

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	Total
Solicitud	37730	25240	41434	104404
Consulta	1195	1279	1917	4391
Queja	199	193	381	773
Derecho De Petición	143	182	183	508
Reclamo	96	36	284	416
Total	39363	26930	44199	110492

Motivo	Promedio de Días de respuesta	Volumen 2023
Solicitud	3,74	104404
Consulta	1,77	4391
Queja	6,20	773
Derecho De Petición	6,98	508
Reclamo	5,61	416
Total	3,70	110492

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 30 de septiembre de 2023

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **solicitudes** (94.49%) y seguidamente las **consultas** (3.97%).

Gráfico 2. Distribución por sedes

Sedes	Trim 1: Ene - Mar	Trim 2: Abr - Jun	Trim 3: Jul -Sep	Total
Virtual	21397	13726	22753	57876
Bogotá	11021	7753	11922	30696
Valledupar	3526	2444	5584	11554
Pereira	3419	3007	3940	10366
Total	39363	26930	44199	110492

Sedes	Promedio de Días de respuesta	Volumen 2023
Virtual	3,94	57876
Bogotá	3,89	30696
Valledupar	2,57	11554
Pereira	3,05	10366
Total	3,70	110492

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 30 de septiembre de 2023

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual**, con 57.876 casos (52.38%)

Gráfico 3. Recuento por canal

Canales	Trim 1: Ene - Mar	Trim 2: Abr - Jun	Trim 3: Jul -Sep	Total
Telefónico	17440	9520	15475	42435
Presencial	11798	8928	13293	34019
Portal Web	3669	1680	4298	9647
Whatsapp	2115	3221	3479	8815
Csu Virtual	1797	1248	2663	5708
Programa	1684	1245	2364	5293
Inhouse	10	455	1905	2370
Chat	595	436	400	1431
Chat Bot	188	162	266	616
Facebook	59	30	44	133
Instagram	5	4	10	19
Twitter	2		2	4
Potenciales	1	1		2
Total	39363	26930	44199	110492

Canales	Promedio de Días de respuesta	Volumen 2023
Telefónico	4,58	42435
Presencial	2,56	34019
Portal Web	3,99	9647
Whatsapp	4,05	8815
Csu Virtual	3,22	5708
Programa	4,26	5293
Inhouse	1,57	2370
Chat	3,91	1431
Chat Bot	3,89	616
Facebook	5,40	133
Instagram	3,63	19
Twitter	2,00	4
Potenciales	18,00	2
Total	3,70	110492

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 30 de septiembre de 2023

El período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2023 ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 3,70 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.