

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 2: Abr - Jun
Solicitud	28808
Consulta	2355
Queja	259
Derecho De Petición	199
Reclamo	179
Total	31800

Motivo	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Solicitud	2,13	28808
Consulta	1,11	2355
Queja	3,28	259
Derecho De Petición	4,09	199
Reclamo	2,27	179
Total	2,08	31800

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 del 1 abril al 30 de junio de 2024

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **solicitudes** (90.59%) y seguidamente las **consultas** (7.41%).

Gráfico 2. Distribución por sedes

Sedes	Trim 2: Abr - Jun
Virtual	16575
Bogotá	8430
Pereira	3603
Valledupar	3192
Total	31800

Sedes	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Virtual	2,22	16575
Bogotá	1,98	8430
Pereira	1,78	3603
Valledupar	1,94	3192
Total	2,08	31800

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 del 1 abril al 30 de junio de 2024

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual**, con 16.575 casos (52.12%)

Gráfico 3. Recuento por canal

Canales	Trim 2: Abr - Jun
Telefónico	11570
Presencial	9763
Portal Web	2935
Whatsapp	2688
Inhouse	2030
Csu Virtual	1626
Programa	674
Chat	443
Chat Bot	56
Facebook	14
Instagram	1
Total	31800

Canales	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Telefónico	2,37	11570
Presencial	1,67	9763
Portal Web	2,15	2935
Whatsapp	2,41	2688
Inhouse	1,38	2030
Csu Virtual	2,15	1626
Programa	2,93	674
Chat	2,50	443
Chat Bot	2,32	56
Facebook	1,86	14
Instagram	1,00	1
Total	2,08	31800

Fuente: Datos de la plataforma CRM 365 del 1 abril al 30 de junio de 2024

El período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024 ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 2,08 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.