



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



Contenido

INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN 1

SEGUNDO TRIMESTRE 2022 1

1. Introducción..... 4

2. Objetivo del Informe..... 4

3. Objetivos específicos 4

4. Alcance 5

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

 5.1. Distribución por Tipo de Solicitud..... 5

 5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud..... 6

 5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil..... 7

 5.4. Distribución por medio utilizado..... 8

 5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles) 8

6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos..... 9

7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos 15

8. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos 20

9. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos..... 25

10. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos..... 28

11. Tratamiento de Datos Personales..... 29

12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades..... 31

13. UNISALUD..... 31

14. Conclusiones y Recomendaciones..... 33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos.....	9
Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales	10
Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	11
Tabla 4 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales	13
Tabla 5 Quejas según Macroprocesos “Otros”	13
Tabla 6 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos	14
Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	15
Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Misionales.....	15
Tabla 9 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo”	17
Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	19
Tabla 11 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	19
Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico.....	20
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional.....	21
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo.....	23
Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	24
Tabla 16 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	25
Tabla 17 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos	26
Tabla 18 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales	26
Tabla 19 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo.....	27
Tabla 20 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	28
Tabla 21 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	28
Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos	29
Tabla 23 Tratamiento de Datos Personales.....	30
Tabla 24 Resumen por Tipo de usuario II Trimestre de 2022	31
Tabla 25 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes.....	32
Tabla 26 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes.....	32
Tabla 27 Resumen Porcentual por estado por Sedes	32
Tabla 28 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes.....	33

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.....	7
Gráfica 4 Distribución por medio utilizado.....	8

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 2022

3. Objetivos específicos

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores como son la Comunidad Universitaria y sociedad en general, a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, e identificar las posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que

regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:

- Para un Derecho de Petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
 - Solicitud de Información: 10 días hábiles
 - Formulación de consultas: 30 días hábiles
 - 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 abril al mes de junio de 2022

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

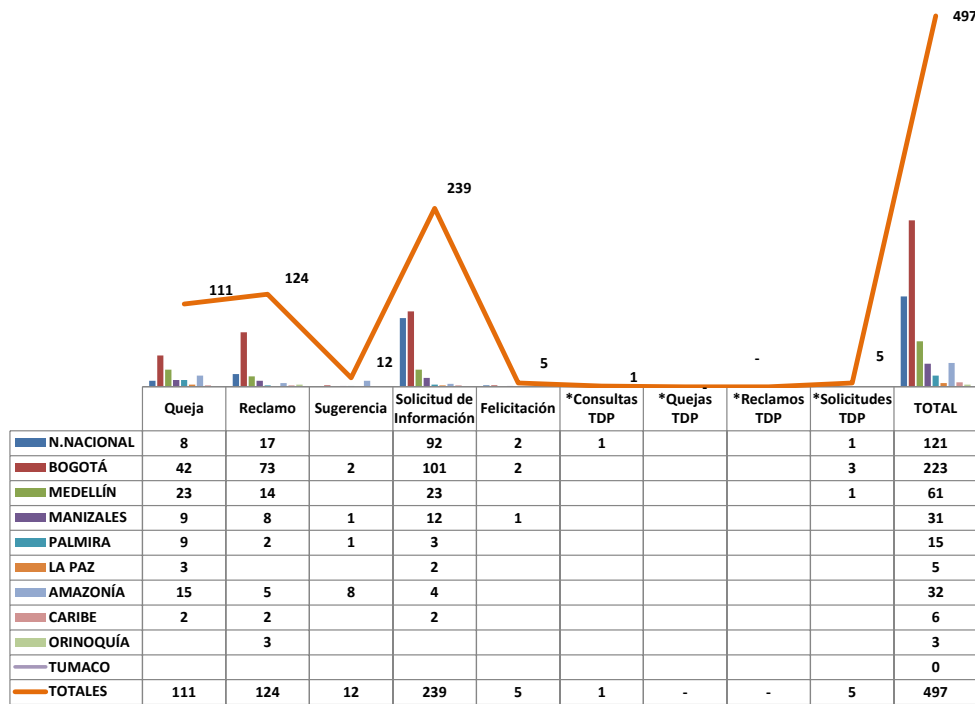
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el segundo trimestre del año 2022, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

5.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el segundo trimestre de 2022 se recibieron 497 peticiones, de las cuales 239 corresponden a Solicitudes de Información, 124 a Reclamos, 111 corresponde a Quejas, 12 a Sugerencias, 5 a Felicitaciones y 6 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales. Ahora bien, desde el punto de vista de las Sedes, quien más tuvo peticiones fue Bogotá, con 223 casos

distribuidos de la siguiente manera: 101 Solicitudes de información, 73 reclamos, 42 quejas, 2 sugerencias, 2 felicitaciones, y 3 casos de Tratamiento de Datos Personales. Por su parte, en segundo lugar, el Nivel Nacional obtuvo 121 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: 92 solicitudes de información, 17 reclamos, 8 quejas, 2 felicitaciones, y 1 casos por Tratamiento de Datos Personales. En tercer lugar, se encuentra la Sede Medellín con 61 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: 23 solicitudes de información, 14 reclamos, y 23 Quejas. Finalmente, las demás Sedes presentaron un número inferior de peticiones, como puede observarse a continuación: (Ver Gráfico 1.)

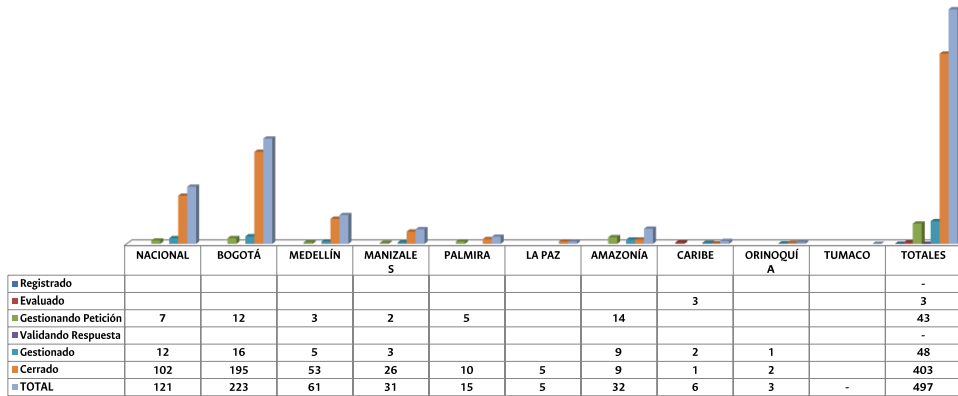
Gráfica 1 Distribución por tipo de solicitud



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 las 497 peticiones, a saber: 403 casos cerrados, 48 en estado Gestionado, 43 en estado Gestionando Petición, y 3 en Validando respuesta (Ver Gráfico 2)

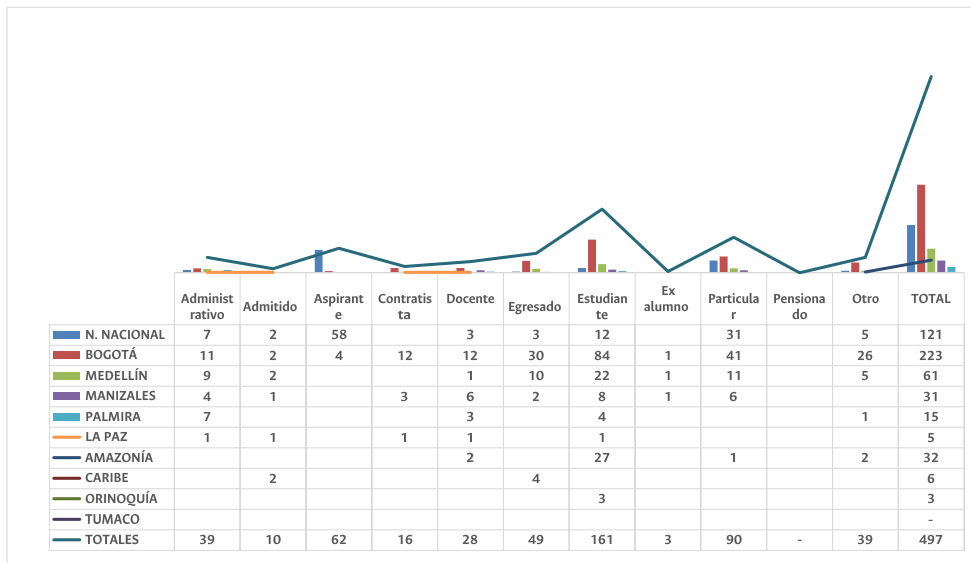
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil, de las 497 peticiones, según se describe en el gráfico No.3, los casos más recurrentes son los de estudiantes con 161; seguido de particulares con 90; aspirantes 62; por los egresados con 49; Administrativos y Otros con 39 cada uno; contratistas 16; Admitidos con 10; Docentes con 28; exalumnos con 3 como evidencia a continuación en el gráfico 3:

Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil



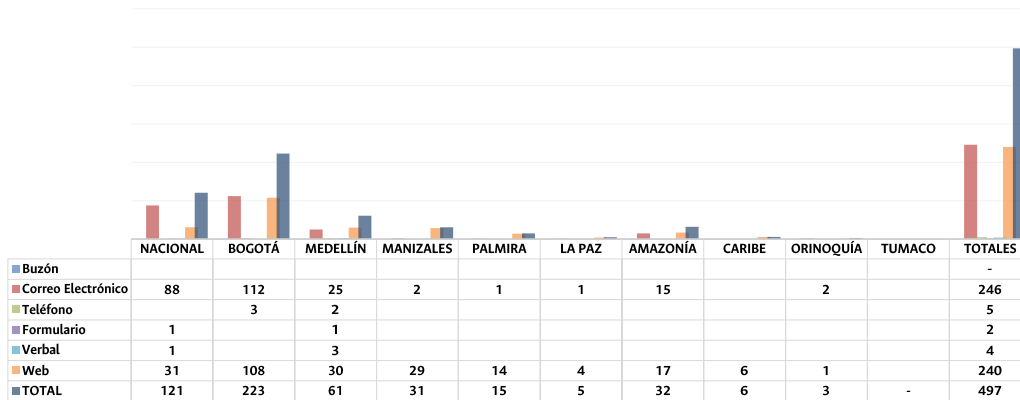
Importante señalar en este punto que, de los 497 casos, se presentaron 75 solicitudes de información, en modalidad de “Anónimos”, de los cuales 13 casos corresponden a la Sede

Amazonia, 31 a la Sede Bogotá, 3 a la Sede Caribe, 2 a la Sede La Paz, 3 a la Sede Manizales, 11 a la Sede Medellín, 3 a la Sede Palmira, 1 a la Sede Orinoquia y 8 a Nivel Nacional, de las cuales 74 se presentaron a través de la Web y 1 vía telefónica.

5.4. Distribución por medio utilizado

De los 497 casos reportados, el medio más utilizado durante el segundo trimestre de 2022 es: por correo electrónico con 246, seguido de 240 casos solicitados a través de la Web, 5 por teléfono, 2 por medio de formulario y 4 verbales.

Gráfica 4 Distribución por medio utilizado



5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)

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

En este sentido, para el segundo trimestre de 2022, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y

felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de **13 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

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

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

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	33%
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	2	200%
TOTAL		3	233%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Según la tabla precedente se presentó tres casos para el Macroproceso Estratégico, de los cuales dos corresponden a comunicación y uno a direccionamiento institucional, por la categoría de aptitud y comportamiento y calidad del servicio.

Ahora bien, para los casos concretos, una de las peticiones se presentó de manera anónima, la cual giró en torno a la rendición de cuentas, donde se señala ser un evento muy importante para la Universidad, pero que sin embargo, el quejoso considera que el evento no se encontró a la altura que debe tener esta clase de eventos, por cuanto al parecer las presentaciones contenían errores, se desconoció la política de cero papel y se cerró la sesión sin la participación de la Oficina Nacional de Control Interno. Otra queja, hizo relación a la forma como se entrega la información que produce la Universidad por cuanto el quejoso considera que debe ser la Universidad y no cualquier funcionario quien brinde la información.

La tercera queja, surge de un director de departamento quien presenta su molestia por realizar el relevo de decanos en mitad de semestre, pues al parecer genera desorden en las actividades académicas e indica que debe hacerse a comienzo de semestre como se hacía antes de pandemia.

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	11%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	2	11%
	Admisiones	1	6%
	Registro y Matrícula	1	6%
	Gestión de la Actividad Académica	12	67%
TOTALES		18	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Como se observa en la tabla precedente, se presentaron 18 peticiones de las cuales 16 corresponden al Macroproceso Misional, con 2 para Investigación y Creación Artística, en categorías como Admisiones, Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Programas Curriculares y Registro y Matrícula y Gestión de la Investigación y Creación Artística, especialmente por la categoría de Aptitud y Comportamiento, Aspectos relacionados con el bienestar, aptitud y comportamiento, calidad del servicio obtenido, sistemas de información, usos de recursos, infraestructura o nombre de la Universidad.

Ahora bien, las temáticas centrales sobre el cual giro las peticiones para esta categoría de quejas tiene que ver asuntos relacionados con la forma de designar y contratar los pasantes posdoctorales en la Sede Caribe, no inclusión en lista de grados de estudiantes de la sede Amazonía, dificultad con reingreso y reserva de cupo, inconformidad con la clase virtual "Inducción a la vida Universitaria", inasistencia de un docente a clase, inconvenientes en la inscripción en proceso de admisión, interrupción de clase por llegada tarde de estudiantes a una asignatura, inconformidad como se imparte clase en una materia, dificultad para optar por la modalidad de pasantía dificultad para homologar asignaturas de otra universidad, historia académica bloqueada, exigencia de docente para llevar computador a clase, daños de sensores de lavamanos en los baños del segundo piso del edificio S1 del campus la Nubia, estudiante en estado de embriaguez en clase.

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	28	32%
	Gestión de Egresados	1	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	6	7%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	3%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	11	13%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	10	11%
	Gestión Financiera	13	15%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	13	15%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		88	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Para el Macroproceso de apoyo se recibieron 88 quejas, de las cuales 29 corresponden a bienestar universitario, 47 a gestión administrativa y financiera, 3 de gestión de la información, 2 de gestión de recursos y servicios bibliotecarios, 6 de talento humano y 1 de gestión jurídica; clasificados en la categoría de Calidad del Servicio, Aptitud y Comportamiento, Oportunidad del Servicio, Aspectos relacionados con el Bienestar, Condiciones Medio Ambientales, Estado de la Infraestructura, Sistemas de la Información, Uso de los recursos, la Infraestructura o nombre de la Universidad y otros sin identificar.

De las 88 quejas 73 fueron interpuestas por el sitio web destinado para este fin, 12 por correo electrónico, 2 verbales y 1 de manera verbal.

Así mismo es preciso señalar que 31 de la totalidad de las quejas se presentaron por estudiantes en temas relacionados con el transporte universitario en la sede Amazonía (bicicletas), displicencia en la atención en la tienda universitaria de la sede Medellín, aptitud displicente de docente hacia los estudiantes, petición de cambio de metodología en una asignatura, presunta mala calidad en la atención en salud estudiantil de la sede Palmira, solicitud de carnet estudiantil por dificultad para ingresar y salir del campus, problemas de salubridad e higiene con los alimentos que se preparan en la hemeroteca de la universidad, dificultad para graduarse estudiante de la Facultad de Artes, presunto irrespeto de un funcionario de admisiones de la sede Amazonía hacia los estudiantes, estudiantes en desacuerdo con clases virtuales en la sede Amazonía, suspensión de apoyo de alimentos a

estudiante, demora en el trámite de cumplimiento para pago a estudiantes auxiliares, demora en la respuesta de homologación de asignatura, atención displicente hacia los estudiantes en la División de Registro, dificultad para inscribir cursos, dificultad para devolución de matrícula y problemas para pagar por PSE, edificio de filosofía de la sede Bogotá donde no se permite el ingreso sino únicamente después de pandemia, se solicita aseo por la portería de Coca Cola de la sede Medellín y pérdida de elementos personales de estudiante en la sede Medellín en época de pandemia.

Ahora bien, los siguientes con mayor número de quejas son el personal administrativo con 25 y docente con 10, quienes expresan situaciones por error en la liquidación de la prima de servicios para docente de la sede Bogotá, sacar bicicletas del campus sin verificar la propiedad, presunta falta de transparencia en la designación de estudiantes del IPARM para ir a un colegio extranjero, inconformidad para dictar clases en Santa Rosa-Sede Bogotá por no contar con los elementos necesarios y encontrarse en ruinas el lugar, falta de concentración para dictar y recibir clases, por exceso de ruido en la sede Medellín, falta de espacios para dictar clases de arquitectura en la sede Bogotá, presunto proselitismo político en la Universidad por época de elecciones, mal uso de baños en la sede Medellín por obras internas, problemas de convivencia al interior del campus sede Bogotá, dificultad por convivencia al interior del campus sede La Paz, falta de atención en IMANI sede Amazonía, el servicio de vigilancia se Supervisión de la sede Manizales al parecer da un trato inusual a los caninos, falta cafetería en sociología, exigencia de condiciones laborales por escasez del servicio de agua en la sede Palmira, no realizar el aseo completo en el Departamento de Farmacia, fallas en el sistema QUIPU, dificultad para ingresar al Sistema de Información Académica, fallas de ascensor en sede Palmira, demora en el proceso pagos por regalías, queja por devolución de saldo por concepto matrícula, mal estado de los hornos del tercer piso del Uriel Gutiérrez, queja por filtración de tubería de poceta del laboratorio de suelos en la sede Medellín.

En relación con al tipo de usuario de contratistas hubo 4 peticiones, egresados 6, particulares 5 y “otros sin identificar” 4; en temáticas relacionadas con el carnet de egresados, irrespeto a personal que toma tallaje de dotaciones de trabajadores oficiales, expendio de sustancias alucinógenas en el bloque 46 de la sede Medellín, dificultades en la sede Amazonía, entre las cuales se encuentra la convivencia, situaciones de bienestar como el servicio de transporte de estudiantes en bicicleta, demora en el apoyo de alimentación, prohibición de ingreso de la comunidad académica a las zonas comunes de alojamientos, queja a contra-

tista de la División de Registro de la sede Bogotá, imposibilidad de ingreso de personal egresado al campus de la sede Medellín, demora en el pago a contratista de Ordenamiento y Desarrollo Físico, demora de pago a contratista facultad de Artes, queja por servicio de extensión en odontología, demora en la expedición de certificados, no préstamo del servicio en la Biblioteca de Departamento de Lenguas Extranjeras en Bogotá y hurto alrededor del campus el volador en Medellín

Tabla 4 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Para el Macroproceso de Evaluación y especiales, en la categoría de aptitud y comportamiento, se presentó una queja por el proceso de Control disciplinario, el cual versa presunta falsa información para el proceso de admisión a la Universidad. El caso se presentó de manera anónima vía telefónica.

Tabla 5 Quejas según Macroprocesos “Otros”

OTROS	Incoherente cerrados	1	100%
TOTAL		1	0%

Para el Macroproceso “Otros” se presentó únicamente un caso que no llenaba los requisitos para tramitar, el cual fue cerrado por incoherente.

Tabla 6 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	24	22%
Aspectos relacionados con Bienestar	14	13%
Calidad del servicio Obtenido	27	24%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	4	4%
Estado de la Infraestructura	2	2%
Gestión Académica	9	8%
Oportunidad del Servicio	4	4%
Otros - Incoherente	19	17%
Sistemas de Información	2	2%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	6	5%
TOTALES	111	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En atención a la tabla precedente, se observa que la categoría con mayor porcentaje de solicitudes corresponde a Calidad del Servicio, con 27 peticiones que equivalen a un 24%; seguidamente, encontramos Aptitud y Comportamiento con 24 peticiones que equivale al 22%; en la categoría Aspectos Relacionados con el Bienestar 14 quejas con un 13%; en la categoría “OTROS SIN IDENTIFICAR” se encuentra 19 casos que corresponden al 17%; con menos requerimientos tenemos Gestión Académica con 9 los cuales corresponden a un 8%, luego Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad con 6 casos, equivalentes al 5% ; en Oportunidad del Servicio con 4 casos con un 4%; Sistemas de Información y Estado de Infraestructura con 2 casos que equivale al 2% cada uno. Importante resaltar que la mayoría de las peticiones se presentan a través de medios tecnológicos mail y web, radicadas principalmente por estudiantes, administrativos.

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 7 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	50%
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Los reclamos para el Macroproceso Estratégico se presentaron dos casos, los cuales corresponden, uno a Relaciones interinstitucionales-Proceso Agenciar las Relaciones Exteriores y un caso en Comunicación- proceso Divulgación de la Información Oficial; casos presentados por estudiantes a través de medios tecnológicos como la web y el correo electrónico; los reclamos giraron en torno a una situación de agresión a la integridad física en la sede Amazonía por parte de los trabajadores de la obra la Ceiba e incumplimiento en un pago por concepto de movilidad en la sede Manizales

Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	5%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	5	13%
	Admisiones	9	23%
	Registro y Matrícula	11	28%
	Gestión de la Actividad Académica	12	31%
TOTALES		39	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Por el Macroproceso Misional se presentaron las peticiones en las categorías de Investigación y Creación Artística, por el proceso Gestión de Investigación y Creación Artística con dos casos que equivalen a un 5% el cual se relacionan con reclamos por presuntas irregularidades en la manipulación de datos durante el proceso de vinculación, nombramiento y

contratación de pasante posdoctoral afrodescendiente en el Instituto de Investigación del Instituto de Estudios Caribeños.

Ahora bien, para el Macroproceso Formación, como se observa en la tabla No. 8 precedente se presentan 37 reclamos, los cuales se distribuyen en los procesos de Gestión de la Actividad Académica con 12 casos equivalente a 31%, Registro y Matricula con 11 equivalente a 28%, Admisiones con 9 casos que equivale a 23% y Gestión de Programas Curriculares con 5 casos que equivale 13%.

Ahora bien, para el proceso de Gestión de la Actividad Académica, se presentan reclamos a través de medios tecnológicos como web y correo electrónico, con mayor relevancia los estudiantes, egresados y docentes, en temas relacionados con inconformidad con calificaciones de una asignatura de termodinámica, falta de descarga de préstamo de libros a estudiantes en la Facultad de Minas de la sede Medellín, los graduandos de la facultad de ciencias humanas solicitan que la ceremonia de grado se realice en espacios adecuados dado que no consideran un sitio apropiado para esta clase de eventos la Concha Acústica, cambio de tipología de asignatura de la facultad de artes, convivencia, dificultad en inscripción de asignaturas, reclamo por caída de la plataforma Moodle, dificultad con metodología de un docente para calificar asignatura, corrección de calificación en asignatura de la Facultad de Medicina,

En el proceso de Registro y Matrícula, se presentan a través de medios electrónicos, en su gran mayoría por estudiantes quienes reclaman por descuento en matricula por certificado electoral, demora en expedición de certificado de egresado, demora en la expedición de historia académica, solicitud de formalización de inscripción de materias, reclamo por alto costo de matrícula, dificultad para solicitar carnet estudiantil, solicitud de aplicar matricula cero, dificultad para pagar derechos de matrícula dado su calidad de madre cabeza de familia, bloqueo de la historia académica, entre otros asuntos de cara al estudiante.

En el proceso de Admisiones, las reclamaciones se presentaron a través de sitio web por estudiantes, en temas relacionados con dificultad para formalizar inscripción a posgrados dificultad para realizar pago de inscripción en línea, averiguación para averiguar inscripciones, reclamo por solicitud de resultados de admisión, devolución de pago por proceso de admisión o permitir presentar el examen.

En el proceso de Gestión de Programas Curriculares, los reclamos se realizaron por estudiantes y aspirantes a través del sitio web, por asuntos de admisión automática a postgrado, proceso de admisión para el ingreso a la Universidad y certificado de plan de estudios

Tabla 9 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo”

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	10	12%
	Gestión de Egresados	2	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	2	2%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	4	5%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	24	29%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	34	41%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	2%
TOTAL		82	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Para el Macroproceso de apoyo se recibieron 82 reclamos, de los cuales 10 corresponden al proceso de Bienestar Universitario, 2 a egresados, 2 a Gestión de Talento Humano; En el Macroproceso Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios 2 casos, en el Macroproceso Gestión de la Información- Proceso Gobierno y Gestión de Servicios TI 4 casos; en el Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera, proceso de Servicios Generales y Apoyo Administrativo 2 casos, en el proceso Gestión Financiera 24 casos, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios 34 casos y en el Macroproceso Gestión Jurídica, proceso Gestión Jurídica 2 casos.

De los 82 reclamos 79 fueron interpuestas por medios tecnológicos como web y correo electrónico y tres casos por teléfono.

Ahora bien, de los 82 reclamos es preciso señalar que 41 casos corresponden a estudiantes, seguido por 18 egresados, 5 a docentes, 8 sin identificar, 4 a contratistas, 3 a particulares, y administrativos, aspirantes y exalumnos 1 para cada perfil.

Por su parte, los 41 estudiantes presentan reclamos relacionados con temas como: exigencia de uso de tapabocas en la biblioteca de Ciencias Económicas pese a los nuevos lineamientos del gobierno nacional para no uso de los mismos, falta de respuesta para traslado de facultad, estado de admisión de un estudiante, falta de asistencia de monitor en la asignatura Fundamentos Matemáticos, devolución de recursos por pago de matrícula, presunto caso de peculado al figurar una factura a nombre de estudiante, exención de pago de matrícula a estudiante de posgrado en enfermería, demora en la aprobación de inscripción extemporánea de trabajo de grado de arquitectura, mal trato de funcionarios hacia estudiante de la carrera de biología, demora en la devolución de dinero, solicitud de derechos en calidad de estudiantes PEAMA, ruido exagerado en la biblioteca CyT, requerimiento de un mayor número de hornos en la Facultad de Medicina Veterinaria para facilidad de los estudiantes, solicitud de recibo de matrícula, reclamo por presunto acoso de funcionario hacia estudiantes en la sede Orinoquía, inclusión en lista de correos masivos de la facultad de derecho, recuperación de la clave del correo institucional, demora en la expedición de certificado de notas, dificultades con crédito del ICETEX, entre otros de cara al estudiante.

Seguidamente encontramos los Egresados quienes reclaman por situaciones como solicitud de inclusión en calidad de egresado, permiso para ingreso al campus de la sede Medellín en calidad de egresado, demora en la expedición de certificado de plan de estudios, demora en la expedición de certificado del diplomado "Paz, desarrollo territorial y democracia", dificultad para tomar clases de técnica vocal, derechos de grado, no entrega de diploma debido a pandemia, falta de grados presenciales.

La siguiente categoría son los docentes, quienes reclaman por demora a pago de contratistas por problemas con la central de pagos, reclamo por venta de comida en la plaza CHE y rayones a vehículos en la sede Palmira.

En la categoría sin identificar "Otros" se presentaron reclamos relacionados desvinculación del SIGEP a un funcionario, demora para la entrega de un libro comprado de manera virtual, demora en la atención por estudiante de Consultorio Jurídico, devolución de dinero por una solicitud de consulta veterinaria, dificultad para entrar y salir del campus en vehículo.

Con menos cantidad de reclamos está el personal administrativo, aspirantes, exalumnos, y particulares quienes reclaman actualización de datos en el SIGEP, devolución de recursos

por pago de matrícula, solicitud de acceso a QUIPU, e inconformidad por el aplazamiento del diplomado Food Design, de la Facultad de Artes

Tabla 10 Reclamos 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 2022

Para el Macroproceso de Evaluación y Especiales, se presentó un caso en Seguridad Social – Pensiones, por un contratista a través del sitio web, reclamando que estuvo vinculado desde el año 1985 a 1991 y que no encuentra reflejados los aportes a pensión.

Tabla 11 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	5	4%
Aspectos relacionados con Bienestar	5	4%
Calidad del servicio Obtenido	32	26%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Gestión Académica	12	10%
Oportunidad del Servicio	12	10%
Otros - Incoherente	54	44%
Sistemas de Información	3	2%
TOTALES	124	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En atención a la tabla precedente, se observa que la categoría con mayor porcentaje de reclamos corresponde “Otros-Incoherente, con 54 peticiones que equivalen a un 44%; seguidamente, encontramos Calidad del Servicio obtenido con 32 casos que equivale al 26%; en Gestión Académica y Oportunidad del Servicio se presentó 12 casos , lo cual equivale al 10 % a cada categoría; en la categoría Asuntos Relacionados con el Bienestar y Aptitud y Comportamiento se presentaron 4 casos en cada proceso, con un 4% respectivamente; Sistemas

de información con 3 casos que representa el 2% y Condiciones Medioambientales y Seguridad en el Trabajo con 1 reclamo, equivalente al 1%.

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 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	3	43%
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	14%
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	14%
	Divulgación Cultural	2	29%
TOTAL		7	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En el Macroproceso Estratégico Direccionamiento Institucional – “Direccionamiento Estratégico Institucional” se reciben 3 solicitud de información (43%) relacionadas con el presupuesto de la Sede La Paz sobre su proveniencia, los recursos y porcentajes que representan, y su respectiva destinación, tanto de inversión como de funcionamiento de los años 2020, 2021 y 2022; solicitan se informe los correos institucionales de la Rectoría y todas las dependencias de la Universidad.

De otra parte, desde el Macroproceso Estratégico – Relaciones Interinstitucionales – Agenciar las Relaciones Exteriores, se recibe una petición (14%) de un estudiante el cual solicita se le informe sobre una convocatoria para movilidad académica.

Así mismo, en el Macroprocesos de Comunicación – Procesos Divulgación de la Producción Académica y Divulgación cultural se presentaron tres (3) casos que corresponden de una parte al cuestionamiento sobre la calidad informativa y comunicativa de Análisis de la UN Radio; pregunta sobre la reapertura al público de la Casa Museo Gaitán y finalmente información con respecto al undécimo aniversario del Festival Internacional de Música Sacra en Bogotá que se llevará a cabo en este 2022.

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	5	4%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	11	8%
	Admisiones	64	48%
	Registro y Matrícula	18	14%
	Gestión de la Actividad Académica	23	17%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	11	8%
TOTALES		132	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Respecto a las Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales se presentaron en total 132 peticiones, siendo las más recurrentes “Formación - Admisiones” con 64 casos, lo que equivale a un 48%, dónde las más frecuentes hacen referencia al proceso y requisitos para la inscripción a las diferentes carreras ofertadas por la Universidad Nacional, relacionados con la aplicación del PIN de si se pueden reutilizar para nuevas inscripciones o les reembolsan el dinero; sobre los criterios para la selección de las instituciones educativas; las nuevas fechas de aplicación para los exámenes de ingreso a la UNAL; cómo acceder a beneficios tales como becas, matrícula “Cero” posibles homologaciones de materias cursadas; proceso de selección de los aspirantes; información sobre diferentes carreras y costos ofrecidos por la Universidad; cómo hacer transferencia de una Universidad popular a la Universidad Nacional de Colombia; ciudades donde se puede presentar el examen de admisión; puntajes para ser admitidos; programas especiales para población vulnerables, entre otras.

En relación con el Proceso Gestión de la Actividad Académica, se presentaron 23 peticiones (17%), siendo las más recurrentes la verificación de títulos universitarios, certificación de estudios, cursos de extensión ofertados, semestres cursados, etc., entregas de diplomas y actas, entre otros.

Así mismo, en el Macroproceso de “Formación – Registro y Matrícula”, se recibieron 18 peticiones, equivalentes al 14%, de los cuales los más frecuentes son las solicitudes sobre expedición de recibos de matrícula y matrícula extemporánea, certificaciones de notas, problemas en el momento de la realizar la inscripción en la plataforma, aplazamiento de

matrículas, solicitud de reembolsos por concepto de matrículas, información sobre el paso a paso que deben cumplir para poder legalizar la matrícula, ¿Cómo se realiza el cálculo del PBM?, ¿Cuál es el puntaje de las variables del PBM conforme al estudio socioeconómico?, ¿Cómo se aplicaron las variables del estudio socioeconómico?, etc.,

En cuanto al Macroproceso “Formación – Gestión de Programas Curriculares”, se recibieron 11 casos equivalente al 8%, 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 sobre los trámites para la entrega de diplomas en forma física, información sobre proceso de una convocatoria realizada por la Secretaría de la Sede Amazonia ...” PROCESO DE ELECCIÓN PARA REPRESENTANTE ESTUDIANTIL ANTE EL COMITÉ ASESOR DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE AMAZONIA AÑO 2022 - 2023" para el proceso de elección del CANDIDATO O CANDIDATA PARA LA REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL ANTE EL COMITÉ ASESOR DE PREGRADO DE LA SEDE AMAZONIA, para el periodo DEL 2 DE JUNIO DE 2022 AL 01 DE JUNIO DE 2023. En mi rol de Docente y miembro de la comunidad Universitaria solicito la siguiente información del resultado del proceso:

- ¿Se efectuó la elección en la fecha plateada (1 de junio)? - ¿Se garantizó la posibilidad de que los estudiantes habilitados pudieran votar mediante el medio digital propuesto para el caso? - ¿Cuál fue el mecanismo de contingencia y los medios de difusión utilizados para solventar el problema de conectividad presentado la primera semana de junio, siendo la votación mediante mecanismo virtual? Al no conocer resultado del evento de elección (Se planteaba para el 2 de junio), los estudiantes han preguntado los siguiente: - ¿Es valida una elección cuando no hay internet en la sede y el medio para ejercer el voto es una aplicación virtual?...”, entre otras.

Finalmente, en el Macroproceso Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual – Proceso Gestión de la Extensión, se presentaron 11 casos correspondientes al 8% , siendo temas frecuentes información sobre cursos ofrecidos por extensión, sobre programas de beneficios de gratuidad en la educación que otorga el Gobierno Nacional, Información sobre cómo realizar diferentes actividades con las instituciones que estén interesadas en promover su oferta académica en la compañía, a través de campañas, ferias educativas y demás eventos, publicidad engañosa, entre otros.

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	7%
	Gestión de Egresados	1	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	16	17%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	11	11%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	4	4%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	20	21%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	33	34%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		96	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En el Macroproceso de Apoyo se recibieron durante este trimestre 96 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 33 peticiones equivalente al 34%, casos relacionados con certificaciones laborales de ordenes de servicio de contratistas, verificación de títulos académicos, información sobre pruebas de paternidad; demora en los pagos tanto a contratistas, estudiantes y docentes ocasionales; programas ofrecidos para población especial y beneficios a los cuales pueden aplicar; proceso para el registro del correo institucional para egresados; información *...“clara y precisa con la adjunción de la normativa y articulado vigente por medio del ministerio de educación e interno de la universidad justificando cada tipo de título otorgado a lo largo del proceso adelantado por cada estudiante que logre culminar los ciclos correspondientes...”*; entre otros.

En el proceso de “Gestión Financiera”, se atendieron 20 peticiones, equivalentes al 21%, entre las cuales las más relevantes hacen referencia a solicitudes de certificados de retención ICA y redefuente, expedición y reexpedición de recibos de matrícula; tiempos de atención para aprobación y pago a contratistas a través del aplicativo “Central de pagos” y problemas con la misma; solicitudes de devolución de pagos por concepto de matrícula, plazos para el pago de matrículas, solicitud de expedición certificado CETIL donde se relacionen los factores salariales, entre otros.

Por otra parte, en el Macroproceso de “Gestión del Talento Humano”, se registraron 16 peticiones correspondientes al 17%, las cuales hacen referencia a solicitudes de la historia laboral y salarios para el trámite de pensión en formato CETIL, información general respecto a asignación y escala salarial; verificación de información de docentes que manifiestan pertenecer a la Universidad Nacional si se encuentran activos; información sobre cambio de categorías de docentes; igualmente consultan ...” si un profesor de dedicación exclusiva de una UNAL puede ejercer como miembro de una Sala de Evaluación de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior-CONACES, adscrita al Ministerio de Educación Nacional, así como recibir la remuneración establecida como parte del funcionamiento de las salas (Resolución 17979 de 2021)...”, entre otros.

Finalmente, en el Macroproceso de “Gestión de información - Proceso Gobierno y Gestión de Servicios TI”, se tramitaron 11 casos equivalente al 11 %, relacionados con solicitudes tales como la activación de correos electrónicos de la Universidad Nacional, reportes problemas con la activación de los usuarios en SINSU, información de cómo acceder al SIA, para descargar notas, solicitud para la activación de la ventana de presupuesto del módulo operativo, entre otras

Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	4	100%
TOTAL		4	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En el Macroproceso de “Evaluación y Especiales” – Proceso Control Disciplinario, donde solicitan información sobre trámites disciplinarios en los que se hayan incursos empleados públicos y trabajadores oficiales, entre otros

Tabla 16 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	6	3%
Calidad del servicio Obtenido	9	4%
Estado de la Infraestructura	1	0%
Funcionamiento del SIA	3	1%
Gestión Académica	41	17%
Oportunidad del Servicio	20	8%
Otros- Incoherente	138	58%
Sistemas de Información	18	8%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	1%
TOTALES	239	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

De acuerdo con la tabla anterior, y realizando un análisis de cada una de las categorías allí señaladas, se puede inferir que el mayor número de solicitudes corresponden a la categoría de “Otros” con 138 peticiones (58%) dentro del aplicativo Aranda, es decir, que la solicitud no se encuentra descrita en la tipología parametrizada en la plataforma; le sigue la categoría “Gestión Académica” con 41 peticiones (17%); en la categoría “Oportunidad del Servicio” con 20 peticiones correspondientes al (8%); por la categoría “Sistemas de Información” 18, equivalentes al (8%), entre las peticiones más relevantes.

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 17 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Durante el presente trimestre por el Macroproceso Estratégico “Direccionamiento Estratégico Institucional”, se presentó una sugerencia para la Sede Amazonia, la cual corresponde ...” *La seguridad actual con la que cuenta el campus no es suficiente para vigilar todos los puntos de acceso a la sede, pues últimamente se han visto individuos no pertenecientes a la Universidad Nacional, lo cual ha generado pánico en la comunidad Universitaria, en especial, en los jóvenes del PEAMA que se encuentran viviendo en los alojamientos, ya que estos no cuentan con ningún tipo de seguridad en el día, exponiendo sus objetos personales a un posible robo, quisiera solicitarles que tomaran cartas en el asunto, pues esto es una problemática que afecta el bienestar universitario e individual lo cual es responsabilidad de ustedes...*”

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 2022

En el Macroproceso Misional de “Formación – Registro y Matrícula” – Proceso Gestión de la Actividad Académica, se recibieron 2 sugerencias las cuales hacen referencia por una parte, a una situación con un profesor con respecto a un parcial oral presentado por estudiantes del seminario de Historia Política y Socioeconómica del Siglo XIX, y cuya sugerencia es ...” *que sería de vital importancia que le sugieran al profesor terapia para manejar su ira porque mi intención no es que remuevan al profesor de su cargo ni tampoco que lo expulsen o algo parecido sino por el contrario lo ayuden con el manejo de sus emociones y el cuidado de su salud mental, no siendo más agradecería que le dieran respuesta a esta petición...*”; la otra sugerencia para la Sede Amazonia está relacionada con una salida a campo ...”*En primer lugar, no hubo transporte ni de ida ni regreso, dejando en inminente peligro a los estudiantes al llegar por si mismos al sitio y devolverse a sus casas. Segundo lugar: poca claridad en lo que respectaba a la realización de actividades, haciendo que unos compañeros madrugaran más que otros. En tercer lugar: no contaban con siquiera un refrigerio, ya que la actividad se realizaba a las 7:00 am, siendo que muchos no contaban con*

facilidad de desayuno a esa hora, y por último la salida de campo anterior con la asignatura de cátedra en el cual hubo menos presupuesto y un mayor número de estudiantes, se realizó de manera satisfactoria contando como ya se dijo al principio con transporte y almuerzo para ochenta y cinco estudiantes...”

Tabla 19 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	78%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	22%
TOTALES		9	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En cuanto al Macroproceso de Apoyo, se presentaron 9 sugerencias de las cuales 7 corresponden al Macroproceso de Bienestar Universitario, (78%) los cuales se refieren en su mayoría a estudiantes de la Sede Amazonas quienes hacen sugerencias en varios aspectos tales como: ...” que dejen de hacer caso omiso a una gran necesidad de la mayoría de los estudiantes PEAMA: el transporte. Esto debido a que, principalmente, la sede se encuentra un poco apartada de la zona urbana de la ciudad, además, el trayecto a ésta es increíblemente desagradable, más aún si se hace a pie. Por tal motivo, hago énfasis para que se agilice el proceso de activación de los medios de transporte (bicicletas) que se encuentran guardados, sin uso y en deterioro, y así algunos educandos gocen de una ruta más amena hacia la Universidad. Sin embargo, debo reconocer a Ustedes por algunas de sus gestiones, es entendible que el trabajo es difícil, pero pueden hacer mucho más...”; recibir clases de formación artística y cultural ...” con el fin de cumplir la misión de la Universidad de formar seres humanos íntegros...” igualmente solicitan ...”reunión de carácter público con el fin de aclarar distintas problemáticas respecto al bienestar de l@s estudiantes. La seguridad e integridad de mis compañer@s es un tema que les compete en primera instancia, pero creemos que no se está dando el debido acompañamiento y cumplimiento de sus objetivos hacia la comunidad estudiantil. Me gustaría que, en el desenlace de la esperada reunión, pueda comentarles algunas de las situaciones que hemos vivido en nuestra estancia en la ciudad de Leticia...” finalmente, los estudiantes de la Sede Amazonia solicitan el adecuado funcionamiento del servicio de transporte, dada la vulnerabilidad a la que están expuestos como son la lluvia, el sol, la inseguridad y el acoso sexual, entre otros.

Tabla 20 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	8%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	33%
Gestión Académica	1	8%
Otros	5	42%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	8%
TOTALES	12	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

Según el análisis de la anterior tabla se puede observar que 5 de las sugerencias se encuentran tipificadas en Otros”; 4 en aspectos relacionados con bienestar y 1 para las categorías de “Aptitud y comportamiento”; “Gestión Académica”; y “Usos de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad”.

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 21 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	1	20%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	20%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	3	60%
TOTALES		5	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En el Macroproceso de Apoyo se presentaron 5 felicitaciones de las cuales 3 corresponden al Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera – Proceso “Gestión Administrativa de

Bienes y Servicios”, felicitación a una sede no especificada de la Universidad por el excelente trabajo; al comité de matrículas de la Sede Bogotá, a sus miembros, a bienestar, y a las representantes de matrículas por todo el apoyo y el trabajo duro que hacen; a la Sede Manizales por la excelente limpieza a las Sillas.

Con respecto al Macroproceso de Bienestar Universitario se presenta una felicitación a la Central de Historias Clínicas Facultad de Odontología - Sede Bogotá, por el compromiso brindado en los momentos difíciles durante la época de la pandemia.

Finalmente, en el Macroproceso de Gestión del Talento Humano, hacen un reconocimiento a la Dirección Nacional de Personal Administrativo y a la Función Pública, por las charlas y capacitaciones virtuales a la comunidad universitaria.

Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	40%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	20%
Calidad del servicio Obtenido	2	40%
TOTALES	5	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

De acuerdo con las categorías determinadas en el Sistema, las 5 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	Consultas TDP	1	17%
Apoyo - Gestión de la Información	Eliminación TDP	1	17%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud Actualización	4	67%
TOTAL		6	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio de 2022

En el presente trimestre se recibieron 6 solicitudes en Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran discriminadas en las siguientes categorías: “Consultas Tratamiento de Datos Personales” se presentó 1 solicitud la cual corresponde a una consulta sobre el manejo que se le va a dar al uso indebido que se le está dando al nombre de la Universidad a través de plataformas comerciales que ofrecen servicios no autorizados, esta solicitud se está escalando a las dependencias de monitorear el uso de las mismas;

En cuanto a la categoría de “Eliminación de Tratamiento de Datos Personales” Un peticionario presenta un caso, donde se solicita la supresión de datos personales en las bases de datos de servicios en el grupo Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín, se realizó la respectiva consulta en las respectivas bases de datos y no se encontró información, lo cual fue informado a la solicitante.

En relación con la categoría “Solicitud Actualización Datos Personales”, se presentan 4 solicitudes las cuales hacen referencia a la actualización del documento de identidad de estudiantes para poder realizar los respectivos trámites de matrícula; corrección de datos básicos tales como departamento de nacimiento, actualizar número de Tarjeta de Identidad por cédula de ciudadanía, actualización de estrato socioeconómico.

Tabla 24 Resumen por Tipo de usuario II Trimestre de 2022

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	26	1	9	1	2				39
Admitido	3		7						10
Aspirante	2	8	52						62
Contratista	7	5	4						16
Docente	14	6	7	1					28
Egresado	9	25	15						49
Estudiante	37	64	45	9	2			4	161
Exalumno		1	2						3
Otro	6	8	24		1				39
Particular	7	6	74	1		1		1	90
Pensionado									0
Totales	111	124	239	12	5	1	0	5	497

*Tratamiento Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril a junio 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 segundo 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 Bogota		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 abril a junio de 2022

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

Tabla 26 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón	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 abril a junio de 2022

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

Tabla 27 Resumen Porcentual por estado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		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 abril a junio de 2022

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

Tabla 28 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		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 abril a junio de 2022

14. Conclusiones y Recomendaciones.

Para el segundo trimestre se presentaron 497 peticiones, distribuidas en quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, donde confluye el mayor número de estudiantes, seguido de particulares que hacen uso de los diferentes servicios que presta la Universidad. Otro de los aspectos relevantes son los aspirantes, quienes constantemente están en interacción con la Universidad para que les brinde información relacionada con el periodo de inscripción, venta de pin, proceso de legalización de la inscripción, carreras que ofrece la Universidad, entre otras inquietudes que se presentan de cara a los aspirantes. En las demás categorías como egresados, docentes, administrativos, particulares, otros sin identificar se presentó menos peticiones.

Por otra parte, es importante resaltar que la totalidad de las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia, se encuentran comprometidas con el Sistema de Quejas y Reclamos, en el sentido de hacer seguimiento y responder las peticiones, dentro de los términos establecidos legalmente.

Se precisa igualmente que para el presente trimestre se derogó el Decreto 491 de 2020, que ampliaba los términos para responder las peticiones, el cual había sido implementado por

el gobierno nacional en la época de emergencia sanitaria, consecuencia de la pandemia Covid19.

Finalmente resaltar la importancia de contar con la herramienta “ARANDA”, para alojar el Sistema de Quejas y Reclamos, la cual permite hacer seguimiento a las peticiones en tiempo real y contar con un semáforo de aviso a cada responsable de responder a nivel de sedes y nivel nacional. Así mismo, permite consolidar toda la información para la elaboración de informes tanto en sedes como nacional y la elaboración de los respectivos planes de mejora en atención a las peticiones.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS