

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

TERCER TRIMESTRE 2022



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO DEL INFORME	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	5
4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL TERCER TRIMESTRE DE 2022.....	5
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD	5
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD	6
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL.....	7
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO.....	9
4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)	9
5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS.....	10
6. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos.....	15
7. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos.....	19
8. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	25
9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	28
10. Tratamiento de Datos Personales.....	29
11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades.....	30
12. UNISALUD.....	31
13. Conclusiones y Recomendaciones.	32

LISTA DE TABLAS

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

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud	6
Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud.....	7
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil.....	8
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado	9

INTRODUCCIÓN

A través del *Sistema de Quejas y Reclamos-SQR* de la Universidad Nacional se recopilan las peticiones realizadas por los integrantes de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general referente a quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información presentadas a través de cualquiera de los medios establecidos en el SQR, con cobertura en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional.

Las peticiones efectuadas por los usuarios son registradas y gestionadas a través del aplicativo ARANDA del SQR, a partir del cual se obtiene los datos para efectuar el análisis consignado en el presente informe, que se realiza de acuerdo con las exigencias normativas internas y externas, y que constituye el seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL.

En este contexto, este documento contiene los objetivos del informe, alcance, consolidado de peticiones por sedes, el análisis descriptivo de quejas, reclamos y sugerencias por procesos, casos de tratamiento de datos personales y los resultados de UNISALUD.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del SQR para las nueve (9) Sedes y el Nivel Nacional, en el periodo comprendido de julio a septiembre de 2022.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores de la comunidad universitaria y sociedad en general, a través del SQR de la UNAL.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del SQR, para 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
- Establecer recomendaciones que permitan brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

3. 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 2022.

4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL TERCER TRIMESTRE DE 2022.

El análisis consolidado de los resultados de la gestión del SQR a nivel nacional y en cada una de las sedes para el tercer trimestre del año 2022 involucra la distribución por tipo de solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud, la distribución por tipo de usuario, por medio utilizado, y los días de respuesta.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

En el tercer trimestre de 2022 se recibieron 592 peticiones distribuidas de la siguiente forma (ver Gráfica 1):

Solicitudes de Información: 279

Reclamos: 183

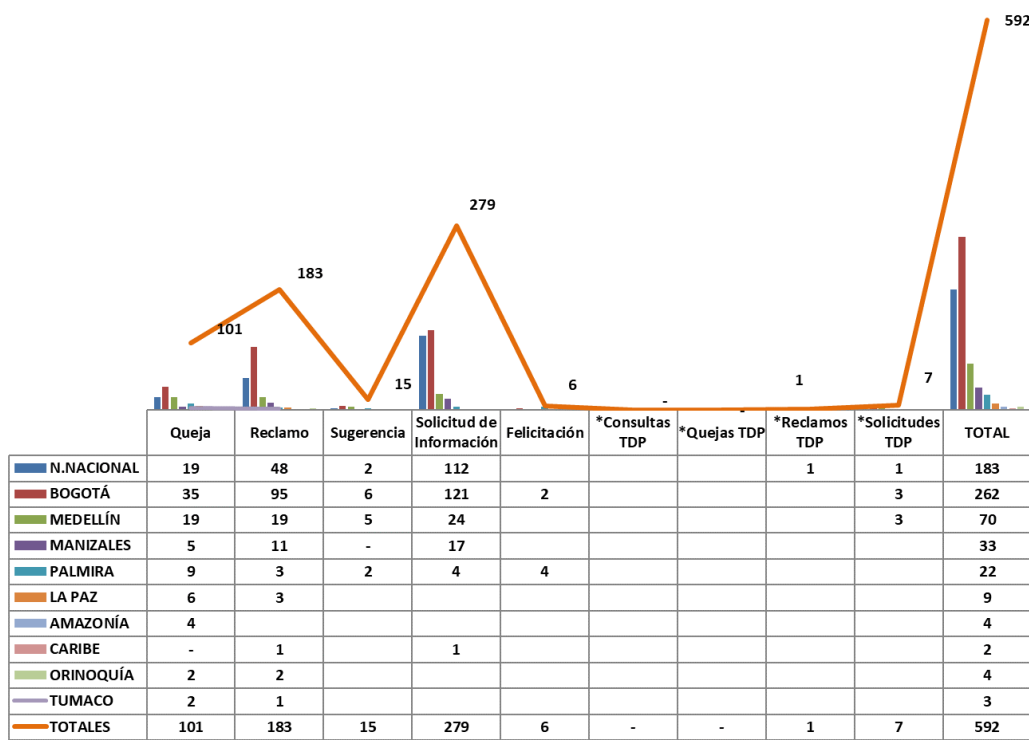
Quejas: 101

Sugerencias: 15

Felicitaciones: 6

Solicitudes Tratamiento de Datos Personales: 8

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud

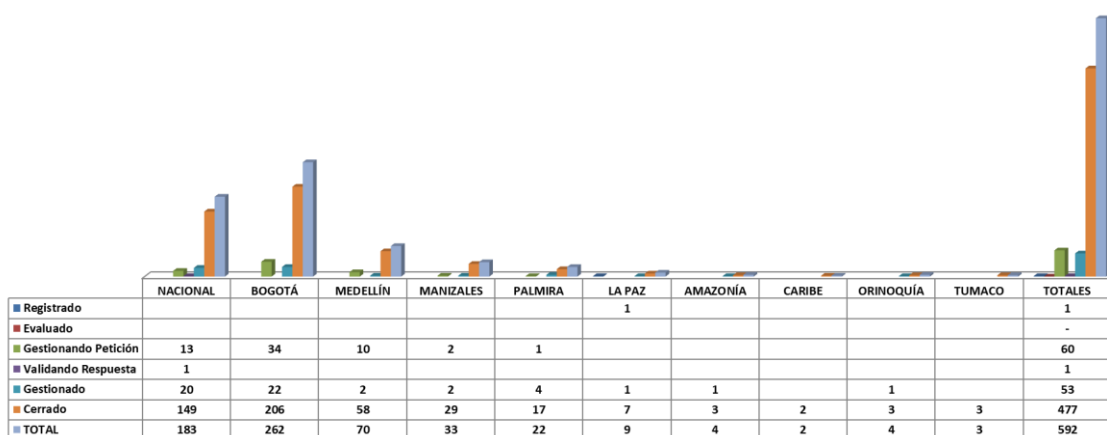


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Al revisar la Gráfica 1 se observa que, la sede con mayor número de peticiones fue Bogotá con 262 casos, de los cuales la mayor participación es para las Solicitudes de Información (46%) y seguidamente los Reclamos (36%). En segundo lugar, se encuentra el Nivel Nacional que tuvo un total de 183 casos, donde la Solicitud de Información y el Reclamo cuentan con la más alta contribución, 61% y 26%, respectivamente. La Sede Medellín presenta el tercer lugar con 70 casos, para los cuales la Solicitud de Información tiene la mayor aportación (34%), y las Quejas y Reclamos el 27%. El comportamiento del resto de sedes se puede detallar en la Gráfica 1.

4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

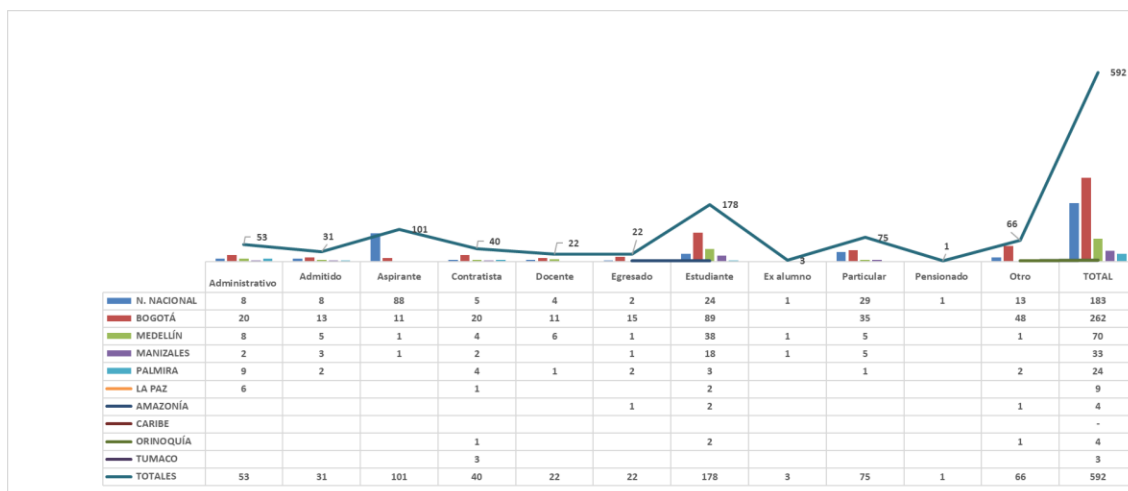
De la Gráfica 2 se puede establecer que para el tercer trimestre del 2022 el estado de las solicitudes fue en mayor medida Cerrado (477 casos), y seguidamente se encontraron en estado Gestionando Petición (60 casos). Estos resultados evidencian que existe una gestión eficaz en la UNAL respecto a dar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios.

Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes son los de estudiantes (178 casos) con una participación del 30%, seguidamente están los de los Aspirantes (101 casos) que alcanzan una contribución del 17%, y en tercer lugar los Particulares (75 Casos) con el 13% de contribución (ver Gráfica 3). En los Estudiantes las solicitudes están dadas principalmente en inconvenientes con los tramites de inscripción de materias en el sistema de información, recibos de matrículas, gestión de notas, entre otros; y para los Aspirantes, el mayor número de casos reportados están relacionados con las problemáticas para formalizar la inscripción en la plataforma de la Universidad.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

De otro lado, se dieron 79 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web (77 casos) y mail (2 casos), distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

Amazonía: 2

Bogotá: 35

Caribe: 1

De La Paz: 4

Manizales: 4

Medellín: 13

N. Nacional: 7

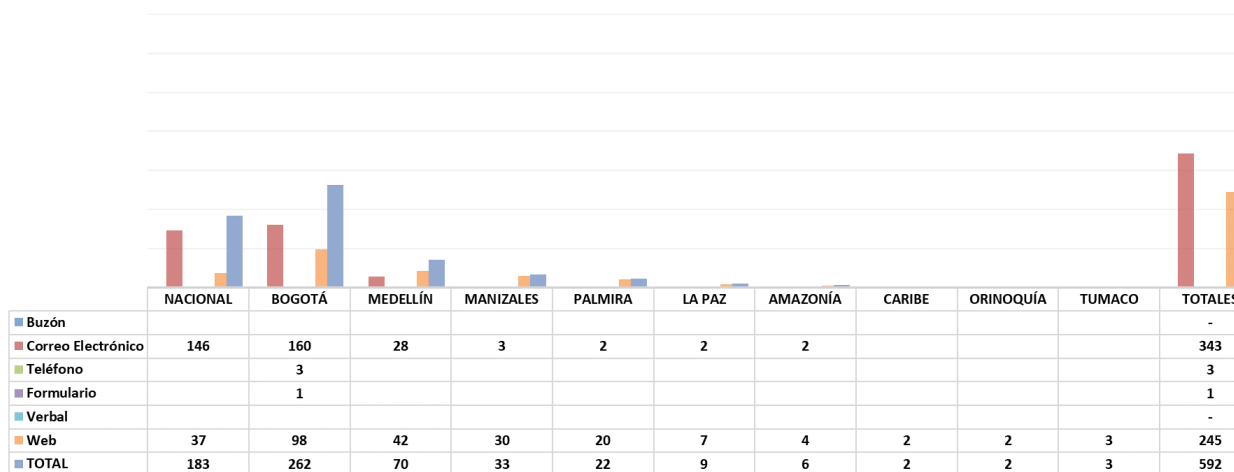
Orinoquía: 2

Palmira: 11

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado para presentar un caso, en el tercer trimestre, fue el correo electrónico (58% de participación), comportamiento que es similar al del trimestre pasado; y en segundo lugar se encuentra la Web (41% de participación). Los medios Teléfono y Formulario tienen una baja participación, y el Buzón y Verbal no fueron utilizados, resultados que manifiestan la tendencia de la virtualidad (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

El aplicativo Aranda del SQR UNAL permite contabilizar el tiempo de respuesta para cumplir con la Ley 1755 de 2015. Así, se emiten 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% respecto al tiempo establecido por la norma, y se puede visualizar el lapso transcurrido, de forma que al funcionario no se le venza el termino para responder.

En este contexto, para el tercer trimestre de 2022, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en todas las sedes de la UNAL, fue de **11 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

Finalmente, a continuación, se presenta un resumen del análisis consolidado por Tipo de Usuario en el tercer trimestre de 2022 (Ver Tabla 1).

Tabla 1 Resumen por Tipo de usuario III Trimestre de 2022

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	14	15	15	3	6				53
Admitido		9	21					1	31
Aspirante	4	25	72						101
Contratista	11	8	18	3					40
Docente	11	6	2	3					22
Egresado	4	8	9	1					22
Estudiante	45	84	43	2				4	178
Exalumno		1	2						3
Otro	8	17	37	3		1			66
Particular	4	10	59					2	75
Pensionado			1						1
Totales	101	183	279	15	6	1	0	7	592

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS

El análisis descriptivo de las *Quejas* por macroprocesos y procesos se realiza de acuerdo con la clasificación de estos, como es Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación.

Quejas Macroprocesos Estratégicos

Para los Macroprocesos Estratégicos se presentaron dos casos, uno correspondiente a Direccionamiento Institucional y otro a Comunicación (Tabla 2), asociados con gestión académica y calidad del servicio.

Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	50%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Una de las quejas al momento del reporte se encontraba en estado registrado y fue realizada por una estudiante, y la otra fue hecha por un contratista quien expresa que es una clamor reiterado de los usuarios del Diplomado de Seguridad Vial, sobre el diseño del certificado entregado, lo ven poco institucional y con escaso diseño, e invitan a Unimedios a considerarlo en los comités de imagen.

Quejas Macroprocesos Misionales

Se presentaron 22 Quejas en los Macroprocesos Misionales, de las cuales 20 corresponden a Formación, y 2 a Extensión (Tabla 3), relacionados principalmente con Aptitud y Comportamiento, Calidad del Servicio, Gestión Académica y Oportunidad del Servicio.

Tabla 3. Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	20	91%
Extensión	Gestión de la Extensión	2	9%
TOTALES		22	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Las Quejas presentadas para este macroproceso están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Derecho de petición relacionado con el proceso de evaluación de la hoja de vida una aspirante a la especialización en Gerencia de Proyectos.
- Actitud grosera de los funcionarios de registro y matrícula ante la reclamación de liquidación de matrícula de una estudiante y en la atención al público, así como en la forma en que responden a solicitudes de los estudiantes.
- Dificultades para inscripción a programas de pregrado, así como en la valoración de puntos para el ingreso a los programas.

- Inconformidad con el cobro de un pago extemporáneo por cancelación de periodo académico.
- Dificultades en la inscripción de materias y demoras en la gestión de notas.
- Irregularidades en el proyecto “Estudio de prefactibilidad para la Creación del Centro de Innovación y Productividad Sector Agropecuario de Sabana de Occidente, del Departamento de Cundinamarca”.
- Comportamientos realizados por profesora del Departamento de Arquitectura hacia estudiante.
- Calidad del sistema de evaluación docente.
- No atención al público en la oficina de admisiones.
- No idoneidad en la dirección de la carrera Administración de Sistemas Informáticos, con demasiados cambios de materias y profesores.
- Dificultades de tipo administrativo del PBEM.

Quejas Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas recibidas para los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un total de 73, donde el proceso Bienestar Universitario tiene la mayor participación (37%), seguidamente el de Gestión Financiera (22%), y en tercer lugar Gestión Tecnológica (14%) (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	27	37%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	5	7%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	10	14%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	4	5%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	3%
	Gestión Financiera	16	22%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	7	10%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		73	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

En cuanto al proceso de Bienestar Universitario las principales quejas esta relacionadas con:

- La Sede de La Paz presenta una muy limitada oferta de espacios de bienestar para la comunidad universitaria.
- No limpieza en las estaciones de agua en el campus la Nubia.

- Demasiados perros callejeros en la sede De La Paz, presentándose peleas entre ellos.
- Consumo de drogas en espacios organizados en la Sede Medellín.
- No se visibilizan los descuentos por votación electoral en el recibo de matrícula a pesar del soporte adjuntado.
- Problemas de convivencia en alojamiento Casa Prado en Medellín (Queja reiterativa).
- Trato de los docentes hacia los estudiantes en el consultorio jurídico.
- Ingreso de personas ajenas a la Facultad de Derecho.
- Violencia de género en baño del edificio de Aulas de Ciencia.
- Profesores de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia que no cumplen con la gestión docente.
- Reparaciones sin terminar en la concha acústica que pueden causar accidentes a los deportistas.
- Violación al derecho al trabajo y al estudio en la facultad de Sociología.
- Negligencia en el servicio de bienestar universitario ante problemática económica de un estudiante.
- No disponibilidad de cafetería en la sede Palmira para docentes, administrativos, contratistas y estudiantes.
- Acoso laboral.
- Conducta de profesor en Ingeniería Biológica de la sede De La Paz

El segundo proceso con mas casos es Gestión Financiera, donde es importante destacar que el mayor número de estos son por demoras en los pagos a contratistas y en la devolución de los pagos hechos por usuarios para cursos de extensión y que luego son cancelados por la Universidad. Otras quejas presentadas son:

- Demoras en los trámites.
- No respuesta a la devolución de matrícula por la tesorería en Sede Amazonía y Bogotá.
- Dificultades en legalización de la comisión de estudios otorgada.
- Inconvenientes en la plataforma de Central de Pagos ante el registro de usuarios.

Para el proceso de Gestión Tecnológica las Quejas presentadas están relacionadas con:

- El buscador de cursos del sistema de información académico (SIA) no cumple completamente con su finalidad.
- El sistema SIALEX no permite modificación de datos ingresados inicialmente.
- Correo masivo de una persona asociado al dominio UNAL que enloda la imagen de la Universidad.
- Congestión en el sistema de información SIA que no permite oportunidad para los trámites, especialmente inscripción de asignaturas (Queja que presenta repitencia).

Quejas Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos Evaluación y Especiales se presentaron dos Quejas para el proceso de Control Disciplinario (Tabla 5), las cuales son:

- Solicitud para iniciar proceso contra directivas de SINTRAUNAL y servidores que vandalizaron el edificio Uriel Gutiérrez.
- Acoso de contratista en obras hacia funcionaria.

Tabla 5. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	2	100%
TOTAL		2	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Quejas Según Categoría para Macroprocesos y Procesos

Al revisar las categorías para las Quejas, estas se presentan en mayor medida por Calidad en el Servicio (23%), Aptitud y Comportamiento (20%) y Oportunidad del Servicio (12%) (Ver Tabla 6), resultados que muestran la necesidad de mejora en la UNAL para la prestación del servicio en estos aspectos.

Tabla 6. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	20	20%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	4%
Calidad del servicio Obtenido	23	23%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Estado de la Infraestructura	2	2%
Funcionamiento del SIA	5	5%
Gestión Académica	6	6%
Oportunidad del Servicio	12	12%
Otros - Incoherente	22	22%
Sistemas de Información	3	3%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	3	3%
TOTALES	101	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

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

El análisis descriptivo de los “Reclamos” por Macroprocesos y Procesos se presentan de acuerdo con la clasificación de estos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación.

Reclamos Macroprocesos Estratégicos

Para los Macroprocesos Estratégicos se presentaron dos reclamos uno en Comunicación y Otro en Desarrollo Organizacional, asociados a los procesos de Divulgación de la Producción Académica y Mejoramiento de la gestión (Tabla 7). En el primer caso el reclamo esta relacionado con imposibilidad de acceder al libro electrónico que se adquirió hace dos años y no se ha tenido respuesta de atención a la ayuda solicitada; el segundo caso, esta referido a las demoras para ingresar al campus por la carrera 30 debido al procedimiento de requisas con poco personal de vigilancia.

Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	50%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Reclamos según Macroprocesos Misionales

Los Reclamos en los Macroprocesos Misionales se dieron principalmente en Formación con un 92% de participación en el proceso Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación, y en Extensión solo el 8% (Tabla 8).

Tabla 8. Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN POR CENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	95	92%
Extensión	Gestión de la Extensión	8	8%
TOTALES		103	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Los principales reclamos presentados al proceso de Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación están relacionados con:

- Dificultades en el SIA para inscribir materias.
- No orientación sobre la matrícula cero.
- Inconvenientes para el pago de derechos de admisión, para realizar el proceso de inscripción para admisión a programas de pregrado y posgrado una vez se realiza el pago, no funciona la página, muestra error (Queja con mayor repitencia).
- La página para inscripción para admisión a programas de pregrado y posgrado no presenta opciones para todas las comunidades indígenas y se dificulta el registrar el programa al cual se aspira ingresa .
- No cargue de notas en el SIA por parte de los profesores que afecta la inscripción de materias de los estudiantes.
- Errores en nombre de proyecto de investigación y nombre del director de tesis de estudiante del posgrado en Maestría en Salud Pública.
- Dificultades para lograr doble titulación en Zootecnia, dado que a pesar de que se hizo la solicitud con anticipación en el sistema, este no la tomo y no se logró realizar el trámite.
- Demoras en los tramites: cancelación de semestre de estudiante de ingeniería agronómica que dificulta la presentación a otra carrera; inscripción de asignatura por parte de la dirección académica de Biología y Facultad de Ciencias, Sede Bogotá generando diferentes problemáticas a la estudiante; reubicación socioeconómica por comité de matrículas; entrega de certificados de diplomado en extensión agropecuaria; registro de asignaturas cursadas en intercambio al componente de libre elección en el SIA para estudiante de Ing. Ambiental, al igual que para estudiantes de Ingeniería Civil de movilidad SIGUEME en Medellín; desbloqueo de historia académica.
- Falta de solución a trámite de autorización de pasantía posdoctoral realizada por líder de Grupo de Investigación “Nación, Región y Relaciones Internacionales del Caribe” adscrito al Instituto de Estudios Caribeños a favor de Doctor en Antropología de la Universidad de Buenos Aires.
- Solicitud de reasignación de recursos de la “pasantía” no utilizados al “sostenimiento” a beneficiaria del crédito educativo condenable del Programa “Beca de Excelencia Doctoral del Bicentenario”.

- Afirmaciones falsas en tesis de maestría sobre acciones realizadas en el museo Casa de la Memoria por la exdirectora.
- Inconvenientes con historias académicas en el SIA desactualizadas.
- Desacuerdo con cobros de pagos extemporáneos; errores en recibos de pago de estudiantes con descuento, o con PBM diferentes; no actualización de política de gratuidad para estudiantes de Ing. Química en Medellín; no descuento en recibo por votación electoral; altos costos de matrícula a pesar de solicitud de rebaja.
- Cancelación de materias o inscripción de estas en el SIA sin consentimiento del estudiante.
- No se relacionan profesores en la plataforma EDIFICANDO para estudiante.
- No se ha atendido el cambio de apellidos solicitado para una estudiantes en los registros de la Universidad.
- Cancelación de Matrícula a estudiante de Generación E.
- Inconvenientes con funcionario para realizar inscripción de materia de Biología que profesora dio a autorización a estudiante.
- No citación a inscripción de materias a estudiante que ha tenido que inscribir por medio de trámites en la secretaría, y con muy pocas materias en las que dan cupo los profesores.

Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Los reclamos para los Macroprocesos de Apoyo ascendieron a 78, y los procesos Gestión Financiera, Bienestar Universitario y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios tienen la mayor participación de casos, 27%, 22% y 21% respectivamente (ver Tabla 9).

Tabla 9. Reclamos según Macroproceso de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	17	22%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	6	8%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	4%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	5	6%
	Gestión Documental	2	3%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	4	5%
	Gestión Financiera	21	27%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	16	21%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	3%
TOTALES		78	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Los principales reclamos en el proceso de Gestión Financiera están vinculados a:

- Demora en la devolución exención del 50% del valor en el pago de Derechos Académicos del primer periodo académico 2022 a los estudiantes de posgrado de la Facultad de Medicina que obtuvieron los mejores promedios durante el segundo periodo académico del 2021.

- Demoras en la devolución de dinero de matrículas, y de pago de cursos cancelados por la Universidad, además de actitud irrespetuosa de los funcionarios.
- Demoras en los pagos a contratistas.
- Errores en el reporte de exógena de pagos de beneficiaria de la beca asistente docente.
- Inconsistencias reporte de semanas cotizadas en pensiones
- No transferencias a tiempo a conductor para salidas pedagógicas.

En cuanto al proceso de Bienestar Universitario los reclamos se relacionan con:

- Inadecuada prestación del servicio de cafetería en la Sede De La Paz: no disponibilidad de alimentos, mala manipulación, preparación de los alimentos.
- Inconvenientes en la página para hacer solicitud de grados.
- No se prestó un tractor que fue solicitado a la sección de mantenimiento para actividad académica en la sede Bogotá.
- Inconvenientes en el sitio de termalización para docentes y administrativos en la Sede De La Paz.
- Cuestionamiento sobre la actividad que realiza la Dirección de Bienestar llamada "Rumba bienestar los jueves en la tarde, ya que genera fiesta posterior y consumo.
- Tecnología obsoleta en la infraestructura del Edificio de Ciencia y Tecnología (CyT); entorno aledaño a los espacios del GEA (Grupos de Estudio Autónomo), al CyT y la Biblioteca Central con muchos puestos de ventas ambulantes.
- En el área de microondas de facultad de Medicina Veterinaria, se tiene 5 microondas de los cuales 3 no sirven.
- Uso indebido de información de una estudiante por parte de un compañero en el grupo de telegram.
- Cobro de un taller de Gastronomía ofrecido por la Dirección de Bienestar el cual anteriormente CAFAM lo dictaba gratis.

Para el proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios se tienen los siguientes aspectos como reclamos:

- Deficiencias en la prestación del servicio de aseo en el segundo piso de las instalaciones del edificio IEI.
- Acoso por parte de un supervisor de vigilancia a domiciliaria, quien prohíbe su entrada al edificio 406 en la Sede Bogotá.
- Afectación de moto con el mantenimiento de la zona verde cerca a la salida peatonal de la 30.
- Perro sin bozal en las instalaciones de la sede Orinoquía.

Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron reclamos en el tercer trimestre del 2022.

Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Los Reclamos recibidos en los Macroprocesos y Procesos se originan principalmente por la Calidad en el Servicio prestado y la Oportunidad del Servicio. La primera categoría alcanza un 42% de participación en el total de casos, y la segunda el 23% (Ver Tabla 10).

Tabla 10. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	5	3%
Aspectos relacionados con Bienestar	6	3%
Calidad del servicio Obtenido	76	42%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	2	1%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	16	9%
Oportunidad del Servicio	42	23%
Otros - Incoherente	31	17%
Sistemas de Información	3	2%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	1%
TOTALES	183	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

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

Las Solicitudes de información registradas en el tercer trimestre, se detallan a continuación para los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se dieron cuatro Solicitudes de Información distribuidas en los procesos Direccionamiento Estratégico Institucional (2), Agenciar las Relaciones Exteriores (1) y Mejoramiento de la Gestión (1) (Ver Tabla 11).

Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	2	50%
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	25%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	25%
TOTAL		4	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Para el proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional las Solicitudes de Información que están asociadas a requerimiento para designación de un perito y derecho de petición. En cuanto al proceso Agenciar las Relaciones Exteriores, una estudiante de la Universidad Politécnica de Pachuca requiere información ya que esta interesada en intercambio con la UNAL en la sede Manizales. En el proceso de Mejoramiento de la Gestión la solicitud recibida es de una estudiante que necesita los listados de materias de cada facultad en el semestre 1 y 2 de 2021.

Solicitudes de Información según Macroproceso Misional

Los Macroprocesos Misionales tuvieron 146 casos de solicitud de información, donde el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la formación tuvo la mayor participación (91%).

Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	4	3%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	146	91%
Extensión	Gestión de la Extensión	10	6%
TOTALES		160	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Las principales Solicitudes de Información en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación están relacionadas con:

- Orientación ante la situación económica que presenta un estudiantes quien no cuenta para pagar matrícula y asistir a clases; con quien comunicarse ya que no se pagó la matrícula a tiempo;

información para ampliación del pago del primer recibo de matrícula y devolución pago primer semestre 2021; solicitud de reexpedición de recibo de matrícula.

- Información sobre el P.A.P.A y el porcentaje de avance del programa para inscripción al curso de fortalecimiento en álgebra.
- Pregunta sobre si la prueba de admisión de la universidad se puede hacer si se está cursando 11 y si no se ha presentado las pruebas ICFES.
- Información del estado del cupo de un estudiante que aplazo el semestre; información para el reingreso al programa de Maestría en Administración de Manizales; solicitud de traslado de sede La Paz a Medellín; información proceso desistimiento cupo.
- Información sobre las líneas de estudio en ingeniería física; obtener información de los cursos de mandarín.
- La Secretaría de Educación Municipal de Tuluá solicita verificación del título de Magister en Enseñanza de Las Ciencias Exactas y Naturales.
- Asesoría para reintegro del valor matrícula de estudiante Ingeniería Mecánica Medellín por becado del programa Generación E.
- Un estudiante solicita asesoría para continuar sus estudios, ya que tuvo que salir del país por amenazas a su familia.
- Un estudiante pregunta que hacer ya que no cuenta con los documentos de su padre para cargarlos en la plataforma FORE; inquietudes sobre información a registrar en el FORE; que hacer para no perder el cupo y seguir con el proceso de admisión ya que no se registró la información en el FORE; solicitud de cita extemporánea para completar cargue de documentos en el FORE; alternativa para cargar documentos obligatorios en el FORE dado que no se cuenta con ellos.
- Consulta referente a lo establecido en el ACUERDO 033 DE 2008.
- Proceso para solicitar contenidos programáticos de la maestría de ciencias en Microbiología.
- Información sobre procedimiento a seguir para obtener el certificado de la prueba saber Pro, ya que la página web del ICFES no permitió descargarlo.
- Información del procedimiento para acceder al programa de Matrícula Cero.
- Solicitud de ayuda para: inconveniente con inscripción de materias en la plataforma, cargue de documentos para matrícula, inscripción de aspirantes programas de pregrado (se tiene pago y no se puede continuar con registro o no aparece dicho registro); no se ha sido asignado el respectivo usuario institucional para realizar matrícula; fraccionamiento de recibo de pago; revisión valor de matrícula; actualización de historia académica con nota correcta; actualización de recibo de matrícula; desbloqueo de historia académica.
- Notificación de tutela proferida por el juzgado dieciséis de familia de Bogotá D. C.

- Solicitud valor total cancelado por concepto de cada semestre dentro de la Maestría en Derecho; requerimiento de factura del pago número 1 por concepto de pago del semestre
- Solicitud de certificado de contenidos programáticos y notas correspondientes a plan de estudios del pregrado en Ingeniería Química; requerimiento documento donde se especifique periodos de estudio, periodos de vacaciones y periodos de paro desde 2018-1 hasta 2022-1.
- Revisión resultados requisitos mínimos de estudio convocatoria municipios priorizados por el posconflicto PDET.
- Reportar error en la inscripción de materias; asesoría para cancelar materia ya que la plataforma presentó fallas al momento de hacerlo.
- Adquirir información sobre: examen de ingreso a la Universidad Nacional, proceso de inscripción, requisitos, fechas; examen de admisión y donde se puede presentar; becas; compra de PIN; pregrado de Diseño Industrial; Facultad de Odontología; homologación para estudiar a distancia; carreras profesionales de la universidad y los costos; beneficios y acceso matrícula especial Bachiller Indígena; posibilidad de ingresar a la UNAL por medio de transferencia externa desde la U. del Tolima, de la U. de Caldas y homologación de materias; ingresar a la educación superior por medio de cupos especiales (PAES); proceso de matrícula e inicio de clases semestre 2022-2 en Sede Medellín; modalidades para realizar maestrías y su financiación; aplazamiento de semestre.
- Posibilidades de hacer parte de proyectos de investigación de dos niños con habilidades de aprendizaje en la sede Medellín.
- Solicitud de información sobre si hay un evento destinado a que los aspirantes conozcan la universidad o la facultad correspondiente al programa que aspiran.
- Solicitud de la Secretaría de Educación del municipio de Rionegro de dato estadístico de los estudiantes que han adquirido PINES desde los años 2018 - 2019 - 2020 - 2021 para lograr identificarlos y apoyarlos a través de los Acuerdos Municipales que están en ejecución.
- Conocer si aún figura como estudiante en la institución una estudiante que no cancelo el semestre y no regreso a clases.
- Saber si en la Universidad Nacional de Colombia se puede homologar un tecnólogo del SENA; si se puede presentar examen de admisión sin la validación del bachillerato cursado en otro país.
- Conocer cómo realizar proceso de homologación como Aspirante fuera de Colombia.
- Solicitud reintegro pago de inscripción
- Información sobre si se puede ceder PIN para examen ya que el aspirante propietario murió.
- Solicitud de representante a la cámara de información cuantitativa de la UNAL.
- Solicitud de hojas de vida de una empresa para contratar practicantes.
- Solicitud de inscripción de colegios.

Solicitudes de Información según Macroproceso de Apoyo

Los Macroprocesos de Apoyo presentaron 114 casos, donde los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, y Gestión del Talento Humano tienen la mayor participación, 28% y 27%, respectivamente (Tabla 13).

Tabla 13. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	10	9%
	Gestión de Egresados	2	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	31	27%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	19	17%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3	3%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	12	11%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	32	28%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	3	3%
TOTALES		114	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Las principales solicitudes en el proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios están relacionadas con:

- Solicitud emisión y remisión de certificado de ingresos y retenciones 2021.
- Solicitud de información proceso del “Contrato interadministrativo NO 0079-ARC-CBN1-2020 - Contratar de manera integral la consultoría para la realización de los estudios de patología estructural y estudios de vulnerabilidad sísmica para los edificios de la Base Naval ARC Bolívar – Edificio El Navio”.
- Derecho de petición acta de liquidación y certificación de servicios prestados ODS.
- Solicitud de información respecto del estudio técnico elaborado por UNAL en el edificio Tsalash.
- Información para ingreso al campus a través de formulario ESTAMOS CONTIGO.
- Solicitud para que la UNAL se comuniqué con el afectado de un incidente de daño de una moto por parte de personal de mantenimiento para la gestión del pago del daño.
- información sobre los bienes a cargo de odontóloga del Centro de Atención de Salud Estudiantil (CASE).
- Solicitud de factura electrónica correspondiente a orden de compra.

Para el proceso de Gestión del Talento Humano las principales solicitudes de información fueron:

- Solicitud de los relacionados en el cargo de ordenadores del gasto de la UNAL.
- Solicitud de información a la División Nacional de Personal y a la Comisión de Carrera Administrativa de aspectos laborales, manual de funciones, asignación de responsabilidades, entre otras inquietudes
- Petición de certificación de relación laboral por período y soportes de pago de aportes de pensión al ISS.
- Petición de información de interés particular, en el marco del Concurso de Méritos destinado a la conformación de los Registros Seccionales de Elegibles para cargos de empleados de carrera de Tribunales, Juzgados y Centros de Servicios del Distrito Judicial de Ibagué y Distrito Judicial Administrativo del Tolima.
- Solicitud de información referente a la disponibilidad de cargos con vacancia definitiva, del nivel Técnico operativo, grado 40801, grupo ocupacional laboratorista; sobre el proceso de selección 082 de 2022 del cargo Provisionalidad Profesional Especializado 30103.
- Solicitud de información sobre la vinculación de Juan Manuel Santos Calderón como docente a la UNAL.
- Aclaración sobre jornada laboral que afecta posibilidad de presentación de aspirante.
- Solicitud de certificados CETIL del tiempo laborado en la Universidad Nacional.
- Trámite de embargo salarial.
- Certificado pensión para declaración renta.
- Oportunidades de convocatorias para docentes de carrera que, por su juventud, poca experiencia, y solo contar con una maestría en el exterior en su haber académico, desean participar de procesos de selección en la facultad de ciencias humanas y optar a una vinculación como docente auxiliar.

Solicitudes de Información según Macroprocesos de Evaluación y Especiales

para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se dio una solicitud de información en el proceso de Seguridad Social en Salud (Tabla 14), la cual tienen que ver con la fecha de pago del auxilio funerario.

Tabla 14. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Solicitudes de Información según Categorías

La categoría en la que más se presentaron Solicitudes de Información es en Oportunidad del Servicio 25% (Tabla 15). Sin embargo, es importante mencionara que la mayoría fue clasificada en Otros-Incoherente (56%), aspecto que muestra que las solicitudes no se encuentran descritas en la tipología parametrizada en la plataforma ARANDA.

Tabla 15. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad del servicio Obtenido	9	3%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	25	9%
Oportunidad del Servicio	71	25%
Otros - Incoherente	157	56%
Sistemas de Información	11	4%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	3	1%
TOTALES	279	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

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

Las “Sugerencias” presentadas por los usuarios de la UNAL en el tercer trimestre se detallan a continuación en cada uno de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, y sus respectivos procesos.

Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos solo se presentó una sugerencia en el proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional (Tabla 16), relacionada con cambios en el certificado oficial de los títulos ya que parece más un oficio.

Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos

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

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Sugerencias según Macroproceso Misional

Para los Macroprocesos Misionales se efectuaron 3 sugerencias, distribuidas en los procesos Gestión de la Investigación y Creación Artística (1), Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (1) y Gestión de la Extensión (1), las cuales se refieren a:

Tabla 17. Sugerencias según Macroprocesos – Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	1	33%
Formación	Gestión Administrativa de apoyo a la formación	1	33%
Extensión	Gestión de la Extensión	1	33%
TOTALES		3	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

- Un profesor de arquitectura que estando en un proyecto de reforestación con especies locales, recibió propuesta para que la UNAL este en el plan de siembra del área metropolitana.
- Revisar respuestas en el Curso de BPC por personal conocedor del tema profundo de Buenas Prácticas Clínicas en Investigación Clínica.
- Propuesta de creación del centro de acceso a la educación superior CENTRO UNIVERSITARIO DEL CENTRO DEL CAUCA.

Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Para los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 11 sugerencias, cuya mayor participación fue para el proceso Bienestar Universitario (64%) (Tabla 18).

Tabla 18. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN POR CENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	64%
	Gestión de Egresados	1	9%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	9%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	1	9%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	9%
TOTALES		11	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Las principales sugerencias en el proceso de Bienestar Universitario son:

- Colocar letreros en las mesas de la cafetería del bloque 50 A que digan POR FAVOR NO ALIMETNAR LAS PALOMAS y otro que diga POR FAVOR DEJE ESTA MESA LIMPIA CUANDO TERMINE, LLEVE LOS DESECHOA A LA CANECA Y/O A LA CAFETERIA.
- Conformación de una oficina o sitio de objetos perdidos.
- Estudiar la posibilidad de dar apertura los martes y jueves en lapso de 12:00 m y las 2:00 pm., donde se desarrollan actividades deportivas de las selecciones de funcionarios y administrativos, a la puerta que se encuentra por la parte lateral de la Concha Acústica.
- Evaluar la posibilidad de incluir dentro la iniciativa torneo deportivo Inter facultades a los contratistas bajo las consideraciones jurídicas que considere necesarias.
- Considerar para la Sede Palmira contar con prestadores de máquinas automáticas de capacidad media y alta para la oferta de bebidas (café) y snacks dentro del campus universitario.
- Abrir convocatorias de bienestar para egresados asociadas con selecciones deportivas.
- Evaluar la situación que se viene presentando en el campus, en especial los jueves en la tarde. Las fiestas, el volumen de la música interfiere el desarrollo de las clases y actividades académicas.

Sugerencias según Categorías

Las categorías en las que más se clasificaron las sugerencias fueron en Calidad del Servicio Obtenido, Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo y Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad (13%), sin tomar en cuenta la de Otros (47%) (Tabla 19).

Tabla 19 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	1	7%
Calidad del servicio Obtenido	2	13%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	2	13%
Oportunidad del Servicio	1	7%
Otros	7	47%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	13%
TOTALES	15	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

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

Las “Felicitaciones” registrada en el tercer trimestre por los usuarios en el SQR se presentan para cada uno de los Macroprocesos clasificados en Misionales y de Apoyo, con sus respectivos procesos.

Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 6 felicitaciones, donde el proceso Bienestar Universitario obtuvo el 83% de estas (Tabla 20).

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	5	83%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	17%
TOTALES		6	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Las felicitaciones dada en el proceso de Bienestar Universitario están relacionadas con:

- Agradecimiento por la excelente labor de todo el equipo de Bienestar Universitario de la Sede Palmira ya que en todo este II semestre de 2022 se ha notado su gran compromiso en todas las

actividades, y por la disposición exclusiva de las instalaciones del gimnasio para los empleados administrativos a partir de las 5:00 p.m.

- Agradecimiento a la arquitecta Constanza Rojas, jefe de la División de Gestión y Fomento y al profesor Oscar Oliveros, Director de Bienestar por las mesas instaladas en el Camilo Torres y el Uriel Gutiérrez.
- Reconocimiento a la excelente gestión de acción, acompañamiento, seguimiento y vigilancia, por parte de la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo de la sede Palmira.
- Agradecimiento a María Marcela Acosta Poveda Auxiliar Administrativa DGFSE Universidad Nacional de Colombia.

Felicitaciones según Categoría

En el tercer trimestre de 2022 las felicitaciones estuvieron principalmente enmarcadas en las categorías de Calidad del Servicio Obtenido (67%) (Tabla 21), resultado que refleja la calidad de los servicios prestado, específicamente para los usuarios internos.

Tabla 21 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	1	17%
Calidad del servicio Obtenido	4	67%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	17%
TOTALES	6	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

10. Tratamiento de Datos Personales

Los casos presentados por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales se resumen en la Tabla 22.

Tabla 22. Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud, actualización	1	13%
Apoyo - Gestión de la Extensión	Reclamo TDP	1	13%
Apoyo - Gestión Financiera	Solicitud, actualización	1	13%
Apoyo - Gestión Adm de Apoyo a la Formación	Solicitud Actualización	5	63%
TOTAL		8	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

Se recibieron 6 solicitudes en Protección de Datos Personales para el tercer trimestre, las cuales se describen a continuación:

Solicitud, actualización

- Solicitud por parte de estudiantes para cambio de datos personales referente a cambio de documento, de tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía.
- Solicitud de eliminación de internet de documento publicado con datos sensibles.
- Solicitud actualización de datos de contrapartes.
- Solicitud eliminación de datos personales visibles por medio de Google al público en s páginas de la Universidad.

Reclamo TDP

- Explicaciones solicitadas desde la Super Intendencia de Industria y Comercio.

11. 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

12. UNISALUD

De acuerdo con la reglamentación de UNISALUD, y dado que las solicitudes llegan directamente a la dependencia, esta se encarga de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. Sin embargo, a continuación, se relaciona de forma general el comportamiento de los casos según tipo de solicitud para el tercer trimestre de 2022 (ver Tabla 23).

Tabla 23. 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	8	6%	1	11%	3	6%	4	16%	16	7%
PQR - Riesgo Vital	6	4%		0%		0%		0%	6	3%
Queja	72	53%	1	11%	34	67%	11	44%	118	53%
Reclamo	30	22%	7	78%	5	10%	9	36%	51	23%
Solicitud Información	12	9%		0%	2	4%	1	4%	15	7%
Sugerencia	9	7%		0%	7	14%		0%	16	7%
Total	137	100%	9	100%	51	100%	25	100%	222	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

El comportamiento para la categoría “Medio Utilizado” durante el tercer trimestre de 2022 para UNISALUD se detalla en la Tabla 26.

Tabla 24. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón		0%		0%	2	4%		0%	2	1%
Formulario	38	28%	7	78%	1	2%	2	8%	48	22%
Correo e-	52	38%	2	22%	20	39%	19	76%	93	42%
Telefónico		0%		0%	2	4%	1	4%	3	1%
Verbal	5	4%		0%	13	25%	1	4%	19	9%
Web	42	31%		0%	13	25%	2	8%	57	26%
Total	137	100%	9	100%	51	100%	25	100%	222	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

En la categoría “Estado”, el comportamiento se resume en la Tabla 27 para el tercer trimestre de 2022.

Tabla 25. Resumen Porcentual por Estado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado		0%		0%	4	8%		0%	4	2%
Evaluable		0%		0%		0%		0%	0	0%
Validando Respuesta		0%		0%		0%		0%	0	0%
Gestionando Petición	9	7%		0%		0%		0%	9	4%
Gestionado	3	2%		0%	4	8%		0%	7	3%
Cerrado	125	91%	9	100%	43	84%	25	100%	202	91%
Total	137	100%	9	100%	51	100%	25	100%	222	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

El comportamiento durante el tercer trimestre de 2022 para la categoría “Tipo de Usuario” se resume en la Tabla 28.

Tabla 26. 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	33	24%	1	11%	16	31%	10	40%	60	27%
Admitido		0%		0%		0%		0%	0	0%
Contratista	3	2%		0%	1	2%		0%	4	2%
Docente	35	26%	2	22%	4	8%	7	28%	48	22%
Egresado		0%		0%		0%		0%	0	0%
Estudiante		0%		0%		0%		0%	0	0%
Particular	2	1%	1	11%	1	2%	1	4%	5	2%
Pensionado	37	27%	4	44%	19	37%	5	20%	65	29%
Otro	27	20%	1	11%	10	20%	2	8%	40	18%
Total	137	100%	9	100%	51	100%	25	100%	222	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2022

13. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el tercer trimestre se presentaron 592 peticiones, distribuidas en quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, donde el Tipo de Usuario que más solicitudes fue los Estudiantes (178), seguido de los Aspirantes (101), quienes consultan principalmente información del proceso de admisiones, así como los inconvenientes con el pago e inscripción en la plataforma de la Universidad.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (279), las cuales están asociadas a los macroprocesos misionales específicamente en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, resultado que ofrece información de oportunidades de mejora para dicho proceso. Específicamente se presentan solicitudes de información por

inconvenientes en la inscripción de aspirantes a los programas tanto de pregrado como de posgrado, para realizar trámites académicos.

- Se destaca el compromiso de todas las sede de la Universidad con la gestión de las peticiones a través del SQR, dado que la mayoría de estas se encontraron para el tercer trimestre en estado Cerrado (80%).
- Se destaca la disminución del tiempo promedio de respuesta para este trimestre respecto ala anterior, se paso de 13 días a 11 días, lo que refleja el compromiso de los funcionarios en el seguimiento y respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos legalmente.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el tercer trimestre se recibieron en los procesos Bienestar Universitario y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación. En este contexto se recomienda la revisión detallada de las peticiones recibidas para así realizar acciones de mejora en pro de un mejor servicio para los usuarios y partes interesadas.
- Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Aptitud y Comportamiento, Calidad del Servicio, Oportunidad del Servicio y Gestión Académica, resultado que manifiesta una oportunidad de mejora en estos aspectos en todos los procesos, funcionarios y dependencias de la Universidad con el acompañamiento de las Secretarías de Sedes y el NN quienes lideran el SQR.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS