



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN SEGUNDO TRIMESTRE 2020



Contenido

Introducción.....	4
1. Informe casos pendientes por Gestionar segundo trimestre 2020	5
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del segundo trimestre de 2020.	5
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud.....	6
2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud.....	7
2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	8
2.4. Distribución por medio utilizado	8
2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	9
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos.....	10
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos ...	13
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	17
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	21
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	24
8. Tratamiento de Datos Personales	27
9. Resumen por Tipo de “Usuario” y Tipo de “Solicitud”	27
10. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades.....	28
11. UNISALUD	28
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta segundo trimestre - 2020 – Nivel Nacional	5
Tabla 2 Casos pendientes de respuesta segundo - 2020 – Bogotá.....	5
Tabla 3 Casos pendientes de respuesta segundo trimestre - 2020 – Manizales	5
Tabla 4 Quejas según Macroprocesos Estratégicos.....	10
Tabla 5 Quejas según Macroprocesos Misionales	10
Tabla 6 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	11
Tabla 7 Quejas “OTROS”	13
Tabla 8 Quejas por categoría	13
Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	14
Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos Misionales	14
Tabla 11 Reclamos según Macroprocesos Apoyo.....	15
Tabla 12 Reclamos por categoría.....	17
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroproceso.....	17
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico	18
Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional	18
Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	19
Tabla 17 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	20
Tabla 18 Solicitudes de Información según categoría	21
Tabla 19 Sugerencias según Macroproceso.....	21
Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos	22
Tabla 21 Sugerencias según Macroprocesos -Misionales	22
Tabla 22 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo.....	23
Tabla 23 Sugerencias según categoría	24
Tabla 24 Felicitaciones según Macroprocesos - Estratégicos	24
Tabla 25 Felicitaciones según Macroprocesos - Misionales	25
Tabla 26 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo.....	25
Tabla 27 Felicitaciones por categoría	26
Tabla 28 Tratamiento de Datos Personales	27
Tabla 29 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2020.....	28
Tabla 30 Resumen Casos UNISALUD por Categorías.....	29
Tabla 31 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes	29
Tabla 32 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes	30
Tabla 33 Resumen Porcentual por estado por Sedes	30
Tabla 34 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes.....	30

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud.....	7
---	---

Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....	7	Universidad Nacional de Colombia
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil	8	
Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado.....	9	

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 el presente trimestre, los cuales se encuentran pendientes por resolver, así:

1. Informe casos pendientes por Gestionar segundo trimestre 2020

En las tablas que se presentan a continuación, se evidencian los casos pendientes de respuesta por las áreas responsables, las cuales tienen pleno conocimiento de la situación, dado la herramienta cuenta con un semáforo que permite hacer seguimiento del tiempo transcurrido a cada petición que ingresa al SQR, así:

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta segundo trimestre - 2020 – Nivel Nacional

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/06/20 Estado a 03/07/20	Fecha estimada de vencimiento	No. De días transcurridos a 03/07/20
1	NACIONAL	5017	06/02/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	28/02/2020	107
2	NACIONAL	5661	17/04/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	12/05/2020	56

Tabla 2 Casos pendientes de respuesta segundo - 2020 – Bogotá

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/06/20 Estado a 03/07/20	Fecha estimada de vencimiento	No. De días transcurridos a 03/07/20
1	BOGOTA	5642	16/04/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	11/05/2020	57
2	BOGOTA	5676	18/04/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	13/05/2020	55
3	BOGOTA	5718	21/04/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	14/05/2020	54
4	BOGOTA	5726	22/04/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	15/05/2020	53
5	BOGOTA	5859	14/05/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	08/06/2020	37
6	BOGOTA	5966	02/06/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	26/06/2020	24
7	BOGOTA	6138	23/06/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	16/07/2020	9
8	BOGOTA	6143	23/06/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	16/07/2020	9
9	BOGOTA	6163	25/06/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	21/07/2020	7

Tabla 3 Casos pendientes de respuesta segundo trimestre - 2020 – Manizales

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/06/20 Estado a 03/07/20	Fecha estimada de vencimiento	No. De días transcurridos a 03/07/20
1	MANIZALES	5129	19/02/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	12/03/2020	98

2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del segundo trimestre de 2020.

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes

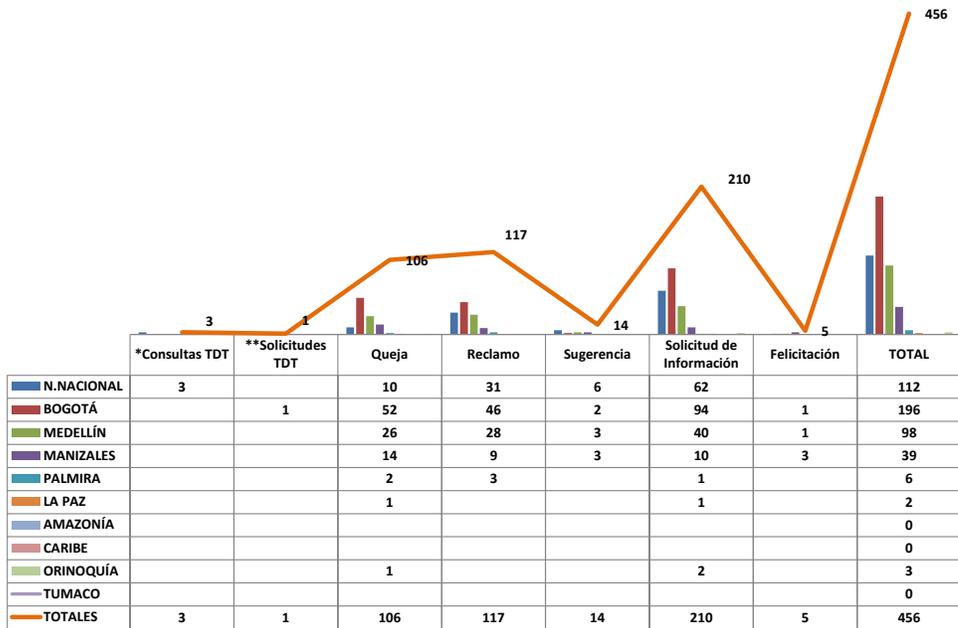
para el segundo trimestre del año 2020, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el segundo trimestre de 2020 se recibieron 456 peticiones, de las cuales 106 corresponde a Quejas, 117 a Reclamos, 14 a Sugerencias, 210 a Solicitudes de Información, 5 a Felicitaciones, 3 por consultas de Tratamiento de Datos personales y 1 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales.

De los datos más relevantes, se puede observar que el mayor número de casos son de la Sede Bogotá (218), donde 72 corresponden a Quejas, 72 a Reclamos, 64 a solicitud de Información, 7 a Sugerencias, 2 a Felicitaciones y 1 a Tratamiento de Datos Personales; seguido por Manizales (130), donde 41 corresponden a Quejas, 80 a Reclamos, 9 a Solicitud de Información, 2 a Sugerencias, 3 a Felicitación y 1 a Tratamiento de Datos Personales; El Nivel Nacional con (114) casos, donde 18 corresponde a Quejas, 55 a Reclamos, 35 a Solicitud de Información, 2 a Sugerencias y 2 a Felicitaciones. Y la Sede Medellín (110) casos, donde 43 corresponde a Quejas, 34 a Reclamos y 29 a Solicitud de Información, 2 sugerencias y 2 felicitaciones (Ver Gráfico 1)

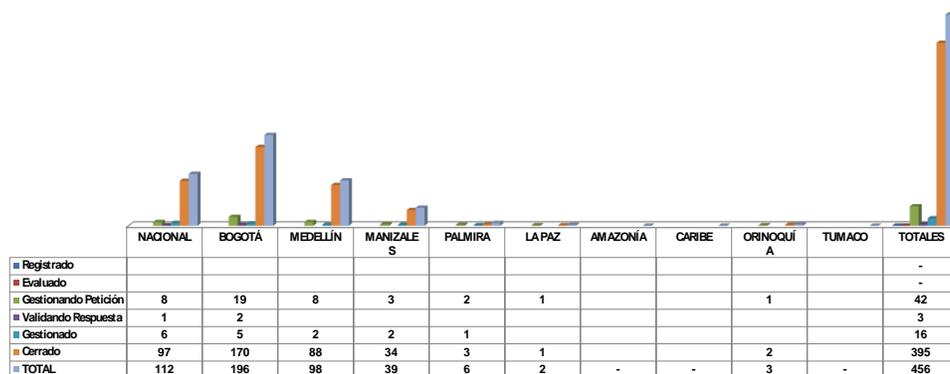
Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud



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 456 casos: 42 están en estado Gestionando Petición; 3 Validando respuesta; 16 Gestionados y 395 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



Bicentenario 2020

{Elaboró:
MB/JTRP/CIAV}
pág. 7

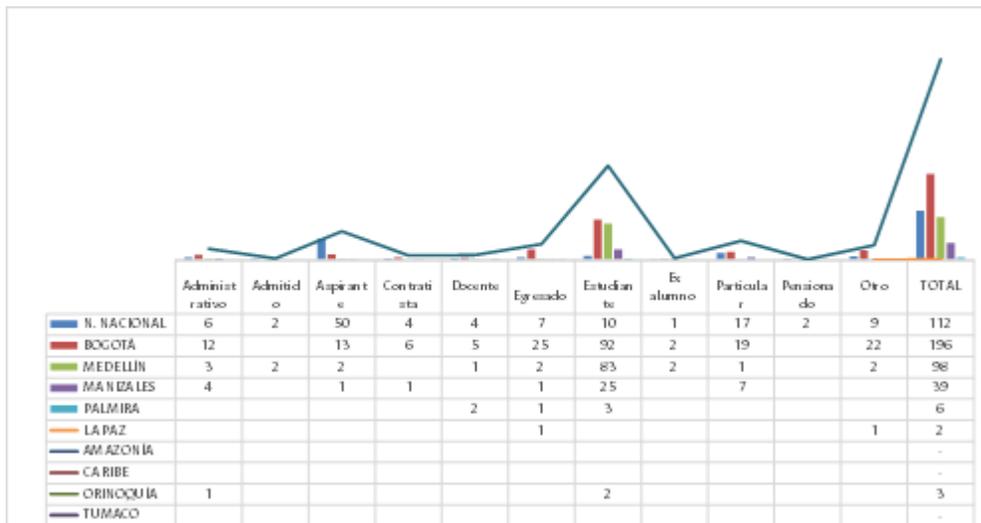
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO
DE NACIÓN

2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 456 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los quejosos o peticionarios más recurrentes son los estudiantes (309); Egresados (74); Particulares (50); Administrativos (42); Aspirantes (35) Docentes (28); Otros (27); Contratistas (18); Admitidos (10); Pensionados (4); y Ex Alumnos (2)

Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil

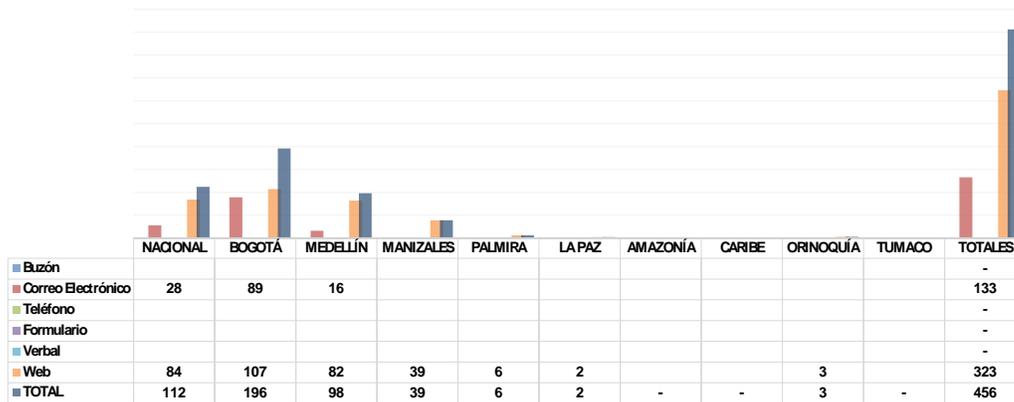


Cabe señalar que de los 456 peticionarios 41 son “Anónimos”, de los cuales 5 son Administrativos; 7 son Aspirantes; 3 son Contratistas; 1 es Docente; 1 es Egresado; 7 son Estudiantes; 1 es Exalumno; 11 son Otros y 5 son Particulares.

2.4. Distribución por medio utilizado

De los 456 casos reportados, el medio más utilizado durante el segundo trimestre de 2020 es la Web con 323, seguido de 133 casos solicitados a través de correo electrónico (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 primer trimestre de 2020, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de **12 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

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:

Tabla 4 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	100%
TOTAL		1	100%

Para el Macroproceso Estratégico, se presentó una queja por un pensionado, en el cual presenta inconformidad por la forma como aparece publicada la información de un congreso realizado en la Universidad Nacional de Colombia. Para el asunto, se evidencia que fue solucionado de manera satisfactoria por UNIMEDIOS, al realizar una configuración del dominio, el cual permite un análisis inteligente del cache.

Tabla 5 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	5	10%
	Admisiones	3	6%
	Registro y Matrícula	13	27%
	Gestión de la Actividad Académica	25	52%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	2	4%
TOTALES		48	100%

Para el Macroproceso Misional Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual, se presentaron 48 quejas, de los cuales 2 corresponden al proceso de Gestión de la Extensión, registrados a través del sitio web por un particular y un funcionario administrativo. Una de las quejas se plantea como inconformidad en la forma como se vincula a funcionarios y contratistas en una Facultad de la Sede Bogotá; la segunda queja corresponde a la Sede Manizales y hace referencia a que con el tema de la pandemia Covid-19 un docente decidió cambiar la metodología de

un curso de extensión, enviando videos y talleres, presuntamente omitiendo dictar la clase de manera virtual, motivo por el cual el estudiante quejoso decidió al parecer abandonar el curso.

Ahora bien, en el Macroproceso Misional-Formación se presentan 46 quejas, a través del sitio web y correo electrónico, relacionadas con la Gestión de Programas Curriculares, Admisiones, Registro y Matricula y Gestión de la Actividad Académica, en diferentes categorías como aptitud y comportamiento, calidad del servicio, funcionamiento del Sistema de Información Académica, gestión académica, oportunidad del servicio, sistemas de información, entre otros.

En este orden, las peticiones se enfocan en situaciones relacionadas en su mayoría por estudiantes, quienes se quejan por incomodidades en época de pandemia Covid-19, especialmente con falta de claridad para inscribir cursos intersemestrales, incumplimiento por parte de los docentes en clases virtuales, docentes que se niegan a dictar la clase virtual ya sea porque no cuentan con servicio de internet o porque prefieren usar otros medios distintos al virtual, para dictar la clase; inconvenientes en por el manejo inadecuado en las ceremonias de grado y grados individuales, dificultades en el proceso de doble titulación; inconformidad con la gestión académica de los docentes a la hora de evaluar a sus estudiantes, o no entregar notas dentro de los tiempos establecidos; demora y falta de claridad en la expedición de certificado de notas y diplomas de egresados, demora en el trámite de aplazamiento de matrícula, presunto error de registro y matricula al emitir recibos, cambio de horarios de clase sin que se reporten en el SIA; proceso de admisión para población víctima del conflicto armado, presunta discriminación a un estudiante en condición de discapacidad, entre otros asuntos de cara al estudiante.

Tabla 6 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	3	5%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	2%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	5	9%
	Gestión Documental	1	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	14	25%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	31	55%
TOTALES		56	100%

Para el Macroproceso-Apoyo de Gestión Administrativa y Financiera, se resalta el mayor número quejas en los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Financiera con un 80%. Para los demás Macroprocesos como

Bienestar Universitario, Gestión de Talento Humano, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Información con el 20% de los casos presentados.

En este orden, los procesos de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Administrativa señalados anteriormente, se categorizan en calidad del servicio, aptitud y comportamiento y otros servicios sin identificar. Para este grupo, todas las quejas fueron presentadas a través de la herramienta web correos electrónicos destinados para este fin. Igualmente, los asuntos se centran en convocatorias del CID, descuento de matrícula, solicitud de certificados, ingresos, solicitud de carnet de egresado, demora en la emisión de recibo de matrícula, presunto gasto injustificado en contratos, demora en la expedición de certificados de ingresos y retenciones, temas relacionados con contratistas, atención hostil por parte de profesores y personal administrativo hacia los estudiantes, doble contratación, información de pruebas de conocimiento a los alcaldes, entre otros.

Las quejas presentadas para los procesos de Gestión Financiera se realizan igualmente a través de los medios tecnológicos (web y correo electrónico). Los usuarios que hacen uso son variados entre docentes, estudiantes, contratistas, egresados, administrativos y particulares y los temas centrales son sobre retiro de cesantías, liquidación de recibo de matrícula, expedición de certificados de notas, demora en el pago a contratistas, devolución de matrícula, problemas con la firma digital, devolución de dinero en cursos de extensión, claridad sobre modalidad de interventor, entre otros.

Ahora bien, para los Macroprocesos de Apoyo en Bienestar Universitario, Gestión de Talento Humano, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Información se categorizan a la vez en la calidad del servicio obtenido aptitud y comportamiento y otros. Los temas que se resaltan son dificultades para acceder a plataformas web como QUIPU, Biblioteca, página de proceso de admisión, dificultades para conocer información para población en condición de discapacidad, reliquidación de matrículas, dificultades para grabar clases en época de pandemia. Todos los casos fueron presentados por la herramienta web

del SQR por variedad de usuarios como docentes, estudiantes, administrativos, particulares, entre otros.

Tabla 7 Quejas “OTROS”

OTROS	Incoherente cerrados	1	100%
TOTAL		1	0%

Tabla 8 Quejas por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	7	7%
Aspectos relacionados con Bienestar	0	0%
Calidad del servicio Obtenido	36	34%
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	6	6%
Oportunidad del Servicio	15	14%
Otros - Incoherente	39	37%
Sistemas de Información	2	2%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	106	100%

Se presentó un caso por la herramienta web, de manera anónima, sin contenido suficiente para determinar el objeto de la petición y debido a su anonimato debió ser cerrado sin respuesta por cuanto no hay manera de establecer de que se trataba la petición.

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:

Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información General	2	100%
TOTAL		2	100%

Se presentaron dos casos para el Macroproceso- Estratégico-Comunicación, en el proceso Divulgación de la Información en el tema señalado como presunta suplantación de identidad, en la cátedra “Rayos de Sol para Días de Lluvia”. Los casos se presentaron por estudiantes a través del sitio web SQR.

Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	5	9%
	Admisiones	18	34%
	Registro y Matrícula	14	26%
	Gestión de la Actividad Académica	15	28%
	Apoyo a la Innovación Académica	0	0%
TOTALES		53	100%

En el Macroproceso-Misional, Proceso Admisiones se presentó el mayor porcentaje de peticiones, con un 34% del total de los reclamos, seguido por la Gestión de la Actividad Académica con un 28%, continuando con el proceso registro y matrícula con un 26%, Gestión de Programas Curriculares con un 9%. Para el Macroproceso Gestión de Investigación y Creación Artística se presentaron reclamos en un porcentaje del 2% de la totalidad de los reclamos.

En este orden, analizando desde otra de las categorías, los reclamos se concentran en Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Programas Curriculares, Registro y Matrícula, Admisiones, en situaciones relacionadas con funcionamiento del Sistema de Información Académica- SIA, Oportunidad del Servicio, Calidad del Servicio Obtenido y otros.

Ahora bien, los reclamos fueron interpuestos a través de los medios tecnológicos en su totalidad. Es decir, a través del sitio web y del correo electrónico destinado para ello.

Igualmente es preciso indicar que, de los 53 reclamos enmarcados en este Macroproceso, los usuarios que más presentaron peticiones fue los estudiantes con 31 casos, seguido de los aspirantes con 15 y en menos cantidad el personal administrativo, particulares y otros.

Los reclamos de los estudiantes se deben principalmente a la demora en corrección de notas, problemas en inscripción de materias, solicitud de legalización de matrícula, expedición de recibos, certificados de estudios, cancelación de semestre, fraccionamiento de matrícula, inscripción de materias en periodo intersemestral, solicitud de cupo para asignaturas, actualización de historias académicas, acceso a internet, solicitud de apoyo económico para continuar con estudios, cancelación de asignaturas, homologación de asignaturas y situaciones de clases virtuales por la pandemia-Covid 19.

En cuanto al segundo grupo de usuarios que mayormente reclamó (aspirantes), se debe a situaciones relacionadas con el proceso de admisión, tales como inconvenientes para inscribirse luego de la adquisición del pin, cambio de lugar para presentar el examen debido a la pandemia, reclamos por el modelo de admisión aplicado en época de pandemia, devolución de dinero por pago de inscripción, reclamos por no haber podido presentar el examen de admisión a la UN, debido a que no se contaba con el examen Saber 11 por pandemia Covid-19, inconformidad con puntaje obtenido en admisión,

Tabla 11 Reclamos según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	5	8%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	10	16%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	7	11%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	2%
	Gestión Financiera	22	35%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	17	27%
TOTAL		62	100%

En el Macroproceso de Apoyo se presentó el mayor porcentaje de reclamos, con un 35% en Gestión Administrativa y Financiera, proceso Gestión Financiera, seguido por Gestión Administrativa de Bienes y Servicios con 27%. Seguidamente, con un 16% se encuentra el Macroproceso y proceso identificado con el nombre Gestión del Talento Humano.

En este orden, analizando desde otra de las categorías, los reclamos tienen relación con Gobierno y Gestión de Servicios TI, Gestión del Talento Humano,

Gestión Financiera, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Bienestar Universitario, Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico.

Igualmente es preciso indicar que los 62 reclamos presentados para el Macroproceso de Apoyo, 34 casos fueron presentados por estudiantes, seguido por docentes con 6, particulares con 4 y así con menor cantidad los egresados, administrativos, aspirantes y exalumnos.

Los reclamos de los estudiantes para este Macroproceso se deben principalmente a pago a contratistas, devolución de dinero por concepto de matrícula, cobro de matrícula en costo extemporáneo, inscripción de asignaturas, corrección de recibo de pago de matrícula, reliquidación de matrícula, reclamos por conceptos de becas del ICETEX, calidad del servicio de alimentación en cafeterías, pagos a estudiantes auxiliares, certificados de semestres cursados, error en grabación por Google Meet, dificultad de estudiantes PEAMA para trasladarse a otra sede a continuar estudios, sobre carga académica para los estudiantes en época de pandemia.

En los reclamos presentados por los docentes, estos hacen relación a inconvenientes para grabar clases a través de Google Meet, certificados de ingresos y retenciones, modificación de resolución que reglamenta vacaciones de los Educadores de Enseñanza Básica y Media y inconformidad en el pago de sueldo a docente.

Los demás reclamos planteados en el Macroproceso que nos convoca, se refieren especialmente a aclaración de pagos a funcionario en periodo de prueba, exención en cobro de cartera, pago de factura a proveedor, retiro de cesantías, terminación de vinculación a supuesta madre cabeza de familia, aclaración de descuentos por concepto de retenciones, protocolos de seguridad en época de pandemia, cambio de clave de correo electrónico, indebida contratación de personas, hurto de partes de una bicicleta, entre otros

Ahora bien, los reclamos fueron interpuestos a través de los medios tecnológicos en su totalidad. Es decir, a través del sitio web y del correo electrónico destinado para ello.

Tabla 12 Reclamos por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	2%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	1%
Calidad del servicio Obtenido	31	26%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	3	3%
Gestión Académica	3	3%
Oportunidad del Servicio	22	19%
Otros	54	46%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	117	100%

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, teniendo en cuenta la siguiente distribución (Tabla 13).

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroproceso

Macroprocesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Misionales	127	60,5%
Apoyo	78	37,1%
Estratégicos	4	1,9%
Evaluación y Especiales	1	0,5%
Otros	0	0,0%
TOTALES	210	100,0%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril-julio de 2020

Como se puede ver en la Tabla 14, se presenta un muy bajo número de Solicitudes de información relacionadas con los macroprocesos Estratégico y Evaluación y Especiales (un caso). En contraste, se ve un amplio número de casos correspondientes a Misionales (127 casos, correspondientes al 60%).

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	25%
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	2	50%
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	25%
TOTAL		4	100%

Para el segundo trimestre de 2020 se ve un aumento significativo del número de casos frente al trimestre anterior, pues durante el periodo de enero a marzo hubo un caso dentro de este macroproceso, mientras que entre abril y julio se presentaron cuatro.

Los presentes casos estuvieron relacionados con: i) documentos que los peticionarios requerían para hacer movilidad internacional; ii) indicación del procedimiento para tramitar quejas en los comités de pregrado, caso que fue interpuesto ante varias sedes de la Universidad y al nivel nacional, y se le dio una respuesta articulada entre las distintas sedes y el nivel nacional; y iii) la solicitud de un autor para que le sea indicada la forma en que debe solicitar que le sea reconocida su autoría.

Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	1%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	14	11%
	Admisiones	51	40%
	Registro y Matrícula	23	18%
	Gestión de la Actividad Académica	31	24%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	7	6%
TOTALES		127	100%

Al hacer un análisis las solicitudes de información en los macroprocesos Misionales evidencian que el proceso que representan el mayor porcentaje de casos es Formación, concretamente i) Admisiones (40 %); ii) Gestión de la Actividad Académica (24 %), y iii) Registro y matrícula (24 %). Estos tres procesos comprenden 105 casos de los 127 de este macroproceso.

Es muy relevante tener en cuenta que, durante el segundo trimestre de 2020, dada la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la Universidad decidió cambiar el proceso de admisión, lo cual implicó amplios periodos de incertidumbre, dudas e inquietudes por parte de los aspirantes y sus padres. Por ello se ve un amplio número de casos en admisiones.

Así mismo, al hacer una revisión de los tres procesos con más casos en relación con sus categorías se ve una clara tendencia hacia “otros” (74 casos, 70,5 %), lo cual es un indicador de la naturaleza de las solicitudes de información, pues son preguntas abiertas sobre temas variados para cualquier departamento o proceso de la Universidad.

Teniendo en cuenta la contingencia causada por la pandemia, es natural que la mayoría de los casos se concentren en el proceso “admisiones” y en la categoría “otros” pues las dudas concretas se salían de las categorías predefinidas.

Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	9%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	7	9%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	8	10%
	Gestión Documental	4	5%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	19	24%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	31	40%
TOTALES		78	100%

El proceso que más casos presenta es Gestión Administrativa y Financiera (64 %) dentro de los macroprocesos de Apoyo. A su vez, el proceso con mayor concentración de casos es “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” (31 casos, 40 %). Al hacer una revisión de los dos procesos con más casos (Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios) con respecto a sus categorías se ve una clara tendencia hacia Otros (40 casos, 80 %); sin embargo, es de resaltar que los casos restantes corresponden exclusivamente a las categorías de servicio (Oportunidad del Servicio y Calidad del Servicio Obtenido). Este elemento es un indicador de una oportunidad de mejora en temas relacionados con la atención al usuario, concretamente con la comunicación clara y efectiva con las personas que se acercan a la universidad a consultar temas concretos.

Tabla 17 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Durante el segundo trimestre de 2020, en el macroproceso Evaluación y Especiales se dio un único caso enmarcado en el proceso de Seguridad Social en Pensiones. En este caso se hace una solicitud de remitir una certificación laboral a la peticionaria, lo cual se realizó en el término legal para ello.

Tabla 18 Solicitudes de Información según categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	0	0%
Calidad del servicio Obtenido	18	9%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	10	5%
Oportunidad del Servicio	27	13%
Otros	153	73%
Sistemas de Información	1	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	210	100%

Al hacer un análisis global de las categorías de los casos reportados en el Macroproceso Misional de las solicitudes de información se evidencia que la mayor parte de los casos (153 casos, 73 %) corresponden a Otros, por lo cual es dable concluir que los casos presentados en el segundo trimestre del 2020 en este escenario se concentraron en consultas muy puntuales que no se engloban con facilidad en las categorías prediseñadas.

6. 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 19 Sugerencias según Macroproceso

Macroprocesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Misionales	8	57,1%
Apoyo	5	35,7%
Estratégicos	1	7,1%
TOTALES	14	100,0%

Como se evidencia en la tabla, al analizar las sugerencias por los macroprocesos que presentan mayor número de casos, se puede concluir que los Misionales son los más relevantes para este tipo de petición, pues representan el 57,1 % de la totalidad de casos. Así mismo, es importante tener en cuenta que, dado que el número total de sugerencias es bajo, cada caso es relevante y al contener recomendaciones de la comunidad en general deben ser muy tenidas en cuentas por la institución para fortalecer sus procesos de mejora continua.

Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1	100%
TOTALES		1	100%

Respecto a los Macroprocesos Misionales de las Sugerencias para el segundo trimestre del 2020 se presentó un solo caso en el cual el peticionario sugirió hacer una revisión más cuidadosa de las publicaciones oficiales de la Universidad, pues encontró evidencia de varios errores en la materia en la página web de la Sede Medellín.

Tabla 21 Sugerencias según Macroprocesos -Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de la Actividad Académica	6	75%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	13%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	1	13%
TOTAL		8	100%

Dentro de las sugerencias correspondientes a los Macroprocesos Misionales se evidencia una mayor concentración de casos en el macroproceso de Formación, en el proceso de Gestión de la Actividad Académica (6 casos, 75 %) y un caso en Apoyo a la Innovación Académica (un caso, 13 %), todos los casos de este macroproceso (Formación) estuvieron encaminados a presentar una amplia gama de sugerencias sobre el manejo que la institución debía dar a las situaciones presentadas a causa del Covid-19 (clases virtuales, calificaciones, medidas de bioseguridad en el campus, costo de las matrículas, posibilidad de cancelar el semestre, entre otras).

Así mismo, dentro del macroproceso de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual en el proceso de Gestión de la Extensión se presentó un caso, el cual era una invitación a un proceso de selección para hacer la contratación de un proyecto de extensión dirigido a la Sede Manizales, la cual fue debidamente trasladada a la misma y se le dio trámite por parte de la Decanatura de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Sede Manizales.

Tabla 22 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

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

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron cinco casos, lo cual implica una disminución de cerca del 50 % de los casos, en tanto para el primer trimestre de 2020 hubo once casos y para el segundo trimestre del mismo año hubo cinco.

Al analizar los casos presentados en el proceso de Gestión Administrativa de Bienes dos correspondieron a las categorías correspondientes a atención al ciudadano (Calidad del Servicio Obtenido y Oportunidad del Servicio). El otro caso se presentó en la categoría de Aspectos Relacionados con Bienestar, en el cual el peticionario (egresado) sugirió:

*«[...] Yo Quiero, para solitiar, por fa´ si son tan amables:
Pa mejorar el ambiente de la universidad y que no sea tan apático y tan amargado y que fomente unión, fraternidad y cordialidad.
Un concierto de Masai ban Go en la sede de Bgotá en la Plaza Central.
Y de música popular, jessie Uribe y paola jara, los demás
cantantes no, son más chéveres ellos dos.
Así como cuando fue kraken sinfónico, pero esta vez en la plaza central.
[...]».*

En el proceso de Bienestar Universitario se presentó un único caso en el cual se sugirió a la Universidad hacer una jornada de recaudación de donaciones de manera conjunta con otras universidades públicas para i) matrículas de los estudiantes que no puedan costearlo; ii) donación de materiales de papelerías a las instituciones que más lo requieran; iii) donación de tableros, proyectores y computadores portátiles para los estudiantes y docentes que más lo necesiten, y iv) pagar el servicio público de internet para quienes no cuenten con él y su capacidad económica les impida tener acceso a este servicio.

En cuanto al proceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios se presentó un caso en el cual el peticionario sugirió reactivar el sistema de préstamo de tesis, seminarios e investigaciones realizadas en la Universidad Nacional de Colombia durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria causada por el Covid- 19.

Tabla 23 Sugerencias según categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	7%
Calidad del servicio Obtenido	5	36%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	0	0%
Gestión Académica	2	14%
Oportunidad del Servicio	3	21%
Otros	3	21%
Sistemas de Información	0	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	14	100%

Se evidencia de en la Tabla 23 que la mayor parte de los casos están concentrados en las categorías enfocadas en la atención al ciudadano (Calidad del Servicio Obtenido 36 %, Oportunidad del Servicio 21 %), por lo cual fortalecer y mejorar en estos aspectos es muy relevante.

7. 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
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	100%
TOTAL		1	100%

En los macroprocesos Estratégicos, proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional, se presenta una felicitación de parte de una funcionaria quien felicita al equipo que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Sede Manizales. Su felicitación está enfocada a la forma en que el equipo manejó el paso a la virtualidad, su empatía, compromiso, disponibilidad y colaboración constante es lo que la peticionaria más resalta en ellos.

Tabla 25 Felicitaciones según Macroprocesos - Misionales

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

El caso presentado los Macroprocesos Misionales, concretamente en el proceso de Gestión de la Actividad Académica, es presentado por una funcionaria para felicitar al equipo de la Dirección Académica de la Sede Manizales por su tolerancia, resiliencia y empatía, los cuales se ven evidenciados en «[...] las diferentes ideas, actividades o esfuerzos realizados para mantener informada, actualizada y conectada a la comunidad universitaria». Así mismo, indica que está muy agradecida con la Dirección por los esfuerzos llevados a cabo para mantener a la comunidad motivada en los momentos de mayor dificultad con sus actividades, que exceden el escenario académico o laboral pues «[...] demuestran una vez más el orgullo UN que tienen y sienten por nuestra Universidad».

Tabla 26 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	33%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	33%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	33%
TOTALES		3	100%

Las felicitaciones que corresponden a los Macroprocesos de Apoyo se dieron en los procesos de: i) Bienestar Universitario, en el cual una funcionaria felicitó a los profesionales del deporte que están vinculados a Bienestar Universitario de la

Sede Manizales, por sus actividades llevadas a cabo en el tiempo de aislamiento social, su acompañamiento y entrega; ii) Oportunidad del Servicio, en el cual una estudiante de la Sede Bogotá hace una felicitación a la institución por «[...] esta iniciativa de centralizar las PQRS y tener trazabilidad de los procesos dentro de la UNAL», y iii) Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, en el cual los estudiantes de la asignatura Introducción a la Ingeniería de Sistemas de la Sede Medellín le hacen un reconocimiento al profesor de la asignatura por «[...] la paciencia, capacidad, entrega, oportunidades, dinamismo, tolerancia, pedagogía, uso de ayudas educativas, etc. con que nos dictó la clase durante la cuarentena».

Tabla 27 Felicitaciones por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	20%
Calidad del servicio Obtenido	2	40%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	0	0%
Gestión Académica	1	20%
Oportunidad del Servicio	1	20%
Otros	0	0%
Sistemas de Información	0	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	5	100%

Al hacer un análisis de las felicitaciones por categoría, se evidencia que hay ejemplos de buenas prácticas que merecen ser reconocidas en las áreas donde se presenta una mayor concentración de peticiones de otro tipo (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información), por lo cual se deben potenciar estas conductas y reconocer en trabajo bien hecho, esfuerzo, dedicación y empatía de los funcionarios y dependencias felicitadas.

8. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 25 se describen los casos registrados por usuarios a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos en lo relativo al tratamiento de datos personales.

Tabla 28 Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Otros	Consultas PTDP	3	75%
Misionales - Formación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	1	25%
TOTAL		4	100%

En el segundo trimestre de 2020 se presentaron 4 casos de tratamiento de datos personales de los cuales 3 corresponden a consultas del porqué se solicita un consentimiento informado para ingresar a Unisalud; otra es de la Fiscalía General de la Nación por un posible acoso sexual de docentes a estudiantes; y otro caso de un padre de familia solicitando información académica de su hija. Un caso corresponde a una Solicitud para que los datos personales suministrados sean borrados, una vez se termine un conversatorio en el que participó en un evento de la Universidad Nacional.

9. Resumen por Tipo de “Usuario” y Tipo de “Solicitud”

A manera de resumen, en la tabla a continuación se realiza la síntesis de los 456 casos reportados a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, durante el segundo trimestre de 2020, por tipo de Usuario y tipo de Solicitud:

Tabla 29 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2020

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACI ÓN	SUGERENCIA	FELICITACI ÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	7	10	4		3	2			26
Admitido			4						4
Aspirante	3	17	46						66
Contratista	2	1	8						11
Docente	5	6	1						12
Egresado	10	6	16	5					37
Estudiante	60	67	80	6	2				215
Exalumno		4		1					5
Otro	10	1	21	1		1			34
Particular	8	5	29	1				1	44
Pensionado	1		1						2
Totales	106	117	210	14	5	3	0	1	456

* Tratamiento de Datos Personales

10. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades

11. UNISALUD

Teniendo en cuenta la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y como quiera que estos casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. No obstante, a continuación, se realiza un resumen con el comportamiento en el segundo trimestre de 2020, 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		2	1				3
Administrativo	Servicios Generales							0
Administrativo	Servicio de Vigilancia	1	1					2
Administrativo	Sistemas							0
Aseguramiento	Afiliaciones			4				4
Aseguramiento	Autorizaciones	2	6	4		4		16
Aseguramiento	CTC		5		1	1		7
Aseguramiento	otros	1	1	2	2	2		8
Aseguramiento	Red adscrita	17	24	3	2	6		52
Aseguramiento	Farmacia		11	1		6		18
Aseguramiento	Plan de beneficios		1					1
Aseguramiento	Referencia							0
Prestación	Asignación citas				1			1
Prestación	Atención Domiciliaria							0
Prestación	Atención al Usuario			1		1		2
Prestación	Consulta de Medicina Especializada							0
Prestación	Consulta medicina General	2				1		3
Prestación	Consulta paramédica					1		1
Prestación	CTC							0
Prestación	Enfermería	1		1		1		3
Prestación	Farmacia							0
Prestación	Imagenología		1					1
Prestación	Laboratorio Clínico	2	2	2		1		7
Prestación	Odontología							0
Prestación	Plan de beneficios							0
Prestación	Promoción y Prevención	1	2					3
Prestación	Red Adscrita							0
Prestación	Referencia							0
Prestación	Servicios Generales							0
Prestación	Sistemas							0
Prestación	Otro	3	2	20		1		26
otro	Otro	6	3	6	2	5	1	23
	TOTALES	36	61	45	8	30	1	181

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	15	14%	1	10%	2	12%	12	25%	30	17%
PQR- Riesgo Vital	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	1%
Queja	8	8%	1	10%	6	35%	21	44%	36	20%
Reclamo	41	39%	6	60%	2	12%	12	25%	61	34%
Solicitud Información	37	35%	0	0%	5	29%	3	6%	45	25%
Sugerencia	5	5%	2	20%	1	6%	0	0%	8	4%
Total	106	100%	10	100%	17	100%	48	100%	181	100%

Por la categoría “Medio Utilizado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2020

Tabla 32 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón		0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formulario	10	9%	1	10%	0	0%	0	0%	11	6%
Correo e-	71	67%	8	80%	1	6%	41	85%	121	67%
Telefónico		0%	0	0%	0	0%	1	2%	1	1%
Verbal		0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Web	25	24%	1	10%	16	94%	6	13%	48	27%
Total	106	100%	10	100%	17	100%	48	100%	181	100%

Por la categoría “Estado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2020

Tabla 33 Resumen Porcentual por estado por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Evaluable	0	0%	0	0%	3	18%	0	0%	3	2%
Validando Respuesta	1	1%	0	0%	2	12%	2	4%	5	3%
Gestionando Petición	24	23%	0	0%	0	0%	5	10%	29	16%
Gestionado	21	20%	2	20%	0	0%	5	10%	28	15%
Cerrado	60	57%	8	80%	12	71%	36	75%	116	64%
Total	106	100%	10	100%	17	100%	48	100%	181	100%

Por la categoría “Tipo de Usuario”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2020

Tabla 34 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	21	20%	1	10%	6	35%	13	27%	41	23%
Contratista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Docente	23	22%	4	40%	6	35%	7	15%	40	22%
Egresado	3		0		0		0		3	2%
Estudiante	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Particular	1	1%	0	0%	0	0%	1	2%	2	1%
Pensionado	37	35%	4	40%	4	24%	17	35%	62	34%
Otro	20	19%	1	10%	1	6%	10	21%	32	18%
Total	106	97%	10	100%	17	100%	48	100%	181	100%

12. Conclusiones y Recomendaciones.

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que debido a la pandemia Covid-19, se presentó algunos cambios para el Sistema de Quejas y Reclamos, el cual consiste en lo siguiente:

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con una herramienta robusta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos, la cual permite responder las peticiones conforme a la Ley 1755 de 2015. Es decir, se responden las peticiones, así consultas (30 días), Solicitudes de Información (10 días), peticiones en general (15 días). Sin embargo, dada la directriz del Gobierno Nacional para atender las peticiones objeto de la coyuntura de CORONAVIRUS, establecidas en el Artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 de 2020, se ampliaron los términos, como se evidencia a continuación:

“MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020 (8 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

(...)

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

En consecuencia, de lo anterior, la Universidad amplió los términos para responder, sin embargo, dado el compromiso asumido por cada una de las Sedes, las peticiones se han respondido en su gran mayoría en los términos de la Ley 1755, y por ello, el promedio ponderado para la generalidad de las peticiones correspondió a 12%.

Por otra parte, es importante señalar que el mayor número de peticionarios se concentra en estudiantes, como puede evidenciarse en cada una de las categorías (Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información), muchas de ellas, debido a la coyuntura presentada por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, en temas del proceso de admisión, la virtualidad y en general toda la innovación presentada, dado el confinamiento por el que ha atravesado el país, con el fin de evitar el contagio y por ende salvaguardar el derecho a la vida de la personal, lo cual generó incertidumbre e interrogantes por la comunidad universitaria y el pueblo colombiano que tiene o desea tener algún vínculo con la Universidad Nacional de Colombia.

Finalmente, es preciso destacar el compromiso de las Vicerrectorías de cada una de las Sedes y de las dependencias que durante este tiempo de pandemia han asumido con gran responsabilidad el interactuar con los ciudadanos.

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