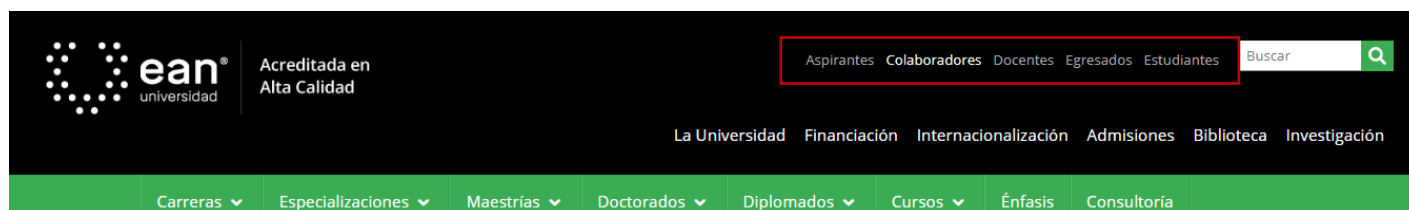


INGRESO Y MANEJO DEL SISTEMA DE PQRS

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 (Peticiónes, 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:

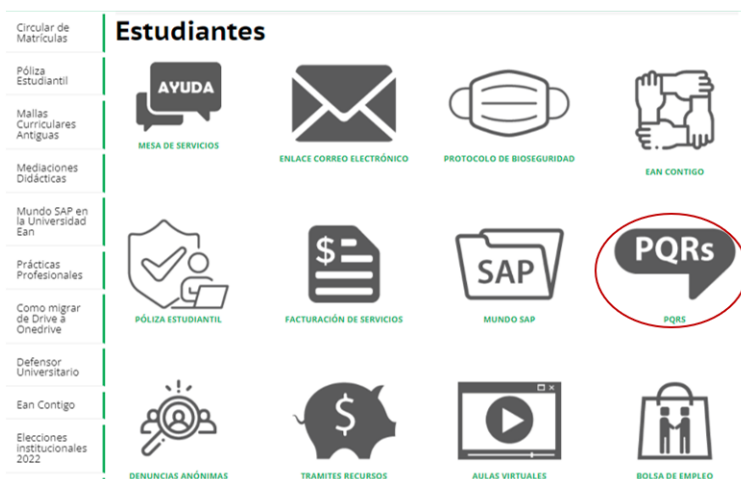


0.2 GENERACIÓN DE UN TICKET

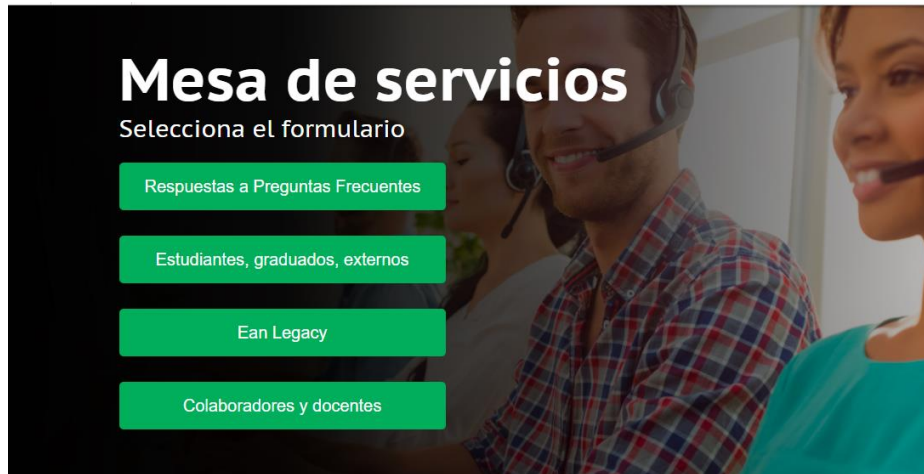
Los tickets los puede registrar directamente la parte interesada a través del portal web por el botón de PQRS

0.2.1 Ticket generado por la parte interesada

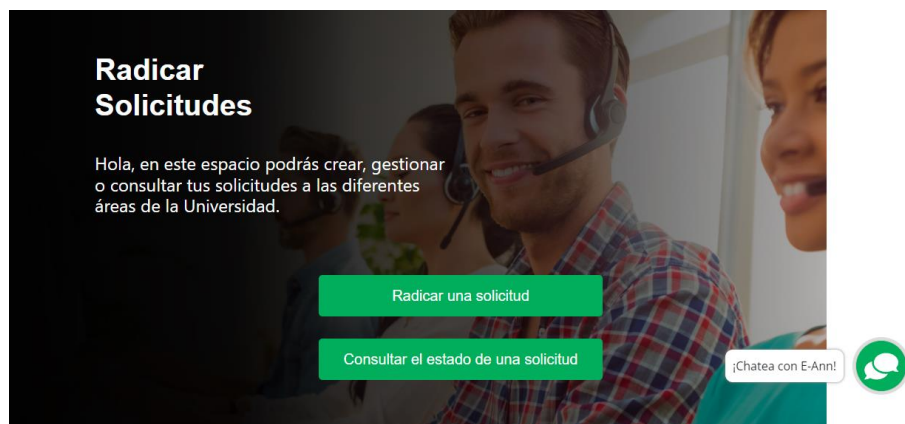
Una vez identificado el tipo de usuario, la parte interesada debe proceder a buscar el icono de PQRS ubicado al centro de la pantalla en los iconos de servicios:



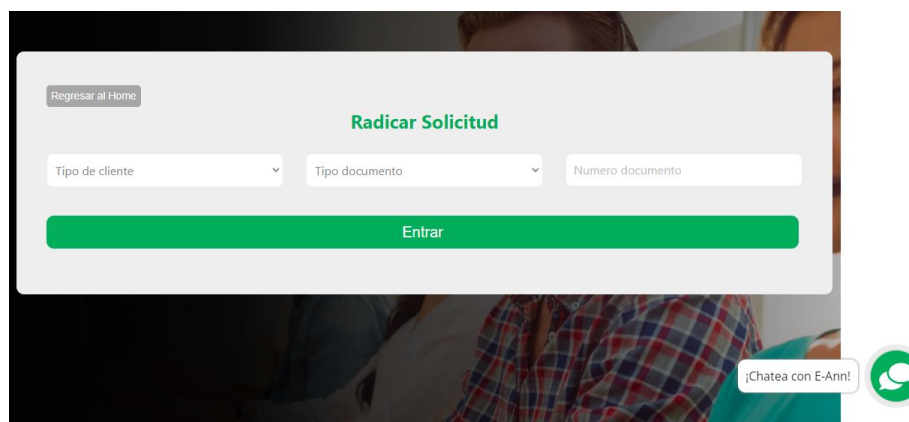
La parte interesada procede a registrar la PQRS a través de la Mesa de Servicios ingresando al formulario que corresponda de acuerdo al tipo de relación que tenga con la Institución



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.

The image shows a web form titled "Tipo de caso" (Case Type) with a "Regresar al Home" (Return to Home) button in the top right corner. The form is divided into several sections:

- Tipo de caso:** Contains three dropdown menus. The first is "Servicios al estudiante" (Student Services), the second is "SEREST - PQRS" (SEREST - PQRS), and the third is "Reclamo" (Complaint). Below these is a "Tipo Solicitante" (Applicant Type) dropdown.
- Información Básica (Basic Information):** Contains three input fields: "Nombre" (Name) with the value "ALFREDO", "Apellido" (Last Name) with the value "M", and "Cédula" (ID Card). Below these are two more input fields: "Número" (Number) with the value "9999" and "Correo" (Email) with the value "3167440265".
- Información Complementaria (Complementary Information):** Contains a "Asunto Solicitud" (Request Subject) input field and a larger text area with the placeholder "Describe en este campo su petición, queja, reclamo o sugerencia" (Describe in this field your request, complaint, or suggestion).
- Adjuntar Archivo(s) (Attach File(s)):** Features a dashed box with the text "Click o arrastre aquí sus adjuntos" (Click or drag your attachments here) and a "No soy un robot" (I am not a robot) checkbox.
- Footer:** Includes a checkbox for "Acepto las Políticas de Privacidad y tratamiento de datos personales" (I accept the Privacy Policy and personal data treatment).

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.