

INGRESO Y MANEJO DEL SISTEMA DE PQRS

0.1 CREACIÓN DE UN TICKET

La Universidad EAN tiene a disposición de todas sus partes interesadas un formulario (<https://universidadean.edu.co/mesa-de-servicios>) para tramitar las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) cuando hay un incumplimiento parcial o total de lo establecido en favor de los usuarios ya sea en: los diferentes reglamentos institucionales, las comunicaciones suscritas por representantes de la Universidad y en los diferentes contratos que rigen un determinado servicio. El incumplimiento abarca fallas en los servicios relacionados con la prestación de los servicios contratados a la Universidad, es decir, las fallas en los insumos o servicios conexos.

En este formulario se pueden registrar todas y cada una de ellas a través del portal web de la Universidad, ubicando el tipo de usuario de acuerdo a la relación que tenga con la Universidad:

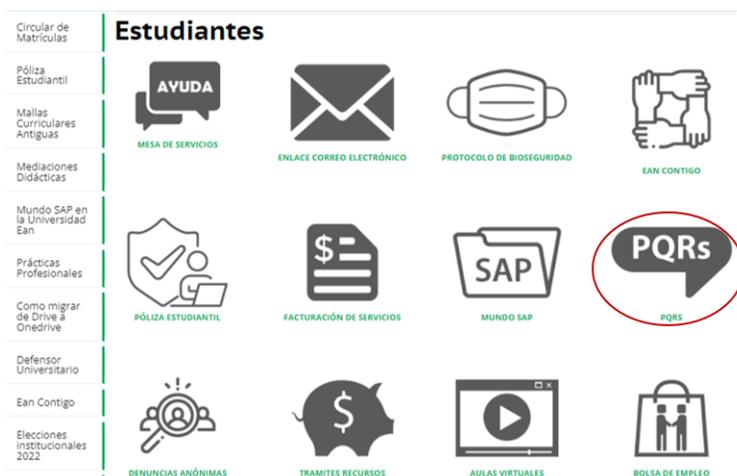


0.2 GENERACIÓN DE UN TICKET

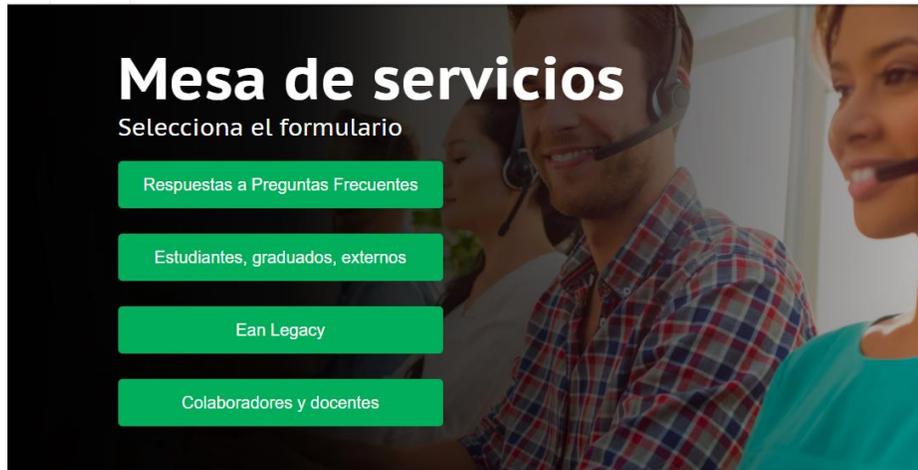
Los tickets los puede registrar directamente la parte interesada a través del portal web por el botón de PQRS

0.2.1 Ticket generado por la parte interesada

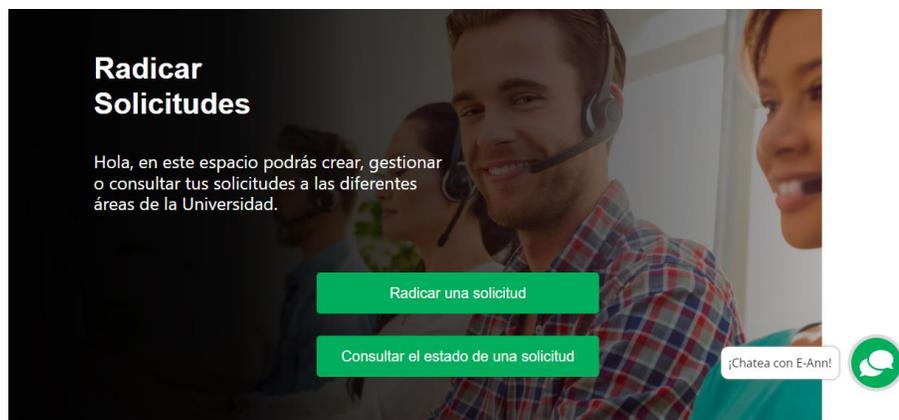
Una vez identificado el tipo de usuario, la parte interesada debe proceder a buscar el icono de PQRS ubicado al centro de la pantalla en los iconos de servicios:



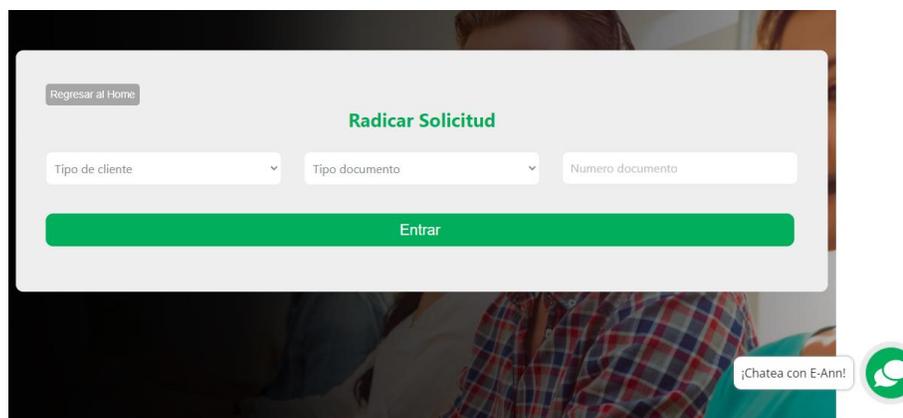
La parte interesada procede a registrar la PQRS a través de la Mesa de Servicios ingresando al formulario que corresponda de acuerdo al tipo de relación que tenga con la Institución



Una vez seleccionado el tipo de cliente proceder a seleccionar Radicar una solicitud



Al ingresar a Radicar una solicitud seleccionar el tipo de cliente, el tipo de documento y número de documento



En Tipo de Caso seleccionar en Centro Responsable "**Servicios al Estudiante**" en Tipo de Solicitud "**PQRS**" y en Categoría elegir la opción que corresponde de acuerdo al caso "Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación"

Los usuarios podrán adjuntar archivos en formatos de "office y pdf" como soporte de lo enunciado en la PQRS, si así lo considera.

Tipo de caso Regresar al Home

Servicios al estudiante SEREST - PQRS Reclamo

Tipo Solicitante

Información Básica

ALFREDO M Cédula

9999 3167440265 Correo

Información Complementaria

Asunto Solicitud

Describe en este campo su petición, queja, reclamo o sugerencia

Adjuntar Archivo(s)

[Click o arrastre aquí sus adjuntos](#) No soy un robot

Acepto las Políticas de Privacidad y tratamiento de datos personales

Es importante mencionar que las peticiones que no tengan afectación del servicio serán recategorizadas en el sistema de acuerdo al requerimiento y serán atendidas directamente desde el proceso responsable, puesto que a través del sistema de PQRS se priorizarán las quejas y reclamos que afecten la prestación del servicio.

Conforme el procedimiento de PQRS, las Quejas y Reclamos serán atendidas en un tiempo máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido el ticket.

Adicionalmente y en caso de requerir atención de manera presencial, las partes interesadas pueden acercarse a la sede de la Universidad Ean ubicada en Bogotá en la Carrera 11 No. 78 – 47 piso 2, área de Servicios al Estudiante.