

# 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 4: Oct - Dic	Total
Solicitud	28459	<b>28459</b>
Consulta	2268	<b>2268</b>
Reclamo	319	<b>319</b>
Queja	295	<b>295</b>
Derecho De Petición	158	<b>158</b>
<b>Total</b>	<b>31499</b>	<b>31499</b>

Motivo	Promedio de Días de respuesta	Volumen 2023
Solicitud	2,52	28459
Consulta	0,72	2268
Reclamo	2,61	319
Queja	4,21	295
Derecho De Petición	10,43	158
<b>Total</b>	<b>2,45</b>	<b>31499</b>

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

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **solicitudes** (90,35%) y seguidamente las **consultas** 7,20(%)

**Gráfico 2. Distribución por sedes**

Sedes	Trim 4: Oct - Dic	Total
Virtual	15768	<b>15768</b>
Bogotá	8516	<b>8516</b>
Pereira	3831	<b>3831</b>
Valledupar	3384	<b>3384</b>
<b>Total</b>	<b>31499</b>	<b>31499</b>

Sedes	Promedio de Días de respuesta	Volumen 2023
Virtual	2,66	15768
Bogotá	2,63	8516
Pereira	1,64	3831
Valledupar	1,92	3384
<b>Total</b>	<b>2,45</b>	<b>31499</b>

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

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual**, con 15.768 casos (50.06%)

**Gráfico 3. Recuento por canal**

Canales	Trim 4: Oct - Dic	<b>Total</b>
Telefónico	10788	<b>10788</b>
Presencial	10166	<b>10166</b>
Whatsapp	3109	<b>3109</b>
Portal Web	3097	<b>3097</b>
Inhouse	1638	<b>1638</b>
Csu Virtual	1257	<b>1257</b>
Programa	1111	<b>1111</b>
Chat	197	<b>197</b>
Chat Bot	80	<b>80</b>
Facebook	50	<b>50</b>
Instagram	4	<b>4</b>
Twitter	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>31499</b>	<b>31499</b>

Canales	Promedio de Días de respuesta	Volumen 2023
Telefónico	2,96	10788
Presencial	1,66	10166
Whatsapp	3,22	3109
Portal Web	2,31	3097
Inhouse	1,59	1638
Csu Virtual	2,65	1257
Programa	3,39	1111
Chat	4,06	197
Chat Bot	4,81	80
Facebook	3,28	50
Instagram	3,25	4
Twitter	13,00	2
<b>Total</b>	<b>2,45</b>	<b>31499</b>

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

El período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023 ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 2,45 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.