Informe trimestral sobre el funcionamiento del sistema de quejas y reclamos de la Fundación Universitaria del Área Andina 2026

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 7:00 am a 7:00 pm y sábados 8:00 am a 6:00 pm .
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 6:00 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 3: Jul -Sep
Petición	29.823
Solicitud	1.587
Consulta	842
Derecho De Petición	287
Queja	160
Reclamo	41
Total	**32.740**

Motivo	Promedio de días de respuesta	Volumen 2026
Petición	2,75	29.823
Solicitud	4,87	1.587
Consulta	2,59	842
Derecho De Petición	7,63	287
Queja	4,30	160
Reclamo	2,51	41
Total	**2,90**	**32.740**

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **peticiones** (91%) y seguidamente las **solicitudes**(4%).

Gráfico 2. Distribución por sedes

Sedes	Trim 3: Jul -Sep
Virtual	18.467
Bogotá	9.026
Valledupar	3.425
Pereira	1.822
Total	**32.740**

Sedes	Promedio de días de respuesta	Volumen 2026
Virtual	2,73	18.467
Bogotá	3,42	9.026
Valledupar	2,33	3.425
Pereira	3,15	1.822
Total	**2,90**	**32.740**

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual** , con (61%)

Gráfico 3. Recuento por canal

Canales	Trim 3: Jul -Sep
Telefónico	19386
Presencial	5302
Whatsapp	3116
Csu Virtual	2544
Programa	1926
Inhouse	396
Chat	59
Twitter	7
Facebook	2
Instagram	2
Total	**32740**

Canales	Promedio de días de respuesta	Volumen 2026
Telefónico	2,76	19386
Presencial	3,61	5302
Whatsapp	2,81	3116
Csu Virtual	2,41	2544
Programa	2,96	1926
Inhouse	3,92	396
Chat	3,32	59
Twitter	3,86	7
Facebook	1,00	2
Instagram	1,00	2
Total	**2,90**	**32740**

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026

El período comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 2.9 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 4 días hábiles para la gestión de dichas solicitudes.

Atentamente,
Atención al Estudiante
Fundación Universitaria del Área Andina.