



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

OCTUBRE – DICIEMBRE 2019



Contenido

INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN	1
OCTUBRE – DICIEMBRE 2019.....	1
Listado de Gráficos	3
Introducción	4
1. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar en 2019.....	5
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019.....	7
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud	7
2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	8
2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil.....	9
2.4. Distribución por medio utilizado	10
2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	10
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos	11
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos.....	15
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos.....	21
5.1. Tratamiento de Datos Personales	23
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	25
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	27
8. Resumen de casos según el tipo de usuario.....	¡Error! Marcador no definido.
9. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades.....	29
10. UNISALUD.....	30
11. Conclusiones y Recomendaciones.	32

Lista de Tablas

Tabla 1 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 – Nivel Nacional	5
Tabla 2 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Bogotá	5
Tabla 3 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Manizales.....	7
Tabla 4 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Medellín	7
Tabla 5 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 – Sede Caribe.....	7
Tabla 6. Quejas según Macroprocesos de Apoyo	12
Tabla 7. Quejas según Macroprocesos Misionales.....	12
Tabla 8 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales	12
Tabla 9 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos	13
Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos de Apoyo.....	17
Tabla 11 Reclamos según Macroprocesos Misionales	17
Tabla 12 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos.....	17
Tabla 13 Reclamos según Categorías Macroprocesos – Procesos.....	18
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos	21
Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales.....	22
Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos de Apoyo.....	22
Tabla 17 Solicitudes de Información “OTROS”	23
Tabla 18 Solicitudes de Información “Tratamiento de Datos Personales.....	23
Tabla 19 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	24
Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos Misionales.....	25
Tabla 21 Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo.....	25
Tabla 22 Sugerencias según Macroprocesos Evaluación y Especiales	25
Tabla 23 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	26
Tabla 24 Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos	27
Tabla 25 Felicitaciones según Macroprocesos Misionales.....	27
Tabla 26 Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo	27
Tabla 27 Felicitaciones “OTROS”	27
Tabla 28 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos	28
Tabla 29 Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre 2019	29
Tabla 30 Resumen Casos UNISALUD por Categorías.....	30
Tabla 31 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes.....	31
Tabla 32 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes.....	31
Tabla 33 Resumen Porcentual por Estado por Sedes.....	31
Tabla 34 Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes	32

Listado de Gráficos

Gráfico 1. Distribución Por Tipo De Solicitud.....	8
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud	9
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil.....	9
Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado.....	10
Gráfico 5. Quejas según Macroproceso	11
Gráfico 6. Distribución por categorías del Macroproceso de Apoyo en Quejas.....	14

Gráfico 7. Distribución por categorías del Macroproceso Misional en Quejas	15
Gráfico 8. Reclamos según Macroproceso.....	16
Gráfico 9. Distribución por categorías del Macroproceso de Apoyo en Reclamos.....	19
Gráfico 10. Distribución por categorías del Macroproceso Misional en Reclamos.....	20

Introducción

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con un *Sistema de Quejas y Reclamos* de naturaleza institucional, que es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional tiene cobertura en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, lo cual permite integrar las solicitudes que se presentan a nivel institucional, cumpliendo las exigencias normativas internas y externas y estableciendo mecanismos que identifiquen debilidades y fortalezas en el alma mater.

Así mismo, el aplicativo que apoya al Sistema de Quejas y Reclamos puede identificar, entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado, fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

En la página Web de la Universidad Nacional de Colombia – Quejas y Reclamos **Link:** <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, se encuentra el documento Protocolo “Elaboración Informe Sistema Quejas Reclamos y Sugerencias Universidad Nacional” dónde se describe la normativa que rige el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, las definiciones, los objetivos y el alcance que se le da, a la construcción del Informe trimestral consolidado de Quejas y Reclamos tanto del Nivel Nacional como de las Sedes de La Universidad Nacional de Colombia.

Para el presente informe, se analiza el estado actual de los casos que se reportaron en trimestres anteriores pendientes por resolver, así:

1. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar en 2019

En las tablas que se presentan a continuación, se describe el estado actual de casos de trimestres anteriores para los cuales, por diferentes circunstancias, aún se encuentra pendiente la emisión de la respectiva respuesta; es preciso indicar que las áreas responsables tienen pleno conocimiento de la situación:

Tabla 1 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Nivel Nacional

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	NACIONAL	4568	Queja	Gestionando Petición
2	NACIONAL	4507	Queja	Gestionando Petición
3	NACIONAL	4585	Queja	Gestionando Petición
4	NACIONAL	4441	Reclamo	Gestionando Petición
5	NACIONAL	4623	Sugerencia	Gestionando Petición
6	NACIONAL	4646	Solicitud de información	Gestionando Petición
7	NACIONAL	4685	Solicitud de información	Gestionando Petición

Tabla 2 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Bogotá

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	BOGOTÁ	3110	Reclamo	Gestionando Petición
2	BOGOTÁ	3400	Solicitud de Información	Gestionando Petición
3	BOGOTÁ	3401	Solicitud de Información	Gestionando Petición
4	BOGOTÁ	3501	Solicitud de Información	Gestionando Petición
5	BOGOTÁ	3599	Queja	Gestionando Petición
6	BOGOTÁ	3618	Reclamo	Gestionando Petición
7	BOGOTÁ	3713	Reclamo	Gestionando Petición
8	BOGOTÁ	4124	Reclamo	Gestionando Petición
9	BOGOTÁ	4144	Reclamo	Gestionando Petición
10	BOGOTÁ	4148	Queja	Gestionando Petición
11	BOGOTÁ	4179	Reclamo	Gestionando Petición
12	BOGOTÁ	4266	Queja	Gestionando Petición
13	BOGOTÁ	4273	Queja	Gestionando Petición
14	BOGOTÁ	4419	Queja	Gestionando Petición
15	BOGOTÁ	4465	Queja	Gestionando Petición

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
16	BOGOTÁ	4499	Queja	Gestionando Petición
17	BOGOTÁ	4523	Reclamo	Gestionando Petición
18	BOGOTÁ	4525	Reclamo	Gestionando Petición
19	BOGOTÁ	4546	Solicitud de Información	Gestionando Petición
20	BOGOTÁ	4550	Queja	Gestionando Petición
21	BOGOTÁ	4596	Sugerencia	Gestionando Petición
22	BOGOTÁ	4620	Reclamo	Gestionando Petición
23	BOGOTÁ	4634	Queja	Gestionando Petición
24	BOGOTÁ	4636	Solicitud de Información	Gestionando Petición
25	BOGOTÁ	4637	Reclamo	Gestionando Petición
26	BOGOTÁ	4639	Solicitud de Información	Gestionando Petición
27	BOGOTÁ	4656	Reclamo	Gestionando Petición
28	BOGOTÁ	4657	Queja	Gestionando Petición
29	BOGOTÁ	4665	Reclamo	Gestionando Petición
30	BOGOTÁ	4666	Solicitud de Información	Gestionando Petición
31	BOGOTÁ	4671	Solicitud de Información	Gestionando Petición

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
32	BOGOTÁ	4678	Reclamo	Gestionando Petición
33	BOGOTÁ	4682	Reclamo	Gestionando Petición
34	BOGOTÁ	4691	Queja	Gestionando Petición
35	BOGOTÁ	4696	Reclamo	Gestionando Petición
36	BOGOTÁ	4697	Queja	Gestionando Petición
37	BOGOTÁ	4698	Queja	Gestionando Petición
38	BOGOTÁ	4699	Queja	Gestionando Petición
39	BOGOTÁ	4701	Solicitud de Información	Gestionando Petición
40	BOGOTÁ	4703	Queja	Gestionando Petición
41	BOGOTÁ	4704	Solicitud de Información	Gestionando Petición
42	BOGOTÁ	4705	Queja	Gestionando Petición
43	BOGOTÁ	4715	Solicitud de Información	Gestionando Petición
44	BOGOTÁ	4716	Solicitud de Información	Gestionando Petición
45	BOGOTÁ	4717	Queja	Gestionando Petición
46	BOGOTÁ	4720	Solicitud de Información	Gestionando Petición

Tabla 3 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Manizales

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	MANIZALES	4692	Solicitud de información	Evaluado

Tabla 4 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Medellín

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	MEDELLÍN	4615	Solicitud de información	Gestionando Petición
2	MEDELLÍN	4700	Solicitud de información	Gestionando Petición

Tabla 5 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Caribe

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	CARIBE	4725	Solicitud de información	Evaluado

2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el cuarto trimestre del año 2019, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

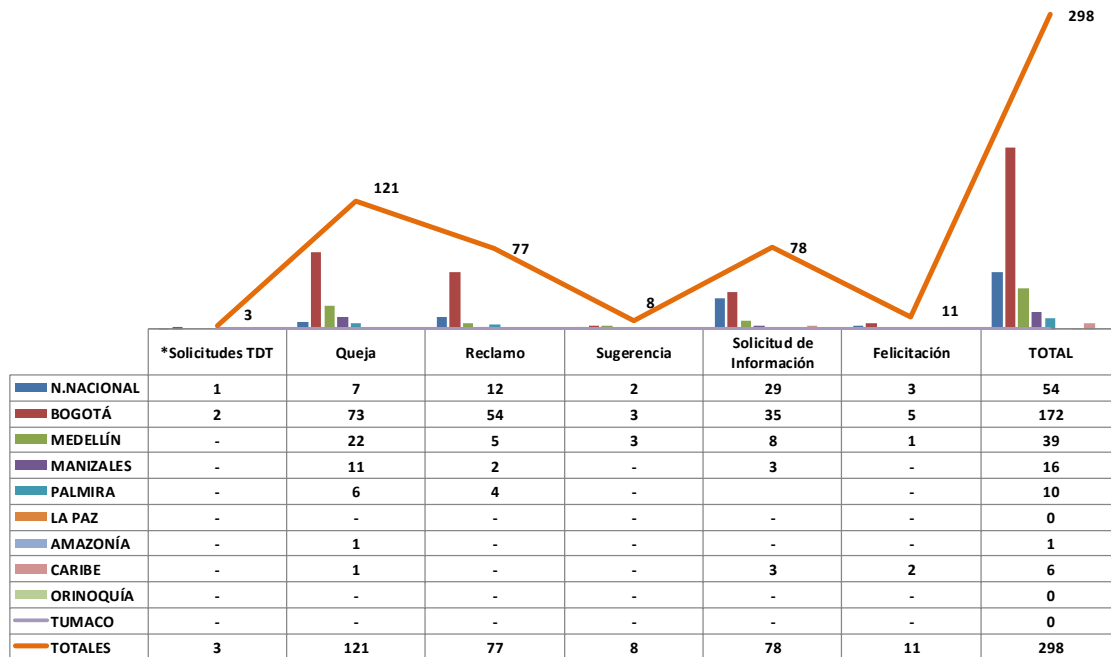
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 298 solicitudes, de las cuales 121 corresponde a Quejas, 77 a Reclamos, 8 a Sugerencias, 78 a Solicitudes de Información, 11 a Felicidades y 3 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales.

De los datos más relevantes, se puede inferir que el mayor número de casos son de la Sede Bogotá (172), donde 73 corresponden a Quejas, 54 a Reclamos, 35 a solicitud de Información, 2 a Sugerencias, 3 a Felicidades y 2 a Tratamiento de Datos Personales; seguido del Nivel Nacional (54), donde 7 corresponden a Quejas, 12 a Reclamos, 29 a Solicitud de Información, 2 a Sugerencias, 3 a Felicitación y 1 a Tratamiento de Datos Personales; la Sede Medellín con (39) casos, donde 22 corresponde a Quejas, 5 a Reclamos, 8 a Solicitud de

Información, 3 a Sugerencias y 1 a Felicitaciones. Y la Sede Manizales (16) casos, dónde 11 corresponde a Quejas, 2 a Reclamos y 3 a Solicitud de Información, (Ver Gráfico 1)

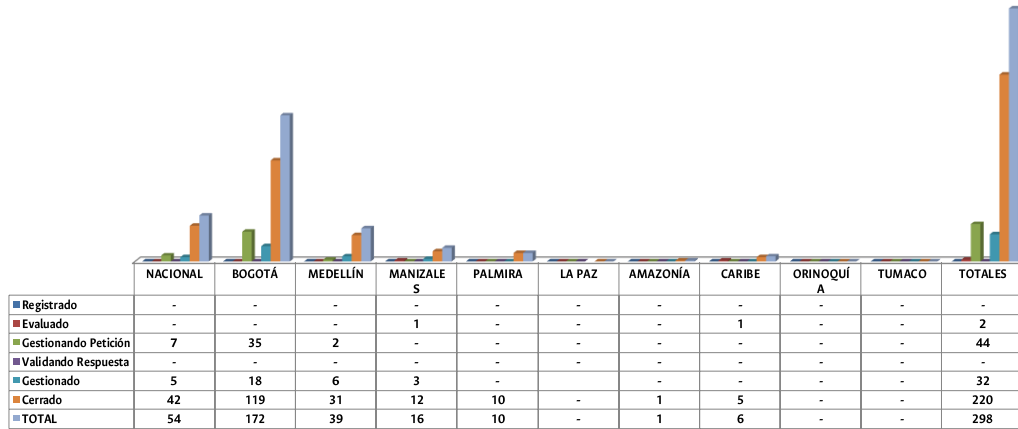
Gráfico 1. Distribución Por Tipo De Solicitud



2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 298 casos: 2 están en estado Evaluado; 44 están en estado Gestionando Petición; 32 Gestionados y 220 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

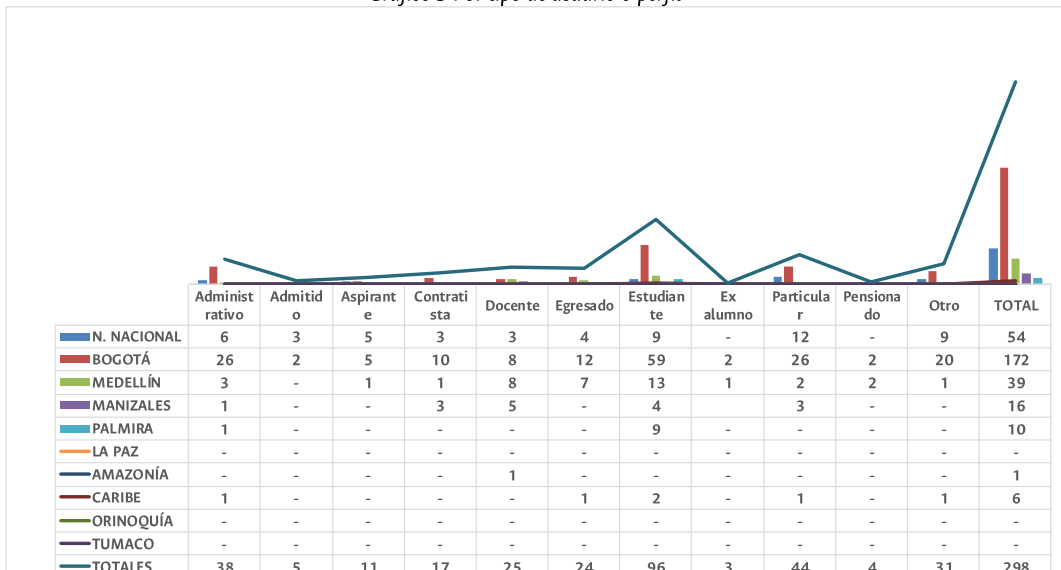
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 298 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los quejosos o peticionarios más recurrentes son los estudiantes (96); Particulares (44); Administrativos (38); Otros (31); Docentes (25); Egresados (24); Contratistas (17) y aspirantes (11).

Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil



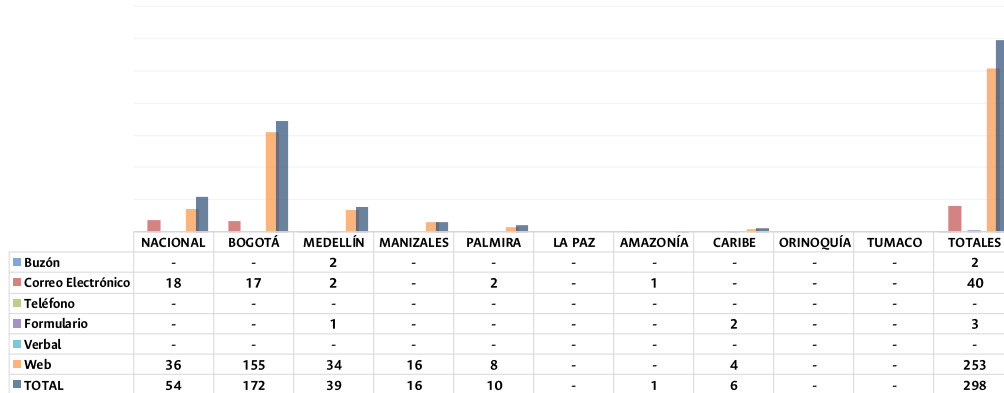
Cabe señalar que de los 298 quejosos o peticionarios 69 son “Anónimos”, de los cuales 12 son Administrativos; 1 es Admitido; 2 son Aspirantes; 5 son Contratistas; 1 es Docente; 3

son Egresados; 18 son Estudiantes; 18; 2 son Exalumnos; 8 Otros; 16 son Particulares y 1 es Pensionado.

2.4. Distribución por medio utilizado

De los 298 casos reportados, el medio más utilizado durante el cuarto trimestre de 2019 es la Web con 253, seguido de 40 casos solicitados a través de correo electrónico; 2 casos por buzón y 3 por formulario (Ver Gráfico 4)

Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado



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

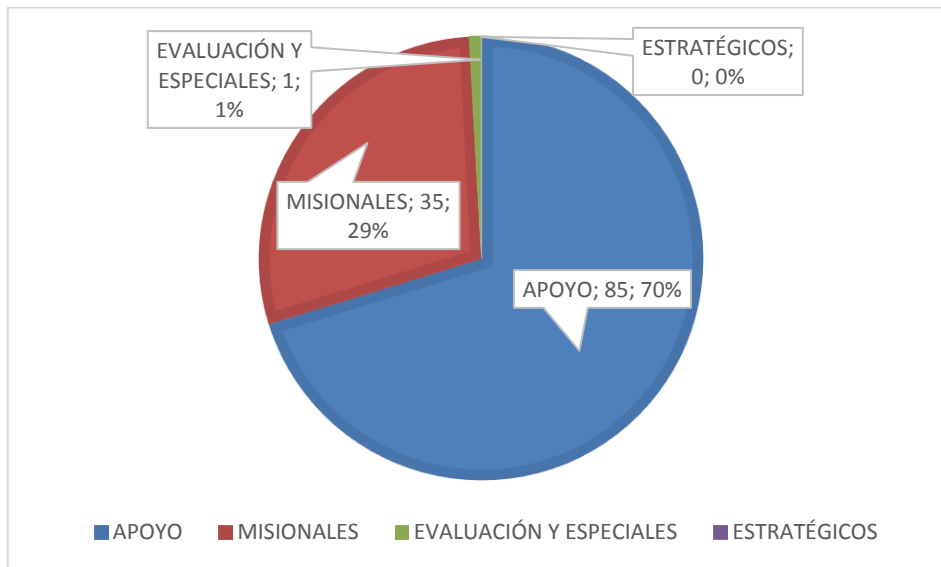
Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó la herramienta Aranda con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el término para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el cuarto trimestre de 2019 (octubre, noviembre y diciembre), el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de **15 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), lo cual significa que, de una parte, se mantiene con respecto al trimestre anterior, y de otra parte, ha venido mejorando con respecto a los promedios de los últimos periodos del año anterior.

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

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

Gráfico 5. Quejas según Macroproceso



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Como se puede ver en el gráfico, no se presentan Quejas relacionadas con el macroproceso Estratégico; en contraste, se ve un amplio número de casos correspondientes a Apoyo (85 casos, correspondientes al 70%).

Tabla 6. Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	26	31%
	Gestión de Egresados	2	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	12	14%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	4%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	3	4%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	7	8%
	Gestión Documental	0	0%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	16	19%
	Gestión Financiera	9	11%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	4	5%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		85	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 7. Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	6%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	0	0%
	Admisiones	0	0%
	Registro y Matrícula	4	11%
	Gestión de la Actividad Académica	19	54%
	Apoyo a la Innovación Académica	0	0%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	10	29%
TOTALES		35	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 8 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Evaluación Independiente	0	0%
	Control Disciplinario	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Del total de las 121 “Quejas”, en la Tabla No. 9 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos, cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 9 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	33	27%
Aspectos relacionados con Bienestar	7	6%
Calidad del servicio Obtenido	25	21%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Estado de la Infraestructura	3	2%
Funcionamiento del SIA	0	0%
Gestión Académica	4	3%
Oportunidad del Servicio	12	10%
Otros	35	29%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	121	100%

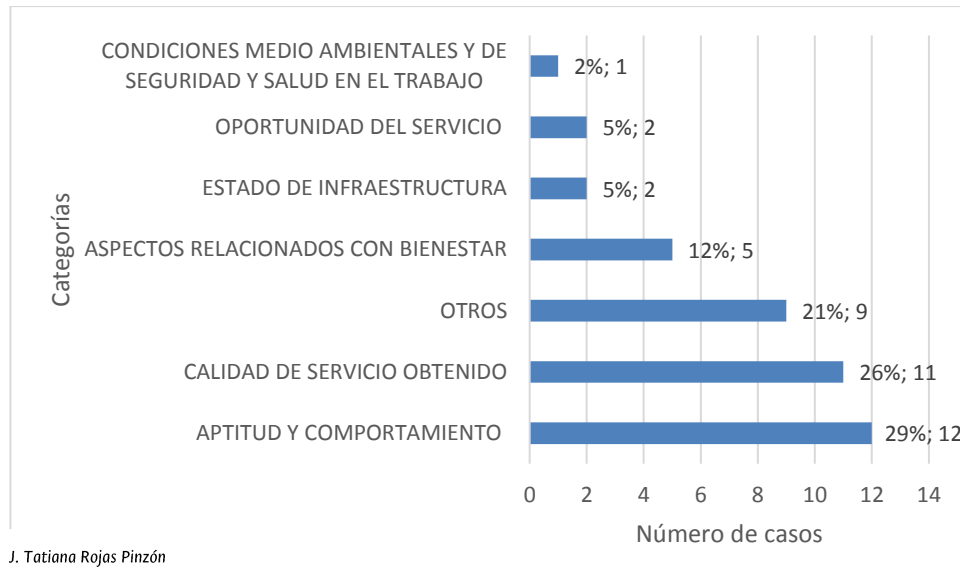
Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Como se observa en la clasificación de los casos, dentro de las quejas respecto del macroproceso de Apoyo se encuentran los más recurrentes son centrados en 1) Bienestar Universitario, y 2) Servicios Generales y de Apoyo Administrativo.

Al analizar estas dos categorías de manera independiente, en cuanto a sus categorías, se evidencia que la mayor cantidad de casos que se reportan están relacionados con: i) la Aptitud y Comportamiento (12 casos, 29%) y la Calidad del servicio obtenido (11 casos, 26%). Esto pone en evidencia que uno de los aspectos que más casos suscita está relacionado directamente con la prestación del servicio en las dependencias relacionadas con Bienestar

Universitario y Servicios Generales y de Apoyo a la Gestión, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico 6. Distribución por categorías del Macroproceso de Apoyo en Quejas

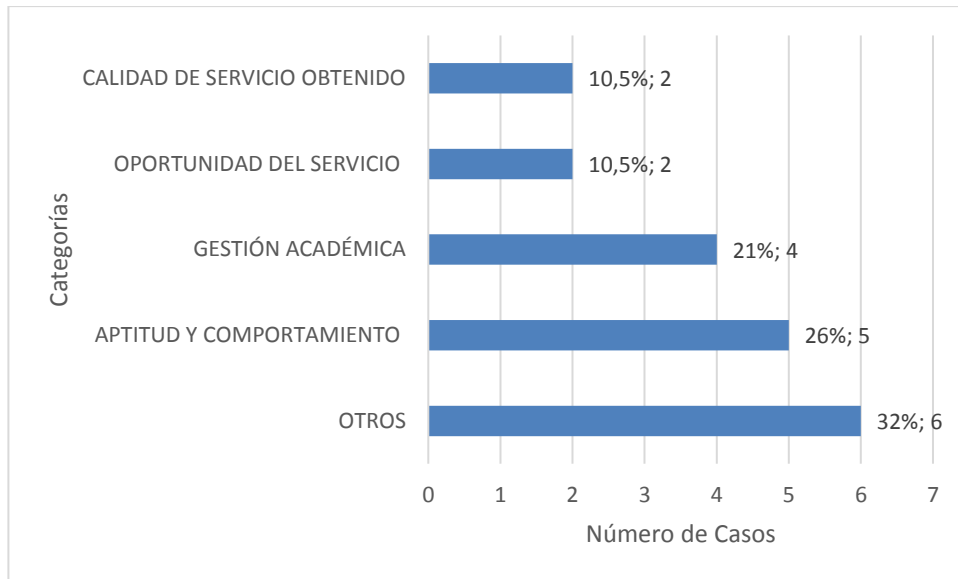


Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Al analizar los casos concretos relacionados con Calidad de Servicio Obtenido y Aptitud y Comportamiento, se ve un número considerable de casos relacionados con la forma en que los funcionarios se dirigen a los usuarios, pues son groseros y poco claros en cuanto a la gestión que están haciendo y los procedimientos que deben seguir los usuarios. Dentro de las Quejas, hay un número importante direccionadas al trato que tienen los vigilantes con la comunidad universitaria en general, como caso particular a destacar.

El comportamiento de las categorías dentro del proceso de Gestión de la Actividad Académica, enmarcada dentro del macroproceso Misional, se evidencia que la mayor cantidad de casos está en la categoría Otros, seguido de Aptitud y comportamiento, como muestra la siguiente gráfica:

Gráfico 7. Distribución por categorías del Macroproceso Misional en Quejas



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

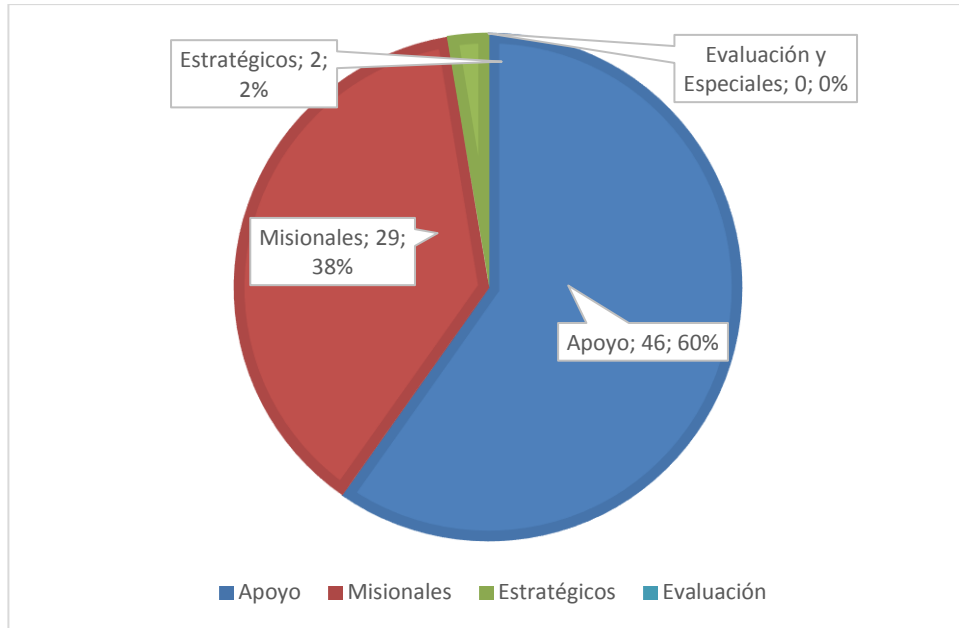
Como se evidencia, y los casos concretos sustentan, la mayoría de las Quejas que se radican frente al Macroproceso Misional son de Gestión de la actividad académica (54%), y estos suelen ser casos muy puntuales, pues se suelen encontrar dentro de la categoría de Otros, por lo cual, los peticionarios requieren que se les dé respuesta sobre temas puntuales. Adicionalmente, la segunda categoría más señalada es la correspondiente a la Aptitud y Comportamiento, que denota que es un tema sobre el que debe trabajarse de cara a los usuarios.

Respecto del Macroproceso de Evaluación y Especiales, se evidencia que hay un único caso reportado, relacionado con Control Disciplinario.

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

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

Gráfico 8. Reclamos según Macroproceso



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Como se puede ver en el gráfico, no se presentan Reclamos relacionados con el macroproceso de Evaluación y Especiales; en contraste, se ve un amplio número de casos correspondientes a Apoyo (46 casos, correspondientes al 60%).

Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	9	20%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	11	24%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	7%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	0	0%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	9	20%
	Gestión Financiera	9	20%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	2%
TOTAL		46	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 11 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	0	0%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	3%
	Admisiones	3	10%
	Registro y Matrícula	9	31%
	Gestión de la Actividad Académica	7	24%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	3%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	8	28%
TOTALES		29	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 12 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	50%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Del total de las 77 “Reclamos”, en la Tabla No. 13 se relacionan las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 13 Reclamos según Categorías Macroprocesos – Procesos

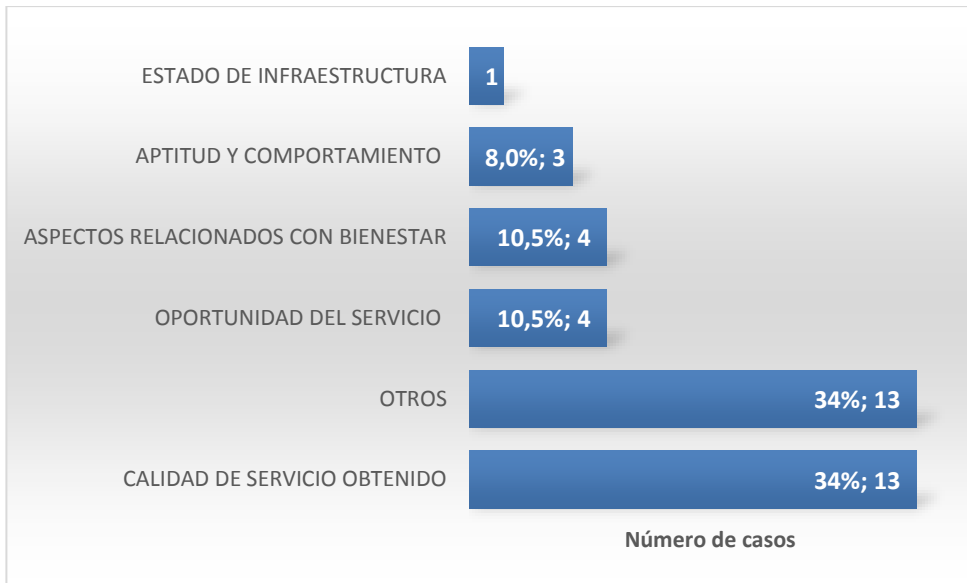
Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	5%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	5%
Calidad del servicio Obtenido	19	25%
Estado de la Infraestructura	2	3%
Funcionamiento del SIA	2	3%
Gestión Académica	2	3%
Oportunidad del Servicio	20	26%
Otros	23	30%
Sistemas de Información	1	1%
TOTALES	77	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Como se observa en la clasificación de los casos, dentro de los Reclamos respecto del macroproceso de Apoyo, la mayoría se encuentran centrados en Gestión de Talento Humano, con 11 casos que corresponden al 24% de los Reclamos del presente macroproceso. Bienestar Universitario; Servicios Generales y de Apoyo Administrativo y Gestión Financiera tienen la misma cantidad de casos (nueve casos, correspondiente al 20%).

Al analizar las categorías que más se presentan respecto de los procesos más recurrentes, se encontró la siguiente distribución:

Gráfico 9. Distribución por categorías del Macroproceso de Apoyo en Reclamos



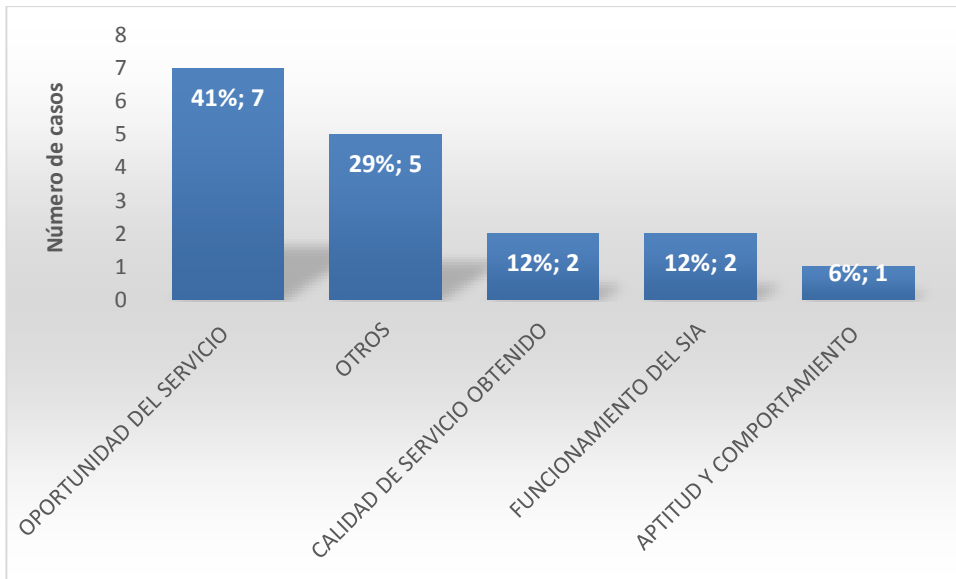
Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

La mayor cantidad de Reclamos del macroproceso de Apoyo corresponden a falencias en la Gestión Administrativa y financiera, y al analizar los casos concretos, se evidencia que es necesario mejorar la calidad del servicio que se presta, en tanto esa es la categoría que más casos presenta (13 casos, 34%).

Adicionalmente, se evidencia que hay un amplio número de casos concretos, que se encuentran en la categoría Otros, lo que refleja que son Reclamos puntuales, que responden a falencias específicas dentro del servicio que se presta en el macroproceso de apoyo.

Respeto al macroproceso misional, los dos procesos que más Reclamos presentan son 1) Registro y Matrícula (nueve casos que corresponden al 31%), y; 2) Gestión de la Extensión (28%, equivalentes a ocho casos). Al estudiar la distribución que se presenta en las categorías de estos procesos se evidencia que la mayor cantidad de casos están concentrados en Reclamos respecto de la Oportunidad del Servicio (siete casos, 41% del total de los casos presentados en Registro y Matrícula y Gestión de la Extensión), seguido por Otros (cinco casos y el 29%), como se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfico 10. Distribución por categorías del Macroproceso Misional en Reclamos



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

De la información presentada, junto con el análisis cualitativo de los casos concretos respecto del macroproceso misional, se puede concluir que es necesario fortalecer los procesos de admisión y registro, para que el proceso sea más sencillo, claro y rápido para los estudiantes, tanto de pregrado como de progrado; pues, un amplio número de casos detectan falencias en la Oportunidad del servicio, es decir, que la respuesta general de la administración es lenta y posterior a lo establecido y poco acorde con las necesidades de los usuarios.

Adicionalmente, respecto a Gestión en la Extensión, es importante tener en cuenta que: i) Varios de los casos presentados expresaban inconformidad con la forma en que se realiza la extensión universitaria, en tanto toma mucho tiempo la respuesta de la Universidad en todos sus niveles ante los inconvenientes presentados por los usuarios, y; ii) Algunos de los casos que llegaron por este proceso correspondieron a denuncias de actos de aparente corrupción en la extensión, los cuales fueron inmediatamente remitidos a las entidades correspondientes por parte del Sistema de Quejas y Reclamos.

Finalmente, en cuanto al macroproceso estratégico, se presentaron dos casos, muy concretos, los cuales estaban direccionados a inconvenientes con el Direccionamiento Estratégico Institucional y Mejoramiento de la Gestión.

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

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

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	33%
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	33%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	33%
TOTAL		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Para las solicitudes de información clasificadas con el macroproceso Estratégico, es importante señalar las invitaciones que realiza el Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información del Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, quien ve a la Universidad como una fuente importante para el desarrollo de políticas públicas en varios aspectos, tales como acciones en mercadeo, relaciones públicas y comunicaciones, innovación, publicidad, entre otros.

Otro aspecto sobre el cual se presentó solicitud de información fue el relacionado con los medios de comunicación, para este caso UNIMEDIOS, sobre las funciones establecidas en el Acuerdo del CSU 113 de 2013, lo cual versa sobre la difusión de la información científica, artística, cultural y tecnológica producida por la Universidad Nacional de Colombia y dirigida a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	2	5%
	Admisiones	11	29%
	Registro y Matrícula	3	8%
	Gestión de la Actividad Académica	9	24%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	3%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	12	32%
TOTALES		38	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Las solicitudes de información en el macroproceso Misional tuvo un gran impacto en extensión, Innovación y Propiedad Intelectual con un total de 12 que equivalente a un 32% de las peticiones de información presentadas en el cuarto trimestre, las cuales hacen relación a distintos concursos en el cual la Universidad tiene alguna injerencia, entre los concursos tenemos el del Consejo Superior de la Judicatura que se adelanta en convenio con la Facultad de Ciencias Humanas de la Sede Bogotá y el de la selección de docentes en zonas afectadas por el conflicto armado.

Seguidamente se resalta el macroproceso Misional Formación-Admisiones, gestión de la actividad académica y registro y matrícula, donde se presentó un total de 11 solicitudes que equivalen al 29%, todas ellas de cara al estudiante, en aspectos como requisitos para el proceso de admisión para pregrado y posgrado, inscripción de asignaturas, recibos de pago, movilidad, costos de matrícula, certificados de notas y cursos de extensión.

Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	5	14%
	Gestión de Egresados	2	6%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	12	33%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	6	17%
	Gestión Documental	1	3%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	6%
	Gestión Financiera	5	14%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2	6%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	3%
TOTALES		36	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Como se evidencia en la grafica que precede, el macroproceso de apoyo es uno de los mas voluminosos, donde la Gestión de Talento Humano se resalta con el mayor número de solicitudes de información 12= al 33%, enmarcadas principalmente en temas requisitos para pensión, resultados de convocatorias, certificados laborales, información de cesantías, información de la planta de personal, entre otras.

Seguidamente se observan solicitudes que tienen que ver con Gestión Tic, con solicitudes como el uso del software institucional, manejo del Soft Expert, actualización de los sistemas de información de Bienestar Sede Bogotá.

Luego por cantidad de solicitudes se ubica la Gestión financiera y Bienestar universitario, centradas principalmente en temas de contratación (documentos, procesos de infraestructura, montos asignados por concepto de viáticos y gastos de viaje) y Bienestar en asuntos de préstamo beca, becas del Ictex, interrupción de clases por temas de disturbios, entre otros.

Tabla 17 Solicitudes de Información "OTROS"

OTROS	INCOHERENTE CERRADOS	1	100%
TOTAL		1	100%

En "Otros", podemos encontrar casos que no llenan los requisitos exigidos en la ley para ser tratados como verdaderas solicitudes y por ello la herramienta permite clasificarlo como un caso de incoherente cerrado y por tanto la petición será archivada.

5.1. Tratamiento de Datos Personales

En la tabla a continuación se muestran 3 casos registrados en el Sistema de Quejas y Reclamos correspondientes a solicitudes (tratamiento de datos personales) de supresión de información, inscritos en bases de datos de la Universidad Nacional de Colombia.

Tabla 18 Solicitudes de Información "Tratamiento de Datos Personales"

Tratamiento de Datos Personales	Categoría	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Suprsión o Exclusión	Tratamiento de Datos Personales	3	100%
TOTAL		3	100%

Para los casos relacionados con Tratamientos de Datos Personales, se presentaron tres solicitudes, las cuales consistían en que se suprimiera o excluyera correos electrónicos, con el fin de evitar que apareciera información relacionada con los involucrados.

Así mismo, es importante señalar que se encuentra categorizado como Oportunidad del Servicio y son casos que se presentan a través de la herramienta web o del correo electrónico institucional destinado para los usuarios de la comunidad universitaria o de la comunidad particular.

Del total de las 78 “Solicitudes de Información”, en la Tabla No. 19 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 19 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	2	3%
Calidad del servicio Obtenido	1	1%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	10	13%
Oportunidad del Servicio	23	29%
Otros	37	47%
Sistemas de Información	4	5%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	78	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Ahora bien, para el presente trimestre y como se evidencia en lo precedente, los casos del macroproceso misional y de apoyo son los que tienen un mayor porcentaje de solicitudes de información, especialmente en los ámbitos de oportunidad del servicio en Admisiones, Gestión de la Extensión, Talento Humano y Gestión de la Actividad Académica, lo cual amerita que se preste mayor atención para que la atención al usuario sea clara, concreta, completa y de fondo tanto para el personal interno como externo a la Universidad Nacional de Colombia.

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

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

Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos Misionales

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 21 Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	17%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	17%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	17%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	17%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	33%
TOTALES		6	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 22 Sugerencias según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Evaluación Independiente	0	0%
	Control Disciplinario	0	0%
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	0	0%
	Seguridad Social en Pensiones	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Del total de las 8 “Sugerencias”, en la Tabla No. 23 se relacionan las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 23 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	0	0%
Calidad del servicio Obtenido	1	13%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	1	13%
Funcionamiento del SIA	0	0%
Gestión Académica	1	13%
Oportunidad del Servicio	2	25%
Otros	2	25%
Sistemas de Información	1	13%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	8	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el macroproceso Misional-Formación se presentó una petición, la cual se relaciona con el proceso de Gestión de la Actividad Académica. Caso presentado por un docente, a través de la web, en el cual señala una serie de sugerencias relacionadas con la terminación del semestre académico 2019 e inicio de semestre de 2020, con el fin de no afectar las vacaciones de los docentes y que estas coincidan con el periodo intersemestral de los docentes.

Las demás sugerencias, se enmarcan en el macroproceso apoyo, principalmente en Gestión Administrativa, Talento Humano y Bienestar, en temáticas como oportunidad del servicio, sistemas de información, estado de infraestructura, en asuntos específicos como el tratamiento de aguas residuales en los baños del estadio, proteger o cubrir las aéreas donde se registran las tarjetas de ingreso de los vehículos para evitar que se moje el interior de los vehículos por causa de lluvia; sugieren que se tomen medidas en los techos del quinto piso del edificio Uriel Gutiérrez, ala sur, dado que las palomas están afectando el ambiente de salubridad, sugieren que no se suspenda el servicio de bicicletas al interior del campus de la sede Bogotá por cuanto es muy indispensable para el alumnado; plantean situaciones relacionadas con el concurso de méritos interno y finalmente sugieren mejoras para la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos.

En este sentido, para la Universidad es muy importante que el personal de la comunidad universitaria presente sugerencias de las situaciones que se presentan a diario en las instalaciones de las diferentes Sedes, porque de esta manera se conoce directamente los casos particulares y se tienen en cuenta para la mejora continua de los servicios que ofrece la Institución.

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

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

Tabla 24 Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 25 Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	33%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	2	67%
TOTALES		3	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 26 Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	25%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	25%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	50%
TOTALES		4	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Tabla 27 Felicitaciones “OTROS”

OTROS	INCOHERENTE CERRADOS	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
		3	100%
TOTAL		3	100%

Del total de las 11 “Felicitaciones”, en la Tabla No. 28 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 28 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	25%
Calidad del servicio Obtenido	3	38%
Oportunidad del Servicio	2	25%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	13%
TOTALES	8	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Para el presente trimestre se recibieron un total de 11 “Felicitaciones”, de las cuales la mayor cantidad se registra en Bogotá (5); seguida por el Nivel Nacional con (3), Caribe (2) y Medellín (1).

Ahora bien, para el macroproceso estratégico, se centró en el mejoramiento de la gestión concerniente a la participación y agradecimiento a Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el “V Coloquio Nacional de Buenas Prácticas en Gestión y Patrimonio Documental en Instituciones de Educación Superior”. Situación que demuestra la importancia de que la Universidad participe en actividades de otras entidades públicas como privadas.

En el macroproceso Misional- Formación, se resalta la calidad del servicio en gestión de un programa curricular, donde un funcionario se exalta por su sentido de pertenencia con la educación en institución. Se señala como un programa que es ejemplo para el país en el fortalecimiento del plan educativo en la Universidad.

En la Gestión de la extensión, igualmente presentan felicitaciones relacionadas con el compromiso y sentido de pertenencia de los docentes y funcionarios de la Universidad para ofrecer servicios de extensión a la sociedad en general.

Para el macroproceso de apoyo, al igual que para el macroproceso misional, se resalta las felicitaciones en el talento humano que posee la Universidad en el ofrecimiento de sus servicios.

A manera de conclusión, se puede indicar que las felicitaciones se enmarcaron en la participación que tiene la Universidad en otros sectores, aptitud y comportamiento y calidad de los servicios que ofrece la Universidad a través de la Extensión.

Finalmente, se debe señalar que el medio preferido por los usuarios para interponer las felicitaciones es la web o correo electrónico y el mayor porcentaje que felicita son los estudiantes, seguidos por personal administrativo.

A manera de resumen, en la tabla a continuación, se realiza una síntesis de los 298 casos reportados en el Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, durante el cuarto trimestre de 2019, por Tipo de Usuario.

Tabla 29 Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre 2019

TIPO USUARIO	*Consulta PTDP	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
Administrativo		21	8	5	3	1	38
Admitido		1	1	3			5
Aspirante			4	7			11
Contratista		11	4	2			17
Docente		13	5	3	3	1	25
Egresado	1	10	5	8			24
Estudiante		46	35	10	1	4	96
Exalumno		1		2			3
Otro	2	9	3	14		3	31
Particular		6	12	24	1	1	44
Pensionado		3				1	4
Totales	3	121	77	78	8	11	298

* Consulta Tratamiento de Datos Personales

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Como se puede observar en la tabla No. 29 con respecto a los casos más relevantes se puede inferir que, de los 96 estudiantes 46 casos corresponden a Quejas; 35 a Reclamos; 10 a Solicitud de Información; 1 a Sugerencias y 4 a Felicitaciones. En cuanto a los 44 particulares, 24 casos corresponden a Solicitud de Información; 12 a Reclamos; 6 a Quejas; 1 a Sugerencias y 1 a Felicitaciones.

3. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades

Es preciso indicar que 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, para el presente trimestre no se realizó traslado de casos.

4. UNISALUD

Teniendo en cuenta la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y como quiera que estos casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. No obstante, a continuación, se realiza un resumen con el comportamiento en el cuarto trimestre de 2019, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Tabla 30 Resumen Casos UNISALUD por Categorías

PROCESO	CATEGORIA	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PQR- con Riesgo Vital	TOTALES
Administrativo	Financiera	0	4	0	1	0	0	5
Aseguramiento	Afiliaciones	0	2	2	0	0	0	4
Aseguramiento	Autorizaciones	8	8	5	3	4	0	28
Aseguramiento	CTC	0	1	0	0	0	0	1
Aseguramiento	otros	4	1	4	3	3	0	15
Aseguramiento	Red adscrita	12	59	6	1	3	0	81
Aseguramiento	Farmacia	0	5	0	0	1	0	6
Aseguramiento	Referencia	0	1	0	0	0	0	1
Prestación	Asignación citas	4	1	1	0	1	0	7
Prestación	Atención Domiciliaria	0	0	1	0	0	0	1
Prestación	Atención al Usuario	1	0	0	0	2	0	3
Prestación	Consulta de Medicina Especializada	1	0	0	0	1	0	2
Prestación	Consulta medicina General	2	2	0	0	1	0	5
Prestación	Consulta paramédica	1	0	1	0	1	0	3
Prestación	CTC	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Enfermería	4	0	0	1	0	0	5
Prestación	Farmacia	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Imagenología	0	1	0	0	0	0	1
Prestación	Laboratorio Clínico	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Odontología	0	2	9	0	0	0	11
Prestación	Plan de beneficios	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Promoción y Prevención	0	0	2	0	0	0	2
Prestación	Red Adscrita	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Referencia	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Sistemas	0	0	0	0	0	0	0
Prestación	Otro	1	1	3	0	0	0	5
otro	Otro	2	2	1	0	0	0	5
	TOTALES	40	90	35	9	17	0	191

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Con respecto a “Tipo de solicitud” correspondiente a Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Sugerencias, Felicitación y PQR con riesgo vital, en la siguiente tabla se muestra el comportamiento porcentual por Sede:

Tabla 31 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes

	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	11	9%	1	5%	1	6%	3	14%	16	8%
PQR- Riesgo Vital	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Queja	12	9%	2	9%	15	83%	8	36%	37	19%
Reclamo	66	51%	14	64%	1	6%	11	50%	92	48%
Solicitud Información	35	27%	1	5%	1	6%	0	0%	37	19%
Sugerencia	5	4%	4	18%	0	0%	0	0%	9	5%
Total	129	100%	22	100%	18	100%	22	100%	191	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Por la categoría “Medio utilizado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el cuarto trimestre de 2019:

Tabla 32 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes

	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón	3	2%	1	5%	5	28%	0	0%	9	5%
Formulario	58	45%	14	64%	4	22%	9	41%	85	45%
Correo e-	52	40%	5	23%	3	17%	9	41%	69	36%
Telefónico	2	2%	0	0%	1	6%	0	0%	3	2%
Verbal	2	2%	0	0%	0	0%	4	18%	6	3%
Web	12	9%	2	9%	5	28%	0	0%	19	10%
Total	129	100%	22	100%	18	100%	22	100%	191	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Por la categoría “Estado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el cuarto trimestre de 2019:

Tabla 33 Resumen Porcentual por Estado por Sedes

	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado	0	0%	2	9%	3	17%	0	0%	5	3%
Evaluable	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	1%
Validando Respuesta	1	1%	0	0%	1	6%	0	0%	2	1%
Gestionando Petición	16	12%	0	0%	0	0%	0	0%	16	8%
Gestionado	28	22%	8	36%	0	0%	6	27%	42	22%
Cerrado	84	65%	12	55%	13	72%	16	73%	125	65%
Total	129	100%	22	100%	18	100%	22	100%	191	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

Por la categoría “Tipo de Usuario”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el cuarto trimestre de 2019:

Tabla 34 Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes

	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	25	19%	8	36%	5	28%	7	32%	45	24%
Contratista	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Docente	27	21%	7	32%	4	22%	3	14%	41	21%
Estudiante	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Particular	1	1%	0	0%	1	6%	0	0%	2	1%
Pensionado	24	19%	4	18%	4	22%	11	50%	43	23%
Otro	50	39%	3	14%	4	22%	1	5%	58	30%
Total	129	100%	22	100%	18	100%	22	100%	191	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos octubre-diciembre de 2019

5. Conclusiones y Recomendaciones.

Como se ha señalado en informes anteriores, es importante que las secretarías de cada Sede y los responsables de atender directamente los casos continúen trabajando de manera conjunta, con el fin de mejorar cada día la prestación de los servicios institucionales de atención al ciudadano.

Para el trimestre que nos ocupa, igual que los anteriores trimestres del presente año se resalta el porcentaje de usuarios que hace uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, quienes presentan peticiones en los distintos macroprocesos, con mayor concentración en los institucionales y de apoyo, en temas relacionados con su proceso de inscripción, registro de asignaturas, servicios informáticos, servicios de bienestar, y apoyo administrativo.

Una coyuntura que se ha evidenciado durante el presente trimestre y por no decirlo todo el año 2019, es el relacionado con los concursos de méritos y concurso de la rama judicial donde la Universidad juega un papel preponderante en la selección del personal y donde se presentan quejas, reclamos, solicitudes de información donde presuntamente se ven afectados los participantes.

La Vicerrectoría General como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos, ha adelantado la revisión y ajuste al procedimiento y la normativa (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), y la misma, se remitió a las nueve (9) Sedes, quienes han realizado sus aportes y recomendaciones, todas encaminadas a actualizar la reglamentación que regula el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, el primer semestre de 2019.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

**Universidad
Nacional
de Colombia**

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS
Octubre - diciembre de 2019

2 AÑOS Bicentenario
0

[
Elaboró:
CIAV/MB/JTRP

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 y colectivo
de nación