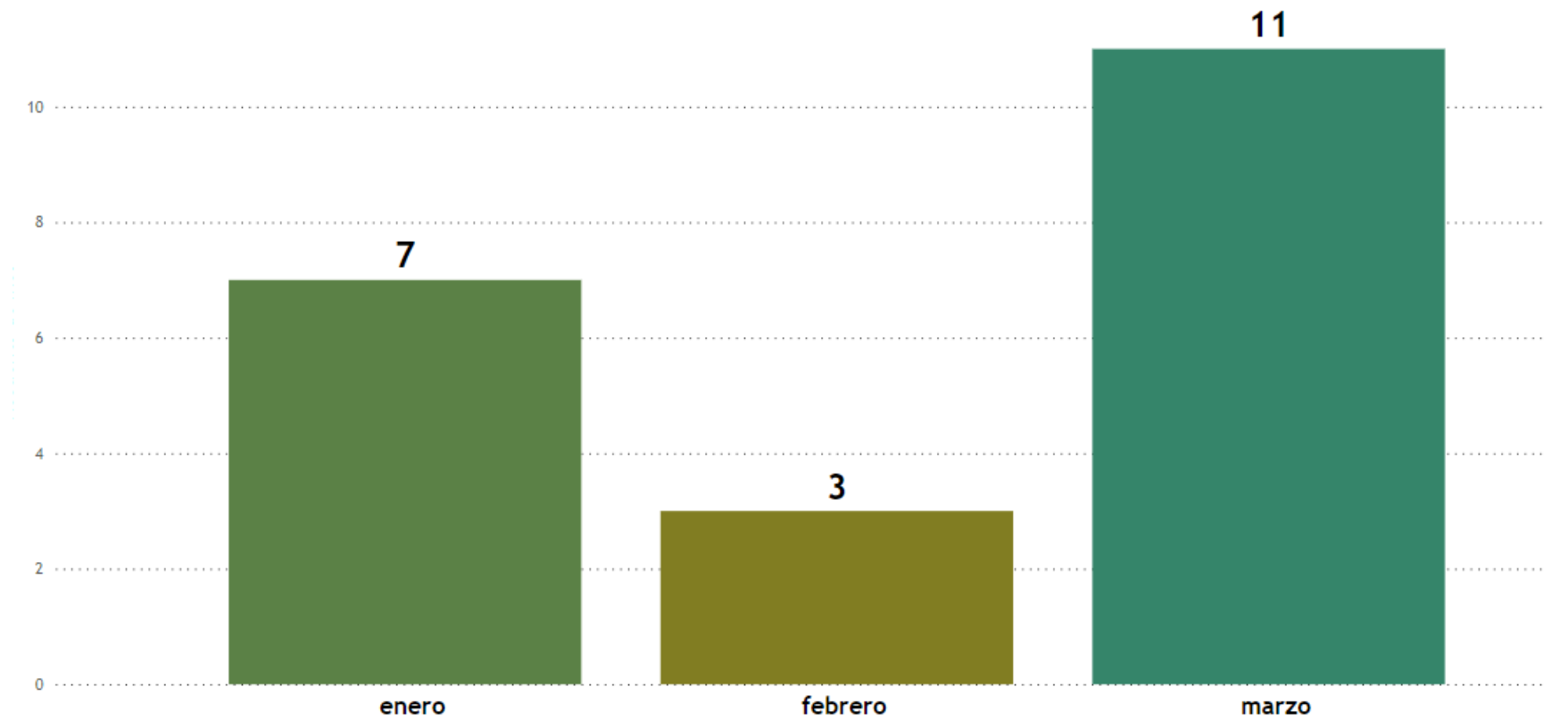
Se recibió un derecho de petición dirigido al Centro de Contacto relacionado con asesoramiento en inscripciones de posgrado.

ANÁLISIS QUEJAS

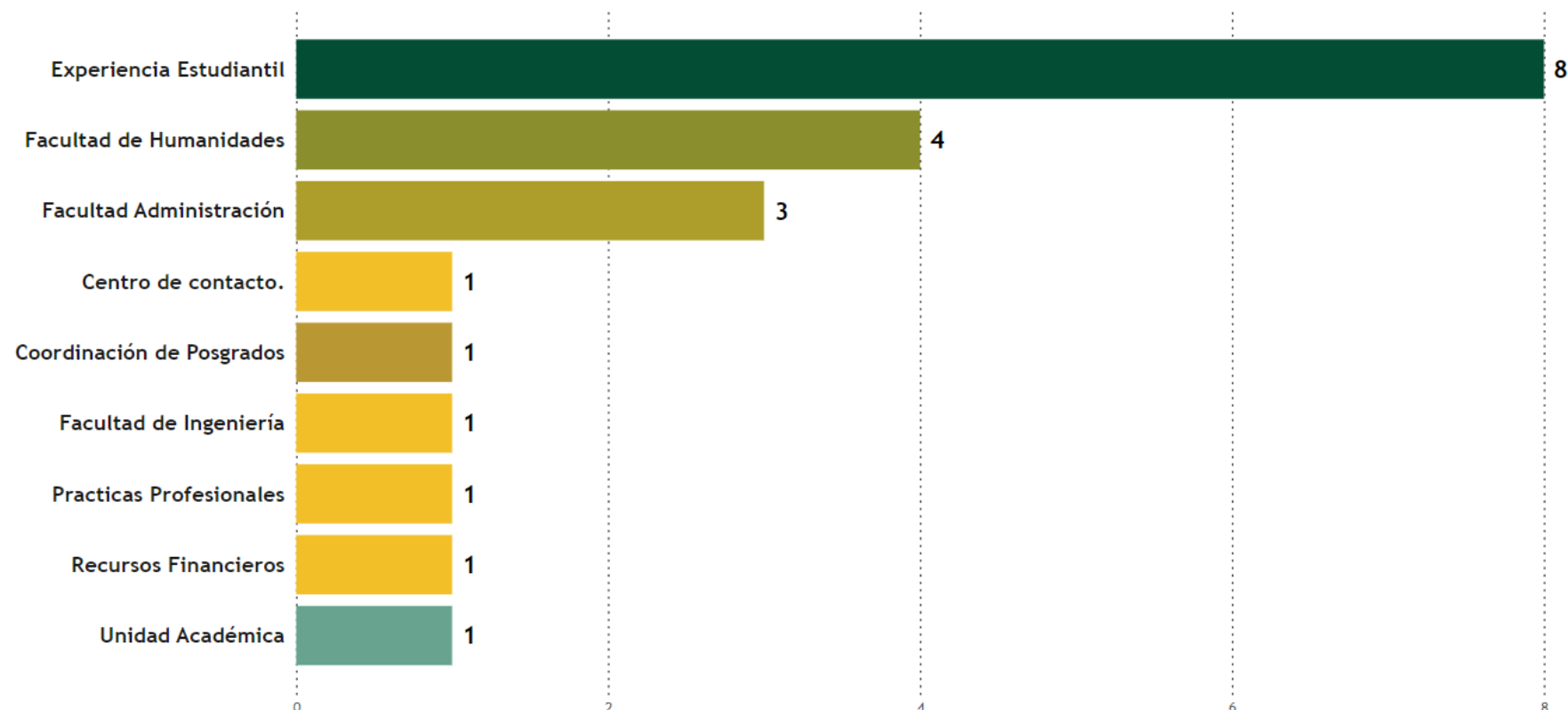
TEMAS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Categoría	Recuento de Tema	%TG Recuento de No. Ticket
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	21	100,00%
Metodología de Estudio	2	9,52%
Petición de continuidad de la tuna	8	38,10%
Actitud Director de Tesis	1	4,76%
Ajuste de carga académica	1	4,76%
Ampliación de pago de matricula	1	4,76%
Cambio de grupo	1	4,76%
Carga de trabajo Academico	1	4,76%
Certificación de segunda lengua.	1	4,76%
Credito	1	4,76%
Inconformidad empresa de practicas	1	4,76%
Inconformismo a proceso de homologación	1	4,76%
Nota de Inglés no registra en SAP	1	4,76%
Proceso de admisión al MBA	1	4,76%
Total	21	100,00%

QUEJAS RECIBIDAS POR MES



QUEJAS RECIBIDAS POR PROCESO



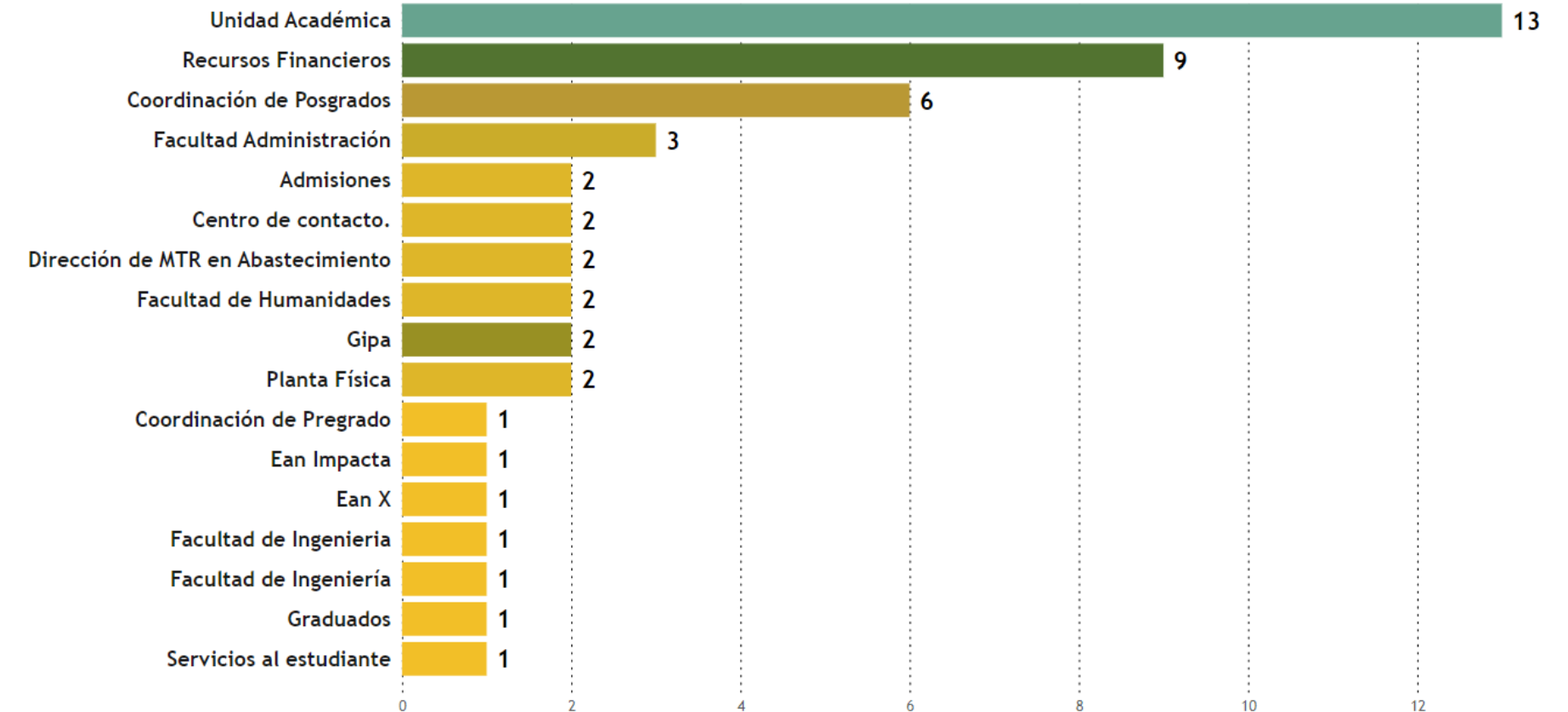
De las 96 PQRSF recibidas, 21 son quejas, lo que equivale al 21.88%. Dentro de estas quejas, Experiencia Estudiantil recibió 8, representando el 38.10% del total de quejas, y están relacionadas con la continuidad del grupo Tuna Masculina. Por otro lado, la Facultad de Humanidades recibió 4 quejas, abarcando el 19.05% de todas las quejas, y estas están relacionadas con la metodología de estudio, el cambio de grupo y la certificación de segunda lengua.

ANÁLISIS RECLAMOS

TEMAS DE LAS RECLAMOS RECIBIDAS

Categoría	Recuento de Tema	%TG Recuento de No. Ticket
<input checked="" type="checkbox"/> Reclamo	50	100,00%
Habilitar inicio de actividades académicas	1	2,00%
Metodología de Estudio	1	2,00%
Oferta de unidades de estudio nucleares	1	2,00%
Ajuste de carga académica	1	2,00%
Ampliación de pago de matrícula	4	8,00%
Beca Bicentenario	1	2,00%
Cambio de modalidad	2	4,00%
Cartera	1	2,00%
Cierre de cursos	1	2,00%
Denuncia por Oferta Laboral Fraudulenta	1	2,00%
Descuento COLPENSIONES	1	2,00%
Descuento de matrícula	2	4,00%
Descuento MBA Salud Virtual	2	4,00%
Devolución de exedente	1	2,00%
Devolución de matrícula	1	2,00%
Devolución inscripción	2	4,00%
Emprendedor 2024	1	2,00%
Fallas en la plataforma ean x	1	2,00%
Falta de nota Inglés II	1	2,00%
Financiación Ean a tu alcance 40/60	1	2,00%
Financiación Flevo	1	2,00%
Financiación Lumni	1	2,00%
Inconformismo a proceso de homologación	4	8,00%
Información Beca Familiar	1	2,00%
Información Errónea Inscripción Plan E+	1	2,00%
Inscripción crédito adicionales	1	2,00%
Matrícula Académica	1	2,00%
Nota Inglés III	1	2,00%
oferta de horarios nocturnos	1	2,00%
Perdida de objetos personales	2	4,00%
Plan de Estudios	1	2,00%
Plan Proyéctate.	2	4,00%
Problema con el Horario de Clases	1	2,00%
Renovación crédito Icetex mala asesoría	1	2,00%
Requisito de ingles para grado	1	2,00%
Retiro de materias	1	2,00%
Unidades Pendientes para grado	1	2,00%
Validación de créditos	1	2,00%
Total	50	100,00%

RECLAMOS RECIBIDAS POR PROCESO



De las 96 PQRSF, 50 corresponden a reclamos, lo que representa el 52.08%. La Unidad Académica Administrativa cuenta con 13 reclamos, lo que equivale al 26% de los reclamos totales, relacionados con temas de homologación, matrícula académica, ajustes de carga académica, cierre de cursos y cambio de modalidad. Siguiendo en la lista, el proceso de Recursos Financieros tiene 8 reclamos, representando el 18% de los reclamos totales, relacionados con temas de financiación. Por último, la Coordinación de Posgrados es la tercera con más reclamos, con 6 reclamos, que equivalen al 12% de los reclamos totales, relacionados con temas de descuentos de matrículas y convenios.

ANÁLISIS SUGERENCIAS



De las 96 PQRSF, 2 corresponden a sugerencias, lo que representa el 2.08%. Estas sugerencias están relacionadas con la actualización de la app de bienestar y la posibilidad de ingresar a las instalaciones de la universidad antes de las 6 am.

QUEJAS RECIBIDAS POR PROCESO



TEMAS DE LAS RECLAMOS RECIBIDAS

Categoría	Recuento de Tema	%TG Recuento de No. Ticket
<input type="checkbox"/> Sugerencia	2	100,00%
Nueva actualización de la app de bienestar	1	50,00%
Posibilidad de ingresar a las instalaciones antes de las 6am	1	50,00%
Total	2	100,00%



Acreditada
en Alta Calidad

Res. n°. 023654 del Mineducación.
10/12/21 vigencia 10/12/27

www.universidadean.edu.co

Universidad Ean: SNIES 2812 Personería Jurídica Res. 2898 del Minjusticia - 16/05/69 - Vigilada Mineducación

Ean Legacy: Carrera 11 No. 78-47 - **Fundadores:** Calle 79 # 11 - 45 - **Av. Chile:** Calle 71 # 9 - 84 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica.

Línea gratuita nacional: +57-01-8000-931000

Centro de contacto en Bogotá: +(57-601) 593 6161 - +(57-601) 593 6464

E-mail: informacion@universidadean.edu.co