

*INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES – SISTEMA DE QUEJAS Y
RECLAMOS – UNAL*

CUARTO TRIMESTRE 2022



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE	6
4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2022.....	6
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.....	6
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD	7
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL	8
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO	10
4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)	10
5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS	12
6. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	18
7. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos.....	23
8. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	30
9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	33
10. Tratamiento de Datos Personales	36
11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	36
12. UNISALUD	36
13. Conclusiones y Recomendaciones.	39

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Resumen por Tipo de usuario II Trimestre de 2022	11
Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Misionales.....	12
Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo	14
Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales	17
Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	17
Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	18
Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales.....	18
Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo	20
Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	23
Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional	24
Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo.....	27
Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales	29
Tabla 13. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos	30
Tabla 14. Sugerencias según Macroprocesos – Misionales	31
Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo.....	32
Tabla 16 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	33
Tabla 17. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos	34
Tabla 18 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	34
Tabla 19. Felicitaciones según Macroprocesos – Evaluación y Especiales.....	35
Tabla 20 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	35
Tabla 21. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes	37
Tabla 22. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes	37
Tabla 23. Resumen Porcentual por Estado por Sedes	37
Tabla 24. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes	38

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	7
Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud	8

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil 9
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado 10

INTRODUCCIÓN

A través del *Sistema de Quejas y Reclamos-SQR* de la Universidad Nacional se recopilan las peticiones realizadas por los integrantes de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general referente a quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información presentadas a través de cualquiera de los medios establecidos en el SQR, con cobertura en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional.

Las peticiones efectuadas por los usuarios son registradas y gestionadas a través del aplicativo ARANDA del SQR, a partir del cual se obtiene los datos para efectuar el análisis consignado en el presente informe, realizado de acuerdo con las exigencias normativas internas y externas, y que constituye el seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL.

En este contexto, este documento contiene los objetivos del informe, alcance, consolidado de peticiones por sedes, el análisis descriptivo de quejas, reclamos y sugerencias por procesos, casos de tratamiento de datos personales y los resultados de UNISALUD.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del SQR para las nueve (9) Sedes y el Nivel Nacional, en el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2022.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores de la comunidad universitaria y sociedad en general a través del SQR de la UNAL.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del SQR, para identificar las posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:
 - o Para un Derecho de Petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
 - o Solicitud de Información: 10 días hábiles
 - o Formulación de consultas: 30 días hábiles
 - o Entrega de documentos: 3 días hábiles
- Establecer recomendaciones que permitan brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.
-

3. ALCANCE

Análisis de las peticiones radicadas en las nueve (9) Sedes y el nivel Nacional, a través del Sistema de Quejas y Reclamos en el periodo comprendido del mes de octubre a diciembre de 2022.

4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2022.

El análisis consolidado de los resultados de la gestión del SQR a nivel nacional y en cada una de las sedes para el cuarto trimestre del año 2022 involucra la distribución por tipo de solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud, la distribución por tipo de usuario, por medio utilizado, y los días de respuesta.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

En el cuarto trimestre de 2022 se recibieron 563 peticiones distribuidas de la siguiente forma (ver Gráfica 1):

Solicitudes de Información: 244

Reclamos: 200

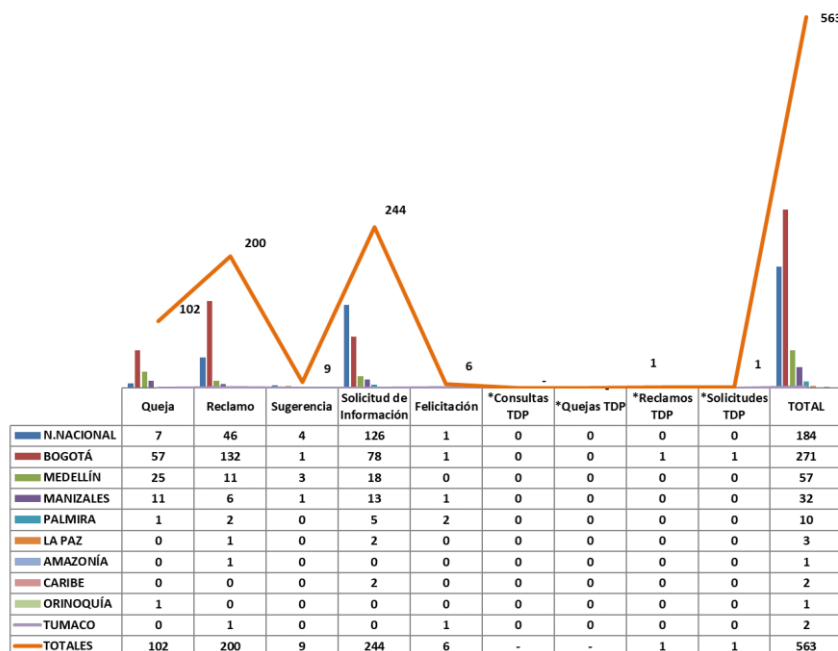
Quejas: 102

Sugerencias: 9

Felicitaciones: 6

Solicitudes Tratamiento de Datos Personales: 2

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

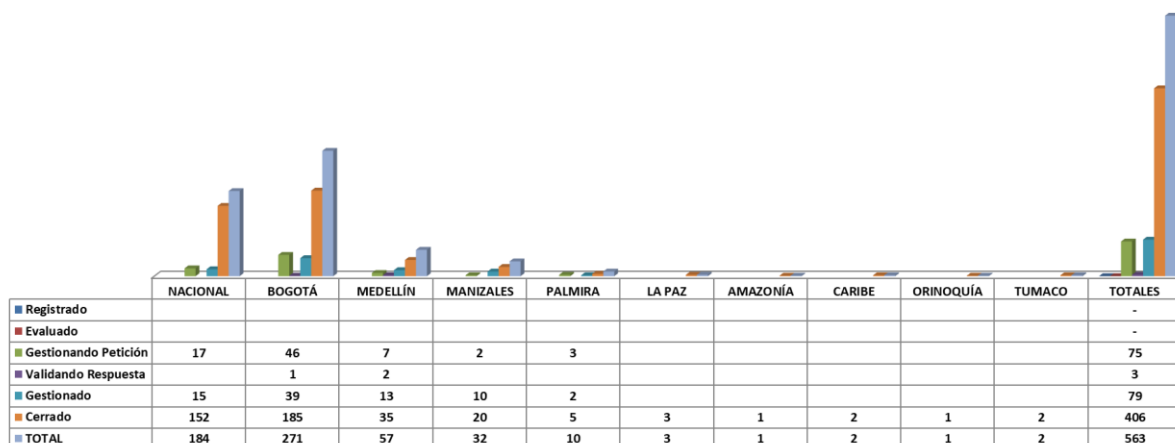
Al revisar la Gráfica 1 se observa que, la sede con mayor número de peticiones fue Bogotá con 271 casos, de los cuales la mayor participación es para los Reclamos (48,7%) y seguidamente las solicitudes de información (28,8%). En segundo lugar, se encuentra el Nivel Nacional que tuvo un total de 184 casos, donde la Solicitud de Información y el Reclamo cuentan con la más alta contribución, 68,5% y 25%, respectivamente. La Sede Medellín presenta el tercer lugar con 57 casos (valor menor al del trimestre anterior), para los cuales la Queja tiene la mayor aportación (44%), y la solicitud de información el 32%. El comportamiento del resto de sedes se puede detallar en la Gráfica 1.

4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

De la Gráfica 2 se puede establecer que para el cuarto trimestre del 2022 el estado de las solicitudes fue en mayor medida Cerrado (406 casos), y seguidamente se encontraron en estado Gestionado (79 casos). Estos resultados evidencian que

existe una gestión eficaz en la UNAL respecto a dar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios.

Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

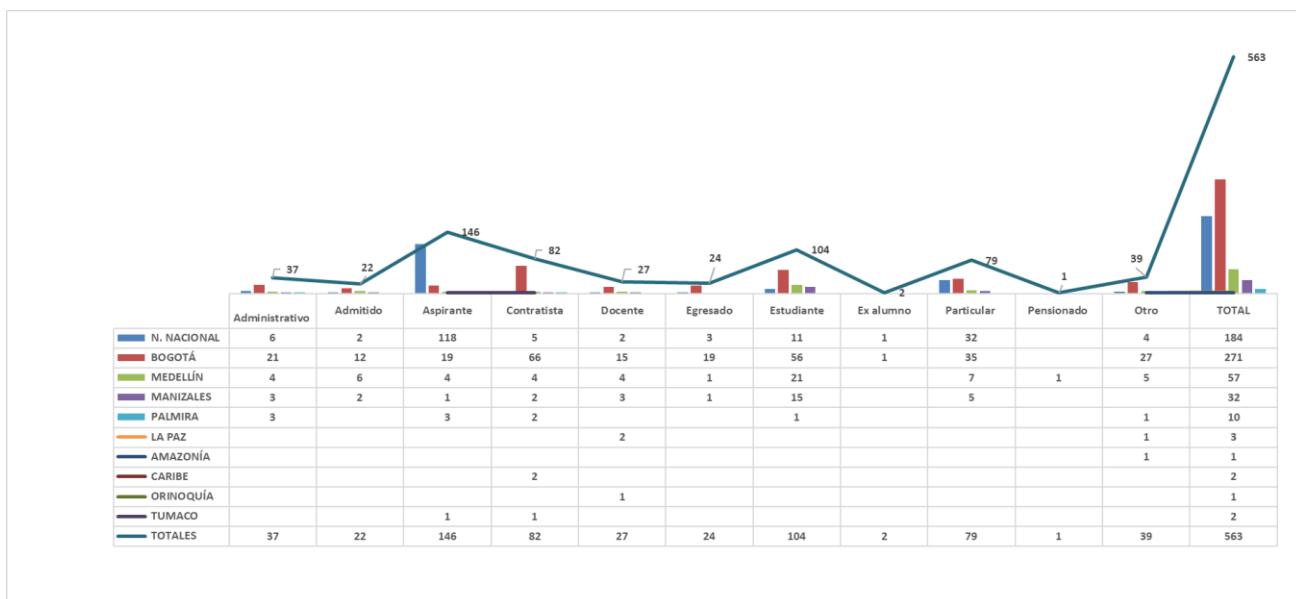
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el cuarto trimestre fueron los Aspirantes (146 casos) con una participación del 25,9%, seguidamente están los de los Estudiantes (104 casos) que alcanzan una contribución del 18,4%, y en tercer lugar los Contratistas (82 Casos) con el 14,5% de contribución (ver Gráfica 3). En los Aspirantes las solicitudes están dadas principalmente por inconvenientes con la gestión de pago a través de la página, formalización de la inscripción, citación a examen (no llega información a los aspirantes para presentarse al examen), devolución de derechos de inscripción, resultados de la prueba, solicitud de información sobre las inscripciones, recuperación código de seguridad, reprogramación de examen por motivos de salud.

Para los Estudiantes, el mayor número de casos reportados están relacionados con problemáticas inscripción de materias, reporte de notas, valor de los recibos de

matrícula, quejas sobre las metodologías, trato y disponibilidad de tiempo de los profesores, entre otras. En el caso de los Contratista, los casos son debidos totalmente a los retrasos en los pagos.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

De otro lado, se dieron 49 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web (48 casos) y mail (1 caso), distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

Amazonía: 1

Bogotá: 23

Caribe: 0

De La Paz: 1

Manizales: 0

Medellín: 14

N. Nacional: 8

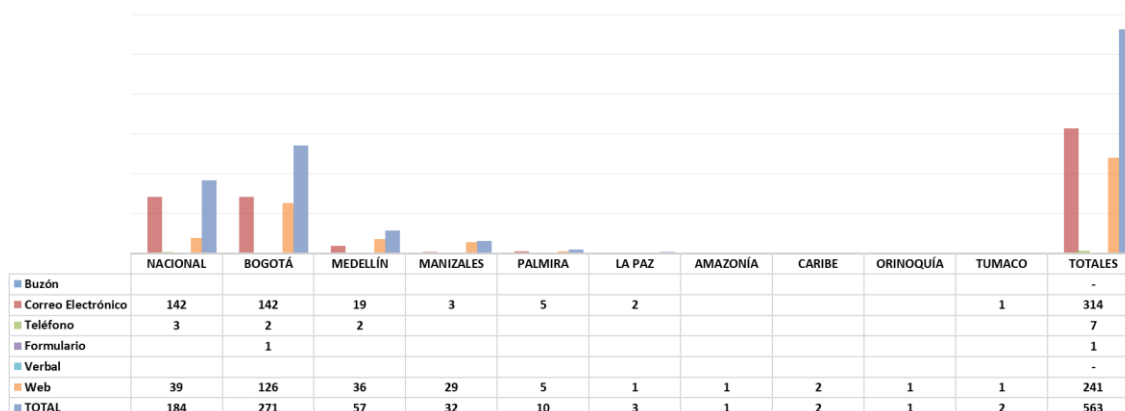
Orinoquía: 1

Palmira: 1

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado para presentar un caso, en el cuarto trimestre, fue el correo electrónico (56% de participación), comportamiento que es similar al del trimestre pasado; y en segundo lugar se encuentra la Web (42% de participación). Los medios Teléfono y Formulario tienen una baja participación, y el Buzón y Verbal no fueron utilizados, resultados que manifiestan la tendencia de la virtualidad (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

El aplicativo Aranda del SQR UNAL permite contabilizar el tiempo de respuesta para cumplir con la Ley 1755 de 2015. Así, se envían avisos automáticos que le llegan a

cada responsable de emitir la respuesta cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 80%, 90% y 100% respecto al tiempo establecido por la norma, y se puede visualizar el lapso transcurrido, de forma que al funcionario no se le venza el termino para responder.

En este contexto, para el cuarto trimestre de 2022, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en todas las sedes de la UNAL, fue de **14 días** (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias).

Finalmente, a continuación, se presenta un resumen del análisis consolidado por Tipo de Usuario en el cuarto trimestre de 2022 (Ver Tabla 1).

Tabla 1 Resumen por Tipo de usuario II Trimestre de 2022

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	15	12	5	2	3				37
Admitido		5	17						22
Aspirante	2	31	112	1					146
Contratista	26	48	7		1				82
Docente	9	11	3	3	1				27
Egresado	3	14	6	1					24
Estudiante	40	37	25				1	1	104
Exalumno			2						2
Otro	1	16	20	1	1				39
Particular	6	26	46	1					79
Pensionado			1						1
Totales	102	200	244	9	6	0	1	1	563

*Tratamiento Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS

El análisis descriptivo de las *Quejas* por macroprocesos y procesos se realiza de acuerdo con la clasificación de estos, como es Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación.

Quejas Macroprocesos Estratégicos

Para los Macroprocesos Estratégicos no se presentaron casos en el cuarto trimestre.

Quejas Macroprocesos Misionales

Se presentaron 19 *Quejas* en los Macroprocesos Misionales, de las cuales 17 corresponden a Formación, una a Investigación y Creación Artística, y otra a Extensión (Tabla 2), en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Gestión de la Investigación y Creación Artística y Gestión de la Extensión, respectivamente.

Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	1	5%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	17	89%
Extensión	Gestión de la Extensión	1	5%
TOTALES		19	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Las *Quejas* presentadas para este macroproceso están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Inconformidad con el espacio asignado para la clase del curso de extensión de inglés.
- Vinculación de una profesional a un proyecto y como auxiliar docente en el área de Introducción a la Zootecnia y Sistemas Pecuarios sin tener los conocimientos

- y experiencia suficiente por parte del profesor director de la consultoría Estudio prefactibilidad centro de innovación y de productividad para el sector agropecuario de Sabana Occidente del departamento de Cundinamarca.
- Una vez efectuado el pago de inscripción por la página, no llegó el comprobante de pago al correo, ni tampoco se recibe otro tipo de información.
 - No registro de asignaturas en el SIA de materias cursadas en la Universidad de Eafit como parte de la asignatura Sígueme.
 - Errores e información incorrecta de un funcionario del DIMA para ejecutar la compra de equipos en el proyecto código HERMES 51336, que retrasa la ejecución de este.
 - Error en datos de factura generada por pago de inscripción al congreso XI de materiales.
 - No presentación de funcionarios a trabajar sin justificación, por dar información errada y por negarse (u obstaculizar) la entrega de los diplomas de grado.
 - Inconformidad con la metodología y actitud de un profesor de cálculo diferencial.
 - El centro de idiomas de la sede Manizales no realiza gestión eficaz para que los estudiantes realicen movilidad académica a un país no hispano.
 - El Departamento de Informática y Computación no oferta cursos a otros programas como materias de libre elección.
 - Deficiente gestión del proceso de acreditación en Alta Calidad.
 - Presencia de docente en asamblea estudiantil de Ingeniería Química en la sede Manizales.
 - Calificación efectuada a un informe de un alumno por presentarlo de forma individual y era en grupo en la materia introducción a la ingeniería civil.
 - Inconformidad por la obligatoriedad en una cátedra de ver conceptos básicos para la igualdad de género en la carrera Ciencias Políticas que van en contra de los principios de la estudiante.
 - Un estudiante de la maestría en construcción de la Facultad de Arquitectura presenta queja telefónica contra su tutor designado por la Escuela por falta de acompañamiento.
 - El docente encargado de la asignatura de ciencias de la tierra de la facultad de ciencias pregrado de biología, tiene un manejo desordenado de las notas y

trabajos, además de no contestar oportunamente correos y tener poca presencia en su oficina.

Quejas Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas recibidas para los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un total de 81 casos, donde el proceso Gestión Financiera tiene la mayor participación (37%), y seguidamente Bienestar Universitario (28%) (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Univesitario	23	28%
	Gestión de Egresados		0%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	6	7%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	6	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	5	6%
	Gestión Financiera	30	37%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	7	9%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		81	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

En cuanto al proceso Gestión Financiera las principales quejas esta relacionadas con:

- Negligencia de los funcionarios de Tesorería Bogotá.

- Devoluciones de los documentos para pago a contratistas que requieren iniciar todo el proceso de nuevo y se retrasa el pago.
- Demoras en los pagos de los contratistas tramitados a través de la Central de Pagos, no hay mejoras en el proceso.
- Afectación de pagos a contratistas por implementación del Centro de Servicios Compartido.
- Retrasos en los desembolsos de los viáticos para salidas que afecta a profesor, quien tuvo que prestar dinero para que se pudiera efectuar la salida, y a conductores.
- Funcionaria de la tesorería de la sede Manizales no es diligente ni oportuna para dar solución a las situaciones presentadas por los miembros de la comunidad universitaria.
- Demoras en pagos a apoyos económicos por concepto de la realización de actividades académicas a estudiantes con Beca Auxiliar Docente.
- No hay claridad para el registro de códigos QUIPU en el aplicativo implementado por la dirección financiera y administrativa mediante el comunicado 27 del 15 de noviembre de 2022.
- Ineficiencia en la gestión y políticas de la Central de Pagos.

El segundo proceso con más casos es Bienestar Universitario, algunas quejas son las siguientes:

- Acusación contra funcionario de la sede Medellín que maneja servicios de aseo, por sus abusos de autoridad y persecución laboral.
- Se denuncia con nombre a estudiantes que tienen puesto de ventas en la sede Medellín, los cuales han agredido a los vigilantes, son atarbanes, groseros y venden cigarrillos menudeados y licor.
- Trato dado por profesor a personal de apoyo audiovisual.
- El docente de la materia laboratorio de microbiología de la sede Bogotá es una persona irrespetuosa con sus alumnos, abusa de su poder como profesor conllevando a humillación.

- El profesor de la materia Química Básica asociado al Departamento de Química, ha realizado de manera reiterada en el transcurso del semestre comentarios subidos de tono e hirientes a los alumnos, los cuales han llegado a sonar acosadores, despectivos o dar ejemplos con tema sexual.
- Almuerzo de mala calidad en los comedores de Ciencias Humanas y el de al lado de Odontología.
- Deficiente desempeño de las actividades en psicóloga de acompañamiento integral en Bienestar Universitario en la sede Orinoquia.
- Denuncia con nombre de estudiante que lidero robo que se efectuó en cajero de la Universidad.
- Denuncia con nombre de estudiante que vende licor por redes y en la Universidad.
- Invasión de la ciclorruta por los carros, algunos con maniobras peligrosas y a alta velocidad.
- Actividades desarrolladas por el Museo de la Ciencia y el Juego en la Concha han afectado la utilización del espacio por otros usuarios, ya que el piso queda resbaloso.
- Planeación inadecuada en las actividades de fin de año para los niños.
- Manejo indebido en el área de Deporte con la contratación.
- Actitud poco amable del funcionario en la línea telefónica de la División de Salud en la sede Bogotá al atender un usuario.
- Falso matoneo en el colegio IPARM.
- Actitud de funcionaria en la secretaria de la Capellanía.
- No se obtuvo respuesta a solicitud de apoyo económico para una estudiante.
- Funcionaria agredida por estudiante visto teniendo relaciones sexuales en el comedor de producción animal.

Quejas Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos Evaluación y Especiales se presentó una Queja para el proceso de Control Disciplinario (Tabla 4), la cual está relacionada con aptitud y comportamiento. Específicamente una estudiante de fisioterapia relata lo sucedido con el ingeniero de la granja.

Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Quejas Según Categoría para Macroprocesos y Procesos

Al revisar las categorías para las Quejas, estas se presentan en mayor medida por Calidad del Servicio Obtenido (46%) y Aptitud y Comportamiento (23%) (Ver Tabla 5), resultados que muestran la necesidad de mejora en la UNAL en la prestación del servicio en estos aspectos.

Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	23	23%
Aspectos relacionados con Bienestar	3	3%
Calidad del servicio Obtenido	47	46%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Gestión Académica	4	4%
Oportunidad del Servicio	8	8%
Otros - Incoherente	13	13%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	2%
TOTALES	102	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

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

El análisis descriptivo de los “Reclamos” por Macroprocesos y Procesos se presentan de acuerdo con la clasificación de estos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación.

Reclamos Macroprocesos Estratégicos

Para los Macroprocesos Estratégicos se presentó un reclamo en el proceso de Agenciar las Relaciones Exteriores (Tabla 6), asociado a la revisión de un convenio de movilidad nacional.

Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Reclamos según Macroprocesos Misionales

Los Reclamos en los Macroprocesos Misionales se dieron principalmente en Formación en el proceso Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación con un 97% de participación (Tabla 7).

Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	60	97%
Extensión	Gestión de la Extensión	2	3%
TOTALES		62	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Los principales reclamos presentados al proceso de Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación están relacionados con:

- Cambio inesperado del profesor de calculo diferencial y el nuevo profesor no utiliza herramientas adecuadas para la clase.
- No repuesta total a solicitud de información, relativa a datos de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, ni se indicó porque no se respondió.
- Solicitud de segundo evaluador para el proyecto final de la materia disciplinar de Geomorfología y Fotos Aéreas y revisión de notas parciales.
- Inconformidad con el SIA: no aparece registrada materia de nivelación cursada.
- Reclamo al Consejo Académico por irrespeto al derecho fundamental al debido proceso en Pasantías Posdoctorales y por falsedad documental.
- Derecho de petición a la Facultad de Cine y TV para la cancelación de la solicitud de doble titulación.
- Inconformidad con la generación del cobro del valor extemporáneo en dos de los tres recibos de fraccionamiento expedidos nuevamente por parte de la División de Registro y Matrícula, y con el plazo de pago dado.
- Inscripción para prueba de admisión no aparece registrada; no llega información para examen de admisión después de hacer pago; dificultades para realizar proceso de inscripción y se solicita ayuda para poder realizarlo fuera de los tiempos establecidos; inconvenientes con información en la plataforma para realizar inscripción,
- Demora en evaluación por parte del Consejo Superior de tesis laureada de la Maestría en Artes Plásticas y Visuales.
- Estudiante admitido, pero no alcanza cupo en la carrera solicitada, se le expresa por parte de funcionario que puede escoger otro programa con cupo, pero finalmente le llega mensaje que no fue admitido.
- Ingreso de documentos en los tiempos especificados no se evidencio y genero pérdida de cupo.
- Devolución de dinero pagado por PIN para examen de admisión.
- Se solicitó información al área de admisiones y la respuesta no fue completa y el funcionario que atendió le falto un poco más de información para brindarla de forma correcta y acertada.
- Resultados de la prueba de admisión.
- Se realizó movilidad a la universidad EAFIT y no se han homologado las materias.

- Dificultades para acceder a quiz en la plataforma Moodle de la materia introducción a la ingeniería biológica.
- Irregularidades y abusos de la libertad de cátedra en la asignatura de técnicas de caracterización A.
- Información confusa otorgada por los funcionarios de centro de lenguas.
- Lugar de presentación de la prueba de admisión fuera del área del aspirante.
- Solicitud de docente para registrar las notas de sus cursos y reconocimiento de los cursos que dicta tal como los identifican en el portal académico.

Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Se dieron 137 reclamos en los Macroprocesos de Apoyo, y el proceso con mayor participación fue Gestión Financiera (63%) (ver Tabla 8).

Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	5%
	Gestión de Egresados	2	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	10	7%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	2%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	6	4%
	Gestión Documental	2	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	4	3%
	Gestión Financiera	86	63%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	14	10%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica		0%
TOTALES		137	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Los principales reclamos en el proceso de Gestión Financiera están vinculados a:

- Retrasos en los pagos a contratistas, inconformidad con el sistema de pagos de la Central de Pagos, del Centro Compartido de Servicios, y Tesorería Bogotá.

- Tardanza para la devolución de dinero por concepto de "un saldo a favor por mayor valor pagado en mis recibos de pagos de matrícula de postgrado".
- Retención indebida del avance de dinero autorizado por medio de la Resolución 3396 del 10 de noviembre de la Facultad de Ciencias, para adelantar una labor misional comisionada a Profesor Asociado.
- Demoras en la devolución de dinero pagado por cursos que fueron cancelados como Exploraciones en Arte y Técnicas para niños-PECP 2022, Técnica Vocal, Planeación de sistemas de distribución y transmisión, automatización en industria, curso semestral de extensión japonés, Sensibilización musical para niños, Maquillaje Artístico, curso de inglés que por temas laborales no se pudo realizar
- Demoras en pagos estudiantes auxiliares Facultad de Odontología, Departamento de Filosofía, PRI de ingeniería, dirección de bienestar de la facultad de ciencias económicas, Cátedra de inducción.
- Demoras devolución dinero pagado por inscripción (PIN) para ingresar a la Maestría en Automatización Industrial y a la maestría en Ingeniería de Transportes.
- Retrasos pagos estudiantes miembros del grupo de promotores de convivencia y de estudiantes auxiliares.
- Trato "tosco" de funcionaria a la solicitud que realiza estudiante para devolución de dinero por aplicación de descuento.
- Planeación inadecuada en la implementación de la Unificación de las Tesorerías y demoras en los trámites.
- No pago de salario a formador del proyecto realizado con MInTIC.
- Imposibilidad de comunicación con dependencias de la Universidad para solucionar inconveniente, inicialmente se envió correo a tesorería.
- Molestia ante la poca o nula atención a la solicitud de información en breve de explicación y apoyo ante la situación presentada con el Giro del RIE-2043, teniendo en cuenta que es un proceso por avance.
- Demoras en pagos de facturas a proveedores externos, rechazos de documentación por formatos que no están a disposición
- Reexpedición tardía de recibo de matrícula, a pesar de que se gestionó por el estudiante la entrega oportuna, lo que llevo a pago extemporáneo.

- No se ha logrado comunicación con la dependencia encargada del curso virtual de medicina basada en la evidencia de interesada que tiene dudas.
- Demora en devolución del pago del semestre de un estudiante.
- Inconvenientes de la Universidad con recibo de matricula que llevo a pago extemporáneo a estudiante y se pide reintegro de lo cobrado adicionalmente injustamente.

Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron reclamos en el cuarto trimestre del 2022.

Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Los *Reclamos* recibidos en los Macroprocesos y Procesos se originan principalmente por la Calidad del Servicio Obtenido y Oportunidad del Servicio. La primera categoria alcanza un 59% de participación en el total de casos, y la segunda el 21% (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	1%
Aspectos relacionados con Bienestar	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	118	59%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Estado de la Infraestructura	2	1%
Funcionamiento del SIA	2	1%
Gestión Académica	4	2%
Oportunidad del Servicio	42	21%
Otros - Incoherente	24	12%
Sistemas de Información	2	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	1%
TOTALES	200	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

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

Las Solicitudes de información registradas en el cuarto trimestre, se detallan a continuación para los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos no se dieron solicitudes durante el cuarto trimestre de 2022.

Solicitudes de Información según Macroproceso Misional

Los Macroprocesos Misionales tuvieron 172 casos de solicitud de información, donde el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la formación tuvo la mayor participación (96%) (Ver Tabla 10).

Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	5	3%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	165	96%
Extensión	Gestión de la Extensión	2	1%
TOTALES		172	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Las principales Solicitudes de Información en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación están relacionadas con:

- Posibilidad de realizar doble titulación con una carrera de otra sede.
- Consulta sobre traspaso de otra universidad pública a la UNAL.
- Que hacer para continuar proceso de inscripción si se aplazó la matrícula para el año 2023.
- Consulta sobre pago de tercer recibo de matricula de posible beneficiado de matricula cero por ser estrato tres.
- Adjuntar certificaciones, fotos, en el formulario FORE; habilitación del FORE para cargue de documentos.
- Inscripciones a programas, costos, fechas, requisitos, proceso.
- Cómo solicitar cambio de docente tutor, y normativamente en qué acuerdo o resolución se establece este procedimiento.
- Traspaso de créditos de materias disciplinares a materias de profundización.

- Consulta sobre resultados de examen de admisiones de un admitido y los resultados en general.
- Información sobre promedios de resultados para el ingreso a Ingeniería Administrativa en la sede Medellín y cupos disponibles; puntaje promedio de admisión al programa de biología en la sede de Bogotá D. C.
- Ingreso prioritario para personas desplazadas; inscripción como víctima del conflicto, pero no figura y no se encuentra formulario.
- Aclaración sobre motivos de no admisión postgrado de maestría en telecomunicaciones.
- Correo de certificación de admisión a carrera de medicina.
- Información sobre solicitud de cancelación de asignaturas y homologación para no perder la calidad de estudiante por bajo promedio.
- Confirmar si una persona es egresada de un programa de la UNAL.
- Confirmación de recepción de documentación enviada a la UNAL en la primera fase de admitidos; información donde se debe enviar la documentación para matricula.
- Código de seguridad para inscripción una vez admitido.
- Visualización de los resultados del examen de admisión; errores en la salida del resultado.
- Criterios de calificación de hoja de vida para ingresar al programa de ortopedia.
- Información para presentación de la prueba específica.
- Manejo de entrega de resultados ICFES, acta de grado que son otorgados después de las fechas establecidas por la UNAL para inscripción.
- Reagendamiento de examen de admisión por motivos de salud.
- Que hacer para devolución de pago de PIN de inscripción; si se puede realizar inscripción si se pagó PIN pero no se hizo inscripción en los tiempos definidos.
- No registro en el sistema de inscripción ya realizada; cambio de documento registrado en la inscripción.
- Información sobre citación de pruebas de admisión, que no llega o no se encuentra en la página; cambio de sede para presentación de examen de admisión.
- Forma de cambiar la autorización de datos enviada a la oficina de registro; actualización de documento de identidad.

- Proceso de reingreso; retomar carrera después de aplazar.
- Reintegro de dinero adicional pagado por matrícula.
- Dificultades para realizar encuesta de percepción estudiantil del desempeño docente, no aparecen docentes asociados a la matrícula.
- Revisión de trabajos del curso Taller II de la carrera de sociología.
- Estudiante que se presentó al programa de admisión especial para mejores bachilleres y fue admitido. Sin embargo, aparece admitido como regular.
- Información de homologación de una estudiante de otra universidad para la misma carrera en la UNAL que es psicología.
- Qué hacer si no se firmo el plan de actividades en las fechas establecidas.
- Corrección del registro realizado para el beneficio de descuento en la matrícula con certificado electoral.
- Error de la universidad al no hacer beneficiaria de la política de gratuidad a una estudiante para los semestres 2022-1 y 2022-2.
- Solicitud de traslado del cupo para estudiar en la Sede Bogotá y no en la sede Arauca ya que familiar manifiesta ser víctima del conflicto armado y desplazamiento forzado bajo amenaza.
- Solicitud notas de un exestudiante como soporte para demanda.
- Imposibilidad de pagar matrícula, aparece que ya caduco, pero en el SIA aparece fecha posterior de caducidad.
- Información del nombre de las asignaturas y fechas de cancelación de cada una de las materias en el historial académico de una estudiante, aparecen con pérdida de créditos.

Solicitudes de Información según Macroproceso de Apoyo

Los Macroprocesos de Apoyo presentaron 70 casos, donde los procesos Gestión Financiera, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, y Gestión del Talento Humano tienen la mayor participación, 21% y 20%, respectivamente (Tabla 11).

Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	4	6%
	Gestión de Egresados	2	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	14	20%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	3%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	9	13%
	Gestión Documental	2	3%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Gestión Financiera	15	21%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	15	21%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	5	7%
TOTALES		70	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Las principales solicitudes en el proceso Gestión Financiera están asociadas a:

- Conocer si una convocatoria que difunde información sobre una contratación directa no está en la obligación de ser socializada por medios de comunicación masiva tipo postmaster y otros canales oficiales de la universidad.
- Información sobre el pago de contratistas, del estado de las OSE, cuentas de cobro.
- Derecho de petición porque no se pudo pagar recibo de matrícula por inconvenientes de la Universidad y se solicita que se permita pagar el valor que está estipulado sin intereses.
- Solicitud en formato Excel la ejecución de ingresos y gasto a septiembre 2022.
- Como obtener comprobante de pago por parte de la Universidad de cancelación que se hizo por Nequi para el servicio de deporte de gimnasia o la respectiva devolución del dinero.
- Fecha en que está previsto el pago de la liquidación de prestaciones sociales de una funcionaria.
- Información de facturas de una empresa que expresa no ha prestado servicios a la Universidad.

- Información acerca del proceso a realizar y los documentos a presentar para solicitar los respectivos pagos de un estudiante auxiliar.
- Solicitud para desbloquear cuenta en la central de pagos.
- Solicitud devolución dinero pagado por inscripción para ingreso a la Universidad.
- Información sobre el estado y tiempo faltante para el desembolso del subsidio de los estudiantes del convenio con la UAESP en el semestre 2022-1.

Las principales solicitudes en el proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios están relacionadas con:

- Informar si la Universidad Nacional de Colombia ha suscrito contratos con una ciudadana.
- Información de costos de consulta valoración en periodoncia.
- Información para donación de piezas óseas.
- Orientación sobre permisos para visita al edificio de posgrados diseñado por el arquitecto Rogelio Salmona.
- Solicitud de copia del convenio entre la Universidad Nacional y el Banco Popular para subasta.

Para el proceso de Gestión del Talento Humano las principales solicitudes de información fueron:

- Información de realización de concurso de méritos, de rubros destinados para su desarrollo, de cambios en el manual de funciones, de cargos que se encuentran en vacancia definitiva y temporal.
- Solicitud de información para conocer documentos de concurso de méritos de la Rama Judicial.
- Revisar la posibilidad del horario flexible para llegar más tarde y la posibilidad de un permiso de estudio para funcionaria que realiza maestría y tiene condiciones de salud.

- Cómo se garantiza la ley de desconexión laboral y se ejerce este derecho para contratistas, además se solicita capacitación al respecto para estos y supervisores de los contratos. También se pide aclarar cuál es la presencialidad que deben cumplir los contratistas.
- Solicitud de verificación de vínculo laboral de ciudadanos que están en procesos de selección en otras entidades.
- Solicitar información sobre el convenio que suscribió el Ministerio del Trabajo con la UNAL mediante el Contrato Interadministrativo No 566 de 2022, cuyo objeto es “Adelantar los estudios y actividades necesarias para la creación de un banco de hojas de vida que permita la selección de perfiles que cumplan como integrantes y/o miembros de las Juntas de Calificación de Invalidez de conformidad con la normatividad vigente”.
- Expedición del certificado CETIL y del certificado laboral docente.
- Solicitud de información para sindicato de la sede La Paz.
- Solicitud de presentación de cotización y/o propuesta para llevar a cabo la selección del secretario general del Consejo Municipal de Bucaramanga.
- Solicitud de información contractual que tuvo un funcionario.

Solicitudes de Información según Macroprocesos de Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se dieron dos solicitudes de información, una en el proceso de Control Disciplinario y otra en el de Seguridad Social en Pensiones (Tabla 12). La primera está relacionada con el tema de protección de datos personales, y la segunda con trámites pensionales.

Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	1	50%
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Solicitudes de Información según Categorías

La categoría en la que más se presentaron Solicitudes de Información es en Oportunidad del Servicio 52% (Tabla 15), resultado que manifiesta la necesidad de mejorar en este aspecto.

Tabla 13. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	7	3%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	16	7%
Oportunidad del Servicio	127	52%
Otros- Incoherente	88	36%
Sistemas de Información	2	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	0%
TOTALES	244	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

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

Las “Sugerencias” presentadas por los usuarios de la UNAL en el cuarto trimestre se detallan a continuación en cada uno de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, y sus respectivos procesos.

Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos no se presentaron sugerencias en el cuarto trimestre de 2022.

Sugerencias según Macroproceso Misional

Para los Macroprocesos Misionales se registró una sugerencia en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (Ver Tabla 14), y esta habla de la posibilidad de tener en cuenta a un aspirante que no alcanzó la puntuación para ingresar a la carrera de medicina.

Tabla 14. Sugerencias según Macroprocesos – Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	1	100%
TOTALES		1	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Para los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 8 sugerencias, cuya mayor participación se dio en los procesos de Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano y Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico con una participación cada uno del 25% (Tabla 15).

Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	2	25%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	2	25%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	25%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	13%
	Gestión Financiera	1	13%
TOTALES		8	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Las principales sugerencias en estos macroprocesos son:

- Un funcionario expresa su disgusto por el manejo dado por el Vicerrector de la sede Medellín con un funcionario que quiso poner orden ante los daños que ocasionan los rebeldes.
- Programar dentro del horario laboral, el envío de los correos masivos que llegan a diario, especialmente los boletines de la DRE y SIUN, teniendo en cuenta la política de desconexión laboral.
- Precaución sobre un estafador que dice es de la Universidad, y esta denunciado en la Fiscalía.
- Demarcación en los escalones de la obra del edificio 101 en donde queda la tienda universitaria.
- Revisar el diseño de la plataforma Central de Pagos en cuanto a la calificación del servicio para que los pasos se realicen en forma secuencial.
- Mayor control sobre los parqueaderos para personas con movilidad reducida ubicados en la entrada del bloque C de la sede Palogrande.
- No realizar actividades que entorpezcan el trabajo en las Oficinas del primer piso del bloque 11 en horario laboral en la sede Medellín.

Sugerencias según Categorías

Las categorías en las que se clasificaron las sugerencias fue principalmente la Calidad del Servicio Obtenido, y seguidamente las relacionadas con Aptitud y Comportamiento, Aspectos de Bienestar, Estado de la Infraestructura, Oportunidad del Servicio y Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad (Tabla 16).

Tabla 16 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	11%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	11%
Calidad del servicio Obtenido	2	22%
Estado de la Infraestructura	1	11%
Oportunidad del Servicio	1	11%
Otros	2	22%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	11%
TOTALES	9	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

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

Las “Felicitaciones” registrada en el cuarto trimestre por los usuarios en el SQR se presentan para cada uno de los Macroprocesos clasificados en Misionales y de Apoyo, con sus respectivos procesos.

Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se presentó una felicitación para el proceso Divulgación de la Información General (ver Tabla 17), en la cual felicitan a los miembros del equipo UN Radio por su maravillosa labor.

Tabla 17. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos

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

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 4 felicitaciones, dos para el proceso Bienestar Universitario y dos para Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (Tabla 18). En el caso de Bienestar Universitario las felicitaciones están dirigidas al área de actividad física y deporte por la realización de pausas activas, y en la sede Palmira por la actividad realizada en Roldanillo. Para el proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, las felicitaciones se dieron a la oficina de contratación de la sede Manizales por su celeridad y apoyo en la adquisición de un bien o servicio, y al personal de la secretaría de la sede Tumaco por su eficiente labor.

Tabla 18 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	2	50%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2	2%
TOTALES		4	52%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Felicitaciones según Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se presentó una felicitación, en el proceso Seguridad Social en Salud (Tabla 19), para un funcionario por su buen

servicio, y excelente disposición para atender a los pacientes que acuden al servicio de laboratorio.

Tabla 19. Felicitaciones según Macroprocesos – Evaluación y Especiales

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

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

Felicitaciones según Categoría

En el cuarto trimestre de 2022 las felicitaciones estuvieron principalmente enmarcadas en las categorías de Aspectos Relacionados con Bienestar y Calidad del Servicio Obtenido (Tabla 20), resultado que refleja la calidad de los servicios prestado, específicamente para los usuarios internos.

Tabla 20 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	2	33%
Calidad del servicio Obtenido	3	50%
Otros- Incoherente	1	17%
TOTALES	6	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

10. Tratamiento de Datos Personales

En el cuarto trimestre de 2022 fueron registrados dos casos por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, pero no fueron asociadas a ningún proceso, a continuación, se describen:

Reclamo TDP

Un funcionario expresa su molestia por que le retuvieron en una oficina su documento de identidad que había perdido y fue a reclamarlo. Expreso que demostró su identidad, sin embargo, no le fue entregado el documento.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

Derecho de petición presentado por un estudiante para la actualización de datos personales en todas las bases de datos.

11. 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

12. UNISALUD

De acuerdo con la reglamentación de UNISALUD, y dado que las solicitudes llegan directamente a la dependencia, esta se encarga de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. Sin embargo, a continuación, se relaciona de forma general el comportamiento de los casos según tipo de solicitud para el cuarto trimestre de 2022 (ver Tabla 21).

Tabla 21. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	7	6%	2	17%		0%		0%	9	5%
PQR- Riesgo Vital	4	4%		0%		0%	1	4%	5	3%
Queja	57	52%	1	8%	30	83%	13	54%	101	55%
Reclamo	27	25%	8	67%	2	6%	7	29%	44	24%
Solicitud Información	9	8%	1	8%	3	8%	3	13%	16	9%
Sugerencia	6	5%		0%	1	3%		0%	7	4%
Total	110	100%	12	100%	36	100%	24	100%	182	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

El comportamiento para la categoría “Medio Utilizado” durante el cuarto trimestre de 2022 para UNISALUD se detalla en la Tabla 22.

Tabla 22. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón		0%		0%		0%		0%	0	0%
Formulario	35	32%	4	33%	1	3%	2	8%	42	23%
Correo e-	45	41%	5	42%	16	44%	18	75%	84	46%
Telefónico	3	1%	1	8%	1	3%		0%	5	3%
Verbal	1	24%		0%	10	28%		0%	11	6%
Web	26	24%	2	17%	8	22%	4	17%	40	22%
Total	110	121%	12	100%	36	100%	24	100%	182	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

En la categoría “Estado”, el comportamiento se resume en la Tabla 23 para el cuarto trimestre de 2022.

Tabla 23. Resumen Porcentual por Estado por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado		0%		0%	1	3%		0%	1	1%
Evaluable		0%		0%		0%		0%	0	0%
Validando Respuesta		0%		0%		0%		0%	0	0%
Gestionando Petición	26	24%		0%	3	8%	5	21%	34	19%
Gestionado	3	3%	2	17%	3	8%	2	8%	10	5%
Cerrado	81	74%	10	83%	29	81%	17	71%	137	75%
Total	110	100%	12	100%	36	100%	24	100%	182	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

El comportamiento durante el cuarto trimestre de 2022 para la categoría “Tipo de Usuario” se resume en la Tabla 24.

Tabla 24. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes

CATEEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	25	23%	1	8%	16	44%	8	33%	50	27%
Admitido	1	1%		0%		0%		0%	1	1%
Contratista		0%		0%		0%		0%	0	0%
Docente	25	23%	1	8%	2	6%	1	4%	29	16%
Egresado		0%		0%		0%		0%	0	0%
Estudiante		0%		0%		0%		0%	0	0%
Particular	3	3%	1	8%		0%		0%	4	2%
Pensionado	29	26%	5	42%	6	17%	7	29%	47	26%
Otro	27	25%	4	33%	12	33%	8	33%	51	28%
Total	110	100%	12	100%	36	100%	24	100%	182	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2022

13. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el cuarto trimestre se presentaron 556 peticiones, distribuidas en quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, donde el Tipo de Usuario que más solicitudes registro fueron los Aspirantes (146), seguido de los Estudiantes (104) y contratistas (82). Los primeros consultan principalmente información del proceso de admisiones, así como los inconvenientes con el pago e inscripción en la plataforma de la Universidad; los segundos, por la gestión académico-administrativa; y los terceros, por las demoras en los pagos.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (244), las cuales están asociadas mayormente a los macroprocesos misionales específicamente en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, resultado que ofrece información de oportunidades de mejora para dicho proceso. Específicamente se presentan solicitudes de información por inconvenientes en la inscripción de aspirantes a los programas tanto de pregrado como de posgrado, y trámites académico-administrativos.
- En cuanto a la gestión de las peticiones estas se encontraron en un 72% en Estado Cerrado, resultado que manifiesta el compromiso de todas las sedes de la Universidad con la solución a las peticiones a través del SQR.
- El promedio de respuesta para este trimestre incremento respecto al anterior, se pasó de 11 días a 13 días, sin embargo, las respuestas a las peticiones están dentro de los términos establecidos legalmente.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el cuarto trimestre se recibieron en los procesos de Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, resultado que implica una revisión detallada de las peticiones recibidas para así realizar acciones de mejora en pro de un mejor servicio para los usuarios y partes interesadas.

Ahora bien, con el fin de mejorar el servicio al ciudadano, desde la Vicerrectoría General se han adelantado distintas actividades, entre las cuales se encuentran jornadas de capacitación en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional sobre el

Derecho de Petición, el rol del servidor público, taller sobre el uso correcto de la herramienta Aranda que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos.

Igualmente, se emitió la Circular 08 de la Vicerrectoría General para el segundo semestre de 2022, con el fin de concientizar a las distintas áreas para que adelanten acciones de mejora en pro de un mejor servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Finalmente, es importante señalar que cada una de las Sedes Andinas como de Presencia Nacional, contribuyen en el cumplimiento de las obligaciones que se adquieren con los usuarios, atendiendo de manera clara, precisa y oportuna cada una de las peticiones que se reciben, cumpliendo con los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho de Petición.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS