Informe trimestral sobre el funcionamiento del sistema de quejas y reclamos de la Fundación Universitaria del Área Andina 2025

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 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 4: Oct - Dic
Petición	17541
Consulta	656
Queja	146
Derecho De Petición	136
Reclamo	22
Solicitud	15
Solicitud De Información Pública	1
Total	**18517**

Motivo	Promedio de días de respuesta	Volumen 2025
Petición	2,33	17541
Consulta	2,03	656
Queja	3,11	146
Derecho De Petición	6,40	136
Reclamo	2,77	22
Solicitud	2,80	15
Solicitud De Información Pública	9,00	1
Total	**2,36**	**18517**

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot 365 del 1 octubre al 31 de diciembre de 2025

La mayor participación en cuanto al tipo de requerimiento es para las **peticiones** (96%) y seguidamente las **consultas** (3%).

Gráfico 2. Distribución por sedes

Sedes	Trim 4: Oct - Dic
Virtual	10792
Bogotá	4316
Valledupar	1990
Pereira	1419
Total	**18517**

Sedes	Promedio de días de respuesta	Volumen 2025
Virtual	2,34	10792
Bogotá	2,40	4316
Valledupar	2,29	1990
Pereira	2,41	1419
Total	**2,36**	**18517**

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot 365 del 1 octubre al 31 de diciembre de 2025

La sede con mayor número de requerimientos es **Virtual** , con (58%)

Gráfico 3. Recuento por canal

Canales	Trim 4: Oct - Dic
Telefónico	11991
Presencial	2052
Whatsapp	1938
Csu Virtual	1162
Programa	1025
Inhouse	258
Chat	77
Instagram	8
Facebook	4
Chat Bot	1
Twitter	1
Total	**18517**

Canales	Promedio de días de respuesta	Volumen 2025
Telefónico	2,19	11991
Presencial	2,84	2052
Whatsapp	2,70	1938
Csu Virtual	2,41	1162
Programa	2,43	1025
Inhouse	3,32	258
Chat	1,61	77
Instagram	1,38	8
Facebook	0,50	4
Chat Bot	0,00	1
Twitter	5,00	1
Total	**2,36**	**18517**

Fuente: Datos de la plataforma HubSpot 365 del 1 octubre al 31 de diciembre de 2025

El período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 ha registrado un tiempo promedio de respuesta de 2.36 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.