

# Informe trimestral sobre el funcionamiento del sistema de quejas y reclamos de la Fundación Universitaria del Área Andina 2023

## MGE-GS-P01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

### OBJETIVO:

Atender y/o derivar las PQRS con el fin de dar respuesta de forma clara, precisa, oportuna y coherente a cada una de las solicitudes de los aspirantes, estudiantes, egresados, graduados, acudientes o terceros autorizados.

### ALCANCE:

Inicia con la recepción y la clasificación de la PQRS.

Finaliza con la respuesta definitiva al solicitante y el cierre del caso en la plataforma CRM 365.

### Ámbito de aplicación:

El presente protocolo de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros estudiantes, aplica para todas las comunicaciones recibidas a través de los siguientes medios oficiales de la Fundación Universitaria del Área Andina, a nivel nacional

:

**Canal telefónico:** La línea de atención al estudiante a **nivel nacional** es 01 8000 910 600 o en **Bogotá** 601 7449191, **Pereira** 606 3401516, **Valledupar** 605 5897879 , disponibles de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados 8:00 am a 6:00 pm .

**WhatsApp:** El número de WhatsApp 3166908557, disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados 8:00 am a 6:00 pm .

**Asistente virtual NINA:** El asistente virtual NINA-chat, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**Formulario Web:** El formulario web de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, disponible en la página web de la institución, el cual está disponible los 7 días de la semana y las 24 horas del día <https://www.areandina.edu.co/consulta-alumnos/#/home> .

**Canal presencial:** La oficina de Atención al Estudiante, ubicada en las sedes de la institución a nivel nacional, atiende de lunes a viernes de 8:00 a.m a 7:00 p.m y sábados de 8:00 a 12:00 m.

**CSU:** CSU (Centro de Servicio Universitario): Contamos con 43 CSU para atención a nivel nacional, dispuestos en diferentes lugares del país para atención presencial en las diferentes regiones. Puede consultar la ubicación en <https://www.areandina.edu.co/sedes-y-csu/centros> .

## INTRODUCCIÓN

La Fundación Universitaria del Área Andina (FUAA) recopila las solicitudes de los integrantes de su comunidad universitaria a través de los canales de atención establecidos en sus sedes de Bogotá, Pereira, Valledupar y Virtual. Estas solicitudes pueden ser quejas, reclamos, consultas, peticiones o solicitudes.

Las peticiones son registradas y gestionadas por medio del aplicativo CRM 365. Los datos obtenidos de este aplicativo se utilizan para realizar el análisis contenido en este informe, que se realiza de acuerdo con las exigencias normativas internas y externas. Este informe constituye el seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de la FUAA.

## ¿QUÉ ES UN SISTEMA PQRS?

Un sistema PQRS es una herramienta que permite a los estudiantes enviar comentarios sobre las actividades de la Universidad en tiempo real. Estos comentarios pueden ser quejas, reclamos, solicitudes o consultas.

El objetivo del sistema PQRS es mejorar las relaciones con los estudiantes y la reputación de la Universidad. Para ello, el sistema permite:

- Dar respuesta oportuna a los comentarios recibidos.
- Monitorear la calidad de los servicios de la Universidad.
- Reconocer el valor de las opiniones de los estudiantes.

**Sistema PQRS:** hace referencia al proceso mediante el cual, la Fundación Universitaria del Área Andina gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de aspirantes, estudiantes, egresados, graduados, acudientes o terceros autorizados. Son las actividades básicas del proceso de Atención al Estudiante que responde a las necesidades más importantes del solicitante.

**Gráfico 1. Volumen por motivo**

Motivo	Trim 1: Ene - Mar	Trim 2: Abr - Jun	Trim 3: Jul - Sep	Trim 4: Oct - Dic	Total
Solicitud	37575	25260	41506	28655	<b>132996</b>
Consulta	1189	1279	1917	2274	<b>6659</b>
Queja	197	193	381	297	<b>1068</b>
Reclamo	93	36	284	323	<b>736</b>
Derecho De Petición	140	182	183	160	<b>665</b>
<b>Total</b>	<b>39194</b>	<b>26950</b>	<b>44271</b>	<b>31709</b>	<b>142124</b>

Motivo	Promedio de Días de respuesta	Total
Solicitud	3,40	132996
Consulta	1,38	6659
Queja	5,54	1068
Reclamo	4,03	736
Derecho De Petición	7,59	665
<b>Total</b>	<b>3,35</b>	<b>142124</b>

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 31 de diciembre de 2023

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **solicitudes** (93%) y seguidamente las **consultas** (4.6%).

**Gráfico 2. Distribución por sedes**

Sedes	Trim 1: Ene - Mar	Trim 2: Abr - Jun	Trim 3: Jul - Sep	Trim 4: Oct - Dic	Total
Virtual	21347	13744	22825	15857	<b>73773</b>
Bogotá	10965	7753	11922	8573	<b>39213</b>
Valledupar	3498	2444	5584	3412	<b>14938</b>
Pereira	3384	3009	3940	3867	<b>14200</b>
<b>Total</b>	<b>39194</b>	<b>26950</b>	<b>44271</b>	<b>31709</b>	<b>142124</b>

Sedes	Promedio de Días de respuesta	Total
Virtual	3,60	73773
Bogotá	3,54	39213
Valledupar	2,35	14938
Pereira	2,57	14200
<b>Total</b>	<b>3,35</b>	<b>142124</b>

**Fuente:** Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 31 de diciembre de 2023

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual**, con 73.773 casos (51%)

**Gráfico 3. Recuento por canal**

Canales	Trim 1: Ene - Mar	Trim 2: Abr - Jun	Trim 3: Jul - Sep	Trim 4: Oct - Dic	Total
Telefónico	17350	9521	15475	10880	<b>53226</b>
Presencial	11749	8928	13293	10216	<b>44186</b>
Portal Web	3648	1680	4298	3119	<b>12745</b>
Whatsapp	2099	3221	3479	3125	<b>11924</b>
Csu Virtual	1818	1268	2735	1274	<b>7095</b>
Programa	1677	1245	2364	1118	<b>6404</b>
Inhouse	5	455	1905	1643	<b>4008</b>
Chat	594	436	400	198	<b>1628</b>
Chat Bot	188	162	266	80	<b>696</b>
Facebook	59	30	44	50	<b>183</b>
Instagram	5	4	10	4	<b>23</b>
Twitter	2		2	2	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>39194</b>	<b>26950</b>	<b>44271</b>	<b>31709</b>	<b>142124</b>

Canales	Promedio de Días de respuesta	Total
Telefónico	4,17	53226
Presencial	2,30	44186
Portal Web	3,48	12745
Whatsapp	3,75	11924
Csu Virtual	3,02	7095
Programa	4,05	6404
Inhouse	1,52	4008
Chat	3,91	1628
Chat Bot	4,00	696
Facebook	4,82	183
Instagram	3,57	23
Twitter	5,67	6
<b>Total</b>	<b>3,35</b>	<b>142124</b>

**Fuente:** Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 31 de diciembre de 2023

El período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 3,35 días para las solicitudes recibidas. Este dato se encuentra respaldado por el análisis presentado en el Gráfico Número 3. Cabe destacar que el indicador clave de rendimiento se evalúa mediante Acuerdos de Niveles de Servicio, estableciendo un plazo de 7 días hábiles para la gestión de dichas solicitudes.

Atentamente,  
**Atención al Estudiante**  
Fundación Universitaria del Área Andina.