

Sistema Integrado de Gestión para el Aseguramiento de la Calidad - SIGAC

Informe Estadístico de las PQRSF recibidas, tramitadas y gestionadas en la Universidad de La Salle durante el año 2024.

Introducción

En cumplimiento del procedimiento de PQRSF de la Universidad de La Salle, cuyo propósito es asegurar el tratamiento adecuado y oportuno de las diferentes modalidades de manifestación (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), y reconociendo la importancia de evaluar la gestión institucional, se presenta el informe de resultados correspondiente al año 2024.

Este documento ofrece un análisis descriptivo de las PQRSF recibidas durante el periodo, sustentado en una base de datos institucional con 278 registros, en la cual se examinan tipologías, usuarios, temas tratados, tiempos de respuesta y dependencias involucradas. La información, extraída del sistema OnBase (Enterprise Content Management - ECM), que automatiza y centraliza la gestión de las PQRSF, permite visualizar el estado de las manifestaciones y fortalecer los procesos de atención a las partes interesadas.

El informe se estructura en cuatro capítulos: el primero define las modalidades de manifestación; el segundo presenta los resultados de atención y gestión; el tercero expone las conclusiones y recomendaciones.

I. Definiciones Generales

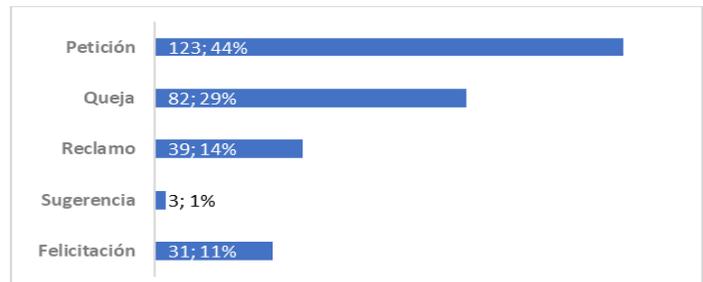
PETICIÓN	Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para solicitar o reclamar ante una institución o autoridad competente: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas e interponer recursos.
QUEJA	Expresión de insatisfacción relativa al servicio o a los procesos, la conducta o acción de los colaboradores que prestan servicios en la Universidad o entre los integrantes de la Comunidad Universitaria Lasallista que hacen uso de los recursos educativos.
RECLAMO	Manifestación de desacuerdo de un usuario o parte interesada de la Comunidad Universitaria Lasallista frente a los requisitos establecidos para la prestación de un servicio.
SUGERENCIA	Propuesta que se presenta con el fin de agilizar y mejorar la calidad de los servicios y procesos de la Universidad.
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción de un usuario o parte interesada de Comunidad Universitaria Lasallista con el servicio recibido. Exaltación de un servicios brindado.

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

II. Detalle de los resultados

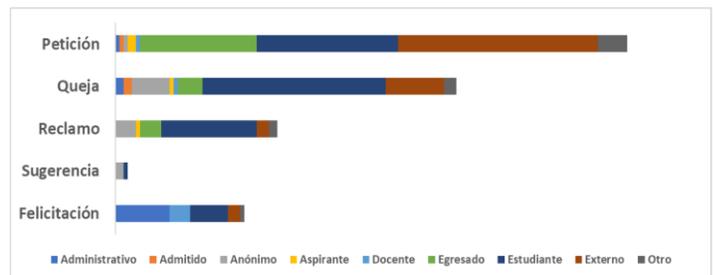
a. Total de PQRSF presentadas según tipología y usuario:

En 2024, la Universidad de La Salle recibió un total de **278** PQRSF; a continuación, se presenta su discriminación por tipología y el valor porcentual respecto al total de manifestaciones:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En esa misma línea, se realizó el cálculo de PQRSF recibidas por tipo de manifestante:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

La mayoría de las solicitudes provienen de estudiantes (40%), seguidos por externos (24%) y egresados (14%). Esto refuerza el papel activo de la comunidad estudiantil en el uso de los canales institucionales de comunicación.

Respecto a las tipologías, las peticiones constituyen el 44% del total, seguidas por las quejas (29%) y los reclamos (14%). Estos datos reflejan que el principal uso de la herramienta es para solicitudes formales de información o requerimientos administrativos.

Las gráficas anteriores reflejan lo siguiente:

- **Petición:** Con un total de **123** peticiones, se convierten en el mayor volumen de todas las categorías, representando el **44%** del total de PQRSF. Asimismo, es de resaltar que Sobresalen los Externos (48), Estudiantes (34) y Egresados (28), como los manifestantes más recurrentes. Las peticiones se diferencian en las siguientes:

- Consulta de información	31
- Consulta de información habeas data	3
- Solicitud de documentos	59
- Solicitud de información general	30

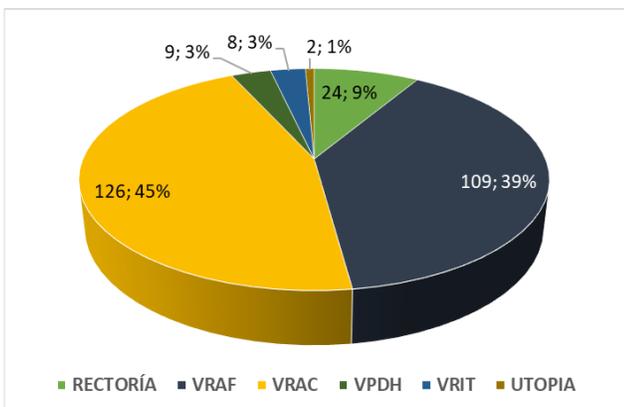
- **Queja:** Se presentaron **82** manifestaciones de este tipo, correspondiente al **29%**; principalmente de Estudiantes (44), Externos (14) y Anónimos (9).
- **Reclamo:** El **14%** equivalente a **39** manifestaciones corresponden a reclamos, predominan los Estudiantes (23), seguidos por Egresados (5) y Anónimos (5). Del total de reclamos, 4 corresponden a reclamos asociados a “Habeas Data”.
- **Sugerencias:** Para el periodo analizado se presentaron un total de **3** sugerencias, es decir, el **1%**; con registros desde Estudiantes (1) y Anónimos (2).
- **Felicitaciones:** Finalmente, se cuentan con **31** felicitaciones, equivalente al **11%** del total de manifestaciones recibidas, principalmente realizadas por Administrativos (13), Estudiantes (9), y Docentes (5).

Las radicaciones se mantuvieron relativamente constantes durante el año, con picos en febrero (35 registros), agosto (31) y julio (29). El menor número de solicitudes se presentó en diciembre (8), lo cual puede estar asociado a las vacaciones institucionales. Estos datos permiten proyectar periodos de mayor demanda para planificar capacidades operativas.

b. Distribución de las PQRSF por dependencias

En este ítem se dan a conocer las PQRSF distribuidas entre rectoría/vicerrectorías y las dependencias adscritas, en esa misma línea, se expresa la gestión en términos de oportunidad de respuesta, tomando como referencia los tiempos definidos en el procedimiento de PQRSF y las configuraciones en el sistema OnBase (Datos: Manifestaciones recibidas por dependencia, manifestaciones respondidas con fecha posterior a la establecida como “Fecha de Vencimiento”, y manifestaciones con estado “Vencido”).

La siguiente gráfica muestra la distribución general de las **278** PQRSF del año 2024 por rectoría/vicerrectoría:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

El análisis de los 278 registros del sistema PQRSF durante el año 2024 evidencia una concentración significativa en tres dependencias principales. La Vicerrectoría Académica (VRAC) fue la que recibió el mayor volumen de solicitudes, acumulando 126 registros, lo que equivale al 45% del total. Le sigue la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (VRAF), con 109 solicitudes (39%), reflejando también una alta interacción con los distintos públicos institucionales.

Por su parte, la Rectoría gestionó 24 PQRSF, representando el 9% del total. Otras dependencias con menor participación fueron la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano (VPDH) con 9 registros (3%), la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia (VRIT) con 8 (3%) y el Proyecto Utopía, que registró únicamente 2 casos, representando el 1%.

A continuación, datos y descripción por dependencia:

Las áreas adscritas a Rectoría recibieron **24** manifestaciones, lo que corresponde al **9%** del total recibidas en el año. El promedio en la oportunidad en las respuestas de Rectoría, según el cargue de información en OnBase, es del **54%**, con **17** manifestaciones respondidas con registro a tiempo.

RECTORÍA						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Coordinación Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	0	3	0	0	0	33%
Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio	2	1	0	0	0	33%
Dirección de Filantropía y Financiamiento Externo	1	0	0	0	0	100%
Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	1	0	0	0	0	0%
Dirección Jurídica	0	1	4	0	0	60%
Secretaría General	10	1	0	0	0	100%
Total	14	6	4	0	0	54%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En la Vicerrectoría Administrativa y Financiera -VRAF- se recibieron el **39%** del total de PQRSF recibidas en el año, equivalente a **109** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas de la VRAF fue de del **43%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la VRAF registraron en su debido tiempo **71** respuestas de las manifestaciones recibidas.

VRAF						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Coordinación de Compras Inventarios y Activos	1	0	0	0	0	0%
Dirección de Gestión Humana	15	9	2	0	19	82%
Dirección de Infraestructura y Servicios Administrativos	2	7	1	1	0	27%
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	4	3	1	1	2	27%
Dirección Financiera	13	13	11	0	0	70%
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	2	2	0	0	0	50%
Total	37	32	17	2	21	43%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En la Vicerrectoría Académica -VRAC- recibieron el **45%** del total de PQRSF recibidas en el año, lo que equivale a **126** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas fue de **61%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la misma registraron **81** respuestas en los tiempos establecidos.

VRAC						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Clinica de Optometría	2	0	0	0	0	100%
Coordinación Centro de Lenguas	0	1	0	0	0	100%
Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico	38	5	3	0	1	91%
Escuela de Humanidades y Estudios Sociales	1	1	1	0	1	50%
Escuela de Negocios	1	0	1	0	0	0%
Facultad de Arquitectura, Diseño Y Urbanismo	3	2	1	0	0	67%
Facultad de Ciencias Agropecuarias	2	3	2	0	0	57%
Facultad de Ciencias De La Educación	7	2	2	0	0	73%
Facultad de Ciencias De La Salud	3	2	0	0	0	80%
Facultad de Economía, Empresa Y Desarrollo Sostenible	3	12	3	1	0	26%
Facultad de Ingeniería	3	7	4	0	6	35%
Vicerrectoría Académica	2	0	0	0	0	50%
Total	65	35	17	1	8	61%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

La Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano -VPDH- recibió el **3%** del total de las PQRSF recibidas en el año, correspondiente a **9** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas es del **40%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la misma registraron **5** respuestas en los tiempos establecidos.

VPDH						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Bienestar Universitario	1	3	1	0	0	60%
Dirección de Comunicación y Mercadeo	1	0	0	0	0	0%
Dirección de Egresados	1	1	0	0	0	100%
Dirección de Vida Universitaria	1	0	0	0	0	0%
Total	4	4	1	0	0	40%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia -VRIT- recibieron **8** manifestaciones, lo que corresponde al **3%** del total de las PQRSF recibidas en el año. El promedio en la oportunidad en las respuestas es del **67%**, según el cargue de información en OnBase, **6** manifestaciones respondidas en los tiempos definidos.

VRIT						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Bibliotecas y Recursos de Apoyo	1	2	0	0	1	100%
Ediciones Unisalle	1	0	0	0	1	50%
Vicerrectoría de Investigación y Transferencia	1	1	0	0	0	50%
Total	3	3	0	0	2	67%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

Finalmente, en la sede Utopia recibieron a través del flujo OnBase, **2** manifestaciones que corresponden al **1%** del total recibidas en la universidad para el 2024.

UTOPIA						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección General de Sede	0	1	0	0	0	0%
Coordinación Infraestructura y Servicios	0	1	0	0	0	0%
Total	0	2	0	0	0	0%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

c. Estado de respuesta

Del total de 278 registros, el 96% fueron respondidos, el 3% reasignados (Corresponden a felicitaciones) y el 1% vencidos. En términos de calidad, el 65% de las respuestas se entregaron dentro del tiempo establecido, mientras que el 34% se realizaron fuera del plazo estipulado. Este indicador sugiere un área de mejora en la eficiencia de respuesta a los requerimientos o al cargue de la respuestas en el Sistema OnBase.

d. Dependencias con mayor participación

Las áreas más involucradas en el tratamiento de PQRSF fueron la Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico (47 registros), Dirección de Gestión Humana (45) y Dirección Financiera (37). Estas cifras permiten inferir que las solicitudes suelen concentrarse en procesos administrativos y de atención al usuario, lo cual plantea retos en términos de mejora continua y eficiencia en la gestión.

e. Tipos documentales y temas recurrentes

Entre los tipos documentales más comunes se encuentran las quejas (82 registros), solicitudes de documentos (59), y reclamos (39). En cuanto a los temas o asuntos tratados, destaca ampliamente la 'Solicitud de Información', con 165 registros, lo cual representa casi el 60% de todos los casos. Otros temas relevantes fueron la atención o conducta inapropiada (31 casos) y felicitaciones (29 casos). Esto sugiere que existe una alta demanda de claridad y orientación sobre los procesos institucionales.

III. Conclusiones y recomendaciones

Este análisis muestra una alta participación estudiantil y un predominio de solicitudes de información en los canales de PQRSF. Aunque la mayoría de solicitudes son respondidas, cerca del 34% se atienden fuera de los tiempos establecidos (según fecha de registro en OnBase), lo cual debe ser atendido con estrategias de mejora en procesos internos y seguimiento. Asimismo, se sugiere fortalecer la comunicación y claridad institucional en temas administrativos, especialmente en las áreas admisiones, registro y control académico, de gestión humana y financiera.

Comprometidos con el SIGAC, bajo un mismo horizonte!

Dirección de Planeación
Estratégica
calidad@lasalle.edu.co