



## **INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN PRIMER TRIMESTRE 2020**



## Contenido

Introducción .....	4
1. Informe casos pendientes por Gestionar primer trimestre 2020 .....	4
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del primer trimestre de 2020 .....	7
<b>2.1. Distribución por Tipo de Solicitud .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4. Distribución por medio utilizado .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5. Distribución por cumplimiento respuesta (promedio en días hábiles) ..</b>	<b>11</b>
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos .....	11
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos.....	156
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos .	189
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos .....	24
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos .....	26
8. Tratamiento de Datos Personales .....	277
9. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades.....	288
10. UNISALUD .....	288
11. Conclusiones y Recomendaciones.....	30

## Lista de Tablas

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Nivel Nacional.....	4
Tabla 2 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Bogotá .....	5
Tabla 3 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Manizales .....	6
Tabla 4 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Medellín .....	6
Tabla 5 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Palmira .....	7
Tabla 6 Quejas según Macroprocesos Estratégicos.....	111
Tabla 7 Quejas según Macroprocesos Misionales.....	12
Tabla 8 Quejas según Macroprocesos de Apoyo .....	12
Tabla 9 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	144
Tabla 10 Quejas “OTROS”.....	144
Tabla 11 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos .....	155
Tabla 12 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos.....	166
Tabla 13 Reclamos según Macroprocesos Misionales.....	166
Tabla 14 Reclamos según Macroprocesos Apoyo.....	167
Tabla 15 Reclamos “OTROS” .....	178
Tabla 16 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos .....	188
Tabla 17 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico .....	199
Tabla 18 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional.....	20
Tabla 19 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo .....	221
Tabla 20 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales ...	23
Tabla 21 Solicitudes de Información “OTROS” .....	23
Tabla 22 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos...	24
Tabla 23 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos .....	24
Tabla 24 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo.....	25
Tabla 25 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos .....	26
Tabla 26 Felicitaciones según Macroprocesos - Estratégicos.....	26
Tabla 27 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo .....	26
Tabla 28 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos .....	27
Tabla 29 Tratamiento de Datos Personales.....	27
Tabla 30 Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2020 .....	288
Tabla 31 Resumen Casos UNISALUD por Categorías .....	299
Tabla 32 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes .....	299
Tabla 33 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes.....	30
Tabla 34 Resumen Porcentual por estado por Sedes .....	30
Tabla 35 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes .....	30

## Listado de Gráficos

Gráfico 1. Distribución Por Tipo De Solicitud .....	8
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud .....	9
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil.....	10
Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado.....	11

Gráfico 5. Quejas según Macroproceso ..... ¡Error! Marcador no definido.9  
Gráfico 6. Distribución por categorías del Macroproceso de Apoyo en Quejas ... 2¡Error!  
Marcador no definido.  
Gráfico 7. Distribución por categorías del Macroproceso Misional en Quejas ..... 22

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

### 1. Informe casos pendientes por Gestionar primer 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 primer trimestre - 2020 – Nivel Nacional*

Ítem	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 12/04/2020	No días vencidos
1	NACIONAL	5462	13/03/2020	Reclamo	REGISTRADO	21
2	NACIONAL	5447	12/03/2020	Sugerencia	GESTIONANDO PETICIÓN	22
3	NACIONAL	5451	12/03/2020	Reclamo	VALIDANDO RESPUESTA NIVEL NACIONAL	22
4	NACIONAL	5465	13/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	21
5	NACIONAL	5473	14/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	20
6	NACIONAL	5017	06/02/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	47

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

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

Ítem	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 12/04/2020	No días vencidos
1	BOGOTA	5460	13/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	21
2	BOGOTA	5515	24/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	14
3	BOGOTA	5485	17/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	19
4	BOGOTA	5492	17/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	19
5	BOGOTA	5514	23/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	15
6	BOGOTA	5483	17/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	19
7	BOGOTA	4913	03/02/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	50
8	BOGOTA	5157	21/02/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	36
9	BOGOTA	5431	10/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	24
10	BOGOTA	5435	10/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	24

Ítem	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 12/04/2020	No días vencidos
11	BOGOTA	5438	10/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	24
12	BOGOTA	5441	11/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	23
13	BOGOTA	5449	12/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	22
14	BOGOTA	5463	13/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	21
15	BOGOTA	5472	13/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	21
16	BOGOTA	5414	09/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	25
17	BOGOTA	5419	09/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	25
18	BOGOTA	5420	09/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	25
19	BOGOTA	5430	10/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	24
20	BOGOTA	5361	02/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30
21	BOGOTA	5370	03/03/2020	Sugerencia	GESTIONANDO PETICIÓN	29
22	BOGOTA	5376	03/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	29
23	BOGOTA	5379	04/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	28
24	BOGOTA	5380	04/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	28
25	BOGOTA	5383	04/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	28
26	BOGOTA	5140	20/02/2020	Solicitud de información	VALIDANDO RESPUESTA SEDE BOGOTÁ	37
27	BOGOTA	5340	28/02/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	31
28	BOGOTA	5345	29/02/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

*Tabla 3 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Manizales*

Ítem	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 12/04/2020	No días vencidos
1	MANIZALES	5481	16/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	20
2	MANIZALES	5421	09/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	25
3	MANIZALES	5129	19/02/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	38

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

*Tabla 4 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Medellín*

Ítem	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 12/04/2020	No días vencidos
1	MEDELLIN	5487	17/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	19
2	MEDELLIN	5475	15/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	20

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Tabla 5 Casos pendientes de respuesta primer trimestre - 2020 – Palmira

Ítem	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Tipo de Solicitud	Estado a 12/04/2020	No días vencidos
1	PALMIRA	5513	23/03/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	15
2	PALMIRA	5351	02/03/2020	Sugerencia	GESTIONANDO PETICIÓN	30
3	PALMIRA	5352	02/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30
4	PALMIRA	5356	02/03/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30
5	PALMIRA	5378	04/03/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	28

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

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

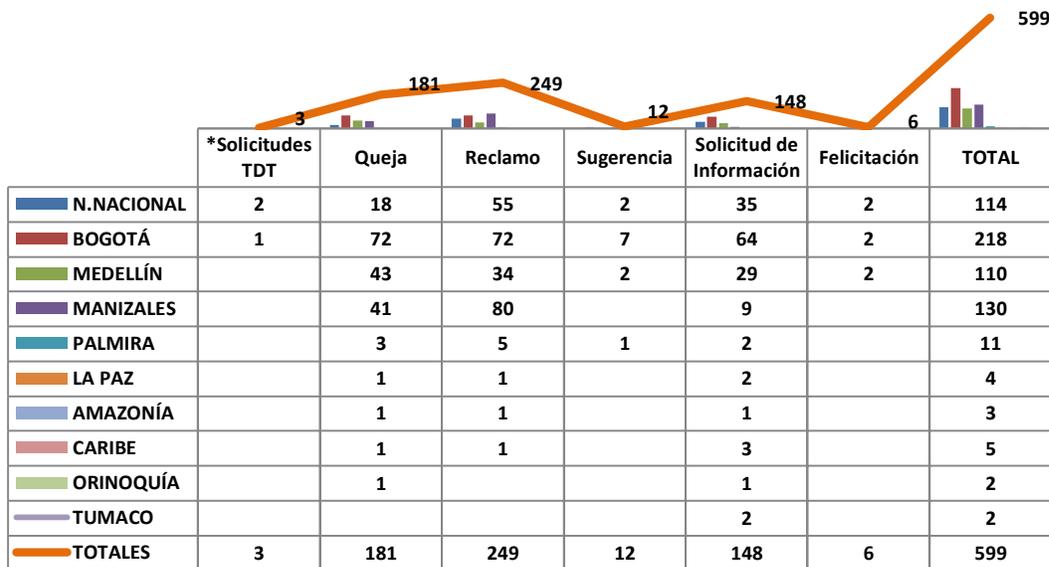
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el primer trimestre del año 2020, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea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

### 2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el primer trimestre de 2020 se recibieron 599 peticiones, de las cuales 181 corresponde a Quejas, 249 a Reclamos, 12 a Sugerencias, 148 a Solicitudes de Información, 6 a Felicitaciones y 2 a Solicitudes Tratamiento de Datos Personales.

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

Gráfico 1. Distribución Por Tipo De Solicitud

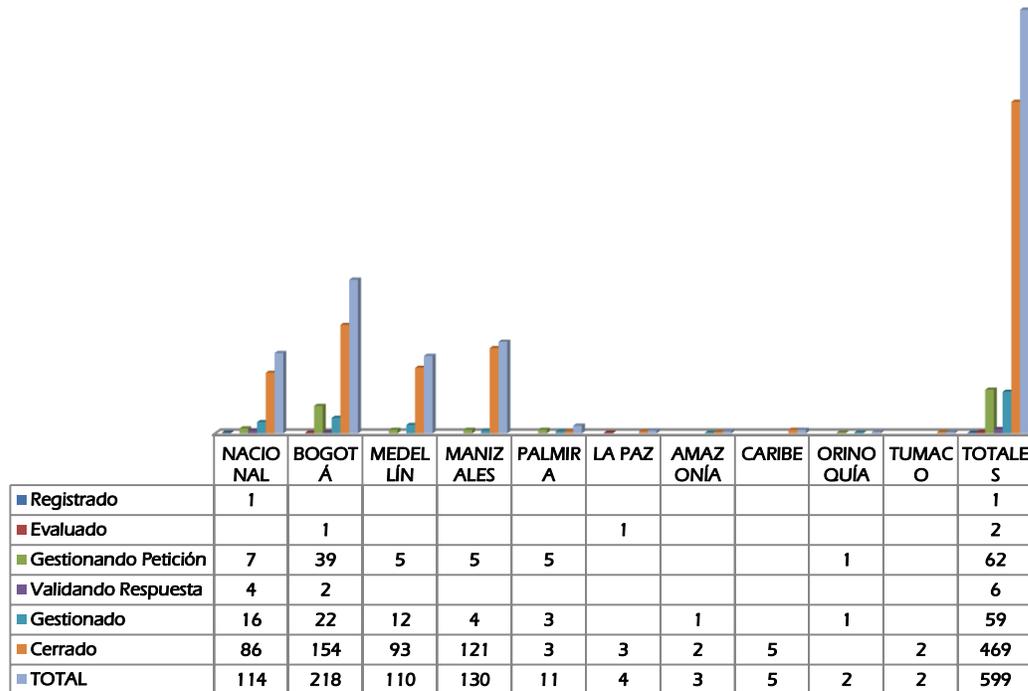


## 2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 599 casos: 2 están en estado Evaluado; 62 están en estado Gestionando Petición; 59 Gestionados, 6 validando respuesta, 1 registrado y 469 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud

Universidad  
Nacional  
de Colombia

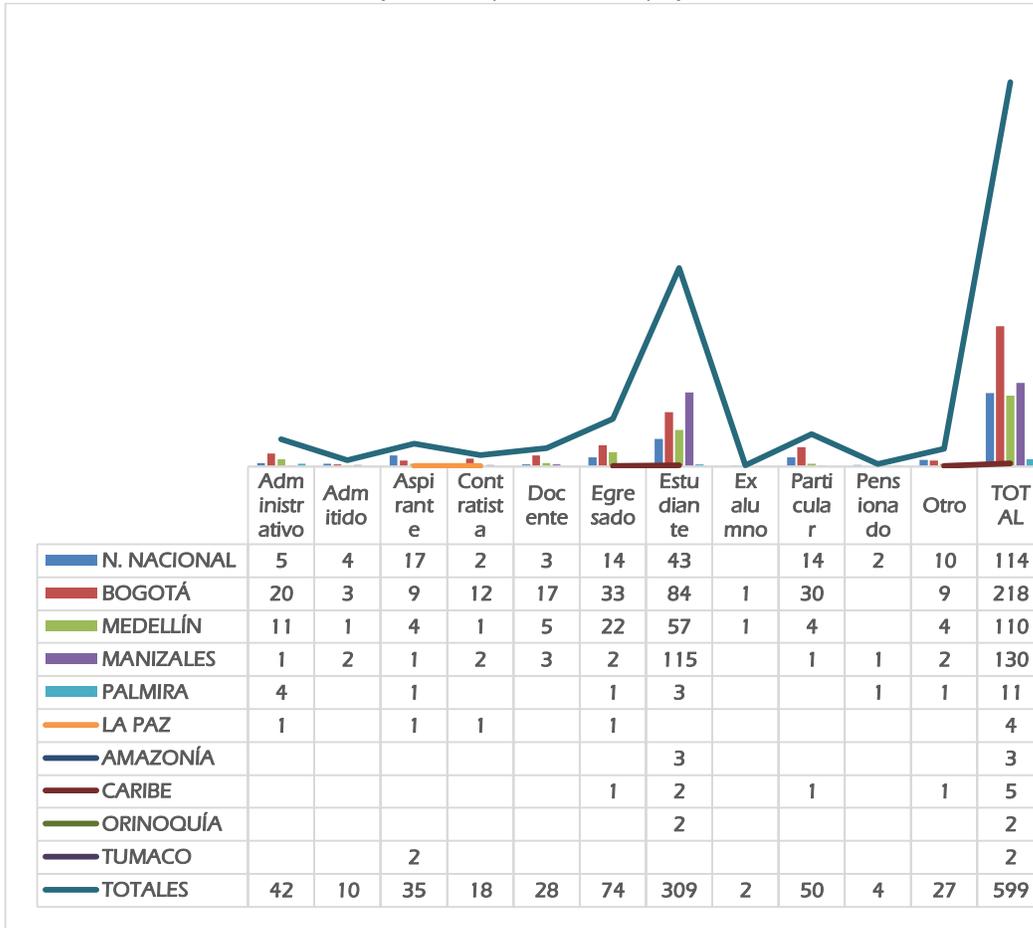


### 2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 599 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los quejosos o peticionarios más recurrentes son los estudiantes (309); Egresados (74); Particulares (50); Administrativos (42); Aspirantes (35) Docentes (28); Otros (27); Contratistas (18); Admitidos (10); Pensionados (4); y Ex Alumnos (2).

Es importante indicar que de la totalidad de peticiones presentadas, 121 de los usuarios prefieren que no se conozca su identidad, por lo cual presentan sus solicitudes de manera “Anónima” .

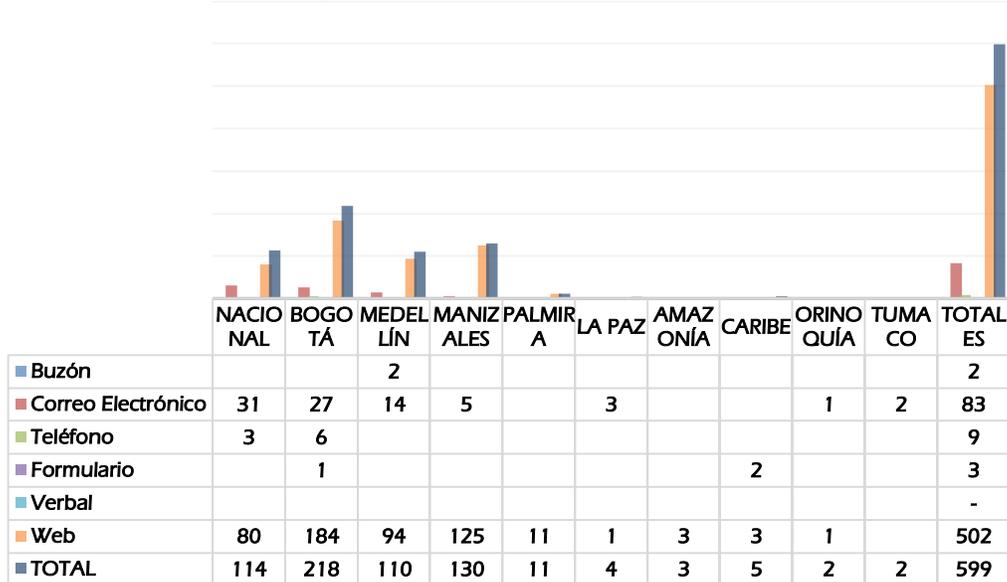
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil



#### 2.4. Distribución por medio utilizado

De los 599 casos reportados, el medio más utilizado durante el primer trimestre de 2020 es la Web con 502, seguido de 83 casos solicitados a través de correo electrónico; 9 casos por teléfono, 3 por formulario, 2 por buzón (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 **18 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

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

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

Tabla 6 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	100%
	Divulgación de la Información Oficial	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>200%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Según la tabla precedente se resaltan dos quejas en el Macroproceso Estratégico, relacionadas con la inclusión de pensionados en información institucional como Postmaster, y el segundo caso se refiere a publicación de información pública por parte de dependencias que ejercen control institucional, que interesa a los estudiantes.

Tabla 7 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	1%
	Admisiones	1	1%
	Registro y Matrícula	4	5%
	Gestión de la Actividad Académica	69	91%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	1	1%
<b>TOTALES</b>		<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Como se observa en la tabla precedente las quejas correspondientes al Macroproceso Misional-Formación, corresponden a Gestión de la Actividad Académica, Admisiones, Programas Curriculares, Registro y Matrícula y Gestión de la Extensión y de las 76 peticiones 66 corresponden a estudiantes y los 10 restantes distribuidas en los demás tipos de usuarios.

Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades en el momento de inscribir asignaturas por bloqueos en el Sistema de Información Académica, evaluación en desarrollo de asignaturas, inconformidad de estudiantes de la forma como algunos docentes imparten las asignaturas y en extensión dificultades para inscribir cursos.

Tabla 8 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	15	15%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	7	7%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	6	6%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	22	22%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	11	11%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	6	6%
	Gestión Financiera	4	4%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	30	30%
<b>TOTALES</b>		<b>101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Como se observa en la anterior grafica tenemos que 101 quejas corresponden al Macro Proceso de Apoyo, distribuidas en Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, Gestión de Información en procesos de Gobierno y Servicios TI y en proceso de Gestión Administrativa y Financiera en procesos como Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo, Gestión Financiera y de Bienes y Servicios.

Las temáticas en las cuales se concentran las quejas en el Macro Proceso de Apoyo tienen mayor impacto en Gobierno y Gestión de Servicios TI, debido a que la Universidad solicitó a toda la comunidad universitaria que tenía correos con el dominio “unal.edu.co” que cambiaran la clave del correo electrónico. Dicho cambio de claves generó un bloque de cuentas institucionales y gran preocupación en los usuarios de las mismas por cuanto fue un hecho que se presentó sin avisar tal situación y el personal manifiesta que tiene la información de todas sus actividades académicas, docentes y administrativas en sus emails. Así mismo, ocurrieron hechos como la caída de la plataforma del Sistema de Información Académica-SIA, caída de la plataforma del Sistema SARA-WEB

Otro de los procesos con gran cantidad de quejas es el de Bienestar Universitario donde se presentan diferentes situaciones, entre las cuales se relacionan temas como falta de atención psicológica, reubicación socioeconómica, no abren puertas de salones a tiempo para tomar clases, personas ajenas en el campus como jibaras, falta de transporte entre la Sede Bogotá y el Hospital Universitario, malos olores en la Sede Bogotá, En la Sede Palmira se quejan por la presencia de perros bravos atacan a las personas, entre otros aspectos.

En el Macro Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, donde se enmarcan Ordenamiento y Desarrollo Físico, Apoyo de Servicios Generales y Administrativo, Gestión Financiera, Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, en cual se resalta esta última, con peticiones relacionadas con las siguientes temáticas:

- No contestación de llamadas por parte de la Mesa de Ayuda
- Situaciones de bloqueo de cuentas de correo entre el 3 y 4 de febrero del presente año.

- Señalamiento de puestos ecológicos instalados en el campus con canecas rotas, sin tapas, lo cual genera cierto peligro en la salud de la comunidad universitaria en el marco del Coronavirus.
- Inconformidad con las máquinas dispensadoras de productos al interior de la Universidad, dado que presentan fallas técnicas especialmente que no hacen devolución.
- Inconformismo con la vigilancia privada por cuanto al parecer recorren en moto a alta velocidad, poniendo en peligro la vida de transeúntes cerca de la Facultad de medicina de la Sede Bogotá.
- Malestar por parte de los estudiantes al considerar que algunos conductores que transportan a los estudiantes interfacultades, especialmente en Medellín, actúan de manera displicente y conducen de manera brusca al interior del campus.
- Quejas por presuntas personas ajenas a la Universidad como jíbaros y vendedores que afectan la convivencia en los campus de la Universidad Nacional.
- Quejas por afectación de proyectos de investigación en el marco de los disturbios al interior de la Universidad.
- Quejas por actividades relacionadas con contratación de personas por ODS, especialmente por la expedición de certificaciones y trámites administrativos de cara a los contratistas.

Tabla 9 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

En el Macro Proceso Evaluación y Especial, se presentó un caso de descontento por parte de un miembro de la comunidad universitaria, porque al parecer el ente de control que le cito a rendir declaración no le otorgó información clara y precisa de porque fue convocado a rendir declaración. Para ello es preciso aclarar que el proceso disciplinario cuenta con un procedimiento especial lo cual hace que la información sea reservada durante algunas etapas del proceso.

Tabla 10 Quejas "OTROS"

OTROS	Incoherente cerrados	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>0%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

El caso señalado en la tabla 10 precedente, fue cerrado por "Incoherente" por cuanto no se hizo descripción alguna de hechos o situaciones presentadas.

Tabla 11 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	23	13%
Aspectos relacionados con Bienestar	6	3%
Calidad del servicio Obtenido	12	7%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	2	1%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	38	21%
Gestión Académica	17	9%
Oportunidad del Servicio	42	23%
Otros	40	22%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Conforme se observa en la tabla 11 precedente, el mayor porcentaje de quejas se presenta por oportunidad del servicio aptitud y comportamiento, calidad del servicio obtenido y otros, en temas relacionados con inconformidad con los tiempos en que se resuelven peticiones como expedición de certificados, herramientas tecnológicas que no funcionan correctamente durante los procesos de inscripción de asignaturas, descargar recibos de matrícula, bloqueos para consultar información, situaciones académicas sin resolver a estudiantes por casos de salud, cambio de estrategias de evaluación por parte de docentes hacia los estudiantes, reubicación de estados socioeconómicos, situaciones como insatisfacción en la calidad del servicio recibido por parte de los peticionarios y comportamiento del personal en la prestación de los servicios.

#### 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 12 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Conforme se señala en la tabla precedente, para el presente trimestre se presentó un caso en Macro Proceso Estratégico, el cual se relaciona con un reclamo al no poder completar una encuesta realizada por la Dirección Académica de la Sede Medellín. El caso se enmarca en el proceso de desarrollo organizacional y fue presentado a través de la herramienta web del Sistema de Quejas y Reclamos.

Tabla 13 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	1%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	2	2%
	Admisiones	12	10%
	Registro y Matrícula	23	19%
	Gestión de la Actividad Académica	81	66%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	1%
	Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	2
<b>TOTALES</b>		<b>122</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

En el Macro Proceso Misional se presentó un total de 122 reclamos de los cuales 81 casos corresponden Formación en el proceso de Gestión de la Actividad Académica, centrados principalmente en funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA y Registro y Matrícula, en temas como problemas para realizar inscripción de materias, dificultad para acceder al pin por partes de personas con alguna vulnerabilidad como víctimas del desplazamiento y del programa PEAMA, problemas para registrarse pese a la adquisición del pin, plazo para el pago de matrícula, consultas para proceso de admisión para el segundo semestre de 2020. Es importante señalar que para este trimestre la principal dificultad estuvo enmarcada en la categoría de la oportunidad del servicio.

En menor cantidad de reclamos encontramos reclamos en el Macro Proceso Extensión e Innovación y Propiedad Intelectual-Gestión de la Extensión con dos casos, relacionados con desbloqueo y acceso al portal de HERMES y un caso de la Facultad de odontología en el área de atención al usuario, en la categoría de oportunidad del servicio, interpuesta por un docente y un particular. Así mismo, los casos fueron presentados a través de la web de la Sede Bogotá y Medellín.

Tabla 14 Reclamos según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	8	7%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	8	7%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	58	47%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	7	6%
	Gestión Financiera	8	7%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	28	23%
<b>TOTAL</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Como se evidencia en la tabla precedente, los reclamos según el Macro Proceso de Apoyo, tiene mayor impacto en Gestión de la Información- Gobierno y Gestión TI, en situaciones relacionadas con el aplicativo del SIA, problemas en el acceso al correo electrónico, error en citación a inscripción de asignaturas, cuentas de correo bloqueadas, inconvenientes para el ingreso a páginas web, e.t.c.

En su orden el Macro Proceso Gestión Administrativa y Financiera, proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, se resaltan los reclamos por aspectos como devolución por concepto de inscripción a Posgrados, devolución de matrícula, inconsistencias en el recibo de pago de matrícula, bloqueos de correos. En procesos de Gestión Financiera, Servicios Generales y Apoyo Administrativo se presentan casos por pago de prestación de servicios y solicitud de pago de honorarios. En procesos de Bienestar y Talento Humano, se evidencian reclamos en asuntos como desviación de crédito del ICETEX a un programa distinto, falta de publicación de convocatorias, reclamo para que las selecciones de estudiantes auxiliares se den en igualdad de condiciones en varias asignaturas y transparencia en los procesos, reclamos por alto costo en matricula, liquidación de prestaciones sociales y reclamos sobre los concursos de méritos que adelantó la Universidad para la provisión de cargo.

Ahora bien, las peticiones se clasifican en categorías como oportunidad del Servicio, otras, aptitud y comportamiento y condiciones medio ambientales.

Para los Reclamos, los usuarios prefieren utilizar los medios tecnológicos como el sitio web del SQR y los correos electrónicos por cuanto de los 123 reclamos, 121 se presentaron por estos medios y tan sólo 2 por teléfono.

Tabla 15 Reclamos "OTROS"

OTROS	Incoherente cerrados	3	100%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>0%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

En la Tabla 15, los casos presentados se identifican como incoherentes dado que no se presenta petición clara y comprensible sobre queja, reclamos, sugerencia, solicitud de información o felicitación. Es de anotar que las tres peticiones son presentadas por dos estudiantes y un aspirante de la Sede Bogotá y fueron registradas a través de la página web.

Finalmente, es preciso señalar que en desarrollo de los análisis de los Reclamos en los Macroprocesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo se enfocaron según la categoría, como se observa a continuación:

Tabla 16 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

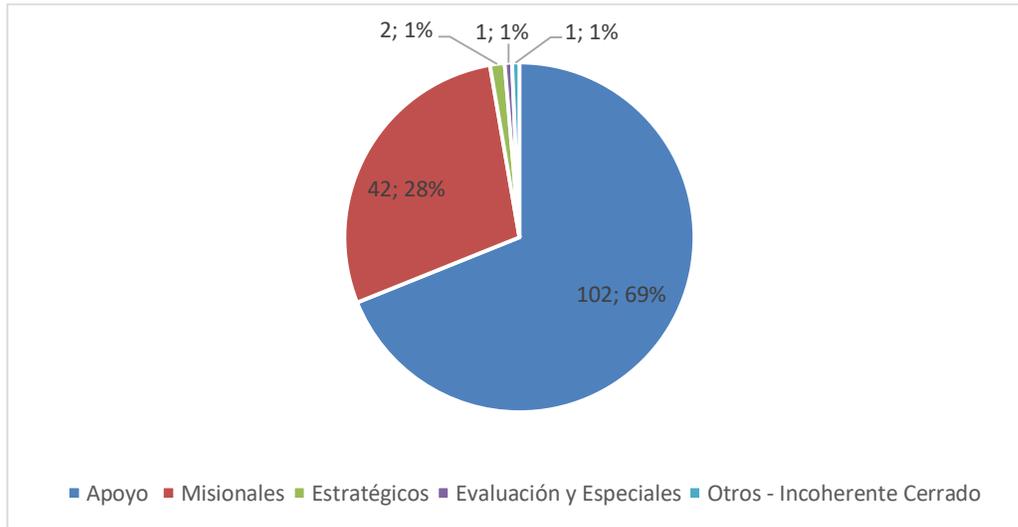
Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	5	2%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad del servicio Obtenido	11	4%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	101	41%
Gestión Académica	7	3%
Oportunidad del Servicio	57	23%
Otros	63	25%
Sistemas de Información	3	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

## 5. Análisis Descriptivo de "Solicitudes de Información" según Macroprocesos y Procesos

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

Gráfica 1. Solicitudes de Información según Macroproceso



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Como se puede ver en el gráfico, se presenta un muy bajo número de Solicitudes de información relacionadas con los Macroprocesos Estratégico y Evaluación y Especiales; en contraste, se ve un amplio número de casos correspondientes a Apoyo (102 casos, correspondientes al 68,92%).

Adicionalmente, se evidencia la presencia de un caso cerrado en la modalidad “incoherente cerrado”.

Tabla 17 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégico

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	2	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

En el Macroproceso Estratégico, durante el primer trimestre del 2020, se presentaron dos casos, ambos enmarcados en el proceso de Mejoramiento de la Gestión. Los mencionados casos fueron interpuestos por dos miembros del personal administrativo de la Universidad: el primero de ellos solicitó un listado de la totalidad de las compras realizadas en el campus de la Sede Medellín al cual le dio respuesta el área correspondiente dentro de la sede y se remitió la información correspondiente; el segundo caso se solicita la siguiente información respecto la normativa interna de la Universidad: «(...)RESOLUCIÓN M.VS-1163 DE 2018 del 28/05, como se han cumplido los puntos 3, 4 y 5 del artículo 4 y como se están implementando los planes MES», a la misma se le dio respuesta en término por parte de la Sede Medellín.

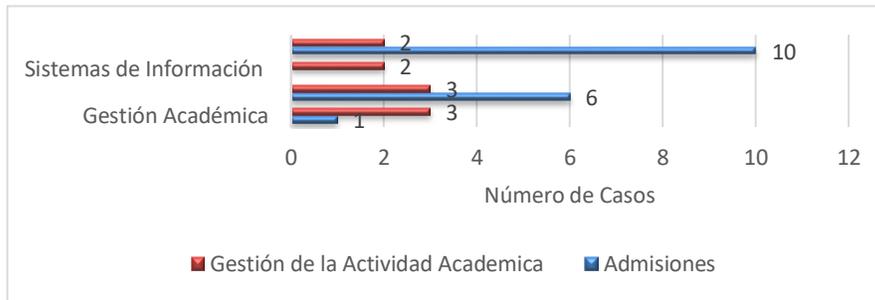
Tabla 18 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	5%
Formación	Gestión de Programas Curriulares	2	5%
	Admisiones	17	40%
	Registro y Matrícula	4	10%
	Gestión de la Actividad Académica	11	26%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	2%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	5	12%
<b>TOTALES</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Al hacer un análisis las solicitudes de información respecto de Macroprocesos Misionales se evidencia que el Macroproceso que representa el mayor porcentaje de casos es el de Formación, concretamente 1) Admisiones, y; 2) Gestión de la Actividad Académica.

Gráfica 2. Distribución por categorías del Macroproceso Misional en Solicitudes de Información



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

De conformidad con la gráfica presentada, dentro de las dos categorías que más casos presentan en cuanto a sus categorías (Admisiones Gestión de la Actividad Académica), se evidencia que la mayor cantidad de casos que se reportan están relacionados con: i) Otros (12 casos, 44,44%), y; ii) Oportunidad del Servicio (9 casos, 33,33%).

Al hacer un examen más detallado de esta información, es claro que en ambas características (Otros y Oportunidad del Servicio) tienen la mayor cantidad de casos asociados al Proceso de Admisiones, lo cual se explica por la realización del proceso de registro de asignaturas para el periodo académico 2020-1.

Tabla 19 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

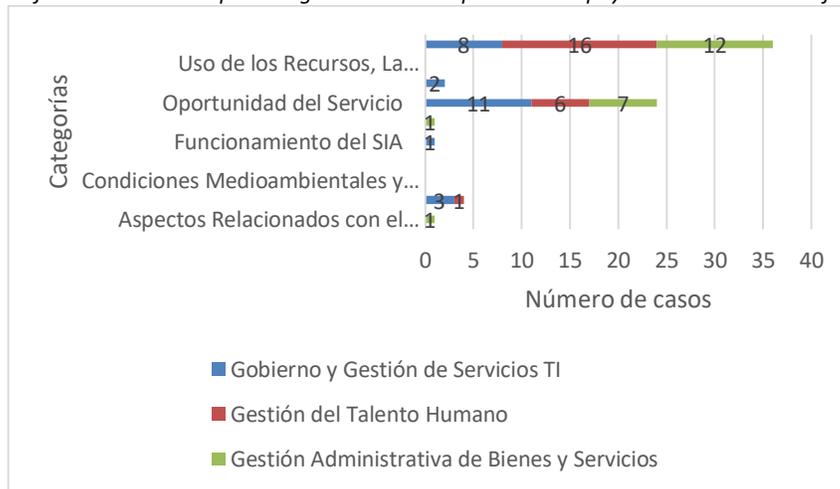
Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	11	11%
	Gestión de Egresados	3	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	23	23%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	3%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	25	25%
Gestión Administrativa y Finandera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	4	4%
	Gestión Finandera	8	8%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	21	21%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	3	3%
<b>TOTALES</b>		<b>102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Al analizar las solicitudes de información respecto del Macroproceso de Apoyo desde los procesos y ejes, se encuentran en la clasificación de los casos que los más recurrentes son centrados en 1) Gobierno y Gestión de Servicios IT, 2) Gestión de Talento Humano, y 3) Gestión Administrativa de Bienes y de Servicios.

Al analizar estas tres categorías de manera independiente, en cuanto a sus categorías, se evidencia que la mayor cantidad de casos que se reportan están relacionados con: i) otros (36 casos, 52,17%), y; ii) Oportunidad del Servicio (24 casos, 34,78%) como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Distribución por categorías del Macroproceso de Apoyo en Solicitudes de Información



Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Teniendo en cuenta que una de las dos categorías que mayor cantidad de casos presenta es “Otros” y que dentro de la misma, el proceso con una injerencia más alta es el de Gestión del Talento Humano, se hizo necesario entrar a analizar los casos concretos a este respecto. Como conclusión de ese ejercicio, se evidencia que estas solicitudes de información suelen estar referidas a temas relacionados con el Concurso de Méritos para proveer Cargos Administrativos de la Universidad Nacional de Colombia.

Al analizar la segunda característica con mayor cantidad de casos, Oportunidad del Servicio, al estar relacionado directamente con la prestación del servicio particularmente en lo relativo al Gobierno y Gestión de Servicios TI es importante resaltar dos aconteci-

mientos coyunturales que vivió la Universidad durante el transcurso del primer trimestre del año 2020, los cuales fueron: i) el fallo generalizado de la plataforma de correo institucional de la Universidad debido a que la plataforma de correo, propia de Google, detecto una actividad irregular cuando se realizó el cambio de contraseña de manera masiva, y; ii) el registro de asignaturas para el primer periodo académico del año 2020.

Tabla 20 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

En Macroprocesos de Evaluación y Especiales se presentó un único caso, dentro del proceso de Seguridad Social en Salud. El referido hace referencia a una solicitud de información interpuesta por un estudiante de pregrado de la Sede Medellín que quería saber ¿cómo manejaría la Universidad Nacional de Colombia la potencial llegada del virus COVID-19 y cuál sería la política en materia de salud que se expediría? Esto dado que para la fecha en que se presentó la solicitud todavía no había casos registrados en Colombia de personas infectadas con el mismo y no se había expedido las distintas comunicaciones de la Universidad ni las diferentes reglamentaciones especiales para contener la propagación de la pandemia y propender por la protección de la Comunidad Universitaria.

La respuesta a esta solicitud fue realizada por la Dirección de Bienestar de la Sede Medellín, y en esta se le indicaron las distintas medidas que desde ese momento estaba tomando la Sede para evitar posibles contagios dentro del campus universitario.

Tabla 21 Solicitudes de Información "OTROS"

OTROS	Incoherente cerrados	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>0%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Dentro de las solicitudes de información se presentó un caso que corresponde a "Otros" y que tuvo como trámite resultante "incoherente cerrado" esto debido a que el contenido total de la solicitud era: «Ssddfgh».

Tabla 22 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	3%
Calidad del servicio Obtenido	4	3%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	2	1%
Gestión Académica	6	4%
Oportunidad del Servicio	49	33%
Otros	79	53%
Sistemas de Información	4	3%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

## 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 23 Sugerencias según Macroprocesos - Estratégicos

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Con respecto a los Macroprocesos Estratégicos, se presentó un caso dentro del Macroproceso de Comunicación, en el proceso de divulgación, el cual es interpuesta por un docente de manera anónima, en la cual indica: «POR FAVOR DEJEN DE TORTURARNOS

CON 10 MENSAJES DIARIOS DE PREVENCIÓN CONTRA UNA AMENAZA QUE NO EXISTE...  
» la cual fue resuelta por UNIMEDIOS, indicándole al peticionario cómo crear reglas dentro del correo electrónico institucional para que no le llegaran a la bandeja de entrada los correos tipo “postmaster”.

Tabla 24 Sugerencias según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	3	27%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	18%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	18%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	4	36%
<b>TOTALES</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Al estudiar los macroprocesos de apoyo, el que mayor cantidad de casos presenta es el de Gestión Administrativa y Financiera, el proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, en el cual hay cuatro casos, que corresponden al 36% de la totalidad de Sugerencias realizadas durante el primer trimestre de 2020.

Los casos se dividen en dos que corresponden a “Oportunidad del Servicio” y los dos restantes a “Otros”. Respecto a los casos de esta última categoría son los siguientes:

1. Un estudiante solicita: «(...) solicitud para que hagan un estudio e investigación sobre cultura de la agresividad y sus diversas manifestaciones, en conjunto con la violencia intrafamiliar manifestada en los campus universitarios y para hacer un estudio sobre la violencia en Colombia». A lo cual el departamento de Psicología de la Sede Bogotá respondió: «(...) propondré a los grupos de investigación estudiar la posibilidad organizar una investigación, que por lo menos aborde uno de los aspectos señalados en el correo»
2. Un estudiante solicitó la ampliación del término para realizar el pago del recibo de matrícula, a lo cual la correspondiente división de registro académico dio respuesta indicando las nuevas fechas para realizar el mismo.

Tabla 25 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	8%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	8%
Oportunidad del Servicio	5	42%
Otros	5	42%
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

## 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 26 Felicitaciones según Macroprocesos - Estratégicos

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

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

En el Macroproceso de Desarrollo Organizacional, frente al proceso de Mejoramientos de la Gestión, se presentó una felicitación para la Universidad Nacional que dice: «Los felicitó por su gran comportamiento y gestión a nivel nacional», el cual fue remitido a la Rectoría, desde la cual agradecieron la felicitación e indicaron que seguirán trabajando para la mejora constante como institución.

Tabla 27 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	1	25%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	2	50%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	25%
<b>TOTALES</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

La mitad de las felicitaciones que se recibieron en el primer trimestre de 2020 dentro de los Macroprocesos de Apoyo correspondieron al proceso de Gobierno y gestión de Servicios TI (2 casos, 50%); en ambos casos son profundos y sinceros agradecimientos al personal de las OTIC, por el apoyo constante en sus labores de capacitaciones y soporte de las distintas herramientas tecnológicas que se usan en la Universidad.

Una de las mencionadas felicitaciones iba dirigida al Ingeniero Martín Salamanca, quien fue reconocido en su área de trabajo a raíz de esta felicitación. Así mismo, se hizo extensivo desde el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Nivel Nacional.

Tabla 28 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	20%
Calidad del servicio Obtenido	2	40%
Otros	2	40%
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

## 8. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 29 se describen los casos registrados por usuarios a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos en lo relativo al tratamiento de datos personales.

Tabla 29 Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	1	33%
Gestión de información	Consultas PTDP	1	33%
Comunicación	Reclamo PTDP	1	33%
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

Un caso corresponde a la solicitud de un estudiante de actualizar el tipo de documento de identidad (a cédula de ciudadanía). El segundo caso corresponde a una consulta para saber el tipo de tratamiento que se le dará al correo institucional al inscribirse a un curso

y finalmente un reclamo por la publicación de datos privados sin consentimiento del titular de la información.

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

Tabla 30 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	20	8	10	3	1				42
Admitido	2	4	4	0					10
Aspirante	2	17	16	0					35
Contratista	4	7	7	0					18
Docente	13	7	7	1					28
Egresado	18	37	18	1					74
Estudiante	103	155	43	4	3			1	309
Exalumno	1	1		0					2
Otro	11	2	12	1	1				27
Particular	6	11	29	2		1	1		50
Pensionado	2	0	2	0					4
<b>Totales</b>	<b>182</b>	<b>249</b>	<b>148</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>599</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

## 9. Solicitudes de Información direccionada 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

## 10. 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. En este sentido se adjunta informe anual 2019 e informe del primer trimestre de 2020, elaborado por UNISALUD.

No obstante lo anterior, a continuación se realiza un resumen con el comportamiento en el primer trimestre de 2020, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Tabla 31 Resumen Casos UNISALUD por Categorías

PROCESO	CATEGORIA	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PQR- con Riesgo Vital	TOTALES
Administrativo	Financiera	2	1	1	3			7
Administrativo	Servicios Generales	1			2			3
Administrativo	Sistemas		1					1
Aseguramiento	Afiliaciones		1	2		1		4
Aseguramiento	Autorizaciones	4	14	8	1			27
Aseguramiento	CTC		1	1				2
Aseguramiento	otros	3	2	2				7
Aseguramiento	Red adscrita	12	73	16		4		105
Aseguramiento	Farmacia		2			1		3
Aseguramiento	Plan de beneficios		4	3		1		8
Aseguramiento	Referencia		1					1
Prestación	Asignación citas	2	2	6		1		11
Prestación	Atención Domiliaria			1				1
Prestación	Atención al Usuario	1				2	2	5
Prestación	Consulta de Medicina Especializada							0
Prestación	Consulta medicina General	3		2		1		6
Prestación	Consulta paramédica	2		4		1		7
Prestación	CTC							0
Prestación	Enfermería	9			1	1		11
Prestación	Farmacia							0
Prestación	Imagenología							0
Prestación	Laboratorio Clínico	1						1
Prestación	Odontología	2		7		1		10
Prestación	Plan de beneficios							0
Prestación	Promoción y Prevención			1	1			2
Prestación	Red Adscrita							0
Prestación	Referencia							0
Prestación	Servicios Generales							0
Prestación	Sistemas		4					4
Prestación	Otro	5		7		3		15
otro	Otro	4	1	3	1			9
	<b>TOTALES</b>	<b>51</b>	<b>107</b>	<b>64</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>250</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

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 32 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	10	5%	0	0%	2	13%	5	16%	17	7%
PQR- Riesgo Vital	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Queja	32	17%	3	21%	8	50%	8	26%	51	20%
Reclamo	77	41%	10	71%	4	25%	17	55%	108	43%
Solicitud Información	63	33%	0	0%	1	6%	0	0%	64	26%
Sugerencia	5	3%	1	7%	1	6%	1	3%	8	3%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

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

Tabla 33 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%	4	25%	0	0%	4	2%
Formulario	91	48%	8	57%	4	25%	12	39%	115	46%
Correo e-	63	33%	5	36%	1	6%	16	52%	85	34%
Telefónico	5	3%	0	0%	0	0%	0	0%	5	2%
Verbal	7	4%	0	0%	0	0%	1	3%	8	3%
Web	23	12%	1	7%	7	44%	2	6%	33	13%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

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

Tabla 34 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%	0	0%	2	13%	0	0%	2	1%
Evaluable	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	0%
Validando Respuesta	4	2%	0	0%	0	0%	0	0%	4	2%
Gestionando Petición	28	15%	0	0%	0	0%	3	10%	31	12%
Gestionado	5	3%	2	14%	0	0%	4	13%	11	4%
Cerrado	152	80%	12	86%	13	81%	24	77%	201	80%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

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

Tabla 35 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	16%	2	14%	9	56%	5	16%	47	19%
Contratista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Docente	45	24%	6	43%	2	13%	1	3%	54	22%
Estudiante	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Particular	2	1%	1	7%	0	0%	0	0%	3	1%
Pensionado	51	27%	4	29%	4	25%	20	65%	79	32%
Otro	60	32%	1	7%	1	6%	5	16%	67	27%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos enero-marzo de 2020

## 11. Conclusiones y Recomendaciones.

Como se evidenció en el desarrollo de presente documento el mayor número de peticiones se centra en los estudiantes, con énfasis en Macro Procesos Misionales y de apoyo, donde el Misional se orienta en la formación- Gestión de la actividad académica

como Admisiones, Registro y Matricula y de apoyo Gestión de la Información, especialmente temas como bloqueos de correos y dificultades para el ingreso al Sistema de Información Académica.

Teniendo en cuenta que el uso de la herramienta web y los correos electrónicos destinados para atender las peticiones ha resultado como un privilegio de los usuarios, la Vicerrectoría General y la Dirección Nacional de Tecnologías han venido trabajando constantemente en la mejora del sitio web mencionado.

Igualmente, dada la importancia que tiene para la Universidad la atención a la comunidad universitaria y al ciudadano del común, la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sedes se encuentran avanzando en la actualización de la normativa y el procedimiento que regula el Sistema de Quejas y Reclamos.

Así mismo, la Vicerrectoría General durante el presente trimestre, ha realizado capacitaciones al personal administrativo que ingresos a laborar en el marco del concurso de méritos 2018 y 2019, en temas de manejo de la herramienta y normatividad relacionada con el Sistema de Quejas y Reclamos-SQR.

Es importante señalar que conforme a las directrices dadas por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, la Universidad continúa atendiendo las peticiones de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general y para ello ha parametrizado la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos para ampliación de tiempos de respuesta, conforme al Decreto 491 2020 y ha enviado postmaster señalando los medios por los cuales pueden presentar las peticiones.

#### **VICERRECTORIA GENERAL**

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

#### **SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS**