

# 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 HubSpot.

### 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 HubSpot. 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
Consulta	36153
Petición	35877
Queja	735
Reclamo	474
Derecho De Petición	138
Solicitud De Información Pública	49
<b>Total</b>	<b>73426</b>

Motivo	Promedio de días de respuesta	Volumen 2025
Consulta	0,06	36153
Petición	1,72	35877
Queja	1,85	735
Reclamo	1,99	474
Derecho De Petición	4,50	138
Solicitud De Información Pública	3,49	49
<b>Total</b>	<b>0,91</b>	<b>73426</b>

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 de enero al 31 de marzo de 2025

**Gráfico 2. Distribución por sedes**

Sedes	Trim 1: Ene - Mar
Bogotá	36214
Virtual	28024
Valledupar	6158
Pereira	3030
<b>Total</b>	<b>73426</b>

Sedes	Promedio de días de respuesta	Volumen 2025
Virtual	1,04	28024
Bogotá	0,90	36214
Pereira	0,65	3030
Valledupar	0,58	6158
<b>Total</b>	<b>0,91</b>	<b>73426</b>

**Fuente:** Datos de la plataforma HubSpot del 1 de enero al 31 de marzo de 2025

**Gráfico 3. Recuento por canal**

Canales	Trim 1: Ene - Mar
Telefónico	40213
Presencial	13297
Whatsapp	12491
Chat	2296
Csu Virtual	2276
Programa	1350
Inhouse	1250
Instagram	125
Facebook	119
Twitter	7
Chat Bot	2
<b>Total</b>	<b>73426</b>

Canales	Promedio de días de respuesta	Volumen 2025
Telefónico	0,95	40213
Presencial	0,85	13297
Whatsapp	0,56	12491
Chat	0,71	2296
Csu Virtual	1,64	2276
Programa	3,16	1350
Inhouse	0,81	1250
Instagram	0,54	125
Facebook	0,32	119
Twitter	1,29	7
Chat Bot	0,50	2
<b>Total</b>	<b>0,91</b>	<b>73426</b>

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 de enero al 31 de marzo de 2025

Atentamente,  
**Atención al Estudiante**  
Fundación Universitaria del Área Andina.