



# Informe El Bosque te Escucha

2024



## Contenido

<b>1. Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Consolidado Anual de Solicitudes El Bosque Te Escucha</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2024</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1. Estacionalidad por mes</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2. Estacionalidad por trimestre</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3. Distribución por categoría de solicitud</b> .....	<b>6</b>
<b>3.4. Distribución por tipo de usuario</b> .....	<b>7</b>
<b>3.5. Distribución por motivo</b> .....	<b>9</b>
<b>3.6. Distribución áreas de escalamiento solicitud</b> .....	<b>11</b>
<b>4. Conclusiones</b> .....	<b>14</b>

## 1. Introducción

La Universidad El Bosque, desde su Dirección de Gestión Estudiantil, antes denominado Departamento de Servicios Integrales, actualmente conformado por las áreas de Mercadeo, Ecosistema Digital y SEO, Atención al Usuario y Experiencia Financiera, ha venido trabajando de manera constante en la atención al ciudadano, prestando un servicio cálido, oportuno y de calidad. De manera especial, ha acompañado a estudiantes, aspirantes, padres de familia, administrativos y docentes, satisfaciendo sus necesidades de información y apoyando sus procesos de formación y vinculación académica.

En línea con este compromiso, desde el año 2010 se implementó el sistema de PQRS denominado **El Bosque Te Escucha**, orientado a garantizar el derecho fundamental de petición, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los servicios prestados por la Universidad. Actualmente, es desde la Dirección de Gestión Estudiantil donde se realiza la recepción y escalamiento de las solicitudes a las diferentes áreas internas de la institución, asegurando trazabilidad, eficiencia en la gestión y respuesta oportuna a la comunidad.

El presente informe tiene como propósito dar cuenta del comportamiento de las solicitudes recibidas durante el año 2024 a través del sistema El Bosque Te Escucha, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política de Colombia (artículo 23), la Ley 1755 de 2015 —por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición—, así como lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y en el Decreto 1166 de 2016 respecto a la atención, trámite y seguimiento de las PQRS.

De esta manera, la Universidad El Bosque reafirma su compromiso con los principios de eficiencia, transparencia, participación ciudadana y mejora continua, garantizando a los entes de control y a sus grupos de interés la adecuada gestión y rendición de cuentas frente a los procesos de atención al ciudadano.

A continuación, se presenta el análisis de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2024, junto con los principales indicadores de gestión y las acciones implementadas para fortalecer la atención a la comunidad universitaria.

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

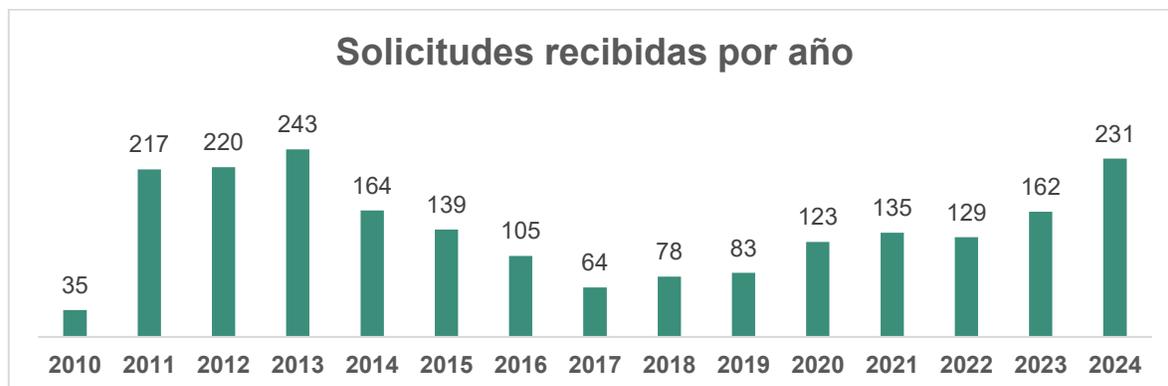
El sistema **El Bosque Te Escucha** se implementó a finales del año 2010, registrando en su primer periodo un total de **35 solicitudes**. Durante los tres años siguientes, se evidenció un incremento sostenido que alcanzó un promedio de **226 casos anuales**.

A partir del año 2014, y en particular entre 2017 y 2019, se presentó un **decrecimiento en el número total de requerimientos**, tendencia asociada principalmente a la consolidación de otros canales de atención y a la optimización de procesos internos de servicio.

Con el propósito de ofrecer a nuestros usuarios una mejor experiencia y fortalecer los mecanismos de gestión, a mediados del año 2022 la Universidad realizó una migración del formulario a la plataforma Salesforce, lo cual permitió mejorar la trazabilidad, el seguimiento en tiempo real y la capacidad de respuesta frente a las solicitudes.

Como resultado de estas mejoras y de la mayor visibilidad del formulario en el sitio web institucional, en el año 2024 se recibieron un total de **231 solicitudes**, lo que representa un incremento del 43 % frente al 2023 y constituye la cifra más alta de los últimos diez años. Este comportamiento evidencia no solo una mayor confianza de los usuarios en el sistema, sino también la consolidación de El Bosque Te Escucha como un canal efectivo de comunicación y atención a la comunidad.

A continuación, se presenta la gráfica con el comportamiento histórico de las solicitudes registradas en el sistema El Bosque Te Escucha desde 2010 hasta 2024, que permite evidenciar las tendencias y el impacto de las acciones implementadas en la gestión de atención al ciudadano.



**Figura 1.** Solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* (2010–2024).

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2024

A continuación, nos permitimos detallar el informe consolidado de solicitudes recibidas a nuestro sistema El Bosque Te Escucha durante el año 2024.

#### 3.1. Estacionalidad por mes

En el análisis mensual de las **231 solicitudes recibidas en 2024**, se observa un comportamiento marcado por los ciclos académicos y administrativos de la Universidad. El mes de **febrero concentró el mayor número de requerimientos (41 casos, 18 % del total)**, seguido por noviembre (25 casos, 11 %) y julio (23 casos, 10 %). Estos picos corresponden a los periodos de inscripción, matrícula y reingreso de estudiantes, cuando se intensifica la demanda de información y acompañamiento.

Por el contrario, los meses con menor número de solicitudes fueron **octubre (7 casos, 3 %)** y **agosto (9 casos, 4 %)**, periodos que coinciden con la estabilización del semestre académico y la disminución de trámites institucionales.



**Figura 2.** Estacionalidad mensual solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* año 2024.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.2. Estacionalidad por trimestre

El análisis trimestral de las 231 solicitudes recibidas en 2024 muestra que el primer trimestre concentra el mayor número de casos (84 solicitudes, 36 % del total), lo cual coincide con el inicio del calendario académico y los procesos de matrícula. Este comportamiento evidencia la concentración de requerimientos en los periodos de mayor actividad institucional.

El segundo y cuarto trimestre presentan una participación similar (50 solicitudes cada uno, equivalentes al 22 %), reflejando picos en las consultas relacionadas con trámites académicos, administrativos y financieros hacia la mitad y el cierre del año.

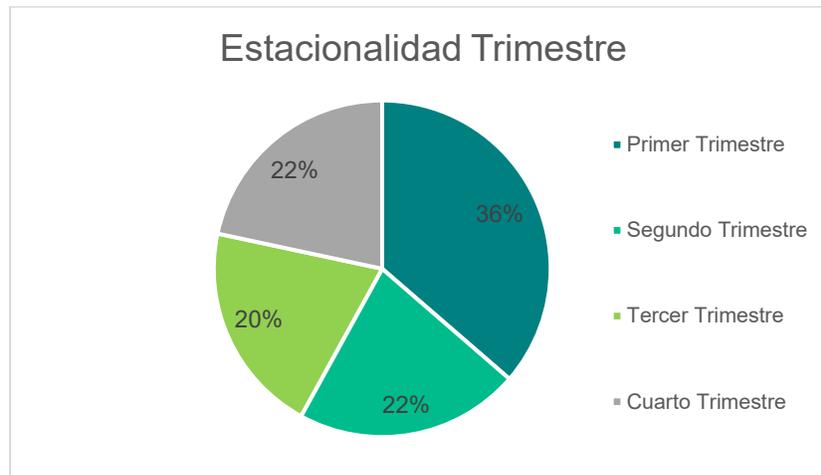
Por su parte, el tercer trimestre registró el menor número de solicitudes (47 casos, 20 %), lo que se asocia a la estabilización de los procesos durante el desarrollo del semestre académico.

Estos resultados confirman que la estacionalidad está directamente vinculada a los hitos del calendario universitario, información clave para la planificación anticipada de recursos y la optimización de los tiempos de respuesta en los periodos de mayor demanda.



**Figura 3.** Estacionalidad trimestral solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* año 2024 (número de casos).

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 4.** Estacionalidad trimestral solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* año 2024 (porcentaje participación).

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.3. Distribución por categoría de solicitud

De acuerdo con las categorías durante el año 2024, se evidencia con mayor representación las peticiones (146 casos, 63 %), lo cual confirma que la comunidad universitaria utiliza este canal principalmente para requerir información, servicios o acompañamiento en distintos procesos.

En segundo lugar, se ubican las quejas (56 casos, 24 %), indicador relevante que refleja oportunidades de mejora en la calidad del servicio y en la experiencia de los usuarios.

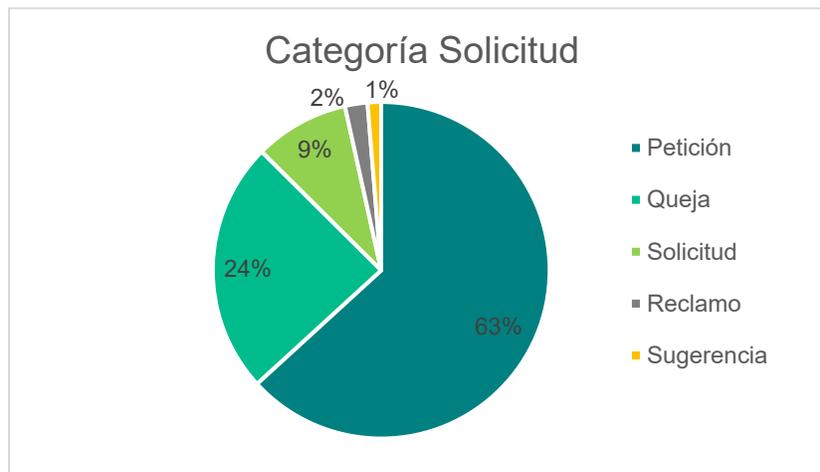
Las solicitudes generales (21 casos, 9 %) también tuvieron una participación importante, seguidas de los reclamos (5 casos, 2 %) y las sugerencias (3 casos, 1 %), estas últimas, aunque minoritarias, aportan elementos valiosos para la retroalimentación y la innovación institucional.

Este comportamiento reafirma que la gestión debe continuar priorizando la atención oportuna de las peticiones, pero sin dejar de lado el análisis cualitativo de las quejas, reclamos y sugerencias, ya que constituyen insumos estratégicos para fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de la comunidad.

Categoría Solicitud	N. Solicitudes
Petición	146
Queja	56
Solicitud	21
Reclamo	5
Sugerencia	3
<b>Total</b>	<b>231</b>

**Tabla 1.** Distribución por categoría de solicitud en *El Bosque Te Escucha*, año 2024.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 5.** Distribución porcentual por categoría de solicitud en el sistema *El Bosque Te Escucha*, año 2024.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.4. Distribución por tipo de usuario

Durante el año 2024, el mayor número de solicitudes fueron remitidas por estudiantes (118 casos, 52 % del total), lo cual confirma que son el grupo que más interactúa con la Universidad y el que demanda un mayor nivel de acompañamiento en procesos académicos, administrativos y financieros.

En segundo lugar, destacan los usuarios externos (64 casos, 28 %), categoría que incluye principalmente empresas o personas ajenas a la comunidad académica, lo que refleja la apertura y visibilidad del sistema como canal de interacción con actores externos.

Los aspirantes (12 casos, 5 %), egresados (11 casos, 5 %) y padres de familia (11 casos, 5 %) constituyen grupos de interés relevantes que, aunque en menor proporción, requieren información y acompañamiento específico para sus procesos de ingreso, seguimiento o vinculación con la institución.

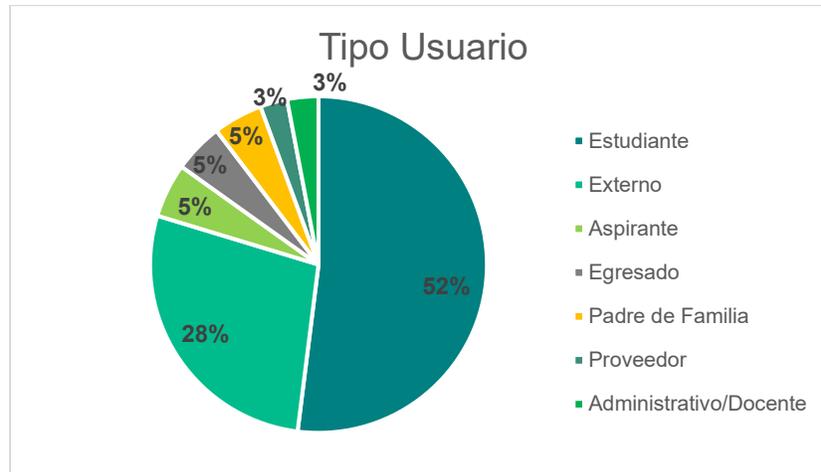
Finalmente, los proveedores (6 casos, 3 %), administrativos (5 casos, 2 %), docentes (3 casos, 1 %) y una entidad gubernamental (1 caso, <1 %) representan segmentos más reducidos, pero de alto valor estratégico para la Universidad, ya que sus solicitudes están asociadas a procesos clave de gestión institucional y de control externo.

Este panorama reafirma la importancia de focalizar esfuerzos de atención en estudiantes y usuarios externos, sin dejar de lado el fortalecimiento de la experiencia de otros actores de la comunidad universitaria y de aliados estratégicos.

Tipo de Usuario	N. Solicitudes
Estudiante	118
Externo	64
Aspirante	12
Egresado	11
Padre de Familia	11
Proveedor	6
Administrativo	5
Docente	3
Entidad Gubernamental	1
<b>Total</b>	<b>231</b>

**Tabla 2.** Distribución por tipo de usuario en *El Bosque Te Escucha*, año 2024.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 6.** Distribución porcentual por tipo de usuario en *El Bosque Te Escucha*, año 2024.  
 Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.5. Distribución por motivo

Durante el año 2024, la mayoría de los requerimientos estuvieron relacionados con temas administrativos (133 casos, 58 % del total), lo que confirma la centralidad de este tipo de solicitudes en los procesos de gestión universitaria, especialmente asociados a trámites de servicios, certificaciones y acompañamiento administrativo.

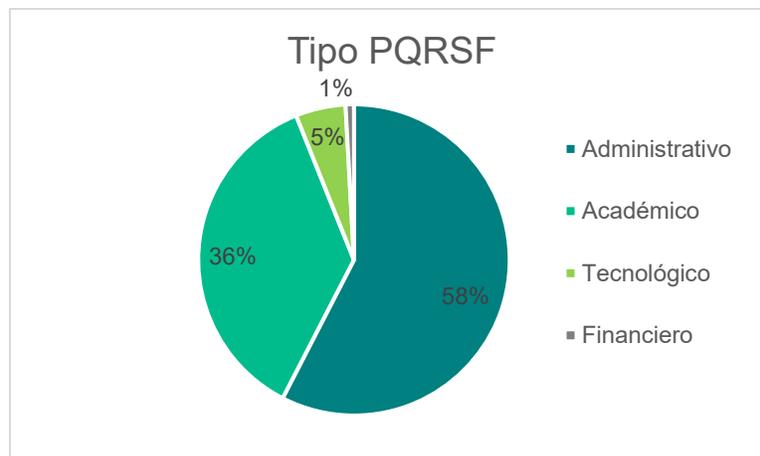
En segundo lugar, se encuentran los requerimientos de carácter académico (84 casos, 36 %), directamente vinculados con estudiantes y docentes, que reflejan necesidades de información y apoyo en procesos de inscripción, seguimiento académico y certificaciones.

Los temas tecnológicos (12 casos, 5 %), aunque menos frecuentes, ponen de manifiesto la relevancia de fortalecer los canales de soporte en plataformas digitales y servicios en línea, mientras que los casos financieros (2 solicitudes, 1 %) constituyen una proporción menor, pero reflejan la importancia de dar atención oportuna a inquietudes relacionadas con pagos, apoyos económicos y trámites asociados.

Este panorama reafirma la necesidad de mantener una gestión prioritaria en lo administrativo y académico, sin dejar de lado la atención especializada en solicitudes tecnológicas y financieras, garantizando así la integralidad en la experiencia de los usuarios.

Tipo PQRSF	N. Solicitudes
Administrativo	133
Académico	84
Tecnológico	12
Financiero	2
<b>Total</b>	<b>231</b>

**Tabla 3.** Distribución por tipo de PQRSF en *El Bosque Te Escucha*, año 2024.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 7.** Distribución porcentual por tipo de PQRSF en *El Bosque Te Escucha*, año 2024.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.6. Distribución áreas de escalamiento solicitud

Durante el año 2024, las 231 solicitudes registradas en el sistema *El Bosque Te Escucha* fueron escaladas a un conjunto amplio de dependencias académicas y administrativas, lo que refleja la transversalidad del sistema en la gestión institucional.

Entre las áreas con mayor número de casos se destacan:

- Secretaría General (52 casos, 22 % del total), principalmente asociadas a peticiones (49), evidenciando su rol clave en la gestión documental, trámites legales y certificaciones.
- Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (23 casos) y Atención al Usuario (21 casos), con alta concentración en quejas y reclamos, lo que refleja su papel en la resolución de inconformidades y acompañamiento directo a los usuarios.
- Finanzas Estudiantiles (17 casos), con una distribución equilibrada entre peticiones, quejas y solicitudes, que confirma la importancia de este proceso en la experiencia estudiantil.
- Tecnología / Mesa de Servicio (16 casos), de los cuales la mayoría corresponden a solicitudes (12), evidenciando la relevancia del soporte técnico en la gestión académica y administrativa.

Otras facultades y dependencias (Ingeniería, Ciencias Económicas, Educación, Talento Humano, Posgrados, Ciencias, entre otras) reportaron entre 3 y 9 casos cada una, relacionados tanto con peticiones como con quejas específicas. Asimismo, se observan escalamientos puntuales a instancias estratégicas como Área Jurídica (6), Vicerrectoría Académica (1) y Vicerrectoría Administrativa (1), lo que da cuenta de la articulación institucional para resolver solicitudes especializadas.

Este panorama refleja que, aunque las peticiones (146 casos, 63 %) siguen siendo la categoría predominante en los escalamientos, existe una participación significativa de quejas (56 casos, 24 %), lo cual aporta información valiosa para el fortalecimiento de la calidad del servicio. Los reclamos (5) y sugerencias (3), aunque minoritarios, representan retroalimentación clave para la mejora continua.

En síntesis, la distribución de solicitudes por área evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta en las unidades con mayor volumen de casos, a la vez que se fomenta la articulación con dependencias que reciben solicitudes específicas, garantizando así un proceso integral de atención al ciudadano.

Área encargada Respuesta	Categoría de la Solicitud					N. Total Solicitudes
	Petición	Queja	Solicitud	Reclamo	Sugerencia	
Secretaría General	49	3				52
Facultad Ciencias Jurídicas y Políticas	19	3		1		23
Atención al Usuario	14	6		1		21
Finanzas Estudiantiles	8	7	2			17
Tecnología / Mesa de Servicio	1	3	12			16
Escalado al Usuario	7	2	3			12
Facultad Ciencias Económicas y Administrativas	2	7				9
Talento Humano	6		3			9
Facultad de Ingeniería	3	3	1			7
Área Jurídica	6					6
División de Posgrados	1	3		1		5
Facultad de Ciencias	3	2				5
Facultad de Educación	3	1			1	5
Facultad Creación y Comunicación	2	2				4
Centro de Lenguas	1	2				3
Facultad de Medicina	3					3
Biblioteca		1		1		2
Contabilidad	2					2
Departamento Soluciones Financieras	2					2
Desarrollo Físico	1				1	2
Éxito Estudiantil		2				2
Facultad de Odontología	1	1				2
Área CreSer /apoyos económicos	1					1
Área de Comunicaciones		1				1
Área de Egresados		1				1
Carnetización		1				1
Clínica El Bosque	1					1
Consultorio Jurídico	1					1
Departamento de Seguridad		1				1
Departamento Humanidades / Programa Intérprete Lengua de Señas	1					1
División de Educación Continuada		1				1



División de Educación Continuada - Facultad Ciencias Económicas y Administrativas	1					1
División de Posgrados y Registro y Control	1					1
Educación Continuada	1					1
Facultad de Educación y Dpto. Soluciones Financieras	1					1
Facultad de Enfermería		1				1
Facultad de Medicina / Finanzas Estudiantiles				1		1
Facultad de Psicología	1					1
Facultad Odontología / Facultad Ingeniería -		1				1
Mercadeo	1					1
Presupuesto / Contabilidad / Soluciones Financieras / Servicios Integrales	1					1
Tecnología / Secretaría General	1					1
Vicerrectoría Académica					1	1
Vicerrectoría Administrativa		1				1
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>231</b>

**Tabla 4.** Escalamiento áreas internas responsables de la respuesta final según la categoría de la solicitud, año 2024.

*Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.*

#### 4. Conclusiones

Durante el año 2024, la Universidad El Bosque, a través del sistema *El Bosque Te Escucha*, garantizó la atención de la totalidad de las 231 solicitudes recibidas, evidenciando un proceso institucional sólido, transparente y alineado con la normatividad nacional en materia de PQRSF.

Es importante resaltar que todas las solicitudes fueron objeto de respuesta formal. Por la naturaleza de los requerimientos y las competencias propias de la Universidad, la gestión se realizó de manera interna, sin necesidad de traslado a otras entidades externas. Este enfoque asegura eficiencia y oportunidad en la atención, además de reforzar los principios de transparencia y responsabilidad institucional.

En concordancia con la legislación vigente en Colombia —Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Comunicaciones—, la Universidad dio cumplimiento a los plazos establecidos: 15 días hábiles para peticiones, quejas y reclamos; 10 días hábiles para peticiones de información o documentos; y 30 días hábiles para consultas, con la posibilidad de prórroga hasta por 15 días adicionales, previa notificación al solicitante. El promedio de tiempo de respuesta alcanzado durante el año fue de 15 días hábiles, cumpliendo con los parámetros normativos.

Durante el periodo reportado, no se registraron solicitudes en las que se negara el acceso a la información. La institución garantiza plenamente el derecho de acceso a la información pública; por ello, todas las solicitudes fueron atendidas y respondidas formalmente, en estricto cumplimiento de los principios de transparencia y legalidad. En los casos en los que no fue posible emitir una respuesta afirmativa —por falta de competencia, inexistencia de la información o restricciones normativas—, se entregó una respuesta clara, fundamentada y ajustada al marco legal, sin que ello constituyera una negativa al acceso.

Con estos resultados, la Universidad El Bosque reafirma su compromiso con la atención al ciudadano, el fortalecimiento de la cultura de servicio y la mejora continua en sus procesos, consolidando a *El Bosque Te Escucha* como un canal confiable, eficiente y estratégico para la comunidad universitaria y demás grupos de interés.