

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



Departamento de Servicios Integrales

2021

Contenido

1. Introducción	3
2. Alcance.....	3
3. Consolidado Anual de Solicitudes El Bosque Te Escucha	3
4. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2021.....	4
4.1. Estacionalidad por mes.....	4
4.2. Estacionalidad por trimestre	5
4.3. Distribución por tipo de solicitud.....	6
4.4. Distribución por tipo de usuario.....	7
4.5. Distribución por dependencia o facultad	8
4.6. Distribución por tema	10
5. Detalle derechos de Petición finanzas 2021	13
5.1. Distribución por trimestre.....	13
5.2. Distribución por tema	14
5.3. Distribución por unidad de destino.....	15
6. Conclusiones.....	16

Listado de gráficos

Gráfica 1. Distribución por año.....	4
Gráfica 2. Estacionalidad por meses año 2021.....	5
Gráfica 3. Estacionalidad por meses año 2021.....	5
Gráfica 4. Distribución por tipo de solicitud año 2021.....	7
Gráfica 5. Distribución por tipo de usuario año 2021.....	8
Gráfica 6. Distribución por dependencia o facultad año 2021.....	9
Gráfica 7. Distribución por tema año 2021.....	12
Gráfica 8. Distribución por Trimestre derechos de petición año 2021.....	13
Gráfica 9. Distribución por tema derechos de petición año 2021.....	15

Listado de tablas

Tabla 1. Distribución por tipo de solicitud año 2021.....	6
Tabla 2. Distribución por tipo de usuario año 2021.....	7
Tabla 3. Distribución dependencia o facultad año 2021.....	8
Tabla 4. Distribución dependencia o facultad según tipo de solicitud año 2021.....	10
Tabla 5. Distribución por tema año 2021.....	11
Tabla 6. Distribución por tema según tipo de solicitud año 2021.....	12
Tabla 7. Distribución por trimestre derechos de petición año 2021.....	13
Tabla 8. Distribución por tema derechos de petición año 2021.....	14
Tabla 9. Distribución por unidad de destino derechos de petición año 2021.....	15

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 2021, 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 2021, se recibieron un total de 135, equivalentes a un crecimiento del 48 % en comparación al año 2019 y del 10 % al 2020. 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 2021

A continuación, nos permitimos detallar el informe consolidado de solicitudes recibidas a nuestro sistema El Bosque Te Escucha durante el año 2021.

4.1. Estacionalidad por mes

En el año 2021 se recibieron 135 solicitudes distribuidas en los diferentes meses, siendo julio el mes con mayor número de casos, equivalentes al 17 % del total de casos presentados, seguido de diciembre con un 15 %.

Por su parte, los meses de agosto y septiembre representaron cada uno el 13 % de las solicitudes; noviembre un 10 %; enero un 9 %; febrero 5 %. Para el caso de marzo, junio y octubre la participación por mes fue del 4 %, así como abril y mayo del 3 %, siendo estos dos últimos los que recibieron el menor número de casos durante el año 2021.

Gráfica 2. Estacionalidad por meses año 2021.

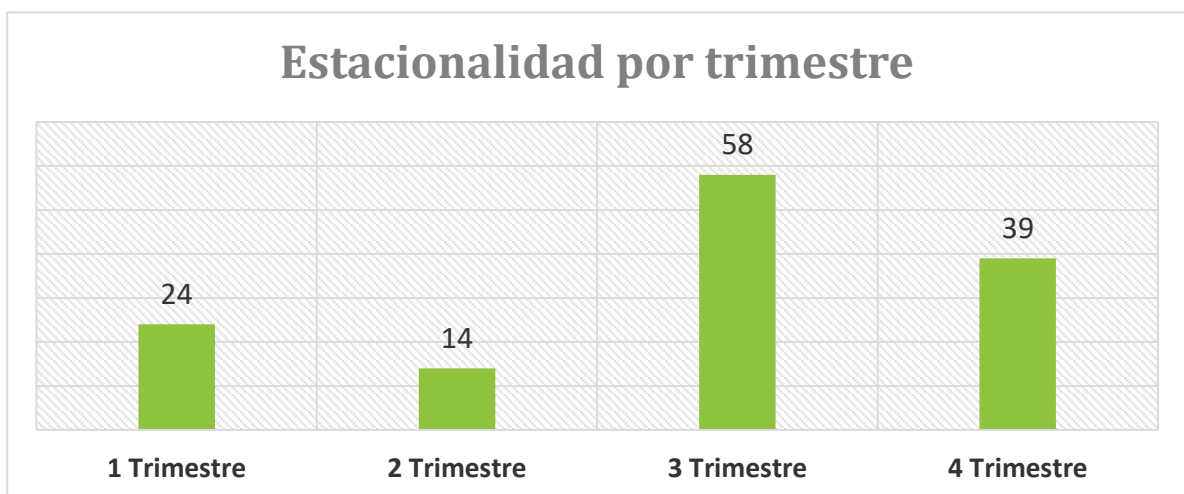


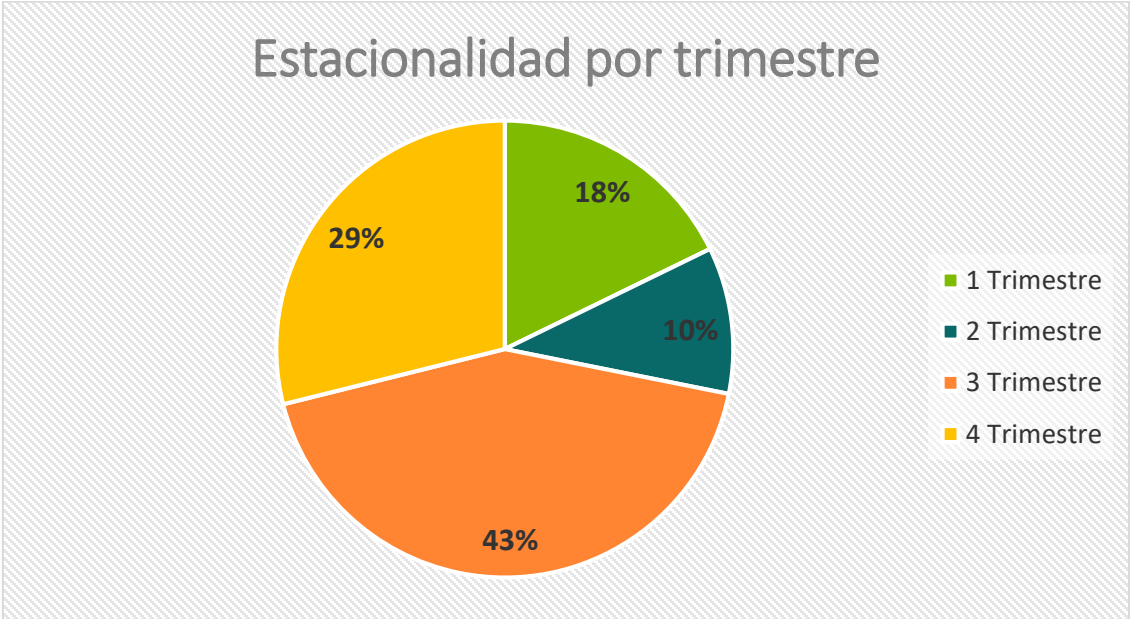
4.2. Estacionalidad por trimestre

Si lo revisamos por trimestre, el mayor número de solicitudes se concentró en el tercer trimestre del año entre los meses de julio, agosto y septiembre, representando el 43 % del total de casos.

Así mismo, el cuarto trimestre representó el 29 % de los requerimientos; seguido del primer trimestre con un 18 % y el segundo con un 10 % de las 123 solicitudes registradas en el año 2021.

Gráfica 3. Estacionalidad por meses año 2021.





4.3. Distribución por tipo de solicitud

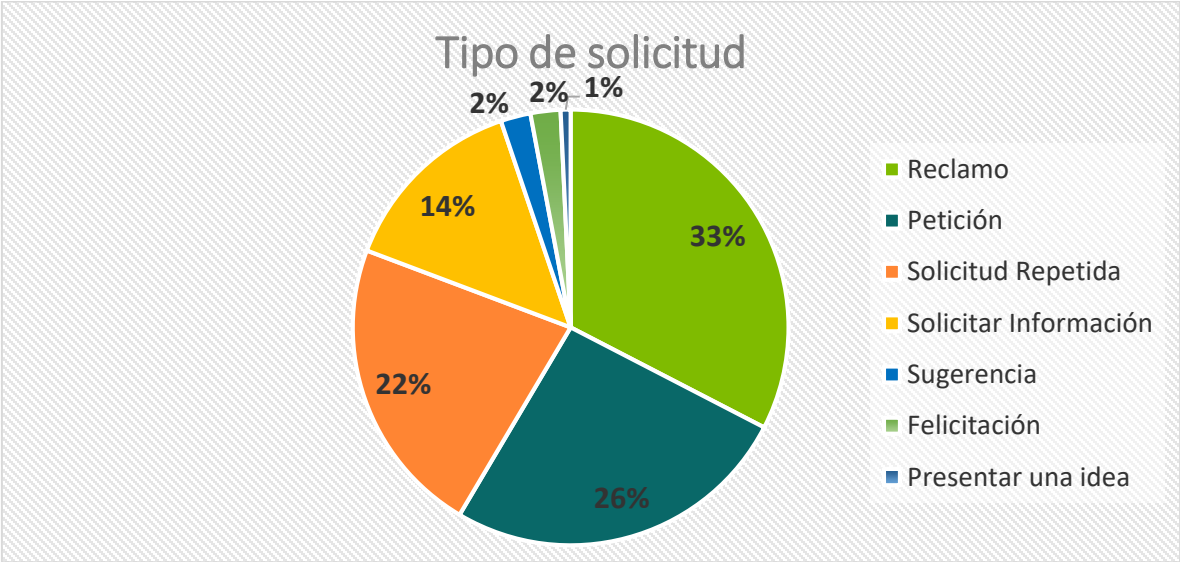
De acuerdo a la distribución de las solicitudes para el año 2021, el 81 % está entre reclamos (33 %), peticiones (26 %) y solicitudes repetidas (22 %). Cabe resaltar que, las solicitudes repetidas se presentan debido a que en algunas ocasiones los usuarios registran el mismo requerimiento varias veces, presentándose duplicidad del caso.

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

Tabla 1. Distribución por tipo de solicitud año 2021

Tipo de Solicitud	No. solicitudes
Reclamo	44
Petición	35
Solicitud Repetida	30
Solicitar Información	19
Sugerencia	3
Felicitación	3
Presentar una idea	1
Total	135

Gráfica 4. Distribución por tipo de solicitud año 2021



De las 135 solicitudes recibidas en el último año, el 100% se encuentran en un estado resuelto.

4.4. Distribución por tipo de usuario

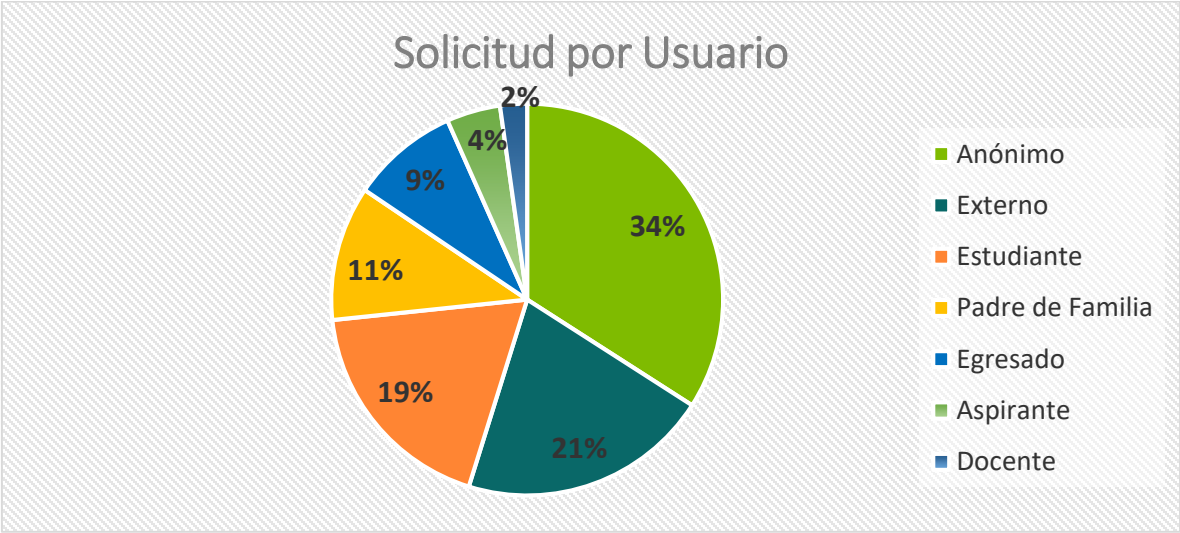
Referente al tipo de usuario, se evidencia que el mayor número de solicitudes fueron remitidas por padres de familia (30); seguido de usuarios anónimos (32) y estudiantes (27).

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 2021

Tipo de usuario	No. solicitudes
Anónimo	46
Externo	28
Estudiante	25
Padre de Familia	15
Egresado	12
Aspirante	6
Docente	3
Total	135

Gráfica 5. Distribución por tipo de usuario año 2021



4.5. Distribución por dependencia o facultad

En relación a la distribución que se registra en las diferentes dependencias y facultades, el 16 % estuvo dirigido para el área de Tecnología, quien ocupó el primer lugar con el mayor número de solicitudes, seguido de Finanzas Estudiantiles con un 14 % del total.

El área de Atención al Usuario tuvo un 10 %; el 8 % la facultad de Ingenierías; el 7% la Vicerrectoría Administrativa; Medicina y el Centro de Lenguas el 6 %; las facultades de Ciencias Económicas y Administrativas y Ciencias el 4 y el departamento de Talento Humano el 4 % cada uno; Creación y Comunicación el 3 %; y las áreas de Seguridad y Tesorería cada una con el 2 %.

Por su parte, las facultades de Odontología, Ciencias Jurídicas y Políticas, Educación, Psicología, Enfermería; así como las áreas de Carnetización, Responsabilidad Social, Rectoría, Mercadeo, Clínicas Odontológicas, Biblioteca, Bienestar Universitario y Secretaría General obtuvieron cada uno el 1 %.

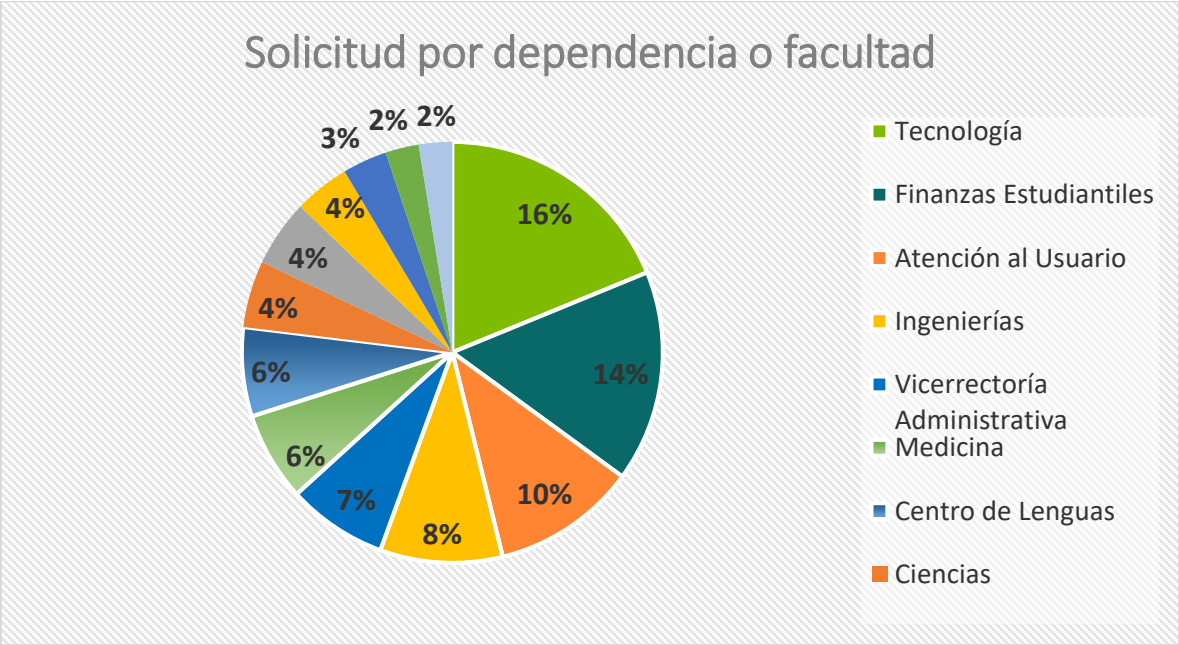
Tabla 3. Distribución dependencia o facultad año 2021

Dependencia/Facultad	No. solicitudes	Distribución
Tecnología	22	16%
Finanzas Estudiantiles	19	14%
Atención al Usuario	13	10%
Ingenierías	11	8%
Vicerrectoría Administrativa	9	7%
Medicina	8	6%
Centro de Lenguas	8	6%
Ciencias	6	4%

Ciencias Económicas y Administrativas	6	4%
Talento Humano	5	4%
Creación Comunicación	4	3%
Seguridad	3	2%
Tesorería	3	2%
Odontología	2	1%
Carnetización	2	1%
Responsabilidad Social	2	1%
Ciencias Jurídicas y Políticas	2	1%
Educación	1	1%
Educación Continuada	1	1%
Mercadeo	1	1%
Psicología	1	1%
Rectoría	1	1%
Clínicas Odontológicas	1	1%
Secretaría General	1	1%
Enfermería	1	1%
Bienestar Universitario	1	1%
Biblioteca	1	1%
Total	135	100%

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

Gráfica 6. Distribución por dependencia o facultad año 2021



Por el contrario, si revisamos la distribución de las dependencias o facultades entre el tipo de solicitud, encontramos que el área de Atención al Usuario obtuvo el mayor número de solicitudes repetidas (10); Finanzas Estudiantiles reclamos (12); Tecnología peticiones (11); Tecnología y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas el ítem de solicitar información (4) cada una; las sugerencias (3) están distribuidas entre la Facultad de Enfermería, Ingeniería y el Centro de Lenguas; y la Rectoría y el área de Mercadeo obtuvieron las dos (2) felicitaciones recibidas durante el año 2021.

Tabla 4. Distribución dependencia o facultad según tipo de solicitud año 2021

Dependencia/ Facultad	Tipo de solicitud							Total
	Petición	Reclamo	Solicitar Información	Sugerencia	Felicitación	Solicitud Repetida	Presentar una idea	
Tecnología	11	1	4			6		22
Finanzas Estudiantiles	6	12	1					19
Atención al Usuario	1	1			1	10		13
Ingenierías		8	2	1				11
Vicerrectoría Administrativa	1					8		9
Medicina	3	2	3					8
Centro de Lenguas	2	1		1		4		8
Ciencias	1	4				1		6
Ciencias Económicas y Administrativas		2	4					6
Talento Humano	3	1	1					5
Creación Comunicación	1	2	1					4
Seguridad		2	1					3
Tesorería	1	2						3
Odontología		2						2
Carnetización		2						2
Responsabilidad Social						1	1	2
Ciencias Jurídicas y Políticas	1	1						2
Educación	1							1
Educación Continuada			1					1
Mercadeo					1			1
Psicología			1					1
Rectoría					1			1
Clínicas Odontológicas	1							1
Secretaría General	1							1
Enfermería				1				1
Bienestar Universitario	1							1
Biblioteca		1						1
Total	35	44	19	3	3	30	1	135

4.6. Distribución por tema

Al analizar la distribución de acuerdo a los temas principales de las solicitudes, se evidenció que el 81 % del total se encuentra dividido entre procesos académicos con un 38 %; solicitudes incompletas (solicitudes que las personas no especifican y no permite su clasificación) 13 %;

procesos cuenta institucional 11 %; procesos administrativos con un 8 %; reembolsos con el 7 % y mejoras en el servicio presencial 5 %.

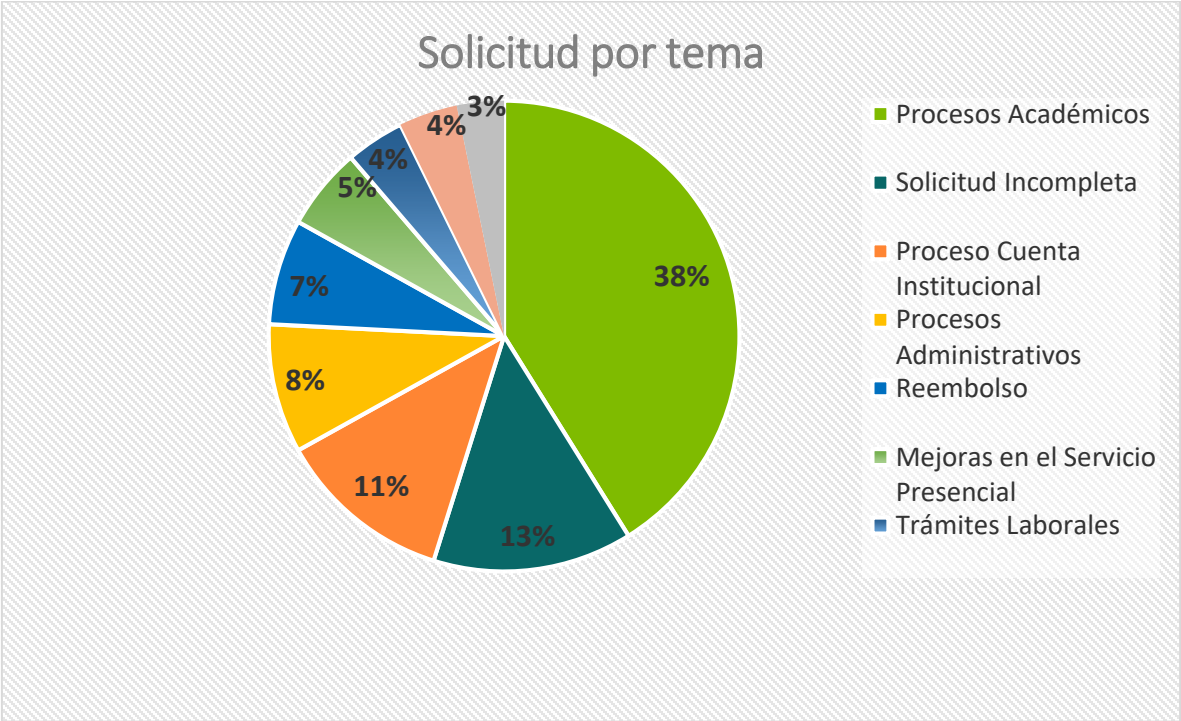
Por su parte los temas de trámites laborales y financiación obtuvieron un 4 % cada uno; seguido de Mejoras en el servicio telefónico con un 3 %; Paz y Salvo, Apoyos económicos, Convenios, Asesoramiento de admisiones, Prematrícula, Promoción, Mejoras sistemas de información y redes y tratamiento odontológico con el 1% (respectivamente).

Tabla 5. Distribución por tema año 2021

Temas	N. solicitudes	Distribución
Procesos Académicos	51	38%
Solicitud Incompleta	17	13%
Proceso Cuenta Institucional	15	11%
Procesos Administrativos	11	8%
Reembolso	9	7%
Mejoras en el Servicio Presencial	7	5%
Trámites Laborales	5	4%
Financiación	5	4%
Mejoras en el Servicio Telefónico	4	3%
Paz y Salvo	2	1%
Apoyos Económicos	2	1%
Convenios	2	1%
Asesoramiento de admisiones	1	1%
Prematrícula	1	1%
Promoción	1	1%
Mejoras Sistemas de Información y redes	1	1%
Tratamiento Odontológico	1	1%
Total	135	100%

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

Gráfica 7. Distribución por tema año 2021



Igualmente, al examinar la distribución de los temas entre el tipo de solicitud, encontramos que procesos académicos tuvo el mayor número de reclamos (21), solicitar información (12) y sugerencias (3); solicitud incompleta aquellas que fueron repetidas (16); proceso cuenta institucional peticiones (11) y las felicitaciones entre asesoramiento de admisiones y temas académicos.

Tabla 6. Distribución por tema según tipo de solicitud año 2021.

Temas	Tipo de solicitud							Total
	Petición	Reclamo	Solicitar Información	Sugerencia	Felicitación	Solicitud Repetida	Presentar una idea	
Procesos Académicos	9	21	12	3	1	5		51
Solicitud Incompleta	1					16		17
Proceso Cuenta Institucional	11		4					15
Procesos Administrativos	2		1			8		11
Reembolso	3	6						9
Mejoras en el Servicio Presencial		7						7
Trámites Laborales	3	1	1					5
Financiación	2	2	1					5
Mejoras en el Servicio Telefónico	1	3						4
Paz y Salvo		2						2
Apoyos Económicos	2							2
Convenios						1	1	2
Asesoramiento de admisiones					1			1
Prematrícula		1						1
Promoción					1			1
Mejoras Sistemas de Información y redes		1						1
Tratamiento Odontológico	1							1
Total	35	44	19	3	3	30	1	135

5. Detalle derechos de Petición finanzas 2021

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 2021 algunos derechos de petición, los cuales nos permitimos revisar a continuación.

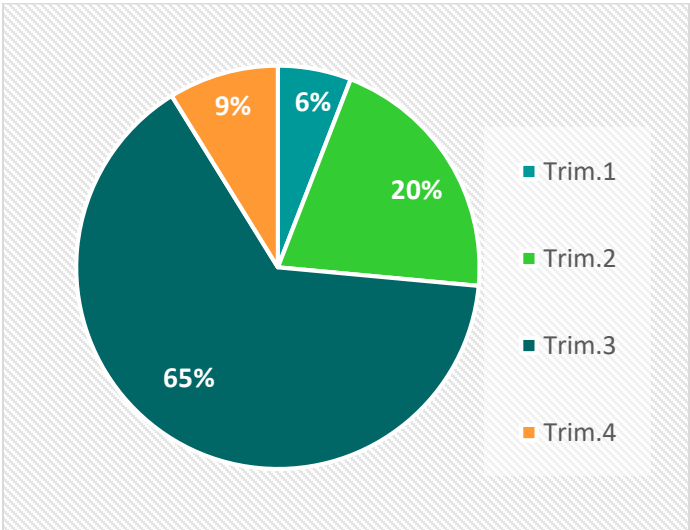
5.1. Distribución por trimestre

Dentro de los derechos de petición radicados en el año 2021 encontramos que el 65% se recibieron en el tercer trimestre del año en mención, de los 22 recibidos, 16 fueron radicados en el mes de julio, lo que equivale al 47% de los recibidos en el segundo trimestre, seguido del mes de agosto donde fueron radicados 5 derechos de petición lo que equivale al 15% de los recibidos en dicho trimestre.

Tabla 7. Distribución por trimestre derechos de petición año 2021

Trimestre	# radicados
Trim.1	2
Trim.2	7
Trim.3	22
Trim.4	3
Total general	34

Gráfica 8. Distribución por trimestre derechos de petición año 2021.



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 38% corresponde a reembolsos, lo anterior obedece a que en muchas ocasiones las personas que adelantan este tipo de solicitudes no conocen el reglamento estudiantil y las sanciones que de acuerdo a la fecha de presentación de 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.

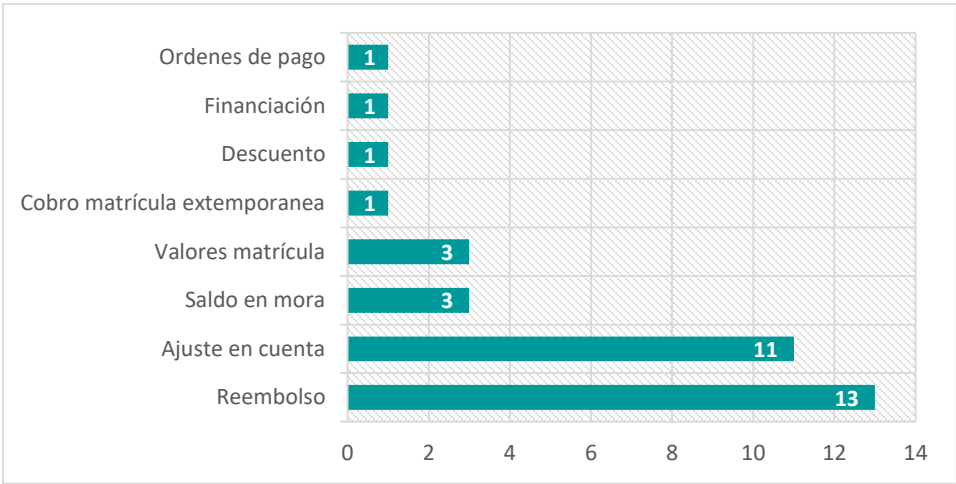
Con menos participación se encuentran casos puntuales como asignación de cupos, ajustes en cuentas de estudiantes, solicitudes de paz y salvo; además reservas de cupo, estos cuatro motivos de radicación suman un 22,2 % del total de casos recibidos y no cuentan con más de dos peticiones cada uno.

Tabla 8. Distribución por tema derechos de petición año 2021

Tema	# radicados	%
Reembolso	13	38%
Ajuste en cuenta	11	32%
Saldo en mora	3	9%
Valores matrícula	3	9%
Cobro matrícula extemporánea	1	3%

Descuento	1	3%
Financiación	1	3%
Órdenes de pago	1	3%
Total general	34	100%

Gráfica 9. Distribución por Tema Derechos de Petición año 2021.



5.3. Distribución por unidad de destino

Si bien el 47% de los derechos de petición radicados en finanzas en 2021 se asocian con temas liderados desde dicha dependencia, algunos son dirigidos al mismo tiempo a Facultades y otros departamentos, para lo cual desde finanzas suministramos 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 2021.

Destino	# radicados	%
Finanzas	16	47%
Finanzas / Facultad	16	47%
CreSer / Finanzas	1	3%
Rectoría	1	3%
Total general	34	100%

6. Conclusiones

El año 2021 así como el pasado 2020 estuvieron llenos 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 y la alternancia. 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 para este último periodo se mantuvo la tendencia de 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.