

Informe Consolidado solicitudes El Bosque Te Escucha



Departamento de Servicios Integrales

2023



Contenido

1. Introducción	3
2. Alcance	3
3. Consolidado Anual de Solicitudes El Bosque Te Escucha	3
4. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2023	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 motivo	8
5. Conclusiones	9

Listado de gráficos

Gráfica 1. Distribución por año.....	4
Gráfica 2. Estacionalidad por meses año 2023.....	4
Gráfica 3. Estacionalidad por trimestres año 2023.....	5
Gráfica 4. Porcentaje Estacionalidad por trimestre año 2023.....	5
Gráfica 5. Distribución por tipo de solicitud año 2023	6
Gráfica 6. Distribución por tipo de usuario año 2023.....	7
Gráfica 7. Distribución por motivo año 2023.....	8

Listado de tablas

Tabla 1. Distribución por tipo de solicitud año 2023.....	6
Tabla 2. Distribución por tipo de usuario año 2023.....	7
Tabla 3. Distribución por motivo año 2023.....	8

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 y Experiencia Financiera, 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 canal denominado El Bosque Te Escucha, las cuales fueron gestionadas durante los meses de enero a diciembre del 2023.

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 presentó un decrecimiento en el número total de requerimientos, especialmente entre el 2017 y 2019.

Pese a esto, y con el ánimo de ofrecer a nuestros usuarios una mejor experiencia, la Universidad a mediados del año 2022 modificó el formulario actual y lo migró a la plataforma Salesforce, lo que facilita el seguimiento a las diferentes solicitudes y su trazabilidad.

En relación al número de solicitudes para el 2023, se recibieron un total de 162, equivalentes a un crecimiento del 26 % en comparación al año 2022. Todo esto, como resultado de las mejoras y visibilidad del formulario en el sitio web.

Gráfica 1. Distribución por año.



4. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2023

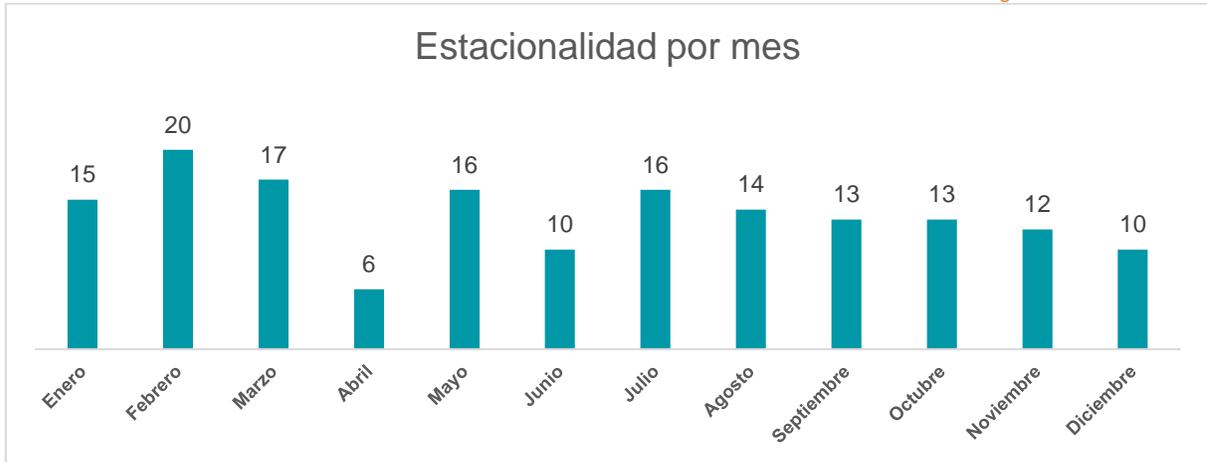
A continuación, nos permitimos detallar el informe consolidado de solicitudes recibidas a nuestro sistema El Bosque Te Escucha durante el año 2023.

4.1. Estacionalidad por mes

En el año 2023 se recibieron 162 solicitudes distribuidas en los diferentes meses, siendo febrero el mes con mayor número de casos, equivalentes al 12 % del total de requerimientos presentados, seguido de marzo, mayo, julio con un 10 % cada uno.

Por su parte, los meses de enero, septiembre, octubre y noviembre tuvieron un comportamiento similar, sin embargo, fue precisamente el mes de abril el que reportó el menor número de solicitudes (6) representando tan solo el 4 % de las solicitudes muy asociado a la semana de receso por semana santa.

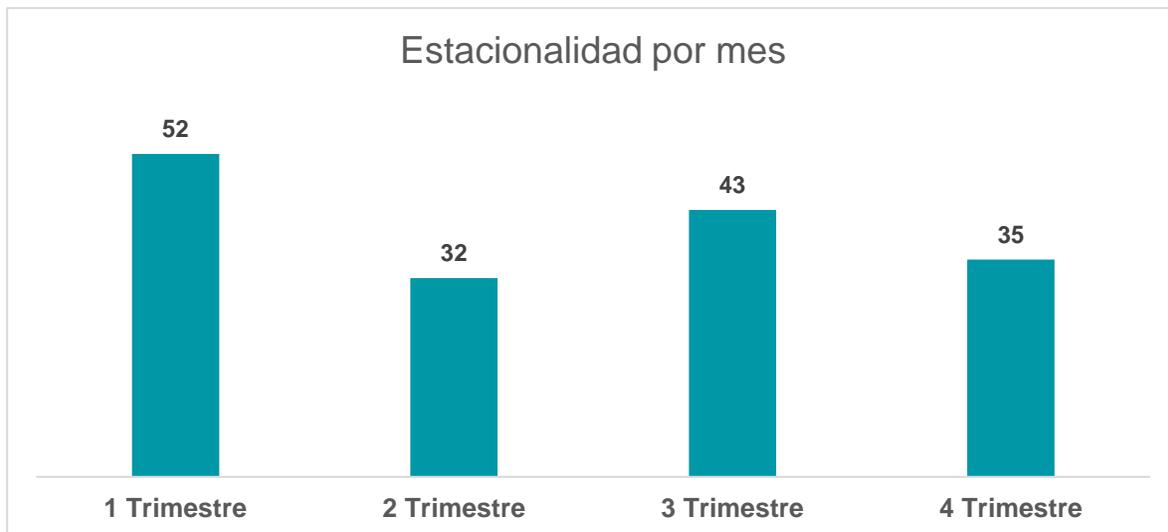
Gráfica 2. Estacionalidad por meses año 2023.



4.2. Estacionalidad por trimestre

Si lo revisamos por trimestre, el mayor número de solicitudes se concentró en el primer trimestre del año entre los meses de enero, febrero y marzo, representando el 32 % del total de casos, seguido del tercer trimestre con el 27% (julio, agosto y septiembre), resultado que está muy asociado al inicio de los semestres académicos, lo que genera un aumento en las consultas principalmente de los estudiantes antiguos.

Gráfica 3. Estacionalidad por trimestres año 2023.



Gráfica 4. Porcentaje Estacionalidad por trimestres año 2023



4.3. Distribución por tipo de solicitud

De acuerdo a la distribución para el año 2023, se evidencia que el tipo de más común son las peticiones, representando un 57% del total, lo que indica que la mayoría de los requerimientos recibidos están orientados a hacer peticiones específicas, lo que refleja una alta demanda de información o servicios.

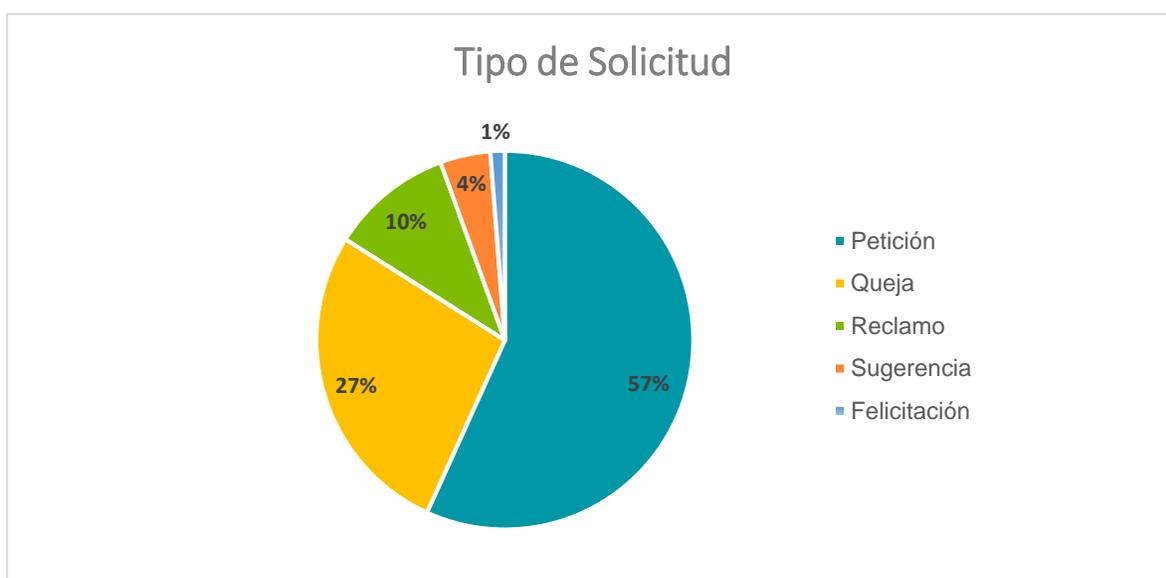
En segundo y tercer lugar se encuentran las quejas y reclamos con un 27% y 10% respectivamente; y en una cuarta posición las sugerencias representando el 4%. Todo esto, aunque con una diferenciación en sus porcentajes nos permite ir identificando los aspectos a tener en cuenta para mejorar la experiencia a nuestra comunidad.

Finalizando se relacionan las felicitaciones que, aunque son las menos comunes y es un número pequeño de total (1%), ayuda a fomentar la retroalimentación constante al interior de la institución y reconoce el buen desempeño en los diferentes procesos.

Tabla 1. Distribución por tipo de solicitud año 2023

Tipo Solicitud	N. Solicitudes
Petición	92
Queja	44
Reclamo	17
Sugerencia	7
Felicitación	2
Total	162

Gráfica 5. Distribución por tipo de solicitud año 2023



4.4. Distribución por tipo de usuario

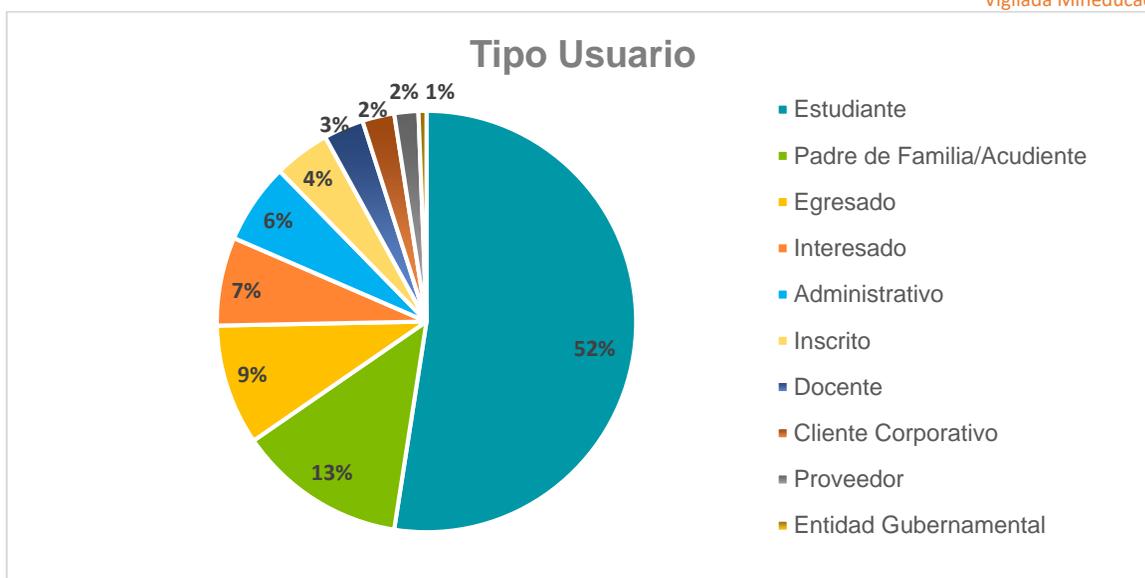
Referente al tipo de usuario, se evidencia que el mayor número de solicitudes fueron remitidas por padres de familia (30); seguido de usuarios anónimos (32) y estudiantes (27).

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 2023

Tipo de Usuario	N. Solicitudes
Estudiante	85
Padre de Familia/Acudiente	21
Egresado	15
Interesado	11
Administrativo	10
Inscrito	7
Docente	5
Cliente Corporativo	4
Proveedor	3
Entidad Gubernamental	1
Total	162

Gráfica 6. Distribución por tipo de usuario año 2023



4.5. Distribución por motivo

Al analizar la distribución de acuerdo a los motivos principales de las solicitudes, se evidenció que el 41 % del total se encuentra relacionado a temas académicos, directamente relacionado a los estudiantes, usuario que más reporta requerimientos al inicio de cada semestre.

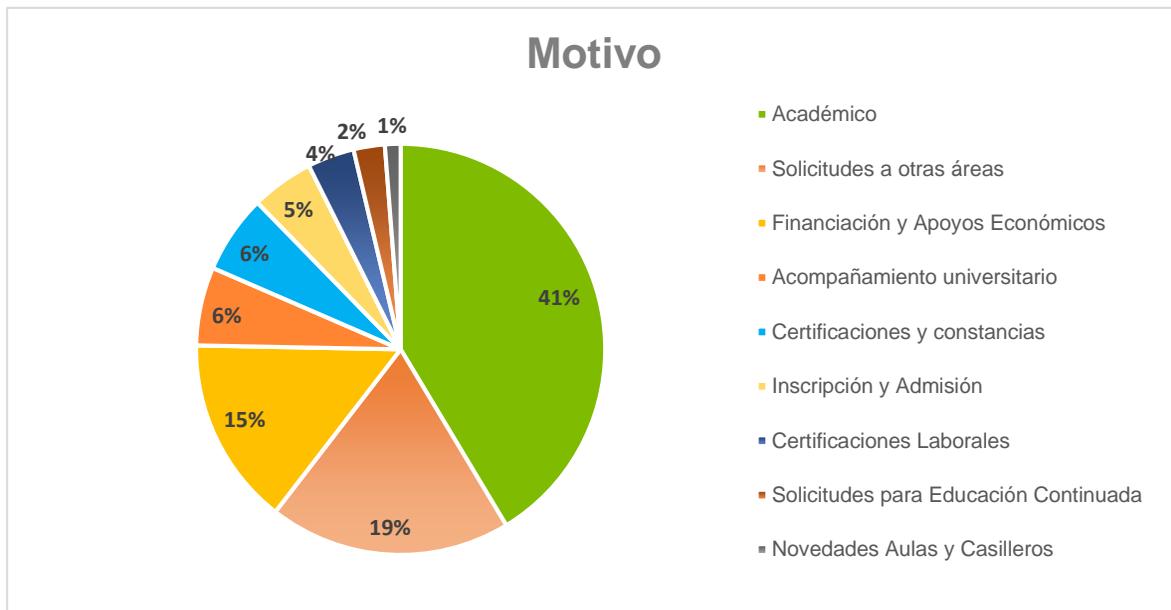
Por su parte y con 19% de representación, se ubica las solicitudes a otras áreas de la Universidad, las cuales no se encuentra dentro de las principales categorías y que están asociadas a temas administrativos. En tercer lugar, encontramos Financiación y apoyos económicos (15%), indicando una demanda notable en un acompañamiento en los procesos relacionados a la financiación de sus programas académicos.

En un cuarto y quinto lugar se ubican los requerimientos de acompañamiento universitario, relacionados a los temas de bienestar y éxito estudiantil y certificaciones (10% cada uno); seguido de inscripción y admisión con un 5%, categoría con menos frecuencia, pero esencial para el proceso de ingreso de estudiantes nuevos.

Tabla 3. Distribución por motivo año 2023

Motivo	N. Solicitudes
Académico	67
Solicitudes a otras áreas	31
Financiación y Apoyos Económicos	24
Acompañamiento universitario	10
Certificaciones y constancias	10
Inscripción y Admisión	8
Certificaciones Laborales	6
Solicitudes para Educación Continuada	4
Novedades Aulas y Casilleros	2
Total	162

Gráfica 7. Distribución por motivo año 2023



5. Conclusiones

En el 2023, se observó un aumento del 26% en el número total de solicitudes, alcanzando 162 en comparación con el año anterior. Este crecimiento es indicativo de una mayor visibilidad y eficiencia en la plataforma de gestión de solicitudes, mejorada por la migración a Salesforce.

El mes de febrero fue el de mayor actividad, mientras que abril mostró el menor número de solicitudes, lo que se asocia con el receso por Semana Santa. Los meses de marzo, mayo y julio también presentaron altos volúmenes, destacando la estacionalidad de las solicitudes. A su vez, el primer trimestre lideró los requerimientos, seguido por el tercer trimestre del año, reflejando un aumento de consultas al inicio de los semestres académicos y durante los períodos de mayor actividad educativa.

Las estrategias deben centrarse en la eficiencia de la gestión de peticiones y la resolución de quejas, mientras se atienden adecuadamente las necesidades de todos los tipos de usuarios y motivos de solicitud. Igualmente, se busca que al implementar mejoras en estos aspectos contribuya en la optimización de la experiencia de cada uno de los usuarios y fortalezca la calidad del servicio proporcionado por la Universidad El Bosque.

