



Informe de resultados

# PQRS Sede Bogotá 2024

# Contenido

1. Introducción. ....	3
2. Alcance. ....	4
3. Resultados desagregación por tipo de solicitud. ....	5
4. Resultados desagregación por tipo de usuario. ....	7
5. Resultados desagregación por Canales de Registro. ....	9
6. Resultados desagregación por dependencias responsables. ....	11
7. Casos recurrentes y situaciones destacadas. ....	14
8. Propuesta de líneas de acción para 2025. ....	15
9. Conclusiones. ....	16

# 1. Introducción

El presente informe consolida los resultados del análisis del componente PQRS en la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia, correspondiente a la vigencia 2024. Su elaboración responde al compromiso institucional con el fortalecimiento de la atención a los usuarios y al seguimiento permanente de los canales de comunicación entre la comunidad universitaria y los procesos administrativos y académicos.

A partir del análisis de los datos reportados en el sistema SISQUERESU, se caracterizan las solicitudes recibidas durante el año, desagregadas por tipo de solicitud, tipo de usuario, canal de ingreso y dependencia responsable. El informe identifica patrones de comportamiento, situaciones recurrentes y oportunidades de mejora que servirán de base para orientar acciones en los procesos de la sede y fortalecer la gestión de la calidad del servicio. Este documento constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y una herramienta de seguimiento para los procesos con mayor interacción con los usuarios.

## 2. Alcance:

Este informe comprende el análisis de la totalidad de las solicitudes recibidas y registradas en el sistema PQRS (SISQUERESU) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 en la Sede Bogotá. La información ha sido organizada y examinada según las siguientes dimensiones: tipo de solicitud, tipo de usuario, canal de ingreso y dependencia responsable de la atención.

El análisis incluye la identificación de tendencias relevantes, casos recurrentes y aspectos críticos de la gestión, con el fin de aportar elementos para la mejora de los procesos, la atención oportuna de las solicitudes y el fortalecimiento de la atención y relación con los usuarios. El informe proporciona una visión integral del comportamiento del sistema PQRS, facilitando el diseño de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo por parte de los procesos involucrados y del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3. Resultados Desagregación por tipo de solicitud

Durante 2024, las solicitudes recibidas en la sede Bogotá se clasificaron en las siguientes categorías:

- Solicitud de Información
- Reclamo
- Queja
- Política de tratamiento de datos
- Sugerencia
- Felicitación

Estas categorías reflejan un alto interés de la comunidad por obtener respuestas claras y expresar inconformidades, predominaron las Solicitudes de Información, Reclamos y Quejas, lo que indica un enfoque mayoritario en la resolución de inquietudes operativas y la búsqueda de respuesta institucional frente a servicios académicos y administrativos.

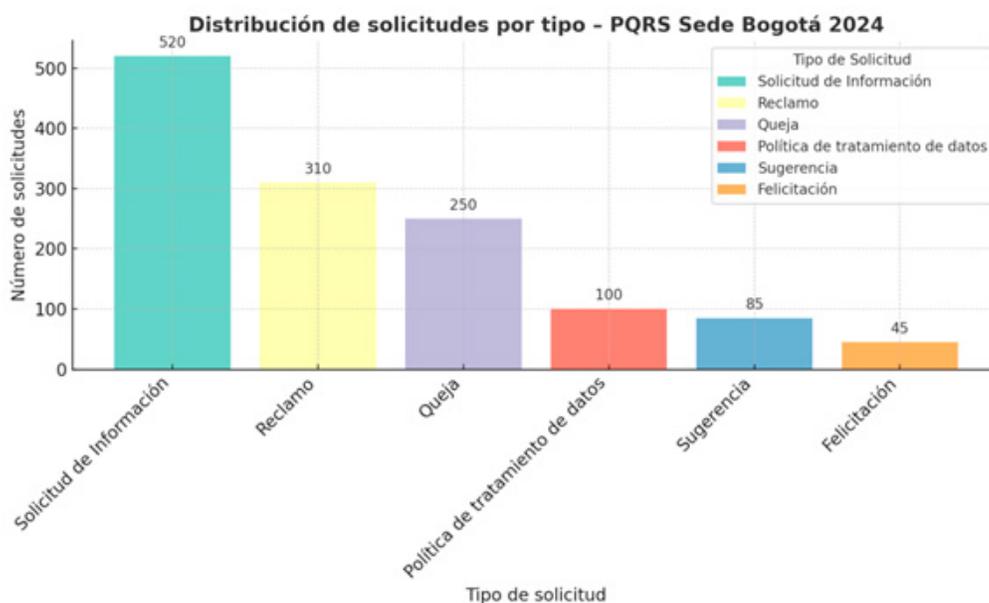


Gráfico 1: Distribución por Tipo de Solicitud

El Gráfico 1 evidencia que durante 2024, la categoría con mayor volumen fue la de Solicitudes de Información, con una cifra estimada de 520 registros, lo cual refleja una demanda alta de claridad, orientación y acceso a trámites y servicios universitarios por parte de los usuarios. Le siguen los reclamos (310) y las quejas (250), que en conjunto representan una proporción significativa de la retroalimentación crítica del sistema. Esto indica que, aunque la comunidad universitaria busca información, también manifiesta inconformidades relacionadas con el servicio, tiempos de respuesta, procesos administrativos y situaciones particulares no resueltas de forma oportuna.

Las demás categorías política de tratamiento de datos (100), sugerencias (85) y felicitaciones (45) tienen un volumen menor pero relevante. En especial, las sugerencias y felicitaciones representan una retroalimentación positiva que puede y debe ser aprovechada para el mejoramiento continuo. Sin embargo, su bajo número puede sugerir que no se están promoviendo suficientemente como mecanismos válidos de participación o que los usuarios priorizan el uso del sistema para resolver problemáticas puntuales.

Desde la perspectiva del componente PQRS dentro del SGC, este comportamiento reafirma la necesidad de contar con procesos que no solo gestionen solicitudes con enfoque reactivo (reclamos y quejas), sino que también desarrollen acciones proactivas: difusión clara de información, atención empática, y uso estratégico de la retroalimentación positiva. Esto implica fortalecer la capacidad institucional para responder adecuadamente a los requerimientos más frecuentes (como solicitudes de información), al tiempo que se garantiza una atención especializada para reclamos y quejas, y se incorpora el análisis sistemático de sugerencias y felicitaciones como parte de los ciclos de mejora continua.

## 4. Resultados Desagregación por tipo de usuario

En total, se registraron 1.310 solicitudes. La distribución por tipo de usuario fue la siguiente:

Tipo de usuario	No. de solicitudes
Estudiante	442
Particular	281
Otro	114
Aspirante	90
Administrativo	84
Egresado	79
Contratista	67
Admitido	64
Docente	51
Exalumno	35
Pensionado	3
<b>Total</b>	<b>1310</b>

Tabla 1: Desagregación por tipo de usuario

La Tabla 1 muestra el volumen de solicitudes por tipo de usuario para el componente PQRS en la sede Bogotá durante 2024. Se evidencia que los estudiantes fueron el grupo más activo, con 442 solicitudes, seguidos por particulares y otros usuarios externos. Los estudiantes representan el grupo con mayor participación en el uso del sistema PQRS, lo cual es coherente con el volumen de servicios que reciben.

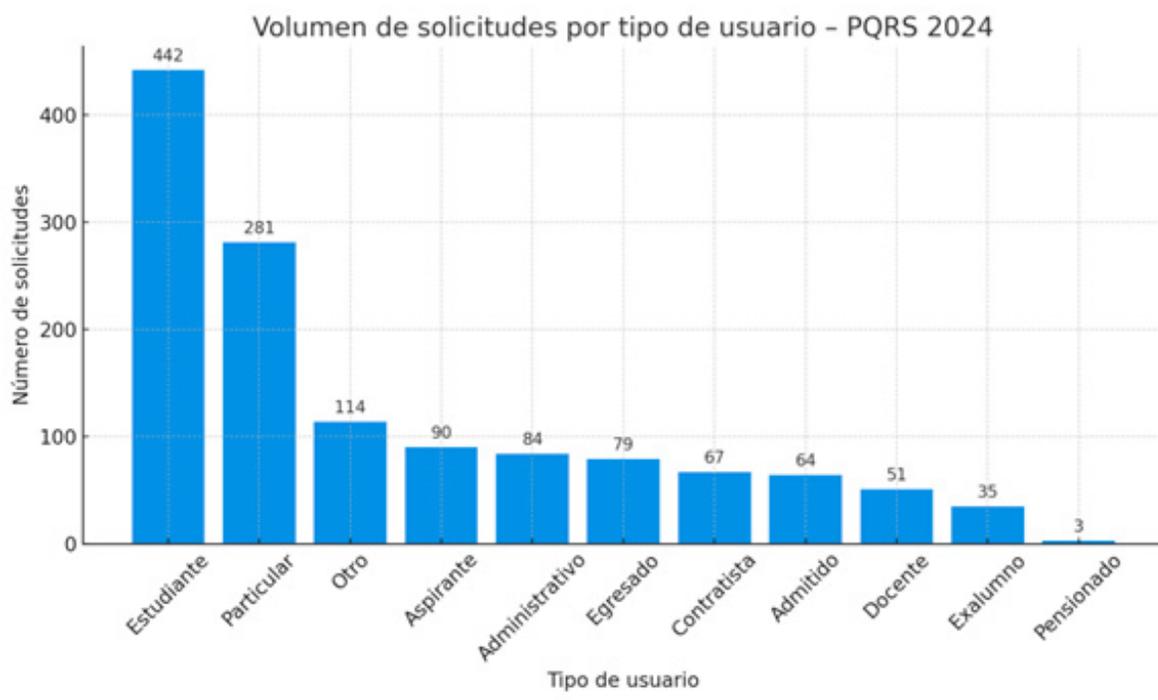


Gráfico 2: Volumen de Solicitudes por tipo de Usuario

El Grafico 2 muestra del volumen de solicitudes por tipo de usuario en la sede Bogotá durante 2024 muestra que los estudiantes constituyen el grupo más activo en el uso del sistema PQRS, con un total de 442 registros, equivalentes al 33.7% del total. Le siguen los particulares (281) y usuarios clasificados como otros (114), lo cual revela una participación significativa de personas externas a la institución. Esta tendencia es coherente con la naturaleza de los servicios que presta la universidad y su relación directa con estudiantes y ciudadanos que gestionan trámites, reclamos, solicitudes de información o comentarios sobre el servicio. Además, grupos como aspirantes, administrativos, contratistas y egresados también muestran una participación relevante, lo que muestra la utilidad del sistema como canal de contacto institucional con diversos usuarios.

Desde la perspectiva del componente PQRS en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), esta información es clave para orientar la toma de decisiones y priorizar acciones de mejora en la atención al usuario. La alta concentración de solicitudes en determinados perfiles

de usuario implica la necesidad de fortalecer estrategias diferenciales de comunicación, seguimiento y respuesta, especialmente en procesos como registro, admisión, bienestar y atención financiera, donde se agrupan los mayores volúmenes. A su vez, la baja participación de algunos grupos como docentes, exalumnos y pensionados sugiere oportunidades para evaluar si existen barreras de acceso al sistema o si estos usuarios están canalizando sus solicitudes por vías alternas.

## 5. Resultados Desagregación por Canales de Registro

La recepción de PQRS se realizó a través de los siguientes canales:

Tipo de registro	No. de solicitudes	%
Web	767	58,5%
Mail/Correo	541	41,3%
Formulario/Buzón	2	0,2%
<b>Total</b>	<b>1310</b>	<b>100%</b>

Tabla 2: Desagregación por Canales de Registro

De acuerdo con la tabla 2 el canal web sigue siendo el más utilizado, lo que demuestra la efectividad de la plataforma institucional en términos de acceso y facilidad de uso.

### Distribución de solicitudes por tipo de registro - PQRS Sede Bogotá 2024

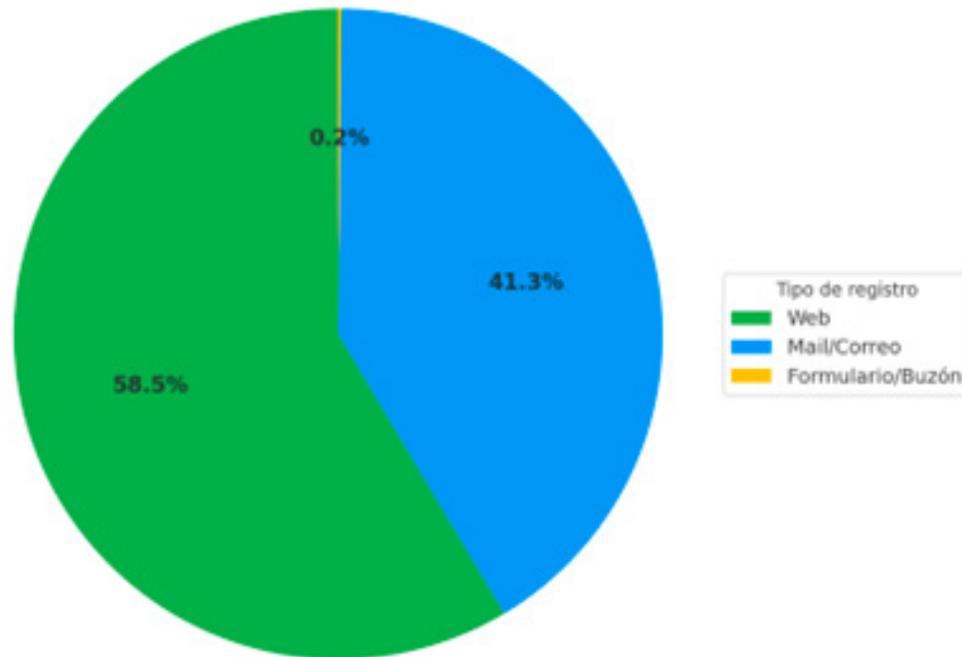


Gráfico 3: Distribución de solicitudes por tipo de registro.

El Gráfico 3 evidencia una clara preferencia por el canal web, que representó el 58,5% del total de registros en el sistema SISQUERESU durante 2024, como principal vía de interacción entre la comunidad universitaria y los procesos institucionales para el gestionar sus PQRS. El correo electrónico, con una participación del 41,3%, continúa siendo un canal relevante, especialmente para usuarios externos o casos que requieren adjuntar soportes o comunicaciones más formales. En contraste, el uso de formularios físicos o buzones fue mínimo (0,2%), lo que indica un desuso casi total de los canales tradicionales, alineado con la política institucional de virtualización y eficiencia administrativa, este comportamiento es positivo, ya que facilita la trazabilidad, sistematización y análisis de la información a través del sistema SISQUERESU, y permite al SGC realizar seguimientos más eficientes y oportunos. No obstante, este patrón también implica un reto: asegurar que todos los procesos responsables mantengan capacidad de respuesta ágil y pertinente en estos canales masivos, evitando congestión o respuestas genéricas. Asimismo, se debe garantizar que la población con menor acceso digital o con necesidades

específicas (como adultos mayores o personas con discapacidad) tenga vías de atención inclusivas, respaldar la necesidad de seguir fortaleciendo el canal web como medio oficial, pero con acciones que aseguren su efectividad, accesibilidad y calidad en la atención.

## 6. Resultados Desagregación por dependencias responsables

Durante el 2024, 40 dependencias de la sede Bogotá recibieron solicitudes a través del sistema PQRS. A continuación, se destacan las 10 principales:

Dependencia	No. de solicitudes
División de Registro	263
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	148
Dirección Financiera y Administrativa	108
Sistema de Quejas y Reclamos de Humanas	81
Secretaría Académica Facultad de Medicina	78
Sistema de Quejas Facultad de Ciencias	71
Dirección de Bienestar	68
Sistema PQRS – Sede Bogotá	62
Secretaría Académica Facultad de Derecho	60
Infraestructura y Servicios TI	46

Tabla 3: Desagregación por dependencias responsables

De acuerdo con la Tabla 3, estas diez dependencias agrupan el 70% de las solicitudes totales, reflejando la concentración de casos en áreas críticas como registro académico, servicios financieros y facultades con alto volumen de usuarios.

Además, se identifican otras unidades con volúmenes menores pero importantes, como la División de Personal, Biblioteca, Veeduría, Comité de Matrículas y Gestión Documental, lo que demuestra una amplia cobertura del sistema PQRS en toda la sede.

### Distribución de solicitudes por dependencia - PQRS Sede Bogotá 2024

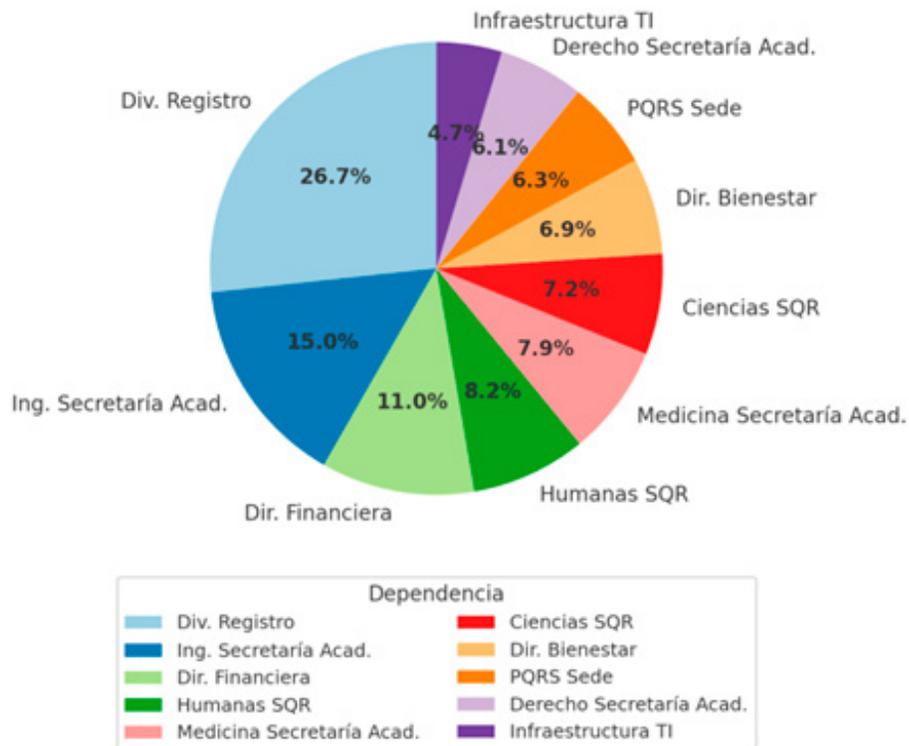


Gráfico 4: Distribución de solicitudes por dependencia. (PQRS)

El Gráfico 4 muestra que la atención de PQRS en la sede Bogotá durante 2024 estuvo altamente concentrada en un grupo reducido de dependencias. La División de Registro lideró con 263 solicitudes, representando más del 20% del total, lo que evidencia su papel protagónico en procesos críticos como matrícula, expedición de certificados y actualización de datos. Le siguen en volumen la Secretaría Académica de la Facultad de Ingeniería (148) y la Dirección Financiera y Administrativa (108), reflejando que gran parte de las interacciones de los usuarios se concentran en servicios académicos y financieros. También se destaca la participación de otras facultades y unidades como Bienestar Universitario, Sistemas de PQRS de facultades específicas (Humanas y Ciencias), e Infraestructura, lo que demuestra que la gestión de solicitudes abarca múltiples frentes institucionales.

Esta concentración de solicitudes en ciertas dependencias plantea desafíos en términos de capacidad de respuesta, calidad del servicio y seguimiento a compromisos. Las áreas con mayor carga deben contar con mayores capacidades, especialmente en la gestión oportuna de solicitudes repetitivas o de alta complejidad. Asimismo, el análisis permite identificar dependencias clave para focalizar estrategias de mejora, como capacitaciones específicas, revisión de procesos críticos, y fortalecimiento de protocolos de atención. Esta información debe incorporarse en los planes de mejora continua, permitiendo un enfoque más estratégico en la formulación de acciones correctivas y preventivas desde el Sistema de Gestión de Calidad.

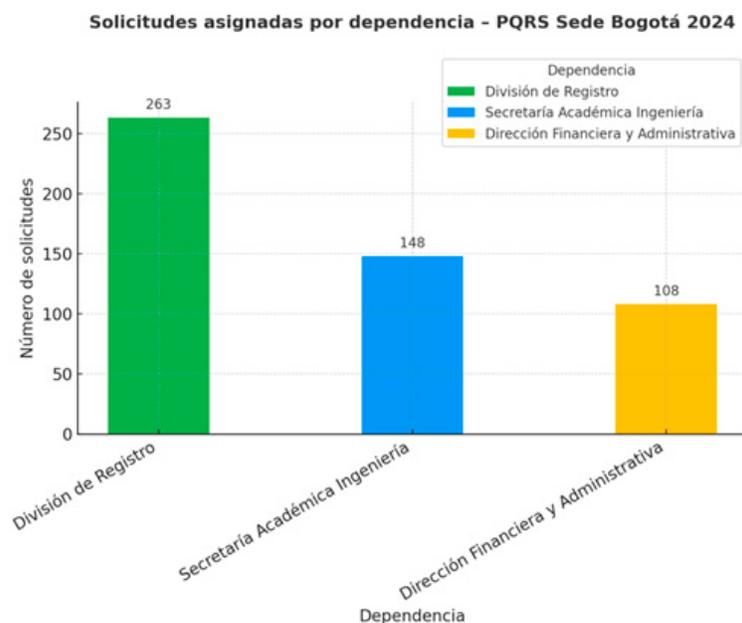


Gráfico 5

El Gráfico 5 muestra específicamente las tres dependencias de la sede Bogotá concentraron un volumen significativo de solicitudes en el sistema: la División de Registro lideró con 263 solicitudes, seguida por la Secretaría Académica de la Facultad de Ingeniería (148) y la Dirección Financiera y Administrativa (108). Esta concentración revela una tendencia clara: las solicitudes de la comunidad universitaria se enfocan mayoritariamente en procesos relacionados con la gestión académica y aspectos financieros. Es importante destacar que estas tres dependencias acumulan más del 39% del total de solicitudes analizadas en las principales áreas, lo que marca su centralidad en la experiencia del usuario institucional. Estos datos permiten orientar la priorización de acciones de mejora, formación y acompañamiento técnico, la alta carga de solicitudes en estas dependencias indica la necesidad de fortalecer las capacidades de gestión, implementar respuestas más estandarizadas y eficaces, y realizar análisis de causas raíz para disminuir la recurrencia de ciertas quejas o reclamos.

## 7. Casos recurrentes y situaciones destacadas

El análisis del comportamiento del sistema PQRS en la sede Bogotá permite identificar una serie de situaciones recurrentes y temas críticos de atención, inferidos a partir de la concentración de solicitudes por tipo de dependencia, canal de ingreso y perfil de usuario.

- Retrasos en la atención de solicitudes de matrícula, certificados y actualización de datos académicos, especialmente en los periodos de mayor demanda (inicio y cierre de semestre). Esto generó un volumen alto de reclamos en la División de Registro y las Secretarías Académicas.
- Inconformidades con la atención financiera y convalidación de pagos, particularmente en trámites como devolución de dinero, doble consignación y validación de pagos por terceros.
- Quejas relacionadas con respuestas incompletas o poco claras por parte de algunas dependencias, que generan reiteración de solicitudes o escalamiento de los casos.

- Solicitudes de orientación general y acceso a información institucional, en las que se evidencia una necesidad constante de mejorar la claridad y accesibilidad de la información en medios institucionales, especialmente para aspirantes y usuarios externos.
- Baja proporción de sugerencias y felicitaciones, lo cual puede estar asociado a la falta de promoción activa de estas categorías como herramientas de mejora, o al enfoque correctivo predominante en la cultura de atención.

Estas situaciones indican oportunidades clave para fortalecer los procesos de atención, mejorar el enfoque comunicacional con el usuario, y avanzar hacia una gestión más proactiva y preventiva.

## 8. Propuesta de líneas de acción para 2025

Con base en el análisis de los resultados de 2024 y en coherencia con los principios del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se plantean las siguientes líneas de acción prioritarias para la vigencia 2025:

- Fortalecimiento de capacidades en las dependencias con mayor carga de solicitudes (División de Registro, Secretarías Académicas, Dirección Financiera), a través de formación específica en atención al usuario, lenguaje claro, y gestión efectiva de casos recurrentes.
- Estandarización de respuestas institucionales, especialmente en procesos de alta demanda, para garantizar coherencia, claridad y pertinencia, evitando respuestas ambiguas o incompletas.
- Implementación de análisis por dependencia, que permita detectar alertas tempranas de acumulación o repetición de casos, y aplicar medidas correctivas en tiempo real.
- Difusión activa del uso de sugerencias y felicitaciones como mecanismo válido de participación, incluyendo campañas de reconocimiento y visibilización de buenas prácticas institucionales.

- Mejoramiento de la accesibilidad de la información institucional en los portales web, con enfoque diferencial para usuarios como aspirantes, egresados y externos, facilitando el acceso oportuno y comprensible a trámites y servicios.
- Fortalecimiento del sistema SISQUERESU con mejoras en el seguimiento interno, clasificación de casos por criticidad, y trazabilidad de compromisos asumidos por las dependencias.

Estas acciones podrían permitir avanzar hacia una gestión de PQRS más integral, orientada a resultados y alineada con los principios del mejoramiento continuo y la satisfacción del usuario.

## 9. Conclusiones

- El sistema PQRS en la Sede Bogotá mantiene una cobertura amplia y funcional, con niveles de participación destacados por parte de estudiantes y particulares, quienes concentran más del 50% del total de solicitudes.
- Las solicitudes más frecuentes estuvieron asociadas a la necesidad de orientación, trámites académicos y reclamos por atención, lo que sugiere oportunidades para mejorar la comunicación institucional, la estandarización de procedimientos y la gestión empática de la atención.
- La concentración de solicitudes en pocas dependencias refleja un reto para la capacidad operativa de estas dependencias, que requieren fortalecimiento en formación y recursos para garantizar una atención oportuna y de calidad.
- La baja proporción de sugerencias y felicitaciones evidencia una oportunidad para promover el uso propositivo del sistema como canal de mejora institucional.
- El canal web se consolida como el principal medio de interacción, lo que exige su fortalecimiento técnico y operativo para asegurar cobertura, trazabilidad, accesibilidad y eficiencia.
- El análisis permite identificar líneas claras de mejora, las cuales han sido recogidas en el presente informe como propuesta estratégica para la vigencia 2025.