

Informe trimestral sobre el funcionamiento del sistema de quejas y reclamos de la Fundación Universitaria del Área Andina 2024

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
Solicitud	42254
Consulta	2349
Queja	334
Reclamo	228
Derecho De Petición	138
Total	45303

Motivo	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Solicitud	2,50	42254
Consulta	1,43	2349
Queja	3,53	334
Reclamo	3,20	228
Derecho De Petición	6,31	138
Total	2,47	45303

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 31 de marzo de 2024

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **solicitudes** (93.27%) y seguidamente las **consultas** (5.19%).

Gráfico 2. Distribución por sedes

Sedes	Trim 1: Ene - Mar
Virtual	23245
Bogotá	12180
Valledupar	5645
Pereira	4233
Total	45303

Sedes	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Virtual	2,75	23245
Bogotá	2,19	12180
Valledupar	1,97	5645
Pereira	2,39	4233
Total	2,47	45303

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 31 de marzo de 2024

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual**, con 23.245 casos (51.31%)

Gráfico 3. Recuento por canal

Canales	Trim 1: Ene - Mar
Telefónico	16422
Presencial	15371
Portal Web	3839
Whatsapp	3004
Inhouse	2276
Csu Virtual	2179
Programa	1661
Chat	421
Chat Bot	97
Facebook	28
Instagram	4
Twitter	1
Total	45303

Canales	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Telefónico	3,05	16422
Presencial	1,83	15371
Portal Web	2,72	3839
Whatsapp	2,86	3004
Inhouse	1,48	2276
Csu Virtual	2,45	2179
Programa	2,48	1661
Chat	2,92	421
Chat Bot	3,01	97
Facebook	3,96	28
Instagram	1,75	4
Twitter	2,00	1
Total	2,47	45303

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 de enero al 31 de marzo de 2024

El período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 2,47 días hábiles para las solicitudes recibidas. 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.