



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

ENERO – DICIEMBRE 2022



Elaboró: MB/CIAV/MEGV.

1

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

Contenido

1. Introducción	5
2. Objetivo del Informe	5
3. Objetivos específicos	5
4. Alcance.....	7
5. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2022.....	7
5.1.Distribución por Tipo de Solicitud	7
5.2.Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud.....	9
5.3.Distribución por Tipo de Usuario o perfil.....	10
5.4.Distribución por medio utilizado	11
5.5.Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles).....	12
6. Peticiones por Trimestres 2022 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones).....	14
6.1.Por tipo de solicitud por trimestre para 2022 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)	14
6.2.Estado de solicitud por trimestres 2022 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)	18
6.3.Por tipo de usuario por trimestre 2022 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, exalumno, particular, pensionado, otro)	20
6.4.Por medio utilizado por trimestres 2022 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web).....	22
7. Análisis Peticiones por trimestres-2022	24
7.1.Análisis Quejas 2022.....	24
7.2.Análisis de Reclamos 2022.....	37

7.3. Análisis de las Solicitudes de Información 2022	46
7.4. Análisis de las Sugerencias 2022.....	57
7.5. Análisis de las Felicitaciones 2022	61
8. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades-2022.	64
9. Tratamiento de Datos Personales	64
10. Unisalud	¡Error! Marcador no definido.
11. Conclusiones Vigencia 2022	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de Días Promedios Ponderados de Respuesta por trimestre 2019 -2022	14
Tabla 2. I Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Solicitud"	15
Tabla 3. II Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Solicitud"	15
Tabla 4. III Trimestre 2022 Categoría "tipo de solicitud"	16
Tabla 5. IV Trimestre 2022 Categoría "tipo de solicitud"	16
Tabla 6. I Trimestre 2022 Categoría "Estado"	19
Tabla 7. II Trimestre 2022 Categoría "Estado"	19
Tabla 8. III Trimestre 2022 Categoría "Estado"	19
Tabla 9. IV Trimestre 2022 Categoría "Estado"	19
Tabla 10. I Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"	21
Tabla 11. II Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"	21
Tabla 12. III Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"	22
Tabla 13. IV Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"	22
Tabla 14. I Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"	23
Tabla 15. II Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"	23
Tabla 16. III Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"	23
Tabla 17. IV Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"	24

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud	8
Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2021- 2022	9
Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud	10
Gráfica 4. Casos por tipo de usuario.....	11
Gráfica 5. Casos por medio utilizado	12
Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2019 - 2022	13
Gráfica 7. Comportamiento Trimestral PQRS 2022.....	18

1. Introducción

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con un Sistema de Quejas y Reclamos – SQR 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 contribuye a la identificación de debilidades y fortalezas en el alma mater.

El Sistema de Quejas y Reclamos se apoya en el aplicativo ARANDA el cual permite el registro y gestión de las peticiones, además de identificar, entre otros, aspectos como 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. Datos a partir de los cuales se puede efectuar análisis y generar los informes requeridos trimestral y anualmente, como el que se presenta a continuación.

2. Objetivo del Informe

Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos junto con sus nueve (9) Sedes, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022.

3. Objetivos específicos

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores como son la Comunidad Universitaria y sociedad en general, a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, e identificar las posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:
 - 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
- Plantear acciones de mejora, con el fin de brindar un adecuado servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y a su vez, contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

4. Alcance

Análisis de las peticiones radicadas en las nueve (9) Sedes y el nivel Nacional, a través del Sistema de Quejas y Reclamos en el periodo comprendido del mes de enero al mes de diciembre de 2022

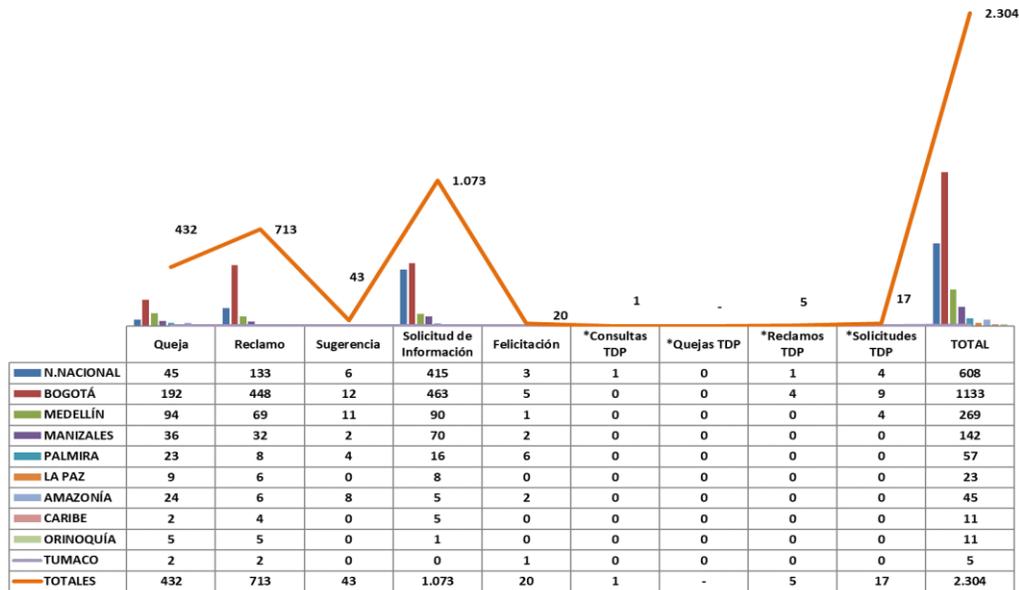
5. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2022

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en sus nueve (9) Sedes y el nivel Nacional para el año 2022, destacando el tipo de solicitud, el estado, los usuarios, medio utilizado y los días de respuesta.

5.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el año 2022 se recibieron 2304 solicitudes (Ver Gráfica 1), que comparadas con la vigencia 2021 (3428 solicitudes) tuvieron una disminución del 32,8%, la cual se debe principalmente al menor número de Solicitudes de Información que se dieron en el período 2022 (Ver Gráfica 2). Resultado que puede estar relacionado con la presencialidad en las oficinas de la Universidad después de la pandemia por COVID-19.

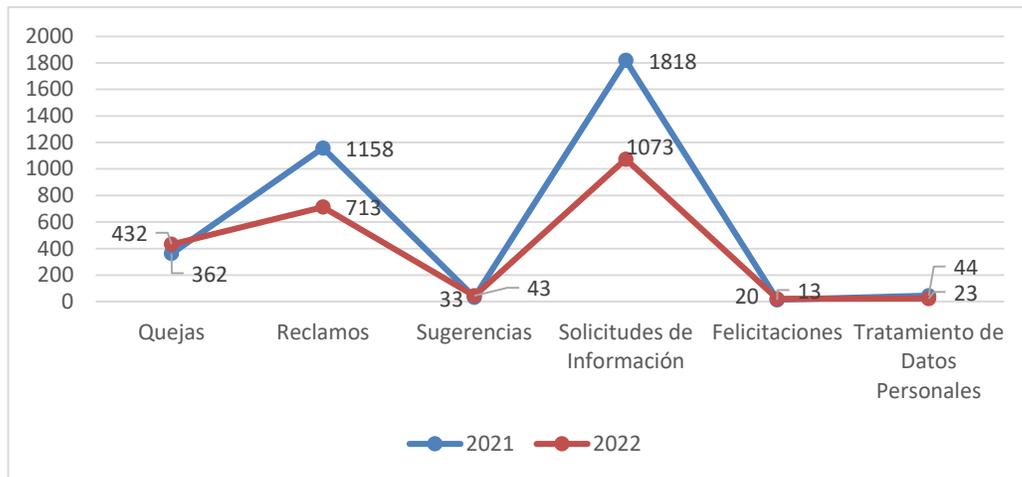
Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

De otro lado, la sede con el mayor número de casos es Bogotá (1133), seguida del Nivel Nacional (608), y en tercer lugar Medellín (269) (Ver Gráfico 1). Es importante destacar que estas sedes presentan el mismo comportamiento que el año anterior, ocupan los primeros lugares en el número de casos recibidos. Los datos para las otras sedes pueden verse en la Gráfica 1.

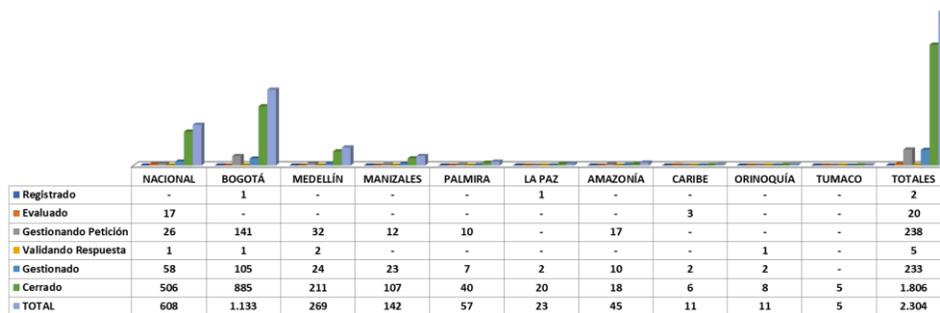
Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2021- 2022



5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

La Gráfica 3 muestra el estado de los 2304 casos registrados durante 2022, a partir de la cual se puede establecer el compromiso de la Universidad para dar oportuna respuesta a los peticionarios cerrando el 78,38% de los casos (1806 casos) en el año 2022 (Ver Gráfico 3).

Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud

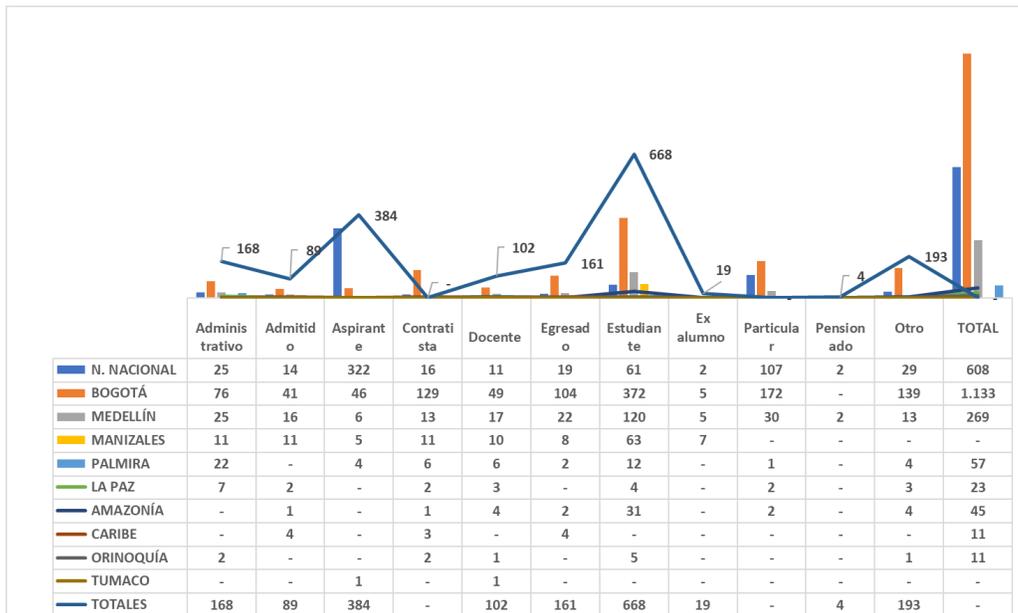


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 2304 casos durante la vigencia 2022, los peticionarios más recurrentes son los estudiantes (668), seguidos por los Aspirantes (384) (Ver Gráfica 4). En cuanto a los primeros, las peticiones están relacionadas en mayor grado con los trámites administrativos propios de su proceso de formación; y para los segundos, los casos presentados se asocian a las dificultades que presentan desde la inscripción para aspirar a un programa en la Universidad hasta los trámites para legalizar su matrícula en caso de haber ganado un cupo.

Gráfica 4. Casos por tipo de usuario

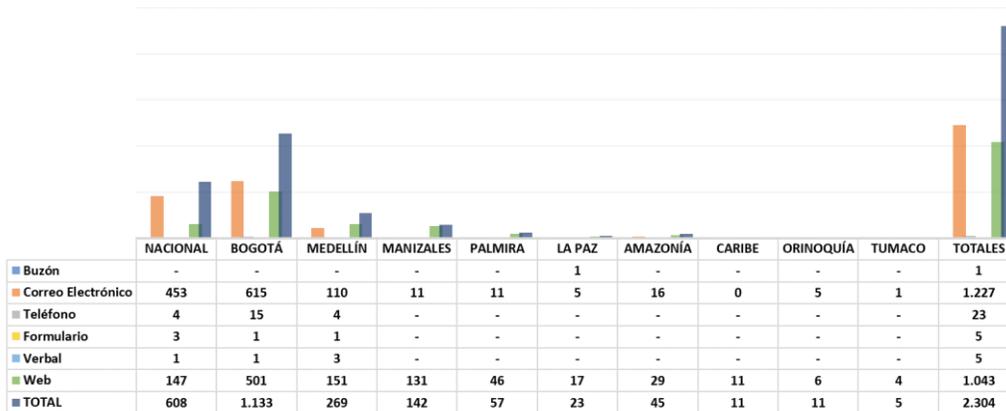


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

5.4. Distribución por medio utilizado

Durante el año 2022, el medio más utilizado para presentar un caso ante la Universidad fue el correo electrónico (1227), sobre pasando al sitio Web (1043), que fue en el año 2021 el canal más manejado por los usuarios. Se continua con la tendencia a lo virtual si se observan los resultados obtenidos por los otros medios utilizados (Ver Gráfica 5).

Gráfica 5. Casos por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

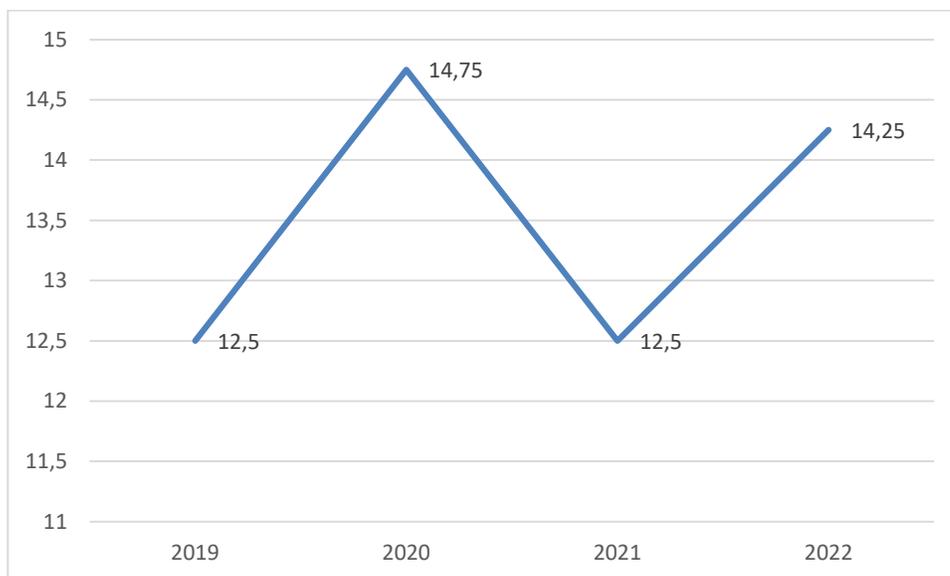
5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)

A través de la herramienta Aranda se puede contabilizar el tiempo de respuesta, 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%, acción que permite de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015). También, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, y así el funcionario puede estar atento para que no se venza el termino para responder.

A partir de la información suministrada por la herramienta Aranda, para la vigencia 2022, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas las sedes, fue de **14,25** días (promedio ponderado de días de respuesta –sin denuncias). Este resultado establece que, durante el año 2022, las peticiones se respondieron en los términos de la Ley general que regula el Derecho de Petición.

El comportamiento del promedio ponderado de días de respuesta durante los últimos cuatro años se presenta en la Gráfica 6, a partir de la cual se observa un comportamiento por período de disminución e incremento, manteniéndose siempre un tiempo de respuesta dentro de lo establecido por la Ley.

Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2019 – 2022



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del Informe Anual PQRS 2021

Los promedios ponderados de cada uno de los trimestres durante los últimos 4 años se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1. Resumen de Días Promedios Ponderados de Respuesta por trimestre 2019 -2022

Año/Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2019	11	12	12	15
2020	18	12	17	12
2021	14	12	11	13
2022	19	13	11	14

6. Peticiones por Trimestres 2022 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones)

Las peticiones consolidadas a nivel institucional que se presentaron durante el año 2022 se discriminan en cuatro (4) trimestres, de la siguiente forma:

6.1. Por tipo de solicitud por trimestre para 2022 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)

Tabla 2. I Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	11	58	27	11	4		5		2		118
Reclamo	22	148	25	7	1	2		1			206
Sugerencia		3	3		1						7
Solicitud de Información	85	163	25	28	4	4	1		1		311
Felicitación			1				2				3
*Consultas TDP											-
*Quejas TDP											-
*Reclamos TDP		3									3
*Solicitudes TDP	2	2									4
TOTAL	120	377	81	46	10	6	8	1	3	0	652

* Tratamiento de Datos Personales

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

El total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud durante el I trimestre de 2022 ascendieron a 652 casos, donde la solicitud de información tiene la mayor participación (47,7%) seguida de los reclamos (31,6%) (Ver Tabla 2).

Tabla 3. II Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	8	42	23	9	9	3	15	2			111
Reclamo	17	73	14	8	2		5	2	3		124
Sugerencia		2		1	1		8				12
Solicitud de Información	92	101	23	12	3	2	4	2			239
Felicitación		2		1							5
*Consultas TDT	1										1
*Quejas TDP											0
*Reclamos TDP											0
*Solicitudes TDT	1	3	1								5
TOTAL	121	223	61	31	15	5	32	6	3	0	497

* Tratamiento de Datos Personales

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Para el II trimestre de 2022 se recibieron 497 casos, y al igual que en el primer trimestre las solicitudes de información y los reclamos tienen la mayor participación, 48% y 25%, respectivamente (Ver Tabla 3).

Tabla 4. III Trimestre 2022 Categoría “tipo de solicitud”

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	19	35	19	5	9	6	4		2	2	101
Reclamo	48	95	19	11	3	3		1	2	1	183
Sugerencia	2	6	5		2						15
Solicitud de Información	112	121	24	17	4			1			279
Felicitación		2			4						6
*Consultas TDP											0
*Quejas TDT											-
*Reclamos TDP	1										1
*Solicitudes TDT	1		3								7
TOTAL	183	262	70	33	22	9	4	2	4	3	592

* Tratamiento de Datos Personales

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

El total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud durante el III trimestre de 2022 fueron 592, con una mayor participación de las solicitudes de información (47%), seguido de los reclamos (31%) y las quejas (17%) (Ver Tabla 4).

Tabla 5. IV Trimestre 2022 Categoría “tipo de solicitud”

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	7	57	25	11	1				1		102
Reclamo	46	132	11	6	2	1	1			1	200
Sugerencia	4	1	3								9
Solicitud de Información	126	78	18	13	5	2		2			244
Felicitación		1		1	2					1	6
*Consultas TDP											0
*Quejas TDP											0
*Reclamos TDP			1								1
*Solicitudes TDP			1								1
TOTAL	184	271	57	32	10	3	1	2	1	2	563

* Tratamiento de Datos Personales

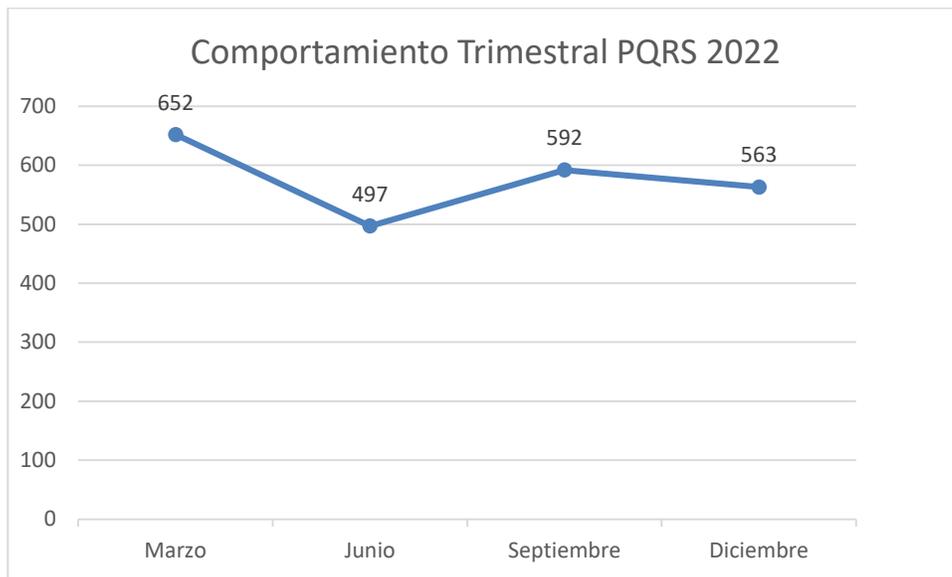
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

En el IV trimestre el total de peticiones recibidas según el tipo de solicitud fueron 563 casos, al igual que en los trimestres anteriores la mayor participación es para las solicitudes de información (43,33%), seguidamente los reclamos (35,5%) y las quejas (18,11%) (Ver Tabla 5).

De acuerdo con los datos por trimestre, se tiene que el primer semestre del año 2022 fue el de mayor número de peticiones registradas, y el de menor el segundo trimestre. Sin embargo, se observa que el tercer trimestre vuelve a tener un aumento de los casos y el cuarto una disminución (Ver Gráfica 7). Se puede considerar que este comportamiento está asociado a los procesos de inicio de semestre y, por tanto, los usuarios tienen necesidad de resolver sus inquietudes o de solucionar alguna situación relacionada con los trámites y servicios de formación académica.

De otro lado, al revisar los datos por trimestre se observa que el mayor número de casos lo presenta la sede Bogotá, seguidamente el NN y en tercer lugar Medellín.

Gráfica 7. Comportamiento Trimestral PQRS 2022



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

6.2. Estado de solicitud por trimestres 2022 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)

El estado de las solicitudes por trimestre para la vigencia 2022 se relaciona en las Tablas de la 6 a la 9. A partir de esta información se observa que durante cada trimestre se cierra un alto número de casos (I Trimestre: 79,75%; II Trimestre: 81,1%; III Trimestre: 80,57%; IV Trimestre 72,11% casos cerrados), lo que ratifica el compromiso de la Universidad para responder a las solicitudes presentadas por los usuarios. También, los casos se están gestionando permanentemente, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta, lo que permite su pronta finalización. De otro lado, dado el alto volumen de casos que registra la sede Bogotá, es la sede que más cierra estos.

Tabla 6. I Trimestre 2022 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado		1									1
Evaluable											0
Gestionando Petición	6	49	12	6	1		3				77
Validando Respuesta									1		1
Gestionado	11	28	4	8	1	1					53
Cerrado	103	299	65	32	8	5	5	1	2	0	520
TOTAL	120	377	81	46	10	6	8	1	3	0	652

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 7. II Trimestre 2022 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado											0
Evaluable								3			3
Gestionando Petición	7	12	3	2	5		14				43
Validando Respuesta											0
Gestionado	12	16	5	3			9	2	1		48
Cerrado	102	195	53	26	10	5	9	1	2	0	403
TOTAL	121	223	61	31	15	5	32	6	3	0	497

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 8. III Trimestre 2022 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado						1					1
Evaluable											0
Gestionando Petición	13	34	10	2	1						60
Validando Respuesta	1										1
Gestionado	20	22	2	2	4	1	1		1		53
Cerrado	149	206	58	29	17	7	3	2	3	3	477
TOTAL	183	262	70	33	22	9	4	2	4	3	592

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 9. IV Trimestre 2022 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado											0
Evaluable	17										17
Gestionando Petición		46	7	2	3						58
Validando Respuesta		1	2								3
Gestionado	15	39	13	10	2						79
Cerrado	152	185	35	20	5	3	1	2	1	2	406
TOTAL	184	271	57	32	10	3	1	2	1	2	563

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

6.3. Por tipo de usuario por trimestre 2022 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, exalumno, particular, pensionado, otro)

El tipo de usuario con más peticiones durante el I, II y III Trimestre es Estudiantes (I Trimestre: 34,5%; II Trimestre: 32,4%; III Trimestre: 30%), sin embargo, en el IV Trimestre se dan más solicitudes de los aspirantes (26%), resultado que se puede relacionar con la gestión del proceso de inscripción a los programas de la Universidad por los alumnos que finalizan para este período su bachillerato en los colegios. Adicional, dado que el proceso de inscripción se lidera desde el Nivel Nacional, el mayor número de casos registrado por los aspirantes se presenta en esta sede (I Trimestre: 58; II Trimestre: 58; III Trimestre: 88; IV Trimestre: 118).

De otro lado, el tipo de usuario Particular a lo largo de los trimestres I, II y III tiene una importante participación (segundo y tercer lugar) en los casos registrados en el SQR de la UNAL (I Trimestre: 14%; II Trimestre: 18,11%; III Trimestre: 12,7%), y para el IV Trimestre el usuario Contratista alcanza el tercer puesto en participación (15%), resultado que refleja el inconformismo de estos con los tramites de pagos a sus servicios. El comportamiento para el resto de los usuarios en cada trimestre de 2022 se puede evidenciar en las Tablas de la 10 a la 13.

Tabla 10. I Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	4	24	4	2	3				1		38
Admitido	2	14	3	5		1	1				26
Aspirante	58	12	1	3	1						75
Contratista	6	31	5	4			1	1	2		50
Docente	2	11	6	1	2		2				24
Egresado	11	40	10	4			1				66
Estudiante	14	143	39	22	4	1	2				225
Ex alumno		3	3								6
Particular	15	61	7	5		2	1				91
Pensionado	1		1								2
Otro	7	38	2			2					49
TOTAL	120	377	81	46	10	6	8	1	3	-	652

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 11. II Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	7	11	9	4	7	1					39
Admitido	2	2	2	1		1		2			10
Aspirante	58	4									62
Contratista		12		3		1					16
Docente	3	12	1	6	3	1	2				28
Egresado	3	30	10	2				4			49
Estudiante	12	84	22	8	4	1	27		3		161
Ex alumno		1	1	1							3
Particular	31	41	11	6			1				90
Pensionado											-
Otro	5	26	5		1		2				39
TOTAL	121	223	61	31	15	5	32	6	3	-	497

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 12. III Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	8	20	8	2	9	6			1		54
Admitido	8	13	5	3				2			31
Aspirante	88	11	1	1							101
Contratista	5	20	4	2	4	1				3	39
Docente	4	11	6		1						22
Egresado	2	15	1	1	2		1				22
Estudiante	24	89	38	18	3	2			2		178
Ex alumno	1		1	1							3
Particular	29	35	5	5	1						75
Pensionado	1										1
Otro	13	48	1		2		1		1		66
TOTAL	183	262	70	33	22	9	4	2	4	3	592

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 13. IV Trimestre 2022 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	6	21	4	3	3						37
Admitido	2	12	6	2							22
Aspirante	118	19	4	1	3					1	146
Contratista	5	66	4	2	2			2		1	82
Docente	2	15	4	3		2			1		27
Egresado	3	19	1	1							24
Estudiante	11	56	21	15	1						104
Ex alumno	1	1									2
Particular	32	35	7	5							79
Pensionado	1		1								1
Otro	4	27	5		1	1	1				39
TOTAL	184	271	57	32	10	3	1	2	1	2	563

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

6.4. Por medio utilizado por trimestres 2022 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web)

El medio más utilizado, en cada uno de los trimestres de 2022, para interponer una petición fue el correo electrónico con una participación del 50%, 49%, 58%, y 56% respectivamente. La Web ocupa el segundo lugar con una contribución del 48,62% en el I Trimestres, 48,29% en el II Trimestre, 41,39% en el III Trimestre y 42,81% en el IV Trimestre. En este contexto, se configuran estos dos medios como los canales a través de los cuales los usuarios de la UNAL manifiestan sus solicitudes.

En sentido opuesto, el medio menos utilizado es el buzón, solo se recibió una petición en todo el año a través de este. El comportamiento del resto de medios utilizados por los usuarios para colocar sus peticiones se registra en las Tablas de la 14 a la 17.

Tabla 14. I Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón						1					1
Correo Electrónico	77	201	38	3	3		1		1		324
Teléfono	1	7									8
Formulario	2										2
Verbal											-
Web	40	169	43	43	7	5	7	1	2		317
TOTAL	120	377	81	46	10	6	8	1	3	-	652

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 15. II Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	88	112	25	2	1	1	15		2		246
Teléfono		3	2								5
Formulario	1		1								2
Verbal	1		3								4
Web	31	108	30	29	14	4	17	6	1		240
TOTAL	121	223	61	31	15	5	32	6	3	-	497

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 16. III Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	146	160	28	3	2	2			2		343
Teléfono		3									3
Formulario											-
Verbal		1									1
Web	37	98	42	30	20	7	4	2	2	3	245
TOTAL	183	262	70	33	22	9	4	2	4	3	592

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

Tabla 17. IV Trimestre 2022 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	142	142	19	3	5	2				1	314
Teléfono	3	2	2								7
Formulario		1									1
Verbal											-
Web	39	126	36	29	5	1	1	2	1	1	241
TOTAL	184	271	57	32	10	3	1	2	1	2	563

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2022

7. Análisis Peticiones por trimestres-2022

Este apartado presenta un resumen y análisis consolidado de las peticiones recibidas en los cuatro trimestres de la vigencia, para las quejas, reclamos sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

7.1. Análisis Quejas 2022

El análisis de las quejas recibidas en el Sistema de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022 se realiza en torno a los Macroprocesos Estratégicos, de Apoyo, Misionales, y Evaluación y Especiales. A continuación, un resumen de las principales Quejas en los procesos relacionados a estos macroprocesos.

Macroprocesos Estratégicos

Las Quejas se presentaron en los siguientes Macroprocesos Estratégicos y procesos:

Macroprocesos Estratégicos	Procesos	Cantidad de Quejas Recibidas
-------------------------------	----------	------------------------------------

Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	2
	Divulgación de la Información General	1
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Institucional	2

A continuación, se relacionan las quejas en las categorías principales en las que fueron registradas:

Aptitud y Comportamiento

- Molestia que se presentó por la información entregada por un representante, dado que la Universidad oficialmente es quien debe comunicar a la comunidad académica.

Calidad del Servicio Obtenido

- Inconformidad con la calidad del evento de rendición de cuentas de la Sede Bogotá.
- 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.

Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Apoyo y procesos:

Macroprocesos de Apoyo	Procesos	Cantidad de Quejas Recibidas
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	97
	Gestión de Egresados	3
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	47
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico.	22
	Gestión Financiera	75
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo.	27
Gestión de la Información	Gestión Tecnológica	12
	Gobierno y Gestión de Servicios TI	9
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	4
Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	22
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2

Los procesos que más presentan Quejas son *Bienestar Universitario* (97) y *Gestión Financiera* (75), y las categorías donde más se presentan estas son *Calidad del Servicio* y *Aptitud y comportamiento*. A continuación, se relacionan los casos más repetitivos para estos procesos.

Bienestar Universitario:

- Cobros de matrícula por valor de \$2.200.00 a estudiantes de estrato 1 y 2.

- Maltrato de conductor de vehículo oficial de la Facultad de Veterinaria a contratista por que esta le dijo que estaba mal parqueado.
- Falso matoneo en las instalaciones del Colegio IPARM e Irregularidades en el proyecto Atlas.
- Actitud grosera que tiene la funcionaria secretaria de la Capellanía con los estudiantes.
- Estudiantes de la sede Amazonía piden atención a la necesidad del transporte dado la lejanía y condiciones del trayecto para llegar, y que se active el préstamo de las bicicletas.
- Actitud de la funcionaria de la tienda UNAL en el ágora Medellín para atender en el proceso de compra y devolución de un artículo.
- Comportamiento de profesora de Nutrición y Dietética hacia estudiante.
- Pedagogía de profesora de la carrera de Filología e Idioma en la Facultad de Ciencias Humanas.
- Denuncian venta de licor y drogas en los puestos de ventas ambulantes en el Bloque 46.
- Ausencia reiterada del médico para la atención de pacientes en el área de salud estudiantil de Bienestar Universitario.
- Información falsa aportada por un representante estudiantil acerca del no pago de recibos de matrícula que conllevo a que un estudiante no pagará y fuera bloqueada su historia académica.
- Inconvenientes para ingreso de estudiantes en la sede Bogotá dado que no ha sido suministrado el carné estudiantil por parte de la Universidad.
- Inadecuada manipulación de alimentos en el restaurante de la Hemeroteca.
- Condiciones inadecuadas (infraestructura) en las que los docentes y estudiantes de la Escuela de Arquitectura realizan sus actividades académicas. También en el edificio de Sociología no se tienen

- condiciones para impartir clases (realización de eventos, ventas ambulantes de todo, inseguridad).
- Dificultades para realizar entrenamientos en el Coliseo dado el exceso de volumen en las actividades que requieren aparatos amplificadores.
 - Inconformidad con el funcionamiento de la oficina de Bienestar Universitario de la sede Amazonía. Hay muchas problemáticas que no son atendidas.
 - Proselitismo político usando medios institucionales a favor de la campaña del candidato Gustavo Petro.
 - Irregularidades cometidas por contratista de la División de Registro en la sede Bogotá.
 - Música a alto volumen que afecta el desarrollo de las actividades misionales en el edificio de los cincos.
 - Padre de familia que denuncia la presencia de jóvenes consumiendo vicio en el área del Edificio de Ciencias Humanas en la sede Medellín. Consumo de drogas en espacios organizados en la Sede Medellín.
 - 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.
 - 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 con carné prestado por los estudiantes.
 - 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.
- 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.
- Visitante que presenta una caída fuerte al salir de las oficinas de Registro y Matricula y considera que no hay una infraestructura adecuada, y no se brinda la ayuda requerida.
- Conducta de profesores en Ingeniería Biológica de la sede De La Paz y de Laboratorio de Microbiología de la sede Bogotá.
- El profesor de la materia Química Básica asociado al Departamento de Química, ha realizado de manera reiterada en el transcurso del semestre comentarios subidos de tono e hirientes a los alumnos, los cuales han llegado a sonar acosadores, despectivos o dar ejemplos con tema sexual.
- Almuerzo de mala calidad en los comedores de Ciencias Humanas y el de al lado de Odontología.
- Deficiente desempeño de la psicóloga de acompañamiento integral en Bienestar Universitario en la sede Orinoquia.
- Invasión de la ciclo ruta por los carros, algunos con maniobras peligrosas y a alta velocidad.
- Actividades desarrolladas por el Museo de la Ciencia y el Juego en la Concha han afectado la utilización del espacio para otros usuarios, ya que el piso queda resbaloso.
- Planeación inadecuada en las actividades de fin de año para los niños.
- Actividad realizada por emisora Olímpica en el campus que afectó la realización de las labores académicas.
- Manejo indebido en el área de Deporte con la contratación.
- Actitud poco amable de un funcionario en la línea de división de salud en Sede Bogotá.

- Apoyo de transporte que fue aprobado, pero nunca lo recibió el estudiante beneficiado.
- Funcionaria que grababa inundación de las instalaciones recibió maltrato y amenazas por estudiante quien sostenía sexo en las instalaciones del comedor de estudiantes en el área de producción animal, ya que considero que lo grababan para denunciarlo.

Gestión Financiera:

- Contratista que falta al respeto y es grosera con funcionaria de pago.
- Inconformidad con la planeación para la migración del sistema de información QUIPU que afecto el pago de contratistas y auxiliares docentes.
- No respuesta a la devolución de matrícula por la tesorería en Sede Amazonía y Bogotá.
- Demoras en las devoluciones de los documentos para pago si hay errores que corregir, con el agravante que se inicia nuevamente el proceso.
- Devolución de dinero que se pagó de más en matricula por razones ajenas a estudiante debido a las fallas en la plataforma de pago de la Universidad, y no del Banco.
- Rechazo de documentos de pago por motivos que no aplican para el contratista (paz y salvo de inventarios).
- Irregularidades en las contrataciones que realiza la Dirección de Laboratorios de la sede Manizales por conflicto de intereses e inhabilidad.
- Demoras en la devolución de dinero de pagos de cursos de extensión que son cancelados por la Universidad.
- Derecho de petición por error en liquidación prima de servicios.
- Contratista que entrego su producto y un tiempo posterior fueron solicitados cambios sin notificaciones, y que han afectado su pago con tres meses de retraso después de finalizar su contrato.

- No se ha recibido respuesta a solicitud de devolución de matrícula que fue pagada y el estudiante no tenía que hacerlo porque fue beneficiario de matrícula cero.
- Estudiante de doctorado beneficiara de programa Colfuturo que cancelo semestre y no fue devuelto el dinero para reembolsarlo a esta entidad.
- El sistema para hacer los pagos por PSE en la universidad parece estar presentando problemas o simplemente está obsoleto. Es muy difícil hacer un reclamo en la oficina de registro para que sean arreglados los inconvenientes presentados por esto.
- Demora en el proceso de pago de los proyectos de Regalías.
- Inconvenientes en pago de contratista porque funcionario de la Universidad realizo retiro de afiliación de ARL sin consentimiento y sin notificar.
- Legalización de una comisión de Estudios que ha presentado asignación de más de tres abogados, lo que genera reprocesos y solicitud de nuevo de la documentación requerida.
- Contratista que tiene inconvenientes con el usuario y contraseña para ingresar a cargar los documentos de pago.
- Retrasos en los desembolsos de los viáticos para salidas que afecta a profesor, quien tuvo que prestar dinero para que se pudiera efectuar la salida, y a conductores.
- Funcionaria de la tesorería de la sede Manizales no es diligente ni oportuna para dar solución a las situaciones presentadas por los miembros de la comunidad universitaria.
- Demoras en los pagos de los apoyos económicos por concepto de realización de actividades académicas a estudiantes con Beca Auxiliar Docente.
- Demoras en los pagos de los contratistas tramitados a través de la Central de Pagos.

- Demoras en los pagos de los contratistas con la implementación del Centro de Servicios Compartidos.
- Tiempos altos de respuesta en el proceso de pago a contratistas, y si hay devolución de documentos el proceso inicia nuevamente.
- Ineficiencia en la gestión y políticas de la Central de Pagos.

Macroproceso Misional

Las Quejas se presentaron en los siguientes Macroprocesos Misionales y procesos:

Macroprocesos Misionales	Procesos	Cantidad de Quejas Recibidas
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	3
Formación	Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	63
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	4

El proceso con mayor número de Quejas es *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*, y las categorías donde más se presentan estas son Gestión Académica, Oportunidad del Servicio y Calidad del Servicio Obtenido. A continuación, se resumen los casos para estas categorías:

Para la categoría *Gestión Académica* los casos están relacionados con:

- Proceso de reintegro de estudiante al semestre académico.
- Solicitud de homologación de asignaturas de estudiantes de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.

- Estudiante solicita que se le aclare su situación académica en la Universidad ya que, por diferentes factores, incluido la pandemia, no ha retomado las actividades académicas para terminar su tesis.
- Queja para el área de posgrado de la sede Amazonía debido a la no comunicación por correo oficial de las fechas para procesos de grados colectivos.
- Inconformidad de aspirante que realizó pago de inscripción y no se puede inscribir porque requiere pruebas Saber del 2014 en adelante y no sabía esto.
- Inconformidad por la actitud del profesor de la asignatura Administración Financiera del programa Administración de Empresas sede Manizales, quien termino la clase el 21 de abril a las 6: 20 a.m. porque una alumna llego a esa hora, y el resto de alumnos que llegaron temprano se quedaron sin clase. También existe inconformidad por la calidad con que imparte el profesor la asignatura y el cumplimiento con las horas de clase (no se dictan las clases completas).
- Demoras en el proceso de homologación de asignaturas de un estudiante de Ingeniería Mecánica en la Sede Medellín.
- Profesor de la asignatura Diseño de Estructuras interpone queja contra estudiante que asiste en aparente estado de embriaguez a la clase y realiza interrupción al desarrollo de esta refiriéndose al docente con expresiones que rayan en lo vulgar.
- Descontento con el método de enseñanza que utiliza el profesor de la materia Macroeconomía en el horario nocturno en la sede Manizales.
- Estudiante que no fue notificado de la respuesta a su solicitud de Excepción a la norma para que el Consejo Superior Universitario estudiará la modalidad de opción de grado – Pasantía.

- Estudiante que presenta dificultades para la inscripción de la asignatura Diseño de Proyecto en Antropología Social porque no recibe comunicación de la coordinación curricular.
- No idoneidad en la dirección de la carrera Administración de Sistemas Informáticos, con demasiados cambios de materias y profesores.
- Cancelación del primer semestre de 2022 aprobada y no registrada en la plataforma del SIA que afecta la inscripción de una asignatura en el segundo semestre.
- Cambio de grupo solicitado y aprobado para un estudiante en la asignatura dibujo asistido por computador que no fue registrado y afecto el registro de la nota final y por tanto en el SIA aparece reprobada.
- El centro de idiomas de la sede Manizales no hace una gestión eficaz para que los estudiantes realicen movilidad académica a un país no hispano.
- El Departamento de Informática y Computación no oferta cursos a otros programas como materias de libre elección.
- Deficiente gestión del proceso de acreditación en Alta Calidad.
- Presencia de docente en asamblea estudiantil de Ingeniería Química en la sede Manizales.
- Mal funcionamiento del sistema de información Edificando con información imprecisa que no corresponde a la realidad.

En la categoría *Oportunidad del Servicio* los casos están relacionados con:

- Preocupación de estudiantes por el reporte de notas finales efectuado por la docente del curso Teoría e Historia Constitucional.
- Reclamación de liquidación de matrícula de una estudiante sin resolver y actitud grosera de los funcionarios de registro y matrícula.

- Inconformidad con la respuesta recibida por un estudiante a su consulta de no aparecer en la lista de los mejores promedios, se citan normas, pero no se estudia el caso particular.
- Demora en la gestión de las notas de prácticas de una estudiante en el Departamento de Ciencias de la Computación.
- Una vez efectuado el pago de inscripción por la página, no llegó el comprobante de pago al correo, ni tampoco se recibe otro tipo de información.
- No registro de asignaturas en el SIA de materias cursadas en la Universidad de Eafit como parte de la asignatura Sígueme.

Los casos en la categoría *Calidad del Servicio* están relacionados con:

- Inconformidad con la forma, metodología y pedagogía del docente de la asignatura Sistemas Operativos del plan de estudios de Ingeniería de sistemas e informática en el semestre 2021-2.
- El profesor del curso de Mercados en repetidas ocasiones ha cancelado la clase con muy poco tiempo de anterioridad (10 a 5 minutos antes) o en el mismo horario de la clase.
- Comportamientos efectuados por profesora del Departamento de Arquitectura hacia estudiante en el desarrollo de la asignatura Hábitat Popular y su Prospectiva.
- No atención al público en la oficina de admisiones.
- No respuesta a solicitud de constancia que requiere un estudiante para grado por parte de la secretaria de la Facultad de Ciencias Agropecuarias.
- Un estudiante de posgrado solicita la restricción y cancelación de acceso al laboratorio L226 de materiales y procesos reactivos, se aun procedimiento informado previamente, ya que requiere acceso al para poder continuar y desarrollar las actividades pertinentes al trabajo de tesis.

- No presentación de funcionarios a trabajar sin justificación, por dar información errada y por negarse (u obstaculizar) la entrega de los diplomas de grado de la Maestría en Ciencia: Estadística.
- Profesora en la facultad de Arquitectura sede Medellín que no llega a dar sus clases y no presenta justificación.
- Inconformidad con la metodología y actitud de un profesor de cálculo diferencial, no tiene vocación docente.
- Un estudiante de la maestría en construcción de la Facultad de Arquitectura presenta queja telefónica contra su tutor designado por la Escuela por falta de acompañamiento.

Macroprocesos Evaluación y Especiales

Las Quejas se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Evaluación y Especiales y procesos:

Macroprocesos Evaluación y Especiales	Procesos	Cantidad de Quejas Recibidas
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	6

De las seis Quejas recibidas por el proceso de *Control Disciplinario*, cuatro están categorizadas en *Aptitud y Comportamiento* y están relacionadas con:

- Se denuncia irregularidades en el concurso realizado en la Facultad de Ciencias de la Sede Medellín, donde el proceso fue corto, los profesores no estuvieron al tanto, y se nombró a la esposa del Decano como docente de la Escuela de Biociencias.

- Estudiante de Ciencia Política y Representante Estudiantil al Consejo Superior Universitario de la Sede Medellín ha aprovechado los espacios de inducciones realizados por Bienestar Universitario para realizar proselitismo político sin autorización utilizando el nombre de la Universidad.
- Denuncian a estudiante de la Facultad de Arquitectura de la Sede Medellín por mentir sobre su lugar de residencia obteniendo beneficios por esto, lo cual es injusto.
- Una estudiante de fisioterapia se queja del ingeniero de la granja.

7.2. Análisis de Reclamos 2022

El análisis de los Reclamos recibidos en el Sistema de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022 se realiza en torno a los Macroprocesos Estratégicos, de Apoyo, Misionales, y Evaluación y Especiales. A continuación, un resumen de los principales Reclamos en los procesos relacionados a estos macroprocesos.

Macroprocesos Estratégicos

Los Reclamos se presentaron en los siguientes Macroprocesos Estratégicos y procesos:

Macroprocesos Estratégicos	Procesos	Cantidad de Reclamos Recibidos
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1
	Divulgación de Producción Académica	2

Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las relaciones exteriores	2

Para los macroprocesos estratégicos se presentaron en total 6 Reclamos en las categorías de *Calidad del Servicio Obtenido* y *Oportunidad del Servicio*. A continuación, un resumen de los reclamos por proceso:

Divulgación de Producción Académica

- Usuario que compra en línea libro de matemáticas y solicita que le sea informado si fue realizado el despacho.
- Imposibilidad de acceder al libro electrónico que se adquirió hace dos años y no se ha tenido respuesta de atención a la ayuda solicitada.

Mejoramiento de la Gestión

- Demoras para ingresar al campus por la carrera 30 debido al procedimiento de requisas con poco personal de vigilancia.

Agenciar las relaciones exteriores

- Incumplimiento de un pago por parte de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales de la Sede Manizales a un estudiante.
- Derecho de Petición para revisar caso movilidad nacional convenio CCYK estudiante de la sede Bogotá.

Macroprocesos Misionales

Los Reclamos se presentaron en los siguientes Macroprocesos Misionales y procesos:

Macroprocesos Misionales	Procesos	Cantidad de Reclamos Recibidos
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	10
Formación	Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	241
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	3

El mayor número de Reclamos se recibieron en el proceso *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*, principalmente en las categorías *Oportunidad del Servicio* y *Calidad del Servicio Obtenido*. A continuación, un resumen los casos:

- Elaborar certificado de notas de acuerdo con necesidades de información que requiere el estudiante.
- Modificación del nombre de un trabajo de grado en el acta de graduación; no entrega oportuna de acta de grado con corrección solicitada.
- Estudiante reclama por que la citación dada para inscribir materias no estuvo acorde con los criterios establecidos para esto.
- Revisión de los resultados de admisión para optar por la segunda o tercera opción de carrera dado que, de acuerdo con los puntajes de corte para el cual se aplicó, se cuenta con el puntaje necesario para las opciones seleccionadas.
- Error en el proceso de admisión de una aspirante a la carrera de Ingeniería de Petróleos, su puntaje si está en el rango para ser admitida.

- No se ha emitido certificado a estudiante de la Misión Tic 2021 por error del control de asistencia a ciclos.
- Errores en el SIA con las materias para estudiantes que se trasladan del programa de Ingeniería Industrial a Ingeniería Administrativa, de Ingeniería de Minas a Ingeniería Geológica, de Ingeniería Física a Ingeniería Civil.
- Errores en los datos personales de estudiante referentes al estrato que puede afectar el valor de la matrícula.
- No actualización de la prueba de inglés a estudiante que tiene el 100% de avance en la carrera, y a pesar de su gestión con las áreas correspondientes no ha tenido respuesta contundente.
- Cancelación del Taller Seminario y Énfasis en investigación y Proyecto Patrimonial I y Urbano I para el semestre 2022-1.
- Estudiante con historial académico bloqueado por no inscribir materias y pagar recibo, y quiere inscribir materias.
- Reiteración solicitud certificado de notas acorde especificaciones; demora en la entrega acta de grado y certificado de notas solicitado con tiempo, así como certificado de diplomado en extensión agropecuaria.
- Aspirante que no le llegó citación para presentar papeles para la matrícula y le fue cancelado el cupo.
- No habilitada la opción de actualización de datos personales del SIA y no se puede completar solicitud de inscripción de materia, ni aplicar a convocatoria de monitores.
- Estudiante que no ha recibido información de su admisión a la especialidad en analítica y ya hace tiempo realizó la formalización de la admisión.
- Estudiante que no ha podido conocer sobre su nota extemporánea.
- Estudiante que no aparece matriculada y esta se pagaba con el saldo a favor que tenía con la Universidad, lo cual está afectando cierre de notas.

- Inconformidad con la respuesta a la inscripción de grado.
- Queja contra la convocatoria de estudiantes auxiliares.
- No solución a inconveniente con usuario y contraseña para ingresar a la plataforma DNINFOA, y para acceso a correo institucional.
- Reclamo para aplicación de beneficio electoral en matrícula; revisión de valor calculado de matrícula.
- Estudiante que renovó libros y el sistema no grabo la gestión y tiene una multa que no puede pagar.
- No respuesta a solicitud de bloqueo de historia académica que ya se ha hecho en varias oportunidades y no se pudo hacer inscripción;
- No cargue de notas en el SIA por la Universidad, causando inconvenientes en estudiantes para inscribir materias.
- Inconvenientes con el SPN a la hora de realizar inscripción dado que no es claro las fechas.
- Errores y demoras en el cargue de notas en el SIA; dificultades en SIA para la inscripción de materias; cancelación de materias o inscripción de estas en el SIA sin consentimiento del estudiante
- Dificultades para agendar cita de carnetización.
- Orientación para aplicación de matrícula cero y solicitud de este beneficio.
- Doble titulación programa curricular de Zootecnia; cancelación doble titulación en Facultad de Cine y TV
- Cobro extemporáneo de matrícula; solicitud de matrícula extemporánea
- Registro y Matricula no ha inhabilitado a estudiante que hizo la solicitud, y está en proceso en otra institución.
- Reasignación de recursos de pasantía no utilizada.
- No registro de asignaturas en el SIA de materias cursadas en la Universidad de Eafit por movilidad.
- Dificultades para realizar pago virtual de inscripción a la UNAL; se realizó el pago de la inscripción, pero el sistema no deja continuar

- con el proceso; no aparece en base de datos de la página de inscripción resguardo indígena al cual pertenece el aspirante; dificultades con la página para inscripción de posgrado: dificultades en la página para realizar proceso de inscripción.
- No se ha atendido el cambio de apellidos solicitado para una estudiante en los registros de la Universidad.
 - Cancelación de Matricula a estudiante de Generación E.
 - Demoras en tramites: reubicación socioeconómica por comité de matrículas, registro de asignaturas cursadas en intercambio al componente de libre elección en el SIA para estudiante de Ing. Ambiental; inscripción extemporánea de asignatura.
 - Devolución de dinero de pago de inscripción a posgrado por error humano; devolución de dinero de pago a inscripción ya que no se pudo formalizar la inscripción o porque no llego correo de verificación del PIN;
 - 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.
 - Demoras en corrección de resolución de devolución dinero de matrícula de semestre que fue cancelado.
 - No fue respondida en su totalidad solicitud de información relativa a la Facultad de Derecho.
 - Reclamo al Consejo Académico por irrespeto al derecho fundamental al debido proceso en Pasantías Posdoctorales y por falsedad documental.
 - Reclamo por cancelación de cupos de aspirantes por no recepción de documentos en las fechas establecidas, pero si se hizo acorde a lo especificado en el procedimiento de la UNAL.

- Estudiante admitido, pero no alcanza cupo en la carrera solicitada, se le expresa por parte de funcionario que puede escoger otro programa con cupo, pero finalmente le llega mensaje que no fue admitido.
- Información brindada en el área de Admisiones no fue completa; información brindada por funcionarios del centro de lenguas es confusa.
- Imposibilidad de ver los resultados de la prueba de admisión en la página, le aparece prueba no presentada o inválida, y el aspirante si presentó la prueba; aclaración de criterios de selección de programa mejores bachilleres población negra ante resultados obtenidos por aspirante.
- Dificultades en la página para escoger programa de admitidos y gestionar inscripción.
- Abusos de la libertad de cátedra en la asignatura Técnicas de Caracterización A

Macroprocesos de Apoyo

Los Reclamos se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Apoyo y procesos:

Macroprocesos de Apoyo	Procesos	Cantidad de Reclamos Recibidos
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	55
	Gestión de Egresados	8
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	129
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	4
	Gestión Financiera	162
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	9
	Gestión de la Información	Gestión Documental
Gestión de Laboratorios	Gestión Tecnológica	10
	Gobierno y Gestión de Servicios TI	17
	Gestión de Laboratorios	1
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	9
Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	21
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	5

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior, la mayor cantidad de Reclamos se registraron en los procesos de *Gestión Financiera* y *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* en las categorías *Calidad del Servicio Obtenido* y *Oportunidad del Servicio*. En términos generales las reclamaciones para estos procesos están relacionadas principalmente con las demoras en los pagos a contratistas, en los pagos estudiantes auxiliares, en las devoluciones de dinero solicitadas por los

usuarios (por cancelación de cursos de extensión, pago de PINES y no se formalizo inscripción, matrícula eximidas, entre otros), en entrega de viáticos para salidas académicas. De otro lado, también se encuentran reclamaciones que tienen que ver con errores de liquidación de matrículas, no descuento electoral, revisión de valores liquidados, reexpedición de recibos de matrícula, pagos de certificados, los cuales no se elaboran con prontitud, gestión de pagos de matrícula con becas, obtención de carné de estudiantes y egresados,

Macroprocesos de Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos de Evaluación y Especiales, solo se presentó un Reclamo en Seguridad Social, en el proceso *Seguridad Social en Pensiones*, catalogado en la categoría *Oportunidad del Servicio* y está relacionado con la solicitud a través de derecho de petición de las fechas trabajadas con la Universidad Nacional sede Manizales y los aportes por pensión que se hicieron a nombre del peticionario.

Macroprocesos de Evaluación y Especiales	Procesos	Cantidad de Reclamos Recibidos
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	1

7.3. Análisis de las Solicitudes de Información 2022

El análisis de las Solicitudes de Información recibidas en el Sistema de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022 se realiza en torno a los Macroprocesos Estratégicos, de Apoyo, Misionales, y Evaluación y Especiales. A continuación, un resumen de las principales Solicitudes de Información en los procesos relacionados a estos macroprocesos.

Macroproceso Estratégico:

Las Solicitudes de Información se presentaron en los siguientes Macroprocesos Estratégicos, y procesos:

Macroprocesos Estratégicos	Procesos	Cantidad de Solicitudes
Comunicación	Divulgación Cultural	3
	Divulgación de la Producción Académica	1
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	6
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	2

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior, el proceso con más Solicitudes de Información es *Direccionamiento Estratégico Institucional* y seguidamente *Divulgación Cultural*, las cuales se resumen a continuación:

Direccionamiento Estratégico Institucional

- Promover la amplia participación ciudadana en la elaboración del mapa de riesgos, el plan de acción anticorrupción y atención al ciudadano Artículo 73 de la ley 1474 de 2011^a través del diálogo social virtual con la sede de Amazonía.
- Se solicita cual es el proceso para poder tener una copia de la base de datos de variables atmosféricas para realizar un proceso de modelamiento.

Divulgación Cultural

- Una radioyente solicita que le informen por qué no ha vuelto a transmitirse al aire el magnífico programa diario ANALISIS UNAL.
- Un estudiante de colegio de bachillerato para un ensayo que necesita hacer, solicita información en cuanto a disponibilidad para visitar el 'Museo Gaitán' y el valor de la entrada o en general algún contacto con el que se pueda comunicar.
- La Corporación Cultural InterColombia Organizadora del Festival Internacional de Música Sacra en Bogotá solicita una Reunión con la Directora de Patrimonio Cultural de la Universidad Nacional de Colombia, para tratar el tema undécimo aniversario del Festival Internacional de Música Sacra en Bogotá 2022.

Macroprocesos Misionales

Las Solicitudes de Información se presentaron en los siguientes Macroprocesos Misionales, y procesos:

Macroprocesos Misionales	Procesos	Cantidad de Solicitudes
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	42
Formación	Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	582
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	15

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior, el proceso con más Solicitudes de Información es *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*, las cuales están clasificadas principalmente en las categorías *Oportunidad del Servicio* y *Gestión Académica*. Es importante destacar que el mayor número de solicitudes están relacionadas con el proceso de admisiones y el de registro y Matrícula. A continuación, un resumen de estas:

- Información del proceso de matrícula: valores de matrícula, fechas de pago, documentos para el proceso de matrícula; recuperación de código de seguridad para inscribir carrera.
- Información sobre fechas de inscripciones, requisitos, costos, carreras disponibles, admisión con ICFES o puntaje de examen.
- Información sobre resultados de exámenes de admisión; errores al consultar los resultados con mensaje de no existencia del aspirante; información sobre pruebas específicas.
- Consultas FORE: dificultades con el sistema; postergación fecha de cargue de documentos; cargue incompleto de documentos por inconvenientes para conseguirlos; dudas sobre información y

- documentos a registrar; confirmación de estado de documentación cargada.
- Asesoría y colaboración para inscribirse a la UNAL; no llega correo de confirmación de inscripción ni pasos a seguir.
 - Estudiante que se retiró de la UNAL y se presenta nuevamente, pero aparece activa como estudiante; estado del cupo en la universidad después de dejar de asistir.
 - Conocer sobre beneficios para estudiar en la Universidad de personas desplazadas, de bajos recursos económicos, indígenas.
 - Estudiante que requiere aplazar semestre y no pudo cancelar todas las materias a través del sistema de información; solicitud de aplazamiento extraordinario; proceso para regresar si se ha aplazado semestre.
 - Solicitud de liquidación de matrícula para acceder a beca de entidad externa a la UNAL.
 - Proceso de devolución de dinero de inscripción a la Universidad dada cancelación de exámenes por emergencia sanitaria, o porque nunca llego citación al examen de admisión.
 - Como saber si un estudiante es beneficiario de matrícula cero, y si se devuelve dinero ya pagado por matricula; si se deben pagar recibos que se deben si ha sido favorecido con matrícula cero.
 - Solicitud certificada de notas, de estudio.
 - Dificultades con: inscripción de materias, recibos de pago de inscripción para admisión a la Universidad; inscripción para aspirantes en el sistema, presenta errores; demora en llegada de PIN para formalizar inscripción.
 - Solicitud de ayuda ante situación económica de estudiante que le afecta continuar estudiando.
 - Información sobre: proceso de homologación; transferencia de un programa académico a otro; reingreso a la Universidad; traslado de una universidad a otra.

- Aplicación a inscripciones en la Universidad de extranjeros.
- Solicitud de información sobre los programas académicos, opciones virtuales; información de acceso a programa matrícula cero.
- Aplicación de descuento por votación; revisión de valor de matrícula.
- Posibilidad de ingresar a las opciones de segundo lugar dado el puntaje obtenido
- Solicitud de resultados de exámenes de admitidos; aclaración de puntaje obtenido.
- Solicitud de factura electrónica de pagos realizados a recibos de matrícula; como pagar la matrícula si no aparecen los recibos; que hacer con recibos de matrícula vencidos; reexpedición de recibos.
- Consulta de casos de puntaje de ICFES para acceder a becas.
- Comunicación de errores en datos por parte de aspirantes.
- Bloqueo del SIA por no pago de recibos de matrícula, y al desbloquear no están registradas las materias.
- Dificultades con creación de usuario institucional.
- Solicitud de información sobre corrección de notas en el SIA.
- 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 poyarlos a través de los Acuerdos Municipales que están en ejecución.
- Solicitud de inscripción de colegios.
- Conocer cómo solicitar el cambio de docente tutor, y normativamente en qué acuerdo o resolución establece este procedimiento.
- Criterios de calificación de hoja de vida para ingresar al programa de ortopedia.
- Solicitud re agendamiento de examen de admisión ya que no se pudo presentar por incapacidad médica; cambio de lugar de citación a examen de admisión; listado de citaciones a examen de admisión; no llega información de citación; forma de admisión, examen o prueba ICFES.

- Al consultar en sistema de información, algunos admitidos que ya inscribieron el programa académico les aparece mensaje que no han sido admitidos.

Macroprocesos de Apoyo

Las Solicitudes de Información se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Apoyo, y procesos:

Macroprocesos de Apoyo	Procesos	Cantidad de Solicitudes
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	30
	Gestión de Egresados	6
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	133
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	15
	Gestión Financiera	61
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3
Gestión de la Información	Gestión Documental	2
	Gestión Tecnológica	25
	Gobierno y Gestión de Servicios TI	33
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	2
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	4
Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	73
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	10

Los procesos que más presentaron Solicitudes de Información fueron *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* y *Gestión Financiera*. A continuación, un resumen de estas:

Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

- Solicitud de copias auténticas de resoluciones.
- Solicitud de certificados de tiempos laborados, factores salariales – formato CETIL; solicitud para acreditar semanas de trabajo en Colpensiones; certificados laborales.
- Un funcionario pide ayuda ya que no puede ingresar al perfil del SIGEP.
- Solicitud con carácter urgente de la copia digital de un expediente.
- Certificar validez de títulos académicos; verificación de antecedentes laborales.
- Información sobre el proceso de lista de elegibles del concurso año 2019.
- Solicitud para agilizar el trámite de la convocatoria con el acueducto de persona favorecida.
- Información para realizar estudio CEIC; información de contacto para solicitar asistencia respecto del diagnóstico y tratamiento de una enfermedad oftalmológica para un cachorro.
- Solicitud para vincular al Museo de Arte Moderno de Bogotá a estudiantes que estén próximos a realizar sus prácticas profesionales de la Facultad de Arquitectura.
- Acta de liquidación y certificación de servicios prestados de ODS; certificación de ejecución y cumplimiento de ODS.
- Permiso para retirar bicicleta abandonada en mal estado en el núcleo el Volador sede Medellín.
- Copia de todos los resultados de un examen de paternidad.
- Solicitud de información sobre la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Sede Bogotá.

- Información sobre concepto técnico emitido por la Universidad en el fallo de una Tutela.
- Solicitud de información concurso de méritos de la Rama Judicial: para conocer documentos; interposición de recursos de reposición; solicitud de nueva fecha de examen por incapacidad médica; solicitud remisión del instructivo para la presentación de la prueba escrita
- Solicitud de certificado de ingresos y retención.
- Solicitud de información 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”.
- Solicitud de información y/o documentación estudio técnico elaborado al edificio Tsalash en Cartagena.
- Solicitud de información sobre los bienes que tiene a cargo un funcionario.
- Solicitud de factura electrónica.
- Solicitud de información de servicios odontológicos.
- Información para donación de piezas óseas.
- Conocer si una convocatoria que difunde información sobre una contratación directa no está en la obligación de ser socializada por medios de comunicación masiva tipo Postmaster y otros canales oficiales de la universidad.
- Solicitud de copia del convenio entre la Universidad Nacional y el Banco Popular para subasta.

Gestión Financiera

- Respuesta a solicitud de la aplicación de la Circular 015 de 2019 de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa en la Decanatura de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Oficina de Gestión documental.

- Inconvenientes para subir documentos para pago en la Central de Pagos.
- Aclaración sobre el pago de nómina efectuado para el mes de enero de 2022.
- Solicitud de base de datos contratistas por prestación de servicios.
- Solicitud de factura de un servicio de calibración efectuado a una empresa; solicitud de factura de servicio recibido en la clínica pequeños animales; efectuar claridad sobre valores de factura emitida
- Solicitud de certificados de Retención ICA y Retención en la Fuente año 2021, 2022 para empresas.
- Solicitud de pago oportuno de los honorarios de contratistas.
- Solicitud devolución de pago de: matrícula estipulado por resolución; pago curso de extensión cancelado por la Universidad; dinero pagado por inscripción para ingreso a la Universidad.
- Solicitud de información para actuar sobre una devolución de matrícula.
- Solicitud de pronto pago de liquidación pendiente de docentes; de fecha de pago de liquidación de prestaciones sociales a funcionaria.
- Reexpedición de recibos de pago de estudiantes.
- Solicitud certificados CETIL, de ingreso y retención.
- Solicitud información sobre deuda de una egresada.
- Solicitud de factura electrónica.
- Revisión de documentos de pago de mensualizaciones para verificar si son correctos.
- Actualización cuenta bancaria de empresa para que se genere pago de factura pendiente.
- Solicitud soportes de pagos hechos al servicio de deporte gimnasio en sede Manizales.
- Información de facturas de una empresa que expresa no ha prestado servicios a la Universidad.

- Información acerca del proceso a realizar y los documentos a presentar para solicitar los respectivos pagos de un estudiante auxiliar.

Macroproceso de Evaluación y Especiales

Las Solicitudes de Información se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Evaluación y Especiales, y procesos:

Macroprocesos de Evaluación y Especiales	Procesos	Cantidad de Solicitudes
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	6
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	4
	Seguridad Social en Salud	1

El proceso que más recibió Solicitudes de Información fue *Control Disciplinario* y seguidamente *Seguridad Social en Pensiones*, de acuerdo con la información consignada en la tabla anterior, un resumen de estas se presenta a continuación:

Control Disciplinario

- Se solicita información de la queja colocada sobre la idoneidad y honradez del decano de la Facultad de Ciencias de la Sede Medellín.
- Solicitud de investigación de los antecedentes del contrato suscrito con la empresa DOC IA SAS.
- Solicitud de información relacionada con el correo o dependencia a donde se puede y debe presentar: una solicitud de auditoría fiscal por malos manejos de los recursos públicos, una denuncia o solicitud de investigación de sospecha de corrupción, peculado por apropiación, una denuncia o solicitud de investigación por ocultar información de

los asuntos anteriores, contrataciones a dedo y directa sin justificación, manejo de dedicaciones y promociones con criterios clientelistas, omisión ante las actuaciones anteriores, omisión de control fiscal.

- Solicitud de información sobre: cuántos procesos disciplinarios en contra de empleados públicos y trabajadores oficiales se han iniciado a nivel nacional desde de julio de 1991 al mes de diciembre de 2006 por infringir la incompatibilidad de ejercer en el ámbito privado su profesión de abogado contenida en Decreto Ley196 de 1971 art 39.; informe cuántos procesos disciplinarios en contra de empleados públicos y trabajadores oficiales se han iniciado a nivel nacional desde de enero de 2007 al mes de abril de 2022 por infringir la incompatibilidad de ejercer en el ámbito privado su profesión de abogado contenida en la ley 1123 de 2007 art 29.
- Solicitud de permisos que tiene funcionario de acuerdo con la política de tratamiento de datos para utilizar video.

Seguridad Social en Pensiones

- Solicitud de expedición de formatos CETIL del tiempo de servicio prestado por funcionario fallecido.
- Actualización de datos de contacto de un pensionado y si se han realizado descuentos en salud por una hija.
- Solicitud de edicto que fue publicado por el área de fondo pensional Universidad Nacional a nombre de un fallecido.

7.4. Análisis de las Sugerencias 2022

El análisis de las Sugerencias recibidas en el Sistema de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022 se realiza en torno a los Macroprocesos Estratégicos, de Apoyo, y Misionales. A continuación, un resumen de las principales Sugerencias en los procesos relacionados a estos macroprocesos.

Macroprocesos Estratégicos

En los macroprocesos Estratégicos se registraron dos Sugerencias en el proceso *Direccionamiento Institucional* las cuales tienen que ver con la seguridad con la que cuenta el campus de la sede Amazonía, la cual no es suficiente, y lo poco institucional que es considerado el certificado oficial de la Universidad.

Macroprocesos Estratégicos	Procesos	Cantidad de Sugerencias
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	2

Macroprocesos Misionales

Las Sugerencias se presentaron en los siguientes Macroprocesos Misionales, y procesos:

Macroprocesos Misionales	Procesos	Cantidad de Sugerencias
Extensión, Innovación y Creación Artística	Gestión de la Extensión	1
Formación	Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	5

Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	1
------------------------------------	--	---

Un resumen de las sugerencias recibidas en los procesos se presenta a continuación:

Gestión de la Extensión

- Revisar respuestas en el Curso de BPC por personal concededor del tema de Buenas Prácticas Clínicas en Investigación Clínica.

Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación

- Estudiante que sugiere buscar alternativas más equitativas para la repartición del beneficio de exención de matrícula.
- Estudiante que ante la reacción en una clase del profesor de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales del seminario de Historia Política y Socioeconómica del Siglo XIX, sugiere que las directivas hablen con él para que tome terapia de manejo de su ira y lo ayuden con la gestión de sus emociones y el cuidado de su salud mental.
- En la sede Amazonía estudiante solicita mejoras para las salidas de campo que se hacen a la comunidad San Sebastián.
- Propuesta de creación del centro de acceso a la educación superior CENTRO UNIVERSITARIO DEL CENTRO DEL CAUCA.

Gestión de la Investigación y Creación Artística

- Un profesor de arquitectura que estando en un proyecto de reforestación con especies locales, recibió propuesta para que la UNAL este en el de plan de siembra del área metropolitana.

Macroprocesos de Apoyo

Las Sugerencias se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Apoyo, y procesos:

Macroprocesos de Apoyo	Procesos	Cantidad de Sugerencias
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	15
	Gestión de Egresados	1
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3
	Gestión Financiera	1
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	4
Gestión de la Información	Gestión Tecnológica	1
Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	3

El proceso con mayor registro de sugerencias fue *Bienestar Universitario*, las cuales se resumen a continuación:

- Activar el préstamo de bicicletas en la sede Amazonia para el transporte de los estudiantes.
- Dado el interés de varios estudiantes en la sede Amazonía en la música se solicita clases de formación artística y cultural con el fin de cumplir la misión de la Universidad de formar seres humanos íntegros.

- Solicitud de una reunión de carácter público con el fin de aclarar distintas problemáticas respecto al bienestar de los estudiantes de la sede Amazonía.
- Colocar en funcionamiento el servicio de transporte de la sede Amazonia (micro bus).
- Estudiante de la sede Amazonía sugiere mayor compromiso con respecto las ayudas de sostenimiento estudiantil, principalmente el transporte, dado que llegan los recursos para la compra y/o el mantenimiento de las ciclas, pero este presupuesto no se ve reflejado.
- 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 en la sede Medellín.
- 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 se consideren 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.
- Evaluar la situación que se viene presentando en el campus en la sede Bogotá, en especial los jueves en la tarde. Las fiestas, y el volumen de la música interfiere el desarrollo de las clases y actividades académicas. En este mismo sentido se presenta una sugerencia de la sede Medellín de no realizar actividades que entorpezcan el trabajo y

las clases en las Oficinas del primer piso del bloque 11 en horario laboral.

7.5. Análisis de las Felicitaciones 2022

El análisis de las Felicitaciones recibidas en el Sistema de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022 se realiza en torno a los Macroprocesos Estratégicos, de Apoyo, Misionales, y Evaluación y Especiales. A continuación, un resumen de las principales felicitaciones en los procesos relacionados a estos macroprocesos.

Macroprocesos Estratégicos

Para los Macroprocesos Estratégicos se presentó una Felicitación en el de Comunicación para el proceso Divulgación de la Información General y se relaciona con felicitar a los miembros del equipo UN Radio por su maravillosa labor y por brindar una emisora de tan alta calidad y responsabilidad social.

Macroprocesos Estratégicos	Procesos	Cantidad de Felicitaciones
Comunicación	Divulgación de la Información General	1

Macroprocesos Misionales

Se presentó una Felicitación en el Macroproceso Formación para el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación la cual se refiere al excelente orden que tienen y la asesoría profesional que realizaron

durante las practicas del curso Materiales I de Construcción en el Laboratorio de Construcción de la Sede Medellín.

Macroprocesos Misionales	Procesos	Cantidad de Felicitaciones
Formación	Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	1

Macroprocesos de Apoyo

Las Felicitaciones se presentaron en los siguientes Macroprocesos de Apoyo, y procesos:

Macroprocesos de Apoyo	Procesos	Cantidad de Felicitaciones
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	8
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	3
Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	2

A continuación, una breve descripción de las felicitaciones recibidas en los procesos:

Bienestar Universitario

- Estudiante que agradece a profesor de la Facultad de Odontología, y personal de su oficina, por el apoyo brindado, la dedicación y esmero con que realizan sus labores.
- Agradecimiento por la excelente labor de todo el equipo de Bienestar Universitario de la Sede Palmira por su gran compromiso en todas las actividades en el II semestre de 2022.

- Agradecimiento a la arquitecta, 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.
- Agradecimiento a la auxiliar administrativa DGFSE Universidad Nacional de Colombia.

Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

- Un estudiante felicita al comité de matrículas de la sede Bogotá, a sus miembros, a bienestar, y a las representantes de matrículas por todo el apoyo y el trabajo que hicieron, por haber respondido todas sus dudas, y ayudarlo en el proceso de reubicación, y estar pendientes del mismo.
- La Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico de la sede Manizales, felicita a la Sección de Logística de la Sede Manizales por la excelente limpieza de las sillas de la oficina. También agradecen su labor y apoyo en el servicio que ha prestado a la dependencia.

Gestión del Talento Humano

- Reconocimiento de celador de la sede Palmira a la Dirección Nacional de Personal que, junto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, viene adelantando una serie de charlas y capacitaciones virtuales a la comunidad universitaria, a las cuales ha podido asistir por el tipo de modalidad.
- Reconocimiento a la excelente gestión, acompañamiento, seguimiento y vigilancia, por parte de la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo de la sede Palmira.

Macroproceso de Evaluación y Especiales

En los macroprocesos de Evaluaciones y Especiales se dio una Felicitaciones en Seguridad Social, en el proceso Seguridad Social en Salud

para felicitar a una funcionaria del laboratorio por el buen servicio y excelente disposición para atender a los pacientes.

Macroprocesos de Evaluación y Especiales	Procesos	Cantidad de Felicitaciones
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	1

8. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades–2022.

De acuerdo con los casos registrados durante la vigencia 2022, se presentó una Solicitud de Información trasladada a otra institución, específicamente a la EAAB, por ser de su competencia.

9. Tratamiento de Datos Personales

Durante la vigencia 2022, se registraron 23 casos a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos en lo relativo al tratamiento de datos personales, inscritos en los Macroprocesos de Apoyo, y distribuidos de la siguiente forma:

Tipo de Solicitud	Cantidad
Consulta TDP	1
Reclamo TDP	5
Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	17

Como se evidencia de la tabla anterior el mayor número de casos hacen referencia a “Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP”.

A continuación, un resumen de los casos de PTDP:

Consulta TDP

- Correo que llega a un grupo de estudiantes donde hablaban de la ayuda de un reto, y el peticionario manifiesta su preocupación de que, si accedieron a los correos, puedan obtener otra información (Nombre, Dirección, Número de teléfono, etc.).

Reclamo TDP

- Usuario que al digitar su nombre en Google encuentra asociado un link con datos personales de una base de datos de la Universidad, solicita revisar esta situación y que se retire esta base de datos de la web.
- Peticionario que pide se le retire de procesos y correos, ya que nunca ha ofrecido ningún servicio a la institución, y no sabe cómo obtuvieron su email.
- Solicitud de revisión y verificación de caso reportado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Peticionario que está molesto por la retención injustificada de su documento en una dependencia de la Universidad.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

- Dificultades para actualizar datos personales en el SIA y poder participar de convocatoria de monitores.
- Solicitud de eliminación de datos personales del SIA.
- Solicitud de proceso para actualizar y rectificar el documento de identificación y si esto se puede realizar una vez firmada el acta de matrícula, pues antes de ser expedida esta ya se había solicitado por

- la ventanilla virtual pero no fue atendida y no se ven los cambios en ninguna plataforma, menos en el acta de matrícula.
- Solicitud de corrección de departamento de nacimiento en acta de matrícula.
 - Solicitud de supresión de datos personales en bases de datos de servicios en el grupo UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA-SEDE MEDELLÍN.
 - Solicitud de certificado de estudio con cambio de tipo de documento.
 - Solicitud para registro y/o actualizado en todos los medios institucionales el estrato socioeconómico del peticionario.
 - Solicitud de actualización de información de los datos personales, particularmente el cambio de la tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía
 - Solicitud de eliminación de documento que expone datos sensibles al público (nombre completo y apellidos, número de identificación) del peticionario.
 - Actualización de datos de contrapartes.
 - Pregunta de cómo es posible solicitar la eliminación de datos personales visibles por medio de Google al público en las páginas de la Universidad.
 - Solicitud de actualización en todas las bases de datos que guarde, administre o registre su entidad, del nombre y sexo actual del peticionario.

10. UNISALUD

De acuerdo con la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y dado que los 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.

11. Conclusiones Vigencia 2022

- En la vigencia 2022 se tuvieron un total de 2304 peticiones cuya mayor participación la alcanzaron las Solicitudes de Información (1073 casos), resultado que evidencia la continuidad de la práctica de la virtualidad para obtener la información que requieren los usuarios de la Universidad.
- El mayor número de peticiones son presentadas por los Estudiantes (668 casos), como es de esperarse dado que son el mayor número de usuarios de la Universidad y para los que más trámites y servicios se prestan. Sin embargo, es importante tener en cuenta que en segundo lugar se encuentran los Aspirantes (384 Casos), aspecto que amerita analizar las dificultades que presenta este grupo con los procesos de inscripción a la Universidad.
- El promedio ponderado de días de respuesta se mantiene dentro de los términos establecidos por la Ley, así, para la vigencia 2022 fue 14 días, ratificando el compromiso de los funcionarios para dar respuesta a las peticiones en los tiempos requeridos.
- Los procesos donde mayor número de peticiones se dieron fueron *Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación y Gestión Financiera*. Para el primer proceso, el mayor número de peticiones está relacionado con las dificultades para inscribir materias, inactivar estudiantes, metodologías y trato de profesores, retrasos en los tramites de certificados, errores y demoras en cargue de notas en el SIA, reexpedición de recibos de matrícula, dificultades en todo el proceso de inscripción de aspirantes, tardanza en la homologación de materias, solicitudes de traslado de programas académicos con errores en el SIA, inconvenientes con aplazamiento de semestre y matrículas, bloqueos de historia académica, cancelación de semestre. En el proceso *Gestión Financiera*, los casos están vinculados principalmente a las demoras en los pagos de contratistas, de

- estudiantes auxiliares, en las devoluciones de dinero, cálculo del valor de matrícula y descuentos.
- Las categorías dentro de las cuales se clasifican los diferentes tipos de peticiones son principalmente *Calidad del Servicio y Oportunidad del Servicio*. En este contexto, se requiere trabajar para mejorar estos atributos del servicio en los trámites y servicios de los procesos, con la participación de los funcionarios y líderes de las dependencias de la Universidad.
 - Los casos relacionados con protección de datos personales continúan siendo pocos, y se observa que, para la vigencia 2022 se presenta una disminución de estos respecto al año 2021, resultado que puede estar asociados a la implementación de la Ley de Protección de Datos en la UNAL.
 - Con el fin de mejorar la prestación del servicio que se brinda a través del Sistema de Quejas y Reclamos, durante el año 2022, se realizaron jornadas de capacitación en torno al rol del servidor público, derecho de petición, talleres de Sistema de Quejas y Reclamos en Sedes Andinas y algunas de Presencia Nacional. Así mismo, se socializó mediante campaña la resolución de Rectoría 109 de 2018 y el procedimiento que regula el Sistema de Quejas y Reclamos.
 - Finalmente, es importante continuar trabajando en capacitaciones con los funcionarios para lograr una mejor clasificación de los casos en cuanto a los procesos y categorías de servicio, de forma que se pueda obtener información más certera para el análisis y toma de decisiones.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos