



## **Informe Consolidado solicitudes El Bosque Te Escucha y Derechos de Petición Finanzas**



**Departamento de Servicios Integrales**

**2020**



## Contenido

<b>1. Introducción</b>	3
<b>2. Alcance</b>	3
<b>3. Consolidado Anual de Solicitudes El Bosque Te Escucha</b>	3
<b>4. Detalle solicitudes El Bosque Te Escucha año 2020</b>	4
<b>4.1. Estacionalidad por mes</b>	4
<b>4.2. Estacionalidad por trimestre</b>	5
<b>4.3. Distribución por tipo de solicitud</b>	6
<b>4.4. Distribución por tipo de usuario</b>	7
<b>4.5. Distribución por dependencia o facultad</b>	8
<b>4.6. Distribución por tema</b>	11
<b>5. Detalle derechos de petición Finanzas 2020</b>	13
<b>5.1. Distribución por trimestre</b>	13
<b>5.2. Distribución por tema</b>	14
<b>5.3. Distribución por unidad de destino</b>	16
<b>6. Conclusiones</b>	17



### Listado de gráficos

Gráfica 1. Distribución por año.....	3
Gráfica 2. Estacionalidad por meses año 2020.....	7
Gráfica 3. Estacionalidad por meses año 2020.....	8
Gráfica 4. Distribución por tipo de solicitud año 2020.....	9
Gráfica 5. Distribución por tipo de usuario año 2020.....	10
Gráfica 6. Distribución por dependencia o facultad año 2020.....	12
Gráfica 7. Distribución por tema año 2020.....	14
Gráfica 8. Distribución por Trimestre derechos de petición año 2020.....	16
Gráfica 9. Distribución por tema derechos de petición año 2020.....	17

### Listado de tablas

Tabla 1. Distribución por tipo de solicitud año 2020.....	6
Tabla 2. Distribución por tipo de usuario año 2020.....	7
Tabla 3. Distribución dependencia o facultad año 2020.....	9
Tabla 4. Distribución dependencia o facultad según tipo de solicitud año 2020.....	10
Tabla 5. Distribución por tema año 2020.....	12
Tabla 6. Distribución por tema según tipo de solicitud año 2020.....	13
Tabla 7. Distribución por trimestre derechos de petición año 2020.....	14
Tabla 8. Distribución por tema derechos de petición año 2020.....	15
Tabla 9. Distribución por unidad de destino derechos de petición año 2020.....	16

## 1. Introducción

La Universidad El Bosque, desde su Departamento de Servicios Integrales, el cual está compuesto en la actualidad por las áreas de Mercadeo, Atención al Usuario, Front Finanzas y Correspondencia, ha venido trabajando constantemente en la atención al ciudadano prestando un servicio cálido, amable y de excelente calidad, especialmente a los estudiantes, aspirantes, padres de familia, administrativos y docentes, satisfaciendo sus necesidades de información y brindándoles acompañamiento en la búsqueda y selección de programas académicos.

Así fue como, desde el año 2010, se implementó un sistema de PQRS denominado *El Bosque Te Escucha*, con el fin de identificar las oportunidades de mejora y las fortalezas de los servicios prestados en la Universidad El Bosque, garantizando la atención eficiente y la satisfacción de nuestros usuarios.

## 2. Alcance

Presentación del análisis realizado a las solicitudes recibidas a través de nuestro sistema El Bosque Te Escucha, las cuales fueron gestionadas durante los meses de enero a diciembre del 2020, así como los derechos de petición radicados en el área de Finanzas.

## 3. Consolidado Anual de Solicitudes El Bosque Te Escucha

El sistema El Bosque Te Escucha se implementó a finales del año 2010, con un total de 35 solicitudes en su momento, incrementando a un promedio de 226 casos durante los siguientes tres años. Para el año 2014 y periodos siguientes se ha venido presentando un decrecimiento en el número total de requerimientos, gracias al trabajo continuo en el que nuestro objetivo principal es y ha sido atender y satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios.

En relación al número de solicitudes para el 2020, se recibieron un total de 123, equivalentes a un crecimiento del 48 % en comparación al año 2019. Todo esto, como resultado de una transición al trabajo remoto que se tuvo que implementar a raíz de la contingencia sanitaria provocada por el virus COVID 19 que llevó a todos nuestros usuarios a escalar sus requerimientos de manera virtual.

Gráfica 1. Distribución por año.



#### 4. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2020

A continuación, nos permitimos detallar el informe consolidado de solicitudes recibidas a nuestro sistema El Bosque Te Escucha durante el año 2020.

##### 4.1. Estacionalidad por mes

En el año 2020 se recibieron 123 solicitudes distribuidas en los diferentes meses, siendo junio el mes con mayor número de casos, equivalentes al 24% del total de casos presentados, seguido de septiembre con un 10 %.

Por su parte, los meses de mayo, julio, octubre y noviembre representaron cada uno el 8 % de las solicitudes; abril, agosto y diciembre un 7 %; enero un 5 %; febrero 4%, y finalmente marzo un 3 %, siendo este el mes que recibió el menor número de casos durante el año 2020.

Gráfica 2. Estacionalidad por meses año 2020.

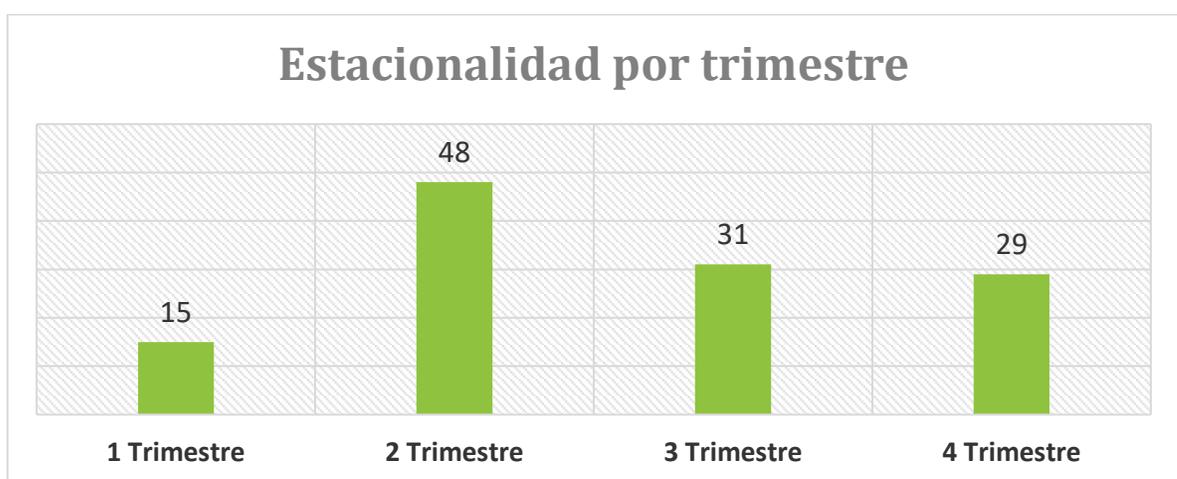


#### 4.2. Estacionalidad por trimestre

Si lo revisamos por trimestre, el mayor número de solicitudes se concentró en el segundo trimestre del año entre los meses de abril, mayo y junio, representando el 39 % del total de casos.

Así mismo, el tercer trimestre representó el 25 % de los requerimientos; seguido del cuarto trimestre con un 24 % y el primero con un 12 % de las 123 solicitudes registradas en el año 2020.

Gráfica 3. Estacionalidad por meses año 2020





### 4.3. Distribución por tipo de solicitud

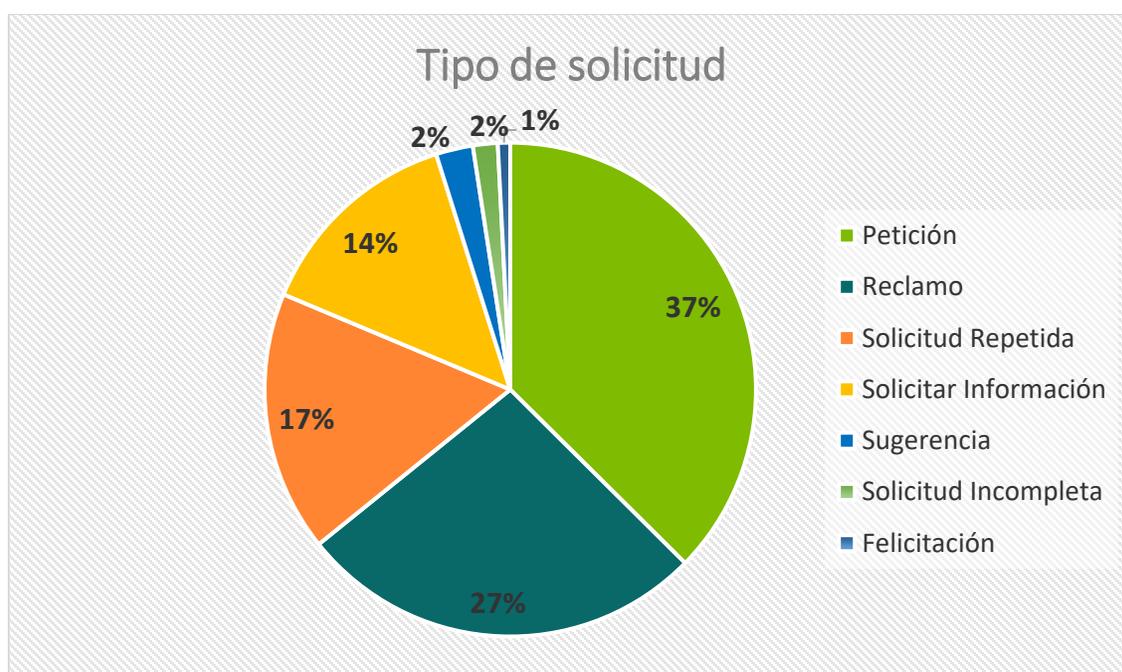
De acuerdo a la distribución de las solicitudes para el año 2020, el 81 % está entre peticiones (37 %), reclamos (27 %) y solicitudes repetidas (17 %). Cabe resaltar que, las solicitudes repetidas se presentan debido a que en algunas ocasiones los usuarios registran el mismo requerimiento varias veces, presentándose duplicidad del caso.

Por su parte, el 19 % restante de los casos está distribuido entre: solicitar información (14 %); sugerencias (2 %); solicitudes incompletas (2 %) y felicitaciones (1 %).

Tabla 1. Distribución por tipo de solicitud año 2020

Tipo de solicitud	No. de solicitudes	Distribución
Petición	46	37%
Reclamo	33	27%
Solicitud Repetida	21	17%
Solicitar Información	17	14%
Sugerencia	3	2%
Solicitud Incompleta	2	2%
Felicitación	1	1%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Gráfica 4. Distribución por tipo de solicitud año 2020



De las 123 solicitudes recibidas en el último año, el 100% se encuentran en un estado resuelto.

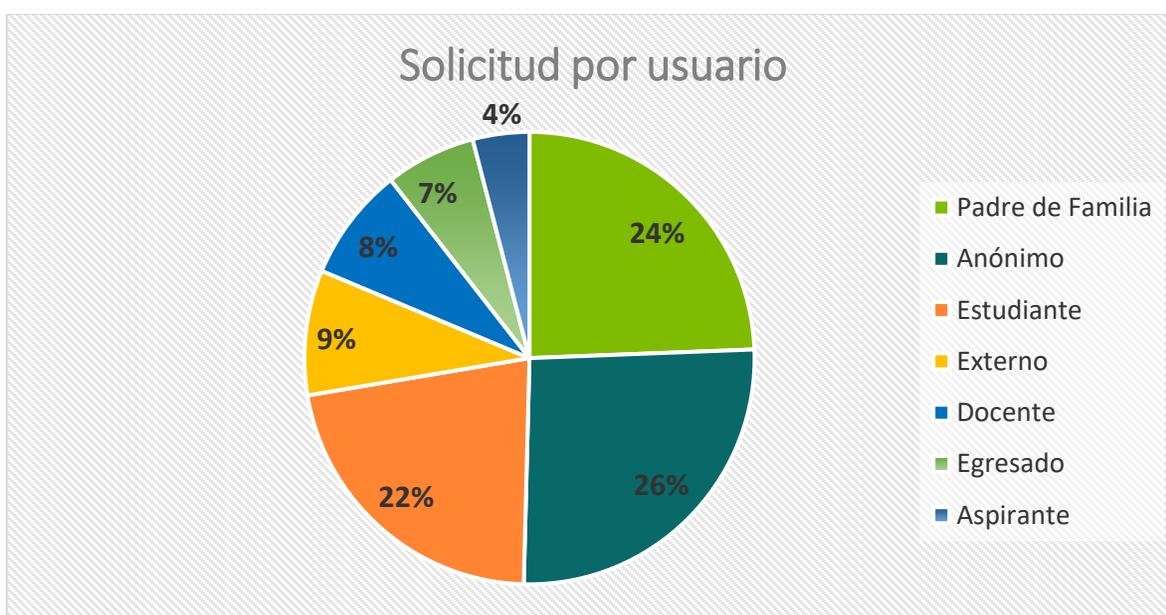
#### 4.4. Distribución por tipo de usuario

Referente al tipo de usuario, se evidencia que el mayor número de solicitudes fueron remitidas por padres de familia (30); seguido de usuarios anónimos (32) y estudiantes (27).

A su vez, contamos con un número de casos remitidos por usuarios externos (11), que normalmente son empresas; seguido de docentes (10); egresados (8) y aspirantes (5), quienes representan a nuestros futuros estudiantes aspirantes a los diferentes programas ofertados por la Universidad.

Tabla 2. Distribución por tipo de usuario año 2020

Tipo de usuario	No. de solicitudes
Padre de Familia	30
Anónimo	32
Estudiante	27
Externo	11
Docente	10
Egresado	8
Aspirante	5
Administrativo	0
<b>Total</b>	<b>123</b>



#### 4.5. Distribución por dependencia o facultad

En relación a la distribución que se registra en las diferentes dependencias y facultades, el 23 % estuvo dirigido para el área de Finanzas, quien ocupó el primer lugar con el mayor número de solicitudes, seguido de la Facultad de Ingeniería con un 14 % del total.

Los departamentos de Tecnología y Talento humano tuvieron un 8 % cada uno; el 6 % las facultades de Creación y Comunicación, Medicina y Educación; el 3% la facultad de Ciencias y la División de Educación Continuada; 2 % las áreas de Secretaría General, Atención al Usuario, Apoyos Económicos, Tesorería, Colegio Bilingüe (modalidad que ya no ofrece la Universidad), Laboratorio de Física, Centro de Lenguas y las facultades de Medicina (posgrados) y Ciencias Económicas y Administrativas.

Por su parte, las facultades de Psicología, Ciencias Jurídicas y Políticas, Posgrados Enfermería y Posgrados de Ingeniería; así como las áreas de Clínicas Odontológicas, Tecnología Tics y Curso Básico obtuvieron cada uno el 1 %.

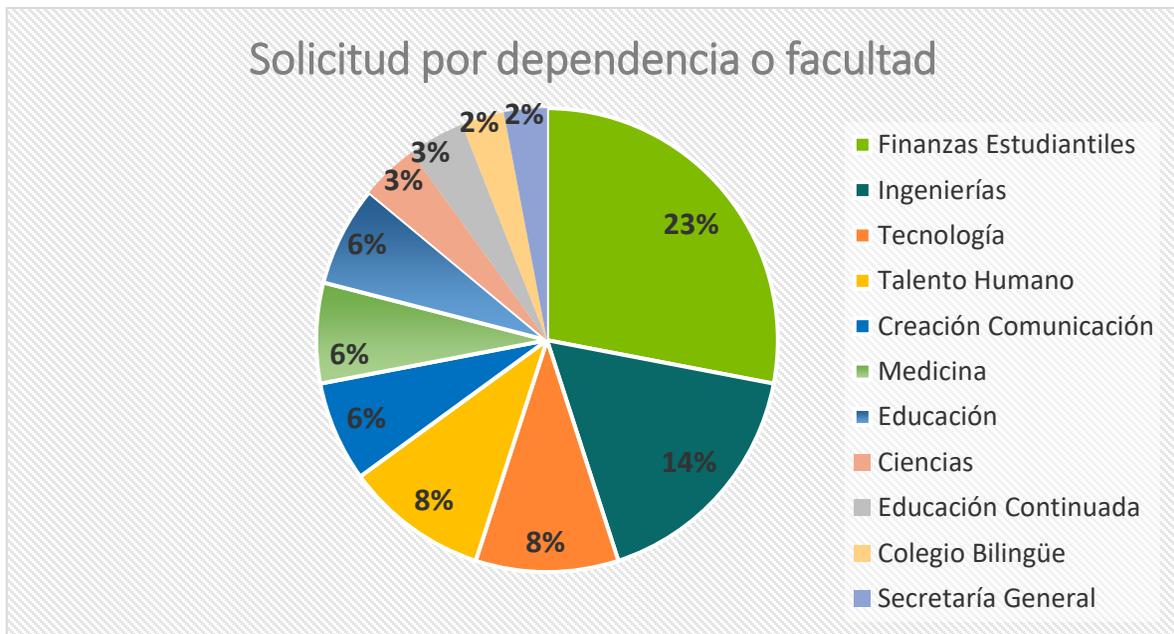
Tabla 3. Distribución dependencia o facultad año 2020



Dependencia/Facultad	No. solicitudes	Distribución
Finanzas Estudiantiles	28	23%
Ingenierías	17	14%
Tecnología	10	8%
Talento Humano	10	8%
Creación Comunicación	7	6%
Medicina	7	6%
Educación	7	6%
Ciencias	4	3%
Educación Continuada	4	3%
Colegio Bilingüe	3	2%
Secretaría General	3	2%
Centro de Lenguas	3	2%
Posgrados Medicina	3	2%
Atención al Usuario	2	2%
Laboratorio Física	2	2%
Apoyos Económicos	2	2%
Tesorería	2	2%
Ciencias Económicas y Administrativas	2	2%
Ciencias Jurídicas y Políticas	1	1%
Clínicas Odontológicas	1	1%
Curso Básico	1	1%
Tecnología - TICS	1	1%
Posgrados Enfermería	1	1%
Posgrados Ingenierías	1	1%
Psicología	1	1%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

En la siguiente gráfica relacionamos el porcentaje de las áreas más representativas.

Gráfica 6. Distribución por dependencia o facultad año 2020



Por el contrario, si revisamos la distribución de las dependencias o facultades entre el tipo de solicitud, encontramos que el área de Finanzas obtuvo el mayor número de solicitudes repetidas (12), peticiones (7) y reclamos (8); Tecnología el ítem de solicitar información (5) y la Facultad de Educación, quien obtuvo una felicitación recibida durante el año 2020.

Tabla 4. Distribución dependencia o facultad según tipo de solicitud año 2020

Dependencia /Facultad	Tipo de solicitud							Total
	Petición	Reclamo	Solicitar Información	Sugerencia	Felicitación	Solicitud Repetida	Solicitud Incompleta	
Finanzas								
Estudiantiles	7	8	1			12		28
Ingenierías	6	7	2			2		17
Tecnología	4		5				1	10
Talento Humano	6		2	1		1		10
Creación Comunicación	1	2	1			3		7
Medicina	4	1	1	1				7
Educación	1	4			1	1		7
Ciencias	3	1						4
Educación Continuada		2	2					4
Colegio Bilingüe						2	1	3
Secretaría General	2	1						3
Centro de Lenguas	2	1						3
Posgrados Medicina	2	1						3
Atención al Usuario			1	1				2
Laboratorio Física	2							2
Apoyos Económicos	2							2
Tesorería		2						2
Ciencias Económicas y Administrativas		1	1					2
Ciencias Jurídicas y Políticas	1							1
Clínicas Odontológicas		1						1
Curso Básico	1							1
Tecnología - TICS	1							1
Posgrados Enfermería	1							1
Posgrados Ingenierías		1						1
Psicología			1					1
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>123</b>

#### 4.6. Distribución por tema

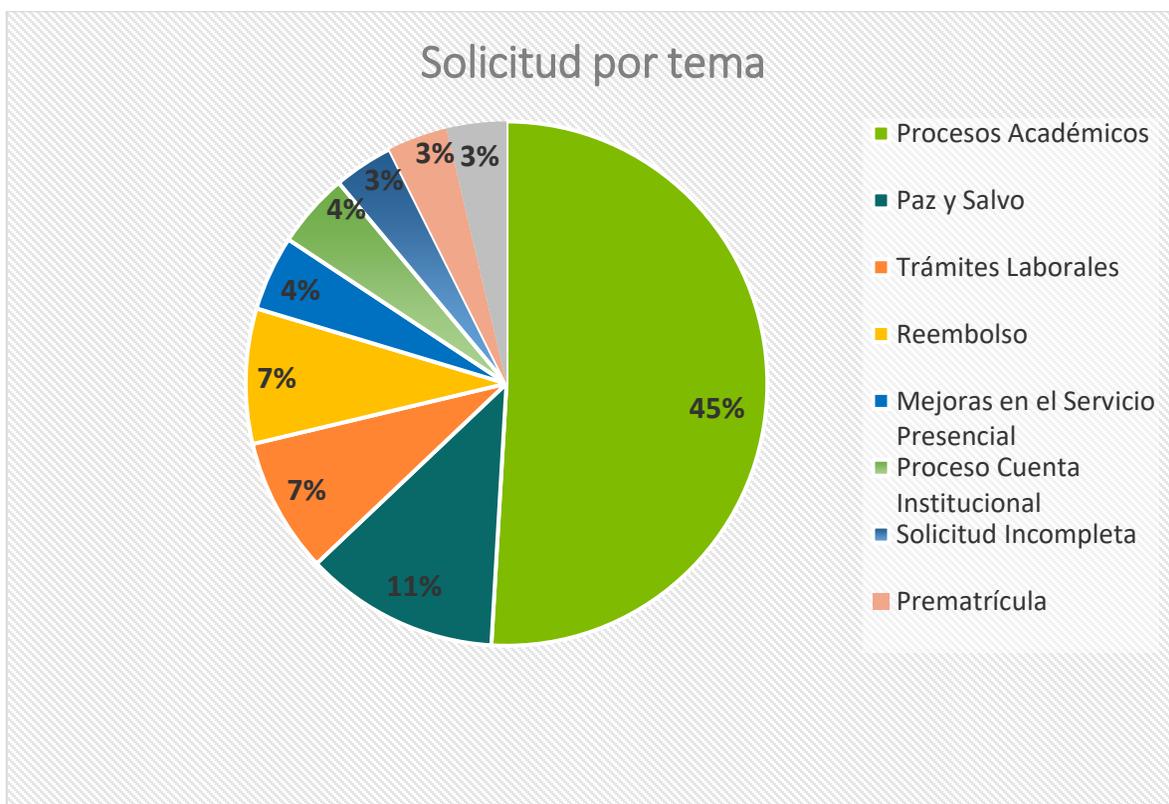
Al analizar la distribución de acuerdo a los temas principales de las solicitudes, se evidenció que el 80 % del total se encuentra dividido entre procesos académicos con un 45 %; paz y salvo 11 %; trámites laborales y reembolsos con un 7 % cada uno; mejoras en el servicio presencial y proceso cuenta institucional con el 4 % (respectivamente) y solicitud incompleta (solicitudes que las personas no especifican y no permite su clasificación) con un 3 %.

Por su parte los temas de prematrícula y financiación obtuvieron un 3 % cada uno; seguido de licencia office, renovación crédito, reserva de cupo y saldo pendiente con un 2 %; acceso a campus virtual, convenios, información estadísticas, mejoras en el servicio telefónico, ofertas laborales y tratamiento odontológico con el 1% (respectivamente).

Temas	No. de solicitudes	Distribución
Procesos Académicos	55	45%
Paz y Salvo	13	11%
Trámites Laborales	9	7%
Reembolso	9	7%
Mejoras en el Servicio Presencial	5	4%
Proceso Cuenta Institucional	5	4%
Solicitud Incompleta	4	3%
Prematrícula	4	3%
Financiación	4	3%
Licencia Office	3	2%
Renovación Crédito	2	2%
Reserva de Cupo	2	2%
Saldo Pendiente	2	2%
Acceso a Campus Virtual	1	1%
Convenios	1	1%
Información Estadísticas	1	1%
Mejoras en el Servicio Telefónico	1	1%
Ofertas Laborales	1	1%
Tratamiento Odontológico	1	1%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

A continuación, presentamos la distribución del porcentaje de los temas más representativos.

Gráfica 7. Distribución por tema año 2020



Igualmente, al examinar la distribución de los temas entre el tipo de solicitud, encontramos que procesos académicos tuvo el mayor número de peticiones (21), reclamos (20) y solicitar información (6) y paz y salvos el ítem de solicitudes repetidas (11).

Tabla 6. Distribución por tema según tipo de solicitud año 2020.

Temas	Tipo de solicitud							Total
	Petición	Reclamo	Solicitar Información	Sugerencia	Felicitación	Solicitud Repetida	Solicitud Incompleta	
Procesos Académicos	21	20	6	1	1	6		55
Paz y Salvo	1	1				11		13
Trámites Laborales	6		2			1		9
Reembolso	2	7						9
Mejoras en el Servicio Presencial	4			1				5
Proceso Cuenta Institucional	4		1					5
Solicitud Incompleta						2	2	4
Prematrícula	3		1					4
Financiación	2	1	1					4
Licencia Office	1		2					3
Renovación Crédito		1	1					2
Reserva de Cupo	2							2
Saldo Pendiente		1				1		2
Acceso a Campus Virtual			1					1
Convenios			1					1
Información Estadísticas			1					1
Mejoras en el Servicio Telefónico		1						1
Ofertas Laborales				1				1
Tratamiento Odontológico		1						1
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>123</b>

## 5. Detalle derechos de Petición finanzas 2020

Adicional a lo reportado en nuestro sistema El Bosque Te Escucha, el área de Finanzas, que depende actualmente del Departamento de Servicios Integrales, recibió durante el año 2020 algunos derechos de petición, los cuales nos permitimos revisar a continuación.

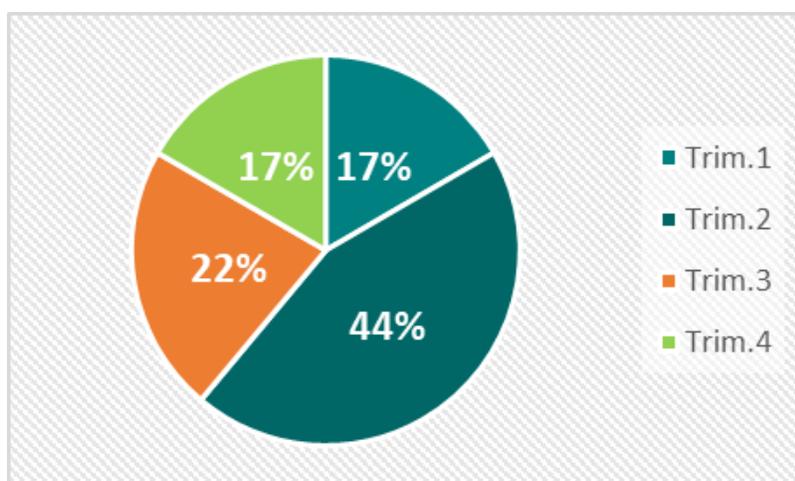
### 5.1. Distribución por trimestre

Dentro de los derechos de petición radicados en el año 2020, encontramos que el 44 % se recibieron en el segundo trimestre del 2020 (16), de los cuales 8 fueron en el mes de junio y 5 en mayo, lo que equivale al 50 % y 31 % de los recibidos en dicho trimestre.

Tabla 7. Distribución por trimestre derechos de petición año 2020

Trimestre	No. de radicados	%
Trim.1	6	16,67%
Trim.2	16	44,44%
Trim.3	8	22,22%
Trim.4	6	16,67%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Gráfica 8. Distribución por trimestre derechos de petición año 2020.



## 5.2. Distribución por tema

En relación con los temas o asuntos por los cuales radican derechos de petición en Finanzas se encuentra que el 30.56 % corresponde a reembolsos. Lo anterior obedece a que, en muchas ocasiones, las personas que adelantan este tipo de requerimientos no conocen el reglamento estudiantil ni las sanciones que a la fecha de presentación de la solicitud se pueden presentar.

Para ampliar esta información a continuación citamos reglamento estudiantil artículo 11.

### ARTÍCULO 11º. DE LOS REEMBOLSOS POR CONCEPTO DE MATRÍCULA.

La Universidad reembolsará en la proporción que se indica a continuación, los valores pagados por concepto de matrícula, en los siguientes casos:

- El cien por ciento (100%) solo cuando el programa académico no se inicie por razones académicas o administrativas de la Universidad.
- El setenta por ciento (70%), si la solicitud de reembolso se presenta por lo menos hasta dos (2) semanas antes de la iniciación de clases.
- El cincuenta por ciento (50%), si la solicitud de reembolso se hace dentro de los 15 días anteriores a la iniciación de las clases.

Parágrafo. No habrá derecho a reembolso si la solicitud se hace una vez iniciadas las clases

Por otra parte, el 13,89 % corresponden a solicitudes de descuentos, de lo cual podemos confirmar que en su mayoría se relaciona con solicitudes de apoyos financieros a la institución y solicitudes de aplicación retroactivas. Como sabemos esta nueva realidad económica a la cual nos enfrentamos ha representado retos económicos para entidades y para familias de todo el país.

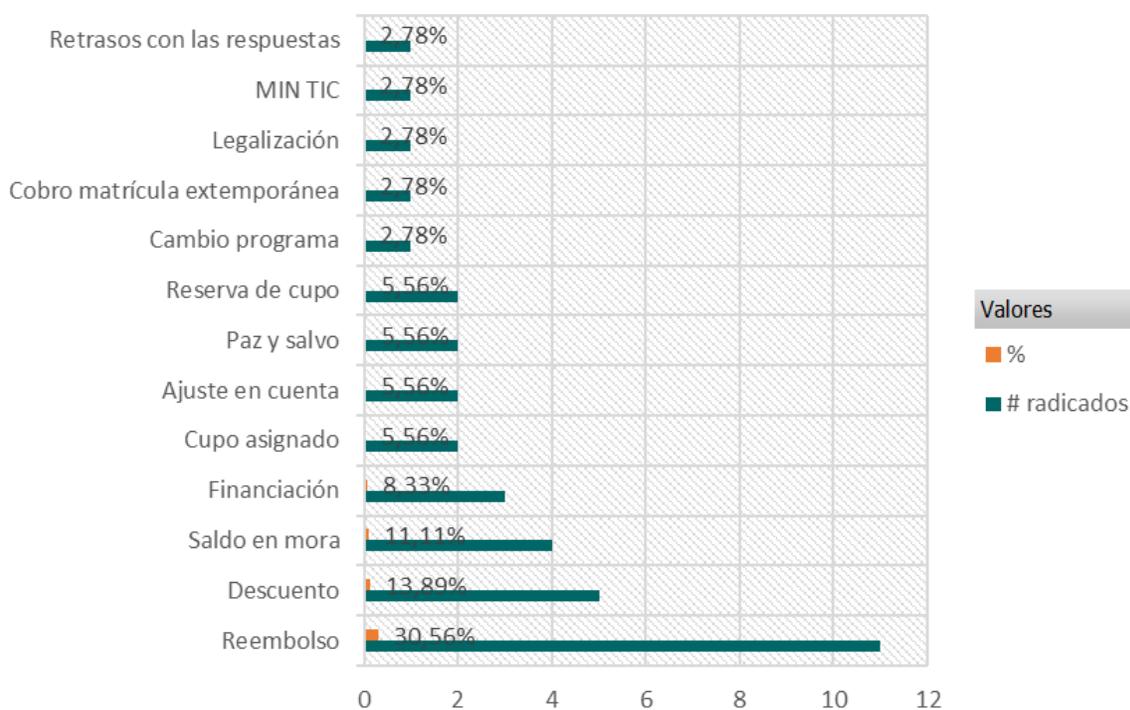
Seguido a este asunto se encuentran las solicitudes asociadas con saldos en mora que representan 11,11 %, donde personas que tienen deudas de semestres anteriores solicitan realizar acuerdos de pago con la Universidad. De igual forma, los radicados para solicitudes de financiación corresponden al 8,33 % de los recibidos en 2020, en la misma línea de afectación económica derivada a causa del COVID-19.

Con menos participación se encuentran casos puntuales como asignación de cupos, ajustes en cuentas de estudiantes, solicitudes de paz y salvo; además reservas de cupo, estos cuatro motivos de radicación suman un 22,2 % del total de casos recibidos y no cuentan con más de dos peticiones cada uno.

Tabla 8. Distribución por tema derechos de petición año 2020

<b>Tema principal</b>	<b>No. de radicados</b>	<b>%</b>
Reembolso	11	30,56%
Descuento	5	13,89%
Saldo en mora	4	11,11%
Financiación	3	8,33%
Cupo asignado	2	5,56%
Ajuste en cuenta	2	5,56%
Paz y salvo	2	5,56%
Reserva de cupo	2	5,56%
Cambio programa	1	2,78%
Cobro matrícula extemporánea	1	2,78%
Legalización	1	2,78%
MIN TIC	1	2,78%
Retrasos con las respuestas	1	2,78%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Gráfica 9. Distribución por Tema Derechos de Petición año 2020.



### 5.3. Distribución por unidad de destino

Si bien el 58,3 % de los derechos de petición radicados en finanzas en 2020 se asocian con temas liderados desde dicha dependencia, algunos son dirigidos a facultades, entidades financieras y otros departamentos, para lo cual Finanzas suministra toda la información, soportes y evidencia correspondiente de la gestión y trazabilidad de los casos para que las mismas sean oficialmente respondidas en el menor tiempo posible.

Tabla 9. Distribución por unidad de destino derechos de petición año 2020.

Unidad	No. de radicados	%
Finanzas	21	58,33%
Facultad	5	13,89%
Finanzas / Facultad	4	11,11%
Finanzas/ Icetex	1	2,78%
BBVA / cc UEB	1	2,78%
Consejo Directivo	1	2,78%
Credyty	1	2,78%
Icetex	1	2,78%
Rectoría	1	2,78%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

## 6. Conclusiones

El 2020 fue año lleno de retos, no solo para las Instituciones de Educación Superior sino para las organizaciones en general, enfrentando una dinámica para el desarrollo de las actividades virtuales, un desafío en nuestro país, por medio de dinámicas como el trabajo 100 % en casa. Todo esto, llevó a que no solo la atención a nuestros usuarios se manejara fuera de las instalaciones de la Universidad, sino que todos los procesos académicos sufrieran grandes cambios internos.

Fue así como se evidenció un aumento en el número de solicitudes recibidas en relación a los últimos años, lo que generó un mayor esfuerzo y compromiso por parte de toda la Universidad, en cabeza de la Rectoría y las Vicerrectorías, para dar solución óptima y eficaz a toda nuestra comunidad (estudiantes, padres de familia, docentes y administrativos), así como a nuestros futuros estudiantes y aliados estratégicos.

Entendemos que nuestro propósito es seguir contribuyendo para ofrecer a una educación de alta calidad, razón por la que continuaremos creando espacios de retroalimentación con todos nuestros usuarios, con el fin de juntos desarrollar estrategias que permitan el mejoramiento de cada uno de nuestros procesos y el crecimiento de nuestra institución.