

# Informe PQRS

## Primer Semestre 2023

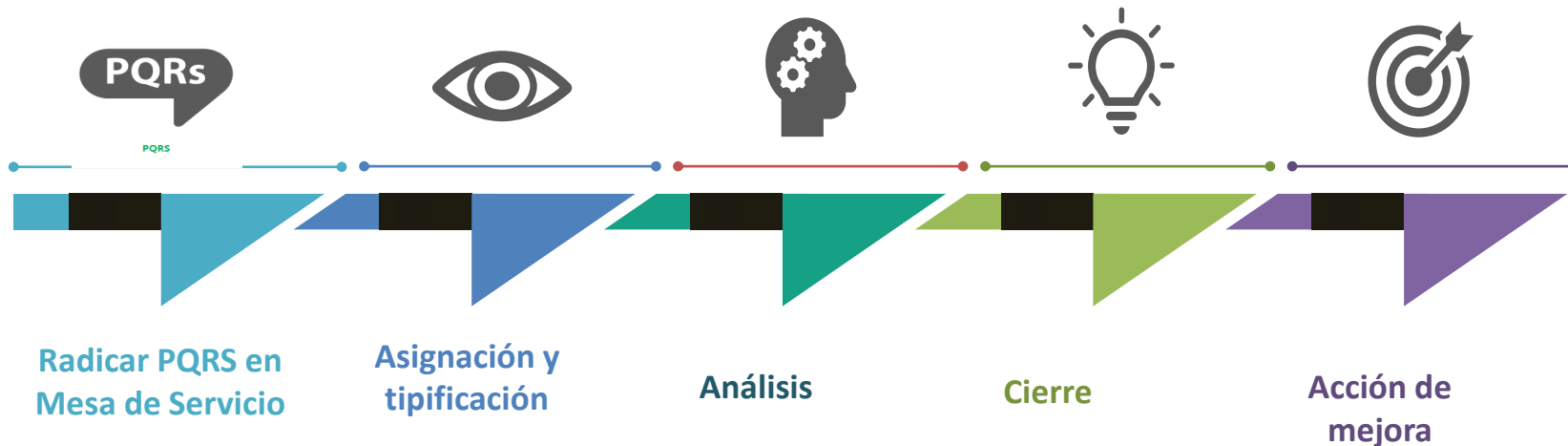
### Dirección de Experiencia Estudiantil

### Servicios al Estudiante

**Julio de 2023**



# 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 o correo en caso de no tener licencia en Zoom atendiendo los aspectos mencionados por la parte interesada.

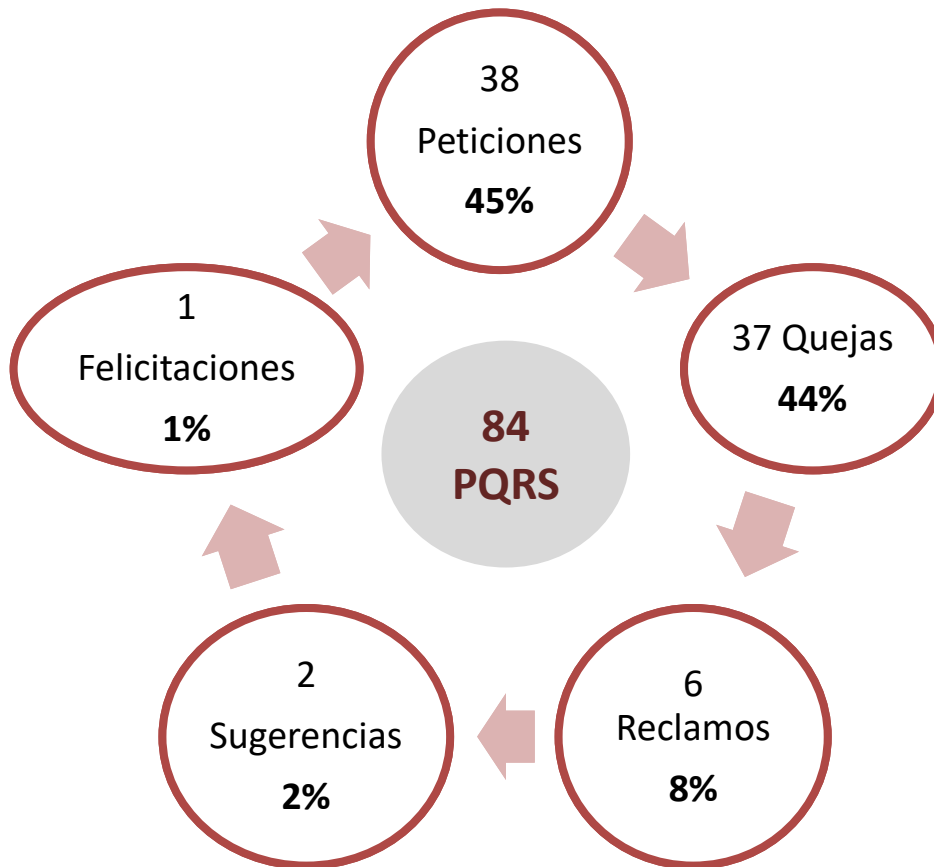
Cada proceso debe levantar las acciones de mejora en compañía del área de Calidad.

# PQRS radicadas durante el primer semestre de 2023

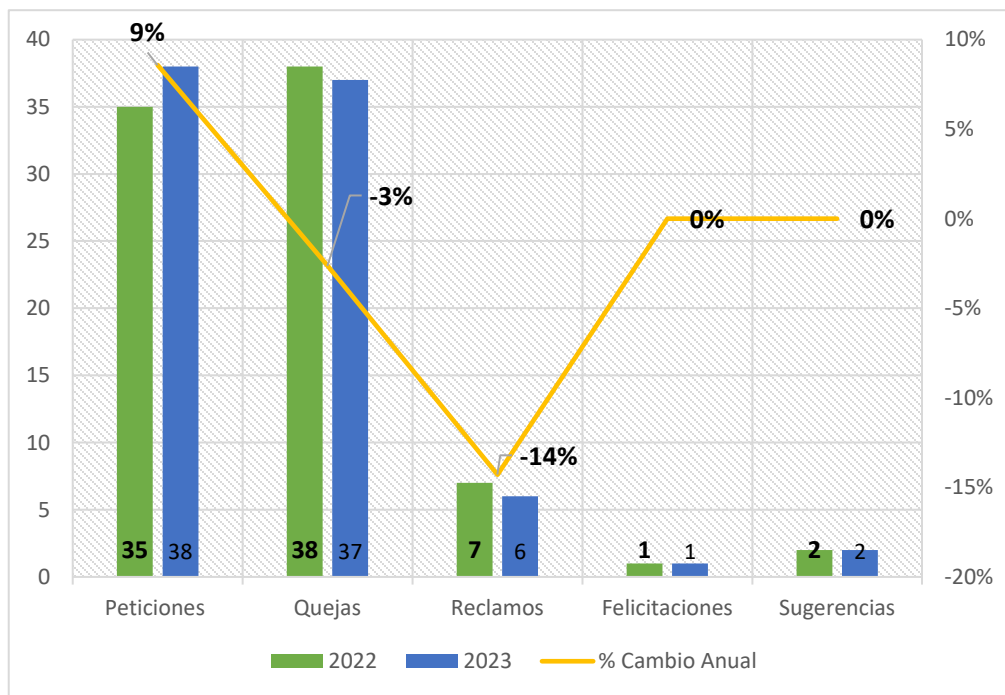
Durante el primer semestre del año 2023 se recibieron **84 PQRS** a través del formulario ubicado en la página web de la Universidad EAN.

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

El registro de las PQRS en la Mesa de Servicio ha permitido reategorizar las peticiones de baja complejidad al área correspondiente.



# Comparativo PQRS 2022-1 Vrs. 2023-1



Durante el primer semestre de 2023 se evidencia una disminución del **3%** en quejas y del **14%** en reclamos, lo cual refleja el compromiso que todas las áreas han tenido en la mejora continua de los procesos, sin embargo, para el caso de las petición se evidencia un incremento en las áreas de Planta Física y en la de Oficial de Datos.

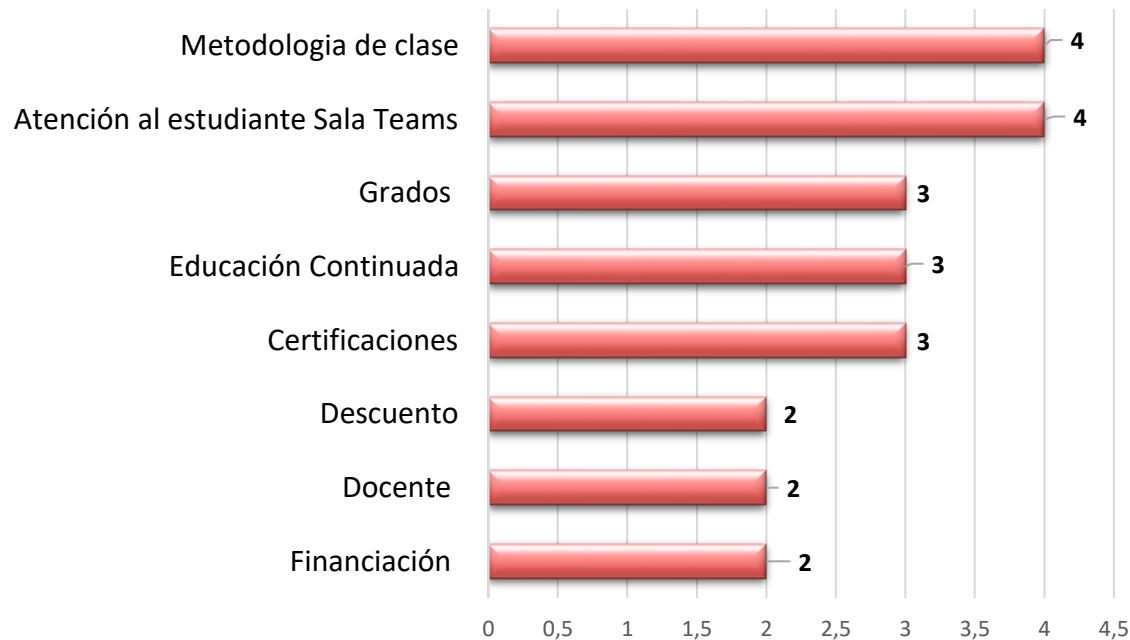
# Comportamiento por Proceso 2023 - 1



Proceso	Queja	%	Reclamo	%	Petición	%	Felicitación	%	Sugerencia	%	Total general	%
Recursos Financieros	6	16%									6	7%
Unidad Académica	5	14%			3	8%					8	10%
Facultad de Administración	4	11%			2	5%			1	50%	7	8%
Registro Académico	4	11%	1	17%	3	8%					8	10%
Educación Continuada	4	11%									4	5%
Facultad de Humanidades	3	8%	4	67%	6	16%					13	15%
Planta Física	2	5%	1	17%	10	26%					13	15%
Prácticas Profesionales	3	8%			1	3%					4	5%
Coordinación Regionales	1	3%									1	1%
Facultad de Ingeniería	2	5%			1	3%					3	4%
Protocolo	1	3%									1	1%
TIC	1	3%									1	1%
Vicerrectoría de Innovación Académica	1	3%			1	3%					2	2%
Bienestar Universitario							1	100%			1	1%
Dirección de Servicios de Apoyo Académico					1	3%					1	1%
Ean X					1	3%			1	50%	2	2%
Internacionalización					1	3%					1	1%
Oficial de Datos					6	16%					6	7%
Servicios al Estudiante					1	3%					1	1%
Transformación Organizacional					1	3%					1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Las quejas (Q) y reclamos (R) son tratadas por cada área para hallar la “causa raíz” y evitar su repetición. Los procesos que mayor Quejas y Reclamos recibieron durante el primer semestre de 2023 se concentra en Recursos Financieros y Unidad Académica.

# Algunas Causas recurrentes Quejas y Reclamos 2023-1



# Conclusiones:

Gestionar las PQRS en la Universidad significa la revisión al detalle de lo ocurrido en cada caso; aunque la PQRS se asigna al proceso que debe revisar y atender el ticket, desde Servicios al estudiante se genera un seguimiento a las personas responsables de atenderlo para garantizar la oportuna respuesta. Igualmente se analiza recurrencia, impacto, validez, etc., a fin de lograr que desde el área de Calidad se acompañen las mejoras necesarias a procesos o procedimientos.

Se destaca una disminución del **3% y 14%** en quejas y reclamos respectivamente, comparado con el primer semestre del 2022; esto en parte es el resultado del trabajo articulado que todos los procesos vienen realizando al interior de la Universidad en pro de la mejora continua.

El **15%** del total de las PQRS fue asignado a la Facultad de Humanidades (concentradas en lo que tiene que ver con asesoría académica, examen de inglés para grado y metodología en la clase) y a Planta Física (relacionadas con objetos perdidos y parqueadero).

Mantener y mejorar la satisfacción de los grupos de interés, depende de la “escucha generosa y permanente” y como consecuencia, de las mejoras e innovaciones constantes.



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)

Centro de contacto en Bogotá: 60 1 5936161 - 60 1 5400330 - 60 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



C009/2794