



***INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES –
SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS – UN
SEGUNDO TRIMESTRE 2021***



Bicentenario 2020

Elaboró: MB//CIAV.

Contenido

<i>INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES – SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS – UN</i>	1
<i>SEGUNDO TRIMESTRE 2021</i>	1
1. Introducción	4
2. Objetivo del Informe	5
3. Objetivos específicos	5
4. Alcance.....	7
5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del segundo trimestre de 2021.....	7
5.1.Distribución por Tipo de Solicitud	7
5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	9
5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	10
5.5.Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	12
6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos	13
7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	21
8. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	31
9. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	40
10. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	42
11. Tratamiento de Datos Personales	43
12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	46
13. UNISALUD	47
14. Conclusiones y Recomendaciones.	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos	13
Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales; Error! Marcador no definido.	
Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	15
Tabla 4 Quejas según Macroprocesos “Evaluación y Especiales”	18
Tabla 5 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	19
Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	21
Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Misionales.....	22
Tabla 8 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo”	25
Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos “Evaluación y Especiales”	29
Tabla 10 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	30
Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico	31
Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional....	32
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	36
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales	38
Tabla 15 Solicitudes de Información “OTROS”	38
Tabla 16 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos	39
Tabla 17 Sugerencias según Macroprocesos – Estratégicos.....	40
Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos – Misionales	41
Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos...	41
Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	42
Tabla 21 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos.	43
Tabla 22 Tratamiento de Datos Personales	44
Tabla 23 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2021	46
Tabla 24 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes.....	47
Tabla 25 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes	48

Tabla 26 Resumen Porcentual por estado por Sedes	48	Universidad Nacional de Colombia
Tabla 27 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes	49	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud	9
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud	9
Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil	10
Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado	11

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 abril a junio 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.

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.

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 entre el mes de abril y junio de 2021

5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2021 se recibieron 520 peticiones, de las cuales 252 corresponden a Solicitudes de Información, 202 a Reclamos, 51 corresponde a Quejas, 5 Sugerencias, 2 a Felicitaciones y 8 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales.

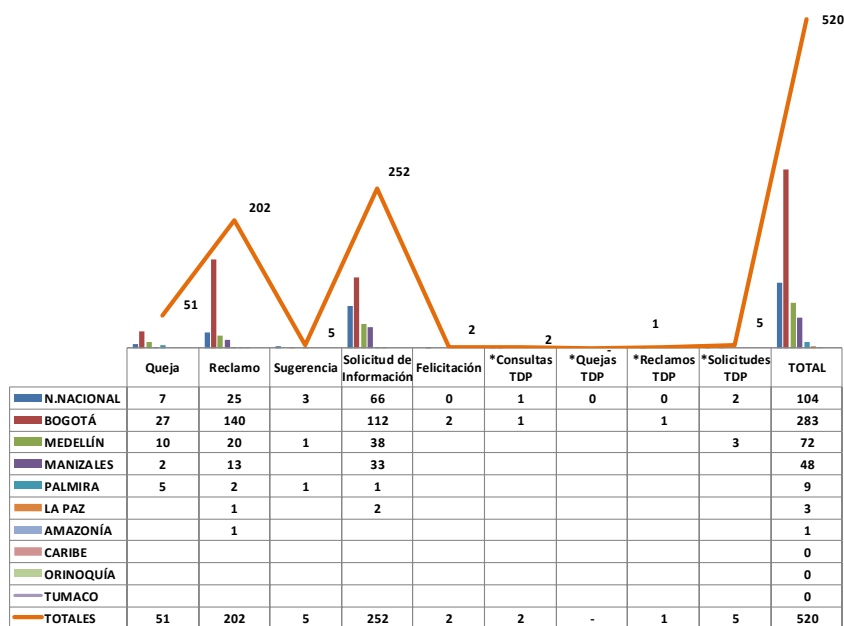
Ahora bien, desde el punto de vista de las Sedes, quien más tuvo peticiones fue Bogotá, con 283 casos distribuidos de la siguiente manera: 140 reclamos, 112 solicitudes de información, 27 quejas, 2 felicitaciones y 2 casos de Tratamiento de Datos Personales.

Por su parte, el Nivel Nacional fue la segunda con mayor número de peticiones: 104 distribuidas de la siguiente manera: 66 solicitudes de información, 25 reclamos, 7 Quejas, 3 sugerencias, y 3 casos por Protección de Datos Personales.

En tercer lugar, está Medellín la cual tuvo 72 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 38 solicitudes de información, 20 reclamos, 10 quejas, una sugerencia, y 3 casos por Tratamiento 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

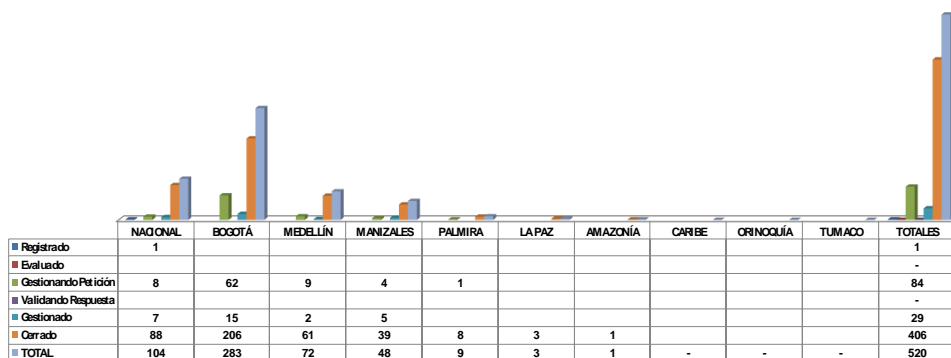


*Tratamiento Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

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 520 peticiones, a saber: 406 casos cerrados, 84 en estado Gestionando Petición, 29 Gestionado, 12 en evaluado y 1 Registrado (Ver Gráfico 2)

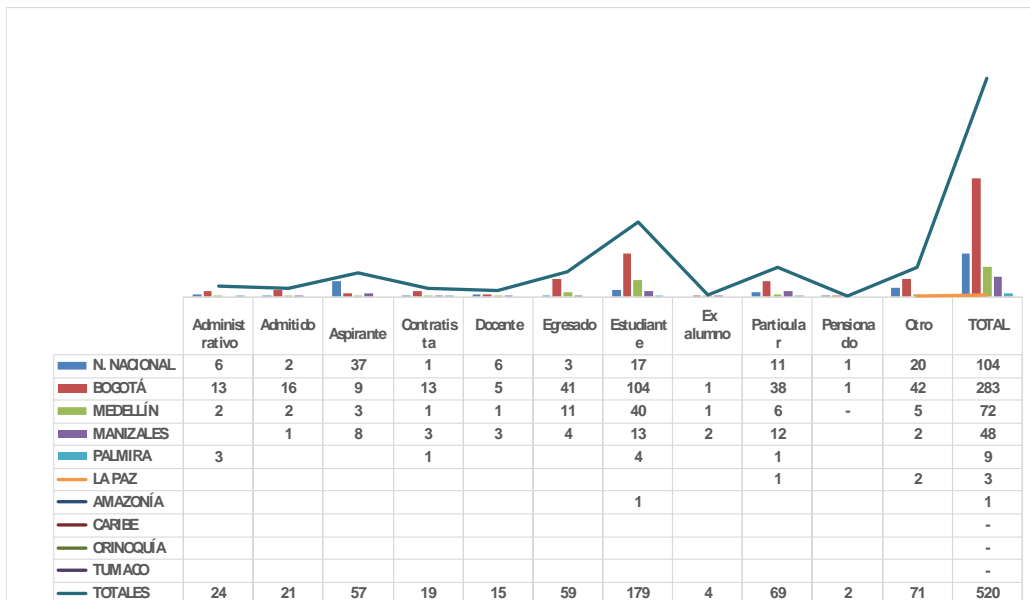
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil, de las 520 peticiones, según se describe en el gráfico No.3, los casos más recurrentes son los de estudiantes con (179); seguido por otros 71, particulares 69, egresados con 59, aspirantes 57, administrativos 24, admitidos 21, contratistas 19, docentes 15, ex alumno 4, y 2 pensionados como se evidencia a continuación en el gráfico 3:

Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil

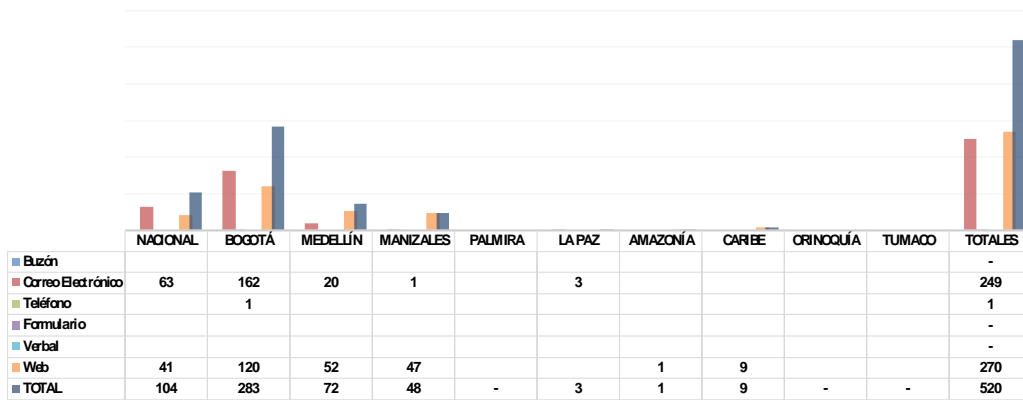


Importante señalar en este punto que, de los 520 casos, se presentaron 41 solicitudes de información, en modalidad de “Anónimos”, de los cuales 25 casos corresponden a la Sede Bogotá, 7 corresponden a Medellín, 6 al Nivel Nacional, y 3 a Manizales todas presentadas a través del sitio web.

5.4. Distribución por medio utilizado

De los 520 casos reportados, el medio más utilizado durante el segundo trimestre de 2021 es la Web con 270, seguido de 249 casos solicitados a través de correo electrónico y 1 por teléfono.

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 segundo 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 12 días (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias).

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

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

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	2	200%
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1	100%
TOTAL		3	300%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Según la tabla precedente se presentó tres casos para el Macroproceso Estratégico, de los cuales dos corresponden a direccionamiento institucional y uno a comunicación en Divulgación de la Información Oficial, por la categoría de aptitud y comportamiento y calidad del servicio. Para las peticiones concretas, las quejas fueron presentadas de la siguiente manera: Una por un egresado quien solicita que el diploma de grado enviado

de manera virtual, sea corregido por cuanto presenta algunos errores ortográficos y el lugar de expedición del documento de identidad no corresponde a la realidad; Otra de las peticiones corresponde al plan de manejo y protección del campus universitario-PEMP, de la Sede Bogotá y el tercer caso se presentó por al parecer un contratista de la Sede Manizales, en el proyecto denominado “*Fortalecimiento de la actividad estudiantista*”

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	10%
Formación	Admisiones	1	10%
	Registro y Matrícula	3	30%
	Gestión de la Actividad Académica	5	50%
TOTALES		10	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Como se observa en la tabla precedente, para el Macroproceso Misional-Formación, se presentaron 9 peticiones, en los procesos de Gestión de Admisiones, Registro y Matrícula y Gestión de la Actividad Académica, centrados principalmente en Calidad del Servicio Obtenido, oportunidad del servicio, funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA, en temas relacionados con dificultades para pagar matrícula, presunta falta de pedagogía de un docente en una asignatura, demora en la expedición de certificados de notas, solicitud expedición de certificados de estudiante de programa PAE, solicitud de certificación de puntaje de admisión, solicitud de repetición de evaluación por dificultad presentada

durante la virtualidad, solicitud de aplazamiento de periodo académico y dificultad para inscribir asignaturas .

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

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	8	23%
	Gestión de Egresados	1	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	3	9%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	3%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	9%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	9%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	7	20%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	7	20%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	6%
TOTALES		35	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En cuanto a las 35 quejas relacionadas en el Macroproceso de Apoyo, 20 de ellas corresponden a Gestión de Información y Gestión Administrativa y Financiera en procesos de Gobierno y Gestión de Servicio TI, Servicios Generales y Apoyo Administrativo, Gestión Financiera y Gestión Adminis-

trativa de bienes y Servicios de Bienes y servicios y Gestión Jurídica; clasificados en la categoría de Calidad del Servicio, Aptitud y Comportamiento, Oportunidad del Servicio y otros sin identificar.

Ahora bien, las 15 quejas restantes se relacionan los Macroprocesos de Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano y Gestión de Laboratorios, en las categorías de calidad del servicio, aptitud y comportamiento, oportunidad del servicio y otros sin identificar.

De las 35 quejas 27 fueron interpuestas por el sitio web destinado para este fin y los 8 restantes fueron presentadas a través de correo electrónico.

Así mismo es preciso señalar que 14 de la totalidad de las quejas se presentaron por estudiantes en temas relacionados con expedición de recibos de matrícula, reintegros de pago de matrícula, presunta violación de garantías académicas dentro de la emergencia sanitaria, bloqueo de correo electrónico, inconvenientes con la participación en doble titulación, inconformidad en la forma como se dicta una asignatura, dificultades de los estudiantes de odontología con los usuarios que hacen uso de los programas de extensión, solicitud de mejora de los canales de comunicación en la Facultad de Ciencias, dado que no se enteran de las convocatorias de oportunidades prácticas y pasantías y solicitud de lineamientos para otorgar descuentos a estudiantes de postgrado.

Así mismo 7 de las quejas fueron presentadas por personal administrativo de la institución, en especial en temas de convivencia en un laboratorio

de la Sede Palmira y en la Sede Bogotá en la entrada de la Hemeroteca por parte de los vigilantes hacia los usuarios del servicio de vacunación contra el Covid-19, solicitudes de reprogramación para los entrenamientos en ciclismo en la Sede Bogotá, aclaración del error presentado en la herramienta documental SoftExpert, presunto maltrato de un profesor hacia un estudiante de la Sede Palmira y quejas por circular vehículos institucionales en la Sede Medellín a alta velocidad.

Un Admitido presenta queja para que le otorguen el reintegro a continuar con los estudios de derecho, dado que debió dejarlos de lado por falta de recursos para continuar, debido a la pandemia Covid-19.

Por su parte en la categoría de contratistas presentan 3 quejas en temas relacionados con una persona que no pertenece a la Unal a solicitar en calidad de préstamo equipos audiovisuales, maltrato de un funcionario del Museo de la Sede Palmira a un contratista y mejora del servicio de pagos a proveedores.

En la categoría de usuarios docentes se presentan 2 quejas en asuntos relacionados con el presunto incumplimiento de funciones por parte de un funcionario de la Vicedecanatura de Extensión e Investigación en la Facultad de Ciencias Humanas y un docente que plantea alguna dificultad para devolver recursos otorgados para tomar un curso en época de pandemia.

Para la categoría de Egresados se presentan 4 quejas en asuntos de condonación de un crédito estudiantil, demora en la entrega de unos contenidos programáticos, obtención de documentación donde resultó beneficiaria de un programa de COLCIENCIAS.

Finalmente, en la categoría de pensionados y otros se evidencian 4 quejas que hacen relación a falta de entrega de la documentación (informe y factura en un proyecto, solicitud de actualización de enlaces de información de trámites, solicitud de vacunación en casa a una persona mayor con problemas respiratorios y una tutela para que se ordene a la Junta Administradora de Sumapaz, a la Secretaría de Gobierno y a la Universidad Nacional a enterar del proceso meritativo de alcaldes.

Tabla 4 Quejas según Macroprocesos “Evaluación y Especiales”

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	3	100%
TOTAL		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En los Macroprocesos “Evaluación y Especiales” se presentaron 3 casos, correspondientes a Control Disciplinario por la categoría de Aptitud y comportamiento donde se queja un docente y dos estudiantes a través de medios electrónicos por asuntos relacionados con un presunto trato discriminatorio contra una docente de la Facultad de Ciencia Humanas de la Sede Medellín, un caso de un docente quien pese a estar en anormalidad académica realiza evaluaciones y al parecer de manera grotesca amenaza

a los estudiantes y un caso por convivencia entre un estudiante y una docente.

Tabla 5 Quejas según Categorías - Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	10	20%
Calidad del servicio Obtenido	13	25%
Funcionamiento del SIA	1	2%
Oportunidad del Servicio	16	31%
Otros - Incoherente	10	20%
Sistemas de Información	1	2%
TOTALES	51	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Ahora bien, de las 51 quejas que se presentaron durante el trimestre, se observa en la tabla precedente que las peticiones se centran principalmente en Oportunidad del Servicio con un 31%, seguido por Calidad del Servicio obtenido con un 25%, Aptitud y Comportamiento y Otros-Incoherente con 20% cada uno y finalmente funcionamiento del SIA y Sistemas de la Información con un 2% cada uno.

En este sentido, la Oportunidad del Servicio estuvo enfocada principalmente a los Macroprocesos de Apoyo y Misionales (16), encaminados en procesos de Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de la Información, Bienestar Universitario, Gestión Jurídica y Gestión de Laboratorios y

Formación en temas de Admisiones y Registro y Matrícula y Gestión de la Actividad Académica.

Por su parte, la “Calidad del Servicio”, la segunda categoría con mayor número de quejas (13), se concentran en el Macroproceso de Apoyo, seguido por el Misional y tan solo un caso en la categoría Estratégico, distribuido en varios procesos como Formación, Bienestar Universitario, Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Información y Comunicación.

En cuanto a “Aptitud y Comportamiento y Otros– Incoherente”, encontramos un total de 10 casos para cada uno, correspondiente a los Macroprocesos de Apoyo, Estratégico, Misionales y Evaluación y Especiales, centrado en los distintos procesos a saber: Gestión Jurídica, Dirección Institucional, Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Evaluación, Medición, Control y Seguimiento Gestión Administrativa y Financiera.

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
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	33%
Relaciones Interinstitucionales	Agendar las Relaciones Exteriores	1	33%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	33%
TOTAL		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Como se observa en la tabla precedente para el Macroproceso Estratégico se presentaron 3 reclamos, los cuales corresponden a los procesos de Direccionamiento Institucional, Relaciones Exteriores y Divulgación de la Información General, en las categorías de Calidad y oportunidad del Servicio.

Las tres peticiones fueron registradas a través del sitio web, dos de ellas interpuestas por estudiantes y una por el tipo de usuario “Otro”.

Los aspectos sobre los cuales giraron las peticiones hacen relación a un interrogante sobre por qué los videos de la Rendición de Cuentas no tienen los subtítulos, el segundo corresponde a un estudiante que desea

saber cuáles fueron los criterios de selección de la convocatoria “UREP–C 2021–II– Pasantía de investigación en la Universidad de Purdue en Estados Unidos, al cual se presentó y no fue admitido pese a que consideraba reunía los requisitos, y el tercer reclamo es una duplicidad del segundo caso.

Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	2	2%
	Admisiones	14	16%
	Registro y Matrícula	28	32%
	Gestión de la Actividad Académica	27	31%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	14	16%
TOTALES		87	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Para el Macroproceso Misional– Formación, se presentaron 71 reclamos, distribuidos en los procesos de Registro y Matrícula con 28 casos, Gestión de la Actividad Académica con 27, Admisiones 14 y Gestión de Programas Curriculares 2; centrados en la Oportunidad del Servicio con 33 Reclamos, 14 en Calidad del Servicio, 13 en Gestión de la Actividad Académica, 9 en otros, 1 en funcionamiento del SIA y 1 en Sistemas de la Información.

De los 71 reclamos, 38 fueron interpuestos por correo electrónico y 33 presentados por el sitio web.

Ahora bien, el número de reclamos más representativos se centra en los estudiantes con 41 casos, seguido los aspirantes con 9, luego los admitidos y egresados con 7 cada uno, particulares 2, docentes 1 y otros 4.

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

Por su parte para el Macroproceso de Investigación y Creación Artística identificado con el proceso del mismo nombre hubo 2 reclamos, por la categoría Calidad y Oportunidad del Servicio obtenido, presentados por mediante los medios tecnológicos establecidos para tal fin. Los reclamos para este Macroproceso se relacionan con una réplica con la FE DE ERRATAS del Fondo Emprender – SENA – Universidad Nacional de Colombia y un caso sobre *“acreditación, desacreditación y “fe de erratas del fondo emprender”*.

En el Macroproceso Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual para el proceso de Gestión de la Extensión se presentaron 14 reclamos de los cuales 9 casos se presentaron por la modalidad de oportunidad del servicio, 2 por Calidad del Servicio Obtenido y 1 por Gestión Académica.

Todos los reclamos de este Macroproceso se presentaron mediante medios electrónicos (correo y web), donde su gran mayoría (12) fueron interpuestos por particulares y tan solo 2 por la categoría “Otros”.

Los temas sobre los cuales se presentan los reclamos para este Macroproceso son relacionados un curso ofrecido por la Academia T&T Sede Medellín, demora en la ejecución del contrato 167 Itagüí–Emprendimiento 73785 – ORAL PETS.

Tabla 8 Reclamos según Macroproceso de "Apoyo"

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	7	6%
	Gestión de Egresados	3	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	11	10%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	15	14%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	31	29%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	35	32%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	2%
TOTAL		108	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En cuanto a los 108 reclamos relacionados en el Macroproceso de Apoyo, 68 de ellos corresponden a Gestión Administrativa y Financiera en procesos de Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y Apoyo Administrativo, Gestión Financiera y Gestión Administrativa de bienes y Servicios de Bienes; seguidamente encontramos el Macroproceso Gestión de la Información en los procesos de Gobierno y Gestión de Servicios TI con 16 reclamos, luego, el Macroproceso de Gestión del Talento Humano con el mismo nombre de proceso con 11 casos; posteriormente, el Macroproceso de Bienestar Universitario con dos procesos, el de Bienestar Universitario y Egresados con 10 casos y finalmente con menos reclamos, los Macroproceso y proceso Gestión Jurídica con 2 casos y Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios con 1 reclamo.

Ahora bien, revisando otra de las categorías, los reclamos se clasificaron en Oportunidad del Servicio con 48 reclamos, “Otros sin identificar” 29, Calidad del Servicio 26, Aptitud y Comportamiento 2, Gestión de la Actividad Académica 1, y Sistemas de la Información 2.

Por su parte, en la categoría medio utilizado, los reclamos fueron presentados a través de medios tecnológicos, Web 63 y correo electrónico 45 registros,

Así mismo, es preciso señalar que de los 108 reclamos indicados en este Macroproceso , 43 fueron presentados por los estudiantes, en temas relacionados con expedición de certificados académicos, demora en la entrega de notas, devolución de matrícula, inconformidad con cambio de grupo de Misión Tic, inconsistencia en la expedición de certificados, renuncia a cupo de estudiante en la Unal, historia académica bloqueada, solicitud de ampliación de fecha de pago de matrícula sin penalidad, error en la página web, demora de pago a estudiantes auxiliares, solicitud de matrícula cero, solicitud de pensión sobreviviente, solicitud de práctica en el Ministerio de Trabajo, cambio de contraseña usuario, inscripción de asignaturas, creación de terceros, falta de conexión, fraccionamiento de matrícula, demora en desembolso de recursos para matrícula de postgrado, como resultado de haber obtenido grado de honor, entre otros reclamos de cara al estudiante.

Por su parte los egresados presentaron 24 reclamos sobre asuntos como restablecimiento de derechos en calidad de egresados, certificación laboral, certificados de estudio y de notas, planes de estudio, dificultad para hacer uso de beca para maestría, demora en la entrega de diploma de pregrado, solicitud corrección de certificados, reclamo por colocar una tesis a disposición del público, solicitud de retiro de nombre de correos masivos, inconformidad por cuanto a pesar de contar con beca de la Fundación Lumni debe pagar matrícula, cuestionamiento ético de un miembro de la Universidad, solicitud de documentos para participar en el proceso de admisión en un programa extranjero, reclamo por falta de publicación de convocatoria de la CNSC y la Facultad de Medicina en el sitio web de la Universidad, devolución de matrícula, certificado de contenido programático, entre otros.

En la categoría “Otros” y “Particulares” se presentaron 21 casos en temas con reclamación por corrección del resultado de pruebas de competencias en el marco del concurso en la rama judicial, solicitud de facturas en el marco de un contrato, retiro de datos personales del repositorio institucional, devolución de dinero curso de extensión por cuanto no hay satisfacción con los contenidos ofrecidos en el programa, observaciones al contrato 170 y 171 entre la Alcaldía de Cagua y la Unal, retiro de datos del SIGEP, dado que no tiene ningún vínculo con la Universidad, reclamo por presuntas inconsistencias en pago de servicio de aseo en la Sede la Paz, reclamo por convocatoria a concurso de méritos 2018–2019, sabana de notas para homologación de carrera de enfermería, tutela concurso de

la Comisión de Servicio Civil y la Unal, asignación de interventor en convocatoria de alcaldes de Itagüí, acceso a plataforma para inscripción de concurso docente de la Facultad de Derecho e inconformidad por servicio de extensión en odontología.

Para el personal administrativo se presentaron 7 casos en temas como reclamos presentados por personas que se encuentran en periodo de prueba en el concurso de la Comisión Nacional de Servicio Civil y la Universidad Nacional de Colombia, Revisión de candidaturas al proceso de postulación al Tribunal Disciplinario, Revisión de la resolución del escalafón a Carrera, inconformidad frente a solicitud de certificado laboral expedido por la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, entre otros como el presunto incumplimiento en la contestación de correos por la oficina de personal de la Universidad.

En la categoría de docentes, los 6 casos se relacionan con temas como falta de apoyo de la mesa de ayuda, cobro de servicios prestados en la revisión y evaluación de un manuscrito, diligenciamiento y actualización de declaración de bienes y rentas, reclamo por retiro en cajero del banco Davivienda, directriz para compra de equipos hardware y software de automatización industrial.

En la categoría contratistas se presentaron 5 casos en temas como demora en el pago de ODS, presunta ineficacia de la central de pagos, dificultad en la creación de terceros, dificultad para realizar reportes en QUIPU, solicitud de pago de ODS.

Finalmente, los usuarios como aspirantes y admitidos 2 y 1 casos respectivamente en situaciones los casos se centraron en rechazo de pago por cuenta bancaria en cuentas por pagar, reembolso de recursos por inscripción en postgrado, dificultad para formalizar inscripción en postgrado.

Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos "Evaluación y Especiales"

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	2	50%
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	1	25%
	Seguridad Social en Pensiones	1	25%
TOTAL		4	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Para los Macroprocesos Evaluación, Medición, Control y Seguimiento en el proceso de Control Disciplinario se presentaron 2 reclamos, clasificados en calidad del servicio y otros, presentado por usuarios particulares los cuales presentan reclamos por presunto plagio a través del medio web

Por su parte, para el Macroproceso Seguridad Social– Proceso Seguridad social en Salud y Seguridad Social en Pensiones se presentó un caso para cada proceso, por la categoría de calidad y oportunidad del servicio, respectivamente, reclamos presentados por medios tecnológicos como mail y Web. El asunto se relaciona con un requerimiento a la coordinación del postgrado en ortodoncia por un servicio de extensión y el otro reclamo corresponde a una petición sobre un bono pensional.

Tabla 10 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	47	23%
Funcionamiento del SA	1	0%
Gestión Académica	15	7%
Oportunidad del Servicio	95	47%
Otros	39	19%
Sistemas de Información	3	1%
TOTALES	202	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Ahora bien, de los 202 reclamos que se presentaron durante el trimestre, se observa en la gráfica precedente que se centran principalmente en Oportunidad del Servicio con un 47%, seguido por Calidad del Servicio obtenido con un 23%, “Otros” con 19%, Gestión Académica con el 7% y Aptitud y Comportamiento con un 1% cada uno.

En este sentido, la Oportunidad del Servicio estuvo enfocada principalmente a los Macroprocesos de Apoyo (48) y Misionales (45), encaminados en procesos de Formación (33), Gestión Administrativa y Financiera (32), Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual (11), Gestión de la Información (8), Bienestar Universitario (5), Gestión del Talento Humano (3) investigación y Creación Artística (1)

Por su parte, la “Calidad del Servicio”, la segunda categoría con mayor número de los reclamos (47), se concentran en el Macroproceso de Apoyo

(26), seguido por el Misional (17) y tan solo 2 casos para cada una de las categorías Estratégico y de Evaluación y Especiales

En cuanto a la categoría “Otros”, encontramos un total de 39 casos, correspondiente a los Macroprocesos de Apoyo, Misionales y Evaluación y Especiales, centrado en los distintos procesos a saber: Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Evaluación, Medición, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión de la Actividad Académica.

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
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	33%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	2	67%
TOTAL		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En el presente periodo se presentaron 3 casos de los cuales 2 corresponden al Macroproceso Estratégico – del Proceso de Desarrollo Organizacional (67%) y un caso para el proceso de Comunicación correspondiente al 33%, en relación con el mejoramiento de la institución solicitan información sobre el nuevo logotipo de la Universidad, indagan también sobre fuente de recursos de un contrato suscrito por la Universidad Nacional y un contratista igualmente solicitan información oficial sobre grados individuales y por ventanilla

De otra parte, se solicita información oficial sobre el proceso para los grados individuales y los tiempos que se toman en estos procesos.

Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	1%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	1%
	Admisiones	34	29%
	Registro y Matrícula	34	29%
	Gestión de la Actividad Académica	37	32%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	1%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	8	7%
TOTALES		116	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En el presente trimestre se presentaron 116 solicitudes de información, versus 545 del periodo inmediatamente anterior, tendiendo a normalizarse una vez la Sede Medellín desligó de la herramienta Aranda 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.

Así las cosas, se puede observar que en el Macroproceso Misional – Formación el mayor número de solicitudes se presentaron en el proceso de Gestión de la Actividad Académica con 37 casos (32%); los procesos de Admisiones y Matrícula con 34 casos cada uno (29%) respectivamente, 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 8 casos (7%) en el proceso de “Gestión de la Extensión”

En relación con los 37 casos del proceso de la “Gestión Académica” corresponden a solicitudes de información, tales como el de la Asamblea Departamental de Cesar solicita información a la Vicerrectoría de la Sede la Paz en temas puntuales relacionados con: *los estudiantes matriculados en el primero y segundo semestres de los años 2019, 2020, y del primer semestre de 2021, de la financiación de las matrículas para los estudiantes, del valor que recibe la Universidad por transferencias por parte de las entidades Fedecesar, Generación E, por otros fondos y por Transferencias*

de la nación. Igualmente, preguntan si la administración departamental pudiera adelantar una política pública para financiar la educación universitaria de los estudiantes de estratos 1, 2 y 3 cual sería el número de estudiantes que, en su institución, ¿hoy requerirán de este servicio (estudiantes que no están siendo beneficiados por los otros programas de financiación) ¿cuál sería el costo que tendría que asumir la gobernación? Teniendo en cuenta las diferentes fuentes de transferencias que percibe la Unal, Cuál sería el valor excedente requerido por la Universidad, para poder brindar matrícula gratuita a los estudiantes de los estratos 1, 2 y 3. ¿Cuál sería la recomendación que, en su calidad de rector de la institución, y conocedor de las demandas y realidades de su estudiantado, presentaría a la gobernación de Cesar, para que tenga en cuenta a la hora de construir una política pública para la gratuidad de la educación superior?, para lo cual la señora Vicerrectora de la Sede la Paz contestó uno a uno los interrogantes realizados a los diputados solicitantes del Cesar.

Así mismo, solicitudes de información relacionados con el acceso a especializaciones (Estructuras, Ingeniería Administrativa, entre otros), doctorados (Fisioterapia, Movimiento Corporal o Actividad física), el reglamento y documentos requeridos. Igualmente solicitan información sobre el proceso de validación de notas, de homologaciones, sobre la confirmación electrónica del título académico y su correspondiente autentici-

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

En la segunda categoría, con 34 casos (29%) encontramos a “Admisiones” solicitan información sobre el proceso de admisión, las carreras que ofrece la Universidad Nacional de Colombia, las ayudas que brinda la Universidad como becas, descuentos, Información sobre instituciones educativas beneficiarias del Programa de Admisión Especial a Mejores Bachilleres, Información sobre la aplicación y el beneficio de la “Matrícula Cero” y de cómo se puede acceder a la educación superior en la Universidad Nacional, teniendo en cuenta el pronunciamiento del presidente Iván Duque, para los estudiantes de estratos 1,2 y 3 que estudian en instituciones públicas.

Así mismo, en la categoría en el proceso de “Registro y Matrícula” con 34 solicitudes también, solicitan información sobre el proceso de matrícula, la generación de recibos, fraccionamiento de matrícula, proceso de inscripción en el formulario FORE, reservas de cupo, registro de notas en el SIA, entre otros.

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	14	11%
	Gestión de Egresados	3	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	22	17%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	2%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	15	11%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	33	25%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	34	26%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	2%
TOTALES		131	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En el macroproceso de Apoyo se recibieron 131 casos, donde el Macroproceso con mayor número de solicitudes es el de la “Gestión Administrativa y Financiera” proceso de Gestión Administrativa de bienes y Servicios con 34 casos (26%) solicitudes de información en temas relacionados con creación de terceros y usuarios en el Sistema de Gestión Financiera QUIPU de la Universidad Nacional, sobre cierre y liquidación de convenios, entre otros. Le sigue el proceso de “Gestión Financiera” 33 casos (25%) con solicitud de información sobre el pago y expedición de facturas, información acerca de reportes realizados a la DIAN, pagos de seguridad social, devolución de pagos, etc.

Con respecto al Macroproceso de Gestión de la Información – Proceso “Gobierno y Gestión de Servicios TI” se presentaron 15 casos (11%) solicitudes en temas relacionados con la recuperación de contraseña del correo institucional, confirmación de la solicitud que se realizó sobre la migración del correo institucional al servicio Google, al dominio “unal.edu.co”, desbloques, restablecimiento y recuperación de cuentas institucionales no utilizadas para el caso de algunos egresados, entre otros.

En cuanto al Macroproceso de Gestión del Talento Humano – Proceso Gestión del Talento Humano se presentaron 22 solicitudes de información (17%) correspondientes a convocatorias entre ellas, a los resultados cuantitativos del examen de méritos para Alcaldes Locales, sobre los resultados de las pruebas de conocimiento de la convocatoria de varias regionales del ICBF, Información sobre publicación de la convocatoria 2021-1066 de la Facultad de Ciencias Humanas, sobre la logística de concursos de méritos dispuestos por la Comisión Nacional del Servicio Civil", solicitud de información de la posición en la lista de elegibles de la convocatoria 03-2018-50401-01 de 2018, se informe el ingreso y la fecha para posesión de cargo.

De otra parte, se solicita información sobre expedientes pensionales, sobre trámite para la activación de nómina pensional, solicitud expedición certificados CETIL (certificación electrónica de tiempos laborados) para

tramite de Bono pensional, solicitud de información sobre periodos incluidos para el reconocimiento de pensión vitalicia de jubilación, etc.

En el Macroproceso de Bienestar Universitario, con su proceso de “Bienestar Universitario” se presentaron 14 casos (11%) y 3 en “Egresados, en los cuales se hacen consultas de información relacionados sobre Priorización para la Vacunación Covid 19, del ingreso al portal jóvenes en acción, de cómo registrarse al programa “Vitalízate”, igualmente se consulta sobre los bonos alimentarios que se otorgan a los estudiantes y solicitan información en relación con casos de violencia basada en género.

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se presentó 1 caso (100%) donde se solicita información para acceder al derecho a obtener la pensión.

Tabla 15 Solicitudes de Información “OTROS”

OTROS	prueba capacitación	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

Con respecto al caso clasificado en “Otros” se utilizó como demostración en capacitación realizada a dependencias de la Sede Bogotá.

Tabla 16 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad del servicio Obtenido	3	1%
Estado de la Infraestructura	1	0%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	34	13%
Oportunidad del Servicio	136	54%
Otros- Incoherente	75	30%
Sistemas de Información	1	0%
TOTALES	252	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio 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 “Oportunidad del Servicio” con 136 casos correspondientes al 54% atribuidos a la demora en dar respuesta a los requerimientos de los peticionarios. Luego está la categoría de “Otros” se presentaron 75 casos (30%) 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. Otra categoría relevante es la de “Gestión de la Actividad Académica” con 34 casos con el 13%, relacionados con solicitudes de información en temas académicos

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 – Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	33%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	33%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	33%
TOTALES		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

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

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

Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos – Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de la Actividad Académica	2	100%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

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

Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	1	20%
Oportunidad del Servicio	3	60%
Otros	1	20%
TOTALES	5	100%

Con respecto a la tabla que precede se puede analizar que, de los 5 casos de Sugerencias, 3 de ellos corresponden a “Oportunidad del Servicio” (1) a “Otros” y (1) a “Calidad del Servicio Obtenido” respectivamente.

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

En la tabla a continuación se analizan las “Felicitaciones” evaluados en el presente informe de acuerdo con el Macroproceso de Apoyo con sus respectivos procesos.

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	1	50%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	50%
TOTALES		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

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

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

Tabla 211 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	100%
TOTALES	2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

De acuerdo con la tipología de la anterior Tabla, en las 2 felicitaciones se evidencia el agradecimiento por el compromiso en las actividades realizadas y la diligente atención a los usuarios.

11. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 22 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 222 Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Consultas TDP	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Reclamo TDP	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud, eliminación	2	25%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud actualización	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud Información	3	38%
TOTAL		8	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

De acuerdo con la anterior tabla se presentaron 8 casos relacionados con el “Tratamiento de Datos Personales”, de los cuales uno (1) casos corresponde a consulta, uno (1) a reclamo, dos (2) a solicitud de eliminación, uno (1) a solicitud de actualización y tres (3) a solicitud de información.

A continuación, el análisis de las solicitudes presentadas en el presente trimestre: En la categoría de “Consulta” corresponde a una pregunta de un representante estudiantil en el sentido de saber si es posible acceder a la base de datos de los estudiantes activos de su departamento para enviar correos masivos e informar sobre temas de importancia para ellos. En la categoría de “Reclamo” hace referencia al uso indebido de los datos personales sin previo consentimiento por parte de su titular.

De otra parte, realizan 2 solicitudes en la categoría de “Solicitud de eliminación”, una corresponde a que se retire el correo electrónico de la base de datos de estudiantes y se active en la base de datos de egresados,

la otra solicitud es de un egresado, donde solicita la eliminación de un número de teléfono en el sistema, en el correo y en la base de datos correspondiente.

En la categoría “Solicitud de Actualización” corresponde a la actualización del documento de identidad de un estudiante menor de edad.

Para la categoría “Solicitud de Información”, se presentaron 3 casos. La primera con respecto a una plantilla que utiliza la Universidad Nacional con el tema de la Vacunación por el COVID- 19 donde no se hace referencia al aviso de protección de “Datos Personales”. La segunda solicitud de información es sobre el aviso legal que debe aparecer en los correos institucionales con el aviso de Privacidad de la información, con respecto a este tema se le aclaró al peticionario que el aviso quedó como plantilla institucional y aparece en todos los correos con dominio unal.edu.co. Y finalmente la tercera solicitud hace referencia al diligenciamiento de un consentimiento de base de datos para actualizar información de las personas/empresa.

Tabla 233 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2021

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	7	8	7	1		1			24
Admitido	1	8	12						21
Aspirante	1	11	45						57
Contratista	5	5	8		1				19
Docente	3	6	5					1	15
Egresado	9	32	14		1		1	2	59
Estudiante	20	86	71			1		1	179
Exalumno			4						4
Otro	4	20	45	2					71
Particular	0	26	40	2				1	69
Pensionado	1		1						2
Totales	51	202	252	5	2	2	1	5	520

*Tratamiento Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

En el presente periodo se puede observar en la tabla que precede que el mayor número de peticiones corresponde a “Solicitudes de información” 252, seguido de “Reclamos” con 202 y “Quejas” con 51 peticiones. En dónde son los estudiantes que más peticiones realizan con 179, seguido de la categoría “Otros” con 71, particulares con 69, egresados con 59, y aspirantes con 57 peticiones, entre los más relevantes.

12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anti-corrupción 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 segundo 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 244 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	0	0%	6	27%	4	13%	3	12%	13	6%
PQR- Riesgo Vital	17	11%	1	5%	4	13%	1	4%	23	10%
Queja	61	41%		0%	13	42%	13	50%	87	38%
Reclamo	44	30%	14	64%	3	10%	7	27%	68	30%
Solicitud Información	24	16%		0%	5	16%		8%	31	14%
Sugerencia	3	2%	1	5%	2	6%		0%	6	3%
Total	149	100%	22	100%	31	100%	26	100%	228	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

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

Tabla 255 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	1	1%		0%		0%		0%	1	0%
Formulario	2	1%	4	18%		0%	1	4%	7	3%
Correo e-	22	15%	14	64%	7	23%	20	77%	63	28%
Telefónico		0%		0%		0%	1	4%	1	0%
Verbal	2	1%	2	9%	1	3%		0%	5	2%
Web	122	82%	2	9%	23	74%	4	15%	151	66%
Total	149	100%	22	100%	31	100%	26	100%	228	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

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

Tabla 266 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%		0%		0%		0%	0	0%
Evaluable	1	1%		0%	1	3%		0%	2	1%
Validando Respuesta		0%		0%		0%		0%	0	0%
Gestionando Petición	16	11%		0%	1	3%		0%	17	7%
Gestionado	9	6%	2	9%	3	10%	7	27%	21	9%
Cerrado	123	83%	20	91%	26	84%	19	73%	188	82%
Total	149	100%	22	100%	31	100%	26	100%	228	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

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

Tabla 277 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	19%	4	18%	7	23%	6	23%	45	20%
Admitido	1	1%		0%		0%		0%	1	0%
Contratista	1	1%		0%		0%		0%	1	0%
Docente	39	26%	8	36%	10	32%	3	12%	60	26%
Egresado		0%		0%		0%		0%	0	0%
Estudiante	1	1%		0%		0%		0%	1	0%
Particular	2	1%	1	5%	3	10%	5	19%	11	5%
Pensionado	42	28%	7	32%	7	23%	9	35%	65	29%
Otro	35	23%	2	9%	4	13%	3	12%	44	19%
Total	149	100%	22	100%	31	100%	26	100%	228	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2021

14. Conclusiones y Recomendaciones.

A manera de conclusión, como se señaló en el informe correspondiente al segundo trimestre de 2021, 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. En el Macroproceso de Apoyo, las peticiones se centraron principalmente en Bienestar Universitario, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de la información, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Talento Humano.

Importante señalar, que en atención a la nueva normativa que regula el Sistema de Quejas y Reclamos, durante el presente trimestre, la Vicerrectoría General ha difundido a través de videos, infogramas y capacitaciones la Resolución 109 de 2021 y el procedimiento de dicho Sistema.

Así mismo, en el sitio web del Sistema de Quejas se han publicado dos videos que hacen alusión al paso a paso para interponer y responder peticiones, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.02.18_Video_Quejas_OCE_FINAL_V01.mp4,

https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.03.12_Video_Quejas_02_FINAL_OCE_V01.mp4

Así mismo, durante el presente trimestre se realizaron capacitaciones individuales y grupales para el manejo y uso de la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos y explicación de la normativa que regula el Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015).

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

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

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS