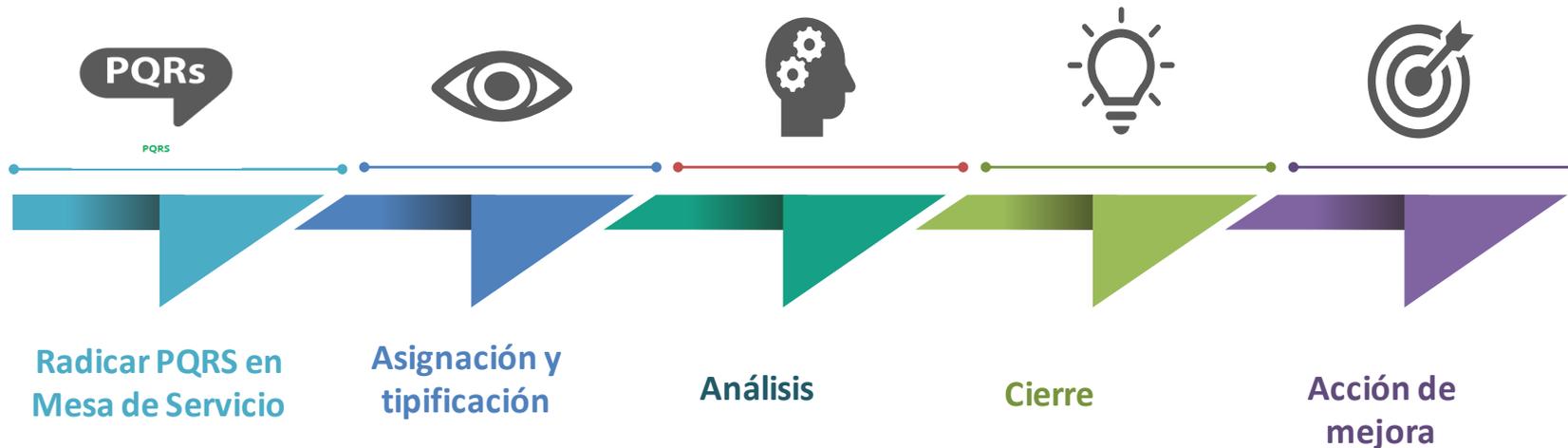


Informe PQRS - Año 2021

Dirección de Experiencia Estudiantil Servicios al Estudiante

Enero 2022

Ciclo PQRS en CRM



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

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

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

El proceso responsable de la PQRS emite respuesta a través del CRM atendiendo los aspectos mencionados por la parte interesada.

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

PQRS radicadas durante el año 2021

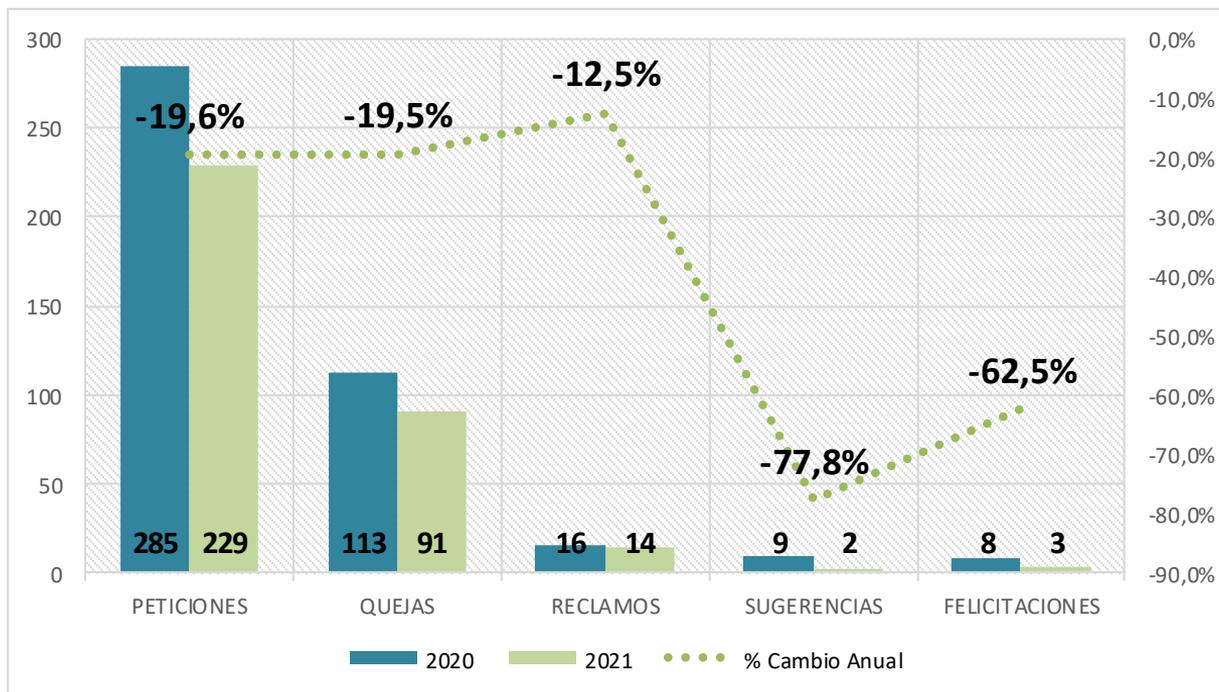
Durante el año 2021 se recibieron **339 PQRS** a través del formulario ubicado en la página web.

Conforme el procedimiento aprobado a cada ticket se le dio el trámite correspondiente y el respectivo cierre.



Comparativo PQRS 2020 Vs. 2021

Se observa una disminución en todas las categorías y esto se atribuye a que desde octubre de 2021 las PQRS se registran a través del CRM logrando mayor facilidad para identificar si corresponde a una petición que puede ser atendida por el área directamente.



Comportamiento PQRS 2009 – 2021

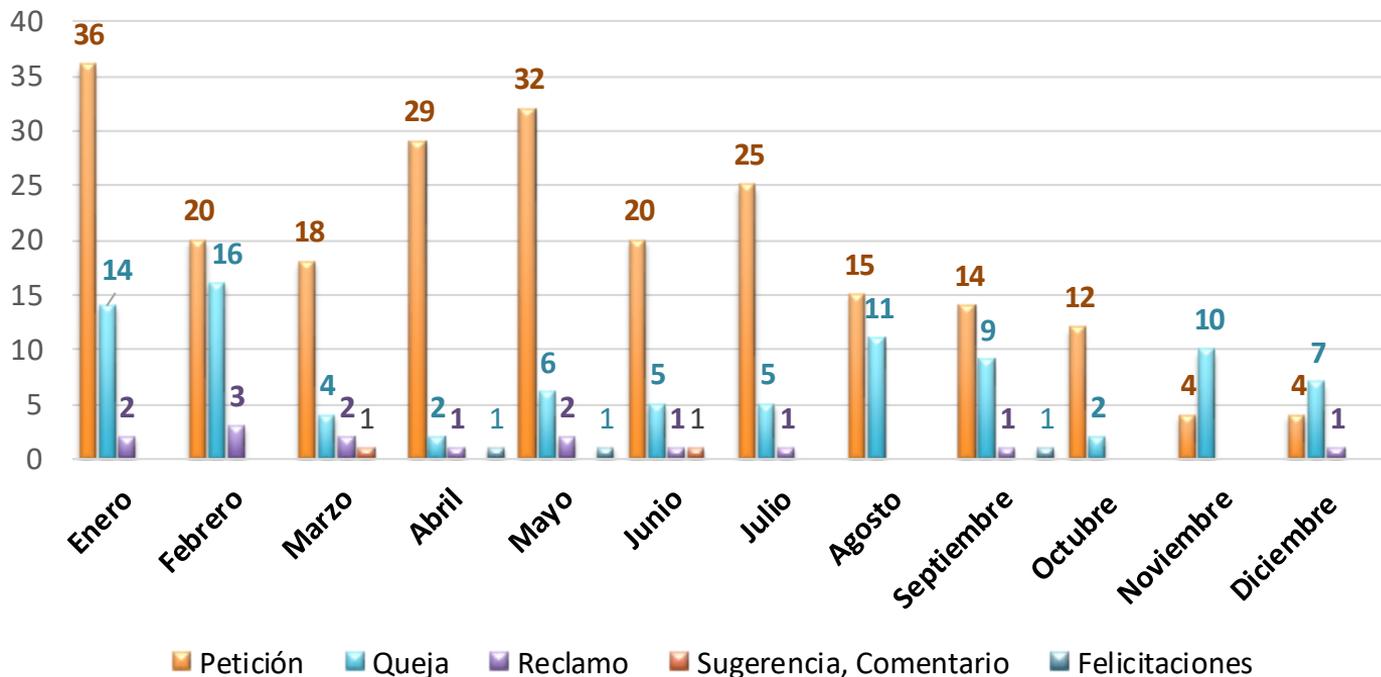
A continuación las cifras que registra el sistema de PQRS desde el año 2009:

AÑO	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS	No. ESTUDIANTES	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	OTROS	TOTAL
2009	64	2	66		132	4		367	503
2010	117	43	160	5623	299	33		802	1134
2011	126	96	222	6094	254	38		567	859
2012	196	57	253	6299	129	30		87	246
2013	111	52	163	6662	90	17		47	154
2014	130	52	182	6998	63	15		15	93
2015	174	62	236	7719	73	19	9	7	108
2016	106	36	142	8330	61	13	8	3	85
2017	144	27	171	8245	78	10	6	1	95
2018	119	19	138	8957	166	18	6	0	190
2019	137	27	164	9235	159	13	8	0	180
2020	113	16	129	9096	285	9	8	0	302
2021	91	14	105	9993	229	2	3	0	234
TOTAL	1628	503	2131		2018	221	48	1896	4183

La cifra de Quejas y Reclamos para el año 2021 es la más baja de los últimos períodos.

Comportamiento mensual

El volumen mes a mes de las PQRS se incrementó en los meses **enero, febrero, abril, mayo y julio** con las peticiones y quejas que radicaron los estudiantes por temas relacionados con la renovación de matrícula y en general temas académicos y administrativos.



Partes Interesadas que radican Ticket

Tipo de cliente	# Ticket
Estudiante	269
Externo	38
Graduado	26
Colaborador	3
Aspirante	3
Total general	339



Estudiante
79%



Externo
11%



Graduado
8%



Colaborador
1%



Aspirante
1%



Conclusiones:

Se destaca una disminución del **21,3%** en las PQRS frente al año **2020**. Esta disminución evidencia la mejora institucional y la adherencia que ha tenido la implementación del **CRM** permitiendo la transferencia de peticiones que no tienen mayor trascendencia a los procesos responsables, haciendo una depuración de quejas y reclamos focalizando la gestión y permitiendo una mayor celeridad.

El **15,4%** del total de las quejas y el **14,3%** del total de los reclamos fueron asignados a Recursos Financieros y están relacionados con tiempos de respuesta, atención al estudiante, entre otros, los cuales deben ser revisados por este proceso para evitar su repetición.

Por otro lado, el **15,4%** del total de las quejas y el **7,1%** del total de los reclamos corresponden a la Facultad de Ingeniería en donde se sugiere realizar una revisión amplia de los temas académicos asociados a metodología, tiempos de respuesta por parte de los docentes y retroalimentación de las guías de trabajo.

Finalmente, con el resultado obtenido en este informe sugerimos a los procesos una revisión exhaustiva de lo ocurrido durante el año 2021 para la implementación de mejoras que contribuyan a la satisfacción de nuestros estudiantes.



Acreditada en Alta Calidad

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

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
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

