



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN TERCER 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.	7
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud.....	8
2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud.....	9
2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	10
2.4. Distribución por medio utilizado	11
2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	11
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos.....	13
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos ...	17
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	23
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	28
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	31
8. Tratamiento de Datos Personales	33
9. Resumen por Tipo de “Usuario” y Tipo de “Solicitud”	34
10. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades.....	34
11. UNISALUD	35
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	37

Lista de Tablas

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta III trimestre - 2020 – Nivel Nacional ...	5
Tabla 2 Casos pendientes de respuesta III trimestre - 2020 – Bogotá.....	6
Tabla 3 Casos pendientes de respuesta III trimestre - 2020 – Medellín.....	7
Tabla 4 Quejas según Macroprocesos Misionales	13
Tabla 5 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	14
Tabla 6 Quejas “Macroprocesos - Evaluación y Especiales”	16
Tabla 7 Quejas por categoría	16
Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	18
Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos Misionales	18
Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos Apoyo.....	18
Tabla 11 Reclamos según Macroprocesos - Evaluación y Especiales.....	21
Tabla 12 Reclamos por categoría.....	21
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroproceso - Estratégicos	23
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional	24
Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	24
Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	26
Tabla 17 “Otros”	27
Tabla 18 Solicitudes de Información según categoría	28
Tabla 19 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos	29
Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos -Misionales	29
Tabla 21 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo.....	30
Tabla 22 Sugerencias según categoría	30
Tabla 23 Felicitaciones según Macroprocesos - Misionales	31
Tabla 24 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo	32
Tabla 25 Felicitaciones por categoría	33
Tabla 26 Tratamiento de Datos Personales	33
Tabla 27 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2020	34
Tabla 28 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes	35
Tabla 29 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes	36
Tabla 30 Resumen Porcentual por estado por Sedes	36
Tabla 31 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes.....	36

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud.....	9
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....	10
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil	10
Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado	11

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 tercer 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 III trimestre - 2020 – Nivel Nacional

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/09/20	Fecha de Cálculo	Fecha estimada de vencimiento	No. De días transcurridos a 30/09/20
1	NACIONAL	5017	6/02/2020	Solicitud de Información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	28/02/2020	170
2	NACIONAL	5661	17/04/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	12/05/2020	119
3	NACIONAL	6374	15/07/2020	Solicitud de Información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/08/2020	56
4	NACIONAL	6482	28/07/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	21/08/2020	47
5	NACIONAL	6667	19/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
6	NACIONAL	6852	4/09/2020	Reclamo	VALIDANDO RESPUESTA	30/09/2020	28/09/2020	19
7	NACIONAL	6876	8/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	7/10/2020	17

Tabla 2 Casos pendientes de respuesta III trimestre - 2020 – Bogotá

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/09/20	Fecha de Cálculo	Fecha estimada de vencimiento	No. De días trascurridos a 30/09/20
1	BOGOTA	5859	14/05/2020	Solicitud de Información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	8/06/2020	100
2	BOGOTA	6246	2/07/2020	Solicitud de Información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	27/07/2020	65
3	BOGOTA	6318	10/07/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	4/08/2020	59
4	BOGOTA	6435	22/07/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	24/08/2020	51
5	BOGOTA	6446	23/07/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	18/08/2020	50
6	BOGOTA	6502	3/08/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	27/08/2020	43
7	BOGOTA	6508	3/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	27/08/2020	43
8	BOGOTA	6511	3/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	27/08/2020	43
9	BOGOTA	6512	3/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	27/08/2020	43
10	BOGOTA	6546	5/08/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	31/08/2020	41
11	BOGOTA	6594	12/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	4/09/2020	36
12	BOGOTA	6596	12/08/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	4/09/2020	36
13	BOGOTA	6609	13/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	7/09/2020	35
14	BOGOTA	6623	14/08/2020	Solicitud de Información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	8/09/2020	34
15	BOGOTA	6647	19/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
16	BOGOTA	6648	19/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
17	BOGOTA	6651	19/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
18	BOGOTA	6654	19/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
19	BOGOTA	6664	19/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
20	BOGOTA	6665	19/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
21	BOGOTA	6671	19/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
22	BOGOTA	6672	19/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	10/09/2020	31
23	BOGOTA	6696	20/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	11/09/2020	30
24	BOGOTA	6704	21/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	14/09/2020	29
25	BOGOTA	6706	21/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	14/09/2020	29
26	BOGOTA	6712	21/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	14/09/2020	29
27	BOGOTA	6719	24/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	15/09/2020	28
28	BOGOTA	6725	24/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	15/09/2020	28
29	BOGOTA	6732	24/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	15/09/2020	28
30	BOGOTA	6735	24/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	15/09/2020	28
31	BOGOTA	6737	24/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	15/09/2020	28
32	BOGOTA	6741	25/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	16/09/2020	27
33	BOGOTA	6744	25/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	16/09/2020	27
34	BOGOTA	6745	25/08/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	16/09/2020	27
35	BOGOTA	6750	25/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	16/09/2020	27

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/09/20	Fecha de Cálculo	Fecha estimada de vencimiento	No. De días trascurridos a 30/09/20
36	BOGOTA	6753	26/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	17/09/2020	26
37	BOGOTA	6759	26/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	17/09/2020	26
38	BOGOTA	6762	26/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	17/09/2020	26
39	BOGOTA	6764	27/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	18/09/2020	25
40	BOGOTA	6774	27/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	18/09/2020	25
41	BOGOTA	6787	31/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	22/09/2020	23
42	BOGOTA	6797	31/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	22/09/2020	23
43	BOGOTA	6807	31/08/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	22/09/2020	23
44	BOGOTA	6812	1/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	23/09/2020	22
45	BOGOTA	6816	1/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	23/09/2020	22
46	BOGOTA	6817	1/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	23/09/2020	22
47	BOGOTA	6821	1/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	23/09/2020	22
48	BOGOTA	6824	1/09/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	23/09/2020	22
49	BOGOTA	6827	2/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	24/09/2020	21
50	BOGOTA	6829	2/09/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	24/09/2020	21
51	BOGOTA	6842	3/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	25/09/2020	20
52	BOGOTA	6850	3/09/2020	Reclamo	VALIDANDO RESPUESTA	30/09/2020	25/09/2020	20
53	BOGOTA	6857	4/09/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	28/09/2020	19
54	BOGOTA	6860	4/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	28/09/2020	19
55	BOGOTA	6866	7/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	29/09/2020	18
56	BOGOTA	6870	7/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	29/09/2020	18
57	BOGOTA	6878	8/09/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	30/09/2020	17
58	BOGOTA	6879	8/09/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	30/09/2020	17
59	BOGOTA	6887	10/09/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	2/10/2020	15

Tabla 3 Casos pendientes de respuesta III trimestre - 2020 – Medellín

Item	Sede	No. De caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 30/09/20	Fecha de Cálculo	Fecha estimada de vencimiento	No. De días trascurridos a 30/09/20
1	MEDELLÍN	6877	8/09/2020	Solicitud de Información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/09/2020	30/09/2020	17

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

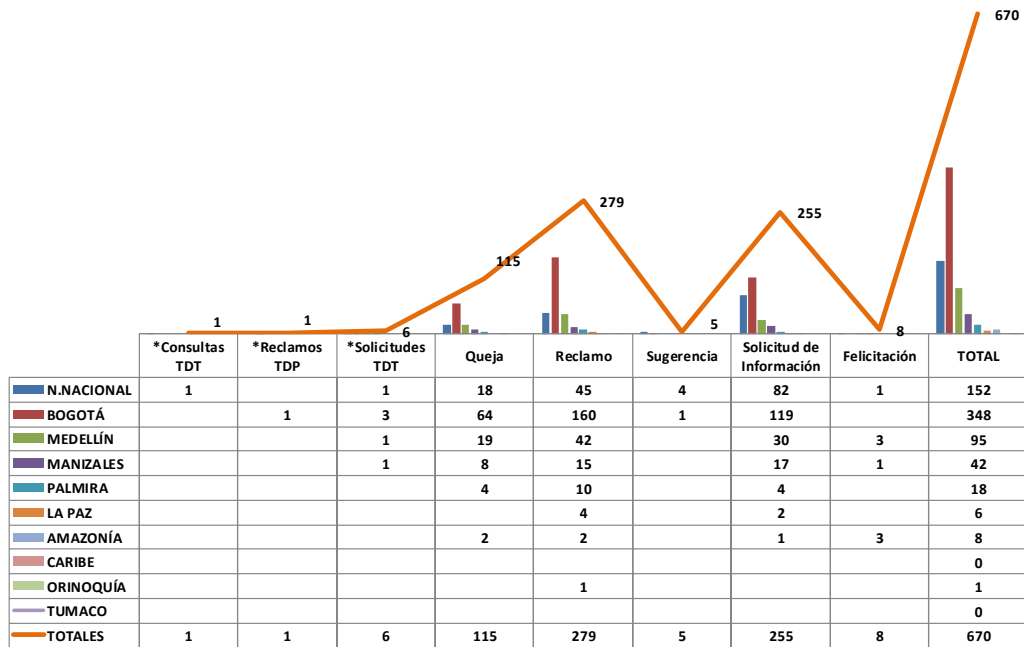
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el segundo trimestre del año 2020, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el tercer trimestre de 2020 se recibieron 670 peticiones, de las cuales 115 corresponde a Quejas, 279 a Reclamos, 5 a Sugerencias, 255 a Solicitudes de Información, 8 a Felicitaciones, 2 por consultas de Tratamiento de Datos personales y 6 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 (348), donde 160 corresponden a Reclamos, 119 a Solicitudes de Información, 64 quejas, 1 a Sugerencia, 4 a Tratamiento de Datos Personales; seguido por el nivel Nacional con (152), donde 82 corresponden a Solicitudes de Información, 45 a Reclamos, 18 a Quejas, 4 a Sugerencias, 1 a Felicitación y 2 a Tratamiento de Datos Personales; la Sede Medellín con (95) casos, donde 42 corresponde a Reclamos, 30 a Solicitud de Información, 19 a Quejas, 3 Solicitudes de Información y a Protección de Datos Personales; la Sede Manizales con 42 peticiones, de las cuales 17 son Solicitudes de Información, 15 Reclamos, 8 Quejas, 1 felicitación y 1 de Protección de Datos; Palmira con 18 casos de los cuales 10 son Reclamos, 4 Solicitudes de Información y 4 Quejas; La Paz con 6 peticiones, entre las cuales 4 son Reclamos y 2 Solicitudes de Información; Amazonía con 3 Felicitaciones, 2 Quejas, 2 Reclamos y 1 Solicitud de Información; Orinoquía 1 Reclamo y Tumaco y Caribe sin peticiones. (Ver Gráfico 1)

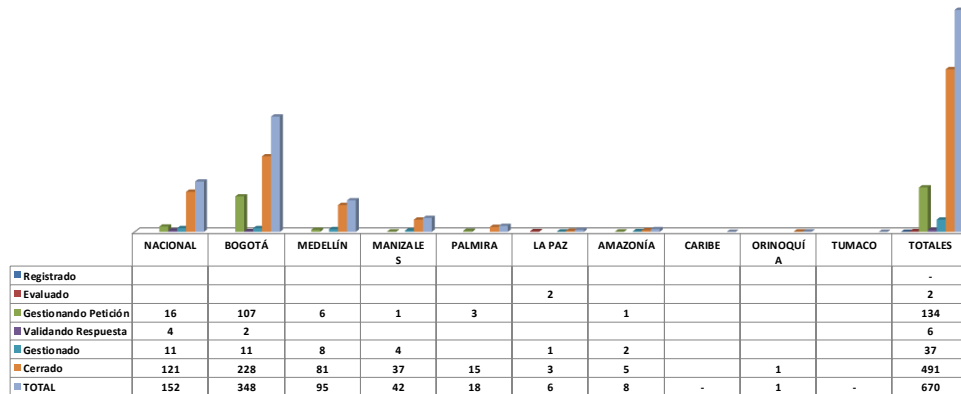
Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud



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 670 casos: 134 están en estado Gestionando Petición; 37 Gestionados, 6 Validando Respuesta, 2 Evaluado y 491 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

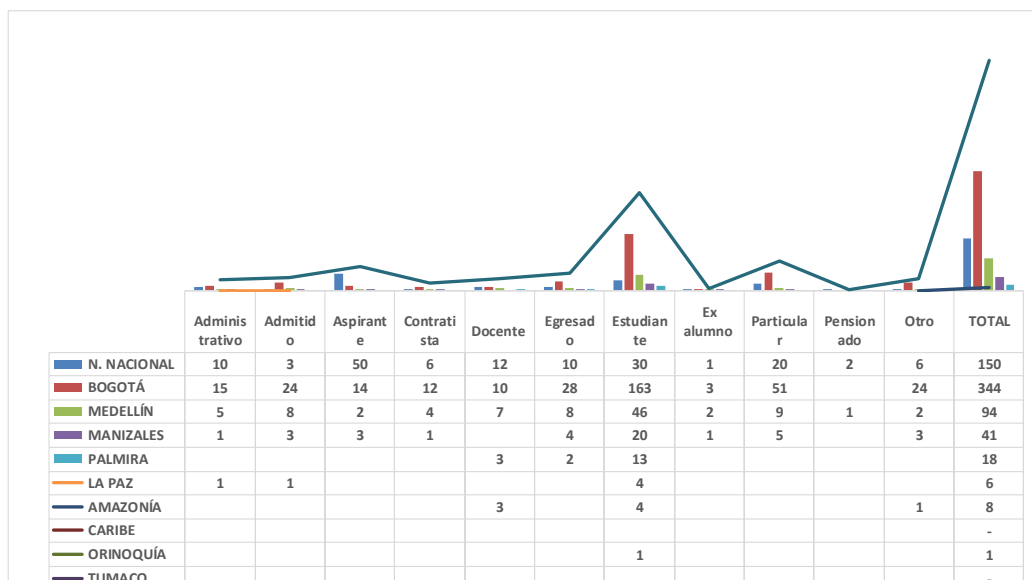
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 670 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los peticionarios más recurrentes son los estudiantes (281); Particulares (85); Aspirantes (69); Egresados (52); Admitidos (39); Otro (36); Docente (35); Administrativo (32); Contratista (23); Ex Alumnos (7); y Pensionado (3)

Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil



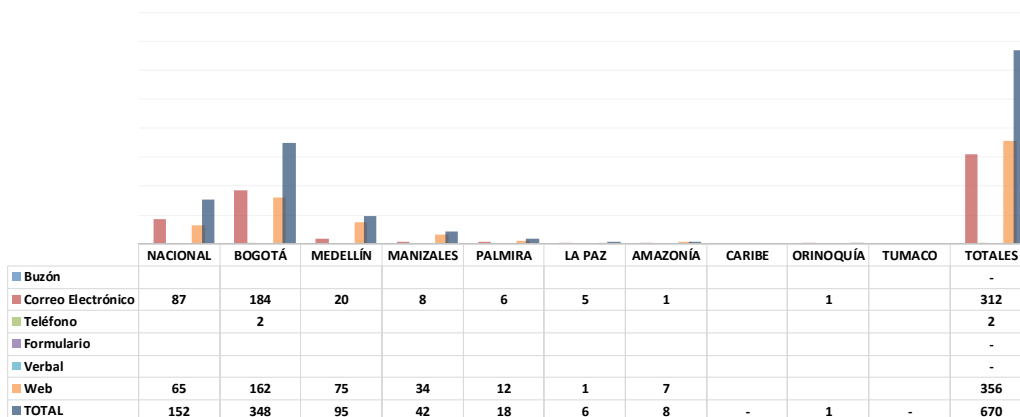
Bicentenario 2020

Cabe señalar que de los 670 peticionarios 70 son “Anónimos”, de los cuales Administrativos son (4); Admitido (8); Aspirante (5); Contratista (9); Egresado (4); Estudiante (15); Ex Alumno (1); Otro (9); Particular (15).

2.4. Distribución por medio utilizado

De los 670 casos reportados, el medio más utilizado durante el tercer trimestre de 2020 es por medio web con (356); por Correo Electrónico (312) y por Teléfono (2). (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 **17** días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

Durante el presente año, debido a la coyuntura por la pandemia Covid-19 y atención a los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, para atender las peticiones, específicamente lo señalado en el Artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho, “*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,*

(...)

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. (...),” la Vicerrectoría General como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos y con el apoyo de la Dirección Nacional de Estrategia Digital, parametrizó la herramienta para ampliar los términos de respuesta a las peticiones presentadas.*

En este sentido, como puede observarse en cada uno de los informes trimestrales, el promedio de tiempo de respuesta, supera los días exigidos en la Ley 1755 de 2015.

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 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	2	5%
	Admisiones	5	13%
	Registro y Matrícula	17	44%
	Gestión de la Actividad Académica	15	38%
	Apoyo a la Innovación Académica	0	0%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	0	0%
TOTALES		39	100%

Para el Macroproceso Misional Formación, se presentaron un total de 39 casos, de los cuales 17 corresponden a Registro Matrícula, 15 a Gestión de la Actividad Académica, 4 a Admisiones y 2 a Gestión de Programas Curriculares; todos presentados a través de medios tecnológicos como web y mail.

Para este Macroproceso se resaltan las quejas presentadas por los estudiantes, con 26 casos que se relacionan con el funcionamiento del SIA (6), Calidad del Servicio (3); Aptitud y Comportamiento (2); Gestión Académica (6); Oportunidad del Servicio (3); y Otros aspectos (6).

En este orden, las peticiones se enfocan en la categoría de Formación en procesos de gestión de la Actividad Académica, situaciones relacionadas en su mayoría por inconvenientes relacionados con el Sistema de Información Académica- SIA por problemas tecnológicos; Registro y Matrícula por calidad de servicio, como falta de cupo en los cursos que se ofrecen, bloqueo del sistema, falta de acompañamiento a los estudiantes de primeros semestres para realizar los registros de

asignaturas, inconformidad con respecto al puntaje liquidado en el recibo de pago; aptitud y comportamiento por el proceder de algunos docentes con sus estudiantes, entre otros casos de cara al estudiante.

Tabla 5 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	9	12%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	9	12%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	8	11%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	3%
	Gestión Financiera	8	11%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	36	49%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica		0%
TOTALES		74	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 49%, Gestión Financiera con el 11%, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo con un 3% y Gestión y Desarrollo Físico con un 1%. Para los demás Macroprocesos-Procesos como Bienestar Universitario, Talento Humano con un 12% cada uno, Gestión de la Información-Gobierno y Servicios TI con un 11%, mientras que Gestión documental con un 1% de los casos.

En este orden, los procesos de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Administrativa señalados anteriormente y con mayor porcentaje de casos, se categorizan en aptitud y comportamiento, calidad del servicio obtenido, funcionamiento del Sistema de Información Académica- SIA, oportunidad del servicio y otros servicios sin identificar; todos presentados a través de email o el sitio web del SQR. Así mismo, estos asuntos giraron en torno a quejas relacionadas con la Declaración de Bienes y Rentas, Protocolos de ingreso al campus,

inscripción de asignaturas, listas de asistencia a claustros, acciones excede las funciones por parte de la División de Vigilancia en la toma del campus para exigir matrícula cero, tutelas en contra de la Universidad- Facultad de Ciencias Humanas y la Comisión Nacional de Servicio Civil, por concurso de méritos, dificultades para ingresar al campus, certificado de realización de actividades en el marco de alguna vinculación con la Universidad, difusión de información para elegir a decanos, proceso de admisión al doctorado de Ciencias Económicas, talleres que no se desarrollan, dificultades en reingreso, devolución de dinero, entre otros asuntos.

Para los procesos de Bienestar Universitario y Talento Humano, las quejas se concentran en su gran mayoría en aptitud y comportamiento, oportunidad y calidad de servicio y otras peticiones sin identificar. Casos que corresponden a situaciones relacionadas con Acoso Sexual, trato desobligante, inconformidad por ofrecer capacitaciones y no desarrollarlas, cancelación de semestre, condonación de préstamo estudiantil, presunta violación de derechos fundamentales en concurso entre la Universidad y la Comisión Nacional del Servicio Civil, restricción para el ingreso al campus, vinculación laboral de egresados con remuneración irrisoria.

En el Macroproceso de Gestión de la Información-proceso Gobierno y Gestión Ti y Gestión Documental donde se resaltan quejas relacionadas con temas como inscripción al curso ABC del supervisor, correos de presunto fraude, saturación de correos, inconvenientes para inscribir un curso, dificultad para acceder a los cursos a cargo en calidad de docente, dificultades en para acceder al drive, dificultades para acceder a Microsoft en calidad de estudiante, entre otras.

En gestión documental se presenta un caso en el cual presenta inconformidad por el trámite que se les da a los correos electrónicos, dado que considera que todos los correos deben tratarse como peticiones tramitadas por el Sistema de Quejas y Reclamos.

Tabla 6 Quejas “Macroprocesos - Evaluación y Especiales”

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

Para el Macroproceso-Evaluación y Especiales, Procesos de Control Disciplinario se presentaron dos quejas, las cuales se tratan asunto de acoso laboral y presunto funcionario que distribuye estupefacientes. Las quejas en mención fueron presentadas a través de la herramienta web-Sistema de Quejas y Reclamos y fueron interpuestas por un docente y un particular.

Tabla 7 Quejas por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	11	10%
Calidad del servicio Obtenido	17	15%
Estado de la Infraestructura	9	8%
Gestión Académica	7	6%
Oportunidad del Servicio	15	13%
Otros - Incoherente	54	47%
Sistemas de Información	2	2%
TOTALES	115	100%

De las 115 peticiones, se resalta la categoría de otros y casos incoherentes, que representan el 47% de las quejas, los cuales hacen relación a diferentes asuntos, tales como situaciones por presuntos hechos de acoso sexual, reubicación socioeconómica, protocolos de ingreso al campus, concurso adelantado entre la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad Nacional, inscripción de asignaturas, condonación, cancelación del periodo académico, inconformidad

por la cantidad de correos que llegan diariamente a las cuentas personales, ingresos, homologaciones, entre otros casos de cara a la comunidad universitaria, principalmente a los estudiantes.

Otros de los aspectos que se resaltan en esta categoría son la calidad y oportunidad del servicio, en el cual los usuarios se quejan porque el servicio que se presta no llena las expectativas o los requerimientos no son atendidos a la brevedad que lo requiere el peticionario. Casos que se evidencian son principalmente por registro de asignaturas, asuntos tecnológicos, revisión socioeconómica de estudiantes, presunto desorden en inscripción de cursos de extensión en idiomas, inconformidad en la selección de auxiliares de asignaturas, asignaturas sin horario y en general dificultades para realizar trámites directamente por la crisis de la pandemia.

Para los demás asuntos como aptitud y comportamiento, infraestructura y sistemas de información, las quejas son sobre aspectos relacionados con el comportamiento del personal de vigilancia, quien en medio de la toma por matrícula cero actuó al parecer de manera inadecuada, propaganda a través de correo electrónico para presuntamente favorecer a candidato a decanatura, descalificación de algunas profesiones y herramientas tecnológicas que a modo de ver no son las adecuadas para el desarrollo de algunas actividades.

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 8 Reclamos 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-Comunicación, en el proceso Divulgación de la Información general se presentó un reclamo a través del sitio web, interpuesto por un estudiante en calidad de anónimo, quien señala que pese a las dificultades presupuestales la Universidad está entregando mercados.

Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	5	3%
	Admisiones	23	16%
	Registro y Matrícula	85	59%
	Gestión de la Actividad Académica	22	15%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	1%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	9	6%
TOTALES		145	100%

En el Macroproceso-Misional, Proceso Registro y Matrícula se presentó el mayor porcentaje de peticiones, con un 59% del total de los reclamos, seguido por Admisiones con un 16%, continuando con el proceso de Gestión de Programas Curriculares con un 3%, y Apoyo a Innovación Académica con un 1%. Para el Macroproceso Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual, Proceso Gestión de la Extensión se presentaron 9 reclamos cuyo porcentaje al 6% de la totalidad de los reclamos.

En este orden, analizando desde otra de las categorías, los reclamos se concentran en Formación en Registro y Matrícula, Admisiones, Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Programas Curriculares, 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 des-tinado para ello.

Igualmente es preciso indicar que, de los 145 reclamos enmarcados en este Macroproceso, los usuarios que más presentaron peticiones fueron los estudiantes con 88 casos, seguido de los aspirantes y admitidos, cada uno con 16 y en menos cantidad otras categorías como el personal administrativo, particulares, docentes y egresados.

Los reclamos de los estudiantes se deben principalmente a temas relacionados con corrección de notas, ingreso de notas, convenio para trabajo de grado, historia académica bloqueada, reingreso, inscripción de asignaturas, inscripción de asignaturas, descuentos de matrícula, revisión de historia académica, problemas de movilidad estudiante PEAMA, exclusión en listado para beneficio por mejor promedio, ampliación de plazos para pagar la matrícula y problemas tecnológicos para el ingreso al SIA.

En cuanto al segundo grupo de usuarios que mayormente reclamó (aspirantes y admitidos), se debe a situaciones relacionadas con el proceso de admisión, devolución de pago, adquisición del pin, problemas tecnológicos para el ingreso a la plataforma, dificultad para ingresar a tomar clases e inconformidad con puntaje obtenido en admisión.

Tabla 10 Reclamos según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	18	14%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	10	8%
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	16	12%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Gestión Financiera	20	15%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	62	48%
TOTAL		130	100%

En el Macroproceso de Apoyo se presentó un total de 130 de reclamos, con un 63% distribuido en los procesos de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios con 48%, Gestión Financiera con el 15% y Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico con un 1% y Financiera. Seguidamente, con un 14% se encuentra el Macroproceso y proceso identificado con el nombre Bienestar Universitario.

En este orden, analizando desde otra de las categorías, los reclamos tienen relación es el Macroproceso Gestión de la Información en procesos de Gobierno y Gestión de Servicios TI con un 12%, y Gestión Documental con un 1%

Igualmente es preciso indicar que los 130 reclamos presentados para el Macroproceso de Apoyo, 71 casos fueron presentados por estudiantes, seguido por los contratistas con 9, particulares con 8, administrativos y docentes con 7 cada uno y así con menor cantidad los admitidos, aspirantes y ex alumnos

Ahora bien, es preciso señalar que los reclamos en su mayoría se presentaron por medios tecnológicos como correo electrónico y sitio web determinado para este fin.

Los reclamos de los estudiantes para este Macroproceso se deben principalmente a pago certificados de estudio, historias académicas bloqueadas, recibos

de pago, fraccionamiento, reingreso, problemas económicos para continuar con estudios, activación del SIA, Habeas Data, consulta a decanos, inscripción de materias, convocatorias a monitores y becarios, sustentación de tesis, inscripción a grados, reembolsos de dinero, exención de pago, entre otros.

En cuanto a los egresados, reclaman por asuntos relacionados con la expedición de certificados, acceso al correo electrónico, servicios de extensión- odontología, solicitud de diploma, publicación de información, votación electrónica para decanos y solicitud de diploma.

Tabla 11 Reclamos según Macroprocesos - Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y	Control Disciplinario	2	67%
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	1	33%
TOTAL		3	100%

Para el Macroproceso-Evaluación y Especiales, Procesos de Control Disciplinario se presentaron dos reclamos, los cuales son presentados por estudiantes, quienes lo hacen de manera anónima, a través del sitio web y los temas sobre los cuales presentan los casos corresponden a un presunto abuso de poder de un docente, con fines sexuales. Para el Macroproceso-Seguridad Social, proceso Seguridad Social en Pensiones, el reclamo se refiere a un bono pensional por haber haberse desempeñado por cierto tiempo en la Sede Medellín de la Universidad Nacional de Colombia.

Tabla 12 Reclamos por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	1%
Aspectos relacionados con Bienestar	9	3%
Calidad del servicio Obtenido	51	18%
Estado de la Infraestructura	1	0%
Funcionamiento del SIA	24	9%
Gestión Académica	11	4%
Oportunidad del Servicio	51	18%
Otros	128	46%
Sistemas de Información	2	1%
TOTALES	279	100%

Del total de los reclamos (279), se resalta la categoría de “*otros*” que representan un 46% de los reclamos, los cuales hacen relación a diferentes asuntos como, servicios de extensión-odontología, certificados de estudios, bloqueo de historia académica, devolución de pago por inscripción a admisión, fraccionamiento, anulación de parcial, exención pago de matrícula, bloqueo de historia académica, sustentación de tesis, certificado laboral, aplazamiento de semestre, inscripción a grado, registro de asignatura, reingreso entre otros aspectos.

Otros de los aspectos que se resaltan en esta categoría son la calidad y oportunidad del servicio, en el cual los usuarios se quejan porque el servicio que se presta no llena las expectativas o los requerimientos no son atendidos a la brevedad que lo requiere el peticionario. Casos que se evidencian son principalmente por registro de asignaturas, limitación como egresado para votar en consulta de decanos, dificultad para inscribir materias en el doctorado, demora en la expedición de certificado, otorgamiento del bono de bienestar, reingreso, dificultad para matricularse, error en evaluación docente, devolución de inscripción y de matrícula, inconveniente para obtener certificado de ingresos, procedimiento no claro en la convocatoria a monitores y becarios entre otros asuntos.

Para la categoría Funcionamiento del SIA, se observa un porcentaje del 9% de los reclamos, los cuales corresponden a dificultades para ingresar al SIA, problemas con la plataforma para inscribir asignaturas, actualización de notas, doble titulación, solicitud de cupos, generación de recibos de pago y demás reclamos de cara al estudiante.

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 13 Solicitudes de Información según Macroproceso - Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información General	2	67%
	Divulgación de la Producción Académica	1	33%
TOTAL		3	100%

Para el tercer trimestre de 2020, respecto a los Macroprocesos Estratégicos, se evidenció que la totalidad de los casos se refirieron al Macroproceso de Comunicación, en contraste con lo presentado en el segundo trimestre de 2020 en el que hubo casos de los Macroprocesos de Direccionamiento Institucional, Relaciones Interinstitucionales y Comunicación.

Los casos concretos se refirieron a: i) las actas de asistencia a los claustros de la Facultad de Ciencias de la Sede Medellín; y ii) la opinión experta de la Universidad Nacional de Colombia respecto a las campañas de prevención para evitar el contagio del Covid-19 en el país y en Chocó. Uno de los tres casos presentados durante el trimestre analizado se interpuso de manera anónima.

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	3	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	7	6%
	Admisiones	55	45%
	Registro y Matrícula	30	25%
	Gestión de la Actividad Académica	13	11%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	1%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	13	11%
TOTALES		122	100%

Al hacer un análisis las solicitudes de información en los Macroprocesos “Misionales” evidencian que el Macroproceso que representa el mayor porcentaje de casos es “Formación”, concretamente i) “Admisiones” (45 %); ii) “Registro y matrícula” (25 %), y iii) “Gestión de la Actividad Académica” (11 %). Estos tres procesos comprenden 106 casos de los 122 de este Macroproceso.

Es importante resaltar que estos tres procesos corresponden lo mismo que presentaron los mayores porcentajes de casos durante el trimestre inmediatamente anterior.

Es muy relevante tener en cuenta que durante el segundo y tercer trimestre de 2020, dada la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la Universidad decidió cambiar el proceso de admisión, lo cual implicó un alto número de dudas e inquietudes por parte de los aspirantes y sus padres respecto a la forma en que se determinaría la admisión, el proceso de reembolso o la posibilidad de aplicar nuevamente para el periodo 2021-1 con el mismo PIN; por ello se ve un amplio número de casos en admisiones, siendo el proceso con mayor número de solicitudes de información tanto en el segundo como en el tercer trimestre de 2020.

Al hacer una revisión de los tres procesos con más casos en relación con sus categorías se ve una clara tendencia hacia “otros” (75 caso de 122), 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 casos se concentren en el proceso “Admisiones” y en la categoría “otros” pues las dudas concretas se salían de las categorías predefinidas dentro de la herramienta de análisis.

Así mismo, es de anotar que durante el trimestre en análisis se presentó un importante aumento de los casos relacionados con el proceso de “Gestión de la Extensión” respecto al segundo trimestre, pues se duplicó el número de casos. Esto parece ser atribuible al alto número de concursos de méritos de entidades públicas que están concesionados a la Universidad Nacional de Colombia y que en este momento del año están entregando los resultados de la revisión de hojas de vida, lo cual suscita muchas inquietudes por parte de los postulantes, quienes no siempre tienen claro el canal por medio del cual deben elevar sus consultas.

Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	8	6%
	Gestión de Egresados	3	2%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	15	12%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	18	15%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	18	15%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	57	46%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		124	100%

Durante el tercer trimestre, dentro de los Macroprocesos de Apoyo, el Macroproceso que más casos presenta es “Gestión Administrativa y Financiera” (61 %). A su vez, el proceso con mayor concentración de casos es “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” (57 casos de 124; 46 %). 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” (66 casos de 124; 54 %).

Al analizar procesos que tienen un alto número de casos correspondientes a otros Macroprocesos, se evidencia que los procesos de “Gobierno y Gestión de servicios IT” (Macroproceso de “Gestión de la Información”) que cuenta con 18 casos (15 % del total de casos), lo cual responde a las dificultades de orden técnico que tuvo la Universidad respecto al SIA y a la plataforma de inscripción al examen de admisión 2020-2 y 2021-1. Así mismo, se ve un número de casos considerable en el proceso de “Gestión del Talento Humano” (Macroproceso de “Gestión del Talento Humano”), que tiene 15 casos (12 % del total de casos) lo cual ha respondido, principalmente a las solicitudes de certificaciones laborales por parte de ex trabajadores de la Universidad.

Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguridad Social	Control Disciplinario	1	33%
	Seguridad Social en Pensiones	2	67%
TOTAL		3	100%

En el tercer trimestre de 2020, en el Macroproceso “Evaluación y Especiales” se presentó un aumento significativo en el número de casos respecto al trimestre inmediatamente anterior (un caso en el trimestre II y tres casos en el trimestre III). Se presentaron dos casos en el proceso de “Seguridad Social en Pensiones”, correspondientes peticiones de certificaciones para la declaración de renta. El caso que se presentó en el proceso de “Control Disciplinario” estuvo referido a la solicitud de las denuncias que se hicieron en contra del peticionario y el proceso que se llevó a cabo respecto a ellas.

Tabla 17 “Otros”

OTROS	Incoherente cerrados	3	100%
TOTAL		3	0%

Al hacer un análisis los casos “Incoherente Cerrado” de las “Solicitudes de información” se evidenció que dos de estos casos se crearon para realizar capacitaciones de la herramienta Aranda para el público en general y para especialistas que hacen gestión de casos en ella.

El otro caso indica únicamente «Cordial saludo, Requero información», se enviaron correos electrónicos a la peticionaria en múltiples ocasiones para que ampliara la información y poder direccionar la solicitud, pero no hubo respuesta alguna, por lo cual se decidió cerrar el caso.

Tabla 18 Solicitudes de Información según categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	1%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad del servicio Obtenido	6	2%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	13	5%
Oportunidad del Servicio	25	10%
Otros- Incoherente	203	80%
Sistemas de Información	3	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	0%
TOTALES	255	100%

Al hacer un análisis global de las categorías de los casos reportados en las “Solicitudes de Información” se evidencia que la mayor parte de los casos (203 casos, 80 %) corresponden a “Otros”, por lo cual es dable concluir que los casos presentados en el tercer trimestre del 2020, al igual que en el trimestre inmediatamente anterior, se refleja la naturaleza de las solicitudes de información que es preguntas de toda índole, que rara vez se enmarcan en los escenarios predefinidos dentro de la herramienta de análisis.

Así mismo, es importante resaltar la fuerte influencia que tuvo la ocurrencia de la pandemia en el número de solicitudes de información, pues responde a la incertidumbre generalizada que vive la comunidad universitaria.

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 Macroprocesos - Estratégicos

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

Respecto a los “Macroprocesos Estratégicos”, durante el tercer trimestre de 2020 se presentó un único caso dentro de los Macroprocesos “Estratégicos” en el cual se sugirió realizar un gran encuentro nacional con todos los estamentos universitarios. Dicha sugerencia fue tramitada por la Rectoría de la Universidad.

Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos -Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Admisiones	1	100%
TOTAL		1	100%

Dentro de las sugerencias correspondientes a los “Macroprocesos Misionales” se presentó un caso en el cual un líder indígena sugiere que la Universidad Nacional de Colombia solicite una aprobación previa del líder de la comunidad indígena para que una persona de la comunidad pueda presentar el examen de admisión a la Universidad, a lo cual responde la Dirección Nacional de Admisiones explicando el proceso que se lleva a cabo para el ingreso de quienes deciden ingresar a la Universidad Nacional de Colombia a través del modelo de admisión de comunidades indígenas, afrocolombianas, negritudes, palenqueras y ROM, aclarando las especificidades de este proceso.

Tabla 21 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	33%
	Gestión de Egresados	2	67%
TOTALES		3	100%

En los “Macroprocesos de Apoyo” se presentaron tres casos, lo cual representa una disminución con respecto al trimestre inmediatamente anterior, en el cual se presentaron cinco casos. Así mismo, es relevante tener en cuenta que durante el trimestre en análisis la totalidad de los casos que se presentaron corresponden al Macroproceso de “Bienestar Universitario” en contraste con lo presentado en el segundo trimestre, en el cual se presentaron casos de “Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios” y de “Gestión Administrativa”.

Al analizar el caso presentado en el proceso de “Bienestar Universitario”, éste corresponde a la solicitud de un grupo de estudiantes de realizar ceremonias de grado presenciales y no virtuales, como fue la indicación institucional en la materia. El caso se encuentra en trámite con la Dirección Nacional de Bienestar Universitario.

En cuanto al proceso de “Gestión de Egresados” se presentaron dos casos en los cuales se sugería que se cree una red de egresados de la Universidad Nacional de Colombia en redes sociales como Facebook, a lo cual contestó el Programa de Egresados dichas plataformas ya existen y se indicó cuáles son.

Tabla 22 Sugerencias según categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	1	20%
Otros	4	80%
TOTALES	5	100%

Bicentenario 2020

Dentro de las sugerencias, como es de esperar dado el análisis precedente, el mayor número de casos (80 %) se presentó en la categoría “Otros” lo cual responde a la diversidad que deviene de la naturaleza de las sugerencias, pues corresponden a la creatividad, innovación e iniciativa propia de la comunidad universitaria.

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 23 Felicitaciones según Macroprocesos - Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	1	100%
TOTALES		1	100%

La felicitación que se interpuso para el tercer trimestre del 2020 en el grupo de Macroprocesos “Misionales” fue para una estudiante de arquitectura de la Sede Medellín, por ser amable y ayudar siempre a la mamá de la persona que envió la felicitación en un curso de francés (extensión).

La felicitación se hizo llegar a la estudiante, quien agradeció la misma e indicó que esto hacía parte del espíritu universitario de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia y que es lo que todos los ciudadanos deberían hacer.

Tabla 24 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	14%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	5	71%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	14%
TOTALES		7	100%

Las felicitaciones que corresponden a los Macroprocesos de “Apoyo” tuvieron un mayor número de casos en el proceso de “Gestión de Talento Humano”, dentro de lo que destaca que todas estas felicitaciones estuvieron dirigidos al personal administrativo de la Universidad (dos de la Sede Amazonas, dos de la Sede Medellín y uno de la Sede Palmira) por su trabajo incansable y gran disposición de servicio, especialmente durante estos duros momentos de pandemia. Las felicitaciones fueron remitidos al personal y se les realizó el reconocimiento correspondiente por parte de sus dependencias.

Se presentó un caso en el proceso de “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” el cual corresponde a la felicitación expresada por una estudiante de la Sede Bogotá dirigida al equipo de celaduría de la Sede por su esfuerzo incansable y su inquebrantable actitud de servicio.

El caso relacionado con el proceso de “Bienestar Universitario” se creó en el marco de una capacitación en la herramienta de gestión del Sistema de Quejas y Reclamos- Aranda, que se dictó al personal administrativo de la Sede Orinoquía.

Tabla 25 Felicitaciones por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	3	38%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	13%
Calidad del servicio Obtenido	3	38%
Otros	1	13%
TOTALES	8	100%

Al hacer un análisis de las felicitaciones por categoría, es de resaltar que la totalidad de los casos que se presentaron, excluyendo el usado para la capacitación, corresponden al componente de atención al ciudadano. Además, en todos los casos se felicita a la estudiante y al personal por su actitud de servicio, su disposición a ayudar y su calidad humana, todos atributos que esta institución quiere crear en la comunidad universitaria.

8. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 26 se describen los casos registrados por usuarios a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos y en el correo de Protección de Datos Personales.

Tabla 26 Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Consultas PTDP	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Reclamo PTDP	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud actualización	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud, eliminación	2	25%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud Información	3	38%
	TOTAL	8	100%

En el tercer trimestre de 2020 se presentaron 8 casos relacionado con el tratamiento de datos personales, los cuales en su mayoría llegan a través del correo de protecdatos_na@unal.edu.co. Las solicitudes hacen relación a reclamos y supresión o eliminación de información personal contenida en bases de datos de la Universidad Nacional. Igualmente preguntan sobre qué información tienen sobre ellos y con qué fines. De otra parte, y con ocasión de la implementación del Aviso de Privacidad en los correos electrónicos institucionales solicitan sea más corto y en letra más pequeña.

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 670 casos reportados a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, durante el tercer trimestre de 2020, por tipo de Usuario y tipo de Solicitud:

Tabla 27 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2020

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	11	8	12		1				32
Admitido	5	21	13						39
Aspirante	2	17	50						69
Contratista	4	9	10						23
Docente	18	8	9						35
Egresado	8	20	22	2					52
Estudiante	45	162	68	1	5	1		5	287
Exalumno	1	2	4						7
Otro	12	12	12						36
Particular	9	20	52	2	2		1	1	87
Pensionado	0	0	3						3
Totales	115	279	255	5	8	1	1	6	670

* 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 tercer trimestre de 2020, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

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

Tabla 28 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	6	7%	2	15%	0	0%	3	8%	11	7%
PQR- Riesgo Vital	1	1%		0%	4	22%	0	0%	5	3%
Queja	13	14%	1	8%	5	28%	20	53%	39	24%
Reclamo	43	47%	8	62%	5	28%	14	37%	70	43%
Solicitud Información	27	29%	2	15%	4	22%	1	3%	34	21%
Sugerencia	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Total	92	100%	13	100%	18	100%	38	100%	161	100%

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

Tabla 29 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

	Sede Bogota		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	0%
Formulario	7	8%	3	23%	0	0%	0	0%	10	6%
Correo e-	41	45%	7	54%	1	6%	33	87%	82	51%
Telefónico	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
Verbal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Web	44	48%	3	23%	17	94%	4	11%	68	42%
Total	92	100%	13	100%	18	100%	38	100%	161	100%

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

Tabla 30 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	15%	0	0%	0	0%	2	1%
Evaluable	0	0%	1	8%	2	11%	0	0%	3	2%
Validando Respuesta	2	2%	0	0%	1	6%	0	0%	3	2%
Gestionando Petición	8	9%	0	0%	0	0%	2	5%	10	6%
Gestionado	2	2%	0	0%	0	0%	3	8%	5	3%
Cerrado	80	87%	10	77%	15	83%	33	87%	138	86%
Total	92	100%	13	100%	18	100%	38	100%	161	100%

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

Tabla 31 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	31	34%	1	8%	3	17%	12	32%	47	29%
Admitido	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	1	1%
Contratista	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Docente	22	24%	6	46%	10	56%	4	11%	42	26%
Egresado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Estudiante	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Particular	2	2%	0	0%	0	0%	1	3%	3	2%
Pensionado	15	16%	2	15%	4	22%	14	37%	35	22%
Otro	21	23%	3	23%	1	6%	7	18%	32	20%
Total	92	100%	13	100%	18	100%	38	100%	161	100%

12. Conclusiones y Recomendaciones.

Durante el tercer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de peticiones aumentó con respecto al segundo trimestre, lo cual podría haberse presentado por dos situaciones: i. Por la coyuntura dada por pandemia- Covid19, se utiliza con mayor frecuencia las herramientas tecnológicas para hacer sus requerimientos y ii. Porque durante el periodo de inicio de semestre se aumenta el número de peticiones, resaltando los procesos de Admisiones, Registro y Matricula.

Importante resaltar que para el presente periodos los estudiantes son los que hacen mayor uso del Sistema de Quejas y Reclamos y lo realizan usando los medios tecnológicos como el sitio web y el correo electrónico destinado para este tema.

Por otra parte, con el fin de cada vez prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, se han realizado acciones de mejora al Sistema de Quejas y Reclamos, entre los cuales se encuentra el numerador de visitas y la parametrización de alertas automáticas al 80% 90% y 100% de progreso de la petición, con el fin de que los responsables de responder cada caso conozcan la urgencia de responder y las implicaciones a las que se verá sometido por incumplimiento.

Así mismo, es importante señalar que, mediante trabajo conjunto entre la Vicerrectoría General y algunas Sedes, se ha venido adelantando jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a los empleados docentes y administrativos que tienen a su cargo atención al ciudadano.

En el mismo, sentido la Vicerrectoría General en trabajo conjunto con el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental han llevado a cabo sesiones de sensibilización y capacitación con invitados del Departamento Nacional de Planeación-DNP, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y funcionarios de la Vicerrectoría General, sobre temas como el Rol del Servidor Público Frente al Sistema de Quejas y Reclamo, el Derecho de Petición, el uso de la herramienta web, entre otros asuntos de cara a la comunidad universitaria y el ciudadano.

Finalmente, se destaca el compromiso y la responsabilidad que han asumido las Vicerrectorías de cada una de las Sedes, al hacer posible el cumplimiento a los requerimientos que hace la comunidad universitaria y el ciudadano, durante este tiempo de pandemia-Covid -19.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

{Elaboró:
MB/JTRP/CIAV}
pág. 37

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