

Resumen PQRS Año 2022

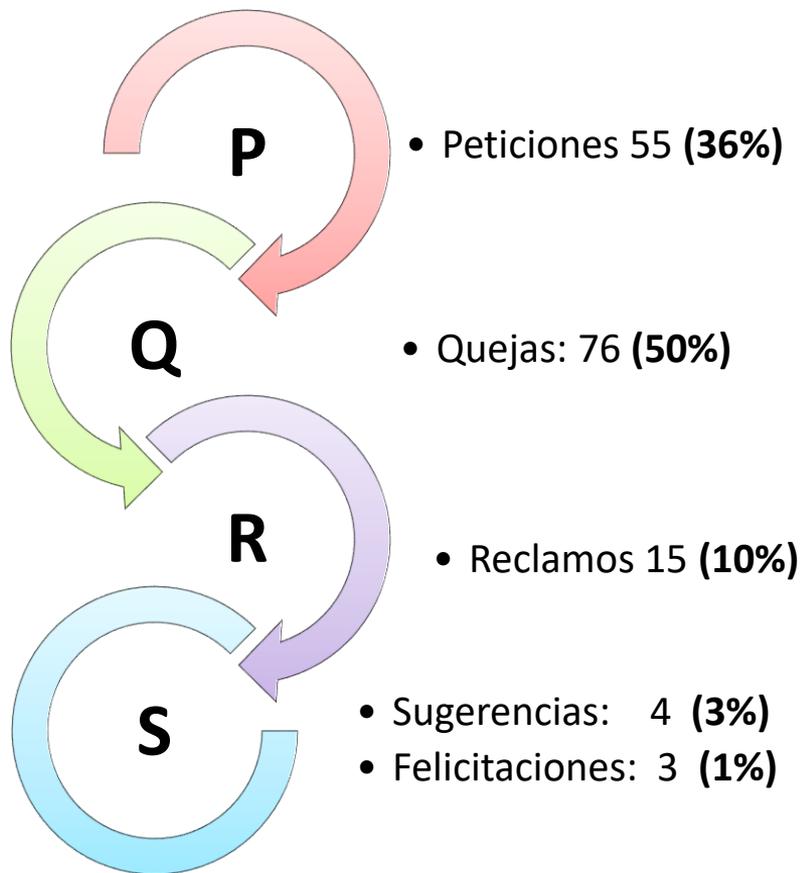
Experiencia Estudiantil Servicios al Estudiante

20 de febrero de 2023

PQRS radicadas 2022

Se recibieron **153 PQRS** a través de la mesa de servicio.

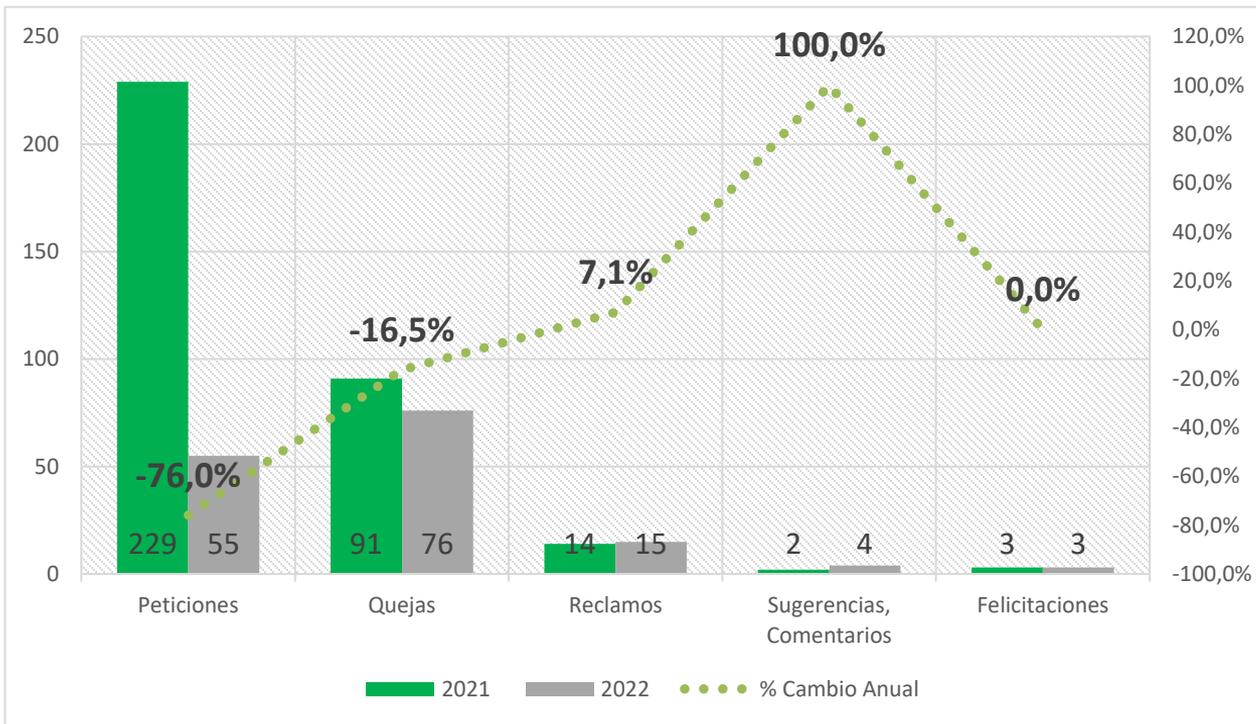
Conforme el procedimiento de Calidad aprobado, a cada ticket se le dio trámite y cierre.



Q + R 2021: 105 2022: 91 (-15%)

Comparativo PQRS 2021 Vs. 2022

En general es visible una disminución la categoría de quejas. Ello obedece a la mejora de algunos procesos y también al CRM que orienta al estudiante para identificar si corresponde a una petición que puede ser atendida por el área directamente.



Comportamiento por Proceso 2022

Proceso	Queja	%	Reclamo	%	Petición	%	Sugerencia	%	Felicitación	%	Total general	%
Facultad de Administración	12	16%	3	20%	3	5%	1	25%			19	12%
Unidad Académica	10	13%									10	7%
Facultad de Humanidades	9	12%			3	5%					12	8%
Facultad de Ingeniería	8	11%	1	7%	1	2%					10	7%
Planta Física	7	10%	5	33%	32	58%	2	50%			46	29%
Educación Continuada	5	7%	2	13%	1	2%					8	5%
Bienestar Universitario	5	7%		0%	1	2%					6	4%
Internacionalización	4	5%	1	7%							5	3%
Gerencia comercial	3	4%			1	2%					4	3%
Recursos Financieros	2	3%	1	7%	3	5%			1	33%	7	5%
Assement Center	2	3%									2	1%
Registro Académico			2	13%	3	5%	1	25%			6	4%
Servicios al Estudiante	1	1%			3	5%			1	33%	5	4%
Oficial de Datos	1	1%			1	2%					2	1%
Centro de Contacto	1	1%			1	2%					2	1%
Extensión y Proyección Social	1	1%									1	1%
Permanencia Estudiantil	1	1%									1	1%
Práctica Profesional	1	1%									1	1%
Protocolo	1	1%									1	1%
Mediaciones Didacticas	1	1%									1	1%
Compras	1	1%									1	1%
Admisiones									1	33%	1	1%
TIC					2	4%					2	1%
Total general	76	100%	15	100%	55	100%	4	100%	3	100%	153	100%

Causas más frecuentes Quejas y Reclamos

Académico

- Cierre de grupo
- Notas
- Oferta académica
- Actitud docente
- Desarrollo Actividades académicas
- Homologación Plan E+

Administrativo y Financiero

- Atención al Estudiante (Actitud colaborador)
- Denuncia objeto perdido
- Tiempos de Respuesta
- Cartera (compensación pago)
- Retiro unidad de estudio
- Aplazamiento
- Proceso renovación de matrícula



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

