



**INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - ENERO - DICIEMBRE 2021**



Elaboró: MB/CIAV/DCSG.

## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivo del Informe.....	4
3. Objetivos específicos.....	4
4. Alcance.....	5
5. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2021.....	5
5.1. Distribución por Tipo de Solicitud.....	6
5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud.....	7
5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil.....	8
5.4. Distribución por medio utilizado.....	8
Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles).....	9
Peticiones por trimestres-2021 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y felicitaciones).....	10
5.5. Por tipo de solicitud por trimestre para 2021 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación).....	10
5.6. Estado de solicitud por trimestres 2021 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado).....	12
5.7. Por tipo de usuario por trimestre 2021 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, ex alumno, particular, pensionado, otro).....	13
5.8. Por medio utilizado por trimestres 2021 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web).....	15
6. Análisis Peticiones por trimestres-2021.....	16
6.1 Análisis Quejas 2021.....	16
6.2 Análisis de Reclamos.....	23
6.3 Análisis de las Solicitudes de Información.....	31
6.4 Análisis de las Sugerencias.....	38
6.5 Análisis de las Felicitaciones.....	41
7. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades-2021.....	43
8. Tratamiento de Datos Personales.....	43
9. Unisalud.....	46
10. Conclusiones Vigencia 2021.....	46



## 1. Introducción

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con un Sistema de Quejas y Reclamos de naturaleza institucional, que es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional tiene cobertura en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, lo cual permite integrar las solicitudes que se presentan a nivel institucional, cumpliendo las exigencias normativas internas y externas y estableciendo mecanismos que identifiquen debilidades y fortalezas en el alma mater. Así mismo, el aplicativo que apoya al Sistema de Quejas y Reclamos puede identificar, entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado, fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

## 2. Objetivo del Informe

Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos junto con sus nueve (9) Sedes, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2021.

## 3. Objetivos específicos

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores como son la Comunidad Universitaria y sociedad en general, a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, e identificar las posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.

- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:
  - o Para un Derecho de Petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
  - o Solicitud de Información: 10 días hábiles
  - o Formulación de consultas: 30 días hábiles
  - o Entrega de documentos: 3 días hábiles
- Implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y a su vez, que permita contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

#### **4. Alcance**

Análisis de las peticiones radicadas en las nueve (9) Sedes y el nivel Nacional, a través del Sistema de Quejas y Reclamos en el periodo comprendido del mes de enero al mes de diciembre de 2021

#### **5. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2021**

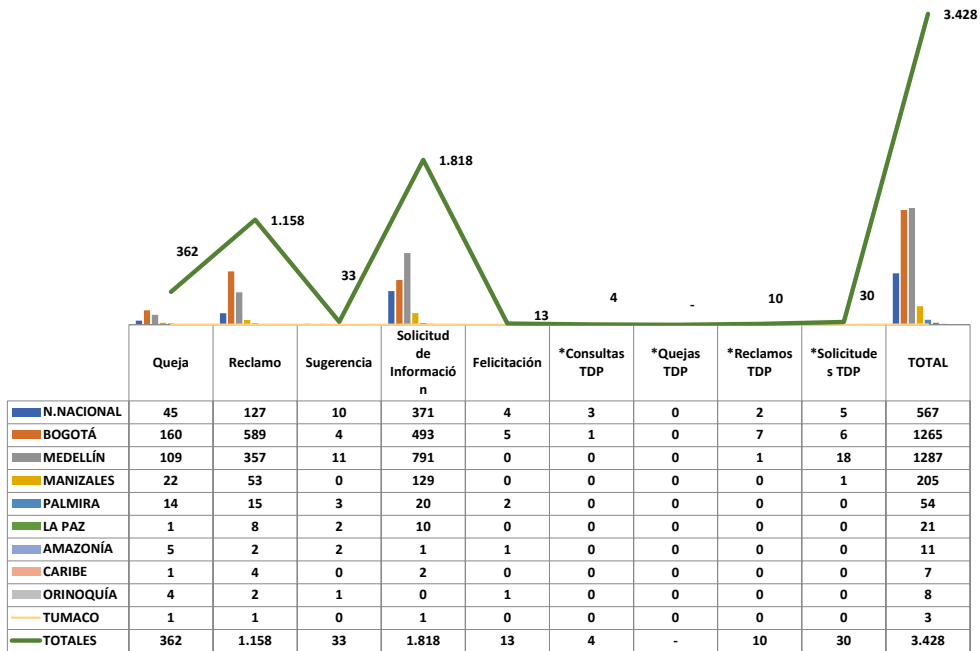
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en sus nueve (9) Sedes y el nivel Nacional para el año 2021, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la Comunidad Universitaria.

### 5.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el año 2021 se recibieron 3.428 solicitudes, de las cuales 362 corresponde a Quejas, 1.158 a Reclamos, 33 a Sugerencias, 1.818 a Solicitudes de Información, 13 a Felicitaciones y 44 a casos de Tratamiento de Datos Personales

De los datos más relevantes, se puede establecer que el mayor número de casos se presentan en la Sede Bogotá (1.265), donde 589 corresponden a Reclamos, 493 a Solicitudes de Información, 160 a Quejas, 4 a Sugerencias, 5 a Felicitaciones y 14 a Tratamiento de Datos Personales, seguido de la Sede Medellín con (1.287) casos, donde 791 corresponden a Solicitudes de Información, 357 a Reclamos, 109 a quejas, 11 a Sugerencias y 19 a Tratamiento de Datos Personales. Luego sigue Nivel Nacional con (567) casos, donde 371 corresponden a solicitud de Información, 127 a Reclamos, 45 a quejas, 10 a Sugerencias, 4 a felicitaciones y 10 a Tratamiento de Datos Personales. La Sede Manizales presenta (205) casos, donde 129 corresponden a Solicitud de Información, 53 a Reclamos, 22 a quejas y 1 a Tratamiento de Datos Personales. La Sede Palmira presenta (54) casos donde, 20 corresponden a Solicitud de Información, 14 a Quejas, 15 a Reclamos, 3 a Sugerencias y 2 Felicitación. La Sede La Paz presenta (21) casos, donde 10 corresponden a Solicitud de la Información, 8 a Reclamos, 2 a Sugerencias y 1 a Quejas. La Sede Amazonía presenta (11) casos, donde 5 corresponden a Quejas, 2 a Reclamos, 2 a Sugerencias y 1 a Solicitud de Información y 1 a Felicitación. La Sede Orinoquía presenta (8) casos, donde 4 corresponden a Quejas, 2 a Reclamos, 1 a sugerencia y 1 a Felicitación. La Sede Caribe con (7) casos, donde 1 corresponde a Queja, 4 a Reclamos y 2 a Solicitud de Información. Finalmente, la Sede Tumaco presenta (3) casos, donde 1 corresponde a Quejas, 1 a Reclamo y 1 a Solicitud de Información. (Ver Gráfico 1).

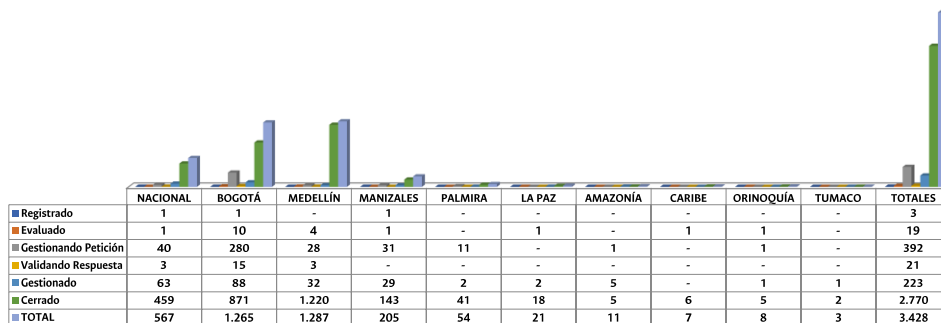
Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud.



## 5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 3.428 casos reportados durante 2021: En estado Cerrado 2.770, en Gestionando Petición 392, en Gestionado 223, en Evaluado 19, y Validando Respuesta 21. (Ver Gráfico 2).

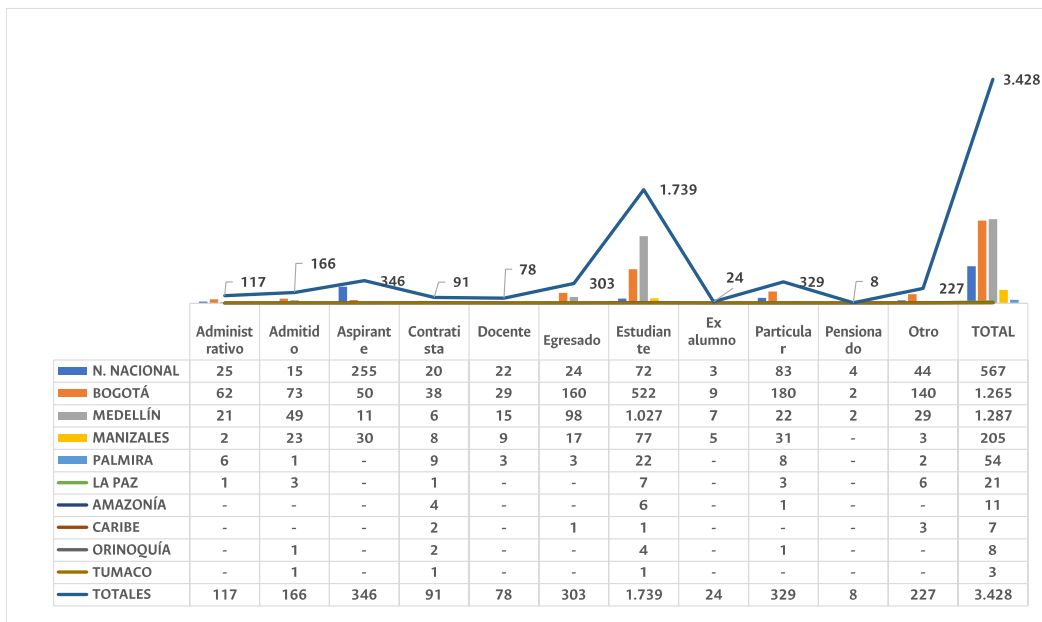
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.



### 5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 3.428 casos durante la vigencia 2021, según se describe en el gráfico No. 3, los peticionarios más recurrentes son los estudiantes (1.739); seguidos por: Aspirantes (346); Particulares (329); Egresados (303); Otros (227); Administrativos (117); Admitido (166); Contratistas (91); Docente (78); exalumnos (24) y Pensionado (8).

**Gráfica 3 Por tipo de usuario**

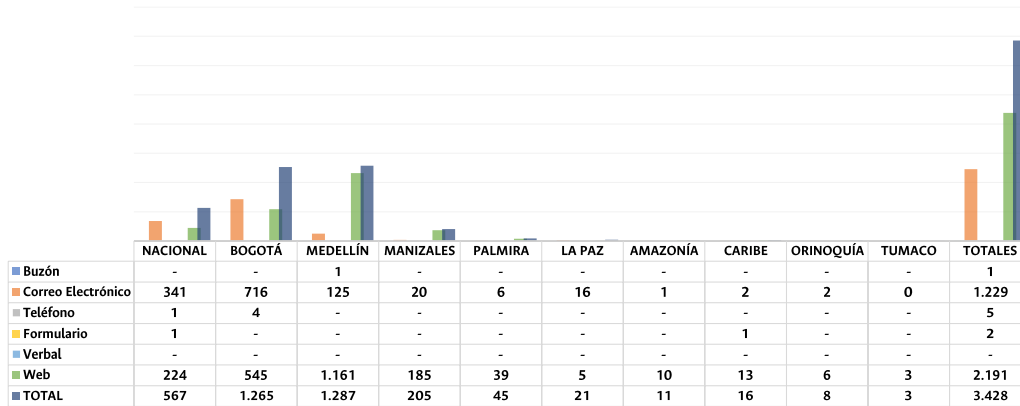


### 5.4. Distribución por medio utilizado

De los 3.428 casos reportados durante el año 2021, el medio más utilizado es el sitio Web con 2.191, seguido de 1.229 casos solicitados a través de correo electrónico; 5 casos por teléfono, 2 casos por formulario y 1 casos a través de buzón.



Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado 5



## Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó la herramienta Aranda con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 80%, 90% y 100%. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el año 2021, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de **12,5 días** (promedio ponderado de días de respuesta -sin denuncias), lo cual significa que durante el año 2021, las peticiones se respondieron en los términos de la Ley general que regula el Derecho de Petición, pese a que por la época de pandemia-Covid19, la herramienta se parametrizó en el sentido de ampliar los términos de respuesta, conforme al Decreto 491/2020 expedido por el gobierno nacional.

Los promedios ponderados de cada uno de los trimestres durante los últimos 3 años fue el siguiente, teniendo en cuenta la información del Sistema de Quejas y Reclamos:

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2021

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	PROMEDIO
11	12	12	15	12,5

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2020

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	PROMEDIO
11	12	12	15	14,75

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2019

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	PROMEDIO
11	12	12	15	12,5

### **Peticiones por trimestres-2021 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y felicitaciones)**

Las peticiones consolidadas a nivel institucional que se presentaron durante el año 2021, se encuentran discriminadas en cuatro (4) trimestres, las cuales se enmarcan desde diferentes ópticas, a saber:

#### **5.5. Por tipo de solicitud por trimestre para 2021 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)**

**Tabla 1 - I Trimestre 2021 Categoría "tipo de solicitud"**

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	17	68	70	6	2	-	3	-	1	-	167
Reclamo	58	183	291	14	3	2	-	1	-	1	553
Sugerencia	3	1	3	-	-	-	1	-	-	-	8
Solicitud de Información	129	146	692	32	5	1	1	-	-	-	1.006
Felicitación	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	4
*Consultas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Quejas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Reclamos TDP	2	6	1	-	-	-	-	-	-	-	9
*Solicitudes TDP	2	3	14	1	-	-	-	-	-	-	20
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>408</b>	<b>1071</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1.767</b>

\*Tratamiento de Datos Personales

El total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud durante el I trimestre de 2021 ascendieron a 1.767 casos, distribuidos de la siguiente manera: 167 quejas, 553 reclamos, 8 sugerencias, 1.006 solicitudes de información, 4 felicitaciones y 29 casos por Tratamiento de Datos Personales.

**Tabla 2 - II Trimestre 2021 "Categoría tipo de solicitud"**

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	7	27	10	2	5	-	-	-	-	-	51
Reclamo	25	140	20	13	2	1	1	-	-	-	202
Sugerencia	3	1	1	1	1	-	-	-	-	-	5
Solicitud de Información	66	112	38	33	1	2	-	-	-	-	252
Felicitación	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
*Consultas TDT	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
*Quejas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
*Reclamos TDP	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
*Solicitudes TDT	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>283</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>520</b>

\*Tratamiento de Datos Personales

El total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud durante el II trimestre de 2021 ascendieron a 520 casos, distribuidos de la siguiente manera: 51 quejas, 202 reclamos, 5 sugerencias, 252 solicitudes de información, 2 felicitaciones, 8 casos por Tratamiento de Datos Personales.

**Tabla 3 - III Trimestre 2021 Categoría "tipo de solicitud"**

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	8	23	8	8	4	1	-	-	1	-	53
Reclamo	24	134	18	13	5	2	-	-	2	-	198
Sugerencia	2	2	3	2	2	2	1	-	1	-	13
Solicitud de Información	84	105	31	46	8	4	-	-	1	1	279
Felicitación	2	2	-	-	1	-	-	-	-	-	3
*Consultas TDT	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1
*Quejas TDT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Reclamos TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
*Solicitudes TDT	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>269</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>551</b>

\*Tratamiento de Datos Personales

El total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud durante el III trimestre de 2021 ascendieron a 551 casos, distribuidos de la siguiente manera: 53 quejas, 198 reclamos, 13 sugerencias, 279 solicitudes de información, 3 felicitaciones, 5 casos por Tratamiento de Datos Personales.

Elaboró: MB/CIAV/DCSG.

pág. 11

Carrera 45 # 26-85  
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5  
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469  
Bogotá, D. C., Colombia  
vicgen\_nal@unal.edu.co

PROYECTO  
CULTURAL,  
CIENTÍFICO  
Y COLECTIVO  
DE NACIÓN

Tabla 4 - IV Trimestre 2021 Categoría "tipo de solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Oveja	13	42	21	6	3		2	1	2	1	91
Reclamo	20	132	28	13	5	3	1	3			205
Sugerencia	2	1	4								7
Solicitud de Información	92	130	30	18	6	3		2			281
Felicitación	2				1		1				4
*Consultas TDP	1										1
*Quejas TDP											0
*Reclamos TDP											0
*Solicitudes TDP											1
TOTAL	131	305	83	37	15	6	4	6	2	1	590

\* Tratamiento de Datos Personales

El total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud durante el IV trimestre de 2021 ascendieron a 590 casos, distribuidos de la siguiente manera: 91 quejas, 205 reclamos, 7 sugerencias, 281 solicitudes de información, 4 felicitaciones, 5 casos por Tratamiento de Datos Personales.

### 5.6. Estado de solicitud por trimestres 2021 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)

Tabla 5 - I Trimestre 2021 Categoría "Estado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado											0
Evaluado		7	4	1							12
Gestionando Petición	12	124	10	8	3						157
Validando Respuesta	3	6	1								10
Gestionado	18	17	15	6		2	3				61
Cerrado	180	254	1041	38	7	1	2	1	2	1	1527
TOTAL	213	408	1071	53	10	3	5	1	2	1	1767

El "Estado" de las peticiones durante el I trimestre de 2021, fue el siguiente: 12 Evaluados, 157 Gestionando Petición, 10 Validando Respuesta 61 Gestionados y 1527 cerrados, para un total de 1.767 peticiones.

Tabla 6 - II Trimestre 2021 Categoría "Estado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado	1										1
Evaluado											0
Gestionando Petición	8	62	9	4	1						84
Validando Respuesta											0
Gestionado	7	15	2	5							29
Cerrado	88	206	61	39	8	3	1				406
TOTAL	104	283	72	48	9	3	1	0	0	0	520

El Estado de las peticiones durante el II trimestre de 2021, fue el siguiente: Registrado 1, Gestionando Petición 84, Gestionados 29, y Cerrados 406, para un total de 520 peticiones.

**Tabla 7- III Trimestre 2021 Categoría Estado**

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado				1							1
Evaluable						1					1
Gestionando Petición	9	48	4	16	6				1		84
Validando Respuesta		4	2								6
Gestionado	14	16	6	10	2				1		49
Cerrado	96	201	49	40	12	8	1		2	1	410
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>269</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>551</b>

El “Estado” de las peticiones durante el III trimestre de 2021, fue el siguiente: Registrados 1, Evaluados 2, Gestionando Petición 84, Validando respuesta 6, Gestionados 49, y Cerrados 410, para un total de 551 peticiones.

**Tabla 8 - IV Trimestre 2021 Categoría Estado**

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado		1									1
Evaluable	1	3						1	1		6
Gestionando Petición	11	46	5	3	1		1				67
Validando Respuesta		5									5
Gestionado	24	40	9	8			2			1	84
Cerrado	95	210	69	26	14	6	1	5	1		427
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>305</b>	<b>83</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>590</b>

El “Estado” de las peticiones durante el IV trimestre de 2021, fue el siguiente: Registrados 1, Evaluado 6, Gestionando Petición 67, Validando respuesta 5, Gestionados 84, y Cerrados 427, para un total de 590 peticiones.

**5.7. Por tipo de usuario por trimestre 2021 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, ex alumno, particular, pensionado, otro)**

**Tabla 9 - I Trimestre 2021 Categoría Tipo de Usuario**

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	12	25	13	-	2						52
Admitido	10	26	43	10	-	3			1		93
Aspirante	107	17	6	11							141
Contratista	10	7	1	1							21
Docente	4	9	6	2	1		2				22
Egresado	10	60	75	6							151
Estudiante	22	202	896	18	5		2	1	1	1	1.148
Ex alumno	1	4	6	2							13
Particular	28	36	2	3	1		1				76
Pensionado	2	2	2								4
Otro	7	22	16		1	-	-	-	-	-	46
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>408</b>	<b>1.071</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1.767</b>

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el I trimestre de 2021, se clasificaron así: Administrativos 52, Admitidos 93, Aspirantes 141, Contratistas 21, Docentes 22, Egresados 151, Estudiantes 1148, Exalumnos 13, Particulares 76, Pensionados 4 y Otros 46, para un total de 1.767 peticiones.

**Tabla 10 - II Trimestre 2021 Categoría Tipo de Usuario**

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	6	13	2		3						24
Admitido	2	16	2	1							21
Aspirante	37	9	3	8							57
Contratista	1	13	1	3	1						19
Docente	6	5	1	3							15
Egresado	3	41	11	4							59
Estudiante	17	104	40	13	4		1				179
Ex alumno		1	1	2							4
Particular	11	38	6	12	1	1					69
Pensionado	1	1									2
Otro	20	42	5	2		2					71
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>283</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>520</b>

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el II trimestre de 2021, se clasificaron así: Administrativos 24, Admitidos 21, Aspirantes 57, Contratistas 19, Docentes 15, Egresados 59, Estudiantes 179, Exalumnos 4, Particulares 69, Pensionados 2 y Otros 71, para un total de 520 peticiones.

**Tabla 11 - III Trimestre 2021 Categoría Tipo de Usuario**

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	2	12	2	2	1						19
Admitido	2	26	4	12	1					1	46
Aspirante	55	11	1	5							72
Contratista	3	14	2		2	1	1			2	25
Docente	5	8	4		1						18
Egresado	5	27	5	5	3						45
Estudiante	16	79	37	30	8	5				2	177
Ex alumno	1	2		1							4
Particular	15	37	3	11	4						70
Pensionado	1	1									2
Otro	14	52	3	1		3					73
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>269</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>551</b>

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el III trimestre de 2021, se clasificaron así: Administrativos 19, Admitidos 46, Aspirantes 72, Contratistas 25, Docentes 18, Egresados 45, Estudiantes 177, Exalumnos 4, Particulares 70, Pensionados 2 y Otros 73, para un total de 551 peticiones.

**Tabla 12 - IV Trimestre 2021 Categoría Tipo de Usuario**

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	5	12	4			1					22
Admitido	1	5									6
Aspirante	56	13	1	6							76
Contratista	6	4	2	4	6		1	2		1	26
Docente	7	7	4	4	1						23
Egresado	6	32	7	2				1			48
Estudiante	17	137	54	16	5	2	3		1		235
Ex alumno	1	2									3
Particular	29	69	6	5	2	2				1	114
Pensionado											-
Otro	3	24	5		1	1			3		37
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>305</b>	<b>83</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>590</b>

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el IV trimestre de 2021, se clasificaron así: Administrativos 22, Admitidos 6, Aspirantes 76, Contratistas 26, Docentes 23, Egresados 48, Estudiantes 235, Exalumnos 3, Particulares 114, y Otros 37, para un total de 590 peticiones.

### 5.8. Por medio utilizado por trimestres 2021 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web)

**Tabla 13- I Trimestre 2021 Categoría Medio Utilizado**

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	114	181	37	8	1	2					343
Teléfono	1										1
Formulario	1										1
Verbal											-
Web	97	227	1.034	45	9	1	5	1	2	1	1.422
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>408</b>	<b>1.071</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1.767</b>

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el I trimestre de 2021, se clasificaron así: Correo electrónico 343, Teléfono 1, Formulario 1, y por la Web 1422 para un total de 1767 peticiones.

**Tabla 14 II Trimestre 2021 Categoría Medio Utilizado**

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	63	162	20	1		3					249
Teléfono	1										1
Formulario											-
Verbal											-
Web	41	120	52	47			1	9			270
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>283</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>520</b>

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el II trimestre de 2021, se clasificaron así: Correo electrónico 249, Teléfono 1, y por la Web 270 para un total de 520 peticiones.

**Tabla 15 - III Trimestre 2021 Categoría Medio Utilizado**

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	79	173	19	8	4	8				1	292
Teléfono											-
Formulario											-
Verbal											-
Web	40	96	42	59	16	1	1		3	1	259
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>269</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>551</b>

Por Medio Utilizado las peticiones durante el III trimestre de 2021, se clasificaron así: Correo electrónico 292, y por la Web 259 para un total de 551 peticiones.

**Tabla 16 - IV Trimestre 2021 Categoría Medio Utilizado**

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón			1								1
Correo Electrónico	85	200	49	3	1	3	1	2	1		345
Teléfono		3									3
Formulario								1			1
Verbal											-
Web	46	102	33	34	14	3	3	3	1	1	240
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>305</b>	<b>83</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>590</b>

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el IV trimestre de 2021, se clasificaron así: Buzón 1, Correo electrónico 345, Teléfono 3, Formulario 1 y por la Web 240 para un total de 590 peticiones.

## 6. Análisis Peticiones por trimestres-2021

Ahora bien, teniendo en cuenta las tablas precedentes, en las cuales se consolida la información desde el punto de vista del tipo, el estado, el usuario y el medio por el cual se interpone la petición, que fueron analizados en cada uno de los trimestres del año 2021, a continuación, se presenta un resumen y análisis consolidado de las peticiones recibidas en los cuatro trimestres de la vigencia, para las quejas, reclamos sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

### 6.1 Análisis Quejas 2021

Para el análisis de las peticiones que se recibieron a través del Sistema de Quejas y Reclamos durante el año 2021, igual que el año inmediatamente anterior, se extendió la Pandemia por Covid-19 por lo que, se siguió promoviendo la virtualidad en muchos aspectos, entre ellos la actividad laboral, la educación, asuntos relacionados con la salud y en general cambió los comportamientos de los seres humanos.

En este sentido, el Sistema de Quejas y Reclamos es un medio importante para canalizar las peticiones de los diferentes usuarios de la comunidad universitaria y la sociedad en general, especialmente a través de los canales web y correos electrónicos dispuestos para este fin.



En este orden, las estadísticas muestran que los usuarios que hicieron uso de estos medios tecnológicos son los estudiantes, el personal administrativo, docentes, aspirantes, admitidos, egresados, pensionados, contratistas, particulares, entre otros.

Para la vigencia 2021, las quejas recibidas en el Sistema de Quejas y Reclamos giraron en torno a los Macroprocesos Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación y Especial Especiales. A continuación, se hace un resumen con base dichos Macroprocesos, a saber:

### **Macroproceso Estratégico,**

En el Macroproceso Estratégico – Comunicación, Direccionamiento Institucional, y Desarrollo Organizacional. Las peticiones hacen referencia a los Procesos de Divulgación de la Información Oficial y al Direccionamiento Estratégico Institucional dónde se quejan, de la Oficina de Registro por publicar de manera tardía la información institucional. Igualmente hacen llamado de atención a funcionario de la emisora radial de la Universidad Nacional por presuntamente tomar posesión en el discurso donde se tratan asuntos del gobierno. El quejoso indica que la información que se presente en las instituciones académicas debe ser neutral, para evitar que resulte repugnante en coyuntura que se vive en Colombia, donde constantemente se generan problemas mentales y generación de odio y distorsión de la información. Considera que dada la trayectoria y el tiempo de experiencia debe demostrar la transparencia y el aporte social a los colombianos. De acuerdo con lo anteriormente planteado, la Universidad se pronunció en el sentido de llamar la atención al funcionario y realizar la respectiva reflexión y retroalimentación al contenido de la nota periodística.

Igualmente, la Universidad indica que *“... coincidimos con su perspectiva sobre el rol de la Universidad y de la emisora como aporte a los procesos de paz y como medio que permita examinar las diferentes posturas y preguntas que se puedan formular sobre la comprensión de la realidad. Consideramos que justamente lo que se presentó (y que us-ted relata) coincide con el intercambio de posturas entre el periodista y los profesores. Estimamos que algo diferente como una unanimidad de criterios, tanto del periodista como de los profesores invitados, sería un escaso aporte a la comprensión de los eventos*

*Esa dialógica es precisamente lo que nos interesa y nos pone sobre un tema muy complejo y altamente discutible y discutido como la neutralidad (sobre el que hemos hecho varios programas). En cierto sentido la transparencia también es marcar una postura y no ocultarla bajo la idea de neutralidad.*

(...)”

Otra Queja corresponde al Macroproceso – Desarrollo Organizacional “Mejoramiento de la Gestión” que hace referencia a la solitud de una guía de identidad para ser aplicada a un proyecto que se desarrolla entre la Universidad Nacional de Colombia y otra institución educativa. En ese sentido, una docente de la UNAL solicita una reunión con UNI-MEDIOS para que se dé claridad del asunto. Sin embargo, el día de la sesión programada a través de Google Meet, la docente no asistió y solamente se encontraban personas ajenas a la Universidad, por lo que UNIMEDIOS, decidió suspender la reunión, lo cual ocasionó incomodidad a los asistentes externos, motivo por el cual se presenta una queja por la calidad del servicio obtenido y presunto incumplimiento en una respuesta clara, completa y de fondo, como lo establece la Ley 1755 de 2015.

En atención a lo anterior, la Universidad se pronunció indicando sobre los protocolos y normativa por la que se rige para brindar la información y se ofició a través de correo electrónico, para reprogramar la sesión que había quedado interrumpida por falta de presencia de la docente que inicialmente había solicitado la reunión.

En el macroproceso Estratégico Direccionamiento Institucional– “Direccionamiento Estratégico Institucional”, Un docente de la Universidad solicita se ...” *investigue, evalúe y se tomen acciones necesarias para frenar los continuos robos y penetraciones no autorizadas a diferentes sitios de nuestra Universidad Nacional de Colombia sede Manizales...*”, ...”*robos de colecciones completas de la biblioteca, de uno de los espacios a mi cargo se sustrajeron un portátil, por el cuál tuve que adelantar todo el proceso y denuncia...*” Funcionarios de la Sede Manizales tomaron el caso para verificar el estado general de las instalaciones y con el propósito de tomar registro fotográfico de todo lo allí encontrado.

Otra queja corresponde a maltrato laboral por parte de un contratista de Unimedios hacía una periodista externa a la Universidad, la cual solicita se realice un disciplinario por agresión contra la integridad moral, profesional y como mujer. Igualmente solicita se le indique cuál es el proceso que realiza la Universidad Nacional de seguimiento para situaciones de maltrato laboral en cumplimiento con la Ley 1010 de 2006.

## Para el Macroproceso Misional

Corresponden a los Macroprocesos Investigación y Creación Artística con su Proceso Gestión de Investigación y Creación Artística; el Macroproceso de Formación con sus Procesos Gestión de Programas Curriculares, Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la Actividad Académica y Apoyo a la Innovación Académica

En el Macroproceso de Formación las quejas más recurrentes presentadas hacen referencia principalmente a la calidad del servicio obtenido y centrado principalmente en el funcionamiento del SIA, demoras en los trámites, con dificultades para pagar matrícula, presunta falta de pedagogía de un docente en una asignatura, demora en la expedición de certificados de notas, demoras en la generación de las matrículas, en la expedición de certificados de estudiante de programa PAE, solicitud de certificación de puntaje de admisión, solicitud de repetición de evaluación por dificultad presentada durante la virtualidad, solicitud de aplazamiento de periodo académico dificultad para inscribir asignaturas, inconformidad por intensidad horaria en asignaturas debido a pandemia, registro de calificaciones en el Sistema de Información Académica-SIA, dificultad para ver calificaciones y asignaturas de algunos estudiantes a través del sitio web dispuesto para este fin, problemas con las solicitudes estudiantiles en Sistema de Información Académica (SIA), demoras en la respuesta a solicitudes de trabajo de grado, inconformidad del trato de algunos docentes hacia los estudiantes, falta de coordinación para el desarrollo de clases virtuales, entre otras.

Ahora bien, para el Macroproceso Investigación y Creación Artística-Proceso Gestión de la Investigación y Creación Artística, se presentó una queja clasificada en la categoría de Aptitud y Comportamiento, caso presentado por un egresado quien solicita claridad con respecto a su proyecto de investigación.

Para el mismo Macroproceso en las categorías de Admisiones y Gestión de Programas Curriculares se presentan quejas, en temas como inconformidad de una ciudadana por presuntamente admitir a personas de estrato alto y no permitir que un joven de estrato bajo ingrese a la Universidad, estudiantes inconformes por la forma como se están impartiendo algunas asignaturas en la Sede Medellín y presunta demora en la expedición de un certificado de estudios para desempeñarse en un mercado laboral y demora en la entrega de diplomas.

Por su parte en el macroproceso Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual –Gestión de la Extensión se presenta queja relacionada con la inconformidad por la no devolución del dinero pagado por concepto de matrícula.

Con respecto al proceso de Registro y Matrícula hacen referencia a la mala atención por parte de funcionaria en constantes fallas en el botón de pago en línea, inconvenientes en la expedición y reexpedición de los recibos de matrícula y demoras en las respuestas para solicitudes de cupo.

### **Para el Macroproceso de Apoyo**

Corresponden a la Macroprocesos de Bienestar Universitario con su Proceso Bienestar Universitario y Gestión de Egresados; Gestión del Talento Humano con su Proceso Gestión del Talento Humano; Gestión y Recursos Bibliotecarios con su Proceso Gestión y Recursos Bibliotecarios; Gestión de Laboratorios con su Proceso Gestión de Laboratorios; Gestión de la Información con los Procesos Gobierno y Gestión de Servicios TI y Gestión documental; Gestión Administrativa y Financiera con los Procesos Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y de apoyo Administrativo, Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Finalmente el Macroproceso y Proceso Gestión Jurídica.

Con respecto a los Macroproceso de Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano y Gestión e Laboratorios, se presentan quejas con el uso indebido de datos personales, demoras en las entregas de certificados de matrícula, certificados de egresados, certificados dirigidos a entidades como EPM y SAPIENCIA, certificados de admisión, matricula cero e inconformidad como se imparten las clases en la escuela de la Sede Medellín, con expedición de recibos de matrícula, reintegros de pago de matrícula, presunta violación de garantías académicas dentro de la emergencia sanitaria, bloqueo de correo electrónico, inconvenientes con la participación en doble titulación, inconformidad en la forma como se dicta una asignatura, dificultades de los estudiantes de odontología con los usuarios que hacen uso de los programas de extensión, solicitud de mejora de los canales de comunicación en la Facultad de Ciencias, dado que no se enteran de las convocatorias de oportunidades prácticas y pasantías y solicitud de lineamientos para otorgar descuentos a estudiantes de postgrado, te-

mas de convivencia en un laboratorio, convivencia de estudiantes en la Sede la Paz, inconformidad en el desarrollo de asignaturas por parte de docentes en la Sede Bogotá, cancelación de entrenamientos sin justa causa de ciclismo en la Sede Bogotá, incumplimiento en los apoyos de movilidad académica estudiantil saliente 2021-1, hostigamiento, ciberacoso, bullying, matoneo, instigación a delinquir (caso trasladado a Veeduría Disciplinaria), quejas contra algunos docentes por trato desobligante, falta de actitud profesional contra algunos funcionarios y estudiantes, inconformidad con la conducta y prestación de servicio por parte de funcionaria a preguntas de estudiantes, falta de respuestas oportunas a estudiantes, los horarios de transporte en la Sede Medellín no se cumplen a cabalidad, favorecimiento en temas de contratación en la Sede Caribe donde técnicos del SENA reciben mayor remuneración en comparación con egresados de la Universidad Nacional con mayor remuneración a contratistas que a egresados, donde surgen preguntas ...”¿La Universidad contrata por favorecer amistades o valora en realidad el talento humano que se está Formando bajo sus propios criterios de Formación?; ¿La Sede rige sus contrataciones sujetos a algún lineamiento como table salarial o lo realizan a criterio propio irrespetando la igualdad de derechos y valoración de la formación profesional?...”; quejas sobre contratistas que no están dando cumplimiento a sus órdenes en el lugar de trabajo especificado,

Por su parte para el Macroproceso de Gestión de la Información, Procesos Gobierno y Gestión de Servicios TI y Gestión Documental, se quejan por fallas en la plataforma del Sistema de Información Académica, capacitaciones en el manejo de Google Meet y establecer normas de convivencia, dificultad en la plataforma de solicitud de certificados y plataforma de Central de Pagos e incidentes en la seguridad de las cuentas de correo, constantes caídas de la red afectando a los usuarios en la conectividad, demora en la expedición de una cuenta masiva para una representación estudiantil , inconformidad con el buscador de cursos, señalando que el servicio se ha desmejorado en vez de prestar un mejor servicio.

Por su parte en las categorías de Gestión Documental y Talento Humano, se presenta inconformidad con las notas reportadas por los docentes, considerándolas como injustas por presuntamente no contar con la oportunidad de retroalimentación, demora en la expedición de documentos en la Sede Palmira, para el trámite de condonación de beca en Colfuturo, presunta demora de UNIMEDIOS para la expedición de una guía de identidad para aplicarla a un proyecto de investigación

Para el Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera, en su procesos de Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo, Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, en demora en pagos a estudiantes auxiliares, apoyo económico debido a situación económica deficiente, situaciones de convivencia, demora en la entrega de tarjeta Sodexo, dificultades por no pago de honorarios, demora en el giro de anticipos, falta de espacios virtuales en Gerencia para realizar consultas, dificultades con los pagos por causa de la herramienta de la Central de Pagos, condonación de préstamo estudiantil, demora en respuestas por parte de la División de Registro, ampliación de fecha de pago de matrícula, devolución de dinero por concepto de inscripción, cronograma de postgrados, reporte de daños en infraestructura, se hace énfasis en temas como inequidad en la venta de productos de marengo, revisión de la prueba en el marco del concurso adelantado por el CID y la CNSC- convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena, específicamente las preguntas de conocimientos funcionales para el empleo OPEC No. 73221, revisión de posible pérdida de calidad de estudiante debido a la pandemia, inconformidad con el proceso que adelantó la Dirección de Bienestar Sede Bogotá para cursos de natación para docentes y administrativos, dificultad para sintonizar la emisora de la Universidad en la zona de Pandi-Cundinamarca, estudiante de maestría en sociología de la Facultad de Ciencias Humanas quien manifiesta inconformidad, inconformidad generalizada por demora en pago de contratos a estudiantes auxiliares, contratistas, solicitud de concepto a la Universidad Nacional Facultad de Derecho en calidad de tercero con interés a intervenir dentro del proceso, para hacer parte en el Pronunciamiento de la demanda que hace trámite ante el Consejo de Estado, Referencia: Demanda a algunos códigos de infracciones de la Resolución 3027 de 2010. La Facultad de Derecho realizo consulta a sus profesores, los cuales no manifestaron interés a pronunciarse sobre dicho concepto.

Gestión Financiera en temas relacionados con demoras a los pagos de contratistas, estudiantes, fallas en la plataforma de central de pagos, inconvenientes en la aplicación de la matrícula "Cero" para estudiantes estratos 1, 2 y 3 decretados por el Ministerio de Educación ""gradualidad en la gratuidad en el acceso a la educación superior pública, estrategia de matrícula cero para los estudiantes de los estratos 1,2 y 3 matriculados En Las Instituciones De Educación Superior Públicas Guía Operativa Para La Implementación En 2021

Finalmente, para Gestión de Laboratorios se presentó una queja, la cual equivale al 3%, en un tema relacionado con la entrega de un equipo de laboratorio, el cual no se recibió a tiempo provocando grandes dificultades con el equipo.

### **En el Macroproceso Evaluación y Especiales**

En los Macroprocesos “Evaluación y Especiales” corresponden a Control Disciplinario por la categoría de Aptitud y comportamiento donde se queja un docente y dos estudiantes a través de medios electrónicos por asuntos relacionados con un presunto trato discriminatorio contra una docente de la Facultad de Ciencia Humanas de la Sede Medellín, un caso de un docente quien pese a estar en anormalidad académica realiza evaluaciones y al parecer de manera grotesca amenaza.

## **6.2 Análisis de Reclamos**

A continuación, se presenta el análisis consolidado de los reclamos durante la vigencia 2021, desde el punto de vista de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, no sin antes señalar que, durante la vigencia, en cada uno de los cuatro trimestres se realizó un análisis profundo a los casos recibidos:

En este sentido, se presentaron los siguientes reclamos de acuerdo con los anteriores Macroprocesos a saber:

### **Macroproceso Estratégico:**

Se Presentan reclamos correspondientes a los procesos de Direccionamiento Institucional, Relaciones Exteriores y Divulgación de la Información General, Divulgación Cultural, en las categorías de Calidad y oportunidad del Servicio, interpuestas por estudiantes y por el tipo de usuario “Otro”. Los aspectos sobre los cuales giraron las peticiones hacen relación a interrogante sobre por qué los videos de la Rendición de Cuentas no tienen los subtítulos, el segundo corresponde a un estudiante que desea saber cuáles fueron los criterios de selección de la convocatoria “UREP-C 2021-II- Pasantía de investigación en la Universidad de Purdue en Estados Unidos, al cual se presentó y no fue admitido pese a que consideraba reunía los requisitos, y el tercer reclamo es una duplicidad del segundo caso, en temas rela-

cionados con presunta falta de divulgación de los consolidados y encuestas que periódicamente realiza la Universidad y calidad de la trasmisión de la información en la emisora 98,5 de la FM-Bogotá.

Ahora bien, en lo correspondiente al macroproceso de Desarrollo Organizacional mejoramiento de la Gestión se presentó una petición, la cual tiene como objeto la inconformidad para comunicarse telefónicamente con la Facultad de Odontología para un tratamiento que se viene adelantando, otro caso en el que se requiere solución completa y de fondo por ser descalificada como aspirante para la designación de Rector de la Universidad Nacional de Colombia, dado que indica cumplió con todos los requisitos

### **Para el Macroproceso Misional**

Corresponden al Macroproceso Misional, Investigación y Creación Artística con su Proceso Gestión de Investigación y Creación Artística; el Macroproceso de Formación con sus Procesos Gestión de Programas Curriculares, Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la Actividad Académica y Apoyo a la Innovación Académica

En el Macroproceso de Formación en procesos como Registro y Matrícula reclamamos en asuntos como reliquidación de matrícula, problemas con la plataforma para ver la historia académica, aplazamiento de semestre, puntaje de Admisión, dificultades de plataforma para inscribir asignaturas, reubicación socioeconómica, desbloqueo de la plataforma de admisiones, normalización de materias cursadas, devolución de dinero pagado por matrícula, solicitud de certificados, solicitud de reingreso, entrega de diplomas y actas de grado, inconvenientes para completar evaluación en asignaturas, resultados proceso de admisión, mal liquidado recibo de matrícula, homologación asignaturas, listado mejores promedios, certificado de notas, solicitud de cupo en asignaturas, Inscripción extemporánea asignatura aprobada por CSU, cambio de pensum, doble titulación, envío extemporáneo de documentos para proceso de admisión, traslado de carrera, evaluación docente, autorización de pago, solicitud de notas, reclamo porque estudiantes del Programa PEAMA, llevan visitas a la Sede Sumapaz en época de pandemia, colocando en riesgo a la comunidad de localidad, solicitud de certificado de programas programáticos, aumento en el costo de matrícula por



semestre, dificultad para matricularse, reintegro de dinero por concepto de matrícula, revisión de notas del primer semestre de 2021, demora en la expedición de certificado de notas, corrección de recibo de matrícula, solicitud de reubicación socioeconómica por considerar el alto costo en matrícula, certificado de la carrera para poder continuar con el préstamo del ICETEX, bloqueo de historia académica, la aplicación de matrícula “Cero” otorgada por el gobierno con el Decreto Legislativo 662 de 2020 Por el cual se crea el Fondo Solidario para la Educación y se adoptan medidas para mitigar la deserción en el sector educativo provocada por el Coronavirus, solicitudes de reubicación socioeconómica y a admisiones por alto costo de matrícula, solicitud de corrección y devolución del dinero por concepto de matrícula. fallas -El Portal Académico es administrado por la DNINFOA quien asigna las citas de inscripción a nivel nacional, Registro y Matrícula apoya el proceso, pero no administra el Sistema.

Otros reclamos más representativos se centran en temas sobre el cual versan los reclamos y se deben principalmente a revisión de examen para alcaldes locales, bloqueos de correos electrónicos, inconformidad con el proceso de admisión por época de pandemia, solicitud de documentos de becario, cambio de codirector de tesis, exención de pago de matrícula, entrega física del diploma de grado y acta de grado, dificultad para realizar evaluación docente, inconveniente para pagar cuota de fraccionamiento de matrícula, valor del descuento de matrícula incorrecto, dificultad con el usuario y contraseña para subir documentos como admitido ,demora para emitir respuesta a una petición, inobservancia del registro de pago por el programa que maneja la Fundación CEIBA, retraso en la expedición del plan de estudios, falta de expedición del carnet de egresado, dificultad para inscripción de materias, dificultad con la página web de la Sede Bogotá, demora en la respuesta de aplazamiento de semestre, error en el pago de matrícula para especialización, demora en las respuestas de la División de Registro y Matrícula, dificultad para el reingreso de estudiantes de pregrado, reclamo por corrección de certificados, reclamo porque estudiantes del Programa PEAMA, llevan visitas a la Sede Sumapaz en época de pandemia, colocando en riesgo a la comunidad de localidad, solicitud de certificado de programas programáticos

En el macroproceso Misional Formación, en la modalidad de Gestión de la Actividad Académica, las peticiones se concentran en pérdida de asignaturas, dificultad para la búsqueda de cursos, falta de respuesta para grado de honor, imposibilidad para comunicarse con la sede Orinoquía, dificultar para inscribirse al programa de enfermería, dificultad para observar las calificaciones en la plataforma, presunta falta de respeto por divulgación de manera parcial

e incompleta de los cursos, intermitencia en la plataforma para inscripción de materias, falta de generación de cita para inscripción, demora de un docente en entregar notas parciales a los estudiantes, dificultad para ver curso de inglés por falta de reclasificación, solicitud de convalidación y homologación de asignaturas, solicitud extemporánea de asignatura, solicitud de diplomas de grado de estudiantes de pregrado y posgrado, solicitud de cancelación de semestre, devolución de excedente de matrícula, solicitud de contenidos programáticos, información sobre ceremonia de grados en el segundo semestre de 2021, certificado de notas, verificación de título, certificados de estudios y movilidad internacional.

En el Proceso de Admisiones, la dificultad con el proceso de matrícula por falta de documentos, reclamo por resultados de proceso de admisión, reclamos por que el sitio web de inscripción para el proceso de admisión presenta error.

Ahora bien, con el macroproceso de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual, proceso Gestión de la Extensión se presentan dos casos relacionados con la gestión de laboratorios de suelos, por cuanto al parecer se ha disminuido los servicios debido a que no se permite el ingreso por causa de la pandemia y reclamo por curso de nivel de inglés en el Centro de Extensión de la Facultad de Ciencias Humanas.

En el proceso de “Gestión de la Actividad Académica” se relacionan con los créditos que son insuficientes para inscribir asignaturas en Plan de Estudios, se están vulnerando la aplicación de matrícula “Cero”, demoras en la entrega de contenidos programáticos, queja por demora en la solicitud de desbloqueo de hoja de vida para el trámite de homologación del requisito de idioma, Sistema no permite inscribir las materias de libre elección

Los procesos de Gestión de Programas Curriculares se quejan de errores en la plataforma de admisiones, requieren información sobre las valoraciones que se les da a cada uno de los 4 componentes de la prueba con base en criterios establecidos, demoras en la respuesta a solicitudes de cambio de tipología de materias obligatorias y elegibles, entre otros.

### **Para el Macroproceso de Apoyo**

Corresponden a la Macroprocesos de Bienestar Universitario con su Proceso Bienestar Universitario y Gestión de Egresados; Gestión del Talento Humano con su Proceso Gestión del Talento Humano; Gestión y Recursos Bibliotecarios con su Proceso Gestión y Recursos Bibliotecarios; Gestión de Laboratorios con su Proceso Gestión de Laboratorios; Gestión de la Información con los Procesos Gobierno y Gestión de Servicios TI y Gestión documental; Gestión Administrativa y Financiera con los Procesos Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y de apoyo Administrativo, Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Finalmente el Macroproceso y Proceso Gestión Jurídica.

El Macroproceso de apoyo Gestión Administrativa y Financiera, reclamos centrados principalmente de temas como dificultad con la plataforma de pagos implementado por la Gerencia, Contenidos programáticos, corrección estrato socio-económico, error en mi puntaje (PBM), Solicitud certificado contractual, devolución de dinero por concepto de matrícula, pago extemporáneo de recibo de matrícula, fraccionamiento de recibos, descuento por certificado electoral en matrícula, no generación del recibo de matrícula, tratamiento de datos en consulta centrales de riesgo

Ahora bien, en el Macroproceso de Apoyo Gestión de la Información, Gestión del Talento Humano y Bienestar Universitario reclamos en demoras en la expedición de certificados laborales, concursos de jueces y magistrados, creación de correo institucional, solicitud de cumplimiento de lista de elegibles, protocolo de ingreso al colegio IPARM, dificultades en la inscripción y pago de grado, fallas en envío de correos masivos, dificultad con el acceso al correo electrónico, dificultad en citas de adición y cancelación de asignaturas, expedición de certificados, fraccionamiento de matrícula, certificado de calificaciones para egresados, revisión del costo de matrícula, reubicación socioeconómica, certificado beneficiario apoyo económico externo, entre otros.

Para el Macroproceso de Gestión Jurídica, se presentó un caso en Condiciones Medio Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual consistió en establecer que acciones tiene la Universidad, conforme al CONPES 4021 de 2020.

Otros reclamos significativos están los de Bienestar Universitario, como la dificultad para acceder al servicio médico estudiantil, situaciones de convivencia entre estudiantes de la sede la paz, dificultades de reubicación económica estudiantil, inconvenientes de admitido

para matricularse, falta de coordinador para trabajo de grado de estudiante, solicitud de acompañamiento en proceso de admisión para estudiantes de posgrado, trámite ante el ICETEX por programa de generación E., inconformidad con resultados de convocatorias para estudiantes de movilidad estudiantil saliente internacional, solicitud de ampliación para pago de recibos de matrícula, requerimientos de participantes de concurso adelantado entre la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad Nacional, validación de título, certificación de retiro como funcionario de la Universidad, reclamo por presunto plagio, Retrasos en la renovación del crédito fondo víctimas del conflicto para el periodo 2021-2, no están realizando el abono al subsidio otorgado por Coopcafam e Icetex en los recibos de matrícula de primer y segundo semestre de 2021, difícil acceso a la plataforma de SINSU, se está vulnerando la tranquilidad a los vecinos de las residencias universitarias de Teusaquillo por grupo de estudiantes que hacen fiestas hasta altas horas de la noche, tardanza en la renovación de créditos, no dan información para acceder beneficio de matrícula “cero” para estratos socioeconómicos 1, 2 y 3. Otro reclamo hace referencia a que se tomen las medidas pertinentes para organizar un espacio de comedor en donde los servidores y contratistas del Edificio Uriel Gutiérrez tengan un sitio digno y en condiciones para tomar su almuerzo y sus medias mañanas.

El Macroproceso de Gestión de la Información, proceso Gobierno y Gestión de Servicios TI, en temas como dificultad para ingresar al correo institucional por bloqueos, inconvenientes para el ingreso al sistema ARANDA, caída de llamadas con el sistema antiguo, dificultad para comunicarse con la mesa de ayuda, solicitudes para la baja de listas de difusión para que no les siga llegando correos de la Universidad Nacional, reclamos sobre presuntas violaciones que se están haciendo con respecto al logo, la imagen institucional y contenidos de páginas de la universidad Nacional, peticionario manifiesta reclamo por la baja que le han dado a su correo institucional en donde tenía información con bases de datos, trabajo de grado, proyectos profesionales, contactos industriales y académicos, recepción de correos con diferentes instituciones educativas, mal de servicio que presta la mesa de ayuda de la Universidad.

Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera – Proceso Gestión Administrativa de Bienes corresponden al retraso en la entrega de certificaciones laborales, demoras en las notificaciones sobre el descuento de créditos, excedentes del pregrado en posgrado, y el correspondiente valor a descontar, difícil comunicación con las dependencias administrativas a través de los canales institucionales.

Proceso “Gestión Financiera” inconformidad por la no aplicación del descuento electoral en las matrículas, retrasos en los pagos tanto a contratistas, docentes ocasionales y estudiantes, descontento por el valor de la matrícula para el periodo 2021-1, en los recibos de pago de las matrículas no figuran los descuentos, fallos en la plataforma para pagos en línea Ecolect, Avisor Technologies S.A.S, no funcionan de manera adecuada para el pago de matrículas de estudiantes de pregrado.

## Para el Macroproceso de Evaluación y Especiales

En el Macroproceso de Evaluación y Especiales-Evaluación, Medición, Control y Seguimiento y Seguridad Social, se presentó un caso en el proceso Control Disciplinario, donde un estudiante presenta petición para que le levanten la sanción por la suspensión de dos periodos académicos, presentan reclamos por presunto plagio a través del medio web

Por su parte, para el Macroproceso Seguridad Social- Proceso Seguridad social en Salud y Seguridad Social en Pensiones se presentó un caso para cada proceso, por la categoría de calidad y oportunidad del servicio, respectivamente, reclamos presentados por medios tecnológicos como mail y Web. El asunto se relaciona con un requerimiento a la coordinación del postgrado en ortodoncia por un servicio de extensión y el otro reclamo corresponde a una petición sobre un bono pensional, otro reclamo presentado por un particular para que se abra investigación a la funcionaria publica Señora Dolly Montoya Rectora y/o directora y al cuerpo de profesores de la Universidad Nacional de Colombia ...”

1. la "Violación al derecho a la educación" que tienen los jóvenes de la Universidad Nacional de Colombia. Pues son muchos los jóvenes que quieren estudiar y que se les dicten las clases en sus diferentes facultades y carreras las cuales se matricularon y pagaron. 2. En este primer semestre muchos de los jóvenes con gran esfuerzo pagaron sus matrículas para poder estudiar y ven violados todos sus derechos a la educación por que los profesores no dictan clases y desde la rectoría y/o dirección de la universidad se apoya esta constante. 3. Vemos con preocupación las personas que pagamos matriculas de nuestros hijos que quieren estudiar cómo con el apoyo desde la rectoría y/o dirección profesores de la Universidad se apoya a una serie de aparentes dirigentes y comités que promueven paros, aplazan semestres, coactan e imparten decisiones que van en contravía del derecho a la educación, la libertad de expresión y hasta de llevar una vida digna por que señalan a los jóvenes que quieren estudiar y los estigmatizan. 4. Entonces donde quedan estos recursos pagos de matrículas.? 5. Pagamos una educación que el ministerio de educación no controla. ?6. controla o no el ministerio de educación estos funcionarios...?7. Esta la educación colombiana en manos de la corrupción y se violan. todos los derechos de los estudiantes que quieren aprender, tener un trabajo y una vida digna...?8. Por último, solicitarle Que se sancione ejemplarmente a quienes no permiten dictar clases y que los jóvenes no puedan estudiar violándoles su derecho a la educación. ...”

Otro reclamo de un peticionario hace referencia a la presunta violación de un funcionario de la Universidad Nacional Sede Medellín que utiliza imágenes y videos de manera de amenazante, violentando el derecho a la privacidad con información que nunca se le compartió, la cual fue remitida para asignación de competencia a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria.

### 6.3 Análisis de las Solicitudes de Información

A continuación, se presenta el análisis consolidado de las “solicitudes de Información” durante la vigencia 2021, desde el punto de vista de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, no sin antes señalar que, durante la vigencia, en cada uno de los cuatro trimestres se realizó un análisis profundo a los casos recibidos:

En este sentido, se presentaron las siguientes Solicitudes de acuerdo con los anteriores Macroprocesos a saber:

#### **Macroproceso Estratégico:**

Corresponden a solicitudes de información sobre temas de rendición de informes institucionales como el caso del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional (PQRS 2019 al 2020), en virtud de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015. Igualmente se solicita información sobre la evaluación de pares y certificación del proceso editorial de la obra "Gestión del conocimiento: Cuidado para la salud cardiorrespiratorio"

Por otra parte, solicitan información oficial sobre las fechas de publicación de matrículas, e información sobre el Calendario Académico, entre otros. Con respecto al Macroproceso de Direccionamiento Institucional se solicita información sobre el déficit a nivel general de la Universidad y cuál es el déficit financiero por cada Sede.

Otros casos hacen relación con el mejoramiento de la institución solicitan información sobre al nuevo logotipo de la Universidad, indagan también sobre fuente de recursos de un contrato suscrito por la Universidad Nacional y un contratista igualmente solicitan información oficial sobre grados individuales y por ventanilla

De otra parte, se solicita información oficial sobre el proceso para los grados individuales y los tiempos que se toman en estos procesos, preguntan acerca de cómo los habitantes de

la localidad y la ciudadanía en general pueden ingresar a las zonas verdes de la Universidad Sede Bogotá, de que actividades pueden hacer particulares, al aire libre en la Universidad, si existen restricciones para ésta práctica, que cuales son y hasta cuándo serán levantadas las restricciones y final-mente solicitan se revalúen las restricciones para que la ciudadanía pueda ingresar y realizar actividades al aire libre, practicar deporte, caminar al interior de la Universidad.

De los anteriores interrogantes la Universidad Nacional se pronuncia en virtud de su autonomía universitaria y con motivo de la emergencia sanitaria y de salud pública y en aras de garantizar la salud del personal que labora en las instalaciones limitó el ingreso al desarrollo de actividades académicas que son misionales y que no se pueden realizar desde la casa. De acuerdo con el carácter de bien fiscal de la Ciudad Universitaria y de la propiedad a cargo de la Universidad Nacional se establecen restricciones de movilidad al campus, para garantizar la salud a todos sus miembros con el ánimo de evitar contagio de quienes actualmente desarrollan actividades académicas, investigativas y administrativas presenciales. Con respecto a las actividades al aire libre, se sugiere buscar espacios públicos que pueden ser usados por la ciudadanía para tal fin.

Con respecto a si existen restricciones para la práctica de actividades al aire libre dentro de la Universidad, continúa vigente la Resolución del Ministerio de Salud 1315 de 2021 donde se extiende la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2021, igualmente las Resoluciones de Rectoría 276 de 2020 y 131 de 2021, que adopta la Política para la prevención y mitigación del Covid-19 en la comunidad universitaria y el protocolo para el retorno gradual y seguro de las actividades presenciales en los campus y edificaciones de la Universidad Nacional y en ellos no se contempla la práctica de actividades deportivas de particulares en la Ciudad Universitaria.

De acuerdo con lo anterior, no se tiene contemplado el ingreso de personas externas para el desarrollo de actividades ajenas a las misionales, mientras se mantenga la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19 por parte del Gobierno Nacional.

Otro caso hace referencia a interrogantes de a través de que título la Universidad Nacional adquirió el terreno donde funciona actualmente la Sede La Paz (¿Quién se lo cedió?, ¿Cuándo se lo cedió?, ¿Mediante que negocio jurídico fue entregado o adquirido ese bien?, entre otras preguntas), interrogantes



Por otra parte, se solicita información con temas relacionados de como promover la amplia participación ciudadana en la elaboración del mapa de riesgos, el plan de acción, anticorrupción y atención al ciudadano, comenzando el diálogo social virtual con la sede de Leticia, asunto atendido desde la Dirección Nacional de Planeación y Estadística y remitido a la Dirección de Sede Amazonía; se solicita información respecto a la construcción de la Segunda etapa de la Universidad Nacional sede La Paz, en cuanto a los recursos, la elaboración de la licitación pública de construcción de esta, el valor de este proyecto, si el proceso no ha iniciado por falta de trámite administrativo que le corresponde a la Universidad Nacional o a la Gobernación del Cesar. En este sentido, la Universidad Nacional de Colombia informa que la viabilidad del Proyecto fue sometido a evaluación ante las instancias correspondientes del Departamento Nacional de Planeación, con el propósito de recibir financiación del Fondo Regional para los Pactos Territoriales. Sin embargo, la Universidad no ha recibido respuesta de esta evaluación, por tanto, no hay certeza frente a la fuente de financiación del proyecto.

Por otro lado solicitan el diligenciamiento de la encuesta que es encuentra alojada en la dirección <https://forms.gle/16aFn9rEvTtSubTo8>, como insumo a la investigación que se adelanta relacionada con la importancia que tienen los programas de doble titulación en la calidad de la educación que se imparte en la educación colombiana, la cual fue diligenciada satisfactoriamente

### **Macroprocesos Misionales**

En el Macroproceso Misional del presente periodo se puede evidenciar un aumento significativo con relación al año anterior, lo cual obedece, por una parte, a una estrategia de la Sede Medellín, en el sentido de atender las consultas e inquietudes de sus estudiantes para facilitar un canal adicional a los correos electrónicos de sus respectivas dependencias, y cuya finalidad era garantizarles una respuesta oportuna, completa y de fondo, y debido a la acogida en la Comunidad Universitaria es que se ve reflejado un aumento significativo en el número de solicitudes del presente periodo analizado y por otra parte, a la continuidad de la emergencia sanitaria por el Covid-19 por la que atraviesa y sigue enfrentando el país, lo que está implicando un mayor uso de estos tipos de mecanismos para buscar solución a las diferentes situaciones que enfrenta nuestra comunidad universitaria y la sociedad en general.

En Otras solicitudes de información está la de la Asamblea Departamental de Cesar solicita información a la Vicerrectoría de la Sede la Paz en temas puntuales relacionados con: los estudiantes matriculados en el primero y segundo semestres de los años 2019, 2020, y del primer semestre de 2021, de la financiación de las matrículas para los estudiantes, del valor que recibe la Universidad por transferencias por parte de las entidades Fedecesar, Generación E, por otros fondos y por Transferencias. Otra solicitud de información de la administración departamental es si se pudiera adelantar una política pública para financiar la educación universitaria de los estudiantes de estratos 1, 2 y 3 cual sería el número d estudiantes que, en su institución, ¿hoy requerirán de este servicio (estudiantes que no están siendo beneficiados por los otros programas de financiación) ¿cuál sería el costo que tendría que asumir la gobernación? Teniendo en cuenta las diferentes fuentes de transferencias que percibe la Unal, Cuál sería el valor excedente requerido por la Universidad, para poder brindar matrícula gratuita a los estudiantes de los estratos 1, 2 y 3. ¿Cuál sería la recomendación que, en su calidad de rector de la institución, y conocedor de las demandas y realidades de su estudiantado, presentaría a la gobernación de Cesar, para que tenga en cuenta a la hora de construir una política pública para la gratuidad de la educación superior?, para lo cual la señora Vicerrectora de la Sede la Paz contestó uno a uno los interrogantes realizados a los diputados solicitantes del Cesar. Así mismo, solicitudes de información relacionados con el acceso a especializaciones (Estructuras, Ingeniería Administrativa, entre otros), doctorados (Fisioterapia, Movimiento Corporal o Actividad física), el reglamento y documentos requeridos. Igualmente solicitan información sobre el proceso de validación de notas, de homologaciones, sobre la confirmación electrónica del título académico.

Igualmente y teniendo en cuenta, la modalidad virtual con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid-19 por la que atraviesa y sigue enfrentando el país, así mismo solicitan se les entregue las calificaciones con firma autógrafa y con membrete, solicitan información sobre la normativa referente a los requisitos para solicitar reingresos, información sobre el procedimiento de créditos permitidos en los respectivos semestres, bloqueos y de cómo se solicitan los desbloques de historias académicas, solicitudes de cancelación de periodo académico.

En la segunda categoría “Admisiones” solicitan información sobre el proceso de admisión, las carreras que ofrece la Universidad Nacional de Colombia, las ayudas que brinda la Universidad como becas, descuentos, Información sobre instituciones educativas beneficiarias

del Programa de Admisión Especial a Mejores Bachilleres, Información sobre la aplicación y el beneficio de la "Matrícula Cero" y de cómo se puede acceder a la educación superior en la Universidad Nacional, teniendo en cuenta el pronunciamiento del presidente Iván Duque, para los estudiantes de estratos 1,2 y 3 que estudian en instituciones públicas.

Así mismo, en la categoría en el proceso de "Registro y Matrícula" solicitan información sobre el proceso de matrícula, la generación de recibos, fraccionamiento de matrícula, proceso de inscripción en el formulario FORE, reservas de cupo, registro de notas en el SIA, entre otros

En el Macroproceso de Formación – Gestión de la Actividad Académica entre las consultas más relevantes que formulan hacen alusión si es obligatorio a la presencialidad para el caso de los estudiantes, de cómo se realizará el retorno gradual y progresivo de los servidores, contratistas y estudiantes a los campus de la Universidad Nacional; requisitos y pasos para realizar homologación y acreditación para una carrera en la Universidad Nacional, igualmente solicitan información con respecto a las monitorias académicas de pregrado y posgrado son certificadas y homologables a experiencia docente para concursos profesoriales. Solicitudes de certificación de notas y de estudios, procedimientos para vincular estudiantes a pasantías ofrecidas por empresas o empleo a egresados de la Universidad Nacional, procedimiento y pasos a seguir para obtener el grado póstumo, entre otras solicitudes.

Para el Macroproceso de Formación – Registro y Matrícula en el presente periodo se recibieron 25 casos (16%) que corresponden a la solicitud de cómo generar el recibo para el pago de matrícula, otras solicitudes están relacionadas con la devolución de pago de matrícula o del PIN para el ingreso a la Universidad Nacional, información sobre cómo realizar el proceso para la matrícula, requisitos para obtener la matrícula "cero", solicitudes con respecto al puntaje BPM, procedimiento para hacer traslado de carrera a otra Sede de la Universidad Nacional. Entre otras solicitudes.

### **Macroprocesos de Apoyo**

En el macroproceso de Apoyo, equivalen a solicitudes tales como: devolución de dinero por concepto de matrícula y su respectivo procedimiento para recibir el desembolso correspon-

diente, información sobre la expedición del recibo de pago para la matrícula. Otros peticionarios solicitan ampliación de plazo para pago de matrículas o pagos extemporáneos, al igual que solicitudes de fraccionamiento de matrículas y solicitudes de paz y salvos entre otros. Lo anterior relacionado con temas estudiantiles, con respecto a otro tipo de peticionarios, encontramos solicitudes de información sobre estado de radicación de facturas, información sobre pagos pendientes a contratistas, y para el tipo de solicitante “particular” requiere información sobre la ejecución presupuestal de la entidad para los años 2000 a 2020 cuyo objetivo es la de realizar estudios estadísticos.

Para el Macroproceso y proceso de Bienestar Universitario, en temas de reubicación y apoyos económicos, información sobre créditos de excedentes de pregrado, matrícula cero, sobre la verificación del proceso de generación Excelencia y requisitos para acceder a créditos estudiantiles, entre otros. Por otra parte, solicitudes de información sobre beneficiarios de apoyo económico externo, así mismo realizaron solicitudes de certificados para obtener beneficios o renovación de estos con las siguientes entidades: EPM Universidades, COLFU-TURO, ICETEX, SAPIENCIA, COLCIENCIAS y TERNIUM.

Otro de los temas solicitados hace referencia a solicitudes de información en torno a la investigación sobre los protocolos de atención a las violencias basadas en género,

En cuanto al proceso de “Gestión de Egresados” principalmente fueron para la generación de la “Certificación de Egresados”. Otra solicitud realizada por un peticionario se basó en comentar que la Universidad no ha enviado el listado correspondiente, para que se pueda seguir con el trámite de la matrícula profesional.

Otras solicitudes de información hacen referencia con creación de terceros y usuarios en el Sistema de Gestión Financiera QUIPU de la Universidad Nacional, sobre cierre y liquidación de convenios, entre otros, En el proceso de “Gestión Financiera” 33 casos (25%) con solicitud de información sobre el pago y expedición de facturas, información acerca de reportes realizados a la DIAN, pagos de seguridad social, devolución de pagos, etc

Con respecto al Macroproceso de Gestión de la Información – Proceso “Gobierno y Gestión de Servicios TI” solicitudes en temas relacionados con la recuperación de contraseña del correo institucional, confirmación de la solicitud que se realizó sobre la migración del correo

institucional al servicio Google, al dominio "unal.edu.co", desbloques, restablecimiento y recuperación de cuentas institucionales no utilizadas para el caso de algunos egresados, entre otros.

En cuanto al Macroproceso de Gestión del Talento Humano – Proceso Gestión del Talento Humano corresponden a convocatorias entre ellas, a los resultados cuantitativos del examen de méritos para Alcaldes Locales, sobre los resultados de las pruebas de conocimiento de la convocatoria de varias regionales del ICBF, Información sobre publicación de la convocatoria 2021- 1066 de la Facultad de Ciencias Humanas, sobre la logística de concursos de méritos dispuestos por la Comisión Nacional del Servicio Civil", solicitud de información de la posición en la lista de elegibles de la convocatoria 03-2018-50401-01 de 2018, se informe el ingreso y la fecha para posesión de cargo.

De otra parte, se solicita información sobre expedientes pensionales, sobre trámite para la activación de nómina pensional, solicitud expedición certificados CETIL (certificación electrónica de tiempos laborados) para tramite de Bono pensional, solicitud de información sobre periodos incluidos para el reconocimiento de pensión vitalicia de jubilación, etc.

En los Macroprocesos de Gestión del Talento Humano y el Macroproceso de Gestión de la Información con peticiones de información acerca de las listas de elegibles de las convocatorias realizadas en el 2018, igualmente solicitan información sobre vacantes tanto para docentes como administrativos, sobre los soportes de pago de cotizaciones para pensión y los requisitos correspondientes, igualmente solicitan la expedición de certificados CETIL para el trámite de Bono Pensional, también solicitan información sobre el plan de beneficios para los hijos de los trabajadores y pensionados de la Universidad Nacional para estudios, becas y otros beneficios, entre otras solicitudes. Con respecto a Gestión de la Información, solicitan información sobre la adquisición de licenciamiento de Microsoft, solicitan acceso al correo institucional restablecimiento y recuperación de las respectivas contraseñas.

Igualmente se presentan peticiones relacionadas con información de Contratos Interadministrativos suscritos por la Sede Medellín, la Sede Palmira y la Sede Bogotá, respecto a los objetivos contractuales, recursos asignados y ejecución de estos, en el marco de la ley Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. De otra parte, se atendieron solicitudes de validación de títulos, invitaciones a participar en procesos de contratación a través de proyectos de extensión con entes territoriales, solicitudes de expedición

de copias de diploma, atención de situaciones administrativas, expedición de copias de soportes de pago y acuerdos de pago de deudas antiguas entre otras. Cada una fue atendida por la dependencia competente en cada caso como las Oficinas Jurídicas, las oficinas de contratación y las Secretarías de cada Sede.

### **Macroproceso Especiales y de Evaluación**

En los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se presentaron 5 casos de los cuales 4 (80%) corresponden a solicitudes de información sobre Solicitudes de certificación de pensión, de bono pensional e información sobre soportes de consignación por concepto de pensión. Se realiza solicitud de información acerca de una queja realizada a través del sistema de Quejas y Reclamos de la cual aún no se tiene respuesta, se solicita información para acceder al derecho a obtener la pensión, otro concerniente al envío de certificación bancaria para que Colfondos realice un pago por concepto de reintegro de un afiliado al Fondo Pensional de la Universidad Nacional de Colombia, atendido oportunamente.

## **6.4 Análisis de las Sugerencias**

A continuación, se presenta el análisis consolidado de “Sugerencias” durante la vigencia 2021, desde el punto de vista de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, no sin antes señalar que, durante la vigencia, en cada uno de los cuatro trimestres se realizó un análisis profundo a los casos recibidos:

En este sentido, se presentaron las siguientes Sugerencias de acuerdo con los anteriores Macroprocesos a saber:

### **Macroprocesos Estratégicos**

En el Macroproceso Estratégico: Direccionamiento Institucional, Comunicación y Desarrollo Organizacional se presentaron 3 casos, en los procesos de “Direccionamiento Estratégico Institucional”, “Divulgación de la Información Oficial”, y “Mejoramiento de la Gestión”, con un (1) caso cada uno respectivamente, (33% c/u) correspondientes a una sugerencia sobre el cambio del Logo Institucional para que haga relación con el orgullo y

sentido de identidad de la comunidad universitaria, otra sugerencia para que se realicen campañas de sensibilización sobre las vacunas y finalmente una sugerencia a participar en el Seminario Gobernanza Fluvial 2021 Invitación realizada por la Dirección General Marítima- DIMAR, respectivamente

### **Macroprocesos Misionales**

En el Macroproceso Misional, en el proceso de “Registro y Matrícula” se reporta un caso, correspondiente a sugerencias, que se expida con urgencia un certificado académico que avale el porcentaje de avance en el pregrado de Economía en el cual se encuentra el petionario, para acceder a una vacante de empleo en la CNSC.

Para el Macroproceso Misional – Formación, Proceso “Gestión de la Actividad Académica” 2 casos (100%), corresponde a un ofrecimiento de la Universidad de Cantabria, acerca de oportunidades de plazas y becas para realizar online o, presencial en España, el Máster Internacional en Tecnología, Rehabilitación y Gestión de la Edificación y en el otro caso se sugiere que se apoye el regreso a clases y NO al paro.

En el Macroproceso y Proceso Formación – Gestión de Programas Curriculares con respecto a la Maestría en Derecho del área de profundización en Sociología y Política Criminal es la posibilidad de ofrecer formación sobre estos campos en la Maestría, así como también la formación en programas de análisis tales como ArcGis, IB Analyst Notebook, y otros útiles para el análisis de información, usados por analistas del fenómeno delictivo en muchas instituciones nacionales e internacionales, para que se fortalezca los procesos formativos, dado que se carece de formación en métodos de análisis delictivo, análisis sociológico y de datos, ya que, para la comprensión del fenómeno criminológico no son únicamente necesarios los conocimientos en teorías criminológicas, victimológicas y de análisis y formulación de políticas públicas; éstos se complementan con el análisis de datos, implementado mediante las formas de análisis criminal, métodos sociológicos y de analítica.

De otra parte, en relación con la Gestión de la actividad Académica se presenta otra sugerencia para que la Oficina de Bienestar Universitario promueva encuentros virtuales y presenciales a estudiantes de la misma carrera con algunas dinámicas para que permita la integración entre ellos y que se les permita el normal ingreso al campus y que de manera voluntaria puedan compartir la virtualidad entre ellos

## Macroprocesos de Apoyo

Para el Macroproceso de Apoyo se realizaron sugerencias hacen referencia a la capacitación de los funcionarios y contratistas en el conocimiento y manejo de las herramientas digitales como Google meet, o Zoom, dado que se ha evidenciado que algunos encargados no saben manejar este tipo de herramientas, de otra parte, se sugiere establecer normas de convivencia para el teletrabajo, para que no terminen siendo invasivos para la privacidad de las personas.

Otra sugerencia se refiere a realizar trámites de actualización de un Proveedor en el Sistema Financiero Quipu, el cual se encuentra desactualizado.

Se presentan casos de aspectos relacionados con Bienestar dónde Felicitan a Bienestar Universitario por las constantes actividades virtuales, con la sugerencia que se realicen encuestas a los “estudiantes de la pandemia” sobre su bienestar académico, social y psicológico, igualmente se tracen estrategias para que los estudiantes se reúnan y se integren entre ellos, y finalmente seguir la recomendación del Ministerio de Salud para el retorno a la presencialidad.

De otra parte, Estudiantes de la Sede la Paz beneficiarios del apoyo de alojamiento ponen en conocimiento irregularidades presentadas dentro del alojamiento estudiantil y sugieren que cuando citen a entrevistas se realicen a todos el mismo día y no aleatoriamente para que no se generen sospechas en el procedimiento.

También se sugieren realizar controles más efectivos respecto al mal uso que determinadas personas están haciendo con algunos correos institucionales, causando perjuicios a otras personas.

Con respecto a la Página del SINAB sugieren se cambie y estandarice la página o plataforma ya que la que hay actualmente es poco atractiva a la vista y engorrosa, que se maneje un vocabulario más adecuado y que se resalte la información más importante



En el Macroproceso de Apoyo “Gestión de Información – Gobierno y Gestión de Servicios TI”, se tramita 1 sugerencia relacionada con la capacitación a los diseñadores y administradores de las páginas Web de la Universidad, en diferentes gestores de contenido CMS.

Para el Macroproceso de “Gestión Administrativa y Financiera” están relacionados con dar respuesta a las solicitudes de participación del personal administrativo en cursos cortos; específicamente, en la Sede Medellín se recibieron asuntos relacionados con el retiro de contenedores de algunos espacios, asignación de cámaras en parqueaderos de motos, y revisión de uso de utensilios desechables en las cafeterías.

## 6.5 Análisis de las Felicitaciones

A continuación, se presenta el análisis consolidado de “Felicitaciones” durante la vigencia 2021, desde el punto de vista de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, no sin antes señalar que, durante la vigencia, en cada uno de los cuatro trimestres se realizó un análisis profundo a los casos recibidos:

En este sentido, se presentaron las siguientes Felicitaciones de acuerdo con los anteriores Macroprocesos a saber:

### Macroprocesos Estratégicos

En el Macroproceso y Proceso Estratégicos – Desarrollo Organizacional, donde felicitan a la Sede Palmira por el mejoramiento continuo en lo relacionado con la atención del sistema de Quejas y Reclamos

Otras felicitaciones tienen que ver con el reconocimiento que se hace desde la Sede Manizales a las buenas prácticas adelantadas por 2 funcionarios adscritos al Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental SIGA, por su constante apoyo para el manejo de los módulos y la gestión de la información de los componentes del SGC y el registro de información y gestión de las auditorías internas asignadas a la Sede en la vigencia 2021; la otra se registra como parte del ejercicio práctico realizado en el marco de la auditoría externa con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, en uso de la

plataforma a través de la cual se ha definido elevar una queja, petición, reclamo o felicitación, para este caso se felicita al laboratorio de Suelos área Química de la sede Palmira, por toda la gestión realizada para ampliar el alcance de acreditación en el año 2021.

### **Macroprocesos Misionales**

En el Macroproceso y Proceso Misional – Investigación y Creación Artística se creó un caso para capacitar a funcionarios que tienen el rol de especialista en el Sistema de Quejas y Reclamos, por tanto, no hace parte del análisis del presente trimestre.

En el proceso de Formación se presenta una felicitación por el buen trato y manejo de la semana de inducción del personal a cargo, los cuales realizaron acompañamiento continuo y dieron una explicación clara acerca de todos los temas de la Universidad Nacional.

### **Macroprocesos de Apoyo**

Con respecto al Macroproceso de Apoyo y sus procesos de “Bienestar Universitario” y “Gobierno y Gestión de Servicios TI”, felicitan a un funcionario por la colaboración en los trámites correspondientes para realizar el trabajo de grado, y la otra felicitación se creó el caso para capacitar a funcionarios que tienen el rol de especialista en el Sistema de Quejas y Reclamos, por tanto, no hace parte del análisis del presente trimestre.

En el presente periodo analizado, se realizaron 2 felicitaciones en el Macroproceso y Procesos de Apoyo – Bienestar Universitario y Gestión del Talento Humano que corresponden al excelente y comprometido desempeño en el trabajo de una profesional de la Facultad de Artes. En el otro

caso felicitan al equipo de la Tienda Universitaria, por su cordial y diligente atención tanto en la respuesta oportuna a correos, resolución de dudas y prontitud en las entregas de los productos solicitados.

En el Macroproceso y Procesos de Apoyo – Gestión de Laboratorios, felicitan al Laboratorio de Nutrición Animal de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia, por la calidad de sus servicios prestados

Dentro del Macroproceso de Apoyo “Gestión del Talento Humano”, se encuentra 1 felicitación a la Sede Amazonía por vincular a un Psicólogo para realizar la detección temprana de situaciones de estrés laboral y acompañamiento permanente a los funcionarios administrativos y contratistas

## 7. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades-2021.

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidencia que para el año 2020 que se haya trasladado casos a otras entidades.

## 8. Tratamiento de Datos Personales

Durante la vigencia 2021, se registraron veintiún casos por usuarios, a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos, en lo relativo al tratamiento de datos personales. A continuación, se muestran los resultados por cada uno de los cuatro trimestres de la vigencia en estudio:

Al realizar el análisis se evidencia que el mayor número de casos hacen referencia a “Solicitudes de Actualización”, corresponden a estudiantes que requieren se actualice el documento de identidad, es decir, cambio de Tarjeta de identidad a Cedula de Ciudadanía y uno (1) corresponde a cambio de apellido, por lo que solicita la actualización de sus datos.

Para la categoría de “Reclamos TDP” hacen referencia al uso indebido de los datos personales sin autorización y a presuntas conductas irregulares de una persona por ostentar título como M.Sc el cual presuntamente es falso. Con respecto a estos casos se están tratando por las dependencias correspondientes para dar las claridades a que haya lugar.

Otro caso es el de un peticionario que reclama por el tracking de lectura a los correos Institucionales en la Universidad Nacional, con respecto a éste tema se da la correspondiente respuesta, teniendo en cuenta que, *...” la plataforma de correo institucional de la Universidad tiene entre sus funcionalidades la posibilidad de realizar el acuse de recibo de correo o confirmación de lectura, es una notificación por correo electrónico que recibe el remitente cuando el destinatario abre el mensaje que le ha enviado, esto es una funcionalidad útil que le permite al remitente saber si la información enviada fue recepcionada. El contenido de esta confirmación solo se encuentran los datos de una fecha y hora para la trazabilidad o check de correo, y no hay algún otro dato personal sensible privado o semiprivado que requiera el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo*

*establecido en la Ley 1581 de 2012. La confirmación de correo electrónico no es considerada como un acceso no autorizado al correo electrónico ya que no existe ningún inicio de sesión a una cuenta y tampoco realiza monitoreo que pretenda conocer el tiempo en el que se encuentra realizando actividades en el correo electrónico y de hecho, el mensaje de confirmación no da ese tipo de información...*

Los otros casos hacen relación a temas de exclusión o rectificación en bases de datos de documentos hecho público en Internet, utilización de datos biométricos, entre otros.

Para la categoría de “Solicitud de Información” casos como son: corrección de correo electrónico, información de cómo cambiar clave de correo sin que se tenga otro correo de respaldo, activación de correo electrónico, solicitud de no utilizar la información para otro fin diferente a la solicitud, se informe sobre las autorizaciones dadas para el manejo de datos, otras con respecto a una plantilla que utiliza la Universidad Nacional con el tema de la Vacunación por el COVID- 19 donde no se hace referencia al aviso de protección de “Datos Personales”. La segunda solicitud de información es sobre el aviso legal que debe aparecer en los correos institucionales con el aviso de Privacidad de la información, con respecto a este tema se le aclaró al peticionario que el aviso quedó como plantilla institucional y aparece en todos los correos con dominio unal.edu.co. Y finalmente la tercera solicitud hace referencia al diligenciamiento de un consentimiento de base de datos para actualizar información de las personas/empresa. Igualmente solicitan información a cómo otra persona ha obtenido datos de correos institucionales de varios funcionarios de la Universidad Nacional, a lo cual se le aclara al peticionario que el correo institucional es un servicio ofrecido por la Universidad y su uso debe ser exclusivamente laboral, académico, de investigación y extensión, y que por tanto la información contenida en las cuentas es de propiedad de la Universidad y debe ser de carácter institucional, ya que se tiene la potestad sobre la información y el administrador de la plataforma. Igualmente se aclara que La dirección de correo institucional asignado a personas pertenecientes a la comunidad universitaria vinculadas a cualquiera de los estamentos de la Universidad, se consideran públicas para los fines establecidos.

Otra consulta es la relacionada con el proceso de Rendición de Cuentas que realiza la Universidad Nacional, entre ellas: sobre el manejo de una cuenta institucional, si es administrada por la Universidad, si se cometen irregularidades al no responder derechos de petición que se pidan por dicha cuenta, y en caso de que no sea de la Universidad la cuenta, qué

medidas se toman si se recolecta información de manera irregular como la que es recolectada en dicho proceso; igualmente sobre los premios que se ofrecieron, preguntan sobre el número de ganadores y si fueron entregados los premios a los participantes. Se dio respuesta a cada uno de los interrogantes con las correspondientes evidencias al peticionario.

Otras solicitudes son con respecto a la eliminación de un número de teléfono en el sistema, en el correo y en la base de datos en los que se encuentren en la Universidad Nacional de Colombia, también solicitan la supresión de datos personales que aparece en un repositorio de la Universitario y, por otra parte, que sean eliminados datos personales contenidos en una Resolución que aparece en uno de los buscadores de la Universidad Nacional.

Así mismo se presenta una solicitud a la DNIFOA, para que se corrija una fecha de nacimiento de un estudiante. Y finalmente una solicitud de actualización del documento de identidad de un estudiante que ya es mayor de edad.

## 9. Unisalud

Teniendo en cuenta la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y como quiera que estos casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional.

## 10. Conclusiones Vigencia 2021

Es importante señalar que, debido a la estrategia implementada por la Sede Medellín, para el primer trimestre de 2021 se aumentó significativamente el número de peticiones ingresadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos. La mencionada estrategia consistió en que "... en vista de la migración a la virtualidad por causa de la pandemia del COVID-19, en la Sede Medellín buscamos la manera de atender las consultas e inquietudes de nuestros estudiantes y facilitar un canal adicional a los correos electrónicos de las dependencias, es por esto que propusimos que desde el 17 de diciembre de 2020 y hasta el 02 de febrero de 2021 el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SQRY) fuese el canal para la recepción de las consultas e inquietudes de los estudiantes, con la finalidad de garantizarles una respuesta oportuna, completa y de fondo. Para tal fin se adelantaron campañas de socialización del SQRY, con toda la comunidad universitaria de la Sede y esta estrategia tuvo gran acogida, es por esto que el volumen de solicitudes en nuestra Sede incrementó considerablemente.

En el mes de enero de 2021 nos percatamos que los estudiantes no sólo estaban utilizando dicho canal para sus quejas, reclamos, solicitudes, consultas, inquietudes y demás, sino que también lo usaban para crear casos de otros tipos de trámites para los cuales ya existen canales institucionales definidos como, por ejemplo, el Sistema de Información Académica (SIA); adicionalmente nos percatamos que para la estrategia que queríamos implementar los parámetros del tiempo de atención del ARANDA del SQRY no eran compatibles con todos los tipos de solicitudes que llegaban.

En vista de lo anterior, a partir del 02 de febrero decidimos dejar de implementar el SQRY para esta estrategia y comenzamos a utilizar otra, con la finalidad de continuar proporcionando un canal de orientación más directo para nuestros estudiantes. Así pues, si bien en el mes de febrero de 2021 el volumen de solicitudes no disminuyó tanto, a finales del mes de

marzo de 2021 se normalizó nuevamente el número de solicitudes en el ARANDA del SQRYs para la Sede Medellín...”

Como se evidenció en el desarrollo de presente documento el mayor número de peticiones se centra en los estudiantes, con énfasis en Macroprocesos Misionales y de apoyo, donde el Misional se orienta en la formación- Gestión de la actividad académica como Admisiones, Registro y Matricula y de apoyo Gestión de la Información, especialmente temas como bloques de correos y dificultades para el ingreso al Sistema de Información Académica.

Por otra parte, es importante señalar que la normativa sobre el Sistema de Quejas y Reclamos fue actualizada, mediante Resolución 109 de 2021, la cual ha sido difundida a través de pasamante a todas las Dependencias de la Universidad. Igualmente se han elaborado dos videos que hacen alusión a la mencionada resolución, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces: [https://unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/video/2021.02.18\\_Video\\_Quejas\\_OCE\\_FINAL\\_V01.mp4](https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.02.18_Video_Quejas_OCE_FINAL_V01.mp4), [https://unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/video/2021.03.12\\_Video\\_Quejas\\_02\\_FINAL\\_OCE\\_V01.mp4](https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.03.12_Video_Quejas_02_FINAL_OCE_V01.mp4)

Así mismo, durante el presente trimestre se realizaron capacitaciones individuales y grupales para el manejo y uso de la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos y explicación de la normativa que regula el Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015). Es importante señalar que conforme a las directrices dadas por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, la Universidad continúa atendiendo las peticiones de la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general y para ello ha parametrizado la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos para ampliación de tiempos de respuesta, conforme al Decreto 491 2020. Finalmente, se resalta el compromiso de las Secretarías de Sede, del Nivel Nacional y los procesos, en la implementación de los planes de mejora para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

Es importante señalar que conforme a las directrices dadas por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, la Universidad continúa atendiendo las peticiones de la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general y para ello ha parametrizado la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos para ampliación de tiempos de respuesta, conforme al Decreto 491 2020.

Se resalta el compromiso de las Secretarías de Sede, del Nivel Nacional y los procesos, en la implementación de los planes de mejora para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

Igualmente, en atención a la nueva normativa que regula el Sistema de Quejas y Reclamos, se continúa con la difusión a través de videos, infogramas y capacitaciones para el conocimiento de la Resolución 109 de 2021 y el procedimiento de dicho Sistema.

Así mismo, en el sitio web del Sistema de Quejas se han publicado dos videos que hacen alusión al paso a paso para interponer y responder peticiones, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces: [https://unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/video/2021.02.18\\_Video\\_Quejas\\_OCE\\_FINAL\\_V01.mp4](https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.02.18_Video_Quejas_OCE_FINAL_V01.mp4), [https://unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/video/2021.03.12\\_Video\\_Quejas\\_02\\_FINAL\\_OCE\\_V01.mp4](https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.03.12_Video_Quejas_02_FINAL_OCE_V01.mp4)

## **VICERRECTORIA GENERAL**

### **Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos**