



acreditada  
en alta calidad  
res. N° 023654 del Mineducación  
10/12/21, vigencia 10/12/27

# Dirección de Experiencia Estudiantil Servicios al Estudiante

## Informe Primer Trimestre PQRSF 2025

Te queremos  
**AQUÍ.**

SOMOS LA U. DEL  
**EMPRENDIMIENTO.**

Acreditaciones:





## **Petición**

---

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

## **Queja**

---

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.

## **Reclamo**

---

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

## **Sugerencia**

---

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

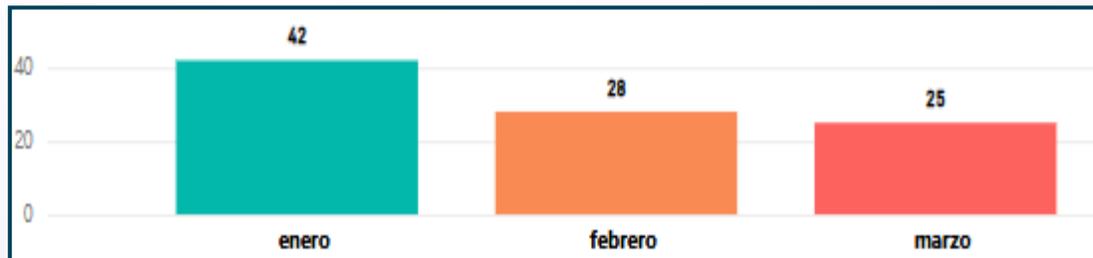
## **Felicitación**

---

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

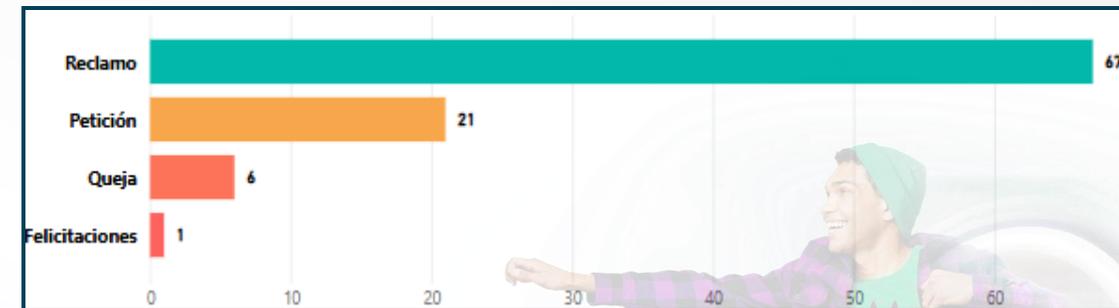


## PRIMER TRIMESTRE 2025- PQRSF MES



## PRIMER TRIMESTRE 2025- PQRSF TIPOLOGÍA

- Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron 95 PQRSF a través de CRM, distribuidos de la siguiente manera: 67 reclamos, lo que representa el 70.53% del total; 21 peticiones, constituyendo el 22.11%; 6 quejas, equivalente al 6.32%; y 1 felicitación, representando el 1.05%.



- El único canal habilitado para la recepción de las PQRSF es la mesa de servicio.
- Se recibieron 95 PQRSF, de las cuales el 44.21% (42) son del mes de enero, el 29.47% (28) del mes de febrero y el 26.32% (25) del mes de marzo.



Te queremos  
**AQUÍ.**

SOMOS LA U. DEL  
**EMPRENDIMIENTO**

**Descuento  
Empresarial**

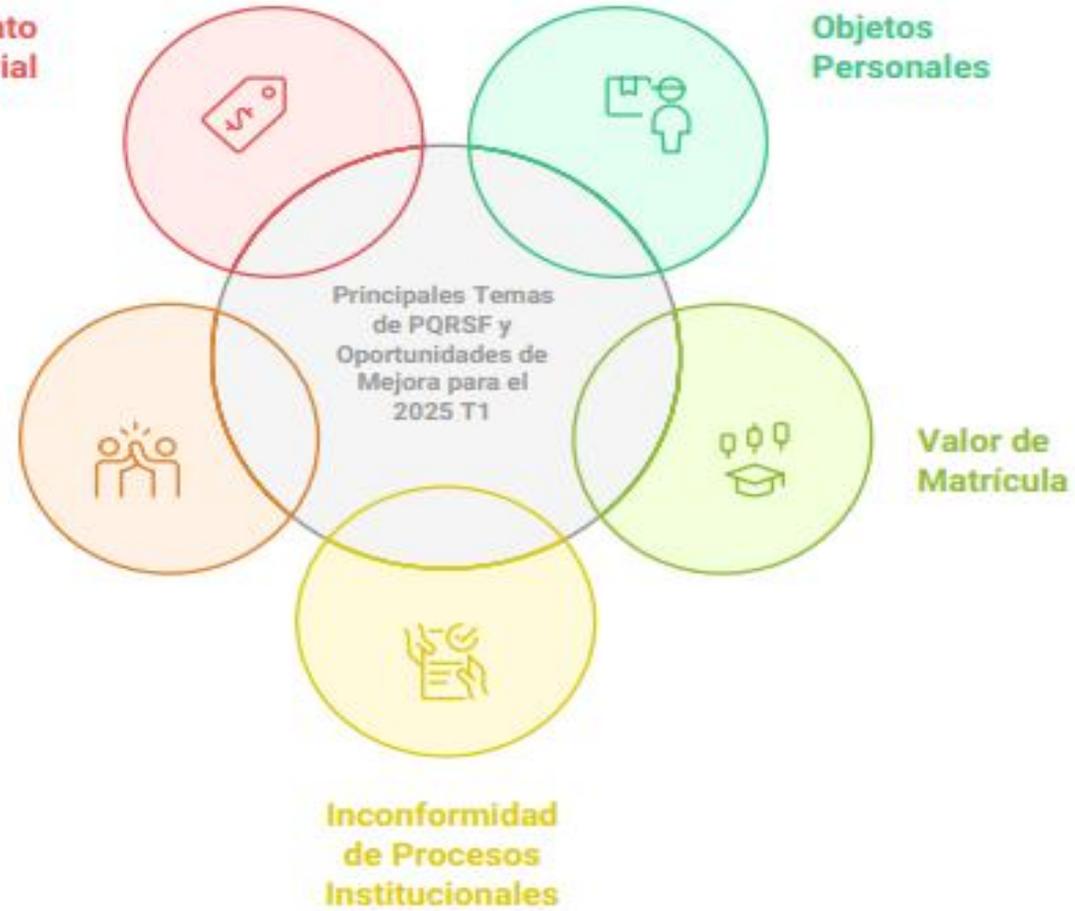
**Objetos  
Personales**

**Actitud del  
Colaborador**

**Valor de  
Matrícula**

**Inconformidad  
de Procesos  
Institucionales**

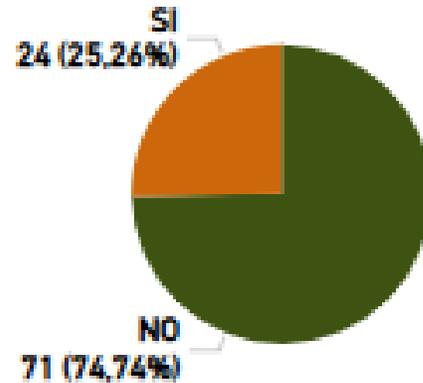
Principales Temas  
de PQRSF y  
Oportunidades de  
Mejora para el  
2025 T1



# TIEMPO DE RESPUESTA PQR

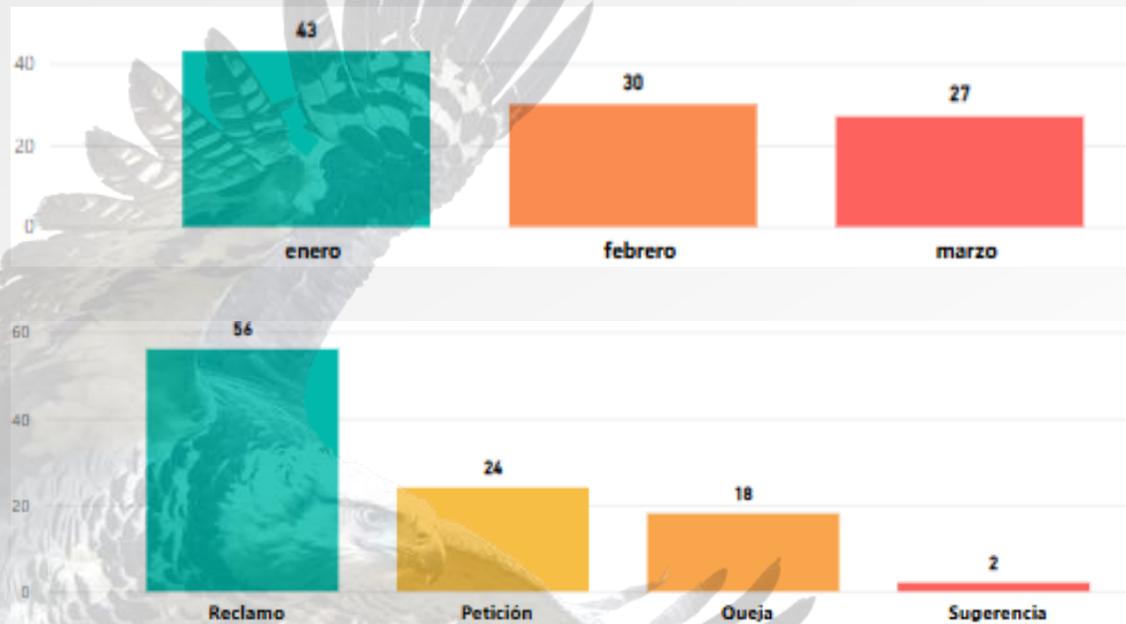
Días respuesta Cantidad PQRSF

Días respuesta	Cantidad PQRSF
1	8
2	10
3	9
4	11
5	10
6	7
7	8
8	6
9	6
10	10
11	5
12	2
13	3
Total	95



- Durante el primer trimestre de 2025, se gestionaron 95 PQRSF. Un 89.47% (85 casos) se cerraron oportunamente (en 10 días o menos), mientras que el 10.53% (10 casos) excedieron el tiempo establecido.
- Analizando los tiempos de respuesta, el 72.63% (69 PQRSF) se resolvió en 8 días o menos, el 16.84% (16 PQRSF) entre 9 y 10 días, y el 10.53% (10 PQRSF) en 11 días o más. Adicionalmente, el 74.74% (71 casos) de las PQRSF fueron escaladas a los procesos institucionales para una respuesta especializada.
- Se destaca una mejora significativa en la gestión del proceso de Servicios al Estudiante, incrementando las PQRSF finalizadas en primer contacto de 6 en el mismo periodo de 2024 a 24 en 2025.

## PRIMER TRIMESTRE 2024



VS

## PRIMER TRIMESTRE 2025

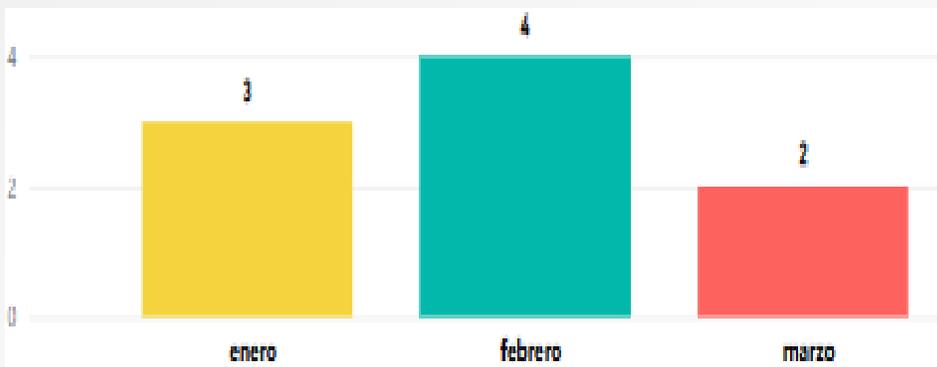


- En el primer trimestre de 2025, el volumen total de PQRSF disminuyó ligeramente un 5% (de 100 a 95) en comparación con 2024, con descensos consistentes cada mes. Sin embargo, al desglosar por tipo, los Reclamos aumentaron notablemente un 19.6% (de 56 a 67), mientras que las Quejas se redujeron significativamente un 66.7% (de 18 a 6). Las Peticiones también bajaron un 12.5% (de 24 a 21).

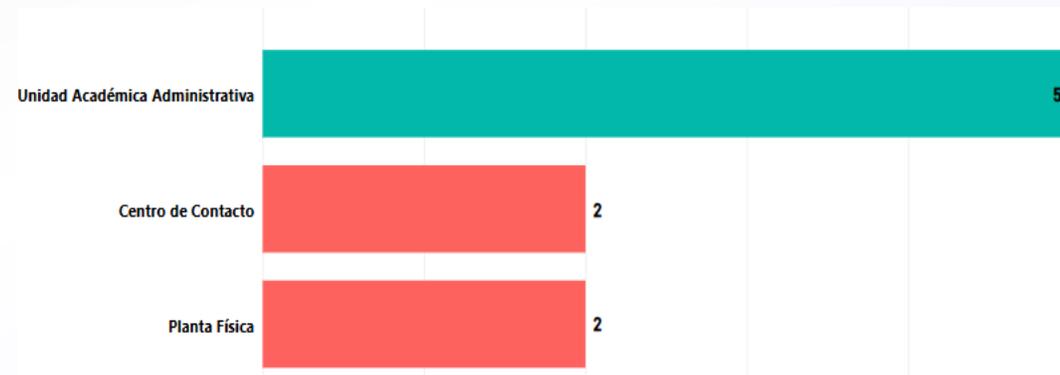
# PQRSF RESUELTAS FUERA DE LOS TIEMPOS

Durante el primer trimestre (2025), se registraron 10 PQRSF resueltas fuera de los tiempos establecidos, con una mayor incidencia en febrero (4 casos). La categoría predominante fue Reclamos (7 casos), impulsada principalmente por demoras en la inscripción de unidades académicas (4 casos), mientras que las Peticiones (2 casos) se asociaron a objetos personales. A nivel de procesos, la Unidad Académica Administrativa fue responsable de la mayoría de las demoras (5 casos), seguida por el Centro de Contacto (2) y Planta Física (2).

## PQRSF FUERA DE LOS TIEMPOS

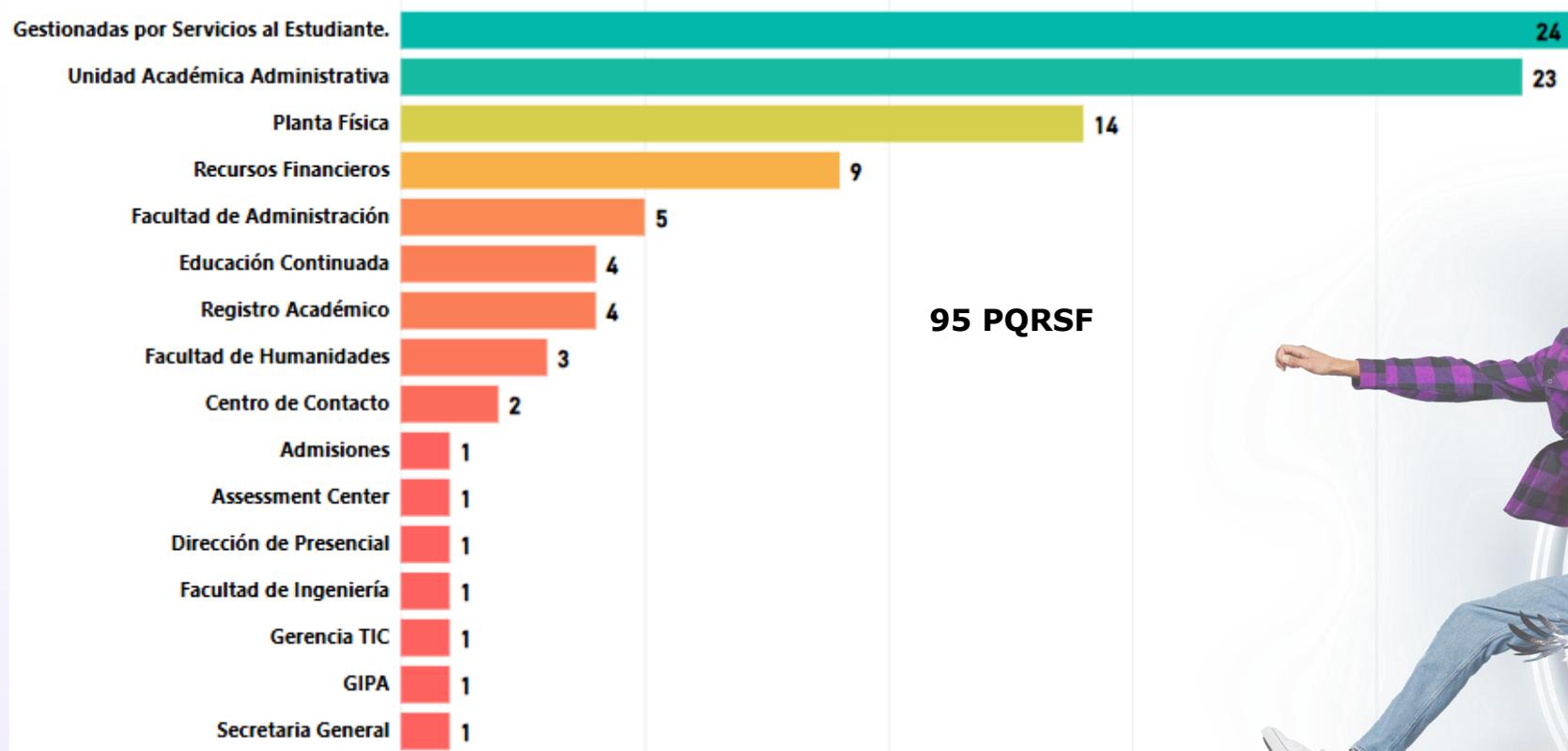


## PQRSF FUERA DE LOS TIEMPOS- PROCESOS



Categoría	Cantidad PQRSF
Reclamo	7
Valor Matrícula PA 2025-1	1
Demora Inscripción Unidades PA 2025-1	4
Demora de Gestión Modalidad Diferente 2025-1	1
Demora Actualización Malla 2025-1	1
Petición	2
Objetos Personales	2
<b>Total</b>	<b>9</b>

# PQRSF POR PROCESO



De las 95 PQRSF totales gestionadas durante el primer trimestre de 2025, Servicios al Estudiante fue el área que manejó la mayor cantidad en primer contacto, representando el 25.26% del total con 24 casos.

La Unidad Académica Administrativa gestionó 23 PQRSF (24.2%), seguida de cerca por Planta Física (14 casos, 14.7%). Les siguen Recursos Financieros (9 PQRSF, 9.5%) y la Facultad de Administración (5 casos, 5.3%). Educación Continuada y Registro Académico manejaron 4 casos cada una, y Humanidades 3. Las 8 áreas restantes contribuyeron con un total de 9 PQRSF (9.5%).

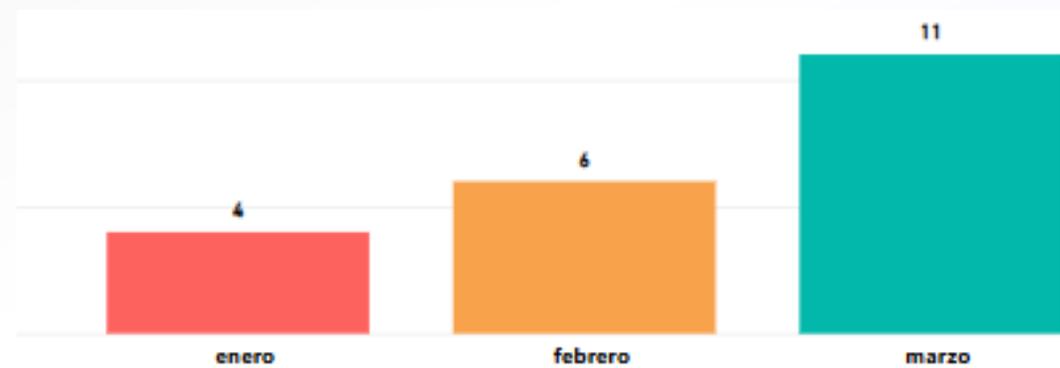
# ANÁLISIS PETICIONES Y DERECHO DE PETICIÓN

De las 95 PQRSF totales del trimestre, 21 corresponden a peticiones, lo que representa un 22.11%. De esas 21 peticiones, 11 fueron gestionadas por Planta Física, lo que equivale al 52.38% de las peticiones totales. El tema más relevante y recurrente en estas peticiones es "Objetos Personales", que concentra 12 de los 21 casos (57.14%). Las peticiones mostraron una tendencia creciente a lo largo del trimestre, con 4 en enero, 6 en febrero y alcanzando un pico de 11 en marzo.

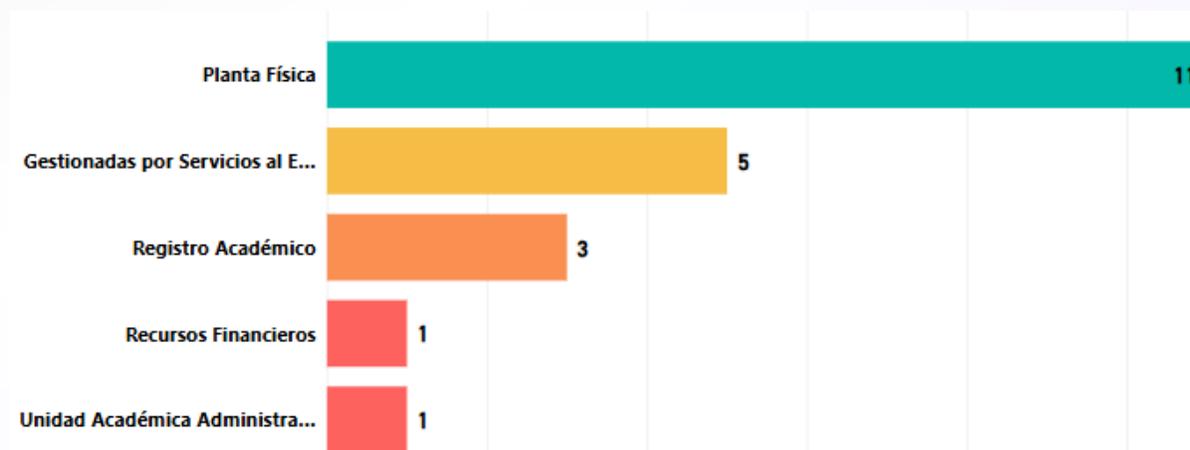
## TEMAS DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

Categoría	Cantidad PQRSF	%
Petición	21	100,00%
Valor Matrícula PA 2025-1	1	4,76%
Transferencia Interna PA 2025-1	1	4,76%
Objetos Personales	12	57,14%
Nombre Dominio Correo	1	4,76%
No ingreso al curso de Scrum	1	4,76%
Información Académica	1	4,76%
Inconformidad de los procesos Institucionales	1	4,76%
Descuento Empresarial 2025-1	1	4,76%
Demora de Inscripción Unidades PA 2025-1	1	4,76%
Certificado Académico 2025-1	1	4,76%
Total	21	100,00%

## PETICIONES RECIBIDAS POR MES



## PETICIONES RECIBIDAS POR PROCESO



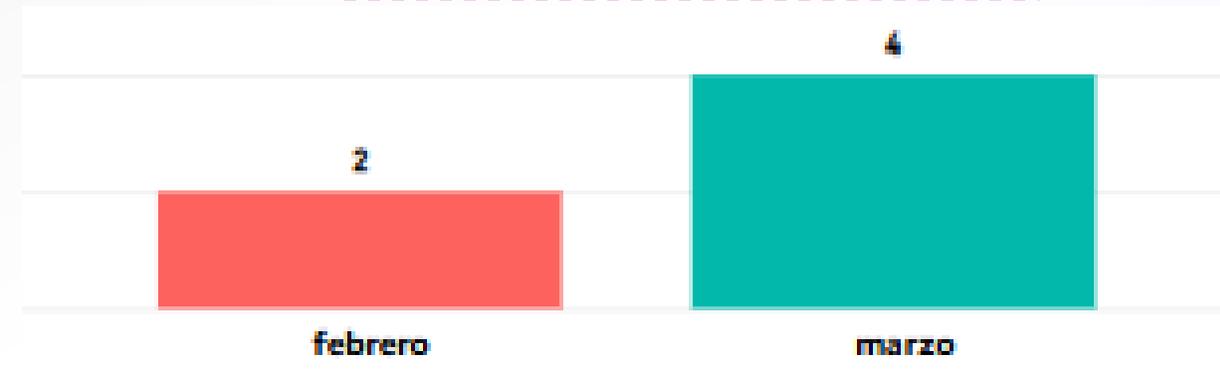
# ANÁLISIS QUEJAS

De las 95 PQRSF totales del trimestre, 6 corresponden a quejas, lo que representa un 6.32% del total. Las áreas que gestionaron la mayor cantidad de estas quejas fueron Servicios al Estudiante y la Unidad Académica Administrativa, cada una con 2 casos, representando el 33.33% de las quejas gestionadas por área cada una. El tema más recurrente fue la "Demora en procesos Institucionales" con 2 quejas (33.33% del total de quejas). Las quejas se recibieron exclusivamente durante febrero (2 casos) y marzo (4 casos).

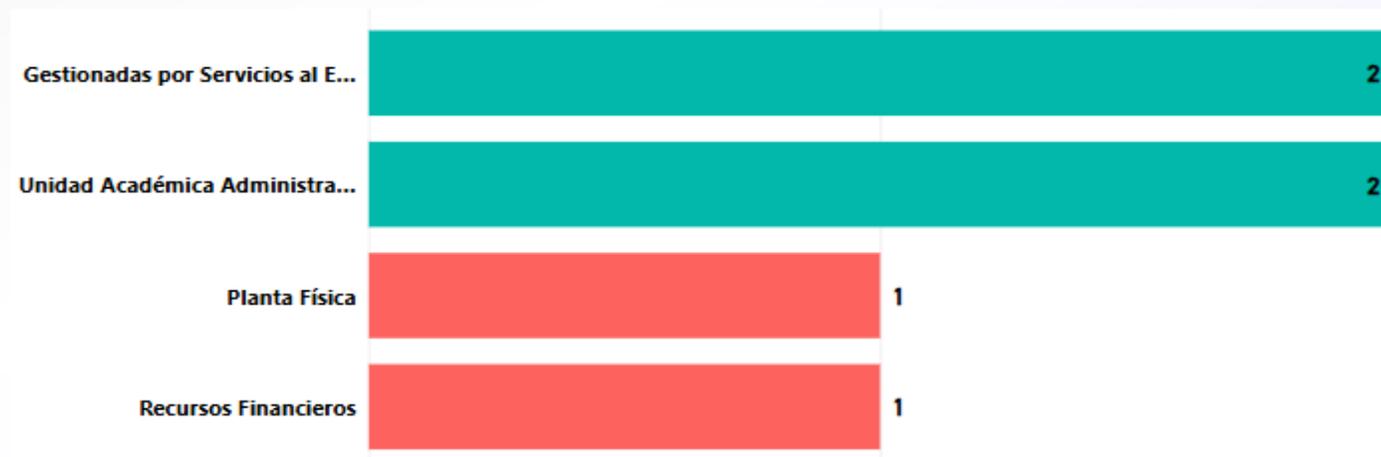
## TEMAS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Categoría	Cantidad PQRSF	%
Queja	6	100,00%
Objetos Personales	1	16,67%
Demora en procesos Institucionales	2	33,33%
Demora en Atención 2025-1	1	16,67%
Actitud Estudiante	1	16,67%
Actitud Colaborador	1	16,67%
Total	6	100,00%

## QUEJAS RECIBIDAS POR MES



## QUEJAS RECIBIDAS POR PROCESO



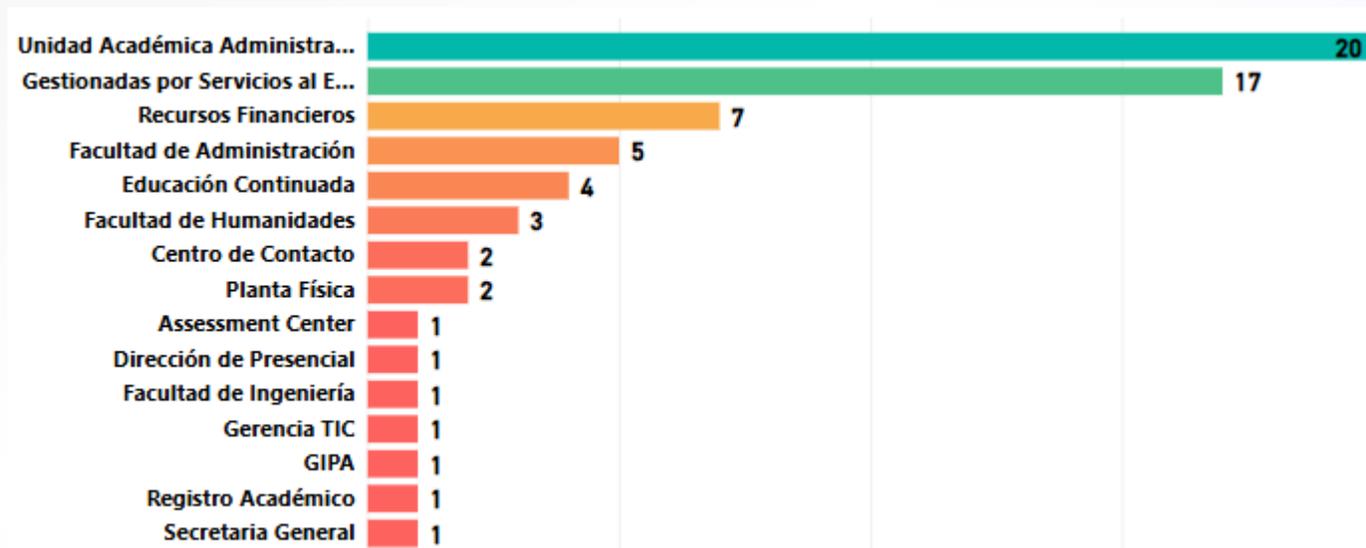
# ANÁLISIS RECLAMOS

De las 95 PQRSF totales del trimestre, 67 corresponden a reclamos, representando la categoría más significativa con un 70.53% del total. Las áreas que gestionaron la mayor cantidad de estos reclamos fueron la Unidad Académica Administrativa (20 casos, 29.85% de los reclamos) y Servicios al Estudiante (17 casos, 25.37%). Los temas más recurrentes fueron la "Demora Inscripción Unidades PA 2025-1" (19 reclamos, 28.36%) y el "Valor Matrícula PA 2025-1" (10 reclamos, 14.93%). La recepción de reclamos fue mayor en enero (37 casos), disminuyendo en febrero (20 casos) y marzo (10 casos).

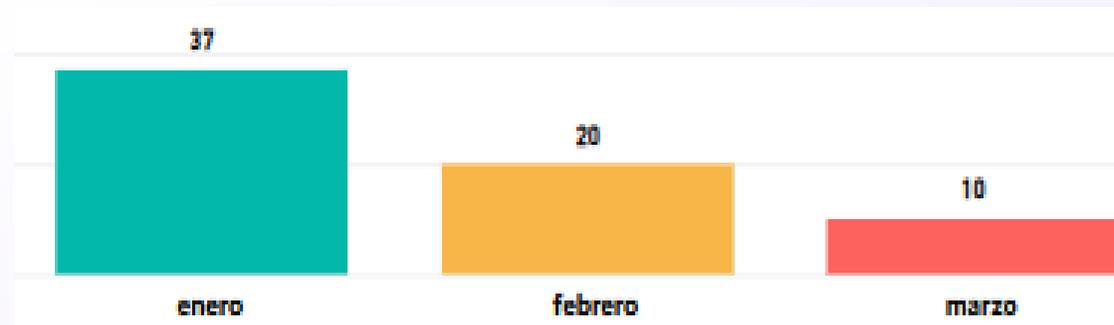
## TEMAS DE LAS RECLAMOS RECIBIDAS

Categoría	Cantidad PQRSF	%
Reclamo	67	100,00%
Valor Matrícula PA 2025-1	10	14,93%
Oferta Diplomado 2025-1	1	1,49%
Oferta BU	1	1,49%
Notas Académicas 2024-2	1	1,49%
Inconformidad de los procesos Institucionales	6	8,96%
Diplomado Educación Continuada	3	4,48%
Descuento Empresarial 2025-1	3	4,48%
Demora transferencia Interna 2025-1	1	1,49%
Demora Inscripción Unidades PA 2025-1	19	28,36%
Demora Gestión ICETEX	1	1,49%
Demora en Atención 2025-1	5	7,46%
Demora de Inscripción Unidades PA 2025-1	3	4,48%
Demora de Gestión Modalidad Diferente 2025-1	4	5,97%
Demora Actualización Malla 2025-1	4	5,97%
Certificado Académico 2025-1	1	1,49%
Actitud docente	2	2,99%
Actitud Colaborador	2	2,99%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

## QUEJAS RECIBIDAS POR PROCESO



## RECLAMOS RECIBIDAS POR MES



# ANÁLISIS FELICITACIONES

De las 95 PQRSF totales del trimestre, 1 corresponde a una felicitación, representando el 1.05% del total. Esta felicitación fue gestionada por el área de Admisiones (100% de las felicitaciones) y el tema específico fue la "Actitud Colaborador".

## TEMA DE FELICITACIÓN

Categoría	Cantidad PQRSF	%
Felicitaciones	1	100,00%
Actitud Colaborador	1	100,00%
Total	1	100,00%

## FELICITACIONES RECIBIDAS POR PROCESO



Te queremos  
**AQUÍ.**

SOMOS LA U. DEL  
**EMPRENDIMIENTO**



acreditada  
en alta calidad  
res. N° 023654 del Mineducación  
10/12/21, vigencia 10/12/27

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

© 2024 Todos los derechos reservados - Universidad Ean

