



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES – SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS – UN

CUARTO TRIMESTRE 2021



Contenido

INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES – SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS – UN	1
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, del Cuarto Trimestre 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	7
5.4. Distribución por medio utilizado	8
5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	9
6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos	9
7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	13
8. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	23
9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	25
10. Tratamiento de Datos Personales	27
11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	28
12. UNISALUD	28
13. Conclusiones y Recomendaciones.	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos	10
Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales	10
Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	11
Tabla 4 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos	13
Tabla 5 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	14
Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Misionales	14
Tabla 7 Reclamos según Macroproceso de Apoyo	15
Tabla 8 Reclamos según Macroproceso de Evaluación y Especiales	17
Tabla 9 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos	17
Tabla 10 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico	18
Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional	19
Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	21
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales	22

Tabla 14 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	22
Tabla 15 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales	23
Tabla 16 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo.....	24
Tabla 17 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	24
Tabla 18 Felicitaciones según Macroprocesos – Estratégicos.....	25
Tabla 19 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	26
Tabla 20 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos	26
Tabla 21 Tratamiento de Datos Personales.....	27
Tabla 22 Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2021	28
Tabla 23 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes.....	29
Tabla 24 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes.....	29
Tabla 25 Resumen Porcentual por estado por Sedes	30
Tabla 26 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes.....	30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1 Distribución por Tipo de Solicitud.....	6
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....	7
Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil.....	8
Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado.....	9

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 en conjunto de las nueve (9) Sedes y el Nivel Nacional, en el periodo comprendido de octubre 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 de 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 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹, 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 octubre al mes de diciembre de 2021.

5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del Cuarto Trimestre de 2021.

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a Nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el cuarto trimestre

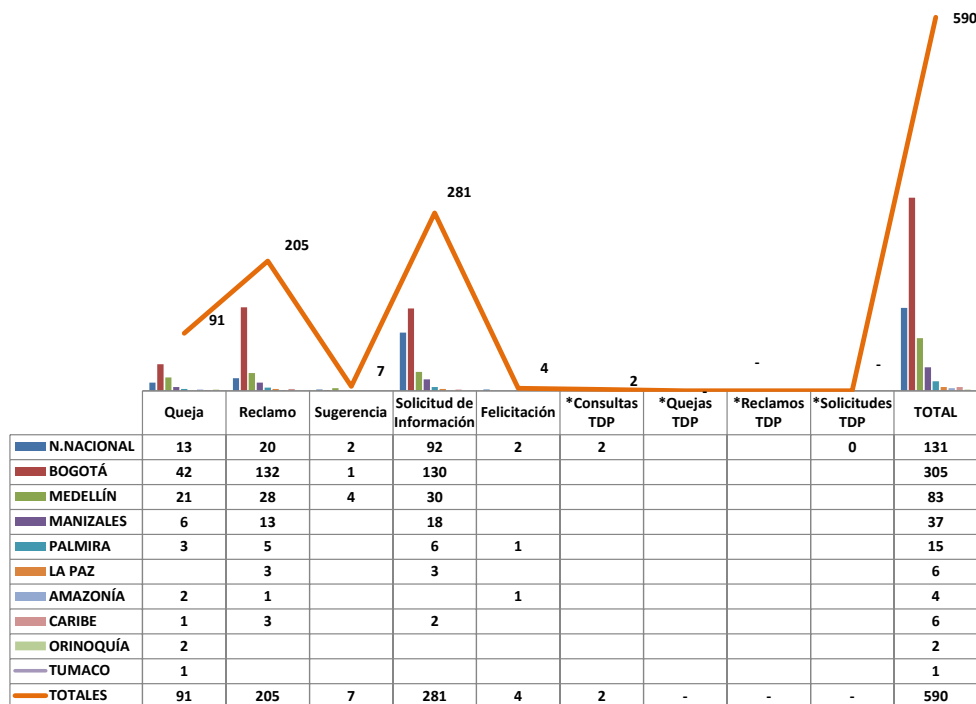
¹ Para el presente trimestre, debe tenerse en cuenta que los tiempos establecidos se encuentran ampliados conforme al artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

del 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 cuarto trimestre de 2021 se recibieron 590 solicitudes, de las cuales 281 corresponden a Solicitudes de Información, 205 a Reclamos, 91 a Quejas, 7 a Sugerencias, 4 a Felicitaciones y 2 a Consultas Tratamiento de Datos Personales, como puede observarse a continuación: (Ver Gráfica 1.)

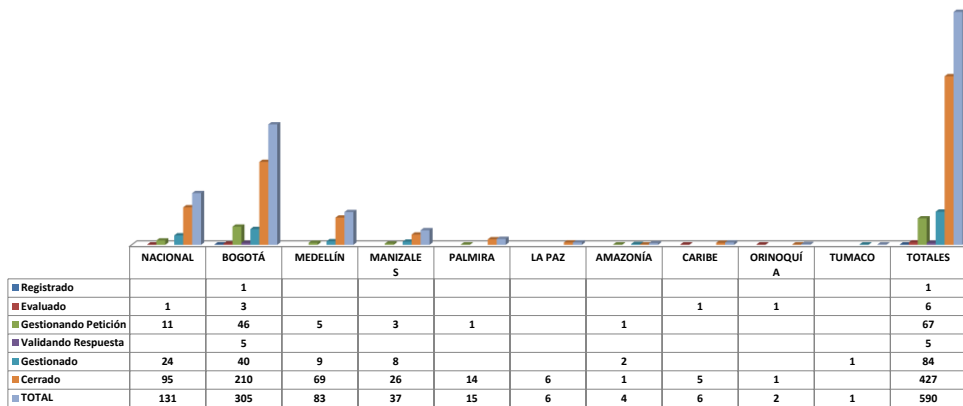
Gráfica 1 Distribución por Tipo de Solicitud



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 las 590 peticiones, discriminados de la siguiente manera: 427 cerrados, 84 Gestionados, 67 en estado Gestionando Petición, 6 en evaluado, 5 validando respuesta y 1 registrado. (Ver Gráfica 2)

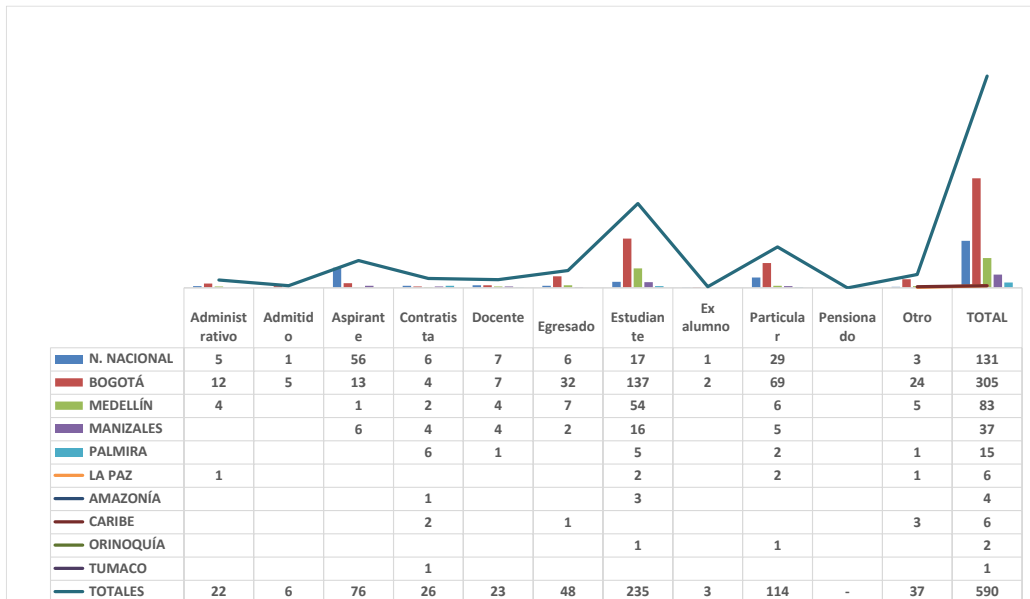
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil, de las 590 peticiones, según se describe en la Gráfica No. 3, los casos más recurrentes son los de los estudiantes con 235; seguido de 114 particulares, 76 aspirantes, 48 egresados, 37 otro, 26 contratistas, 23 docentes, 22 administrativos, 6 admitidos y 3 exalumnos como se evidencia a continuación en la gráfica 3:

Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil

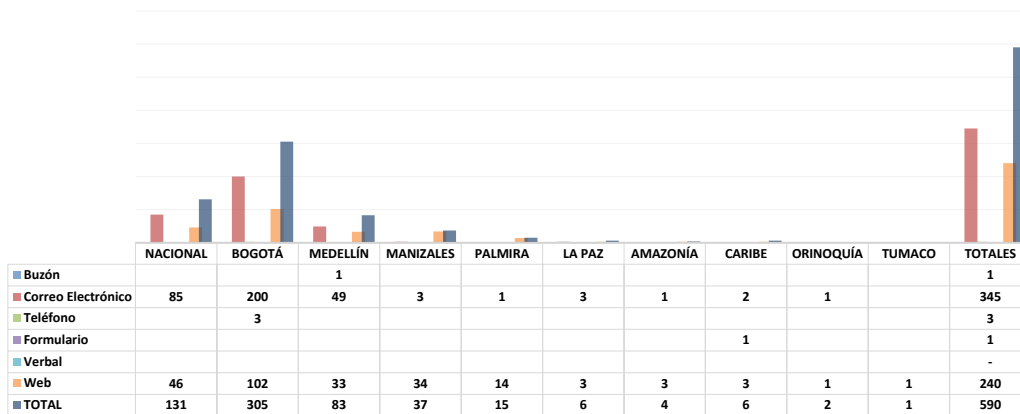


Importante señalar en este punto que, de los 590 casos, se presentaron 54 peticiones, en modalidad de “Anónimos”, de los cuales 29 corresponden a la Sede Bogotá, 2 a la Sede Caribe, 2 a la Sede la Paz, 4 a la Sede Manizales, 6 a la Sede Medellín, 6 al Nivel Nacional, 1 a la Sede Orinoquia y 4 a la Sede Palmira; las 54 fueron registradas a través del sitio web.

5.4. Distribución por medio utilizado

De los 590 casos reportados, el medio más utilizado durante el cuarto trimestre del 2021 es el correo electrónico con 345 casos, seguido por 240 a través de la web, 3 por teléfono, 1 por formulario y el otro (1) por el buzón.

Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado



5.5. 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 término para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el cuarto trimestre de 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 **13 días** (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias).

6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Quejas”, evaluadas en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos, teniendo la siguiente distribución:

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	50%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

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.

La 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.

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	5	17%
	Admisiones	1	3%
	Registro y Matrícula	8	28%
	Gestión de la Actividad Académica	15	52%
TOTALES		29	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En relación con el Macroproceso Misional se presentaron 29 quejas - Macroproceso de Formación siendo los procesos más relevantes: Gestión de la Actividad Académica con 15 quejas, equivalente al 52% en temas relacionados con fallas en la plataforma en los procesos de inscripción de materias, 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 hacía los estudiantes, falta de coordinación para el desarrollo de clases virtuales, entre otras.

Con respecto al proceso de Registro y Matrícula se presentaron 8 quejas, correspondiente al 28%, las cuales corresponden a la mala atención por parte de funcionaria en Registro y Matrícula, 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, entre otras.

De igual manera en el Proceso de Gestión de Programas Curriculares se presentan 5 quejas (17%), dónde indican la inconformidad por la inscripción de las materias, y demora en la entrega de diplomas

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	14	23%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	9	15%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	3%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	4	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	2%
	Gestión Financiera	12	20%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	17	28%
TOTALES		60	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el macroproceso de Apoyo, se presentaron 60 quejas, las cuales se distribuyen en las siguientes categorías y entre las más relevantes tenemos: Bienestar Universitario 14 quejas, las cuales equivalen al 23% en temas relacionados con 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, entre otros; Gestión del Talento Humano 9 quejas correspondientes al 15% las cuales hacen referencia a 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, etc.,

En el Proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios se presentan 17 con el (28%) entre los más relevantes se relaciona el retraso en respuestas oportunas a solicitudes realizadas a correos institucionales, demoras en las entregas de certificaciones, validaciones de estudio, etc. Falta de información oportuna para las fechas de grado, 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 12 quejas (20%) 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

Tabla 4 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Com portamiento	14	15%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	1%
Calidad del servicio Obtenido	26	29%
Gestión Académica	8	9%
Oportunidad del Servicio	17	19%
O tros - Incoherente	22	24%
Sistemas de Información	2	2%
Uso de los Recursos, la Infrestructura o el nombre de la Universidad	1	1%
TOTALES	91	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

De acuerdo con la tipología de la anterior tabla, se puede evidenciar que el mayor número de peticiones se clasifican por la categoría “Calidad del Servicio Obtenido” con 26 quejas (29%); “otros” con 22 peticiones que equivalen al (24%), seguidos por “Oportunidad del Servicio” con 17 quejas (19%), “Aptitud y Comportamiento” con 14 quejas (15%) y “Gestión Académica” con 8 peticiones (9%) por categoría.

7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan los “Reclamos”, evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos, teniendo la siguiente distribución:

Tabla 5 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el macroproceso Estratégico-Direccionamiento Institucional se presenta un reclamo del Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional, peticionaria 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.

Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	8	8%
	Admisiones	8	8%
	Registro y Matrícula	43	44%
	Gestión de la Actividad Académica	33	34%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	4	4%
TOTALES		98	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el macroproceso Misional en total se presentan 98 reclamos, de los cuales en el Macroproceso Misional –Formación cuenta con 92 reclamos distribuidos en los siguientes Procesos y entre los más relevantes: “Registro y Matrícula” con 43 reclamos correspondientes al 44% con peticiones relacionadas con falta de información y entrega oportuna de los recibos de matrícula e inscripciones extemporáneas, Historias académicas bloqueadas, inconvenientes con las historias académicas en algunos casos por bloqueos, problemas de la plataforma con la generación de recibos de pago, en la plataforma no aparece el botón de pago, y el botón para inscribir materias, solicitan ampliación del plazo para pagar la matrícula fraccionada, errores en el sistema por lo cual vuelven a cobrar semestres ya cursados, se revise 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.

En el proceso de “Gestión de la Actividad Académica” se presentaron 33 reclamos 34%, relacionados 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 con 8 casos cada uno correspondiente al 8% respectivamente, dónde 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.

Tabla 7 Reclamos según Macroproceso de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	21	20%
	Gestión de Egresados	2	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	6	6%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	11	11%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	22	21%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	39	38%
TOTAL		104	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el macroproceso de Apoyo se presentaron 104 reclamos, los cuales se clasificaron en diferentes procesos, como se observa en la tabla precedente. En este sentido, de acuerdo

con los reclamos más relevantes se encuentran: Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera – Proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios 39 peticiones correspondientes al 38%, los cuales 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” con 22 reclamos correspondientes al 21%, los cuales hacen mención a la 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 Ecollect, Avisor Technologies S.A.S, no funcionan de manera adecuada para el pago de matrículas de estudiantes de pregrado.

Para el Macroproceso Bienestar Universitario - Proceso “Bienestar Universitario” con 21 quejas correspondiente al 20%, donde los peticionarios reclaman por 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 socio-económicos 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.

Macroproceso Gestión de la Información – Proceso Gobierno y Gestión Servicios TI, con 11 reclamos, que representa el 11%, las cuales hacen referencia a 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.

Tabla 8 Reclamos según Macroproceso de Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	2	100%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el macroproceso de Evaluación y Especiales se presentaron 2 reclamos correspondientes al Proceso Evaluación, Medición, control y Seguimiento – Proceso Control Disciplinario los cuales el primero hacen referencia a 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 dictan 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 matrículas 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 y 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, violando 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.

Tabla 9 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	3	1%
Aspectos relacionados con Bienestar	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	48	23%
Estado de la Infraestructura	2	1%
Funcionamiento del SIA	10	5%
Gestión Académica	18	9%
Oportunidad del Servicio	65	32%
Otros - Incoherente	48	23%
Sistemas de Información	9	4%
TOTALES	205	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

Como se observa en la tabla precedente, durante el cuarto trimestre se presentaron 205 reclamos distribuidos en las siguientes categorías: “Oportunidad del Servicio”, 65 casos que corresponden al 32% de la totalidad de los reclamos; seguidos de la categoría “Otros” y “Calidad del Servicio Obtenido” con 48 casos cada uno correspondiente al 23%, “Gestión Académica” con 18 casos 9% y Funcionamiento del SIA con 10 casos equivalentes al 5% entre los más relevantes.

8. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Solicitudes de información”, evaluadas en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 10 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	3	75%
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	25%
TOTAL		4	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el Macroproceso Estratégico Direccionamiento Institucional – “Direccionamiento Estratégico Institucional” se reciben 3 solicitudes de información, relacionadas con 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 para

De otra parte, 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.

En cuanto al Macroproceso Estratégico Relaciones Interinstitucionales – “Agenciar las Relaciones Exteriores”, se solicita 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.

Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	3	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	31	17%
	Admisiones	66	37%
	Registro y Matrícula	31	17%
	Gestión de la Actividad Académica	29	16%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	20	11%
TOTALES		180	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

Respecto a las Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales se presentaron en total 180 peticiones, siendo las más recurrentes “Formación - Admisiones” con 66 casos, lo que equivale a un 37%; las inquietudes más frecuentes entre los peticionarios son las relacionadas con el proceso y metodología de la convocatoria de admisiones, fechas, requisitos, puntaje exigido y costos de inscripción para ingresar a la Universidad Nacional, así como las carreras ofertadas, entre otras solicitudes.

Le sigue el Macroproceso de “Formación – Gestión de Programas Curriculares”, con 31 casos (17%), siendo la validación de títulos una de las consultas más frecuentes realizadas por entidades externas, dentro del proceso de contratación de personal; entre otras de las inquietudes, se encuentran las relacionadas con la realización de ceremonias de grado, solicitudes de entrega de diplomas, información básica de programas curriculares, cambios de programas, homologaciones, inscripción de asignaturas, revisión de puntaje en procesos de admisión a posgrados, entre otras.

En el Macroproceso de “Formación – Registro y Matrícula”, para este trimestre se recibieron 31 peticiones, equivalentes al 17%, entre los asuntos más usuales, se encuentran los relacionados con el reflejo del pago de la matrícula en el SIA, reclasificación del puntaje BPM, cambio de fecha del recibo de matrícula, beneficiarios de matrícula “cero”, certificaciones de estudio, aplazamiento de matrícula, estado de historia académica, entre otras solicitudes.

De otra parte, para el Macroproceso de “Formación – Gestión de la Actividad Académica”, se gestionaron 29 solicitudes de información concernientes a oferta de programas de pregrado y posgrado, inscripción de asignaturas, grados, certificados de estudio, cambios de

programa, revisión de historial académico, homologaciones, solicitudes de becas y descuentos, cancelación de materias, y otros aspectos los cuales fueron debidamente atendidos por el área competente.

Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	9	9%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	11	11%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	17	18%
	Gestión Documental	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3	3%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	4	4%
	Gestión Financiera	17	18%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	30	31%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	3	3%
TOTALES		96	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el Macroproceso de Apoyo se recibieron durante este trimestre 96 solicitudes de información, entre las más relevantes están el Macroproceso de “Gestión Administrativa y Financiera – Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” donde se presentaron 30 peticiones equivalente al 31%, las solicitudes más recurrentes fueron las 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.

Otro de los procesos con mayor recurrencia de solicitudes es el de “Gestión Financiera” con 17 peticiones, equivalente al 18%, la principal petición se refiere a la devolución de dinero,

ya que por error involuntario se hacen transacciones dobles bajo concepto de pagos de matrícula y reexpedición de recibos de pago donde se refleje el descuento del 10% en los derechos de matrícula.

En el marco del Macroproceso de “Gestión de información - Gobierno y Gestión de Servicios TI”, se tramitaron 17 casos equivalente al 18 %, relacionados con solicitudes de acompañamiento o intervención de la mesa de servicio de cada sede en asuntos específicos de soporte técnico en Hardware o Software, otros obedecen a dificultades en el acceso al correo electrónico institucional, actualización de historia académica en el SIA, información publicada en páginas institucionales, y otros, los cuales fueron revisados y solucionados oportunamente por las áreas responsables.

Para el Macroproceso de “Gestión del Talento Humano”, se registraron 11 solicitudes, principalmente solicitudes de certificaciones laborales, inquietudes respecto al manejo de algunas situaciones administrativas, fechas y procedimientos para posesión de cargos como resultado de concursos, entre otros temas fundamentales de la administración del personal de la Universidad.

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el Macroproceso de “Evaluación y Especiales” se presenta 1 caso para el proceso de Seguridad Social en Pensiones, equivalente al 100%, 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.

Tabla 14 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	3	1%
Calidad del servicio Obtenido	4	1%
Estado de la Infraestructura	1	0%
Funcionamiento del S IA	4	1%
Gestión Académica	57	20%
Oportunidad del Servicio	80	28%
Otros- Incoherente	124	44%
Sistemas de Información	8	3%
TOTALES	281	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En atención al análisis de las categorías de cada Macroproceso, se evidencia que las solicitudes más frecuentes son tipificadas como “Otros” con 124 casos registrados, equivalentes al 44%, las cuales por su diversidad no se ajustan a los temas parametrizados en el sistema y enlistados en la anterior tabla, seguidas por los asuntos identificados como “Oportunidad del Servicio” con 80 peticiones, es decir, el 28%, posteriormente se encuentran las peticiones relacionadas con la “Gestión Académica”, con 57 casos siendo el 20% de las 281 solicitudes de información recibidas en el cuarto trimestre del 2021.

9. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Sugerencias” evaluadas en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 15 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Admisiones	1	100%
TOTAL		1	100%

Durante este trimestre, se tramito 1 sugerencia referida al Macroproceso Misional “Formación – Admisiones”, donde una aspirante propone que para el proceso de selección a los programas de Artes Plásticas y Visuales se realicen exámenes específicos, tal como se hace en otras especialidades como la de Música, por ejemplo.

Tabla 16 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	17%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	33%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	17%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2	33%
TOTALES		6	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el Macroproceso de Apoyo “Gestión de Información – Gobierno y Gestión de Servicios TI”, se tramito 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” se registraron 5 casos discriminados de la siguiente manera, “Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico” 2 casos, “Servicios Generales y de Apoyo Administrativo” 1 caso y “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” 2 casos; 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.

Tabla 17 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	1	14%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	14%
Otros	3	43%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	29%
TOTALES	7	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

Según el análisis de las categorías del servicio, 2 casos obedecen al “Uso de los recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad” donde se sugiere el retiro de contenedores de almacenamiento de dos espacios diferentes con el ánimo de hacer espacios más agradables para todos; 1 caso a “Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo” referente a la utilización de utensilios desechables en las cafeterías y al uso de la sopladora de aire a gasolina para limpiar algunos espacios de la Sede Medellín; 1 a “Calidad del servicio obtenido”, relacionado con la capacitación en diferentes gestores de contenido CMS para el personal encargado de la administración de las páginas web de la Universidad; y 3 no se ajustan a la tipificación del sistema, por lo tanto, se clasificaron como “Otros”, ya que tienen que ver con sugerencias en el proceso de admisiones de programas relacionados con artes plásticas, respuestas a inscripciones de cursos cortos de parte de personal administrativo indicando si fue o no seleccionado y otra donde se propone asignar cámaras de video en el parqueadero de motos.

10. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Felicitaciones” evaluadas en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 18 Felicitaciones según Macroprocesos – Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	3	100%
TOTAL		3	100%

Para el IV trimestres del 2021, se registraron 3 felicitaciones en el marco del Macroproceso “Desarrollo organizacional – Mejoramiento de la Gestión”, dos de ellas 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.

Tabla 19 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	100%
TOTALES		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

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.

Tabla 20 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	3	75%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	25%
TOTALES	4	100%

En razón a las categorías determinadas en el Sistema, 3 felicitaciones reflejan la buena aptitud y comportamiento de los funcionarios en la ejecución de las actividades y responsabilidades a cargo; de otro lado, se hace uso adecuado de los Recurso y buen nombre de la Universidad a través del Acompañamiento y Gestión del Talento Humano de la Institución.

11. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 21 se describen los casos registrados por usuarios a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos en lo relativo al tratamiento de datos personales.

Tabla 21 Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Consultas TDP	2	100%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

En el presente trimestre se tienen 2 solicitudes en Protección de Datos Personales, la primera es una consulta sobre qué información tiene la Universidad Nacional de un egresado. Una vez revisada la base de datos se informa que sus datos personales están bajo las medidas que garantizan la seguridad, confidencialidad e integridad, y su tratamiento se realiza de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos de la Universidad Nacional.

Con respecto a la segunda petición realizan varias consultas relacionadas 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 petionario.

Tabla 22 Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2021

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta TDP	Reclamos TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones TDP	TOTALES
Administrativo	5	5	8	2	2				22
Admitido	2	3	1						6
Aspirante	1	8	66	1					76
Contratista	8	9	6	2	1				26
Docente	7	11	4	1					23
Egresado	14	19	13			2			48
Estudiante	44	119	71	1					235
Exalumno	1		2						3
Otro	4	10	22		1				37
Particular	5	21	88						114
Totales	91	205	281	7	4	2	0	0	590

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades

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, se evidencia que para el presente trimestre se da traslado a un caso donde la Secretaría de Movilidad solicita la validación del título de un egresado del Programa de Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

13. 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.

No obstante, a continuación, se realiza un resumen con el comportamiento en el cuarto trimestre de 2021, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Con respecto a “Tipo de solicitud” correspondiente a Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Sugerencias, Felicitación y PQR con riesgo vital, en la siguiente tabla se muestra el comportamiento porcentual por Sede:

Tabla 23 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	8	8%	4	25%	2	6%	3	8%	17	9%
PQR- Riesgo Vital	2	2%		0%	3	9%		0%	5	3%
Queja	43	45%		0%	19	58%	15	41%	77	43%
Reclamo	27	28%	11	69%	5	15%	16	43%	59	33%
Solicitud Información	13	14%		0%	3	9%	3	8%	19	10%
Sugerencia	2	2%	1	6%	1	3%		0%	4	2%
Total	95	100%	16	100%	33	100%	37	100%	181	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

Por la categoría “Medio Utilizado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el cuarto trimestre de 2021

Tabla 24 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón		0%		0%		0%		0%	0	0%
Formulario	6	6%	8	50%	2	6%	2	5%	18	10%
Correo e-	14	15%	5	31%	7	21%	30	81%	56	31%
Telefónico	1	1%		0%	1	3%	2	5%	4	2%
Verbal	1	1%	2	13%	3	9%		0%	6	3%
Web	73	77%	1	6%	20	61%	3	8%	97	54%
Total	95	100%	16	100%	33	100%	37	100%	181	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

Por la categoría “Estado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el cuarto trimestre de 2021

Tabla 25 Resumen Porcentual por estado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado		0%	1	6%		0%		0%	1	1%
Evaluado		0%		0%		0%		0%	0	0%
Validando Respuesta		0%		0%	1	3%		0%	1	1%
Gestionando Petición	30	32%		0%		0%	6	16%	36	20%
Gestionado	10	11%	2	13%	4	12%	3	8%	19	10%
Cerrado	55	58%	13	81%	28	85%	28	76%	124	69%
Total	95	100%	16	100%	33	100%	37	100%	181	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

Por la categoría “Tipo de Usuario”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el cuarto trimestre de 2021

Tabla 26 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	24	25%	3	19%	13	39%	11	30%	51	28%
Admitido		0%		0%		0%		0%	0	0%
Contratista		0%		0%		0%		0%	0	0%
Docente	18	19%	1	6%	4	12%	1	3%	24	13%
Egresado	2	2%		0%		0%		0%	2	1%
Estudiante	4	4%		0%		0%		0%	4	2%
Particular	7	7%	2	13%	1	3%	9	24%	19	10%
Pensionado	28	29%	7	44%	7	21%	13	35%	55	30%
Otro	12	13%	3	19%	8	24%	3	8%	26	14%
Total	95	100%	16	100%	33	100%	37	100%	181	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre a diciembre de 2021

14. Conclusiones y Recomendaciones.

A manera de conclusión, como se señaló en el informe correspondiente a los tres trimestres anteriores en el 2021, 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 bloqueos de correos y dificultades para el ingreso al Sistema de Información Académica. En el Macroproceso de Apoyo, las peticiones se centraron en Bienestar Universitario, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de la información, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Talento Humano.

Para el presente trimestre, se continúa acatando 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 atención de las peticiones de manera clara, completa y de fondo.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS