

Informe Estadístico de las PQRSF recibidas, tramitadas y gestionadas en la Universidad de La Salle durante el año 2025.

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

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 2025.

Este documento ofrece un análisis descriptivo de las PQRSF recibidas durante el periodo, sustentado en una base de datos institucional con 232 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 cinco capítulos: el primero presenta el total de PQRSF según tipología y tipo de usuario; el segundo su distribución por dependencias; el tercero el análisis comparativo 2023–2025; el cuarto las conclusiones; y el quinto las recomendaciones.

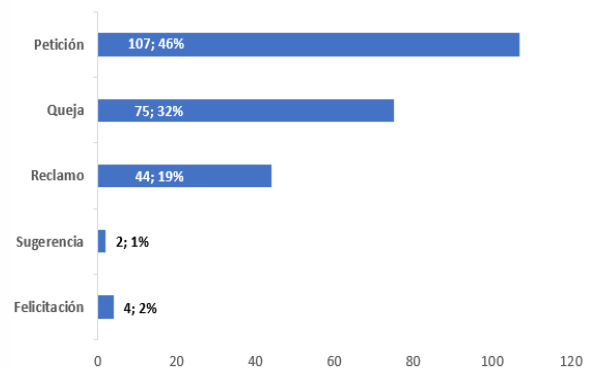
Definiciones Generales

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

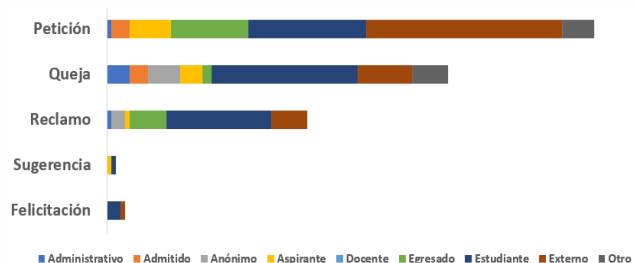
I. Total de PQRSF presentadas según tipología y usuario:

En 2025, la Universidad de La Salle recibió un total de **232** 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 (31%), seguidos por externos (23%) y egresados (10%). 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 46% del total, seguidas por las quejas (32%) y los reclamos (19%). 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 **107** peticiones, se convierten en el mayor volumen de todas las categorías, representando el **46%** del total de PQRSF. Asimismo, es de resaltar que sobresalen los externos (43), estudiantes (26) y egresados (17), como los manifestantes más recurrentes. Las peticiones se diferencian en las siguientes:

Consulta de Información	34
Consulta de Información Habeas Data	1
Solicitud de Documentos	40
Solicitud de Información General	32

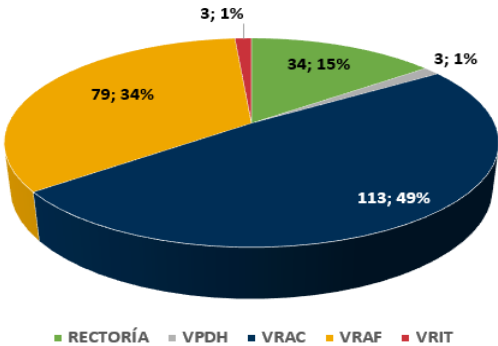
Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

- **Queja:** Se presentaron **75** manifestaciones de este tipo, correspondiente al **32%**; principalmente de estudiantes (32), externos (12) y otros (8).
- **Reclamo:** El **19%** equivalente a **44** manifestaciones corresponden a reclamos, predominan los estudiantes (23), seguidos por egresados (8), externos (8) y anónimos (3). Del total de reclamos, 3 corresponden a reclamos asociados a “Habeas Data”.
- **Sugerencias:** Para el periodo analizado se presentaron un total de **2** sugerencias, es decir, el **1%**; con registros de estudiantes (1) y aspirantes (1).
- **Felicitaciones:** Finalmente, se cuenta con **4** felicitaciones, equivalente al **2%** del total de manifestaciones recibidas, principalmente realizadas por estudiantes (3), y externo (1).

Las radicaciones se mantuvieron relativamente constantes durante el año, con picos en julio (24), agosto (49) y septiembre (34 registros), lo cual puede estar asociado al inicio de las actividades de segundo semestre. El menor número de solicitudes se presentó en marzo y abril (9). Estos datos permiten proyectar periodos de mayor demanda para planificar capacidades operativas.

II. 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 **232** PQRSF del año 2025 por rectoría/vicerrectoría:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

El análisis de los 232 registros del sistema PQRSF durante el año 2025 evidencia una concentración significativa en tres dependencias principales. La Vicerrectoría Académica (VRAC) fue la que recibió el mayor volumen de solicitudes, acumulando 113 registros, lo que equivale al 49% del total. Le sigue la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (VRAF), con 79 solicitudes (34%), reflejando también una alta interacción con los distintos públicos institucionales.

Por su parte, la Rectoría gestionó 34 PQRSF, representando el 15% del total. Otras dependencias con menor participación fueron la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano (VPDH) y la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia (VRIT), ambas con 3 registros respectivamente, representando para cada una el 1%.

A continuación, se presentan los datos y descripción por dependencia:

Las áreas adscritas a Rectoría recibieron **34** manifestaciones, lo que corresponde al **15%** del total registradas en el año. Cabe señalar que algunas dependencias de este nivel, como la Dirección de Planeación Estratégica, no registraron manifestaciones para trámite durante el periodo. El promedio de oportunidad en las respuestas de Rectoría, según el cargue de información en OnBase, es del **64%**, con **29** manifestaciones respondidas dentro de los tiempos establecidos.

RECTORÍA						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Coordinación Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	1	1	4	0	0	83%
Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio	1	1	0	0	0	50%
Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	3	0	0	0	0	100%
Dirección Jurídica	1	1	0	0	0	0%
Rectoría	1	1	0	0	0	50%
Secretaría General	19	0	0	0	0	100%
Total	26	4	4	0	0	64%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En la Vicerrectoría Administrativa y Financiera -VRAF- se recibieron el **34%** del total de PQRSF recibidas en el año, equivalente a **79** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas de la VRAF fue del **43%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la VRAF registraron en su debido tiempo **55** 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	10	7	1	0	0	72%
Dirección de Infraestructura y Servicios Administrativos	1	5	0	0	0	50%
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	4	1	2	0	0	57%
Dirección Financiera	17	19	9	0	0	78%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	2	0	0	0	0%
Total	33	34	12	0	0	43%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En la Vicerrectoría Académica -VRAC- recibieron el **49%** del total de PQRSF recibidas en el año, lo que equivale a **113** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas fue de **70%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la misma registraron **80** respuestas en los tiempos establecidos.

VRAC						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Coordinación Centro de Lenguas	2	1	0	0	0	100%
Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico	21	2	2	1	0	100%
Dirección de E-Learning	1	0	0	0	0	100%
Escuela de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	2	1	0	0	100%
Escuela de Humanidades y Estudios Sociales	1	1	0	0	0	100%
Escuela de Negocios	0	1	2	0	0	0%
Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo	1	1	0	0	0	50%
Facultad de Ciencias Agropecuarias	2	4	0	0	0	50%
Facultad de Ciencias De La Educación	3	2	9	0	2	88%
Facultad de Ciencias de La Salud	0	4	2	0	0	67%
Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible	7	12	6	0	0	68%
Facultad de Ingeniería	7	5	4	1	0	18%
Vicerrectoría Académica	1	1	0	0	0	100%
Total	47	36	26	2	2	70%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

La Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano -VPDH- recibió el **1%** del total de las PQRSF recibidas en el año, correspondiente a **3** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas es del **50%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la misma registraron **2** respuestas en los tiempos establecidos.

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

VPDH						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Bienestar Universitario	0	0	0	0	1	0%
Vicerrectoría de Promoción Desarrollo Humano	1	1	0	0	0	100%
Total	1	1	0	0	1	50%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia -VRIT- recibieron **3** manifestaciones, lo que corresponde al **1%** 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, **2** manifestaciones respondidas en los tiempos definidos.

VRIT						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Bibliotecas y Recursos de Apoyo	0	0	2	0	1	67%
Total	0	0	2	0	1	67%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

a. Estado de respuesta

Del total de 232 registros, el 97% fueron respondidos y el 3% vencidos. En términos de calidad, el 72% de las respuestas se entregaron dentro del tiempo establecido, mientras que el 24% 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 las respuestas en el Sistema OnBase.

b. Dependencias con mayor participación

Las áreas más involucradas en el tratamiento de PQRSF fueron la Dirección de Financiera (45 registros), Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico (26 registros), Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible (25 registros), Secretaría General (19), Dirección de Gestión Humana (18), Facultad de Ingeniería (17) y Facultad de Ciencias de la Educación (16). Estas cifras permiten inferir que las solicitudes involucran tanto procesos académicos, como procesos administrativos y de atención al usuario, lo cual plantea retos en términos de mejora continua y eficiencia en la gestión.

c. Tipos documentales y temas recurrentes

Entre los tipos documentales más comunes se encuentran las quejas (75 registros), reclamos (41) y solicitudes de documentos (40). En cuanto a los temas o asuntos tratados, destaca ampliamente la 'Solicitud de Información', con 132 registros, lo cual representa casi el 57% de todos los casos. Otros temas relevantes fueron la atención, expresión o conducta inapropiada (24 casos) y servicios financieros (14 casos). Esto sugiere que existe una alta demanda de claridad y orientación sobre los procesos institucionales.

III. Análisis comparativo 2023–2025

El análisis comparativo de las PQRSF durante el periodo 2023–2025 evidencia una tendencia decreciente en el volumen total de manifestaciones, pasando de 297 en 2023 a 278 en 2024 y 232 en 2025. Esta reducción puede interpretarse como resultado de mejoras en la gestión institucional.

Las peticiones continúan siendo la tipología predominante, mientras que los reclamos aumentan su proporción, lo cual sugiere una mayor exigencia de los usuarios.

Se mantiene la concentración en la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Asimismo, se observa mejora en la oportunidad de respuesta (72% dentro del tiempo en 2025).

Los temas recurrentes continúan asociados a solicitudes de información, evidenciando necesidad de fortalecer la comunicación institucional.

IV. Conclusiones

El análisis de las PQRSF 2025 evidencia una mayor participación estudiantil y un predominio de solicitudes de información en los canales institucionales, lo que confirma la importancia de fortalecer la claridad, oportunidad y trazabilidad en la comunicación con los usuarios.

Durante 2025 se observa una mejora progresiva en la oportunidad de las respuestas. No obstante, el 24 % de respuestas fuera de término continúa representando un riesgo institucional y jurídico significativo, especialmente en peticiones formales y reclamos. En este contexto, se identificaron nueve (9) acciones de tutela asociadas a solicitudes que, de haberse atendido de manera oportuna, clara y precisa, posiblemente no habrían escalado a dicha instancia.

El mayor uso y trazabilidad del sistema OnBase refleja un avance en la madurez institucional para la gestión documental, el seguimiento de casos y el control del estado de las manifestaciones recibidas.

Las áreas con mayor volumen de solicitudes continúan siendo focos estratégicos de seguimiento, tanto por su incidencia en la experiencia de los usuarios como por el manejo de información sensible, trámites administrativos y decisiones con posibles implicaciones jurídicas.

V. Recomendaciones

Fortalecer el análisis y la atención de las PQRSF, priorizando las dependencias con mayores índices de respuestas fuera de término y estableciendo acciones de seguimiento específicas para mejorar la oportunidad en la gestión.

Mejorar la claridad institucional y la comunicación con los usuarios, especialmente en los procesos administrativos y académicos que generan mayor volumen de solicitudes, con el fin de reducir reiteraciones, reclamos y posibles escalamientos.

Consolidar, en articulación con la Dirección Jurídica, la información sobre temas recurrentes, tendencias y riesgos asociados a las PQRSF, posicionando el sistema como un insumo estratégico para la prevención de riesgos legales y la toma de decisiones institucionales.

Continuar promoviendo el uso de la plataforma OnBase como canal oficial de comunicación, reforzando la cultura de oportunidad en la respuesta y la trazabilidad de los trámites, (con apoyo en cápsulas informativas y estrategias de sensibilización).

¡Interconectados, somos la Mejor Versión!

Dirección Jurídica /

**Dirección de Planeación
Estratégica**

Coordinación de Gestión de Calidad
calidad@lasalle.edu.co