



**INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SIS-  
TEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN  
ENERO – DICIEMBRE 2019**



## 1. 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” donde se describe la normativa que rige el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, las definiciones, los objetivos y el alcance que se le da, a la construcción del Informe trimestral consolidado de Quejas y Reclamos tanto del Nivel Nacional como de las Sedes de La Universidad Nacional de Colombia.

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

## 2. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar en 2019

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

ITEM	SEDE A LA QUE PERTENECE	CASO NO.	TIPO DE SOLICITUD	ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EN EL SQR
1	MEDELLIN	4654	Queja	REGISTRADO
2	MEDELLIN	3958	Queja	EVALUADO
3	MEDELLIN	4435	Queja	EVALUADO
4	BOGOTA	4550	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
5	BOGOTA	4691	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN

6	BOGOTA	3400	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
7	BOGOTA	4699	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
8	BOGOTA	3110	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
9	BOGOTA	4148	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
10	BOGOTA	4179	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
11	BOGOTA	4273	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
12	BOGOTA	4419	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
13	BOGOTA	4465	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
14	BOGOTA	3501	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
15	BOGOTA	3599	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
16	BOGOTA	3618	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
17	BOGOTA	3713	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
18	BOGOTA	4523	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
19	BOGOTA	4596	Sugerencia	GESTIONANDO PETICIÓN
20	BOGOTA	4778	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
21	NACIONAL	4130	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
22	NACIONAL	4441	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
23	NACIONAL	4729	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
24	BOGOTA	4499	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
25	BOGOTA	4761	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
26	BOGOTA	4639	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
27	BOGOTA	3401	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
28	BOGOTA	4144	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
29	NACIONAL	4507	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
30	BOGOTA	4678	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
31	BOGOTA	4698	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
32	BOGOTA	4757	Sugerencia	GESTIONANDO PETICIÓN
33	BOGOTA	4124	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
34	BOGOTA	4266	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN
35	BOGOTA	4696	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
36	BOGOTA	4701	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
37	BOGOTA	4775	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN
38	BOGOTA	4665	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
39	BOGOTA	4656	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN
40	BOGOTA	4774	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTD	GESTIONANDO PETICIÓN
41	MEDELLIN	4624	Queja	REGISTRADO
42	UNISALUD-RED ADSCRITA	4349	Queja	REGISTRADO

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta año - 2019 – Nivel Nacional y Sedes

### 3. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2019.

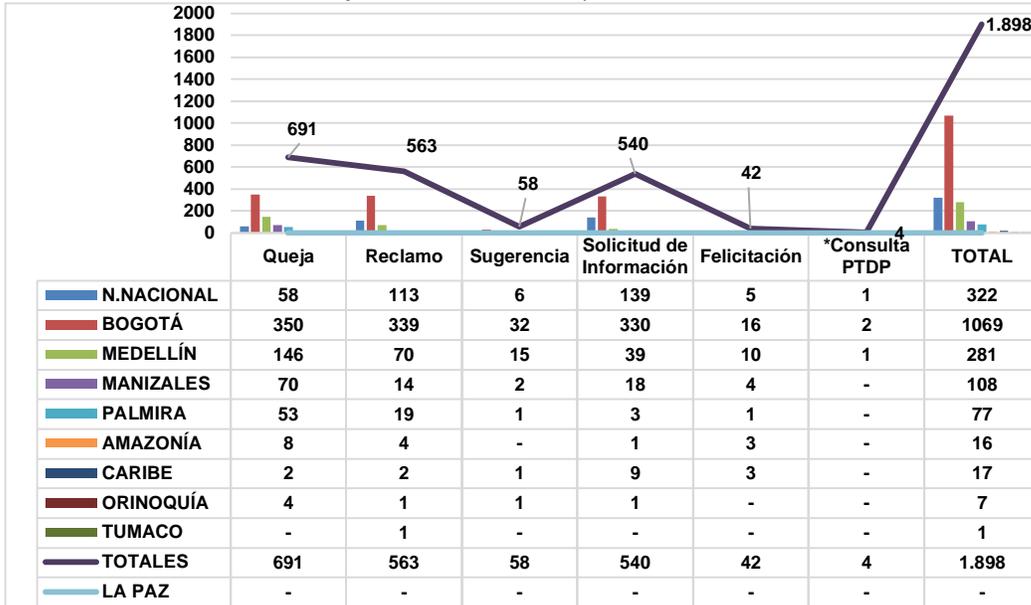
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el cuarto trimestre del año 2019, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea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

#### a. Distribución por Tipo de Solicitud

En el año 2019 se recibieron 1898 solicitudes, de las cuales 691 corresponde a Quejas, 563 a Reclamos, 58 a Sugerencias, 540 a Solicitudes de Información, 43 a Felicitaciones y 4 a Consulta PTDP.

De los datos más relevantes, se puede establecer que el mayor número de casos son de la Sede Bogotá (1069), donde 350 corresponden a Quejas, 339 a Reclamos, 330 a solicitud de Información, 32 a Sugerencias, 16 a Felicitaciones y 2 a Consulta PTDP; seguido del Nivel Nacional (322), donde 58 corresponden a Quejas, 113 a Reclamos, 139 a Solicitud de Información, 6 a Sugerencias, 5 a Felicitación y 1 Consulta PTDP; la Sede Medellín con (281) casos, donde 146 corresponde a Quejas, 70 a Reclamos, 39 a Solicitud de Información, 15 a Sugerencias y 10 a Felicitaciones; la Sede Manizales (108) casos, donde 70 corresponde a Quejas, 14 a Reclamos y 18 a Solicitud de Información, 2 sugerencias, 4 a felicitaciones; la Sede Palmira (77) donde 53 son Quejas, 19 reclamos, 3 solicitudes de Información, 1 Sugerencia y una Felicitación; Amazonía (16) donde 8 son quejas, 4 reclamos, 3 felicitaciones y 1 solicitud de información; Caribe (17) donde 2 son Quejas, 2 Reclamos, 9 Solicitudes de Información, 3 Felicitaciones y 1 Sugerencia; Sede Orinoquía (7) de las cuales 4 son Quejas, 1 Reclamo, 1 Sugerencia, 1 Solicitud de Información y Tumaco 1 Reclamo. (Ver Gráfico 1).

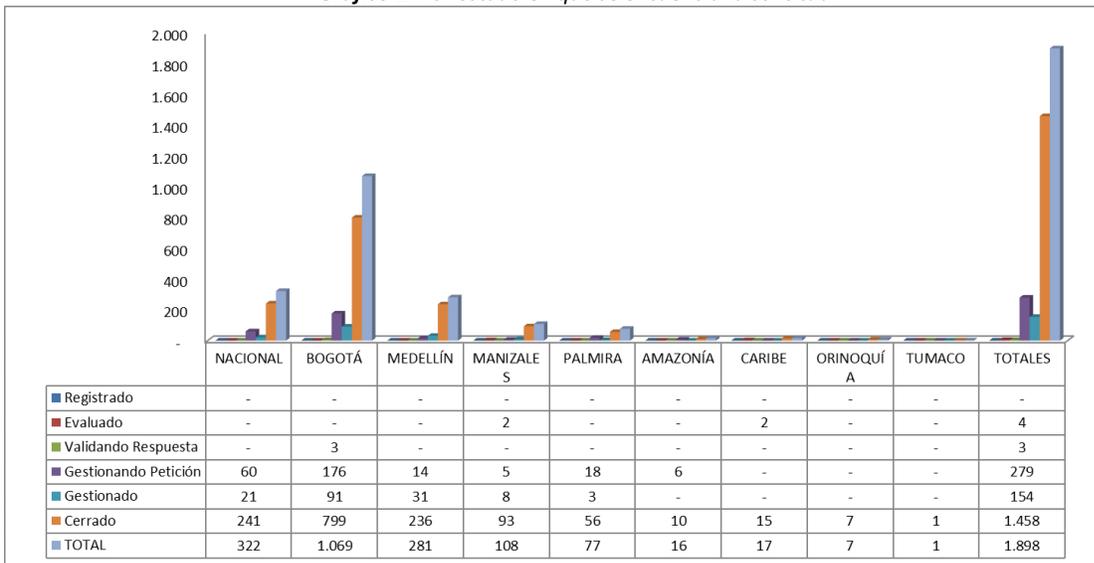
Gráfico 1. Distribución Por Tipo De Solicitud.



**b. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud**

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 1898 casos a la fecha de corte: 1458 se encontraban en estado evaluado, 279 en gestionando petición, 154 en gestionando petición, 4 evaluado y 3 validando respuesta. (Ver Gráfico 2).

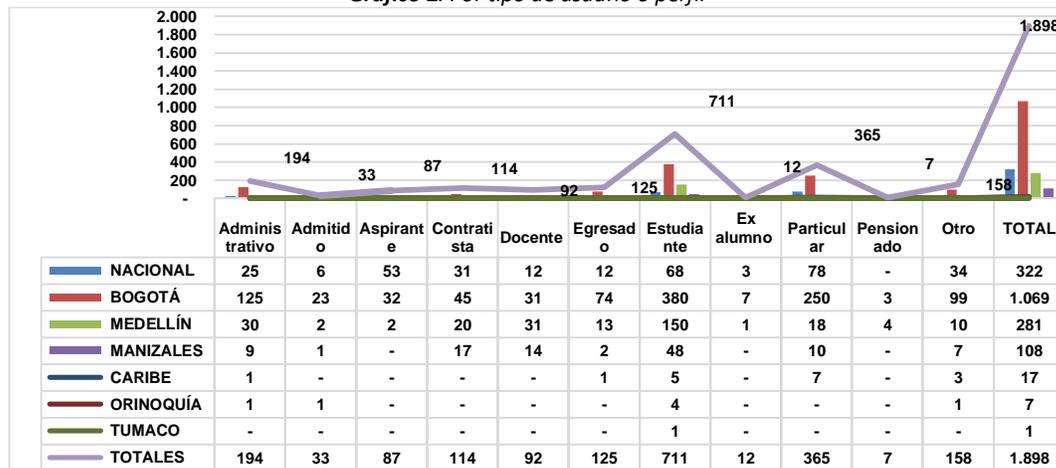
Gráfico 2. Por estado en que se encuentra la solicitud.



**c. Distribución por Tipo de Usuario o perfil**

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 1898 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los peticionarios más recurrentes son los estudiantes (711); seguidos por: Particulares (365); Administrativos (194); Otros (158), egresados (125); Aspirantes (114); Docentes (92); Aspirantes (87); Admitido (33); exalumnos (12) y Pensionado (7).

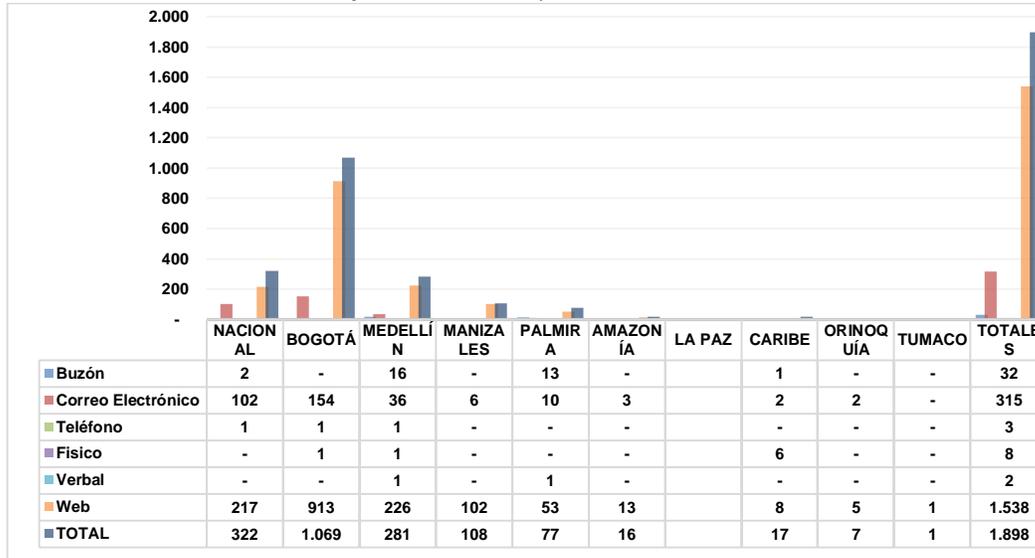
**Gráfico 2. Por tipo de usuario o perfil**



**d. Distribución por medio utilizado**

De los 1898 casos reportados, el medio más utilizado durante el año 2019 es la Web con 1538, seguido de 315 casos solicitados a través de correo electrónico; 32 casos por buzón y 8 de manera física, 3 por teléfono, y 2 de manera verbal.

Gráfico 3. Distribución por Medio Utilizado



**e. 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 año 2019, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de 12,5 días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), lo cual significa que, de una parte, se mejoró con respecto al año 2018, y de otra parte, se ha venido respondiendo las peticiones por debajo de lo exigido en la Ley.

Teniendo en cuenta los promedios ponderados de los cuatro trimestres, el promedio ponderado anual analizado, según la información del Sistema de Quejas y Reclamos, corresponde a:

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2019

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Promedio en 2019
11	12	12	15	12,5

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2018

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
20	15	12	18	16,25 Promedio en 2018

**4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS PETICIONES POR TRIMESTRES-2019 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y felicitaciones)**

Las peticiones que se presentaron durante el año 2019, se encuentran discriminadas en cuatro (4) trimestres, las cuales se enmarcan desde diferentes ópticas, a saber:

**Por tipo de solicitud por trimestre para 2019** (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)

I TRIMESTRE

	Con-sulta PTDP	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud de Información	Felicitación	Totales
NIVEL NACIONAL	0	19	43	1	36	0	99
BOGOTÁ	0	80	90	7	147	0	324
MEDELLÍN	0	41	8	4	8	5	66
MANIZALES	0	16	2	1	7	0	26
PALMIRA	0	21	6	1	1	1	30
LA PAZ	0	0	0	0	0	0	0
AMAZONIA	0	1	1	0	0	0	2
CARIBE	0	1	0	0	5	1	7
ORINOQUIA	0	0	1	1	0	0	2
TUMACO	0	0	1	0	0	0	1
TOTALES	0	179	152	15	204	7	557

II TRIMESTRE

	Con-sulta PTDP	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud de Información	Felicitación	Totales
NIVEL NACIONAL	0	8	26	2	42	1	79
BOGOTÁ	0	99	97	12	78	5	291
MEDELLÍN	0	41	40	3	13	3	100
MANIZALES	0	20	5	0	5	0	30
PALMIRA	0	12	1	0	1	0	14
LA PAZ	0	0	0	0	0	0	0
AMAZONIA	0	3	1	0	1	3	8
CARIBE	0	0	2	0	1		3
ORINOQUIA	0	3	0	0	0	0	3
TUMACO	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	186	172	17	141	12	528

III TRIMESTRE

	Con-sulta PTDP	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud de Información	Felicitación	Totales
NIVEL NACIONAL	0	24	32	1	32	1	90
BOGOTÁ	0	98	98	10	70	6	282
MEDELLÍN	1	42	17	5	10	1	76
MANIZALES	0	23	5	1	3	4	36
PALMIRA	0	14	8	0	1	0	23

LA PAZ	0	0	0	0	0	0	0
AMAZONIA	0	3	2	0	0	0	5
CARIBE	0	0	0	1	0	0	1
ORINOQUIA	0	1	0	0	1		2
TUMACO	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	1	205	162	18	117	12	515

IV TRIMESTRE

	Con- sulta PTDP	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud de In- formación	Felicitación	Totales
NIVEL NACIONAL	1	7	12	2	29	3	54
BOGOTÁ	2	73	54	3	35	5	172
MEDELLÍN	0	22	5	3	8	1	39
MANIZALES	0	11	2	0	3	0	16
PALMIRA	0	6	4	0	0	0	10
LA PAZ	0	0	0	0	0	0	0
AMAZONIA	0	1	0	0	0	0	1
CARIBE	0	1	0	0	3	2	6
ORINOQUIA	0	0	0	0	0	0	0
TUMACO	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	3	121	77	8	78	11	298

**Por Estado de solicitud por trimestres 2019** (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)

I TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONIA	CARIBE	ORINOQUIA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluado	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Validando	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestionando	29	37	2	2	14	-	1	-	-	-	85
Gestionado	3	29	10	1	1	-	-	-	-	-	44
Cerrado	67	258	54	23	15	-	1	6	2	1	427
TOTAL	99	324	66	26	30	-	2	7	2	1	557

II TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONIA	CARIBE	ORINOQUIA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Validando	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Gestionando	8	37	1	-	1	-	-	-	-	-	47
Gestionado	6	29	4	4	-	-	-	-	-	-	43
Cerrado	65	224	95	26	13	-	8	3	3	3	437
TOTAL	79	291	100	30	14	-	8	3	3	-	528

III TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONIA	CARIBE	ORINOQUIA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluado	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Validando	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Gestionando	16	67	9	3	3	-	5	-	-	-	103
Gestionado	7	15	11	-	2	-	-	-	-	-	35
Cerrado	67	198	56	32	18	-	-	1	2	-	374
TOTAL	90	282	76	36	23	-	5	1	2	-	515

IV TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONIA	CARIBE	ORINOQUIA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Evaluado	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
Validando	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestionando	7	35	2	-	-	-	-	-	-	-	44
Gestionado	5	18	6	3	-	-	-	-	-	-	32
Cerrado	42	119	31	12	10	-	1	5	-	-	220
TOTAL	54	172	39	16	10	-	1	6	-	-	298

**Por tipo de usuario por trimestre 2019**(Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, ex alumno, particular, pensionado, otro)

I TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	5	31	10	6	2		-	-	-	-	54
Admitido	-	6	-	-	-		-	-	1	-	7
Aspirante	11	13	1	-	-		-	-	-	-	25
Contratista	24	14	10	2	-		-	-	-	-	50
Docente	2	9	10	4	1		-	-	-	-	26
Egresado	3	29	1	-	1		-	-	-	-	34
Estudiante	20	81	26	13	25		2	1	-	1	169
Ex alumno	1	3	-	-	-		-	-	-	-	4
Particular	24	107	6	-	1		-	5	-	-	143
Pensionado	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
Otro	9	31	2	1	-		-	1	1	-	45
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>324</b>	<b>66</b>	<b>26</b>	<b>30</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>557</b>

II TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	4	35	9	1					1	-	50
Admitido	1	7	-	-	-				-	-	8
Aspirante	17	3	-	-	-				-	-	20
Contratista	1	9	4	5	1				-	-	20
Docente	5	8	6	3			1		-	-	23
Egresado	2	17	2	1	3				-	-	25
Estudiante	20	128	74	15	9		6	2	2	-	256
Ex alumno	-	2	-	-	-		-	-	-	-	2
Particular	23	65	2	2				1	-	-	93
Pensionado	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
Otro	6	17	3	3	1		1		-	-	31
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>14</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>528</b>

III TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	10	33	8	1	-	-	-	-	-	-	52
Admitido	2	8	2	1	-	-	-	-	-	-	13
Aspirante	20	11	-	-	-	-	-	-	-	-	31
Contratista	3	12	5	7	-	-	-	-	-	-	27
Docente	2	6	7	2	1	-	-	-	-	-	18
Egresado	3	16	3	1	18	-	1	-	-	-	42
Estudiante	19	112	37	16	-	-	4	-	2	-	190
Ex alumno	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Particular	19	52	8	5	1	-	-	-	-	-	85
Pensionado	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3
Otro	10	31	4	3	2	-	-	1	-	-	51
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>282</b>	<b>76</b>	<b>36</b>	<b>23</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>515</b>

IV TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	6	26	3	1	1	-	-	1	-	-	38
Admitido	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Aspirante	5	5	1	-	-	-	-	-	-	-	11
Contratista	3	10	1	3	-	-	-	-	-	-	17
Docente	3	8	8	5	-	-	1	-	-	-	25
Egresado	4	12	7	-	-	-	-	1	-	-	24
Estudiante	9	59	13	4	9	-	-	2	-	-	96
Ex alumno	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Particular	12	26	2	3	-	-	-	1	-	-	44
Pensionado	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
Otro	9	20	1	-	-	-	-	1	-	-	31
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>172</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>298</b>

**Por medio utilizado por trimestres 2019** (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web)

I TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón			7		13	-					20
Correo Electrónico	23	51	11		3	-			1		89
Teléfono		1				-					1
Físico						-		3			3
Verbal			1		1	-					2
Web	76	272	47	26	13	-	2	4	1	1	442
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>324</b>	<b>66</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>557</b>

II TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón						-					-
Correo Electrónico	26	46	12	2	4	-	1	2			93
Teléfono	1					-					1
Físico		1				-		1			2
Verbal						-					-
Web	52	244	88	28	10	-	7	-	3		432
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>528</b>

III TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón	2		7			-		1			10
Correo Electrónico	35	40	11	4	1	-	1	-	1		93
Teléfono			1			-					1
Físico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verbal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web	53	242	57	32	22	-	4	-	1	-	411
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>282</b>	<b>76</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>515</b>

IV TRIMESTRE

	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Correo Electrónico	18	17	2	-	2	-	1	-	-	-	40
Teléfono	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Físico	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	3
Verbal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web	36	155	34	16	8	-	-	4	-	-	253
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>172</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>298</b>

Ahora bien, teniendo en cuenta las gráficas precedentes, en las cuales se consolida la información, según el tipo, el estado, el usuario y el medio por el cual se interpone la petición, a continuación, se hace el análisis para las quejas, reclamos sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones por cada uno de los trimestres

#### 4.1. PRIMER TRIMESTRE 2019

##### a) Análisis de Quejas

Las Quejas se ven definidas por momentos coyunturales en la Universidad. En efecto, en períodos anteriores la situación se ha centrado en las novedades en torno a Inscripciones y Cancelaciones y la anormalidad académica motivada por los diálogos con el Gobierno Nacional. Para el primer trimestre de 2019, el tema central corresponde al efecto derivado de la unificación de datos del sistema financiero institucional denominado

“QUIPU”, que conllevó a una suspensión temporal de movimientos de tesorería, particularmente el pago de obligaciones contractuales.

A partir de dicha situación, un número significativo de contratistas, en su mayoría registrados en el Sistema como Anónimos, expresaron su inconformidad por el retraso de los pagos, buena parte de ellos pactados contractualmente con una frecuencia mensual, argumentando la afectación personal, familiar y económica, sin dejar de lado situaciones muy particulares como riesgos de desalojo de su lugar de habitación o expulsión de los centros educativos de sus hijos. Al respecto, la Dirección de la Universidad había emitido un comunicado advirtiendo la situación, amparada por la necesidad de fortalecer los procesos financieros de la Institución, a la vez que dio respuesta a cada usuario, registrando la información de manera coherente.

Por su parte, también se presentan Quejas asociadas con el estado y uso de zonas comunes como baños y parqueaderos, el comportamiento de personal administrativo, particularmente conductores, personal de servicios generales y responsables de atención al público (por excesos, por desatender obligaciones a su cargo, por actitudes displicentes o por ausentismo) y por cortes en servicios básicos como energía y agua.

En lo que respecta a asuntos asociados con Aptitud y Comportamiento y Oportunidad del Servicio, se nota con algo de preocupación un incremento de las Quejas por la forma como el personal de las áreas de atención al público se vienen dirigiendo hacia usuarios y miembros de la comunidad, en aparentes actos de posición dominante y desistimiento del respeto que debe primar entre las partes; los usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos, apelan a describir situaciones específicas, con datos concretos y nombres particulares, que no solo se circunscriben al personal administrativo, sino que también corresponden a docentes. Estos aspectos son un llamado a insistir en que se deben blindar los Atributos del Servicio que desde hace un par de años se trabajan desde el Sistema de Calidad. El personal docente y administrativo debe entender que las actividades encaminadas a mejorar el trato hacia los usuarios e incluso hacia sus pares, no se limita al tono de voz o a la rapidez en la atención, sino a la forma de tratar a las personas, las respuestas asertivas, el lenguaje adecuado y la disposición a no generar conflictos que afecten la imagen de la Institución.

No se pueden dejar de lado registros como hacia el fortalecimiento de la seguridad en las instalaciones a partir de la aparente sustracción de un equipo de cómputo y el presunto cierre injustificado de áreas destinadas a la actividad académica.

Para culminar este aparte, hay un importante número de Quejas que revisten características de Reclamos, Sugerencia y Solicitudes de Información, pero que los usuarios las clasificaron como tales. En efecto, se presentan asuntos como el llamado al control de restricción vehicular (“pico y placa”) en los campus, expresiones de sorpresa por el desarrollo del Concurso de Méritos 2018, argumentación en torno a las dificultades para cumplir con los compromisos académicos por el estado de iluminación de ciertas áreas, rechazo ante la falta de acciones para frenar las ventas ambulantes al interior de las Sedes, descripción del influjo de prestamistas dentro de la Universidad y aparente carencia de idoneidad para asumir cargos o funciones de responsabilidad.

Es de esperar que para aspectos reiterativos o de mayor impacto, las áreas procedan con los correspondientes planes de mejora, con un sentido de fortalecimiento de los procesos.

### **b) Análisis de Reclamos**

Siendo consecuentes con el quehacer misional de la Universidad, la actividad de Extensión ocupó el primer lugar en los Reclamos para el período de referencia. Y ello es así, por cuanto esta Alma Mater lideró el Concurso de la Rama Judicial (Convocatoria No. 4), que por la fase correspondiente en su cronograma, se abocó a las reclamaciones de los concursantes, especialmente direccionados hacia cumplimiento de requisitos. En este sentido, la Facultad encargada en la Sede Bogotá, atendió las novedades con la oportunidad del caso.

Sin embargo, tratándose de Extensión, el Concurso de la Rama no fue el único caso, sino que los usuarios también aluden a garantías en trabajos del área de la salud oral, atención en la misma y otros asuntos asociados a concursos derivados de contratos de relacionamiento entre la Universidad y otras entidades.

Paralelamente y en la misma vía de lo señalado para las Quejas, las personas que prestan servicios a la Universidad, especialmente de áreas de apoyo a la gestión, se manifestaron en contra de la medida de suspensión de los procesos de Tesorería, de cuyos escritos se nota una combinación entre la angustia por enfrentar inconvenientes para resolver sus obligaciones, con la falta de claridad de los motivos que llevaron a la Dirección a enfrentar esa medida; en otras palabras, situaciones personales que no apelan a la comprensión hacia la Universidad. En este contexto adquiere aún más relevancia la necesidad de que la Universidad trabaje en la Gestión del Cambio al interior de sus procesos y de sus áreas y que genere mecanismos de comunicación que evidencien que medidas como éstas no benefician en nada a la Universidad, sino que se enmarcan en las condiciones propias de su dinámica organizacional.

Pero en el marco de los Reclamos clasificados en Gestión Administrativa y Financiera también están aquellos que ponen en evidencia riesgos de manipulación de sustancias peligrosas por parte del personal de Servicios Generales y aparentes medidas inadecuadas o extralimitaciones de parte de personal de áreas administrativas.

Además de lo señalado, también entran en escena las manifestaciones de Reclamo de quienes se encuentran haciendo parte activa del Concurso de Méritos para optar por vacantes en la Universidad, bien sea por el reconocimiento de sus acciones para garantizar la continuidad en el proceso o aparentes fallas en los procedimientos establecidos. Para el efecto, la Dirección Nacional de Personal ha tenido las previsiones del caso para ser consecuentes con las responsabilidades propias del operador del Concurso.

Por su parte, en lo concerniente a la parte Académica, dada la disparidad en la ejecución de los Calendarios Académicos por la anormalidad derivada de las acciones que condujeron al diálogo entre el Gobierno, los profesores y el estudiantado, algunas asignaturas

se desarrollaron sin mayores cambios en sus agendas, llevando a que los profesores debieran registrar las notas para la culminación del período. Sin embargo, se reportaron algunas fallas del SIA que impidieron el registro adecuado de calificaciones e incluso obstáculos para la inscripción de asignaturas, culminación del proceso de admisión y la expedición de certificados.

Adicionalmente, tanto en la Gestión de Servicios Bibliotecarios como en Gestión de la Información, los usuarios traen a colación fallas en los mecanismos dispuestos para la comunicación, entre ellos el SIA mismo y hasta las redes sociales, pasando por un Reclamo de un docente sobre el Sistema de Quejas de la Universidad, porque aparentemente no reconoció su clave al momento de ingresar al mismo.

Para finalizar, se registran de manera poco reiterada Reclamos sobre servicios de salud, estado de la infraestructura y su mayor afectación por embates climáticos, falta de definición para la entrega real y en fecha cierta de un Certificado de Notas, mantenimiento de máquinas expendedoras, proceso de admisión y uso del Pin, inconsistencias en enlaces web y direcciones de correo y dinámica de las Tesorerías por pagos presuntamente en calendarios inflexibles y poco convenientes para los contratistas.

### c) Análisis de las Solicitudes de Información

Se registraron 89 solicitudes de información en cuya categoría se encuentra “*otros*” corresponden en su gran mayoría a solicitudes relacionadas con el concurso que se adelanta para la Rama Judicial, concurso de Abierto de Méritos de la Universidad Nacional, donde se presentan peticiones de cara a los mencionados concursos. Así mismo, en menor cantidad se encuentran otros aspectos, relacionados con solicitudes de información sobre servicios que ofrece la Universidad de cara al estudiante como Admisiones, Registro y Matricula, Programas curriculares, entre otros.

En cuanto al tipo de usuarios que solicitan información, se observa que la mayoría de los peticionarios son personas ajenas a la Universidad sobre temas de Admisiones, Gestión de la Extensión, Gestión de Egresados, Gestión del Talento Humano, Gestión documental, entre otros.

Por otra parte, vale la pena señalar que, de las 204 solicitudes de información, 163 peticiones se realizaron a través de la página web, 38 mediante correo electrónico y tan solo 3 lo hicieron mediante formulario. Es decir, que los usuarios que hacen esta clase de solicitudes prefieren usar los medios tecnológicos adoptados para este fin.

### d) Análisis de las Sugerencias

Las sugerencias se concentraron en los macro procesos de apoyo (Bienestar Universitario y Gestión Administrativa y Financiera), en áreas de Servicios Generales y Apoyo Ad-

ministrativo, Gestión y Fomento Socio económico y Atención Integral en Salud Estudiantil; para el macro proceso misional se centra en (Formación y Extensión Innovación y Propiedad Intelectual), en áreas de Gestión de la Actividad Académica y Gestión de la Extensión; en el macro proceso estratégico (desarrollo organizacional) en Gestión Ambiental y algunas sugerencias sin identificar, las cuales corresponden a implementar programas de cero plástico, mejoras en los espacios físicos, reducir la velocidad en vehículos que transitan dentro del campus, entre otros aspectos que apuntan a mejorar la prestación de los servicios académicos y los espacios físicos de la Universidad.

#### **e) Análisis de las Felicitaciones**

Para el presente trimestre se tiene un total de 7 felicitaciones de las cuales cinco corresponden a la Sede Bogotá, una a Palmira y una a Caribe. Es de anotar que estas felicitaciones corresponden al Macroproceso de apoyo, en áreas de talento humano, bibliotecas, soporte técnico y en general el buen servicio.

Ahora bien, la felicitación de la Sede Caribe corresponde a un estudiante quien expresa el buen servicio que se presta en la Sede.

La Felicitación de la Sede Palmira, se relaciona con el buen servicio que se ofrece en la Biblioteca de la mencionada Sede.

Es importante señalar que las felicitaciones en su mayoría son interpuestas por los estudiantes, personal administrativo y contratistas, a través de los medios tecnológicos como la web y el correo electrónico.

A manera de conclusión, se reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, también la importancia del buen servicio que se ofrece en la institución.

### **4.2 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019**

#### **a) Análisis de las Quejas**

Las Quejas se han centrado en las novedades en torno a Inscripciones y Cancelaciones y la anormalidad académica motivada por los diálogos con el Gobierno Nacional.

Conforme a las clasificaciones ante indicadas, se hace evidente la necesidad de intervenir los aspectos propios de una adecuada prestación del servicio, tanto en lo académico como en lo administrativo. En efecto, las quejas contra los docentes van desde un trato poco respetuoso hacia los estudiantes y administrativos, hasta inconsistencias en los registros que se efectúan en el Sistema de Información, pasando por ausencias reiteradas, pedagogías y apoyos poco eficientes y algunos recaudos que ameritaron una explicación. A su vez, se presentaron manifestaciones en contra de la intervención de algunos

docentes en temas de contratación, cuestionando su ética en este proceso y en un caso de presunta suplantación.

Con respecto a los responsables y directivos de áreas académicas, se presentan novedades con relación al tratamiento dado a planes de estudio (enfocados a la interpretación de las asignaturas para trámites de interés de los estudiantes), la presunta afectación por la forma como se abordó un trabajo de grado y cuestionamientos a la carga académica de algunos docentes.

Por su parte, no son pocas las quejas respecto a los trámites académico-administrativos propiamente dichos; es así como admitidos y estudiantes cuestionan retrasos y errores en la expedición de recibos de pago, inconvenientes en la citación a inscripción de asignaturas (cuya problemática se une al hecho de cursos con cupos muy escasos con relación a su demanda), fallas en la conectividad a los enlaces web establecidos, certificaciones que se demoran o que exigen requisitos más allá de lo reglado, subjetividades en la interpretación de las normas para procesos como asignación de becas y en un número menos frecuente pero no por ello deja de ser preocupante, calificaciones extemporáneas o erróneas por parte de los docentes, confluyendo en serios inconvenientes para la continuidad del proceso educativo de los estudiantes. Sobre este último aspecto, las calificaciones, también llama la atención un caso que se clasificó inadecuadamente como queja, correspondiendo más bien a una denuncia, en la que se describen presuntas acciones sobre las bases de datos académicos, que dieron lugar al traslado del asunto a la Veeduría Disciplinaria.

Igualmente, en el componente administrativo, los usuarios presentan casos relacionados con actitudes hostiles o desobligantes de funcionarios de áreas de atención al público, que, combinadas con poco personal en ciertas oficinas (o muchos, pero que no prestan un adecuado servicio), su ausencia de los lugares de trabajo y el desconocimiento de trámites e información institucional, conllevan no solo al malestar, sino a la frustración frente a la complejidad de los procesos. No se aleja de este contexto lo relacionado con omisiones en información y fallas en la gestión documental, que vienen redundando en una muy sensible insatisfacción frente a los trámites y servicios.

Especial atención merecen tres áreas mencionadas explícitamente por los usuarios: por un lado, Vigilancia, para la cual se relatan hechos como o una excesiva laxitud que conlleva al ingreso de cualquier persona a las instalaciones, o requisas y exigencias de documentación de manera excesiva, propiciando malestar, confrontaciones y hasta agresiones; también se mira con preocupación una aparente rotación del personal, que minimiza la capacidad de conocimiento de las áreas y retentiva sobre las personas que se desempeñan en éstas, con posibles fallas de seguridad, especialmente en la zona de Jardín Infantil. También se trae a colación el servicio de Transporte, por aparentes fallas en los horarios establecidos y en la cobertura de las rutas; finalmente, el servicio de Cafetería se ve cuestionado por la actitud de algunas personas que prestan sus servicios allí, elementos deteriorados y alimentos escasos o en aparente mal estado.

En cuanto a la infraestructura, los usuarios enfatizan en pocos parqueadero, pésimo estado de los baños, falta de control en el uso del recurso hídrico a pesar de las reiteradas campañas ambientales, fallas en la iluminación que afectan la salud visual y fomentan la inseguridad en las noches, limitada relación entre la capacidad de ciertas aulas y el número de estudiantes que las utilizan en asignaturas de alta inscripción e inadecuada delimitación de áreas en donde se requiere concentración, pero que se afectan por el uso de maquinaria como podadoras o uso de radios y dispositivos en alta voz por parte de los funcionarios administrativos.

Para culminar, se citan casos muy puntuales sobre el efecto de animales sin control dentro de los campus, indignación por ofertas laborales para egresados cuya remuneración se fija en valores que no corresponden al tiempo, al esfuerzo y a la calidad académica, un requerimiento de información que se considera privada (una historia clínica) y dos aspectos que se constituyen más como reclamos, que hacen referencia a los resultados del Concurso Abierto de Méritos.

A manera de conclusión de este acápite, se observan algunos casos clasificados como quejas, que no lo son, es mínimo el nivel de reiteración de los asuntos (de lo que se deduce que las respuestas fueron adecuadamente formuladas), persiste la necesidad de intervenir en la simplificación de trámites y servicios, así como de la sensibilización sobre lo que significa atención de cara al usuario y evaluar el área de vigilancia a la luz de las novedades registradas en el Sistema no solo para este período, sino a lo largo de un plazo más considerable.

#### **b) Análisis de los Reclamos**

El mayor número de reclamos para el período en consideración, se concentran en el factor de inscripción de asignaturas, de manera tal que la División de Registro y Matrícula se aboca a un profundo análisis de las situaciones presentadas. En este sentido, los admitidos y estudiantes consideran aspectos como inadecuado esquema de citación, inadecuada difusión, horarios de madrugada, escasa información de las asignaturas, bajo nivel de oferta y poca atención a situaciones particulares como Doble Titulación, todo ello con un agravante: deficiencias en la conectividad al Sistema. Paralelo a ello, como factores académicos, también se citan casos sobre fallas en la plataforma de asignación de sobre cupos, inconsistencias en el cálculo de promedios académicos, efectos colaterales adversos por la falta de registro de las calificaciones y otras deficiencias de los procesos a cargo del área en comento como desbloqueo de historias a pesar del respectivo paz y salvo y demora en la expedición de carnet estudiantil.

Otros trámites académico-administrativos mencionados, corresponden al silencio adoptado por áreas encargadas del proceso de promoción docente y de bienestar en su componente de deportes, pues los usuarios manifiestan haber presentado reclamaciones que ni siquiera han sido contestadas a destiempo. También se menciona falta de diligencia a la hora de proceder con devoluciones por pagos no correspondientes, retrasos

en los procesos registrados en QUIPU y exigencia de requisitos adicionales para el pago de órdenes de prestación de servicios.

Los usuarios también presentaron casos asociados a la infraestructura institucional, aludiendo a deterioro de vías, bicicletas en mal estado, goteras en aulas, caídas de material apilado de forma incorrecta y con alguna frecuencia, casos registrados en torno al Hospital Universitario con relación a falta de control para el uso de parqueaderos y toma corrientes que no funcionan. Muy de cerca, se hace referencia a problemas de ruido y calidad de las instalaciones.

Por su parte, no faltan los llamados asociados a la actitud de los funcionarios encargados de áreas de atención, con mucho énfasis en las áreas de la salud y de procesos administrativos, que aparentemente generan tensión entre los usuarios, tanto por el tipo y el tono de las respuestas, como por las omisiones mismas (silencio o usencia de respuesta); a su vez, se alude a los docentes, que, al parecer de los reclamantes, no siempre les dan la suficiente importancia a aspectos como registro oportuno de calificaciones, seguimiento a los trabajos de grado y cumplimiento de los calendarios académicos.

A nivel de bienestar, aunque solo se presentan dos casos asociados con el tema de seguridad, exigen atención de las áreas correspondientes, máxime que los campus son frecuentados por personas ajenas a la Universidad; por su parte, se hace referencia a posibles deficiencias en los servicios de cafetería, relacionados con contenido nutricional y horarios que no cobijan a los segmentos con actividades en los extremos de la jornada y se presenta un caso sobre la afectación a la continuidad de la actividad académica por un partido de fútbol.

Finalmente, los usuarios presentan reclamaciones al Concurso de Méritos ante respuestas emitidas por la Comisión de Carrera que no les fueron satisfactorias y procesos de selección sin el aparente cumplimiento de requisitos de publicidad del proceso, criterios claros y pruebas acordes a los cargos convocados.

De acuerdo con lo señalado, nuevamente los temas de procesos académicos a cargo de instancias como la División de Registro, así como las novedades sobre concursos, a cargo del área de Personal y en general todo lo atinente a la calidad en la prestación del servicio, ameritan acciones concretas, evaluación de éstas y medición de cambios desde la percepción de los usuarios.

### **c) Análisis de las Solicitudes de Información**

Las solicitudes de información se ven definidas por momentos coyunturales en la Universidad. En efecto, para este periodo, la situación se ha centrado en novedades en torno al proceso de Admisión, Inscripciones y Cancelaciones de asignaturas.

En cuanto a los Aspirantes, éstos requieren de datos como trámites administrativos, costos, cronogramas, resultados de los exámenes, puntajes requeridos, algunas clasificaciones aparentemente erradas, corrección de datos, información sobre proceso de inscripción, llegando incluso a solicitar programas especiales para grupos como afrodescendientes y discapacitados.

Así mismo, de cara al estudiante se solicita exención de pago de matrícula, ampliación de tiempo para entrega de documentos, devolución de pago de matrícula, reintegros, desbloques, revisión del PAPA, aplazamiento de semestre certificado de calificaciones, entre otros.

En lo concerniente a estudiantes de posgrados, es importante señalar que las solicitudes de información giran en torno a los motivos por los cuales se inadmiten a los distintos programas, aplazamiento de semestre, garantías en la aplicación de los pagos para estudiantes becados por COLCIENCIAS, solicitud de pago por haber sido beneficiario de beca de honor y devolución de matrícula en posgrado porque no se realizó inscripción de asignaturas, descuento por certificado electoral, entre otros.

Otro asunto coyuntural se presentó durante el trimestre analizado fue el relacionado con los concursos internos de méritos de la Universidad Nacional de Colombia y el concurso de la Rama judicial, donde se presentan múltiples peticiones relacionadas con el proceso, especialmente por impugnaciones en cada una de las etapas de los concursos. Se resaltan otras situaciones tales como en materia de contratación, tal como la revisión de Ordenes de Prestación de Servicios, revisión de conceptos de facturación asociados con movimientos de cuentas contables, conciliación bancaria, dificultades de Wife, solicitudes de cambio de cableado, dificultades por mal funcionamiento de algunos equipos como impresoras, asuntos de bienestar basados en género, transporte estudiantil, información relacionada con el contrato que adelantó la Universidad sobre el Relleno Sanitario Doña Juana, solicitudes de cierres de procesos en QUIPU, solicitud de información para verificación de títulos e información sobre temas de extensión.

Finalmente, es preciso indicar que la totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas de manera positiva por las diferentes instancias de la institución sin que se presentará la negación al acceso de la información.

#### **d) Análisis de las Sugerencias**

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, es importante destacar que el mayor porcentaje se concentra en el Macroproceso de apoyo-Gestión Administrativa y financiera, en temas relacionados con servicios generales y apoyo administrativo al interior del campus, seguido por temas de bienestar como ampliación del programa de Bicirrum, implementación de sillas para el desplazamiento de personas mayores por el campus universitario, mayor número de cursos en actividad física para los estudiantes en periodo intersemestral y ampliación del servicio de transporte. Así mismo, se presentaron

en menor cantidad sugerencias relacionadas con temas de infraestructura como implementación de ascensores, arreglo de baños, entre otros aspectos que apuntan a mejorar la prestación del servicio académico y los espacios físicos de la institución.

Por otra parte, se resalta que el mayor número de peticionarios son los estudiantes, seguido por el personal administrativo y docente, quienes hicieron uso de la herramienta web para presentar sus sugerencias.

#### **e) Análisis de las Felicitaciones**

Para el presente trimestre se tiene un total de 12 “Felicitaciones”, de las cuales tres (3) corresponden a la Sede Amazonía, cinco (5) a la Sede Bogotá, tres (3) a la Sede Medellín, y una (1) a Nivel Nacional.

En el Macroproceso misional de Formación concernientes a los procesos de “Gestión de Programas Curriculares” y “Registro y Matrícula”, los estudiantes exaltan la calidad en el servicio obtenido.

Igualmente, en los Macroprocesos de apoyo: Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión de la Información y Gestión Administrativa y Financiera, estudiantes, administrativos y contratistas entre otros, exaltan la calidad del servicio obtenido, la aptitud y comportamiento, y la oportunidad del servicio, de los funcionarios de las respectivas dependencias de la Universidad Nacional

### **4.3 TERCER TRIMESTRE**

#### **a) Análisis de las Quejas**

Como se observa en la clasificación de los casos, el aparente comportamiento de los diferentes integrantes de la comunidad resulta ser objeto de críticas. En efecto, los usuarios del Sistema hacen referencia a la forma como los docentes asumen actitudes de presunta posición dominante, la cual reflejan en el cambio en condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de las actividades académicas, incluyendo ausentismo sin reposición, modificación en los mecanismos para expedir calificaciones, subjetividad en la emisión de sus conceptos frente a los trabajos expuestos por los estudiantes y limitada posibilidades para interactuar en horarios diferentes a los de la respectiva clase.

A su vez, se manifiesta que el personal administrativo incurre en dos aspectos específicos: la ausencia continua de sus lugares de trabajo, que obstaculiza, retrasa y genera inconvenientes en los trámites institucionales tanto administrativos como académicos y la poca actitud de servicio, que muchas veces raya en grosería y respuestas desafiantes. Merece especial atención lo correspondiente al servicio de Vigilancia, ya que continuamente se presentan altercados entre el personal de dicha área y visitantes y estudiantes,

puesto que se les señala de ser selectivos para el ingreso, responder de manera grosera y hasta incurrir en vías de hecho. Finalmente, del segmento de estudiantes, también se consignan asuntos diametralmente opuestos, como son, por un lado, posibles hechos hostiles hacia docentes y, por otro, actitudes muy “fiesteras”, que alteran la tranquilidad de los vecinos en horas normalmente de descanso.

Por su parte, también son recurrentes las quejas en materia de infraestructura física y tecnológica. Con respecto a la primera, los usuarios advierten el malestar que genera e incluso el riesgo en el que se incurre, respecto al estado de áreas comunes como baños y bibliotecas, así como los efectos de las obras civiles, que han conllevado que los contratistas hagan uso inadecuado de las instalaciones de la Universidad, como disposición de material o conducción en contravía. En este acápite, también se indica que, aunque la intensión es buena, el nuevo sistema de acceso vehicular en la Sede Bogotá (con el uso del carné y el registro previo), ha redundado en congestiones en las porterías de acceso. En lo correspondiente a infraestructura tecnológica, aunque con menos frecuencia que en períodos anteriores, persisten las manifestaciones con relación al sistema financiero QUIPU, del cual se señalan inconvenientes para el acceso remoto; con relación al SIA, los estudiantes expresan fallas para el acceso, un distanciamiento entre su realidad y los requisitos del Sistema para la inscripción de asignaturas (especialmente por deficiencias en la conectividad en varias regiones del país), limitaciones en sus buscadores, exceso de información poco relevante y deficiencias en los mecanismos para el filtro de datos. También hacen presencia, las quejas relacionadas con el servicio de video conferencia, expresando las fallas en cuanto a los horarios para la programación de actividades académicas y la obsolescencia de algunos equipos.

Con relación a los procesos administrativos y financieros, también se registran voces de inconformidad sobre el retraso en pagos al personal de prestación de servicios e incluso estudiantes que reciben estímulos, que a su vez determinan su permanencia o el cumplimiento de requisitos académicos; igualmente, frente al exceso de documentación frecuentemente requerida, con la que ya cuenta la Universidad (copia de documento de identificación, afiliaciones y seguros), así como modificaciones en condiciones para el pago. Paralelamente, en esta categoría también se evidencia, con no poca frecuencia, un rechazo a lo términos del Concurso de Méritos, indicando que los mecanismos y los tipos de respuesta otorgados en las reclamaciones, no satisfacen las expectativas de sus participantes; de la misma forma, se registran diferentes novedades sobre el Concurso Docente de la Sede Palmira, con calificativos asociados con subjetividad y requisitos cerrados a perfiles de docentes presuntamente designados con antelación.

En materia de bienestar, los usuarios registran hechos de contaminación auditiva, retrasos en giro de apoyos económicos, fallas en servicios de transporte institucional, inconsistencias en recibos de pago de matrícula, deficiencia en la calidad de productos para prevención de riesgos por actividad sexual y, con mayor énfasis, en la presentación, tamaño de las porciones y opciones para vegetarianos, de la oferta de menús en las cafeterías de la Universidad.

Para finalizar este acápite, es necesario indicar que no son pocos los registros que se realizan en la categoría de Queja, que en su contenido y fondo revisten el carácter de Reclamo e incluso de Denuncia, frente a los cuales las áreas responsables han seguido los conductos regulares.

### **b) Análisis de los Reclamos**

El período en consideración se caracteriza por concentrar dos tipos de reclamaciones. En primer lugar y con un número significativo de casos, están los inconvenientes asociados con el uso de la plataforma SIA. Al respecto, los usuarios exhiben sus casos en términos de información incompleta, dificultades para el registro de asignaturas, inconsistencias frecuentes en los datos para la generación de recibos de pago, intermitencia en el servicio, que se refuerza con el hecho de las dificultades propias de la conectividad desde regiones distantes y lo que ellos perciben con una falla mayor, que corresponde al sistema de citación a inscripción de asignaturas. Frente a esto último, se señala que los horarios y la información disponible no se acomodan a las necesidades de los estudiantes.

El segundo tipo de reclamación se centra en los tres concursos que recientemente ha liderado la Universidad: para la provisión de cargos de la planta de personal administrativo, para suplir vacancias docentes y Rama Judicial. Como factor común a ellos, se encuentra el hecho de que los usuarios consideran que los procesos de reclamación son demorados, carecen de efectividad, las respuestas no son satisfactorias e incluso se señala un presunto favorecimiento con respecto a ciertos candidatos. A su vez, se hace referencia al costo asociado con la demora y el reproceso en las diferentes etapas, conllevando a posibles afectaciones tanto para la Universidad como para los usuarios.

Por su parte, se evidencian otras novedades, asociadas con el personal administrativo, en el entendido de que no se cumple con la jornada establecida para áreas cuya función se centra en la atención al usuario, a lo que se suma la actitud de los encargados, quienes, al parecer, responden de manera inadecuada a las inconformidades presentadas por los usuarios, exhibiendo posturas que no corresponden al compromiso de servicio que debe imperar en la Universidad. A su vez, en lo concerniente a este mismo grupo funcional, se hace un llamado para cumplir con la Ley Anti-trámites, como quiera que no se concibe la necesidad de aportar documentos con los que ya cuenta la Universidad, como son los de identidad y afiliaciones, señalando, incluso, que el exceso de uso de papel atenta contra los recursos ambientales.

A nivel de infraestructura, de manera muy específica se mencionan casos asociados con el adecuado uso que debería darse a ciertas áreas en las que actualmente se desarrollan actividades diferentes a aquellas para las cuales se diseñaron, además de otros hechos aislados referentes a la disponibilidad que se debería tener en materia de toma corrientes para la carga de equipos que la requieran. Igualmente, los usuarios señalan la necesidad de garantizar las funcionalidades completas del Sistema de Evaluación EDIFIANDO y el determinar y apropiar recursos que satisfagan las limitaciones del Colegio IPARM.

Finalmente, se señalan algunos aspectos que revisten un tinte a Sugerencia, como lo son el mejoramiento del carné entregado en las Sedes de Presencia Nacional, el reforzamiento de la seguridad para eliminar eventos de hurto, cumplir con los tiempos establecidos para la expedición de certificados, surtir los procesos académico administrativos según su naturaleza y tipología y promover una adecuada información sobre los temas de retenciones y descuentos en los procesos contractuales, para evitar interpretaciones en las diferencias entre el valor pactado para los contratos y los pagos efectivamente realizados.

### **c) Análisis de las Solicitudes de Información**

Para el presente trimestre se observa que las solicitudes de información se ven definidas por momentos coyunturales en la Universidad. En efecto, para este periodo, la situación se ha centrado en novedades en torno al proceso de admisión, inscripciones, traslados, movilidad académica, intercambios nacionales e internacionales, doble titulación, inscripción y cancelación de asignaturas, bloqueos, reliquidación, solicitud de recibos, entre otras solicitudes de cara al estudiante.

En cuanto al proceso de admisión-aspirantes, el mayor requerimiento se centra en trámites administrativos, costos, programas, resultados de los exámenes, puntaje obtenido, información sobre proceso de inscripción e ingreso a programas especiales para comunidades vulnerables.

En el grupo de estudiantes de posgrados y egresados se resaltan solicitudes como convalidaciones de títulos, reingresos para terminar programas y cancelación de semestre. En lo concerniente a estudiantes de posgrados y egresados, es importante señalar que las solicitudes de información giran en torno convalidaciones de títulos, reingresos para terminar el programa académico, aplazamiento de semestre, movilidad y asuntos administrativos relacionados con la admisión.

Otro asunto coyuntural que se presentó para este corte (julio-septiembre) son las solicitudes relacionadas con los concursos internos de méritos de la Universidad Nacional de Colombia y el concurso de la Rama judicial, donde se presentan múltiples peticiones relacionadas con el proceso, especialmente solicitudes de aclaración del proceso e inconformidades en cada una de las etapas de los concursos.

Se resaltan otras situaciones en materia de bienestar como cafeterías, creación de correos electrónicos en la Sede la Paz y otros aspectos relacionados con cursos de extensión en temas ambientales, proyectos de investigación, infraestructura, entre otros.

Por otra parte, es preciso indicar que una vez revisado el estado en que se encuentran las ciento diecisiete solicitudes de información ingresadas al sistema para el presente trimestre, ochenta y ocho (88) de las mismas han sido atendidas de manera positiva y las veintinueve restantes se encuentran en trámite para ser respondidas desde cada una de las dependencias responsables de los casos presentados.

Finalmente, se concluye que los usuarios de las solicitudes de información prefieren usar los medios tecnológicos como el correo electrónico y la web, pues, la totalidad de solicitudes de información se presentaron por esos medios y solamente dos (2) usuarios utilizaron el buzón como medio para hacer los requerimientos.

**d) Análisis de las Sugerencias.**

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, es importante destacar que el mayor número, se concentra en el Macroproceso misional y de apoyo, en temas académicos como alternativas para que no haya traslape en asignaturas que escriben los estudiantes, valor de certificados que expide la Universidad y en asuntos de diferente índole a saber: mejora en infraestructura para mayor comodidad de la comunidad universitaria como por ejemplo, carpas y sillas alrededor de las piscinas en la Sede Medellín, se elabore un censo interno de vendedores ambulantes para evitar que siga aumentando el número de vendedores, colocar un zoológico en las Sede San Andrés, ubicar obras artísticas en diferentes sitios de la institución, se actualice el aplicativo de la ARL positiva, entre otros aspectos de carácter administrativo, como asignación de claves de QUIPU, ampliar cobertura del uso de tarjetas para algunas actividades de extensión.

Por otra parte, se resalta que las sugerencias son presentadas por diferente población como particulares, estudiantes, administrativos, contratistas y otros sin identificar. Así mismo, debe señalarse que el correo electrónico y la página web asignada para este fin son los más utilizados.

**e) Análisis de las Felicitaciones**

Para el presente trimestre se tiene un total de 12 “Felicitaciones”, de las cuales seis (6) corresponden a la Sede Bogotá; cuatro (4) a la Sede Manizales; una (1) a la Sede Medellín y una (1) al Nivel Nacional.

En el Macroproceso estratégico concerniente a “Comunicación”, proceso “Divulgación de la Información General” se resalta la gestión de UNIMEDIOS, al dar a conocer lo que produce la Universidad.

Así mismo, en los Macroprocesos de apoyo se resalta el servicio del proceso de Bienestar, especialmente al servir como guía para conocer la Universidad por parte de los admitidos y apoyo a los estudiantes en asuntos administrativos de cara al estudiante; Gestión del Talento Humano, especialmente al contar con funcionarios comprometidos con la institución que apoyan los servicios que se presta al interior de la Universidad y en Gestión Administrativa y Financiera, se resalta la calidad del servicio prestado, principalmente en lo relacionado con el pago oportuno a los contratistas.

Finalmente, se debe señalar que el medio preferido por los usuarios para interponer las felicitaciones es la web, seguido por el buzón.

#### 4.4 CUARTO TRIMESTRE

##### a) Análisis de las Quejas

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

Al analizar estas dos categorías de manera independiente, en cuanto a sus categorías, se evidencia que la mayor cantidad de casos que se reportan están relacionados con: i) la Aptitud y Comportamiento (12 casos, 29%) y la Calidad del servicio obtenido (11 casos, 26%).

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

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

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

##### b) Análisis de los Reclamos

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

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

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

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

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

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

### **c) Análisis de las Solicitudes de Información**

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

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

Las solicitudes de información en el Macroproceso Misional tuvo un gran impacto en extensión, Innovación y Propiedad Intelectual con un total de 12 que equivalente a un 32% de las peticiones de información presentadas en el cuarto trimestre, las cuales hacen relación a distintos concursos en el cual la Universidad tiene alguna injerencia, entre

los concursos tenemos el del Consejo Superior de la Judicatura que se adelanta en convenio con la Facultad de Ciencias Humanas de la Sede Bogotá y el de la selección de docentes en zonas afectadas por el conflicto armado.

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

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

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

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

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

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

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

#### d) **Análisis de las Sugerencias**

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el Macroproceso Misional-Formación se presentó una petición, la cual se relaciona con el proceso de Gestión

de la Actividad Académica. Caso presentado por un docente, a través de la web, en el cual señala una serie de sugerencias relacionadas con la terminación del semestre académico 2019 e inicio de semestre de 2020, con el fin de no afectar las vacaciones de los docentes y que estas coincidan con el periodo intersemestral de los docentes.

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

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

#### **e) Análisis de las Felicitaciones**

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

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

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

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

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

## 5. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DIRECCIONADAS A OTRAS ENTIDADES-2019

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, se evidencia que el caso registrado con el número 2181 de 14 de febrero de 2019 fue trasladado a otra institución por cuanto el paciente estaba adscrito a la IPS-UROCADIZ y no tenía ningún vínculo con la Universidad Nacional de Colombia.

## 6. CONCLUSIONES VIGENCIA 2019

Como se señaló en las gráficas, **por tipo de solicitud**, se concluye que el mayor número de peticiones durante el año 2019 se evidenció en las Quejas, concentradas principalmente en Bogotá (350), Medellín (146), Manizales (70), Nivel Nacional (58) y Palmira (53). Seguidamente, se encuentran los reclamos con un total de 563 casos, donde predomina Bogotá con 339, seguido del Nivel Nacional con (113), Medellín con (70).

Luego predominan las solicitudes de información con un consolidado de 540 durante toda la vigencia, con mayor demanda en la Sede Bogotá con 330 solicitudes, Nivel Nacional con 139, Medellín con 39 Manizales con 18 y las demás Sedes con un número inferior

Es de señalar que, en el último trimestre de 2019, se disminuyó el número de peticiones, conforme se analizó en el cuarto trimestre, debido a la anormalidad académica presentada no sólo en la Universidad Nacional sino en todo el país en temas de educación.

En cuanto **al estado** en que se encuentran las peticiones, durante la vigencia del 2019 se evidencia que todas las Sedes se apropian del Sistema. En este sentido, se observa que de las 1898 peticiones recibidas se encuentran cerradas 1458 y tan solo 440 de las novedades se encuentran en otro estado como evaluado, validando respuesta, gestionando petición o gestionado.

Si analizamos todas las eventualidades por Sede, se observa que Bogotá a la fecha de corte era la que más peticiones tenía cerradas, seguida por el Nivel Nacional con 241 y Medellín con 236. Las demás Sedes con un número inferior dada la cantidad de casos recibidos.

En cuanto al **tipo de usuario** y conforme se ha indicado en el análisis de manera trimestral para los cuatro trimestres se observa que los estudiantes son los que más utilizan o demandan servicios a través del Sistema de Quejas y Reclamos, con 711 peticiones, seguido por el personal administrativo con 194 peticiones, egresados con 125, docentes 92, aspirantes 87. Los demás tipos de usuarios con menor cantidad de peticiones.

Sin duda, durante la vigencia 2019 **el medio** más utilizado por los usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos es el tecnológico como la página web y los correos electrónicos destinados para este fin. De las 1898 peticiones recibidas, 1538 fueron tramitadas a través de la web, 315 recibidas a través del correo electrónico y tan sólo 45 peticiones por los otros medios como buzón, teléfono, físico y verbal. Esto nos convoca a que cada vez más se fortalezcan los medios tecnológicos utilizados para el SQR.

Para el año 2019, el promedio ponderado en **tiempo de respuesta** a los usuarios fue de 12,5 el cual mejoró con respecto a la vigencia 2018 que estuvo en 16.25. Esta mejora en el promedio de tiempo de respuesta se dio gracias al control, seguimiento y actividades que realizan las Secretarías de Sedes y la Vicerrectoría General en pro de los usuarios que hacen peticiones al Sistema de Quejas y Reclamos.

Ahora bien, como se ha indicado en informes trimestrales, en todas las Sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hace uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, quienes presentan peticiones en los distintos Macroprocesos, con mayor concentración en los institucionales y de apoyo, en temas relacionados con su proceso de inscripción, registro y matrícula, gestión de la actividad académica, gestión de programas curriculares, servicios informáticos, servicios de bienestar, servicios bibliotecarios, gestión administrativa y financiera.

Seguidamente, se visualizan con mayor cantidad de peticiones los particulares, quienes presentan solicitudes relacionadas con procesos de admisiones, información sobre cursos, servicios de extensión, gestión de talento humano (especialmente en concursos de méritos para proveer cargos en la Universidad y concurso de la rama judicial donde presuntamente se ven afectados los participantes)

En tercer orden, se presentan las peticiones del personal administrativo quienes presentaron peticiones asociadas con el estado y uso de zonas comunes como baños y parqueaderos, el comportamiento de personal administrativo, particularmente conductores, personal de servicios generales y responsables de atención al público (por excesos, por desatender obligaciones a su cargo, por actitudes displicentes o por ausentismo). Con relación a las novedades presentadas para las tipologías de Quejas y Reclamos, es importante propender porque los funcionarios de las áreas de mayor contacto continúen mejorando la disposición al servicio y sean facilitadores frente a las necesidades que allí confluyen. La revisión de los procesos, su simplificación y automatización, también contribuyen en la calidad del servicio.

Por otra parte, en lo referente a la normativa interna de la Universidad (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), la Vicerrectoría General constantemente adelanta acciones encaminadas a reforzar el conocimiento en la Ley, el procedimiento y el uso de la herramienta, a las personas involucradas en el trámite y respuesta de las diferentes dependencias de las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia.

En este sentido, la Vicerrectoría General como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos, al finalizar el cuarto trimestre de 2019, inició la revisión y ajuste al procedimiento y la normativa (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), y la misma, se remitió a las nueve (9) Sedes, con el fin de que realicen las observaciones y recomendaciones que consideren, con el fin de emitir actualizar la reglamentación que regula el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

Igualmente, durante el año 2019, se adelantaron varias campañas de cara a los responsables de responder las peticiones, entre ellas se resalta la difusión de una pieza gráfica digital titulada, "*Criterios para responder de manera, clara, completa y de fondo las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones*", se colocó en el enlace web del Sistema de Quejas Reclamos, el video sobre el paso a paso para presentar las peticiones, términos y forma de responder las solicitudes, de manera clara, completa y de fondo y enviaron mailings sobre el derecho de petición.

Así mismo, debe señalarse el buen trabajo que ha adelantado cada una de las Sedes, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, dado que efectivamente la mayoría de las peticiones se respondieron dentro de los términos establecidos, emitiendo respuestas oportunas, redundando en el buen servicio institucional frente a las solicitudes que realiza la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.

Finalmente, al comienzo del año 2020, la Vicerrectoría General, mediante oficio VRG-047-20 se solicitó a los Secretarios de Sede, elaborar los planes de mejora conforme a los lineamientos del SIGA y registrarlos en Soft Expert.

## **VICERRECTORIA GENERAL**

**Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.**