



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SIS- TEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN

PRIMER TRIMESTRE 2021



Contenido

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

1

PRIMER TRIMESTRE 2021	1
1. Introducción	4
2. Objetivo del Informe	4
3. Objetivos específicos.....	5
4. Alcance	5
5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del primer trimestre de 2021.	6
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
5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	10
6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos.....	11
7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	16
8. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos ...	21
9. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	27
10. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	30
11. Tratamiento de Datos Personales	31
12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	34
13. UNISALUD.....	34
14. Conclusiones y Recomendaciones.	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos	11
Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales	11
Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	12
Tabla 4 Quejas “OTROS”	13
Tabla 5 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos	13
Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Misionales	16
Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Apoyo.....	17
Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	18
Tabla 9 Reclamos “Otros”	18
Tabla 10 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos	19
Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico.....	21
Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional.....	22
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	24
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales ...	26
Tabla 15 Solicitudes de Información “OTROS”.....	26
Tabla 16 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos...	27
Tabla 17 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales.....	28
Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo.....	28
Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	29
Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Misionales.....	30
Tabla 21 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo	31
Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	31
Tabla 23 Tratamiento de Datos Personales	32
Tabla 24 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2021	34
Tabla 25 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes.....	35
Tabla 26 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes	35
Tabla 27 Resumen Porcentual por estado por Sedes	36
Tabla 28 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes.....	36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud	7
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....	8
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 enero a marzo 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 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

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.

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 marzo de 2021

5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del primer 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 primer trimestre 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 primer trimestre de 2021 se recibieron 1.767 peticiones, de las cuales 1006 corresponden a Solicitudes de Información, 553 a Reclamos, 167 corresponde a Quejas, 8 Sugerencias, 4 a Felicitaciones y 29 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales.

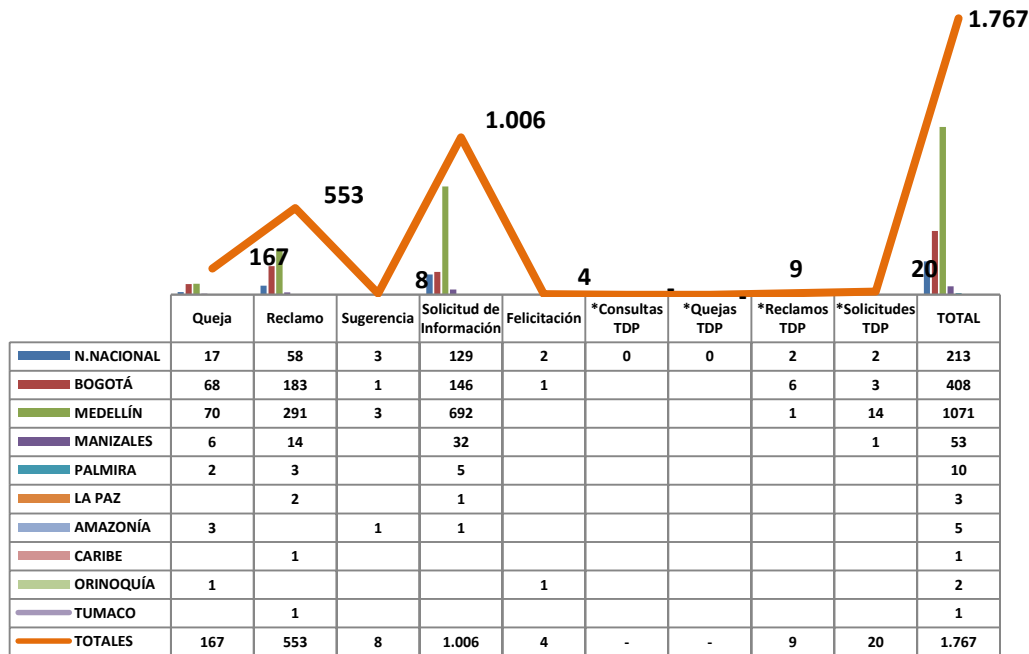
Ahora bien, desde el punto de vista de las Sedes, quien más tuvo peticiones fue Medellín, con 1071 casos distribuidos de la siguiente manera: 692 Solicitudes de información, 291 reclamos, 70 quejas, 15 casos de Tratamiento de Datos Personales y 3 sugerencias.

Por su parte, Bogotá fue la segunda Sede con mayor número de peticiones, la cual tuvo 408 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 146 solicitudes de información, 183 reclamos, 68 quejas, una sugerencia, una felicitación y 9 casos por Tratamiento de Datos Personales.

En tercer lugar, tenemos el Nivel Nacional con 213 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 129 solicitudes de información, 58 reclamos, 17 Quejas, 3 sugerencias, 2 felicitaciones y 4 casos por Protección de Datos Personales.

Finalmente, las demás Sedes presentaron un número inferior de peticiones, como puede observarse a continuación: (Ver Gráfico 1.)

Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud



Bicentenario 2020

5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

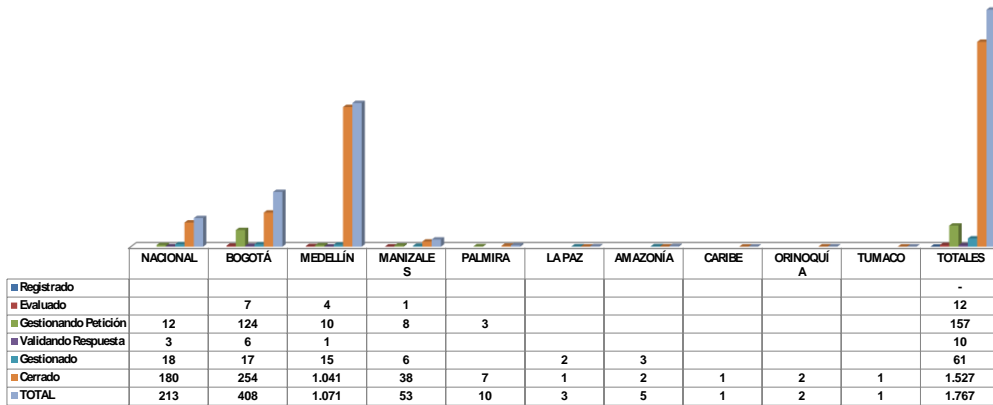
{Elaboró: MB/JTRP/CIAV}
pág. 7

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

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 1.767 peticiones, a saber: 1527 casos cerrados, 157 en estado Gestionando Petición, 61 Gestionado, 12 en evaluado y 10 en Validando respuesta. (Ver Gráfico 2)

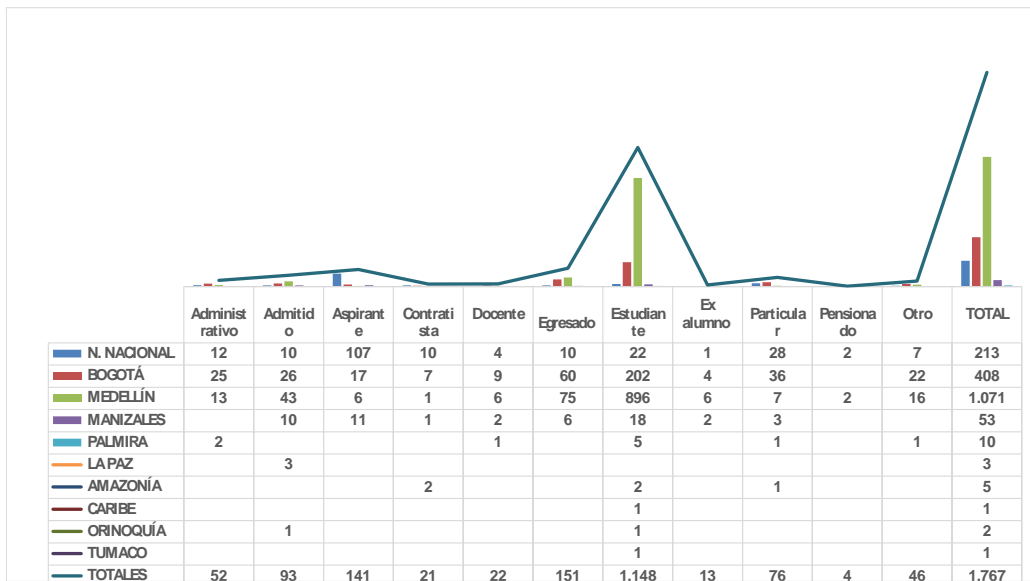
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil, de las 1.767 peticiones, según se describe en el gráfico No.3, los casos más recurrentes son los de estudiantes con (1.148); seguido por los egresados con 171, aspirantes 141, admitidos 93, particulares 76, administrativos 52, contratistas 21, docentes 22, ex alumno 13, pensionado 4 y otros 46, como se evidencia a continuación en el gráfico 3:

Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil

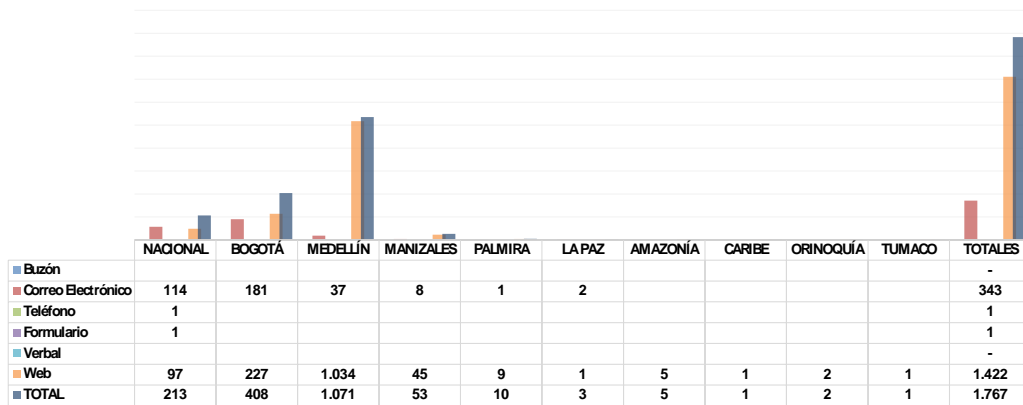


Importante señalar en este punto que, de los 1767 casos, se presentaron 130 solicitudes de información, en modalidad de “Anónimos”, de los cuales 89 casos corresponden a la Sede Medellín, 21 corresponden a Bogotá, 15 al Nivel Nacional, 3 a Manizales y 2 a Palmira; todas presentadas a través del sitio web.

5.4. Distribución por medio utilizado

De los 1.767 casos reportados, el medio más utilizado durante el primer trimestre de 2021 es la Web con 1422, seguido de 343 casos solicitados a través de correo electrónico y 1 por teléfono y 1 a través de formulario.

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 auzón 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 primer 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 **14 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
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Según la tabla precedente se presentó un caso para el Macroproceso Estratégico, relacionado con Comunicación-Divulgación de la Información Oficial, por Oportunidad del Servicio, en el cual un estudiante presenta una queja a través del sitio web por al parecer la Oficina de Registro publicar de manera tardía la información institucional.

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	2	2%
	Admisiones	11	13%
	Registro y Matrícula	27	33%
	Gestión de la Actividad Académica	41	50%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	1	1%
TOTALES		82	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Como se observa en la tabla precedente, para el Macroproceso Misional- Formación, se presentaron 81 peticiones, en los procesos de Gestión de Programas Curriculares, Admisiones, Registro y Matrícula y Gestión de la Actividad Académica, centrados principalmente en funcionamiento del Sistema de Información Académica- SIA, Calidad del Servicio Obtenido, oportunidad del servicio, en temas relacionados con demora en trámite

para cambio de carrera, adiciones y cancelaciones de asignaturas, homologaciones, certificados de estudios y de notas, inscripción de asignaturas, actualización de historias académicas y mejores promedios.

En el Macroproceso de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual- Proceso Gestión de la Extensión, un particular presentó un caso, a través de correo electrónico, en el cual señala que un docente de la Universidad Nacional, dicta un curso sobres Diseños de Reactores, para otra institución educativa. Indaga sobre qué relación existe en las dos entidades.

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	30	36%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	4	5%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	4	5%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	5	6%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	4%
	Gestión Financiera	17	20%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	17	20%
TOTALES		83	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

De las 83 quejas relacionadas en el Macroproceso de Apoyo, 38 corresponden a los procesos de Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano y Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, en temas relacionados con el uso indebido de los datos personales, certificados de matrícula, certificados de egresados, certificados dirigidos a entidades como EPM y SAPIENCIA, certificados de admisión, matrícula cero e inconformidad como se imparten las clases en la escuela de la Sede Medellín.

Por su parte para el Macroproceso de Gestión de la Información, Procesos Gobierno y Gestión de Servicios TI y Gestión Documental, se presentaron 6 casos, los cuales corresponden a 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.

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, entre otros.

Tabla 4 Quejas “OTROS”

OTROS	Incoherente cerrados	1	100%
TOTAL		1	0%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

En “Otros”, se presentó una queja de un anónimo, en el cual señala que es un estudiante y que desea que le inscriban el curso de trabajo de grado. Dicha queja fue cerrada como incoherente, por cuanto no se logró determinar el programa curricular al cual pertenece el estudiante.

Tabla 5 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	18	11%
Aspectos relacionados con Bienestar	7	4%
Calidad del servicio Obtenido	32	19%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Funcionamiento del SIA	21	13%
Gestión Académica	7	4%
Oportunidad del Servicio	40	24%
Otros - Incoherente	39	23%
Sistemas de Información	2	1%
TOTALES	167	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Ahora bien, como se observa en la anterior grafica tenemos que las 167 quejas que se presentaron durante el trimestre se centran principalmente en la Oportunidad del Servicio con un 24%, seguido por “Otros con el 23%, Calidad del Servicio obtenido con un 19%, funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA, con el 13% y en menos cantidad la Gestión Académica con un 4% y Sistema de Información y Condiciones Medio ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo con 1% cada uno.

En este sentido, la oportunidad del Servicio estuvo enfocada principalmente a los Macroprocesos Misionales (21), encaminados en procesos de Formación como, Admisiones, Registro y Matricula, Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Programas Curriculares.

Por su parte la Oportunidad del Servicio para el Macroproceso de Apoyo (18 casos), se enfocaron en Gestión Administrativa y Financiera, Bienestar Universitario, Gestión de la

Información, Gestión de Recursos Bibliotecarios. Para el Macroproceso Estratégico (1 caso), en Comunicación por divulgación de la información.

Para la categoría “Otros” y “Incoherente”, se presentaron 39 casos, entre los cuales se tienen 18 casos Misionales, en su gran mayoría en Formación, igualmente identificados dentro de los procesos de Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la Extensión y Gestión de la Actividad Académica.

Para el Macroproceso de Apoyo (21 casos), se establecen en procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Egresados, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gobierno y Gestión de Servicios TI, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo y Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico.

Calidad del Servicio Obtenido (32 casos) de los cuales 16 son quejas del Macroproceso Misional y 16 son del Macroproceso de Apoyo. Los Misionales son de Formación en Gestión de la Actividad Académica y Registro y Matrícula.

Aptitud y Comportamiento (18 casos) todos del Macroproceso de Apoyo en procesos de Bienestar Universitario, Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano.

Finalmente, en otros aspectos como asuntos relacionados con el Bienestar, Gestión Académica, Sistemas de la Información y Condiciones Ambientales, Salud y Seguridad en el Trabajo se presentaron un total de 17 quejas, enfocados en Macroproceso Misional en Gestión de la Actividad Académica, Admisiones y Registro y Matrícula y en el Macroproceso de Apoyo en Servicios Bibliotecarios, Gestión de la Información, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Bienestar Universitario, entre otros.

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 6 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	11	3%
	Admisiones	32	9%
	Registro y Matrícula	157	46%
	Gestión de la Actividad Académica	130	38%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	8	2%
TOTALES		338	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Durante el presente trimestre se presentaron 553 Reclamos, de los cuales 338 corresponden a los Macroprocesos Formación en procesos como Registro y Matrícula con 157 casos, Gestión de la Actividad Académica con 130, en Admisiones con 32 y Gestión de Programas Curriculares con 11, 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

egresado, fraccionamiento de matrícula, verificación del PAPA, revisión de historia Académica, cambio tipología asignatura PEAMA, corrección de certificado, certificado fondo EPM, entre otros caso de cara al estudiante.

En el Macroproceso Misional de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual- Proceso Gestión de la Extensión se presentaron 8 casos, en asuntos como expedición de certificados en cursos, pago de diplomado, cursos de inglés, entre otros.

Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	46	22%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	17	8%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	30	14%
	Gestión Documental	1	0%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	6	3%
	Gestión Financiera	65	31%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	45	21%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	0%
TOTAL		211	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

El Macroproceso de apoyo-Gestión Administrativa y Financiera, presentó el mayor porcentaje de Peticiones, con un 55% de los reclamos, enfocado principalmente en los procesos de Gestión Financiera (65 casos), Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (45 casos), Servicios Generales y de Apoyo Administrativo (6 casos), para un total de 116 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 matricula, 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 contó con un porcentaje del 44% de los reclamos, equivalente a 94 casos, detallado principalmente en novedades de Protección de Datos, 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.

Finalmente, 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.

Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	1	100%
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	0	0%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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.

Tabla 9 Reclamos "Otros"

OTROS	Incoherente cerrados	2	67%
OTROS	Redamo TDP	1	33%
TOTAL		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

En la categoría “Otros”, se presentaron 3 casos, de los cuales dos fueron cerrados por incoherentes, porque no se presenta solicitud, ni existen archivos adjuntos para realizar algún trámite y una petición para que sea retirado de la base de datos de la Sede Medellín, dado que se trasladó a Bogotá como estudiante.

Tabla 10 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	1%
Aspectos relacionados con Bienestar	24	4%
Calidad del servicio Obtenido	95	17%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0%
Funcionamiento del SIA	83	15%
Gestión Académica	34	6%
Oportunidad del Servicio	163	29%
Otros	144	26%
Sistemas de Información	5	1%
TOTALES	553	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

En atención a otra de las categorías revisadas, como se observa en la anterior tabla, los 553 reclamos que se presentaron durante el trimestre se centran principalmente en la Oportunidad del Servicio con un 29%, seguido por “Otros con el 26%, Calidad del Servicio obtenido con un 17%, funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA con el 15% y en menos cantidad la Gestión Académica con un 6% , Aspectos relacionados con el Bienestar con el 4%, Aptitud y Comportamiento y Sistemas de la Información con 1% cada uno.

En este sentido, en la oportunidad del Servicio se presentaron 163 casos, enfocados principalmente a los Macroprocesos Misionales (100), encaminados en procesos de Formación como, Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Programas Curriculares.

Por su parte la Oportunidad del Servicio para el Macroproceso de Apoyo (63 casos), se enfocaron, en Gestión Administrativa y Financiera, Bienestar Universitario, Gestión de la Información y Gestión del Talento Humano.

Para la categoría “Otros” y “Incoherente”, se presentaron 144 casos, entre los cuales se tienen 74 casos Misionales, en su gran mayoría en Formación, identificados principalmente en procesos de Registro y Matrícula, Admisiones, Gestión de la Extensión y Gestión de Programas Curriculares.

Para el Macroproceso de Apoyo en “Otros” y Incoherente” (69 casos), se establecen en procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Egresados, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gobierno y Gestión de Servicios TI, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo y Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico.

Calidad del Servicio Obtenido (95 casos) de los cuales 53 son reclamos del Macroproceso Misional y 42 son del Macroproceso de Apoyo. Los reclamos Misionales son de Formación en procesos de Registro y Matrícula, Admisiones, Gestión de la Extensión y Gestión de Programas Curriculares y los de Apoyo en procesos de Bienestar Universitario, Gestión Administrativa, Gestión de la Información y Gestión del Talento Humano.

Otro aspecto por el que presentan reclamos los estudiantes, es el funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA (83 casos) por casos como error en historia académica, bloqueo por no renovación de matrícula, citas de adición cancelación asignaturas, descarga certificado matricula, promedio académico, inscripción de asignaturas,

ampliación de cupos, cambio de pensum, historia académica en doble titulación, revisión de promedios.

Con menos cantidad de caso se encuentra la categoría de Gestión Académica (34) y Aspectos de Bienestar (24 casos), en Macroprocesos Misionales y de Apoyo, en asuntos relacionados con solicitud descuento matricula, sobre legalización apoyo económico externo, reubicación socioeconómica, certificados, evaluación docente, solicitud de recibo de pago, inscripción extemporánea de asignaturas, cambio de tipología, entre otras.

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

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

Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	6%
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	17	94%
TOTAL		18	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

En el presente periodo se presentaron 18 casos correspondientes al Macroproceso Estratégico - Proceso de Comunicación correspondiente al 94%, correspondientes 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 (6%), se solicita información sobre el déficit a nivel general de la Universidad y cuál es el déficit financiero por cada Sede.

Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	0%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	27	5%
	Admisiones	113	21%
	Registro y Matrícula	242	44%
	Gestión de la Actividad Académica	155	28%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	7	1%
TOTALES		545	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

En el Macroproceso Misional del presente periodo se puede evidenciar un aumento significativo con relación al trimestre anterior, 545 casos versus 137 casos 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.

Así las cosas, podemos observar que, para el presente trimestre en el Macroproceso de Formación de los 536 casos, 242 corresponden al proceso de “Registro y Matrícula (44%), seguidos del proceso de “Gestión de la Actividad Académica” con 155 casos (28%) y el proceso de Admisiones con 113 casos (21%), para el Macroproceso de Investigación

y Creación Artística 1 caso, en el proceso de “Gestión de la Investigación y Creación Artística” y en el Macroproceso de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual con 7 casos (1%) en el proceso de “Gestión de la Extensión”,

En relación con los 242 casos correspondientes al 44% del Proceso de “Registro y Matrícula” se puede analizar que continúan en aumento por el tema de la Pandemia, ya que es el medio que se tiene de primera mano para realizar las diferentes consultas en temas como: generación de recibos para pago, devolución de dinero por concepto de matrícula, solicitud de fraccionamiento de matrícula, proceso de inscripción en el formulario FORE, reservas de cupo, registro de notas en el SIA, inscripción trabajos de grado, entre otros.

La segunda categoría con más solicitudes es el proceso de “Gestión Académica” con 155 casos con el 28% y los cuales corresponden a solicitudes de información en temas como: proceso de validación de notas, homologaciones, cursos virtuales, fechas de entrega de diplomas, solicitud para habilitar correos institucionales para facilitar el acceso a plataformas como meet, Moodle (caso en Sede Medellín) y así contar con estrategias avanzadas para el Aula Máxima; igualmente para tener la posibilidad de grabación de los encuentros, también presentan solicitudes sobre verificación de datos académicos, solicitudes de cambio de carrera, o programa curricular, procedimientos para traslados a otras sedes, sobre la dinámica que emplea la Universidad para el desarrollo de las clases, si se tienen convenios nacionales o internacionales, normativa referente a los requisitos para solicitar reingresos, sobre planes de estudio, información sobre el procedimiento de créditos permitidos en los respectivos semestres, de cómo se solicitan los desbloques de historias académicas, solicitudes de cancelación de periodo académico, sobre la inscripción para ceremonia de grado, entrega de tesis doctoral, etc.

En cuanto al Proceso de “Admisiones” con 113 casos 21% la información solicitada hace referencia a: proceso de admisión y consulta de resultados, solicitudes de reembolso del PIN y si se puede utilizar o reactivar en una siguiente inscripción, información sobre los colegios que no aparecen registrados o inscritos, información sobre los programas que ofrece la Universidad Nacional entre ellos el PEAMA y el PAES, solicitudes de revisión

costo de matrícula, información sobre examen para personas con discapacidad visual, proceso o requisitos para solicitar beca, información sobre proceso de selección, puntajes requeridos para ingresar a la Universidad Nacional, Informe sobre el programa de admisión especial para víctimas del conflicto armado interno en Colombia, sobre la documentación que se requiere para la inscripción, entre otros.

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	125	29%
	Gestión de Egresados	25	6%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	20	5%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	0%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	2	0%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	35	8%
	Gestión Documental	3	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	0%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	44	10%
	Gestión Financiera	136	31%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	41	9%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	4	1%
TOTALES		437	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Al igual que el macroproceso Misional anterior, en el macroproceso de Apoyo se evidenció también un aumento considerable especialmente en el macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera en su proceso de “Gestión Financiera” con 136 casos, “Servicios Generales y de Apoyo Administrativo” con 44 casos, “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” con 41 casos, entre los más relevantes. Para el Macroproceso de Bienestar Universitario, con su proceso de “Bienestar Universitario” se presentaron 150 casos y “Egresados” 50 casos. Otro Macroproceso es el de Gestión de la Información, donde su proceso de “Gobierno y Gestión de Servicios TI”, con 35 casos y “Gestión Documental” 3casos.

Lo anterior, gran parte se atribuye a la 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. Esta estrategia tuvo gran acogida, y es por esto que se ve reflejado en el aumento considerativo del número de solicitudes del presente periodo analizado.

Al realizar el análisis de los Macroprocesos de “Gestión Administrativa y Financiera” con 222 casos, se puede resaltar que el proceso con mayor número de solicitudes fue el de “Gestión Financiera” con 136 casos correspondientes al 31% los cuales equivalen a solicitudes tales como: devolución de dinero por concepto de matrícula y su respectivo procedimiento para recibir el desembolso correspondiente, 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.

En el proceso de “Servicios Generales y Apoyo Administrativo” se presentaron 44 casos (10%), donde las solicitudes generales se basaron en

Para el Macroproceso y proceso de Bienestar Universitario se recibieron 125 casos (29%) donde solicitan información, de una parte, 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 los mismos con las siguientes entidades: EPM Universidades, COLFUTURO, 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” con 50 casos (6%), las solicitudes realizadas 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.

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	1	20%
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	4	80%
	Seguridad Social en Pensiones		0%
TOTAL		5	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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. En cuanto al proceso de “Control Disciplinario” 1 caso (20%), 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.

Tabla 15 Solicitudes de Información “OTROS”

OTROS	Incoherente	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Con respecto al caso clasificado en “Otros” la solicitud no tiene información por lo cual se refiere como Incoherente.

Tabla 16 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	120	12%
Calidad del servicio Obtenido	41	4%
Estado de la Infraestructura	1	0%
Funcionamiento del SIA	56	6%
Gestión Académica	83	8%
Oportunidad del Servicio	329	33%
Otros- Incoherente	365	36%
Sistemas de Información	11	1%
TOTALES	1006	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Ahora bien, con respecto al análisis de los anteriores Macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Evaluación y Especiales, y de acuerdo a las categorías establecidas en la anterior tabla, se puede concluir que el mayor número de casos se dan en “Otros”, 365 casos correspondientes al 36% y que por sus diferentes temáticas no se pueden clasificar en las categorías definidas en la herramienta de Quejas y Reclamos y que hacen referencia a solicitudes de información de otra naturaleza. Luego sigue la categoría de “Oportunidad del Servicio” con 329 casos 33% atribuidos a la demora en dar respuesta a los requerimientos de los peticionarios. Igualmente sucede con la categoría de “Aptitud y Comportamiento” 120 casos con el 12%, correspondientes a funcionarios que presentan trato descortés con los peticionarios.

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

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

Tabla 17 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Registro y Matrícula	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

En el Macroproceso Misional, proceso de “Registro y Matrícula” se reporta un caso, correspondiente al 100% de las sugerencias, el cual consiste se expida con urgencia un certificado académico que avale el porcentaje de avance en el pregrado de Economía en el cual se encuentra el peticionario, para acceder a una vacante de empleo en la CNSC.

Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	14%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	14%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	29%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	2	29%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	14%
TOTALES		7	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Para el Macroproceso de Apoyo se realizaron 7 sugerencias, las cuales corresponden a: Macroproceso y proceso de “Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios” con un caso 14%; Macroproceso Gestión de Información proceso “Gobierno y Gestión de Servicios TI” con un caso 14%; Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera con sus procesos “Servicios Generales y de Apoyo Administrativo” con 2 casos 29%, proceso “Gestión Financiera” con 2 casos 14% y el proceso “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” con 1 caso 14%.

Algunas de las sugerencias realizadas en el presente periodo consisten en: tomar acciones para capacitar a 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.

Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	2	25%
Oportunidad del Servicio	1	13%
Otros	4	50%
Sistemas de Información	1	13%
TOTALES	8	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

Con respecto a la tabla precedente se observa que en “Otros” con 4 casos 50% se clasifican los casos que no están tipificados en la categoría aquí establecida, también se hace referencia a la “Calidad del Servicio obtenido” 2 caso 25%, “Oportunidad del Servicio” 1 caso 13% y “Sistema de Información” 1 caso 13%.

Finalmente se puede concluir que el mayor número de casos se dan en “Otros”, 365 casos correspondientes al 36% y que por sus diferentes temáticas no se pueden clasificar en las categorías definidas en la herramienta de Quejas y Reclamos y que hacen referencia a solicitudes de información de otra naturaleza. Luego sigue la categoría de “Oportunidad del Servicio” con 329 casos 33% atribuidos a la demora en dar respuesta a los requerimientos de los peticionarios. Igualmente sucede con la categoría de “Aptitud y Comportamiento” 120 casos con el 12%, correspondientes a funcionarios que presentan trato descortés con los peticionarios.

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

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

En el presente periodo analizado con 4 felicitaciones de las cuales se excluyen 2, (se utilizaron para capacitar funcionarios que manejan el rol de especialistas en el Sistema de Quejas y reclamos de la Universidad Nacional), al igual que el trimestre inmediatamente anterior se observa una disminución en las felicitaciones.

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	50%
Formación	Gestión de la Actividad Académica	1	50%
TOTALES		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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.

Tabla 21 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	50%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	50%
TOTALES		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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.

Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	25%
Calidad del servicio Obtenido	3	75%
TOTALES		4
		100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

De acuerdo con la tipología de la anterior Tabla dos (2) de las Felicitaciones se utilizaron para capacitar al personal que tienen el rol de especialista en el Sistema de Quejas y Reclamos, por tanto, no son parte del análisis del presente trimestre. Con respecto a las otras dos (2) felicitaciones se evidencia el agradecimiento de un estudiante por el buen trato de un funcionario y la otra felicitación por parte de un admitido por la calidad del servicio obtenido.

11. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 23 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 23 Tratamiento de Datos Personales

Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Reclamo TDP	9	31%
Solicitud actualización	12	41%
Solicitud Información	7	24%
Incoherente	1	3%
TOTAL	29	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

De acuerdo con la anterior tabla se presentaron 29 casos relacionados con el “Tratamiento de Datos Personales”, de los cuales 12 casos (41%) corresponden a solicitudes de actualización, 9 casos 31% corresponden a reclamos, 7 casos (24%) a solicitud de información y un caso (3%) no tiene información por tanto se cierra como incoherente.

Al realizar el análisis se evidencia que el mayor número de casos (12) hacen referencia a “Solicitudes de Actualización”, (11) 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” son 9 casos de los cuales 5 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 petionario 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” se presentaron 7 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, entre otros.

Finalmente, hay un caso de prueba el cual se creó 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.

Tabla 24 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2021

TIPOUSUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	9	12	28	1	1		1	52
Admitido	8	30	53		1		1	93
Aspirante	7	32	102					141
Contratista	6	9	4	1		1		21
Docente	6	7	8			1		22
Egresado	17	50	81	1		2		151
Estudiante	102	375	645	3		5	18	1148
Exalumno	2	3	8					13
Otro	6	11	27	2				46
Particular	4	23	47		2			76
Pensionado		1	3					4
Totales	167	553	1006	8	4	9	20	1767

* Tratamiento de Datos Personales

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo 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, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades

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 primer 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 25 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	4	3%	1	4%	1	2%	6	11%	12	5%
PQR- Riesgo Vital	14	11%		0%	14	26%	3	5%	31	12%
Queja	28	22%	4	17%	19	36%	19	34%	70	27%
Reclamo	38	30%	16	70%	12	23%	14	25%	80	31%
Solicitud Información	36	29%		0%	7	13%	13	23%	56	22%
Sugerencia	6	5%	2	9%		0%	1	2%	9	3%
Total	126	100%	23	100%	53	100%	56	100%	258	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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

Tabla 26 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		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	9	7%	2	9%		0%	4	7%	15	6%
Correo e-	17	13%	15	65%	16	30%	46	82%	94	36%
Telefónico		0%		0%		0%	1	2%	1	0%
Verbal		0%	1	4%		0%	1	2%	2	1%
Web	100	79%	5	22%	37	70%	4	7%	146	57%
Total	126	100%	23	100%	53	100%	56	100%	258	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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

Tabla 27 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%	3	13%	1	2%		0%	4	2%
Evaluable	1	1%	1	4%	2	4%		0%	4	2%
Validando Respuesta		0%		0%		0%		0%	0	0%
Gestionando Petición	21	17%	1	4%		0%	11	20%	33	13%
Gestionado	19	15%	4	17%	8	15%	1	2%	32	12%
Cerrado	85	67%	14	61%	42	79%	44	79%	185	72%
Total	126	100%	23	100%	53	100%	56	100%	258	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

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

Tabla 28 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	25	20%	1	4%	17	32%	16	29%	59	23%
Admitido	1	1%		0%		0%		0%	1	0%
Contratista	1	1%	2	9%		0%		0%	3	1%
Docente	26	21%	5	22%	4	8%	6	11%	41	16%
Egresado	1	1%		0%		0%		0%	1	0%
Estudiante	2	2%		0%	1	2%		0%	3	1%
Particular	5	4%	1	4%	2	4%	5	9%	13	5%
Pensionado	42	33%	11	48%	15	28%	20	36%	88	34%
Otro	23	18%	3	13%	14	26%	9	16%	49	19%
Total	126	100%	23	100%	53	100%	56	100%	258	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2021

14. Conclusiones y Recomendaciones.

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 (SQRYs) 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 SQRYs, 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 SQRYs 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 SQRYs 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 Macro Procesos 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.

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 postmaster 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/2021.03.12_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) y demás normativa relacionada con el tema.

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.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

**Universidad
Nacional
de Colombia**

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS