



**INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y
SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN
PRIMER TRIMESTRE
2022**



Contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivo del Informe	4
3. Objetivos específicos	4
4. Alcance.....	5
5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del Primer Trimestre de 2022.....	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
5.4. Distribución por Medio Utilizado	9
5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	10
6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos.....	10
7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	19
8. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	30
9. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	35
10. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	38
11. Tratamiento de Datos Personales.....	39
12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades.....	41
13. UNISALUD	41
14. Conclusiones y Recomendaciones.	43

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 Macroprocesos Evaluación y Especiales	15
Tabla 5 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos	16
Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	17
Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Misionales	17
Tabla 8 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo”	20
Tabla 9 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos	25
Tabla 10 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico	26
Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional	26
Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	28
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales	29
Tabla 14 Solicitudes de Información según “Otros”	29
Tabla 15 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos	30
Tabla 16 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos	31
Tabla 17 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales	31
Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo	31
Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	32
Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Misionales	33
Tabla 21 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	33
Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos	33
Tabla 23 Tratamiento de Datos Personales	34
Tabla 24 Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2021	35
Tabla 25 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes	36
Tabla 26 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes	36
Tabla 27 Resumen Porcentual por estado por Sedes	37
Tabla 28 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes	37

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 enero a marzo 2022

3. Objetivos específicos

{Elaboró:
MB/CIAV/DCSG}
pág. PAGE *
MERGEFORMAT39

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

- 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

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 2022

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.

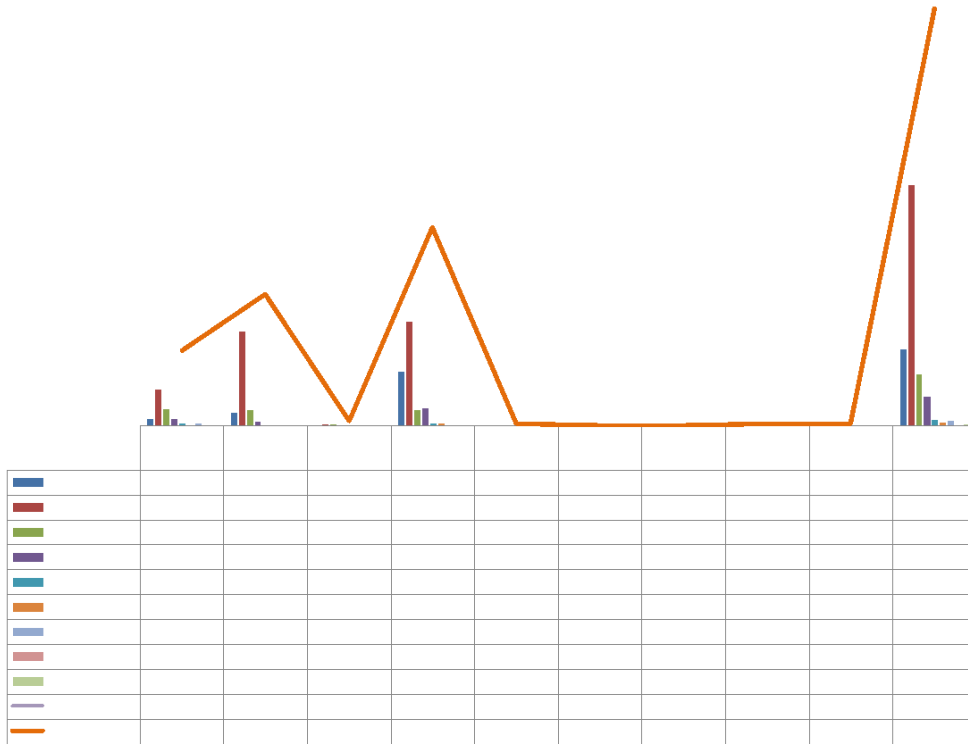
5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del Primer Trimestre de 2022.

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 2022, 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 2022 se recibieron 652 peticiones, de las cuales 311 corresponden a Solicitudes de Información, 206 a Reclamos, 118 corresponde a Quejas, 7 a Sugerencias, 3 a Felicitaciones y 7 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales. Ahora bien, desde el punto de vista de las Sedes, quien más tuvo peticiones fue Bogotá, con 377 casos distribuidos de la siguiente manera: 163 Solicitudes de información, 148 reclamos, 58 quejas, 3 sugerencias, y 5 casos de Tratamiento de Datos Personales. Por su parte, en segundo lugar, el Nivel Nacional obtuvo 120 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: 85 solicitudes de información, 22 reclamos, 11 quejas, y 2 casos por Tratamiento de Datos Personales. En tercer lugar, se encuentra la Sede Medellín con 81 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: 25 solicitudes de información, 25 reclamos, 27 Quejas, 3 sugerencias, 1 felicitación. Finalmente, las demás Sedes presentaron un número inferior de peticiones, como puede observarse a continuación: (Ver Gráfico 1.)

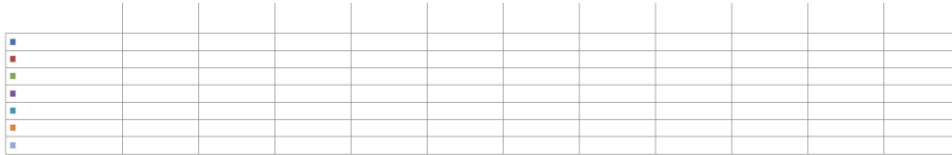
Gráfica 1 Distribución por tipo de solicitud



5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 652 peticiones, a saber: 520 casos cerrados, 777 en estado Gestionando Petición, 53 Gestionado, 1 en Validando respuesta y 1 Registrado (Ver Gráfico 2)

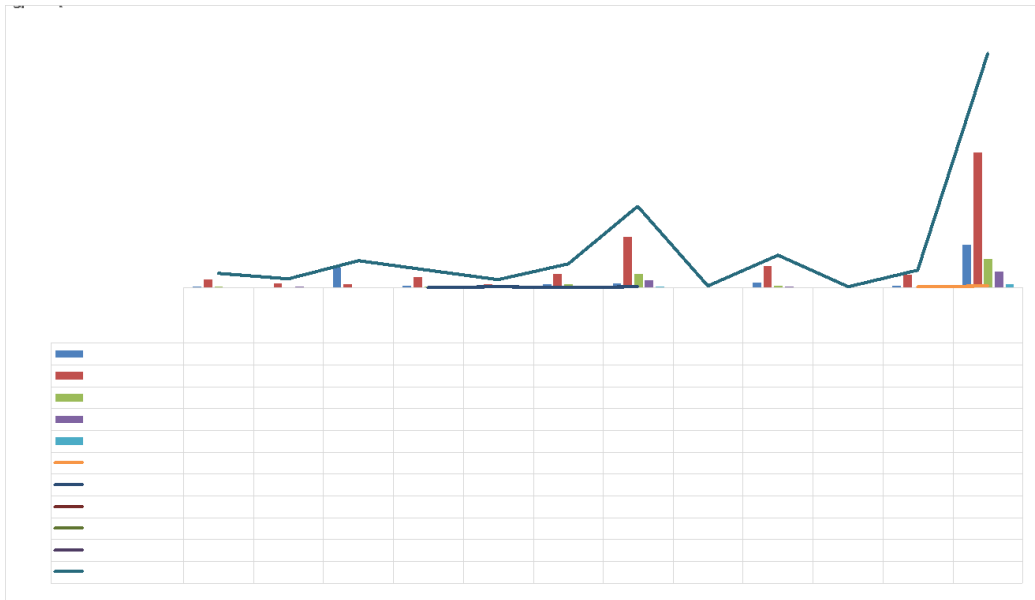
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



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

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil, de las 652 peticiones, según se describe en el gráfico No.3, los casos más recurrentes son los de estudiantes con 226; seguido de particulares con 91; aspirantes 75; por los egresados con 66; Contratistas y Otros con 49 cada uno; administrativos 39; Admitidos con 25; Docentes con 24; exalumnos con 6 y finalmente pensionados con 2, 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 652 casos, se presentaron 72 solicitudes de información, en modalidad de “Anónimos”, de los cuales 5 casos corresponden a la Sede Amazonia, 34 a la Sede Bogotá, 1 a la Sede Caribe, 8 a la Sede Manizales, 14 a la Sede Medellín, 2 a la Sede Palmira y 8 a Nivel Nacional, de las cuales 71 se presentaron a través de la Web y 1 vía telefónica.

5.4. Distribución por Medio Utilizado

De los 652 casos reportados, el medio más utilizado durante el primer trimestre de 2022 es: por correo electrónico con 329, seguido de 312 casos solicitados a través de la Web, 8 por teléfono, 2 por medio de formulario y 1 por 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 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 2022, el promedio ponderado en días hábiles, para las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información) en todas sus Sedes, fue de **14 días** (sin tener en cuenta denuncias ni felicitaciones).

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 General	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el Macroproceso Estratégico – Comunicación Proceso Divulgación de la Información General un petionario se queja que lo están saturando con información al correo, y que es imposible atender o estar informado de esta manera y que lo realmente necesario no lo pueden ver ...” *se pierde en miles de correos de la ORI, La DRE, la biblioteca etc. solo para mencionar algunos...*”

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	8%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	8%
	Admisiones	1	8%
	Registro y Matrícula	4	33%
	Gestión de la Actividad Académica	5	42%
TOTALES		12	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Con respecto al Macroproceso Misional se presentaron 12 quejas de las cuales 1 corresponde al Macroproceso Investigación y Creación Artística (8%), relacionado con un petionario se queja por no haber podido publicar un artículo en otra revista nacional, debido a que dos artículos rechazados por la Universidad siguen estando en las bases de datos y arrojaron coincidencias cuando se ingresaron a software anti plagio, por lo que solicita que los artículos rechazados se retiren de las bases de datos.

En relación con el Macroproceso de Formación se presentan 11 quejas de las cuales 5 son del Proceso de Gestión de la Actividad Académica (42%) relacionadas a: inconformidad por el proceso dado a la ceremonia y objetos completos del grado a que tienen derecho los graduandos de la Universidad Nacional, ya que después de un año y habiendo pagado los derechos, aún no reciben los objetos restantes como son la carpeta de cuero, el carnet de egresado y el tarjetero; otras quejas hacen referencia a las fallas que presenta el SIA, el cual les ha impedido descargar el certificado de matrícula el cual es requerido para las gestiones pertinentes ante Colfuturo y MinCiencias, otra queja hace referencia a las pocas materias que pueden ver en cada semestre los estudiantes (2 o 3), que deberían tener la opción de escoger todas las materias que se tiene por semestre. Igualmente, una queja conjunta firmada por 31 estudiantes sobre la forma, metodología y pedagogía de un docente que lleva a cabo en una asignatura, por lo que solicitan se tomen cartas serias en el asunto. En el proceso de Registro y Matrícula se presentan 4 quejas (33%) corresponden a: quejas por el pésimo servicio del personal administrativo, en Registro y Matrícula no contestan, en la ORI no responden correos, requieren les avisen cuando se va a restablecer la historia académica. Otras quejas hacen referencia a la negligencia de las dependencias en la expedición oportuna de certificados los cuales requieren para trámites ante el Icetex, ocasionándoles el perjuicio de ser anulados como beneficiarios y no poder obtener una ayuda de sostenimiento y matrícula. Igualmente, quejas por los recibos de matrícula emitidos sin la respectiva reubicación socioeconómica, entre otros.

En cuanto a los Procesos de Gestión de Programas Curriculares y Admisiones con 1 queja cada uno (8%) hacen referencia a: A queja sobre docente que realiza parciales con temas diferentes a lo explicados en clase, demoras en respuesta a solicitud homologación de asignaturas, respectivamente.

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	27	26%
	Gestión de Egresados	2	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	5	5%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios		0%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	7	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	5	5%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	11	11%
	Gestión Financiera	22	21%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	22	21%
TOTALES		103	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

De otra parte, en relación con el Macroproceso de Apoyo se presentaron 103 quejas de las cuales 29 corresponden al Macroproceso de Bienestar Universitario de los Procesos de Bienestar Universitario con 27 quejas (26%) y Gestión de Egresados 2 quejas (2%) con referencia a docente que realiza parciales con temas diferentes a lo explicados en clase, y a las demoras en respuesta a solicitud de homologación de asignaturas, respectivamente.

Del Macroproceso y Proceso Gestión del Talento Humano se presentaron 5 quejas (5%) las cuales hacen alusión a: demoras en las respuestas a estudiantes por parte del Comité de Resolución de conflictos; queja contra la universidad por manejo a destiempo dado a la asignación de la defensa técnica en un proceso disciplinario cuando ya se habían hecho descargos; estudiantes de la Sede Medellín hacen llamado a las autoridades competentes de la Sede, con el fin de que se pronuncien ante las Alcaldías y La Policía Nacional, dado que estudiantes están siendo atacados por robarles sus pertenencias y están siendo heridos; maltrato por parte de profesor donde estudiantes ...”*mujeres reciben un trato machista, clasista y comentarios que vulnera la integridad y preparación como futuras profesionales...*”; irregularidades en una dependencia de la Universidad, ...” *actitudes de acoso, soborno, contratos fantasmas para terceros y otras cosas aún más complejas..*” el caso se encuentra en la Veeduría

Disciplinaria de la Sede Bogotá; quejas relacionadas con la mala prestación del servicio de funcionarios: en la forma de hablar ...”hasta de manera amenazante y ofensiva...”, maltrato permanente y sistemático de una funcionaria contra sus compañeros de trabajo y la acción nula o escasa por parte de la jefatura y la coordinación del área correspondiente; acoso psicológico que están sufriendo algunos estudiantes por parte de un docente, con comentarios ofensivos, discriminatorios; Incumplimiento en la aplicación de medidas necesarias para garantizar a la comunidad académica todas las medidas de bioseguridad establecidas oficialmente en el país, instalaciones físicas están en malas condiciones, sin mantenimiento salones, edificios, pupitres, mal servicio de la red de Internet WiFi; inconformidad con respecto a la designación de jurados para la sustentación de tesis, uso indebido de la infraestructura de la Unal espacios comunes. uso del espacio, la seguridad vial, la política y responsabilidad ambiental de la Universidad; no hay atención presencial en la Dirección Académica; reportes de actividades de venta y consumo de droga y alcohol, perturbando las jornadas de trabajo; mal servicio de las cafeterías en la Universidad en cuanto a calidad y precios, entre otros.

Con respecto al Proceso de Gestión de Egresados se presentaron 2 quejas (2%) las cuales se refieren a la inconformidad la cual radica en la no gestión y negligencia en la solicitud del carnet de egresado durante 2 años en la sede Medellín; e inconformidad por el manejo que la Facultad de Artes de la Sede Bogotá le está dando a las ceremonias de grado que no se pudieron realizar en pandemia.

Para el Macroproceso y proceso de Gestión de Recursos y Servicios bibliotecarios se presentaron 2 quejas (2%) dónde se quejan por la falta de ambiente silencioso, el cual debe caracterizar a las bibliotecas, y por el Chat de SINAB fuera de línea.

En el Macroproceso Gestión de la Información – Proceso Gobierno y Gestión de Servicios TI, se presentaron 7 quejas (7%) en la Sede Orinoquia se quejan porque el inicio de clases se está viendo afectado por el servicio de internet o porque se han presentado múltiples intermitencias del servicio en el campus de

la Sede Orinoquia, afectando el normal desarrollo de las actividades académicas; problemas con la migración de QUIPU a la nube, es más dispendioso el uso al realizar la conexión remota para utilizar la plataforma; mal servicio prestado por parte de la Sección de identidades Digitales de la Sede Palmira, entre otros.

Con respecto al Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera se presentaron 60 quejas, de las cuales 22 corresponden al Proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (22%) entre las más relevantes tenemos: quejas de los vigilantes que niegan ingreso con una actitud grosera; se están presentando robos a los carros frente a las Aulas de Ingeniería; mala atención a los usuarios y servicio al cliente en la Tienda Universitaria; estado de la infraestructura en malas condiciones o fuera de servicio (baños); Mal estado baños o fuera de servicio; inconformismo por la demora en la entrega de certificados laborales a contratistas; quejas relacionadas con el retorno de la chasas o puestos ambulantes de venta de comida, ropa y artículos en general, ...”, *en el Artículo 2 del Decreto 1210 de 1993, donde se estable la Misión: Los fines de la Universidad Nacional de Colombia, no dice que se deban fomentar las ventas ambulantes. El desorden, la inseguridad, el mal aspecto, dejan mucho que desear en el Campus de la Sede Bogotá, de la Universidad más importante del País...*” quejas por el cierre de la salida de la calle 40 de la Universidad Nacional a todos los funcionarios y estudiantes, no permitiendo poder salir o entrar al campus por la portería que más se acomode a las labores diarias; irregularidades con el Colegio IPARM que afectan el bienestar de Estudiantes del Colegio y sus familias; demora en pagos a contratistas, estudiantes y docentes ocasionales; contratista presenta queja por irregularidades en la falsificación de su firma en la emisión en Acta de Retiro en la Sección de Bienes y Servicios de la Universidad ...” *presunta falsificación en documento, siendo un delito en entidades de carácter público y privado...*” caso del que actualmente tiene conocimiento la Veeduría Disciplinaria; entre otros.

Por el proceso de Gestión Financiera también se presentaron 22 quejas (22%) entre las cuales tenemos las siguientes: Queja generalizada en varias sedes con respecto a la demora en los pagos a contratistas, estudiantes y docentes auxiliares fallas atribuibles en algunos casos al portal de pagos; igualmente se queja funcionario por comentarios groseros por parte de contratista por no recibir los pagos a tiempo; demoras en las solicitudes de devolución de pagos bien sea por matrículas o por cursos de extensión; otra queje es sobre inconformidad de contratista frente a la planeación de inicio de año 2022 por parte de la Dirección Nacional de Estrategia Digital y la Tesorería de sede Bogotá ..."*Respecto a la Dirección Nacional de Estrategia Digital al iniciar los trámites de Migración del Sistema QUIPU en un periodo crítico como es el regreso de las vacaciones administrativas en el cual se requiere del sistema para atender a la demanda de radicaciones de cumplidos tanto de estudiantes auxiliares como de contratistas. Todo lo anterior sin brindar una notificación que brinde suficiente tiempo a las distintas dependencias con el fin de preparar al personal administrativo para el tiempo de migración del sistema y sus implicaciones en la labor administrativa. La notificación que tuve del proceso de migración fue el día 5 de enero de 2022 lo que implica un traumatismo con el ingreso del personal el 11 de enero del mismo año. En cuanto a la Tesorería de Sede Bogotá, la falta de claridad y mal manejo de la información respecto al estado actual de los pagos de cumplidos de estudiantes auxiliares y contratistas. La notificación de que la Sección de Tesorería de Sede Bogotá iniciaría la radicación de documentación por apertura de vigencia desde el día 25 de enero puesto que fue habilitada la vigencia 2022, fue recibida por los Posgrados de Filosofía por parte de los estudiantes de pregrado, ni siquiera por parte del Postmaster. Así mismo, esto se debió notificar con suficiente tiempo y no avanzado el año. Lo anterior teniendo en cuenta el hecho de que tanto los estudiantes auxiliares como contratistas dependemos de que no paguen lo cumplido en el mes de diciembre para nuestra subsistencia en enero, lo que implica que afectan la vida de la comunidad a causa de los procesos mal notificados, y también poco claros, pues en años anteriores la vigencia no inicio tan tarde en inicio de año y las razones por las cuales esto ocurrió no son claras. Por lo anterior solicito una planeación más clara y precisa*

de la información y gestión administrativa de las dependencias cuando esto implique la afectación directa de la vida de los miembros de la comunidad...”; también reportan presuntas irregularidades en las contrataciones que realiza la Dirección de Laboratorios en la Sede Manizales de la Universidad Nacional, incurriendo en presunto conflicto de intereses, entre otros.

Con respecto al Proceso de Servicios Generales y de Apoyo Administrativo se presentaron 11 quejas (11%) que corresponden a: inconformidad con la calidad del servicio prestado por el área de deportes de la Sede Medellín; robo presentado en el parqueadero de motos a un estudiante de la Sede Palmira; egresado de la Sede Medellín se queja porque no lo están dejando ingresar a la Universidad en su calidad de egresado; queja por parte de un anónimo donde manifiesta varias irregularidades que se están presentando en la Sede Medellín con respecto al acoso que están sufriendo algunas personas ...” *que prestan el servicio de la compañía ays...*” por parte de un funcionario de la Sede e igualmente a insumos de aseo de los cuales se está apropiando, el caso se encuentra en la Oficina de Veeduría Disciplinaria de la Sede Medellín, quienes están iniciando la etapa de la instrucción disciplinaria; en Manizales se quejan porque el espacio peatonal sea invadido por motorizados cómo motocicletas; entre otras.

Finalmente, en el Proceso de Gestión de Ordenamiento se presentaron 5 quejas (5%) las cuales hacen referencia a: un egresado pone en conocimiento a la dirección de la Sede Amazonía ...” *El proyecto de investigación Sanaduría, las plantas de la mediación. Sentidos plurales de paz en diálogo con comunidades indígenas, desea manifestar, a través de esta comunicación, su inconformidad con el uso inadecuado e irresponsable de los espacios comunes del alojamiento universitario por parte de algunos de sus inquilinos...*” ; otra queja la formula un docente de la Sede Manizales para que se revise la dotación de aulas y módulos que los docentes utilizan en el Campus La Nubia en el Bloque Q, Campus, carecen de la pantalla de proyección (blackout) para usar el videobeam; otra

queja que reportan es por el mal estado de los buses al servicio de la comunidad universitaria en mal estado, entre otros.

Tabla 4 Quejas según Macroprocesos 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 enero a marzo de 2022

Para el Macroproceso Evaluación, Medición, control y Seguimiento del proceso Control disciplinario, se presentaron 2 quejas las cuales hacen referencia a: un usuario anónimo solicita sea revisado y se tomen las medidas necesarias por las dependencias que correspondan, con respecto al nombramiento de una docente en la Sede Medellín, por considerar que hay inhabilidades por ser esposa de un docente de la Universidad, el caso se encuentra en la Veeduría Disciplinaria de la Sede Medellín, quienes iniciarán la etapa de la instrucción disciplinaria; otra queja hace referencia a Un usuario anónimo solicita sea revisado y se tomen las medidas necesarias por las dependencias que correspondan, con respecto al nombramiento de una docente en la Sede Medellín, por considerar que hay inhabilidades por ser esposa de un docente de la Universidad, el caso se encuentra en la Veeduría Disciplinaria de la Sede Medellín, quienes se encuentran en la etapa de la instrucción disciplinaria; otra queja de un estudiante como representante estudiantil el cual plantea su inconformidad, frente a que un estudiante realiza propaganda o promoción política.

Tabla 5 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	23	19%
Aspectos relacionados con Bienestar	9	8%
Calidad del servicio Obtenido	33	28%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	3	3%
Estado de la Infraestructura	1	1%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	2	2%
Oportunidad del Servicio	18	15%
Otros- Incoherente	23	19%
Sistemas de Información	3	3%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	2%
TOTALES	118	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

De acuerdo con la anterior tabla se puede evidenciar que las mayores quejas (33) se presentan en la categoría “Calidad del Servicio Obtenido” correspondientes al 28%, seguido de las Categorías “Aptitud y Comportamiento” y “Otros” con 23 quejas correspondientes al 19% cada uno, respectivamente; por “Oportunidad del Servicio” se presentan 18 quejas que corresponde al 15%; por “Aspectos relacionados con Bienestar” 9 quejas 8%, entre los más relevantes.

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 Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el Macroproceso Estratégico – Comunicación - Proceso Divulgación de la Producción Académica un peticionario presenta un reclamo por la demora en enviar un libro comprado en línea, por lo que requieren se les informe si fue despachado, para lo cual la dependencia les envía el respectivo soporte del envío realizado.

Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	5	9%
	Admisiones	3	6%
	Registro y Matrícula	21	40%
	Apoyo a la Innovación Académica	23	43%
TOTALES		53	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Con respecto al Macroproceso Misional se presentaron 53 reclamos de los cuales 52 corresponden al Macroproceso de “Formación” distribuidos en los siguientes procesos:

Apoyo a la Innovación Académica” con 23 reclamos 43%, de los cuales los más relevantes se presentan los siguientes: digitación errada con un signo no requerido del nombre de varios trabajos de grado en el acta de graduación en la Sede Medellín, sin que a la fecha se haya realizado dicha corrección; fallas en el Sistema de DNINFOA el cual está reportando a los demás subsistemas que un

estudiantes está sin Vigencia, por lo que no ha podido ingresar a UNIVERSITAS, SIBU a cursos, talleres ni ala descuento de cafeterías en el SINAB; otros reclamos hacen referencia a cátedras que ya no están siendo ofertadas por la Sede Bogotá, y que ...” *debido a esto se nos serán eliminadas dichas asignaturas de la historia académica, por lo que nos representa un gran inconveniente ya que inscribimos esas asignaturas debido a su modalidad virtual y hasta ahora no nos dan una solución para poder alcanzar cupos en las nuevas cátedras, todo esto es injusto para nosotros debido a que no es culpa nuestra sino un ERROR DEL SIA en el cual nos afecta demasiado...*”; problemas con la beca para la respectiva renovación del crédito a estudiantes con ICETEX; reclamos por la demora en la entrega de certificaciones , demoras en la actualización de historias académicas, no dan respuestas oportunas a solicitudes como homologación de materias; no está habilitado la opción de actualización de Datos Personales del SIA y por lo que no se puede acceder a convocatorias; falta de respuestas oportunas a solicitudes realizadas por los estudiantes tales como: formalización de la admisión, certificaciones de notas, estudio de distinción de tesis de doctorado con mentoría, etc; inconformidad en relación a la no respuesta en relación con inconvenientes presentados con la inscripción de grado, entre otras.

En el Proceso “Registro y Matrícula” se presentan 21 reclamos (40%) los cuales hacen referencia a: Falta de información en el certificado de notas, dado que no se indica que la intensidad horaria está expresada en HORAS SEMANALES, por lo que solicita se corrija ...” *indicando que: Las dos primeras columnas corresponden a HORAS SEMANALES y que cada periodo académico equivale a cada SEMESTRE académico y que si se multiplican las horas de la intensidad horaria por 16 podrá obtenerse la intensidad horaria total de cada asignatura. Todo esto con el fin de que la entidad (El Ministerio de educación de España) pueda constatar las horas totales de cada asignatura. Lo que ya había explicado y solicitado varias veces con anterioridad...*”; derecho de petición solicitando se garantice la inscripción de cursos ...” *que son los que corresponden para lograr subsanar el rezago en el que me encuentro a causa del mal manejo que la*

universidad le viene dando...”; inconvenientes con las citas de inscripción lo que ha dificultado inscribir las prácticas e inscribir cualquier otra materia ...” debido a la gestión y regulación inadecuada de la coordinación curricular de fonoaudiología para organizar los cupos según acuerdos anteriores que se incumplieron con respecto a la inscripción de las prácticas...”; reclaman por los costos elevados del valor del semestre actual en relación con los anteriores; falta de cupos en asignaturas que son obligatorias, lo que está retrasando la culminación de carrera, mal funcionamiento de la plataforma de DNINFO lo cual está generando inconvenientes para inscribir, matricular, historias académica con el plan nuevo de estudios sale en 0%, bloqueo de historias Académicas, clasificación del estrato errónea la cual puede afectar el costo de matrícula, error en la tipología de las materias, etc.; no dan respuestas oportunas a solicitudes como el traslado de carrera, homologación de materias, entre otros.

En el Proceso de Gestión de Programas Curriculares se presentaron 5 reclamos (9%) los cuales corresponden a: demoras en la respuesta a la solicitud de tránsito a Maestría en Ingeniería Ambiental de un estudiante, el cual requiere dicho beneficio para seguir con la carrera que realmente le interesa; errores en el sistema el cuál ha impedido inscribir materias; asignaturas que habían sido ofertadas anteriormente ya no figuran y preguntan que si serán cambiadas por las del nuevo contenido o las eliminarán, dado que de ser así les implicaría atrasarse un semestre; demoras en la Facultad de Artes en la generación de actas de grado firmadas y certificaciones de notas, inconformidad en relación a la selección de las convocatorias de estudiantes auxiliares, dado que el estudiante seleccionado tiene un promedio de 3,1 versus 4,7 del petionario el cual presenta el reclamo

Para el Proceso de “Admisiones” presenta 3 reclamos con el 6% el cual hace referencia a: Solicitan se revisen los resultados de admisión para optar por la segunda o tercera opción de carrera para poder clasificar a alguna de ellas; se presentan fallas en el proceso de admisión para tener acceso a los resultados de admitidos y con respecto a puntajes los cuales no están acordes con los que

se requiere, aun estando el alcanzado por encima del establecido; inconformidad con el servicio al estudiante, se presenta demora en la asignación de usuario y contraseña para ingreso a la Plataforma del DNINFOA

En cuanto al Proceso “Gestión de Investigación y Creación Artística” se presenta demora en la asignación de evaluadores pares con respecto a un artículo enviado a la revista de Salud Pública de la Facultad de Medicina de la Sede Bogotá, enviada desde el año pasado la cual sigue en revisión sin obtener respuesta a la fecha.

Tabla 8 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo”

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	23	15%
	Gestión de Egresados	5	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	4	3%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	15	10%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Gestión Financiera	37	24%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	65	43%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTAL		152	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el Macroproceso Apoyo se presentaron 152 reclamos distribuidos de la siguiente manera:

Proceso Bienestar Universitario se presentaron 28 reclamos de los cuales 23 pertenecen al Proceso Bienestar Universitario (15%) hacen referencia a Confusión generada a un estudiante de correo enviado por Bienestar Universitario de la Sede Medellín, donde se le solicitaba si así lo deseaba ...” *renunciar al apoyo de alimentación del cual era beneficiario, yo acepte tal invitación pensando en que era comida que se iba a desperdiciar ya que no me encuentro asistiendo a clases presenciales en Medellín, sino en la virtualidad fuera de Medellín. Pensé que tal renuncia al apoyo alimentario como lo llama bienestar universitario y como lo planteaba el correo, era a la comida que se*

estaba sirviendo en los comedores de las cafeterías de la universidad, al no encontrarme en Medellín pensé esto...” por lo que solicita se le reintegre este apoyo que brinda Bienestar Universitario, por la confusión que le generó dicho correo; otros reclamos hacen alusión a que se realicen los giros restantes del apoyo alimentario 2021-2; otro reclamo hace alusión al trato poco amable y estresante de un docente a un estudiante con Autismo de Alto Funcionamiento que pertenece a la discapacidad cognitiva, mental y psicosocial y otros compañeros por lo que solicita se le haga un llamado de atención; otros reclamos se relacionan con derechos de petición interpuestos por varios estudiantes para que se designe fecha de sustentación y reconocer la decisión del Comité Asesor de Ingeniería química y ambiental donde se designa jurados de la tesis de maestría lo cual ha sido dispendioso obtener dicha fecha repercutiendo negativamente, ...” Para nosotros es importante resaltar que las tesis presentadas están soportadas con recursos públicos de Minciencias, es decir estas tesis son parte de un proyecto de investigación el cual propende construir conocimiento de alto nivel en la Universidad Nacional. Este proyecto no solo contó con financiación, sino que requirió de horas de trabajo lo cual implicó: Consumo en reactivos, uso de equipos y espacio físico. Los experimentos se repitieron en varias ocasiones para poder garantizar la idoneidad de la investigación, ya que no es fácil lograr resultados de tan alta calidad expuestos en las tesis presentadas...”; de otra parte, reclaman la falta de respeto con la gestión que realiza la Facultad de Artes de la Sede Bogotá, en los temas relacionados con las ceremonias de grados ...” Por las circunstancias actuales fui parte de la primera generación de estudiantes que tuvieron que recibir un diploma de manera virtual y de recibir la peor “ceremonia simbólica” de la universidad realizada el 6 de mayo del 2020. Se que la gran mayoría de mis colegas, compañeros y hasta graduados de posgrados de artes comparten la sensación de abandono y poco interés por ofrecer un evento de calidad y a la altura de la Universidad Nacional para reconocer los esfuerzos de todos los graduados. Sin embargo, tuvimos la esperanza de que con el tiempo se pudiera realizar bajo las circunstancias que se tuvieran en el momento un Ceremonia de Grados, para nuestro pesar se recibió un correo el 21 de febrero informando que

el 24 del mismo mes (tan solo 2 días después) se realizaría la entrega de las actas y diplomas como complemento a las “ceremonias” ya realizadas...”; igualmente reclaman por la no presencia de los miembros que deben presidir dichas ceremonias de acuerdo con lo establecido en la Resolución 047 de 2018 de la Secretaria General de la Universidad Nacional de Colombia, ARTÍCULO 7, se menciona de manera literal que: “La ceremonia de grado estará presidida por el Rector de la Universidad, Vicerrector de Sede, el Decano de la Facultad respectiva o el Director de la Sede de Presencia Nacional, quien hará la toma de juramento de conformidad con lo establecido en el Artículo 55 del Acuerdo 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario” y que solo tuvo la presencia del Decano de la Facultad. Otros reclamos hacen alusión al no registro de estudiantes en las cafeterías de la Universidad, por lo que no pueden acceder al subsidio de almuerzo al que tienen derecho e igualmente reclaman que solo hay una cafetería en servicio donde se pueden observar largas filas donde no se mantiene la distancia prudente y no se hace uso del tapabocas; con respecto al Colegio IPARM presentan un reclamo relacionado con el manejo que se le está dando al retorno ...” ya que parece que no existe dirección, programación, compromiso, eficacia y eficiencia en la gestión...” además anotan ...”Me parece una falta de respeto con nuestros niños que necesitan volver a estudiar como todos, y una falta de dirección por parte de las directivas del colegio que parecen sin rumbo, sin claridad y sin organización...”; otro reclamo que hace un docente se relacionan con la mala atención en la Oficina de Registro dado que lleva algún tiempo tramitando la reposición del carnet de docente ...” Estoy tramitando la reposición de mi carné docente, hice el pago virtual como se nos indica a través de la página de la UNAL y luego me dirigí a las oficinas de Registro (indican que debemos disponer de 15 minutos más o menos para cerrar el trámite, foto, etc.). La sorpresa que me encontré es que hay una cola de estudiantes de más o menos 40 o 50 personas pendientes del mismo trámite, que todos sin exclusión ni preferencia (yo ya tengo 63 años) debemos hacer para que nos atiendan (pregunte a los vigilantes y me indican que se demoran entre 3 a 5 horas), dado que no hay sino una sola funcionaria atendiendo la fila...” no existe atención prioritaria., entre otros.

En el Proceso de Gestión de Egresados se presentaron 5 reclamos (3%) de los cuales se destacan: Egresados reclaman a la Secretaría de la Facultad de Artes, con respecto a la organización de la entrega del Acta y Diploma ...” *Considero una falta de respeto que estén anunciando este proceso días antes de realizarlo, siendo específico, se me notificó el día 23 de febrero del presente año sobre este "evento"; y es aún más una falta de respeto debido a que no contemplan que muchos de nosotros no poseemos la disponibilidad completa de tiempo que ustedes pueden llegar a imaginar. Como lo han logrado notar, muchos se encuentran fuera de la ciudad o del país, y otros más nos encontramos laborando. En consecuencia, exijo respeto y que este proceso se notifique con antelación suficiente para poder organizar el tiempo y la gestión que cada uno lleve a cabo de manera individual...*”; otro reclamo hace referencia a ...” *trato irrespetuoso que mis compañeros de (pos)grado (2020-1) hemos recibido por parte de la Maestría, la Facultad de Artes y su Secretaría...*”; demoras en la entrega de carnet para Egresados, etc.

En cuanto al Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera se presentaron 104 reclamos, a continuación, se describen los más relevantes distribuidos en los siguientes Procesos:

Para el Proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios con 65 reclamos correspondientes al 43% entre los cuales se mencionan los siguientes: Reclaman por la reexpedición de recibos de matrícula y que se revise el caso por ser beneficiario de matrícula “Cero”, ya que sin previo aviso retiran el beneficio; demora en la entrega diploma físico solicitado en diferentes ocasiones; demoras en la entrega de certificados académicos, certificados con descripción de materias, solicitudes de devolución por concepto de matrícula del semestre 2021-2, certificados de posicionamiento, certificado de Plan de Estudios, certificado de notas, certificados de experiencia obtenida por estudiantes auxiliares, certificados laborales para contratistas, entre otros; errores al acceder a la plataforma “Estamos Contigo”; daños presentados a vehículo ocasionado

por operarios de mantenimiento quienes se encontraban podando el césped; reclama una madre con respecto a las personas que toman fotografías en las ceremonias de grado realizadas dentro del campus universitario ...” *se acercaron ofreciendo la toma de un paquete de fotografías para la ocasión, sentí tranquilidad por el respaldo que da, entendiendo que si están dentro de la Universidad, por ende autorizados y recomendados por esta...*” finalmente informa la señora que pagaron las fotografías pero que nunca les llegaron, perdiéndose el recuerdo más valioso, el esfuerzo realizado durante su carrera; proveedor presenta reclamo a la Universidad Nacional por no recibir los supuestos pagos correspondientes a facturas vencidas; demoras en los pagos a contratistas, docentes ocasionales, y estudiantes auxiliares, fallos en la plataforma de Pagos; demoras en la reexpedición de recibos para pagos de matrícula, entre otros.

En cuanto al Proceso Gestión Financiera se presentaron 37 reclamos (24%) los cuales hacen referencia a: Reclaman por valor que se vieron forzados a pagar por incremento en la matrícula para el semestre 2021-1 y que, a pesar de ser notificado por Gestión Económica que era beneficiario de una devolución de dinero por reubicación, a la fecha no ha obtenido dicho beneficio; demoras en los pagos a contratistas en Tesorería toda vez que aparece que se encuentra en estado de “Revisar Liquidación” sin que a la fecha se hayan realizados dichos pagos, solicitan ...” *Se realicen los pagos atrasados de manera inmediata. Se informe a la comunidad universitaria sobre las causas de dichos atrasos, dado que es una situación generalizada. Se tomen acciones correctivas disciplinarias hacia los responsables de dichas acciones u omisiones, con el fin de no incurrir en este tipo de faltas contractuales que ponen en riesgo el nombre e integridad de la institución y de quienes hacemos partes de ella...*”; igualmente otros contratistas reclaman contra el Portal de Pagos que se toman entre 20 a 30 días calendario para dar cumplimiento a los pagos por servicio del mes cumplido; inoperancia de la Tesorería de la Sede Bogotá para lo cual solicitan se informe: ...” 1. *Cuáles son los procedimientos establecidos por la Oficina de Tesorería de la Sede Bogotá, para enterarse e informar al usuario cuándo y porqué un pago*

no pudo ser girado. Lo anterior debido a que solamente hasta ayer 20 de enero de 2022 se me informó que los pagos radicados el 4 y el 23 de noviembre ""no fueron girados en su momento porque la cuenta que tenía inscrita la estudiante estaba inhabilitada y esta se actualizó en la base de datos del sistema desde 02 diciembre"". 2. Cuál es el procedimiento establecido por la misma dependencia para informar al usuario cuándo y porqué un pago no pudo ser girado ""ya que el valor radicado corresponde a un valor superior al saldo de la vinculación. Lo anterior debido a que solamente recibí una comunicación de radicado el pasado 9 de diciembre, para un documento radicado desde el 3 de diciembre y nunca fui informada sobre ningún problema con respecto al giro. 3. Cuándo se procederá a realizar el giro de los primeros dos pagos radicados en noviembre del 2021..."; otros reclamos relacionados con los NO descuentos aplicados a los recibos de matrícula por concepto de descuento electoral al que tienen derecho los estudiantes; no realizar las evoluciones de dinero de manera oportuna de cursos de nivelación realizados en la Facultad de Ciencias; insatisfacción generalizada en lo concerniente al Portal Financiero de la Universidad Nacional donde habitualmente se tardan en realizar una buena gestión y oportunamente los pagos tanto a contratistas, estudiantes y docentes ocasionales.

Con respecto al Macroproceso de Gestión de Información del Proceso Gobierno y Gestión de Servicios TI, se presentaron 15 reclamos 10% siendo los más recurrentes: fallas en la Plataforma del SIA donde constantemente aparece "Estado Bloqueado" dificultando los procesos de registro, inscripción, no deja observar ningún tipo de información; problemas con las contraseñas institucionales ..." *Pongo la opción de cambiar contraseña y la plataforma me dice que el correo no tiene un correo alternativo al cuál enviar la solicitud y que debo comunicarme con la OTIC de mi sede (Bogotá). He llamado y enviado varios correos, pero nadie contesta y no he recibido respuesta en ningún correo. Necesito saber cómo puedo volver a tener la clave de mi correo..."; cuentas institucionales inhabilitadas ..."la inhabilitación de la cuenta no me fue comunicada con anterioridad para poder migrar la información almacenada en Google Drive ni en Google Calendar..."; no está funcionando la plataforma de*

Moodle - en la sección de Turnitin; otro reclamo es de un peticionario donde solicita se retire su información de bases de datos de la universidad, quien manifiesta ...” que con una simple búsqueda en un navegador de internet, encontró sus datos y documentos con que se realizó el trámite de creación de terceros en el sistema financiero de la Universidad (la ruta corresponde al servidor <http://168.176.236.7/solicitudesgerencia/>)...”

Tabla 9 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	6	3%
Aspectos relacionados con Bienestar	3	1%
Calidad del servicio Obtenido	84	41%
Funcionamiento del SIA	6	3%
Gestión Académica	8	4%
Oportunidad del Servicio	44	21%
Otros - Incoherente	52	25%
Sistemas de Información	3	1%
TOTALES	206	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

De acuerdo con la anterior tabla se puede evidenciar que los mayores reclamos (84) se presentan en la categoría “Calidad del Servicio Obtenido” correspondientes al 41%, seguido de la Categoría “Otros” con 52 casos (25%), “Oportunidad del Servicio” con 44 reclamos correspondientes al 21%, por “Aptitud y Comportamiento” con 6 reclamos (3%) y en las categorías “Aspectos relacionados con Bienestar” y “Sistemas de Información” 3 reclamos cada uno, correspondiente al 1% respectivamente.

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	1	50%
Comunicación	Divulgación Cultural	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el En el Macroproceso Estratégico Direccionamiento Institucional – “Direccionamiento Estratégico Institucional” se recibe 1 solicitud de información, relacionada con la promoción de la participación ciudadana en la elaboración del mapa de riesgos, el plan de acción, anticorrupción y atención al ciudadano, comenzando el diálogo social virtual en la sede Amazonía, asunto atendido por la Dirección de la Sede, exponiendo a profundidad las diferentes acciones institucionales adelantadas para dar cumplimiento a las funciones misionales y a la normatividad interna y externa para la gestión del riesgo, desde las metodologías de monitoreo de riesgos operativos y de corrupción bajo los lineamientos de la Vicerrectoría General gestionados a través de los diferentes sistemas de gestión.

De otra parte, desde el Macroproceso Estratégico – Comunicación – Divulgación Cultural, se atiende una petición relacionada con la transmisión de un programa radial en específico, “Análisis UNAL”, solicitud atendida por Unimedios Radio, donde se le aclara al usuario que se han tenido inconvenientes técnicos de conexión, lo que no permitió la transmisión del programa en Bogotá, sin embargo, no se ha interrumpido la transmisión por el dial de Medellín (100.4 FM) y por el canal de internet <https://radio.unal.edu.co/>.

Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	1%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	21	12%
	Admisiones	66	37%
	Registro y Matrícula	42	24%
	Gestión de la Actividad Académica	28	16%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	19	11%
TOTALES		177	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Respecto a las Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales se presentaron en total 177 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 procedimiento aplicado para convocatoria actual de admisiones, indagando por datos claves como fechas, requisitos, proceso y canales de inscripción, metodologías de asignación de puntajes, costos, programas ofertados, programas especiales para población vulnerables, reactivación de PIN no usados en convocatorias pasadas, entre otras.

Dentro del Macroproceso de “Formación – Registro y Matrícula”, para este trimestre se recibieron 42 peticiones, equivalentes al 24%, entre los asuntos más usuales, se encuentran los relacionados con la subsanación y diligenciamiento del FORE para posibles reclamaciones de clasificación Socioeconómica, inconvenientes con el cumplimiento de las citas para la inscripción de materias y solicitud de nuevas citas, cambio de fecha del recibo de pago, envío de soportes del reflejo del pago en el sistema, lineamientos para la legalización de matrículas, beneficiarios de matrícula “cero”, certificaciones de estudio, aplazamiento de matrícula, estado de historia académica, aplicación del descuento por sufragar, entre otras solicitudes.

De otra parte, para el Macroproceso de “Formación – Gestión de la Actividad Académica”, se gestionaron 28 solicitudes de información, los temas tratados son los concernientes a solicitudes de entidades externas frente a la vinculación de estudiantes en su etapa de practicas y pasantías, validación de títulos de egresados, certificación de diplomados ofrecidos por algunas facultades, aclaraciones frente al proceso de movilidad estudiantil, cambios de programa, homologaciones y otros.

Para el Macroproceso “Formación – Gestión de Programas Curriculares”, se recibieron 21 casos equivalente al 12%, 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 peticiones, se encuentran las relacionadas con el cambio de programa, información sobre los cursos de idiomas, procesos de admisión a posgrados, solicitudes de entrega de diplomas, aclaraciones respecto a la convocatoria de Misión TIC y otros aspectos, atendidos cada uno por el área encargada.

Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	10	8%
	Gestión de Egresados	2	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	13	10%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	22	17%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	7	6%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	15	12%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	55	44%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		126	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el Macroproceso de Apoyo se recibieron durante este trimestre 126 solicitudes de información, entre las más relevantes están en el Macroproceso de “Gestión Administrativa y Financiera – Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” donde se presentaron 55 peticiones equivalente al 44%, los asuntos

atendidos están relacionadas con solicitudes de validación de títulos, certificaciones laborales a personal activo y pensionados, información de ejecución y pago de Contratos, expedición de copias de diploma, informar a terceros respecto a la historia académica de estudiantes, atención de situaciones administrativas, estado del proceso de posesión a cargos ofertados en Convocatoria Pública, solicitudes e inconvenientes con el ingreso a los campus, entre otras. Atendidas en cada Sede por las dependencias competentes.

En el proceso de “Gestión Financiera”, se atendieron 15 peticiones, equivalentes al 12%, la principal solicitud se refiere a los tiempos de atención para aprobación y pago a contratistas a través del nuevo aplicativo “Central de pagos” destinado por la Universidad para tal fin, devolución de dinero de pagos de matrícula adelantados por beneficiarios de programas del gobierno como generación E o matrícula 0, aclaración de liquidaciones de pago de nómina, entre otras.

Dentro del Macroproceso de “Gestión de información - Gobierno y Gestión de Servicios TI”, se tramitaron 22 casos equivalente al 17 %, 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, dificultades en el acceso al correo electrónico institucional, otros obedecen a Soporte de acceso remoto al QUIPU, acceso al Sistema de Información de Bienestar Universitario y otros, los cuales fueron revisados y solucionados oportunamente por las áreas responsables.

Adicionalmente, para el Macroproceso de “Gestión del Talento Humano”, se registraron 13 solicitudes, principalmente solicitudes de certificaciones laborales, solicitud de datos de contacto de funcionarios, información general respecto a asignación y escala salarial, entre otros temas esenciales 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
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	1	25%
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	3	75%
TOTAL		4	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el Macroproceso de “Evaluación y Especiales” se presentan 4 casos, distribuidos de la siguiente manera: 3 para el proceso de Seguridad Social en Pensiones, equivalente al 75%, concerniente a la solicitud de certificación CETIL y actualización de datos y beneficiarios de pensionados, y de otra parte 1 caso referente al Proceso de Control Disciplinario, donde se solicita copia de un fallo sancionatorio proferido por la Universidad, todos atendidos oportunamente.

Tabla 14 Solicitudes de Información según “Otros”

OTROS	prueba capacitación	1	50%
OTROS	Incoherente cerrados	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Dentro de la categoría “Otros” se encontraron 2 casos creados como pruebas realizadas en las capacitaciones, asignados uno a la Sede Bogotá y el otro a la Sede Orinoquia.

Tabla 15 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	1%
Calidad del servicio Obtenido	11	4%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0%
Funcionamiento del SIA	5	2%
Gestión Académica	51	16%
Oportunidad del Servicio	63	20%
Otros- Incoherente	148	48%
Sistemas de Información	23	7%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	5	2%
TOTALES	311	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Analizando la categorización dentro de cada Macroproceso, se encuentra que el criterio por el que más se identifican las Solicitudes de Información, es el tipificado como “Otros” dentro del aplicativo Aranda, es decir, que su asunto no se encuentra descrito dentro de los enlistados y parametrizados en la plataforma, con 148 casos; le siguen las peticiones agrupadas en la categoría de “Oportunidad del servicio” con 63 casos, equivalentes al 20%; posteriormente 51 casos tipificados dentro de la categoría de “Gestión Académica” equivalente al 26 % del total de las 311 Solicitudes de Información tramitadas durante el primer trimestre de 2022.

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 y de Apoyo, con sus respectivos procesos.

Tabla 16 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación Cultural	1	100%
TOTALES		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Durante este trimestre, se tramito 1 sugerencia referida al Macroproceso Estratégico “Comunicación – Divulgación Cultural”, donde un usuario propone dar celeridad al proceso de aprobación de permisos para el ingreso al museo, permitiendo así fácil acceso a la oferta artística ofrecida a los miembros de la comunidad académica y público en general.

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 a marzo de 2022

En el Macroproceso Misional de “Formación – Registro y Matrícula”, se recibe 1 sugerencia de un estudiante, relacionada con la búsqueda de alternativas más equitativas para la asignación del beneficio de exención de matrícula, como parte de los estímulos a estudiantes, ya que, aunque él tenga un promedio sobresaliente, no ha podido ser beneficiado de este según lo expresa “el promedio en su carrera es más alto de lo habitual”.

Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	40%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	3	60%
TOTALES		5	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Para el Macroproceso de Apoyo, se presentaron 5 sugerencias dentro del Proceso “Gestión Administrativa y Financiera” discriminados de la siguiente manera, “Servicios Generales y de Apoyo Administrativo” 2 casos relacionados con establecer mecanismos de atención primaria a animales en condición de calle que ingresen a los campus y la otra relacionada con garantizar el apoyo logístico en las aulas para acceder a los equipos audiovisuales sin que se afecte el desarrollo de las clases; 3 casos del proceso de “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios”, relacionados con la prestación del servicio de transporte de los buses institucionales de la Sede Medellín para el traslado de funcionarios y no solamente de estudiantes; las otras 2 sugerencias son específicas respecto a la modalidad y horario en que se desarrolla el Diplomado en Extensión Agropecuaria en convenio con la ADR Agencia de Desarrollo Rural adscrita al Ministerio de Agricultura.

Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	14%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	14%
Calidad del servicio Obtenido	3	43%
Oportunidad del Servicio	2	29%
TOTALES	7	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Según el análisis de las categorías del servicio, 3 casos obedecen a la “Calidad del servicio obtenido”, relacionados con la prestación del servicio de transporte institucional a funcionarios en la Sede Medellín, Continuidad de los servicios de apoyo logístico para el uso de herramientas audiovisuales en las aulas en la Sede Palmira y la pronta atención a las autorizaciones de ingreso al Museo; 2 casos tipificados dentro de “Oportunidad del servicio”, referidos con la presentación de alternativas para realizar las sesiones presenciales del Diplomado en Extensión Agropecuaria en convenio con la ADR Agencia de

Desarrollo Rural adscrita al Ministerio de Agricultura; 1 identificado con “Aspectos relacionados con Bienestar” que trata de considerar otras metodologías para la asignación de estímulos a estudiantes; y finalmente 1 tipificado como “Aptitud y comportamiento” orientado hacia el establecimiento de lineamientos y conductas apropiadas con el trato de animales que ingresan al campus.

Del total de 7 sugerencias recibidas en este trimestre, el 43% fueron tipificadas dentro de la categoría de “Calidad del servicio obtenido”, el 29 % en “Oportunidad del servicio”, el 14 % en “Aspectos relacionados con Bienestar” y el 14% restante en “Aptitud y comportamiento”.

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 Misionales y de Apoyo, con sus respectivos procesos.

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de la Actividad Académica	1	100%
TOTALES		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el Macroproceso Misional, Proceso Formación – Gestión de la Actividad Académica, se registró una felicitación de un estudiante, dirigida a las actividades de Docencia realizadas en el Laboratorio de Construcción de la Sede Medellín, por el excelente orden que tiene y la asesoría profesional prestada durante las practicas del curso Materiales I de Construcción.

Tabla 21 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	2	100%
TOTALES		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Dentro del Macroproceso de Apoyo “Gestión Administrativa y Financiera – Gestión Financiera”, se encuentran 2 felicitaciones de la Sede Amazonía por llevar a feliz término las actividades de contratación, contabilidad, tesorería, presupuesto y otras de la Unidad de Gestión Integral, reconociendo sus grandes labores en el cierre del año financiero.

Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	3	100%
TOTALES		3

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En razón a las categorías determinadas en el Sistema, las 3 felicitaciones reflejan la calidad con la que se prestan los servicios dentro de la institución, tanto en el ámbito misional desde la docencia como en las labores de apoyo administrativo, redundando en el cumplimiento de las metas trazadas por la Universidad.

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

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Reclamo TDP	1	14%
Apoyo - Bienestar Universitario - Gestión de la Actividad Académica	Solicitud, supresión	3	43%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud Actualización	3	43%
TOTAL		7	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

En el presente trimestre se tienen 7 solicitudes en Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran discriminadas de la siguiente manera: por la categoría de Reclamos PTDP se presenta 1 caso, cuyo petionario manifiesta encontrar su nombre completo en buscador Google direccionado a un link de la Universidad Nacional ...”

https://bogota.unal.edu.co/fileadmin/institucional/DirPersonal/DivPerAdm/Directorio_Dependencias_Bogota_092020.xlsx...” por lo que solicita se revise dicha situación y se retire esa base de datos de la Web.

En relación con solicitudes de actualización en Tratamiento de Datos Personales, se presentan 3 peticiones, las cuales corresponden a la Plataforma del SIA donde indica que se deben actualizar los datos de residencia y teléfono para poder aplicar a convocatoria en la sección de monitores y becarios, pero que el sistema no les permite avanzar una vez intentan actualizar dichos datos.

De otra parte, Se presentan 3 solicitudes de eliminación de datos personales, 2 en el SIA y que se elimine el correo institucional, y otro caso solicitan se retire de la base de datos de la web, dado que, ...” *por sorpresa me encuentro que uno de las coincidencias de búsqueda tiene un link en el cual se encuentran datos personales en de una base de datos de la universidad que creo que sube la división de personal administrativo, no si es responsabilidad de la Universidad. esto se encuentran en el siguiente link: https://bogota.unal.edu.co/fileadmin/institucional/DirPersonal/DivPerAdm/Directorio_Dependencias_Bogota_092020.xlsx...*”

Tabla 24 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	19	6	10	1			2		38
Admitido	2	4	20						26
Aspirante		6	69						75
Contratista	21	17	11						49
Docente	12	5	4	1	2				24
Egresado	11	35	19	1					66
Estudiante	38	106	74	3	1			4	226
Exalumno	1	1	4						6
Otro	10	15	23	1					49
Particular	4	10	76				1		91
Pensionado		1	1						2
Totales	118	206	311	7	3	0	3	4	652

*Tratamiento Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

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 2022, 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	13	10%	4	15%		0%	1	4%	18	9%
PQR- Riesgo Vital	3	2%		0%		0%		0%	3	2%
Queja	61	48%	5	19%	14	78%	11	48%	91	46%
Reclamo	26	20%	18	67%	1	6%	9	39%	54	28%
Solicitud Información	12	9%		0%	3	17%	2	9%	17	9%
Sugerencia	13	10%		0%		0%		0%	13	7%
Total	128	100%	27	100%	18	100%	23	100%	196	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Por la categoría “Medio Utilizado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2022

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	3	2%		0%		0%		0%	3	2%
Formulario	12	9%	14	52%		0%	3	13%	29	15%
Correo e	9	7%	11	41%	5	28%	15	65%	40	20%
Telefónico		0%		0%	1	6%		0%	1	1%
Verbal	2	2%	2	7%	2	11%	2	9%	8	4%
Web	102	80%		0%	10	56%	3	13%	115	59%
Total	128	100%	27	100%	18	100%	23	100%	196	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

Por la categoría “Estado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2022

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%	2	7%		0%		0%	2	1%
Evaluable		0%		0%		0%		0%	0	0%
Validando Respuesta		0%		0%		0%		0%	0	0%
Gestionando Petición	26	20%		0%		0%		0%	26	13%
Gestionado	19	15%	2	7%		0%	4	17%	25	13%
Cerrado	83	65%	23	85%	18	100%	19	83%	143	73%
Total	128	100%	27	100%	18	100%	23	100%	196	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

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	28	22%	5	19%	9	50%	9	39%	51	26%
Admitido	1	1%		0%		0%		0%	1	1%
Contratista	1	1%	1	4%		0%		0%	2	1%
Docente	40	31%	6	22%	2	11%	4	17%	52	27%
Egresado	1	1%		0%		0%		0%	1	1%
Estudiante	4	3%		0%		0%		0%	4	2%
Particular	7	5%		0%		0%	1	4%	8	4%
Pensionado	32	25%	9	33%	4	22%	8	35%	53	27%
Otro	14	11%	6	22%	3	17%	1	4%	24	12%
Total	128	100%	27	100%	18	100%	23	100%	196	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero a marzo de 2022

14. Conclusiones y Recomendaciones.

En el presente Trimestre de 2022 y a manera de conclusión, se puede señalar que de las 652 peticiones presentadas en el Sistema de Quejas y Reclamos, la mayoría corresponden a las realizadas por 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 proceso de inscripción y admisión en la convocatoria de admisión a programas curriculares de pregrado 2022-I, inscripción de materias, aplicación de descuentos matricula 0, bloqueos de correos y dificultades para el ingreso al

Sistema de Información Académica, entre otras propias del inicio de actividades académicas. 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, enmarcadas en las directrices dadas para el retorno a actividades presenciales, lo que conllevó a la sobrecarga de Sistemas de Información y Aplicativos, mantenimientos locativos, celeridad en las autorizaciones y protocolos de acceso a las instalaciones, siendo una constante en las diferentes Sedes de la Universidad.

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

{Elaboró:
MB/CIAB/DCSG}
pág. PAGE
MERGEFORMAT39

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