



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

TERCER TRIMESTRE 2021



Contenido

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

1

TERCER TRIMESTRE 2021	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 2021.....	6
5.1. Distribución por Tipo de Solicitud	6
5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	7
5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	8
5.4. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	10
6. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos.....	11
7. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	16
8. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos ...	22
9. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	27
10. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	30
11. Tratamiento de Datos Personales	31
12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	33
13. UNISALUD.....	33
14. Conclusiones y Recomendaciones.	36

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos 11

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales 12

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo 13

Tabla 4 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos 15

Tabla 5 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos..... 16

Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Misionales 17

Tabla 7 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo” 19

Tabla 8 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos 21

Tabla 9 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico..... 22

Tabla 10 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional 22

Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo 24

Tabla 12 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos... 26

Tabla 13 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales 27

Tabla 14 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo 27

Tabla 15 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos 29

Tabla 16 Felicitaciones según Macroprocesos – Estratégicos 30

Tabla 17 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo..... 30

Tabla 18 Felicitaciones “Otros” 31

Tabla 19 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos..... 31

Tabla 20 Tratamiento de Datos Personales 31

Tabla 21 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2021 32

Tabla 22 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes..... 34

Tabla 23 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes 34

Tabla 24 Resumen Porcentual por estado por Sedes 34

Tabla 25 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes 35

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud7

Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....8

Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil8

Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado..... 10

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 julio a septiembre de 2021

3. Objetivos específicos

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores como son la Comunidad Universitaria y sociedad en general, a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, e identificar las posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.

- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹, términos determinados así:
 - o Para un Derecho de Petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
 - o Solicitud de Información: 10 días hábiles
 - o Formulación de consultas: 30 días hábiles
 - o Entrega de documentos: 3 días hábiles

- Implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y a su vez, que permita contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

4. Alcance

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 julio al mes de septiembre de 2021

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

5. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2021 se recibieron 551 peticiones, de las cuales 279 corresponden a Solicitudes de Información, 198 a Reclamos, 53 corresponde a Quejas, 13 Sugerencias, 3 a Felicitaciones y 5 Solicitudes de Tratamiento de Datos Personales.

Ahora bien, desde el punto de vista de las Sedes, quien más tuvo peticiones fue Bogotá, con 269 casos distribuidos de la siguiente manera: 134 reclamos, 105 solicitudes de información, 23 quejas, 2 felicitaciones y 3 casos de Tratamiento de Datos Personales.

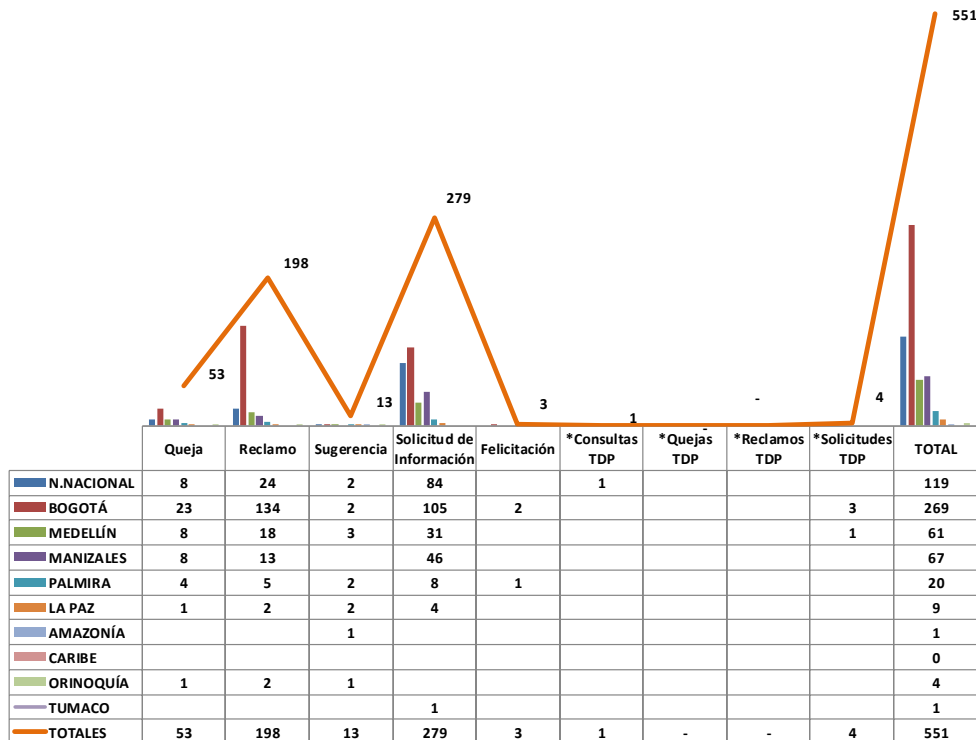
Por su parte, el Nivel Nacional fue la segunda con mayor número de peticiones: 119 distribuidas de la siguiente manera: 84 solicitudes de información, 24 reclamos, 8 Quejas, 2 sugerencias, y 1 caso por Protección de Datos Personales.

En tercer lugar, está Manizales la cual tuvo 67 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 46 solicitudes de información, 13 reclamos y 8 quejas.

En cuarto lugar, está Medellín la cual tuvo 61 peticiones distribuidas de la siguiente manera: 31 solicitudes de información, 18 reclamos, 8 quejas, 3 sugerencias y caso de Protección de Datos Personales.

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

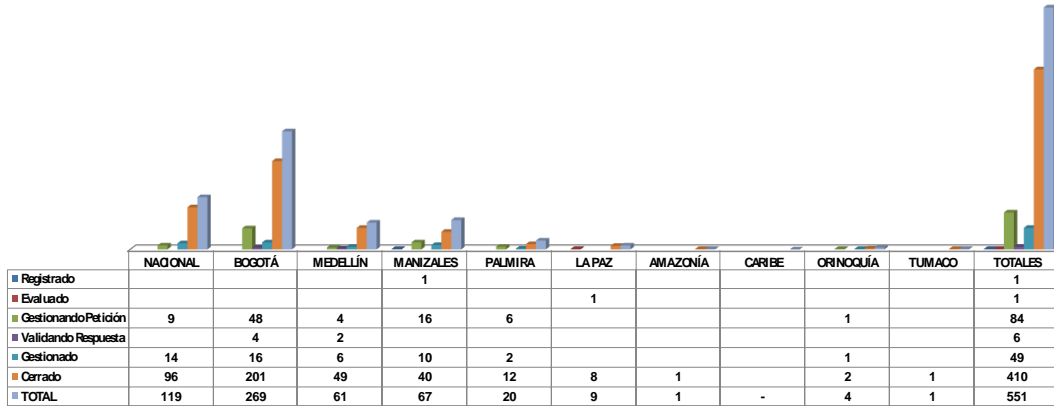
Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud



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 551 peticiones, a saber: 410 casos cerrados, 84 en estado Gestionando Petición, 49 Gestionado, 1 en evaluado y 1 Registrado y 6 Validando Respuesta (Ver Gráfico 2)

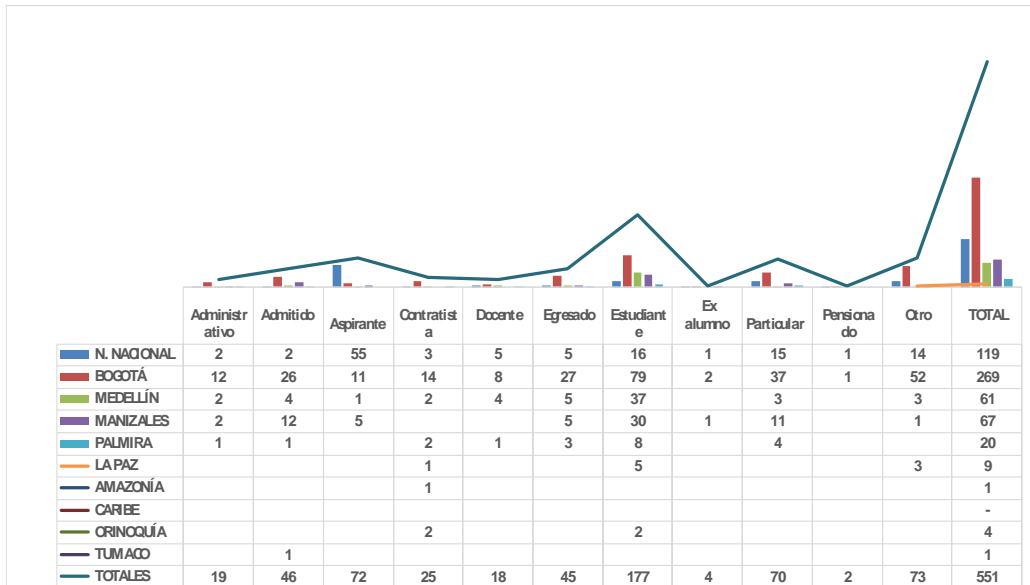
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil, de las 551 peticiones, según se describe en el gráfico No.3, los casos más recurrentes son los de estudiantes con (177); seguido por otros 73, aspirantes 72, particulares 70, egresados con 45, contratistas 25, administrativos 19, admitidos 46, docentes 18, ex alumno 4, y pensionados 2 como se evidencia a continuación en el gráfico 3:

Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil

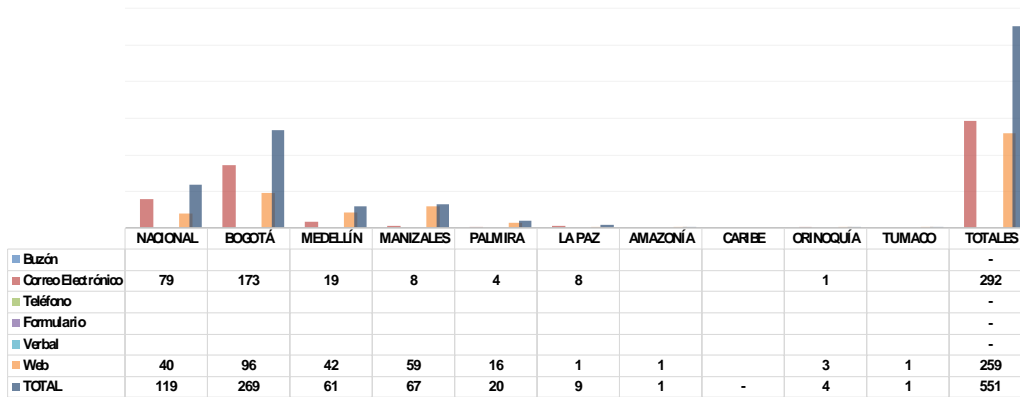


Importante señalar en este punto que, de los 551 casos, se presentaron 58 peticiones, en modalidad de “Anónimos”, de los cuales uno (1) corresponde a Amazonia, 21 a la Sede Bogotá, 3 corresponden a Manizales 11 a Medellín, 15 al Nivel Nacional, 1 a Orinoquia y 6 de la Sede Palmira, uno (1) por correo electrónico y 57 a través del sitio web.

5.4. Distribución por medio utilizado

De los 551 casos reportados, el medio más utilizado durante el tercer trimestre de 2021 es la Web con 259, seguido de 292 casos solicitados a través de correo electrónico.

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 tercer 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 **11 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

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

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

Tabla 1 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1	100%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	100%
TOTAL		2	200%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el macroproceso Estratégico Comunicación – “Divulgación de la Información Oficial”, se presenta una queja relacionada con un llamado de atención a un periodista de la emisora radial de la Universidad por presuntamente tomar posesión en el discurso donde se tratan asuntos del gobierno. El quejoso indica que la información que se presente en las instituciones académicas debe ser neutral, para evitar que resulte repugnante en coyuntura que se vive en Colombia, donde constantemente se generan problemas mentales y generación de odio y distorsión de la información. Considera que dada la trayectoria y el tiempo de experiencia debe demostrar la transparencia y el aporte social a los colombianos.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, la Universidad se pronunció en el sentido de llamar la atención al periodista y realizar la respectiva reflexión y retroalimentación al contenido de la nota periodística.

Igualmente, la Universidad indica que *“... coincidimos con su perspectiva sobre el rol de la Universidad y de la emisora como aporte a los procesos de paz y como medio que permita examinar las diferentes posturas y preguntas que se puedan formular sobre la comprensión de la realidad. Consideramos que justamente lo que se presentó (y que usted relata) coincide con el intercambio de posturas entre el periodista y los profesores. Estimamos que algo diferente como una unanimidad de criterios, tanto del periodista como de los profesores invitados, sería un escaso aporte a la comprensión de los eventos.*

Esa dialógica es precisamente lo que nos interesa y nos pone sobre un tema muy complejo y altamente discutible y discutido como la neutralidad (sobre el que hemos hecho varios programas). En cierto sentido la transparencia también es marcar una postura y no ocultarla bajo la idea de neutralidad.

(...)”

Otra Queja corresponde al Macroproceso – Desarrollo Organizacional “Mejoramiento de la Gestión” que hace referencia a la solitud de una guía de identidad para ser aplicada a un proyecto que se desarrolla entre la Universidad Nacional de Colombia y otra institución educativa. En ese sentido, una docente de la UNAL solicita una reunión con UNIMEDIOS para que se dé claridad del asunto. Sin embargo, el día de la sesión programada a través de Google Meet, la docente no asistió y solamente se encontraban personas ajenas a la Universidad, por lo que UNIMEDIOS, decidió suspender la reunión, lo cual ocasionó incomodidad a los asistentes externos, motivo por el cual se presenta una queja por la calidad del servicio obtenido y presunto incumplimiento en una respuesta clara, completa y de fondo, como lo establece la Ley 1755 de 2015.

En atención a lo anterior, la Universidad se pronunció indicando sobre los protocolos y normativa por la que se rige para brindar la información y se ofició a través de correo electrónico, para reprogramar la sesión que había quedado interrumpida por falta de presencia de la docente que inicialmente había solicitado la reunión.

Tabla 2 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	2	10%
	Admisiones	1	5%
	Registro y Matrícula	4	20%
	Gestión de la Actividad Académica	12	60%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	1	5%
TOTALES		20	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En relación con el macroproceso Misional se presentaron 20 quejas, siendo los más relevantes: Formación – Gestión de la Actividad Académica 12 solicitudes equivalente al (60%), sobre temas relacionados con falta de oferta de cursos, cambio de director de

tesis, inconformidad como se desarrolla una asignatura y su forma de evaluación, demora en la generación de matrícula, solicitud de certificado de notas, inconformidad por intensidad horaria en asignaturas debido a pandemia, registro de calificaciones en el Sistema de Información Académica-SIA, dificultad para ver calificaciones y asignaturas de algunos estudiantes a través del sitio web dispuesto para este fin.

Del mismo macroproceso en la categoría de Registro y Matricula se presentaron 4 quejas equivalente al 20%, en asuntos relacionados con inconvenientes en la generación de los recibos de matrícula, actualización con la plataforma de inscripción de asignaturas, inconformidad por falta de información en la Sede Manizales para inicio de semestre.

Para el mismo macroproceso en las categorías de Admisiones y Gestión de Programas Curriculares se presentaron menos quejas, las cuales correspondían al 5% y al 10% respectivamente, centradas en temas como inconformidad de una ciudadana por presuntamente admitir a personas de estrato alto y no permitir que un joven de estrato bajo ingrese a la Universidad, estudiantes inconformes por la forma como se están impartiendo algunas asignaturas en la Sede Medellín y presunta demora en la expedición de un certificado de estudios para desempeñarse en un mercado laboral.

Por su parte en el macroproceso Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual –Gestión de la Extensión se presentó un caso, equivalente al 5%, el cual se relaciona con la inconformidad por la no devolución del dinero pagado en un curso que fue cancelado por parte de la entidad.

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	8	26%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	2	6%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	3%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	10%
	Gestión Documental	2	6%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	0	0%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	10%
	Gestión Financiera	5	16%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	7	23%
TOTALES		31	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el macroproceso de Apoyo, se presentó 31 quejas, las cuales se distribuyeron en las siguientes categorías: Bienestar Universitario se recibieron 8 quejas, las cuales equivalen al 26%, en temas relacionados con convivencia de estudiantes en la Sede la Paz, inconformidad en el desarrollo de asignaturas por parte de docentes en la Sede Bogotá, cancelación de entrenamientos sin justa causa de ciclismo en la Sede Bogotá, incumplimiento en los apoyos de movilidad académica estudiantil saliente 2021-1.

Seguidamente tenemos la categoría Gestión de la información-gobierno y Gestión de Servicios TI con 3 quejas, las cuales representan un 10%, en asuntos relacionados con constantes caídas de la red afectando a los usuarios en la conectividad, demora en la expedición de una cuenta masiva para una representación estudiantil, inconformidad con el buscador de cursos, señalando que el servicio se ha desmejorado en vez de prestar un mejor servicio. Por su parte en las categorías de Gestión Documental y Talento Humano, se presentaron 2 quejas para cada caso, las cuales equivalen al 6% y se relacionan con temas por inconformidad con las notas reportadas por los docentes, considerándolas como injustas por presuntamente no contar con la oportunidad de retroalimentación, demora en la expedición de documentos en la Sede Palmira, para el trámite de condonación de beca en Colfuturo, presunta demora de UNIMEDIOS para la expedición de una guía de identidad para aplicarla a un proyecto de investigación.

Finalmente, para Gestión de Laboratorios se presentó una queja, la cual equivale al 3%, en un tema relacionado con la entrega de un equipo de laboratorio, el cual no se recibió a tiempo provocando grandes dificultades con el equipo.

Ahora bien, para el macroproceso Gestión Administrativa y Financiera, se presentaron 15 quejas, las cuales giraron en torno a las siguientes categorías: Gestión Administrativa de Bienes y Servicios con 7 peticiones que equivalen al 23% del total de las quejas. En esta categoría se hace énfasis en temas como inequidad en la venta de productos de marengo, revisión de la prueba en el marco del concurso adelantado por el CID y la CNSC- convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena, específicamente las preguntas de conocimientos funcionales para el empleo OPEC No. 73221 , revisión de posible pérdida de calidad de estudiante debido a la pandemia, inconformidad con el proceso que adelantó la Dirección de Bienestar Sede Bogotá para cursos de natación para docentes y administrativos, dificultad para sintonizar la emisora de la Universidad en la zona de Pandi-Cundinamarca, estudiante de maestría en sociología de la Facultad de Ciencias Humanas quien manifiesta inconformidad por inconsistencias en el diploma de grado otorgado en octubre de 2020.

En Gestión Financiera se presentaron 5 quejas que equivalen al 16%, centrados en temas de modificación de fechas para pagos de recibos de matrícula, inconformidad generalizada por demora en pago de contratos a estudiantes auxiliares, contratistas.

Finalmente en la categoría de Servicios Generales y Apoyo Administrativo se presentaron 3 peticiones que equivalen al 10 %, centradas en temas como inconformidad por invasión de su espacio personal en actividades laborales y solicitud de forma de comunicación con funcionarios debido a la virtualidad en la pandemia.

Tabla 4 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	6	11%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	2%
Calidad del servicio Obtenido	11	21%
Funcionamiento del SIA	2	4%
Gestión Académica	11	21%
Oportunidad del Servicio	8	15%
Otros - Incoherente	13	25%
Sistemas de Información	1	2%
TOTALES	53	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

De acuerdo a la tipología de la anterior tabla, se puede evidenciar que el mayor número de peticiones se clasifican por la categoría “otros” con 13 peticiones que equivalen al 25%, seguidos por “Calidad del Servicio obtenido” y “Gestión Académica” con 11 peticiones cada categoría, lo que equivale al 21%; continúa “Oportunidad del Servicio” con 8 peticiones que corresponde al 15%, “Actitud y Comportamiento” con 6 quejas, con el 11% y en menor número de peticiones “Funcionamiento del SIA” con 2 que corresponde al 4%; “Aspectos relacionados con el bienestar” y “Sistemas de información “ con una petición cada una, lo cual equivale a 2% por categoría.

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

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

Tabla 5 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el macroproceso Estratégico-Comunicación se presentaron dos reclamos de la categoría Divulgación de la Información General y Divulgación Cultural, en temas relacionados con presunta falta de divulgación de los consolidados y encuestas que periódicamente realiza la Universidad y calidad de la trasmisión de la información en la emisora 98,5 de la FM-Bogotá.

Ahora bien, en lo correspondiente al macroproceso de Desarrollo Organizacional- mejoramiento de la Gestión se presentó una petición, la cual tiene como objeto la inconformidad para comunicarse telefónicamente con la Facultad de Odontología para un tratamiento que se viene adelantando.

Tabla 6 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	1%
Formación	Admisiones	6	8%
	Registro y Matrícula	29	40%
	Gestión de la Actividad Académica	35	48%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	2	3%
TOTALES		73	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el macroproceso Misional Formación, por los procesos Gestión de la Actividad Académica se presentó 35 reclamos, equivalente al 48%; Registro y Matrícula 29 equivalente al 40% y Admisiones con 6 casos, correspondiente al 8%, donde los tuvo mayor incidencia los reclamos en lo siguiente:

En la modalidad de Gestión de la Actividad Académica, las peticiones se concentran en pérdida de asignaturas, dificultad para la búsqueda de cursos, falta de respuesta para grado de honor, imposibilidad para comunicarse con la sede Orinoquía, dificultar para

inscribirse al programa de enfermería, dificultad para observar las calificaciones en la plataforma, presunta falta de respeto por divulgación de manera parcial e incompleta de los cursos, intermitencia en la plataforma para inscripción de materias, falta de generación de cita para inscripción, demora de un docente en entregar notas parciales a los estudiantes, dificultad para ver curso de inglés por falta de reclasificación, solicitud de convalidación y homologación de asignaturas, solicitud extemporánea de asignatura, solicitud de diplomas de grado de estudiantes de pregrado y posgrado, solicitud de cancelación de semestre, devolución de excedente de matrícula, solicitud de contenidos programáticos, información sobre ceremonia de grados en el segundo semestre de 2021, certificado de notas, verificación de título, certificados de estudios y movilidad internacional.

Registro y Matrícula: Reclamos por matrícula cero, aumento en el costo de matrícula por semestre, dificultad para matricularse, reintegro de dinero por concepto de matrícula, revisión de notas del primer semestre de 2021, demora en la expedición de certificado de notas, corrección de recibo de matrícula, solicitud de reubicación socioeconómica por considerar el alto costo en matrícula, certificado de la carrera para poder continuar con el préstamo del ICETEX, bloqueo de historia académica.

Admisiones: Dificultad con el proceso de matrícula por falta de documentos, reclamo por resultados de proceso de admisión, reclamos por que el sitio web de inscripción para el proceso de admisión presenta error.

Ahora bien, con el macroproceso de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual, proceso Gestión de la Extensión se presentan dos casos relacionados con la gestión de laboratorios de suelos, por cuanto al parecer se ha disminuido los servicios debido a que no se permite el ingreso por causa de la pandemia y reclamo por curso de nivel de inglés en el Centro de Extensión de la Facultad de Ciencias Humanas.

Por su parte para el macroproceso de Investigación y Recreación Artística cuyo proceso se identifica con el mismo nombre, se presentó un caso, que equivale al 1%, el cual trata

de una revisión de un artículo sometido a la Revista de Salud Pública en septiembre de 2020 y del cual no se conoce resultado alguno.

Tabla 7 Reclamos según Macroproceso de “Apoyo”

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	13	11%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	11	9%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	9	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Gestión Financiera	44	36%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	39	32%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	3	2%
TOTAL		122	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el macroproceso de Apoyo se presentaron 122 reclamos, los cuales se clasificaron en diferentes procesos, como se observa en la tabla precedente. En este sentido, para el macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera- Gestión Financiera, hubo 44 reclamos que equivale a 36%, en Gestión Administrativa de Bienes y Servicios se presentaron 39 reclamos, que representa el 32% y en el proceso de Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico, 2 reclamos lo que representó el 2%, en temas relacionado con demora en el pago a contratistas por dificultades con la central de pagos, inseguridad alrededor de la zona el volador en Medellín, reclamo de estudiante de programa Generación E, por legalización de documentos ante el ICETEX, desbloqueo de historia académica y reintegro para optar por el grado, verificación de hora de experiencia como docente, reclamación por información exógena enviada a la DIAN, expedición de certificado de notas y diplomas para tramitar proceso de inscripción en universidad extranjera, cancelación de periodo académico, solicitud para obtener título de posgrado, reclamo por no permitir el ingreso al campus de la Sede Bogotá, en atención a la pandemia, devolución de dinero por concepto de matrícula, reubicación socioeconómica, demora en la expedición de certificados de estudios del IPARM, inconvenientes en transacción

para el Fondo Nacional del Ahorro, presunta inaplicación de normativa para cursar estudios de posgrado, entrega de diplomas de grado, solicitud de prescripción de deuda por crédito otorgado en la Universidad Nacional, aclaración de pago de nómina, devolución de dineros por concepto de inscripción para examen de admisión UNAL, reclamación de estudiantes que no cuentan con recursos económicos para continuar estudiando debido a la pandemia, cancelación de dinero por concepto de servicios prestados en la realización de pruebas a concursantes en el marco del convenio entre la Universidad Nacional y la Comisión Nacional del Servicio Civil, devolución de dinero por curso de extensión no ofrecido, entre otros.

Seguidamente, los macroprocesos con número de reclamos significativos fue Bienestar Universitario con 13, que equivale al 11% y Gestión de Talento Humano con 11 casos que representa un 9% de los reclamos por el macroproceso de apoyo en asuntos como dificultad para acceder al servicio médico estudiantil, situaciones de convivencia entre estudiantes de la sede la paz, dificultades de reubicación económica estudiantil, inconvenientes de admitido para matricularse, falta de coordinador para trabajo de grado de estudiante, solicitud de acompañamiento en proceso de admisión para estudiantes de posgrado ,tramite ante el ICETEX por programa de generación E., inconformidad con resultados de convocatorias para estudiantes de movilidad estudiantil saliente internacional, solicitud de ampliación para pago de recibos de matrícula, requerimientos de participantes de concurso adelantado entre la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad Nacional, validación de título, certificación de retiro como funcionario de la Universidad, reclamo por presunto plagio.

Finalmente, con menor número de reclamos tenemos el macroproceso de Gestión de la Información, proceso Gobierno y Gestión de Servicios TI, con 9 casos que equivale al 7%, en temas como dificultad para ingresar al correo institucional por bloqueos, inconvenientes para el ingreso al sistema ARANDA, caída de llamadas con el sistema antiguo, dificultad para comunicarse con la mesa de ayuda.

Para el macroproceso de Gestión Jurídica, identificado con el mismo proceso se presentaron 3 reclamos que versan sobre temas relacionados con inquietudes como que la

Universidad avala y/o patrocina los proyectos de investigación que son conocidos con ocasión de las contrataciones que se den para la proyección de modelos de los mismos, si es válido avalar proyectos poniendo como respaldo el nombre de la Universidad, tutela en contra de la Universidad y la CNSC, en el marco de un proceso de concurso.

Finalmente, para el macroproceso Gestión de Laboratorios se presentó 1 caso relacionado con la demora en la respuesta para unas pruebas pagadas en el instituto de genética, en el marco de un proyecto.

Tabla 8 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	2%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	2%
Calidad del servicio Obtenido	39	20%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Funcionamiento del SIA	6	3%
Gestión Académica	11	6%
Oportunidad del Servicio	74	37%
Otros - Incoherente	57	29%
Sistemas de Información	2	1%
TOTALES	198	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

Bicentenario 2020

Como se observa en la tabla precedente, durante el tercer trimestre se presentaron 74 reclamos por la categoría “Oportunidad del Servicio”, lo cual corresponde al 37% de la totalidad de los reclamos; seguidamente en la categoría “Otros” se presentaron 57 casos que equivalen al 29%; luego sigue por la categoría “Calidad del Servicio” 39 casos, equivalente al 20%; en “Gestión Académica” se presentaron 11 reclamos que equivalen al 6%; en la categoría “Funcionamiento del SIA”, con 6 reclamos que representa el 3% ;

con 4 casos, equivalente al 2% las categorías de “Aspectos relacionados con el Bienestar” y “Aptitud y Comportamiento” y finalmente en “Sistema de la Información, con 2 casos que representan el 1% y “Condiciones Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo”, con un caso, correspondiente al 1%.

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 9 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el Macroproceso Estratégico Desarrollo Organizacional – “Mejoramiento de la Gestión preguntan acerca de cómo los habitantes de la localidad y la ciudadanía en general pueden ingresar a las zonas verdes de la Universidad Sede Bogotá, de que actividades pueden hacer particulares, al aire libre en la Universidad, si existen restricciones para ésta práctica, que cuales son y hasta cuándo serán levantadas las restricciones y finalmente solicitan se revalúen las restricciones para que la ciudadanía pueda ingresar y realizar actividades al aire libre, practicar deporte, caminar al interior de la Universidad.

De acuerdo a los anteriores interrogantes la Universidad Nacional se pronuncia en virtud de su autonomía universitaria y con motivo de la emergencia sanitaria y de salud pública y en aras de garantizar la salud del personal que labora en las instalaciones limitó el ingreso al desarrollo de actividades académicas que son misionales y que no se pueden realizar desde la casa. De acuerdo al carácter de bien fiscal de la Ciudad Universitaria y de la propiedad a cargo de la Universidad Nacional se establecen restricciones de movilidad al campus, para garantizar la salud a todos sus miembros con el ánimo de evitar

contagio de quienes actualmente desarrollan actividades académicas, investigativas y administrativas presenciales. Con respecto a las actividades al aire libre, se sugiere buscar espacios públicos que pueden ser usados por la ciudadanía para tal fin.

Con respecto a si existen restricciones para la práctica de actividades al aire libre dentro de la Universidad, continúa vigente la Resolución del Ministerio de Salud 1315 de 2021 donde se extiende la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2021, igualmente las Resoluciones de Rectoría 276 de 2020 y 131 de 2021, que adopta la Política para la prevención y mitigación del Covid-19 en la comunidad universitaria y el protocolo para el retorno gradual y seguro de las actividades presenciales en los campus y edificaciones de la Universidad Nacional y en ellos no se contempla la práctica de actividades deportivas de particulares en la Ciudad Universitaria.

De acuerdo con lo anterior, no se tiene contemplado el ingreso de personas externas para el desarrollo de actividades ajenas a las misionales, mientras se mantenga la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19 por parte del Gobierno Nacional.

Otra solicitud de información correspondiente al Macroproceso – Proceso Direccionamiento Institucional “Direccionamiento Estratégico Institucional” hace referencia a interrogantes de a través de que título la Universidad Nacional adquirió el terreno donde funciona actualmente la Sede La Paz (¿Quién se lo cedió?, ¿Cuándo se lo cedió?, ¿Mediante que negoció jurídico fue entregado o adquirido ese bien?, entre otras preguntas), interrogantes a las cuales se le dio las correspondientes respuestas con sus respectivos anexos.

Tabla 10 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	5	3%
	Admisiones	64	40%
	Registro y Matrícula	25	16%
	Gestión de la Actividad Académica	57	35%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	9	6%
TOTALES		161	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En relación a las solicitudes de información de los Macroprocesos Misionales se presentaron 161 peticiones, siendo los más relevantes: Formación – Admisiones 64 solicitudes (40%) requieren información acerca del procedimiento, requisitos y costos para el ingreso a la Universidad Nacional, sobre las carreras que ofrece la Universidad Nacional, el puntaje exigido para el ingreso, entre otras solicitudes.

Le sigue el Macroproceso de Formación – Gestión de la Actividad Académica con 57 solicitudes (35%) entre las consultas más relevantes que formulan hacen alusión si es obligatorio a la presencialidad para el caso de los estudiantes, de cómo se realizará el retorno gradual y progresivo de los servidores, contratistas y estudiantes a los campus de la Universidad Nacional; requisitos y pasos para realizar homologación y acreditación para una carrera en la Universidad Nacional, igualmente solicitan información con respecto a las monitorias académicas de pregrado y posgrado son certificadas y homologables a experiencia docente para concursos profesoraes. Solicitudes de certificación de notas y de estudios, procedimientos para vincular estudiantes a pasantías ofrecidas por empresas o empleo a egresados de la Universidad Nacional, procedimiento y pasos a seguir para obtener el grado póstumo, entre otras solicitudes.

Para el Macroproceso de Formación – Registro y Matrícula en el presente periodo se recibieron 25 casos (16%) que corresponden a la solicitud de cómo generar el recibo para el pago de matrícula, otras solicitudes están relacionadas con la devolución de pago de matrícula o del PIN para el ingreso a la Universidad Nacional, información sobre cómo realizar el proceso para la matrícula, requisitos para obtener la matrícula “cero”, solicitudes con respecto al puntaje BPM, procedimiento para hacer traslado de carrera a otra Sede de la Universidad Nacional. Entre otras solicitudes.

Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	9	8%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	18	16%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	18	16%
	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	19	17%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	44	38%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	3	3%
Otros	Otros (incoherente)	1	1%
TOTALES		115	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

Para el presente periodo con relación al Macroproceso de Apoyo se recibieron 115 peticiones, entre las más relevantes están: Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera – Gestión Administrativa de Bienes y Servicios se presentaron 44 peticiones (38%), las solicitudes más recurrentes están relacionados con la emisión de certificados de ingresos y retenciones, solicitudes de certificado de pregrado y posgrado, información sobre devolución de dinero por concepto de cursos no realizados, solicitud de información sobre Contratos Interadministrativos suscritos por la Sede Medellín, para lo cual preguntan sobre la necesidad de contratación de personal para la ejecución de dichos contratos con sus correspondientes funciones y perfiles, de los funcionarios que están a cargo de la selección del personal y su idoneidad para realizar este tipo de labor, de cómo se realizan las convocatorias y de las modalidades de contratación de personas naturales y jurídicas y su respectiva normativa, entre otras consultas, respuesta dada por la Oficina Jurídica de la Sede Medellín a cada una de las preguntas del peticionario.

En orden de relevancia está el Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera – Gestión Financiera 19 casos (17%) con solicitudes de información con respecto a pagos atrasados de estudiantes auxiliares, solicitan información sobre el procedimiento para obtener devolución de dinero por concepto de matrícula o por cancelación de semestre, igualmente reportan fallas en la Central de Pagos de la Universidad Nacional,

En los Macroprocesos de Gestión del Talento Humano y el Macroproceso de Gestión de la Información se registraron 18 casos en cada uno de ellos respectivamente (16%) con peticiones de información acerca de las listas de elegibles de las convocatorias realizadas en el 2018, igualmente solicitan información sobre vacantes tanto para docentes como administrativos, sobre los soportes de pago de cotizaciones para pensión y los requisitos correspondientes, igualmente solicitan la expedición de certificados CETIL para el trámite de Bono Pensional, también solicitan información sobre el plan de beneficios para los hijos de los trabajadores y pensionados de la Universidad Nacional para estudios, becas y otros beneficios, entre otras solicitudes. Con respecto a Gestión de la Información, solicitan información sobre la adquisición de licenciamiento de Microsoft, solicitan acceso al correo institucional restablecimiento y recuperación de las respectivas contraseñas.

Tabla 12 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	3	1%
Calidad del servicio Obtenido	9	3%
Funcionamiento del SIA	3	1%
Gestión Académica	56	20%
Oportunidad del Servicio	105	38%
Otros- Incoherente	96	34%
Sistemas de Información	4	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	1%
TOTALES	279	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

De acuerdo a la tipología de la anterior tabla, se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes se clasifican por la “Oportunidad del servicio” con 105 casos (38%), seguidos de “Otros” con 96 casos correspondientes al (34%) y Gestión Académica con 56 casos (20%) entre los más relevantes.

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 13 Sugerencias según Macroprocesos - Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	50%
	Gestión de la Actividad Académica	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el presente periodo hay dos sugerencias, una (1) en el Macroproceso y Proceso Formación – Gestión de Programas Curriculares con respecto a la Maestría en Derecho del área de profundización en Sociología y Política Criminal es la posibilidad de ofrecer formación sobre estos campos en la Maestría, así como también la formación en programas de análisis tales como ArcGis, IB Analyst Notebook, y otros útiles para el análisis de información, usados por analistas del fenómeno delictivo en muchas instituciones nacionales e internacionales, para que se fortalezca los procesos formativos, dado que se carece de formación en métodos de análisis delictivo, análisis sociológico y de datos, ya que, para la comprensión del fenómeno criminológico no son únicamente necesarios los conocimientos en teorías criminológicas, victimológicas y de análisis y formulación de

políticas públicas; éstos se complementan con el análisis de datos, implementado mediante las formas de análisis criminal, métodos sociológicos y de analítica.

De otra parte, en relación con la Gestión de la actividad Académica se presenta otra sugerencia para que la Oficina de Bienestar Universitario promueva encuentros virtuales y presenciales a estudiantes de la misma carrera con algunas dinámicas para que permita la integración entre ellos y que se les permita el normal ingreso al campus y que de manera voluntaria puedan compartir la virtualidad entre ellos.

Tabla 14 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	6	55%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	9%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	9%
	Gestión Financiera	2	18%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	9%
TOTALES		11	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el presente periodo analizado, se realizaron 11 sugerencias que corresponden a los Macroprocesos y Procesos de Apoyo – Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, Gestión de Información y Gestión Administrativa y Financiera.

Se presentan casos de aspectos relacionados con Bienestar dónde Felicitan a Bienestar Universitario por las constantes actividades virtuales, con la sugerencia que se realicen encuestas a los “estudiantes de la pandemia” sobre su bienestar académico, social y psicológico, igualmente se tracen estrategias para que los estudiantes se reúnan y se integren entre ellos, y finalmente seguir la recomendación del Ministerio de Salud para el retorno a la presencialidad.

De otra parte, Estudiantes de la Sede la Paz beneficiarios del apoyo de alojamiento ponen en conocimiento irregularidades presentadas dentro del alojamiento estudiantil y

sugieren que cuando citen a entrevistas se realicen a todos el mismo día y no aleatoriamente para que no se generen sospechas en el procedimiento.

También se sugieren realizar controles más efectivos respecto al mal uso que determinadas personas están haciendo con algunos correos institucionales, causando perjuicios a otras personas.

Con respecto a la Página del SINAB sugieren se cambie y estandarice la página o plataforma ya que la que hay actualmente es poco atractiva a la vista y engorrosa, que se maneje un vocabulario más adecuado y que se resalte la información más importante.

Tabla 15 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	8%
Aspectos relacionados con Bienestar	3	23%
Calidad del servicio Obtenido	1	8%
Funcionamiento del SIA	1	8%
Gestión Académica	1	8%
Oportunidad del Servicio	1	8%
Otros	4	31%
Sistemas de Información	1	8%
TOTALES	13	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

De acuerdo con la tipología de la anterior Tabla, los casos más relevantes 4 correspondientes a “Otros” no están tipificados en el sistema, y las cuales hacen referencia a sugerencias tales como solicitudes de cambio de plataformas, que sean más amigables, realizar corrección de errores en la página de un programa curricular, mal uso de correos

institucional y 3 casos relacionados con Aspectos relacionados con Bienestar Universitario relacionados con estrategias para realizar procesos más transparentes como el caso de las encuestas para los apoyos en el alojamiento estudiantil, medidas de protección en los casos de de agresiones físicas y mentales por parte de Acompañamiento Integral y la búsqueda del bienestar académico, social y psicológico a los estudiantes en tiempos de pandemia.

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

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

Tabla 16 Felicitaciones según Macroprocesos – Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el presente trimestre, se registró una (1) felicitación en el Macroproceso y Proceso Estratégicos – Desarrollo Organizacional, donde felicitan a la Sede Palmira por el mejoramiento continuo en lo relacionado con la atención del sistema de Quejas y Reclamos.

Tabla 17 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	100%
	TOTALES	1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el Macroproceso y Procesos de Apoyo – Gestión de Laboratorios, felicitan al Laboratorio de Nutrición Animal de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia, por la calidad de sus servicios prestados

Tabla 18 Felicitaciones “Otros”

OTROS	Incoherente cerrados	1	100%
TOTAL		1	0%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

Se presenta una felicitación sin información por lo que se cierra como incoherente

Tabla 19 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	2	67%
Otros - Incoherente	1	33%
TOTALES	3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

De acuerdo con las tipologías de la anterior Tabla, en las 2 felicitaciones se evidencia el compromiso, tanto de la Sede Palmira y el Laboratorio de Nutrición Animal por ofrecer un excelente servicio, buscando siempre la mejora continua en sus procesos.

11. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 20 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 20 Tratamiento de Datos Personales

{Elaboró: MB/CIAV}
pág. 31

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO
DE NACIÓN

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Consultas TDP	1	20%
Apoyo - Bienestar Universitario - Gestión de la Actividad Académica	Solicitud, supresión	2	40%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud corrección	1	20%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud Actualización	1	20%
TOTAL		5	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

En el presente periodo se presentaron 5 casos correspondientes al Tratamiento de Datos Personales de los cuales uno (1) corresponde a una consulta con respecto a cómo otra persona ha obtenido datos de correos institucionales de varios funcionarios de la Universidad Nacional, a lo cual se le aclara al peticionario que el correo institucional es un servicio ofrecido por la Universidad y su uso debe ser exclusivamente laboral, académico, de investigación y extensión, y que por tanto la información contenida en las cuentas es de propiedad de la Universidad y debe ser de carácter institucional, ya que se tiene la potestad sobre la información y el administrador de la plataforma. Igualmente se aclara que La dirección de correo institucional asignado a personas pertenecientes a la comunidad universitaria vinculadas a cualquiera de los estamentos de la Universidad, se consideran públicas para los fines establecidos.

Se presentaron 2 casos solicitando supresión de datos personales que aparece en un repositorio de la Universitario y, por otra parte, que sean eliminados datos personales contenidos en una Resolución que aparece en uno de los buscadores de la Universidad Nacional.

Así mismo se presenta una solicitud a la DNIFOA, para que se corrija una fecha de nacimiento de un estudiante. Y finalmente una solicitud de actualización del documento de identidad de un estudiante que ya es mayor de edad.

Tabla 21 Resumen por Tipo de usuario | Trimestre de 2021

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	4	7	7			1			19
Admitido	1	17	28						46
Aspirante	1	8	63						72
Contratista	5	13	4	3					25
Docente	2	4	9	2	1				18
Egresado	5	18	18	3	1				45
Estudiante	26	80	65	4				2	177
Exalumno			3					1	4
Otro	1	33	39						73
Particular	7	18	42	1	1			1	70
Pensionado	1		1						2
Totales	53	198	279	13	3	1	0	4	551

*Tratamiento Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

12. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidenció 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 tercer 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 22 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	3	3%	6	29%		0%		0%	9	5%
PQR- Riesgo Vital	3	3%		0%	1	5%	1	2%	5	3%
Queja	33	38%	3	14%	12	60%	25	54%	73	42%
Reclamo	32	37%	12	57%	4	20%	14	30%	62	36%
Solicitud Información	10	12%		0%	2	10%	5	11%	17	10%
Sugerencia	5	6%		0%	1	5%	1	2%	7	4%
Total	86	100%	21	100%	20	100%	46	100%	173	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

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

Tabla 23 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón		0%	1	5%		0%		0%	1	1%
Formulario	20	23%	6	29%		0%	3	7%	29	17%
Correo e-	14	16%	11	52%	10	50%	37	80%	72	42%
Telefónico	1	1%	1	5%		0%	1	2%	3	2%
Verbal		0%		0%	3	15%	1	2%	4	2%
Web	51	59%	2	10%	7	35%	4	9%	64	37%
Total	86	100%	21	100%	20	100%	46	100%	173	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

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

Tabla 24 Resumen Porcentual por estado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado		0%	1	5%		0%		0%	1	1%
Evaluable		0%		0%		0%		0%	0	0%
Validando Respuesta		0%		0%		0%		0%	0	0%
Gestionando Petición	7	8%		0%		0%		0%	7	4%
Gestionado	12	14%		0%	1	5%	8	17%	21	12%
Cerrado	67	78%	20	95%	19	95%	38	83%	144	83%
Total	86	100%	21	100%	20	100%	46	100%	173	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

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

Tabla 25 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	22	26%	6	29%	9	45%	10	22%	47	27%
Admitido	1	1%		0%		0%		0%	1	1%
Contratista	1	1%		0%		0%		0%	1	1%
Docente	24	28%	5	24%	5	25%	6	13%	40	23%
Egresado	1	1%		0%		0%		0%	1	1%
Estudiante		0%		0%	1	5%		0%	1	1%
Particular	1	1%	4	19%	1	5%	8	17%	14	8%
Pensionado	17	20%	3	14%	2	10%	19	41%	41	24%
Otro	19	22%	3	14%	2	10%	3	7%	27	16%
Total	86	100%	21	100%	20	100%	46	100%	173	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio a septiembre de 2021

14. Conclusiones y Recomendaciones.

A manera de conclusión, como se señaló en el informe correspondiente al primer y 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.

Para el presente trimestre, en atención a la nueva normativa que regula el Sistema de Quejas y Reclamos, se continua con la difusión a través de videos, infogramas y capacitaciones para el conocimiento de 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

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 atención de las peticiones de manera clara, completa y de fondo.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.
SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS