

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 3203503940, 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
Petición	23177
Consulta	21472
Solicitud	4052
Queja	454
Reclamo	320
Derecho De Petición	130
Solicitud De Información Pública	101
Total	49706

Motivo	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Petición	2,69	23177
Consulta	0,95	21472
Solicitud	1,76	4052
Queja	3,47	454
Reclamo	3,41	320
Derecho De Petición	6,43	130
Solicitud De Información Pública	3,43	101
Total	1,88	49706

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 octubre al 31 de diciembre de 2024

Gráfico 2. Distribución por sedes

Sedes	Trim 4: Oct - Dic
Virtual	23905
Bogotá	17121
Valledupar	4481
Pereira	4199
Total	49706

Sedes	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Virtual	2,01	23905
Bogotá	1,86	17121
Valledupar	1,62	4481
Pereira	1,53	4199
Total	1,88	49706

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 octubre al 31 de diciembre de 2024

Gráfico 3. Recuento por canal

Canales	Trim 4: Oct - Dic
Telefónico	29450
Presencial	9585
Whatsapp	5092
Csu Virtual	1397
Chat	1369
Inhouse	1194
Programa	1010
Portal Web	446
Instagram	91
Facebook	53
Chat Bot	13
Twitter	6
Total	49706

Canales	Promedio de días de respuesta	Volumen 2024
Telefónico	1,93	29450
Presencial	1,50	9585
Whatsapp	1,68	5092
Csu Virtual	2,81	1397
Chat	2,00	1369
Inhouse	1,60	1194
Programa	3,94	1010
Portal Web	2,03	446
Instagram	1,45	91
Facebook	1,81	53
Chat Bot	7,92	13
Twitter	1,17	6
Total	1,88	49706

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 octubre al 31 de diciembre de 2024

Atentamente,
Atención al Estudiante
Fundación Universitaria del Área Andina.