



# Informe El Bosque te Escucha

2025

## 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 2025.....</b>         | <b>4</b>  |
| 3.1. Estacionalidad por mes .....                                    | 4         |
| 3.2. Estacionalidad por trimestre .....                              | 5         |
| 3.3. Distribución por categoría de solicitud .....                   | 6         |
| 3.4. Distribución por tipo de usuario .....                          | 8         |
| 3.5. Distribución por motivo .....                                   | 9         |
| 3.6. Distribución áreas de escalamiento solicitud.....               | 11        |
| <b>4. Conclusiones .....</b>                                         | <b>13</b> |

## 1. Introducción

La Universidad El Bosque, a través de la **Dirección de Gestión Estudiantil**, continúa fortaleciendo su compromiso con la atención integral a la comunidad universitaria mediante la gestión eficiente del sistema **El Bosque Te Escucha**, canal institucional destinado a la recepción, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Este sistema constituye un mecanismo fundamental para garantizar el ejercicio del derecho de petición, promover la participación de los diferentes grupos de interés e identificar oportunidades de mejora en los procesos académicos, administrativos, financieros y tecnológicos de la Institución. Su operación permite canalizar las solicitudes hacia las dependencias competentes, realizar seguimiento a cada caso y asegurar respuestas oportunas, transparentes y acordes con la normatividad vigente.

Durante la vigencia 2025, la Universidad mantuvo su compromiso con la prestación de un servicio centrado en el usuario, fortaleciendo los procesos de atención y consolidando el uso de herramientas tecnológicas que favorecen la trazabilidad y el seguimiento de cada solicitud. Estas acciones han contribuido a incrementar la confianza de la comunidad universitaria en los canales institucionales y a mejorar la articulación entre las diferentes áreas responsables de la gestión de las PQRSF.

El presente informe tiene como finalidad presentar el comportamiento de las solicitudes registradas en el sistema **El Bosque Te Escucha** durante la vigencia 2025, analizando su evolución, distribución y principales tendencias. Asimismo, se exponen los resultados obtenidos en términos de categorías de solicitud, tipo de usuario, motivos de atención, áreas responsables, estado de los casos y tiempos de respuesta, proporcionando información que contribuya a la toma de decisiones y al fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo.

Este informe se elabora en cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1166 de 2016 y demás disposiciones relacionadas con la atención al ciudadano, el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión institucional.

Con los resultados presentados, la **Universidad El Bosque** reafirma su compromiso con la calidad del servicio, la mejora continua y la consolidación de una gestión orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, promoviendo la eficiencia, la oportunidad y la transparencia en la atención de las solicitudes recibidas.

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

Desde su implementación en el año 2010, el sistema **El Bosque Te Escucha** se ha consolidado como el canal institucional para la recepción, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por la comunidad universitaria y los demás grupos de interés. Su evolución ha permitido fortalecer la comunicación entre los usuarios y la Universidad, garantizando una atención oportuna, transparente y orientada al mejoramiento continuo.

Durante sus primeros años de funcionamiento, el sistema registró un crecimiento progresivo en el número de solicitudes, reflejando una mayor apropiación del canal por parte de los usuarios. Posteriormente, entre los años 2014 y 2019, se observó una disminución en el volumen de requerimientos y finalmente se evidencia un crecimiento en el año 2022 con la implementación en la plataforma Salesforce, fortaleciendo la trazabilidad de las solicitudes, el seguimiento de los casos y la gestión de respuestas.

Durante la vigencia 2025 se registraron 426 solicitudes, lo que representa un incremento de 195 casos respecto a las 231 solicitudes recibidas en 2024, equivalente a un crecimiento del 84,4 %, este resultado refleja el posicionamiento de **El Bosque Te Escucha** como un mecanismo confiable, accesible y ampliamente reconocido para la interacción entre la comunidad universitaria y la Institución.

La siguiente gráfica presenta el comportamiento histórico de las solicitudes registradas en el sistema **El Bosque Te Escucha** desde su implementación en 2010 hasta la vigencia 2025.



**Figura 1.** Solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* (2010–2025).

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3. Detalle Solicitudes El Bosque Te Escucha 2025

A continuación, nos permitimos detallar el informe consolidado de solicitudes recibidas a nuestro sistema El Bosque Te Escucha durante el año 2025.

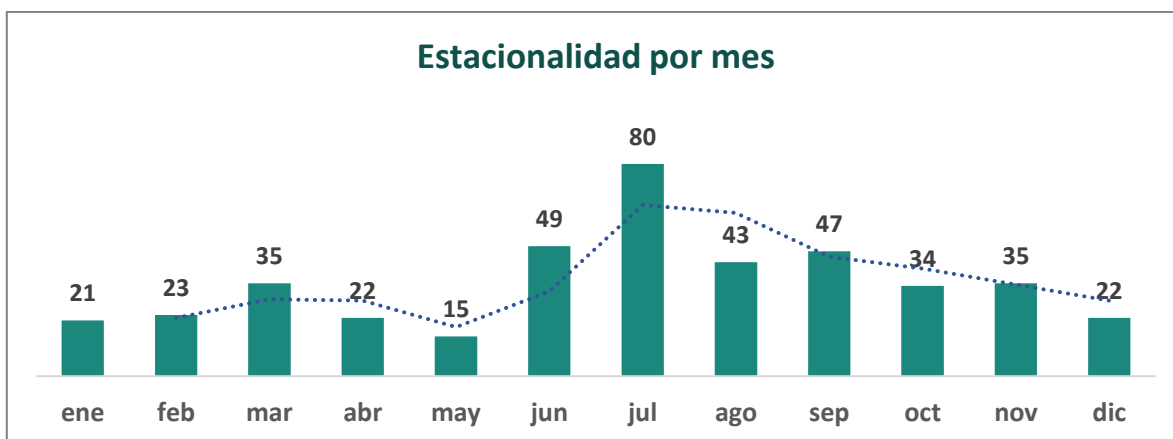
#### 3.1. Estacionalidad por mes

Durante la **vigencia 2025 se registraron 426 solicitudes** en el sistema El Bosque Te Escucha, evidenciando un comportamiento asociado al calendario académico y administrativo de la Universidad.

El mes de **julio** presentó el mayor número de solicitudes (**80 casos, 19 %**), seguido por **septiembre (47 casos, 11 %) y agosto (43 casos, 10 %)**, periodos que coinciden con los procesos de matrícula, reingreso e inicio del segundo semestre académico.

Por su parte, junio (20 casos, 5 %), enero (21 casos, 5 %) y diciembre (23 casos, 5 %) registraron el menor volumen de solicitudes, comportamiento relacionado con los periodos de receso académico y una menor actividad administrativa.

En términos generales, la distribución mensual evidencia una mayor concentración de solicitudes durante el segundo semestre, información que permite identificar los periodos de mayor demanda y fortalecer la planeación de los recursos destinados a la atención de la comunidad universitaria.



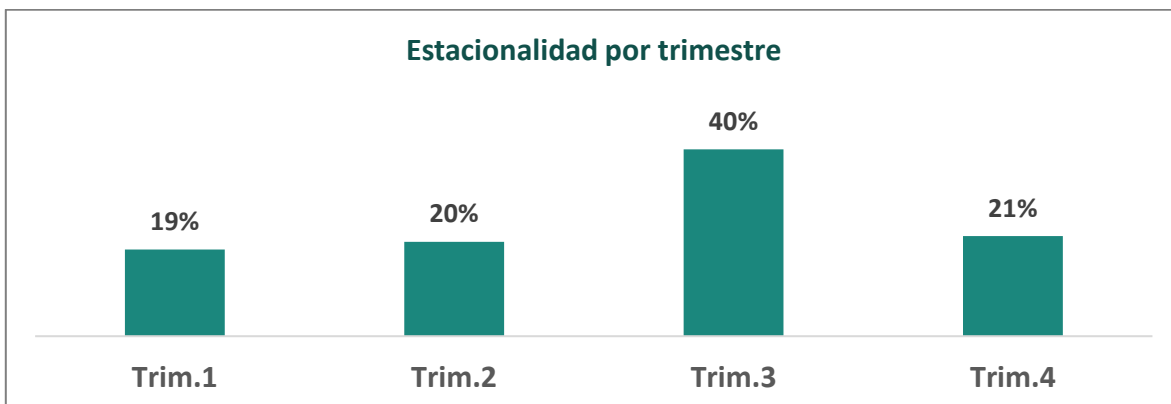
**Figura 2.** Estacionalidad mensual solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* año 2025.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.2. Estacionalidad por trimestre

El análisis trimestral de las **426 solicitudes** registradas durante la vigencia 2025 evidencia una mayor concentración de requerimientos en el tercer trimestre, con 170 solicitudes (40 % del total). Este comportamiento coincide con el inicio del segundo semestre académico y los procesos de matrícula, reingreso y actividades administrativas asociadas.

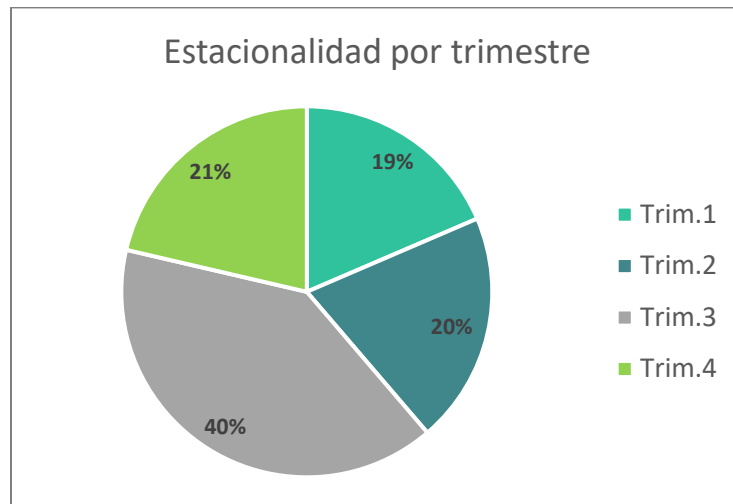
El cuarto trimestre registró 91 solicitudes (21 %), seguido del segundo trimestre con 86 solicitudes (20 %) y el primer trimestre con 79 solicitudes (19 %), reflejando una distribución equilibrada durante el resto del año.

Estos resultados confirman que la demanda de atención a través del sistema **El Bosque Te Escucha** está estrechamente relacionada con los principales hitos del calendario académico, información que facilita la planeación de recursos y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de las áreas responsables durante los periodos de mayor demanda.



**Figura 3.** Estacionalidad trimestral solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* año 2025 (número de casos).

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 4.** Estacionalidad trimestral solicitudes recibidas en *El Bosque Te Escucha* año 2025 (porcentaje participación).

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.3. Distribución por categoría de solicitud

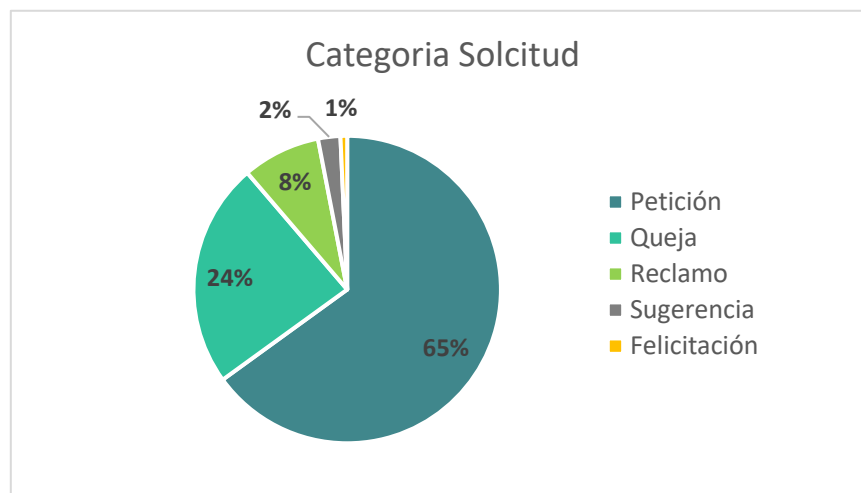
De acuerdo con la clasificación de las **426 solicitudes** recibidas durante la vigencia 2025, las peticiones continúan siendo la categoría con mayor participación, con 277 casos (65 %), lo que evidencia que la comunidad universitaria utiliza principalmente el sistema El Bosque Te Escucha para solicitar información, gestionar trámites y requerir acompañamiento en diferentes procesos institucionales.

En segundo lugar, se encuentran las quejas, con 101 casos (24 %), las cuales representan oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y en la experiencia de los usuarios. Por su parte, los reclamos registraron 35 casos (8 %), mientras que las sugerencias y felicitaciones alcanzaron 10 (2 %) y 3 casos (1 %), respectivamente.

En términos generales, la distribución por categoría reafirma la importancia de continuar fortaleciendo la atención oportuna de las peticiones, sin dejar de analizar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como insumos estratégicos para la mejora continua, el fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción de la comunidad universitaria.

| Categoría Solicitud  | Cantidad   |
|----------------------|------------|
| Petición             | 277        |
| Queja                | 101        |
| Reclamo              | 35         |
| Sugerencia           | 10         |
| Felicitación         | 3          |
| <b>Total general</b> | <b>426</b> |

**Tabla 1.** Distribución por categoría de solicitud en *El Bosque Te Escucha*, año 2025.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 5.** Distribución porcentual por categoría de solicitud en el sistema *El Bosque Te Escucha*, año 2025.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.4. Distribución por tipo de usuario

Durante la vigencia 2025, el mayor número de solicitudes fue presentado por estudiantes, con 208 casos (49 % del total), lo que confirma que este grupo continúa siendo el principal usuario del sistema El Bosque Te Escucha, debido a su interacción permanente con los procesos académicos, administrativos, financieros y tecnológicos de la Universidad.

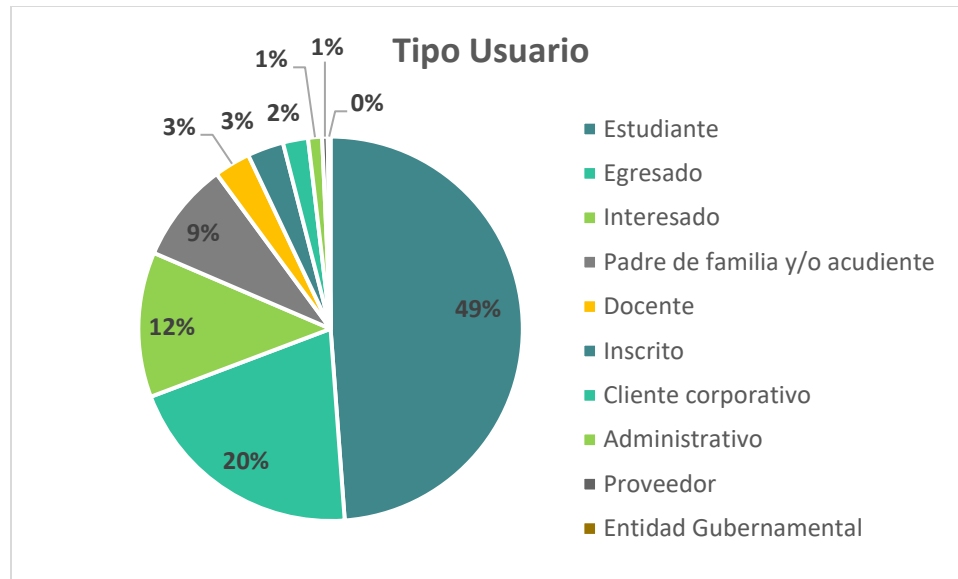
En segundo lugar, se encuentran los egresados, con 87 solicitudes (20 %), seguidos por los interesados con 52 casos (12 %) y los padres de familia y/o acudientes, con 36 casos (8 %). Estos resultados evidencian el interés de diferentes grupos de usuarios por acceder a información y gestionar trámites a través de los canales institucionales.

Los docentes y aspirantes inscritos registraron 13 solicitudes cada uno (3 %), mientras que los clientes corporativos presentaron 9 casos (2 %). Finalmente, los administrativos, proveedores y entidades gubernamentales representaron una participación menor, con 5, 2 y 1 solicitud, respectivamente.

En términos generales, la distribución por tipo de usuario refleja que el sistema El Bosque Te Escucha continúa siendo un canal ampliamente utilizado por la comunidad universitaria y los grupos de interés externos, consolidándose como un mecanismo efectivo para la atención y gestión de sus requerimientos.

| Tipo de Usuario                | Cantidad   |
|--------------------------------|------------|
| Estudiante                     | 208        |
| Egresado                       | 87         |
| Interesado                     | 52         |
| Padre de familia y/o acudiente | 36         |
| Docente                        | 13         |
| Inscrito                       | 13         |
| Cliente corporativo            | 9          |
| Administrativo                 | 5          |
| Proveedor                      | 2          |
| Entidad Gubernamental          | 1          |
| <b>Total general</b>           | <b>426</b> |

**Tabla 2.** Distribución por tipo de usuario en *El Bosque Te Escucha*, año 2025.  
Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 6.** Distribución porcentual por tipo de usuario en *El Bosque Te Escucha*, año 2025.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.5. Distribución por motivo

Durante la vigencia 2025, las 426 solicitudes recibidas en el sistema **El Bosque Te Escucha** estuvieron relacionadas principalmente con temas administrativos, los cuales concentraron 169 casos (40 % del total). Este resultado evidencia que los trámites, consultas y servicios administrativos continúan representando el mayor volumen de requerimientos por parte de la comunidad universitaria.

En segundo lugar, se ubicaron las solicitudes de carácter académico, con 137 casos (32 %), reflejando la importancia de los procesos relacionados con la gestión académica, el acompañamiento a estudiantes y las actividades propias de las facultades.

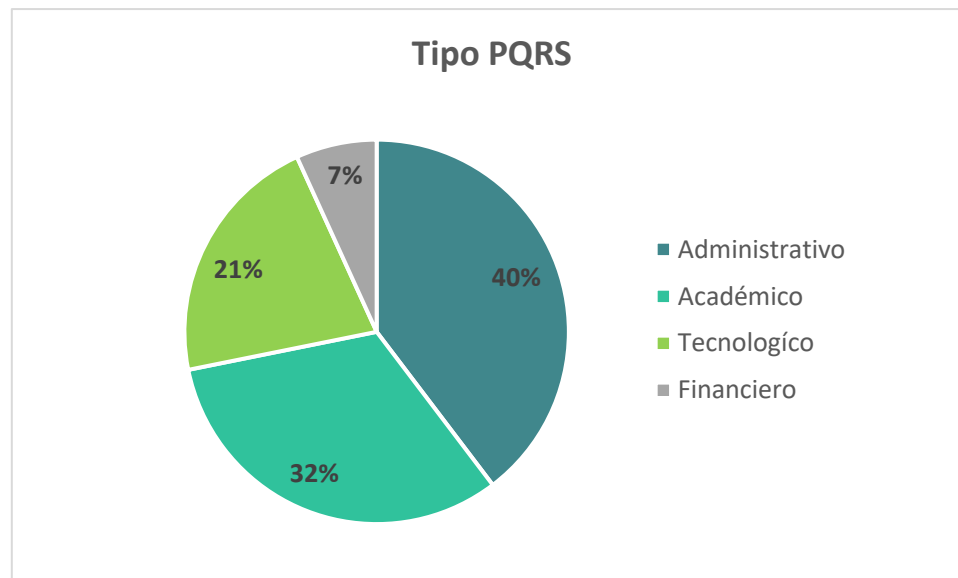
Por su parte, las solicitudes asociadas a temas tecnológicos alcanzaron 91 casos (21 %), consolidándose como la tercera categoría con mayor participación y evidenciando el creciente uso de las plataformas y servicios digitales de la Universidad. Finalmente, los temas financieros registraron 29 casos (7 %), relacionados principalmente con consultas y trámites asociados a procesos económicos y financieros.

En términos generales, la distribución por motivo evidencia la diversidad de los requerimientos gestionados a través del sistema El Bosque Te Escucha y resalta la importancia de fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias responsables, con el propósito de garantizar una atención oportuna, eficiente y orientada a las necesidades de la comunidad universitaria.

| Tipo PQRSF           | Cantidad   |
|----------------------|------------|
| Administrativo       | 169        |
| Académico            | 137        |
| Tecnológico          | 91         |
| Financiero           | 29         |
| <b>Total general</b> | <b>426</b> |

**Tabla 3.** Distribución por tipo de PQRSF en *El Bosque Te Escucha*, año 2025.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.



**Figura 7.** Distribución porcentual por tipo de PQRSF en *El Bosque Te Escucha*, año 2025.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

### 3.6. Distribución áreas de escalamiento solicitud

Durante la vigencia 2025, las 426 solicitudes registradas en el sistema **El Bosque Te Escucha** fueron escaladas a las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, evidenciando el carácter transversal del sistema como mecanismo de atención y gestión institucional.

Las dependencias que recibieron el mayor número de solicitudes fueron:

- Tecnología / Mesa de Servicio, con 118 casos (28 % del total), reflejando la creciente demanda de soporte a las plataformas y servicios tecnológicos institucionales.
- Atención al Usuario, con 47 solicitudes (11 %), consolidándose como un área estratégica para la orientación, el acompañamiento y la gestión de los requerimientos de la comunidad universitaria
- Oficina Jurídica, con 32 casos (8 %), principalmente relacionados con asuntos de carácter legal, normativo y de competencia institucional.
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, con 29 casos (7 %), asociadas principalmente a procesos académicos y administrativos propios de la Facultad.
- Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, con 28 casos (7 %), evidenciando la atención de requerimientos relacionados con su oferta académica y los servicios prestados a estudiantes y demás usuarios.
- Soluciones Financieras, con 23 casos (5 %), correspondientes principalmente a consultas y trámites relacionados con procesos de financiación, cartera y apoyo financiero

Asimismo, dependencias como la Facultad de Ingeniería, Facultad de Medicina, Talento Humano, Facultad de Ciencias, Facultad de Educación, Centro de Lenguas, Educación Continuada, Finanzas Estudiantiles y Secretaría General también registraron una participación significativa en la gestión de las solicitudes, lo que evidencia el compromiso institucional y la articulación entre las diferentes áreas para brindar respuestas oportunas a los usuarios.

En conjunto, la distribución de las solicitudes por área responsable refleja que la atención de las PQRSF involucra a un amplio número de dependencias, permitiendo canalizar cada requerimiento hacia la instancia competente y fortaleciendo la coordinación institucional para garantizar una gestión eficiente, oportuna y orientada a la mejora continua.

| Responsable                                | Petición   | Queja      | Reclamo   | Sugerencia | Felicitación | Total general |
|--------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|---------------|
| Tecnología / Mesa de Servicio              | 80         | 23         | 14        |            | 1            | 118           |
| Atención al usuario                        | 27         | 13         | 3         | 2          | 2            | 47            |
| Oficina Jurídica                           | 21         | 6          | 2         | 3          |              | 32            |
| Fac. Ciencias Económicas y Administrativas | 15         | 11         | 2         | 1          |              | 29            |
| Fac. Ciencias Jurídicas y Políticas        | 20         | 6          | 2         |            |              | 28            |
| Soluciones Financieras                     | 16         | 5          | 2         |            |              | 23            |
| Fac. Ingeniería                            | 14         | 2          | 2         | 1          |              | 19            |
| Fac. Medicina                              | 11         | 5          |           |            |              | 16            |
| Talento Humano                             | 12         | 3          |           |            |              | 15            |
| Fac. Ciencias                              | 9          | 3          |           |            |              | 12            |
| Fac. Educación                             | 6          | 3          | 1         |            |              | 10            |
| Centro de Lenguas                          | 6          | 2          | 1         |            |              | 9             |
| Educación Continuada                       | 3          | 3          | 1         |            |              | 7             |
| Finanzas Estudiantiles                     | 3          | 3          | 1         |            |              | 7             |
| Secretaría General                         | 6          |            |           |            |              | 6             |
| Egresados                                  | 4          | 2          |           |            |              | 6             |
| Fac. Psicología                            | 1          | 3          | 1         |            |              | 5             |
| Diginexa                                   | 3          |            | 1         |            |              | 4             |
| Fac. Creación y Comunicación               | 2          | 1          | 1         |            |              | 4             |
| Bienestar Universitario                    | 3          |            |           |            |              | 3             |
| Fac. Enfermería                            | 2          | 1          |           |            |              | 3             |
| Servicios Generales                        | 1          |            |           | 2          |              | 3             |
| Seguridad                                  |            | 2          |           |            |              | 2             |
| Éxito Estudiantil                          | 2          |            |           |            |              | 2             |
| Espacios y logística                       |            | 2          |           |            |              | 2             |
| Biblioteca                                 | 2          |            |           |            |              | 2             |
| Contabilidad                               | 2          |            |           |            |              | 2             |
| Tesorería                                  | 2          |            |           |            |              | 2             |
| Dpto. de Humanidades                       | 1          |            |           |            |              | 1             |
| Escalada al Usuario                        |            | 1          |           |            |              | 1             |
| Clínicas Odontológicas                     |            |            | 1         |            |              | 1             |
| Cursos Preuniversitarios                   | 1          |            |           |            |              | 1             |
| Movilidad                                  | 1          |            |           |            |              | 1             |
| Mercadeo                                   |            |            |           | 1          |              | 1             |
| Compras                                    | 1          |            |           |            |              | 1             |
| Unidad de Gestión de Espacios y Logística  |            | 1          |           |            |              | 1             |
| <b>Total general</b>                       | <b>277</b> | <b>101</b> | <b>35</b> | <b>10</b>  | <b>3</b>     | <b>426</b>    |

**Tabla 4.** Escalamiento áreas internas responsables de la respuesta final según la categoría de la solicitud, año 2025.

Fuente: Universidad El Bosque – Gestión Estudiantil.

#### 4. Conclusiones

Durante la vigencia 2025, la **Universidad El Bosque**, a través del sistema **El Bosque Te Escucha**, gestionó un total de 426 solicitudes, consolidando este canal como el principal mecanismo institucional para la recepción, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). En comparación con la vigencia 2024, se evidenció un incremento del 84,4 % en el número de solicitudes, lo que refleja una mayor utilización del sistema por parte de la comunidad universitaria y de los demás grupos de interés.

El análisis de la información permitió identificar que las peticiones continúan siendo la categoría predominante, mientras que los temas administrativos, académicos y tecnológicos concentraron el mayor volumen de requerimientos. Asimismo, los estudiantes se mantuvieron como el principal grupo de usuarios del sistema, evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de atención y acompañamiento dirigidos a esta población.

En cuanto a la gestión institucional, se destaca la participación de Tecnología / Mesa de Servicio, Atención al Usuario, Oficina Jurídica y las diferentes facultades y dependencias administrativas, cuya gestión articulada permitió brindar una atención oportuna y canalizar las solicitudes hacia las instancias competentes.

De igual forma, los indicadores de gestión muestran un resultado favorable en materia de atención, evidenciando que la mayoría de las solicitudes fueron resueltas y que el mayor porcentaje de respuestas se emitió dentro de los primeros 15 días, contribuyendo al cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y calidad en el servicio.

Los resultados presentados constituyen un insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos institucionales, orientando acciones de mejora continua que contribuyan a optimizar la experiencia de los usuarios y a consolidar los estándares de calidad y servicio de la Universidad El Bosque.

Finalmente, la **Universidad El Bosque** reafirma su compromiso con la transparencia, la calidad del servicio y la atención integral de sus grupos de interés, consolidando el sistema **El Bosque Te Escucha** como una herramienta estratégica para la escucha activa, la gestión de las PQRSF y el fortalecimiento permanente de la relación entre la Institución y su comunidad.

Los resultados presentados constituyen una herramienta para la toma de decisiones y la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento continuo de los procesos institucionales, contribuyendo al mejoramiento de la experiencia de los usuarios y al cumplimiento de los estándares de calidad y servicio de la Universidad El Bosque.