

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

TERCER TRIMESTRE 2024



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE.....	5
4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL TERCERTRIMESTRE DE 2024.	5
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD	5
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD	7
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL	7
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO.....	8
4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES).....	9
5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS	10
5.1 Quejas Recibidas por Procesos	11
5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....	13
5.3 Solicitudes de Información por Procesos	15
5.4 Sugerencias por Procesos.....	18
5.5 Felicitaciones por Procesos	19
6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre 2024	20
7. Tratamiento de Datos Personales	21
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades.....	22
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	22

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de Solicitud III Trimestre de 2024	5
Tabla 2. Resumen por Tipo de Usuario III Trimestre de 2024	10
Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud	5
Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud	7
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil	8
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado	9
Gráfica 5. QRSF por Procesos	11
Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos	11
Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos	13
Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos	15
Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos	18

SIGLAS

SQR: Sistema de Quejas y Reclamos
 TDP: Tratamiento de Datos Personales
 GAAP: Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación
 DRE: Agenciar las Relaciones Exteriores
 BU: Bienestar Universitario
 DC: Divulgación Cultural
 DIG: Divulgación de la Información General
 DIO: Divulgación de la Información Oficial
 GABS: Gestión Administrativa de Bienes y Servicios
 GE: Gestión de Egresados
 GEX: Gestión de la Extensión
 GICA: Gestión de la Investigación y Creación Artística
 GL: Gestión de Laboratorios
 GODF: Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico
 GRSB: Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios
 GTH: Gestión del Talento Humano
 GD: Gestión Documental
 GF: Gestión Financiera
 GJ: Gestión Jurídica
 GT: Gestión Tecnológica
 GED: Gobierno Estrategia Digital
 MG: Mejoramiento de la Gestión
 SGAA: Servicios Generales y de Apoyo Administrativo
 QRSF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y Peticiones de Tratamiento de Datos Personales-TDP recibidas y atendidas por la Universidad Nacional-UNAL durante el Tercer Trimestre de 2024 a través del Sistema de Quejas y Reclamos-SQR, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Universidad y afianzar la confianza de los usuarios en la Institución.

El Sistema de Quejas y Reclamos – SQR de la UNAL es la herramienta a través de la cual los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general pueden presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información y los casos de TDP, a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento.

El SQR de la UNAL 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. Su operacionalización se realiza con el aplicativo ARANDA el cual permite el registro y gestión de las peticiones, a partir de donde se obtienen los datos para el análisis y generación de los informes requeridos trimestral y anualmente, como el que se presenta a continuación.

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 julio a septiembre de 2024.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por usuarios y partes interesadas a través del SQR de la UNAL.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del SQR, para identificar oportunidades de mejora para los servicios que ofrece de la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad de los tiempos de 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.
- Establecer recomendaciones 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 julio a septiembre de 2024.

4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024.

En el Tercer Trimestre de 2024 se recibieron un total de **681 peticiones** a través del SQR de la UNAL para las 9 sedes y el nivel nacional, presentándose un incremento del 22,26% respecto al II Trimestre. Resultado que se asocia al regreso de las actividades académicas y administrativas en su totalidad, así como a los procesos de admisiones para el II Semestre de 2024.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

El comportamiento comparativo de las diferentes solicitudes registradas en el SQR de la UNAL entre el II y III Trimestre se muestra en la Tabla 1.

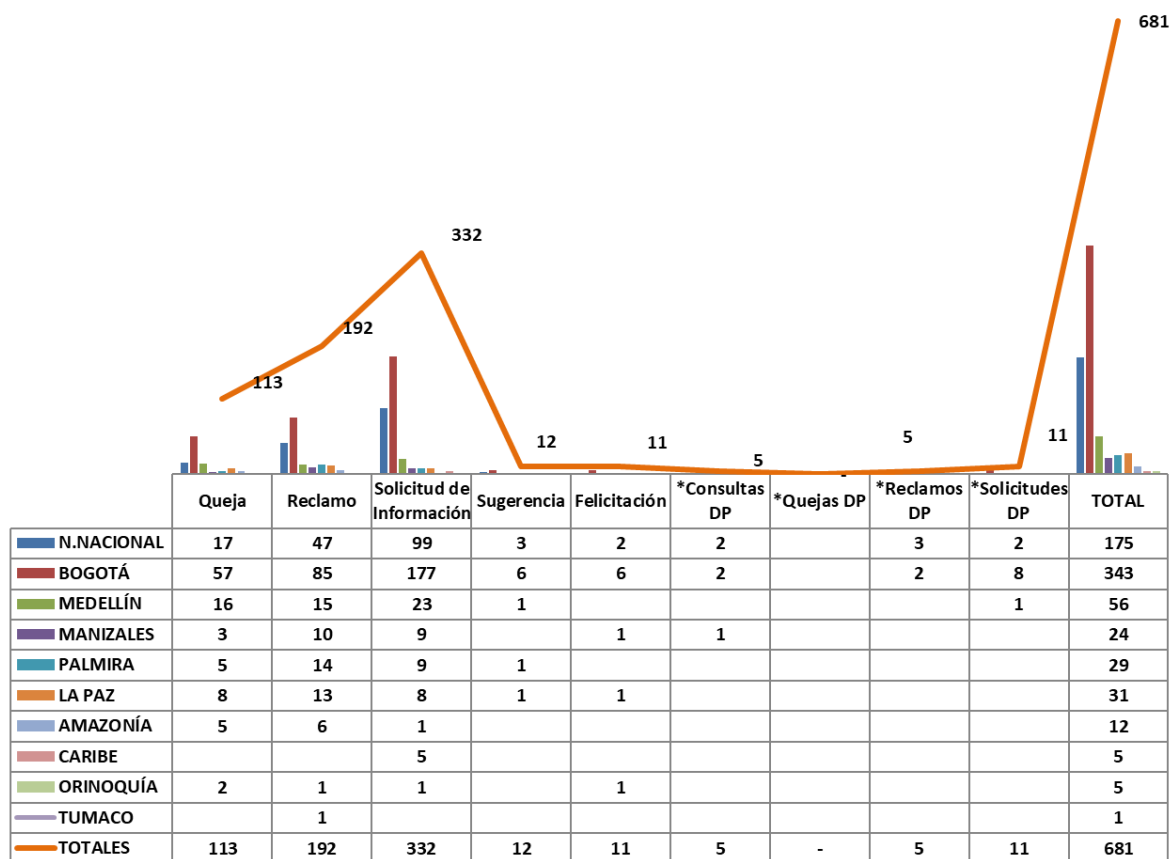
Tabla 1. Tipo de Solicitud III Trimestre de 2024

	II Trimestre de 2024	III Trimestre de 2024	% Variación
Quejas	76	113	48,68%
Reclamos	157	192	22,29%
Solicitudes de Información	303	332	9,57%
Sugerencias	8	12	50%
Felicitaciones	4	11	175%
Solicitudes TDP	9	21	133,33%

Fuente: elaboración propia VRG

Las Solicitudes de Información y los Reclamos presentan el mayor número de registros, comportamiento similar al del trimestre anterior. De otro lado, para el período de análisis se presentó incremento en todas las peticiones respecto al II Trimestre, especialmente en las Felicitaciones y las Solicitudes de TDP (ver Tabla 1).

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

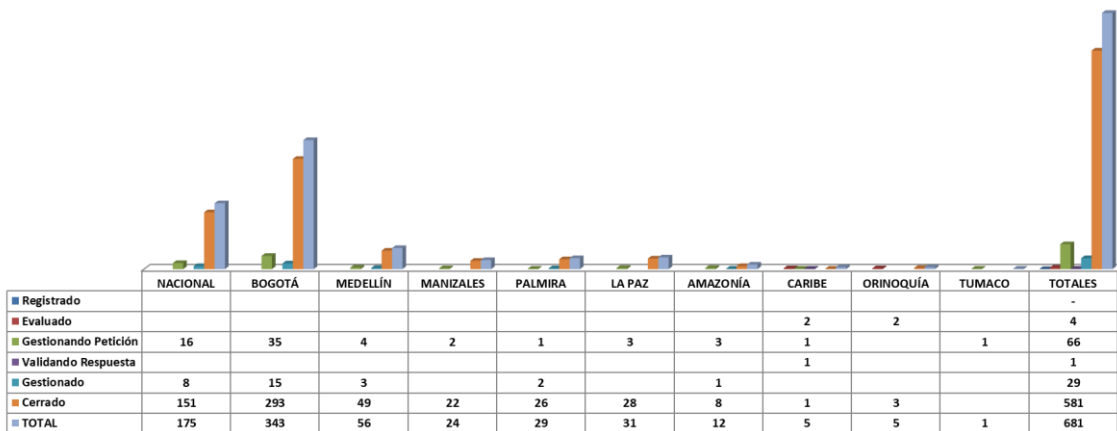
Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), con una participación en el total del 50,4% y 25,7% respectivamente. La Solicitud de Información representa el mayor tipo de casos en estas sedes, y seguidamente los Reclamos. Las sedes con menos número de casos registrados son Tumaco (1), quien disminuyó respecto al II Trimestre en 50%; Orinoquía y

Caribe (5), quienes incrementaron el número de casos. El comportamiento total de las sedes por tipo de solicitud se puede observar en la Gráfica 1.

4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

El estado predominante de las solicitudes para el Tercer Trimestre es Cerrado (581 casos), así el 85,3% de estas figuran como cerradas (Ver Gráfica 2). La sede Bogotá, es la que realiza el mayor número de cierres de casos mostrando un trabajo dedicado de los funcionarios para resolver las inquietudes de sus usuarios.

Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud

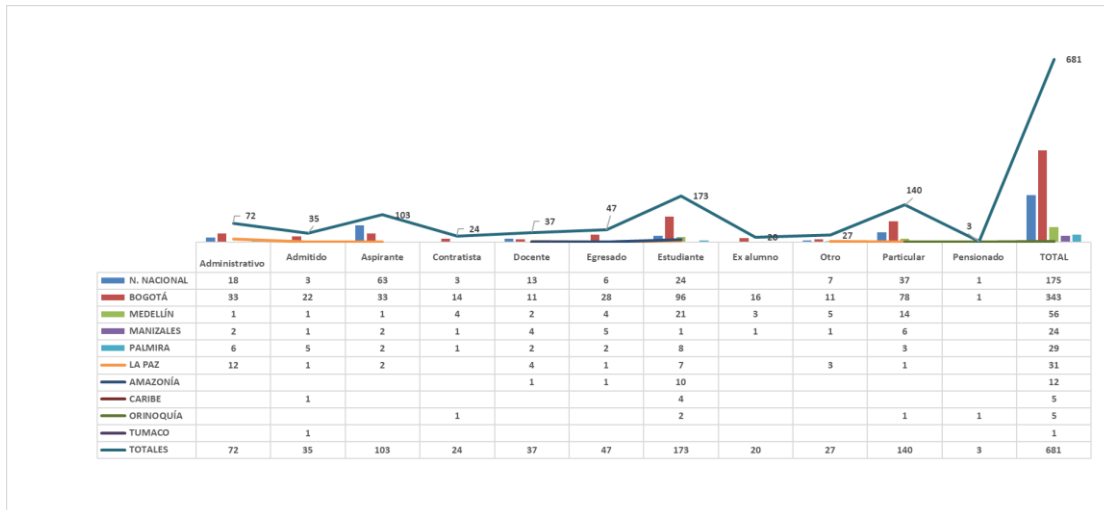


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el Tercer Trimestre de 2024 fueron los Estudiantes (173 casos), con una participación del 25,4%, presentando un comportamiento similar a los resultados del trimestre pasado. Seguidamente están los Particulares (140 casos) con una participación del 20,5% (Ver Gráfica 3), manteniendo el mismo comportamiento comparado con los casos presentados por estos en el II Trimestre.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

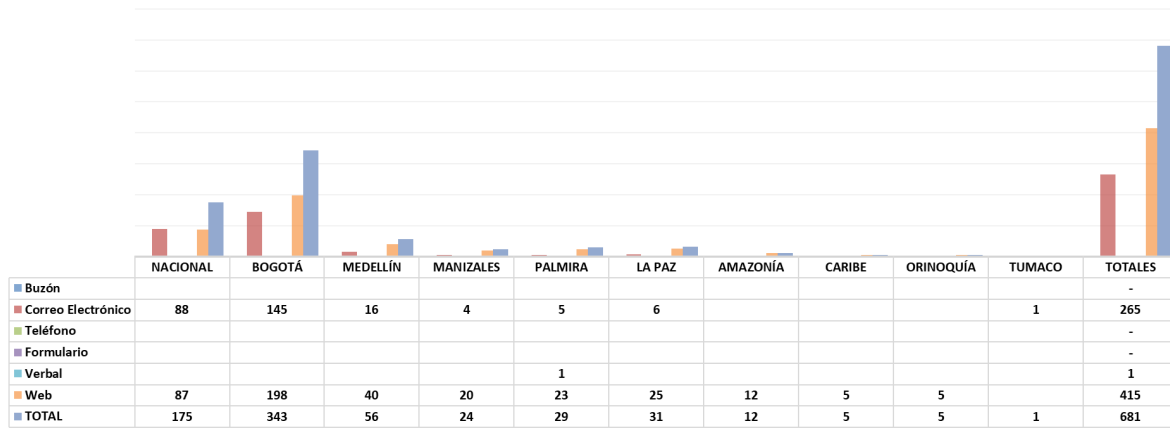
En la modalidad de “Anónimos” se presentaron 155 casos, que incrementaron respecto al II Trimestre en 26,6%, y fueron registrados todos a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

- Amazonía: 9
- Bogotá: 63
- Caribe: 4
- De La Paz: 15
- Manizales: 3
- Medellín: 17
- N. Nacional: 34
- Orinoquía: 5
- Palmira: 5

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado durante el Tercer Trimestre para presentar un caso fue la Web (a través del aplicativo Aranda) con una participación del 60,93% y seguidamente se encuentra el Correo Electrónico con una contribución del 38,9%, la cual presenta una disminución respecto a la del trimestre pasado que fue de 60,93%. Un caso fue expuesto verbalmente y el resto de los medios no tuvieron uso para el registro de peticiones (Ver Gráfica 4). La Sede Bogotá lidera, al igual que el trimestre anterior, los casos recibidos por la Web y Correo Electrónico, esto debido a uso tamaño en usuarios.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el III Trimestre de 2024, el promedio ponderado en días hábiles de respuesta de todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicidades) en las diferentes sedes de la UNAL, fue de **11 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), el cual disminuyó en 3 días respecto al II Trimestre, cumpliéndose con los términos establecidos en la ley. Este resultado se apoya en la opción que tiene el aplicativo Aranda de mensajes automáticos para informar a los funcionarios el tiempo que ha transcurrido en la gestión de la petición de forma que no se le venza el término para responder.

Finalmente, a continuación, se presenta un resumen del análisis consolidado por Tipo de Usuario en el Tercer Trimestre de 2024 (Ver Tabla 1).

Tabla 2. Resumen por Tipo de Usuario III Trimestre de 2024

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *DP	TOTALES
Administrativo	18	27	13	3	6	1	1	3	72
Admitido	2	11	22	1					36
Aspirante	1	18	81				1	1	102
Contratista	11	6	6		1				24
Docente	10	13	11		3				37
Egresado	10	14	19	2		2			47
Estudiante	42	71	52	2			2	4	173
Exalumno	3	7	8					2	20
Otro	7	7	11	2	1				28
Particular	9	17	109	2		1	1	1	140
Pensionado		1	1						2
Totales	113	192	333	12	11	4	5	11	681

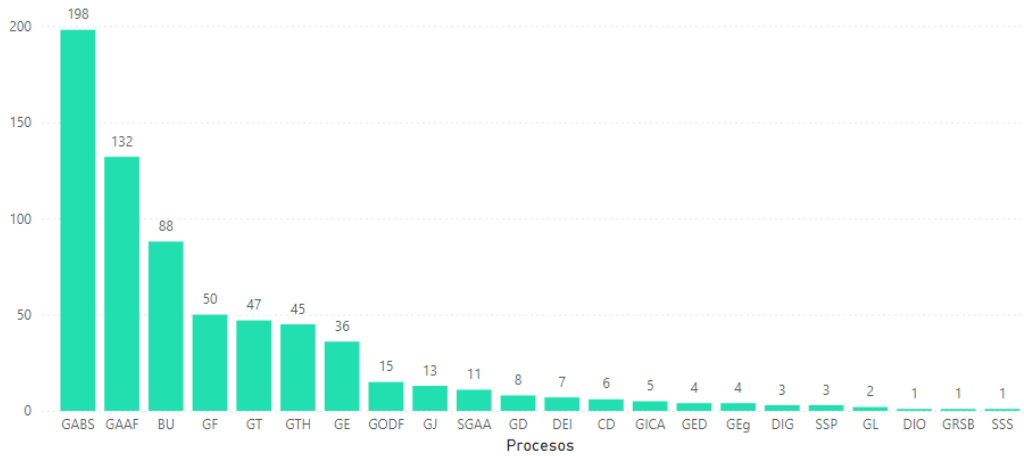
*Datos Personales (Consultas, Quejas, Solicitudes)

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS

Las peticiones recibidas a través del SQR son asignadas a los procesos que posee la UNAL para la trazabilidad de estas. Así, para el III Trimestre de 2024 los procesos con mayor número de QRSF son Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF), y Bienestar Universitario (BU), cuya participación respecto al total es 29,07%, 19,38% y 19,92%, respectivamente. En el caso de los procesos GABS y BU se presentó un incremento, comportamiento contrario ocurrió para GAAF. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 5.

Gráfica 5. QRSF por Procesos

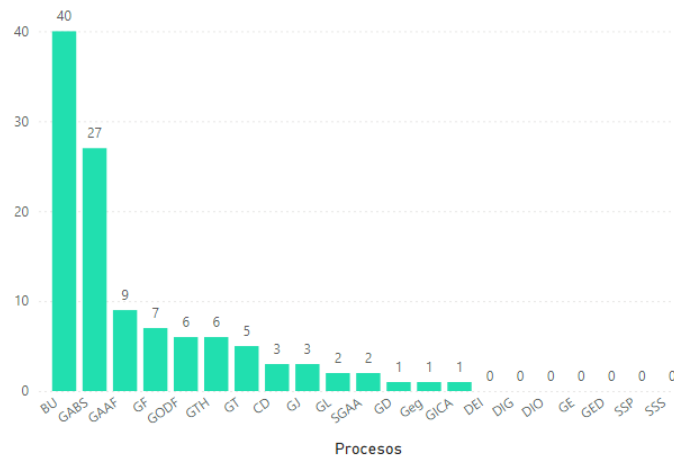


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

5.1 Quejas Recibidas por Procesos

Para el III Trimestre de 2024 se presentaron en total 113 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 6, las cuales presentaron un incremento del 48,68% respecto al II Trimestre.

Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

El proceso con mayor número de Quejas en el Tercer Trimestre fue BU con una participación del 35,39%, comportamiento similar al del II Trimestre, y seguidamente se encuentra GABS con 23,89%.

Algunas Quejas presentadas en el proceso BU están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Queja contra funcionario de cultura del área de bienestar sede Amazonía por comentario público sobre una estudiante, por trato grosero hacia los estudiantes, por irrespetuoso.
- Preguntan que paso con las denuncias realizadas en contra del área de acompañamiento integral sede La Paz.
- Acoso laboral en la Sede La Paz en el área de Biblioteca.
- Denuncia acoso y hostigamiento por parte de colectivo feministas en la sede Orinoquía.
- Queja por el constante comportamiento morboso y machista del encargado del área de informática de la sede Orinoquia.
- Queja contra personal de seguridad sede Bogotá en la entrada que da a la capilla por su maltrato a una egresada.
- Alerta de presunto riesgo de violencia y revictimización por violencias basadas en género dentro de los programas y/o actividades de cultura ofertadas por la Dirección de Bienestar de Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia.
- Estudiante que denuncia hostigamiento a través de grupo de WhatsApp de compañeros.
- Funcionaria de la sede Medellín se queja del mal estado de las instalaciones del gimnasio y duchas del coliseo.
- Queja por el mal servicio prestado en la caja de la Facultad de Odontología, funcionario encargado comiendo en horas laborales y con grupo de amigos.
- Queja por la falta de hornos microondas en la "cafetería" del tercer piso del edificio Uriel Gutiérrez.
- Queja contra profesor de la Facultad de Artes sede Bogotá, encargado de la Coordinación del Programa Básico de Música, porque no está disponible en la sede para sus labores.
- Queja contra profesor de la materia Fundamentos de Control de la carrera de ingeniería mecánica sede Bogotá porque no cumple con sus funciones de docente.
- Queja contra profesor del Departamento de Patología por acusación pública sin fundamento a estudiante.

Para el proceso GABS, algunas quejas están relacionadas con:

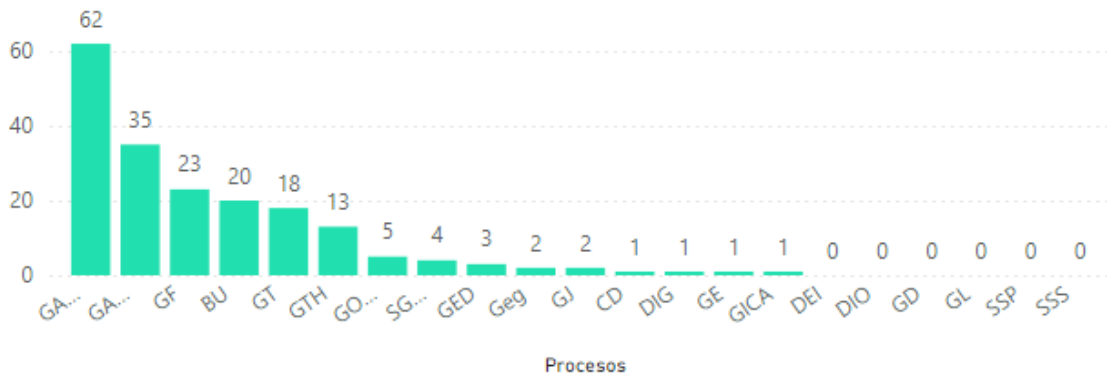
- Queja para el Sistema Hermes por no tener en cuenta explicaciones para cumplimiento de requisito en proyecto.
- Inconformidad con funcionaria de la Unidad de Gestión Administrativa Facultad de Ciencias Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín con la gestión de un certificado laboral.
- No se recibió certificado a tiempo certificado de plan de estudios solicitado a la maestría de epidemiología ocasionando inconvenientes a la egresada en sus procesos académicos.
- Queja por demora en la respuesta a reclamación presentada en el concurso para provisión de la convocatoria 055-24.
- No se informó cancelación de curso al cual se inscribió y pago un particular, y no ha recibido respuesta de la gestión del dinero cancelado.

- Dificultades para adjuntar archivo de certificado electoral en el link correspondiente.
- Queja hacia tesorería, debido a que no informaron a los usuarios que entre el 8 de julio y el 12 de julio no se realizarían giros, generando problemas a los beneficiarios.
- Contratista se queja del proceso que lleva la tesorería para el pago del contrato, no se comunican todos los errores en la primera revisión, no hay claridad del proceso y de los cambios que se dan en éste.
- No resolución de los casos de las personas que no aparecieron en el censo para la votación por Decanos 2024-2026.
- No funcionamiento de los hornos microondas en la cafetería principal del Campus Robledo.
- Queja por el servicio que presta la Unidad Administrativa de la Facultad de Medicina de la sede Bogotá, en especial la Oficina de Contratación, dado que se ha devuelto una solicitud de compra cuatro veces y en cada devolución argumentan razones distintas.
- Queja debido a la práctica recurrente de no responder los correos institucionales con identificación de la persona responsables del área.

5.2 Reclamos Recibidas por Procesos

Para el III Trimestre de 2024 se presentaron en total 191 *Reclamos*, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 7, los cuales se incrementaron en un 22, 29%.

Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

El proceso con mayor número de *Reclamos* es GABS con una participación del 32,46%, y en segundo lugar se encuentra el proceso GAAF. Algunos de los *Reclamos* presentados en estos procesos están relacionados con:

GABS

- Solicitud de reexpedición recibo de matrícula con descuento electoral ya que no fue tenido en cuenta el certificado cuando se envió.
- Inconformidad por el servicio de almuerzo en la cafetería sede La Paz.
- Egresado que tiene dificultades con la expedición de un certificado de notas ya que la gestión ha sido demorada.
- Demoras en la entrega de certificados laborales solicitados.
- Demoras en los pagos de OPS de contratistas por devoluciones sin justificaciones.
- Corrección nombre en diploma.
- Inconvenientes para ingresar al SIA.
- Gestión del trámite de aval del Comité de Ética de un trabajo de grado de maestría, que ha causado retrasos significativos en su proceso de en el repositorio institucional y, en consecuencia, en la entrega de los documentos necesarios para la inscripción a ceremonia de grados.
- Dificultades con la inscripción de asignaturas en el SIA.
- Dificultades para cargar el certificado electoral para descuento en valor de la matrícula.
- Cancelación de asignaturas en el SIA que no hizo el estudiante.
- No cargue de notas en el SIA que afecta la graduación de estudiantes.
- Inconformidad con calificación de la hoja de vida para ingresar al programa Maestría en Ingeniería de Sistemas y Computación – Profundización. Se desea conocer cómo se calificó teniendo en cuenta los criterios de evaluación que aparecen en su página web.
- Dificultades con el FORE para el cargue de documentos de admitidos.
- Dificultades en la plataforma SIA para obtener recibos de pago de matrícula.
- No respuesta a solicitud de información de pasos a seguir para graduarse una vez se canceló la deuda que se tenía pendiente.
- Dificultades con el sistema de información para formalizar inscripción de admisión.
- Petición de Reintegro elevada con la valoración Médica Laboral.
- Proveedor que cumple con la entrega a tiempo y a satisfacción de un suministro, pero la Universidad Nacional no da la información oportuna y acertada de sus procesos internos, no da claridad en cuál es el procedimiento para seguir con sus proveedores, y no ha efectuado el pago, perjudicando el flujo de caja.
- Peticionaria reclama que la respuesta que enviaron de su caso registrado fue a través de un link al cual no ha podido acceder y solicita se le envíe la respuesta a su correo electrónico.
- Inconformidad y decepción por la falta de respuesta efectiva de reembolso pendiente del pago realizado por examen oficial de traducción.

GAAF

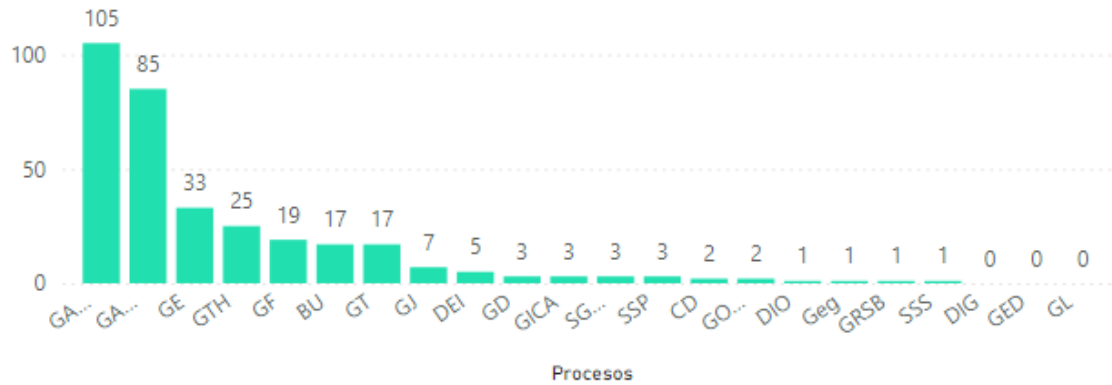
- Demoras en entrega de certificados de notas.
- Reclamo sobre cómo se está manejando la materia electiva Bioinvasiones.
- Dificultades para que se vean reflejados en el SIA los resultados de la nivelación de inglés.

- Dificultades en laboratorio de química: no se tiene a tiempo el material para la práctica después de solicitarse con anticipación y esta se tuvo que cancelar. Hay suciedad en el piso, no hay aire y el ambiente dentro del laboratorio huele mal, no hay suministro de agua.
- Las fechas establecidas por la circular 008 del 26 de agosto de 2024 afecta a estudiantes en proceso de grado que no han podido terminar un semestre anormal por situaciones que se salen de su control.
- Retrasos en el registro de pasantía en el SIA debido a que la Facultad de Ingeniería no contaba con formato oficial de inscripción de prácticas en inglés lo que dificulta la aplicación de la estudiante a las próximas ceremonias de grado por no contar con la nota cargada.
- No recepción de información sobre el posgrado de Gerencia Estratégica de proyectos como modalidad de materias de posgrado para trabajo de grado debido a el departamento de Ciencias Humanas contesta no tener información sobre dicho posgrado, y remite al departamento de Administración, el cual a su vez remite al programa curricular de administración de empresas, quien no contesta el correo.
- Debido al paro universitario por las elecciones rectorales, no se le ha registrado la finalización de los estudios en el SIA a estudiante, afectando la presentación de requisitos para la contratación con una empresa.
- Derecho de petición para que se actualicen las notas en el SIA y poder obtener un certificado de pendiente de grado necesario para continuar con inscripción en un máster.
- Aspirante que solicita claridad frente al proceso de selección dado que considera tiene el puntaje para el pregrado que se inscribió.
- Admitida que tiene inconvenientes con los documentos solicitados para formalizar ingreso y ha escrito pidiendo ayuda, pero no recibe respuesta.
- Solicitud de devolución de dinero de inscripción a examen de admisión.
- Dificultades en la inscripción para el proceso de admisiones.
- Solicitud de grado por ventanilla debido a que hay estudiantes que por diversos motivos no pueden asistir a la ceremonia colectiva.
- Solicitud de explicación por que se ha rechazado el reintegro de estudiante.
- Inconformidad con el valor de la matrícula de admitida al programa de Enfermería.
- Denuncia de una presunta corrupción con cupos a la Universidad.
- Ingreso de avispas a los salones en la sede Palmira que dificulta el desarrollo de las clases. Adicionalmente, están creando nidos dentro de algunas aulas.

5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 333 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante el Tercer Trimestre de 2024 por procesos se detallan en la Gráfica 8.

Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el Tercer Trimestre de 2024 fueron GABS y GAAF con una participación del 31,53% y 25,52%, respectivamente, los cuales también tuvieron el mismo comportamiento en el II Trimestre.

Algunas de las *Solicitudes de Información* presentadas en el proceso GABS están relacionadas con:

- Dificultades para cancelación de materias en el SIA.
- Petición de derecho para saber si existe la opción de continuar cursando la especialización de Derecho Constitucional, y/o hacer un reingreso y si es así, cuáles son los tramites y requisitos.
- Información para proceso de inscripción de joven con diagnóstico de déficit de atención.
- Gestión para cargar nota de tesis en sistema y poder graduarse en ceremonia de finales de 2024.
- Dificultades de estudiantes con reingreso para el proceso de matrícula por falta de información y no desbloqueo de historia académica en el SIA.
- Admitido que no ha recibido información de fechas de matrículas.
- Estudiante que presenta dificultades con los soportes de tipo familiar para que aplicar a la valoración del PBM.
- Dificultades para cargar el certificado electoral y obtener descuento en la matrícula.
- Solicitud de certificados CETIL.
- Confirmación de certificado de idoneidad profesional en traducción e interpretación oficial.
- Solicitud del procedimiento a seguir para establecer convenios de cooperación interinstitucional para el desarrollo de prácticas de los estudiantes de la Universidad Nacional en la DIAN.
- Dificultades en la inscripción para el proceso de admisión.
- Posibilidad de acceso a beneficio de matrícula cero.
- Dificultades para obtener ayuda con la solicitud de cambio de contraseña de correo oficial.
- Verificación de títulos profesionales y certificados de estudio.
- Reembolso de dineros de matrícula.
- Aspirante solicita copia de resultados de los exámenes de admisión a programas de posgrado de la UNAL obtenidos en toda la sede Bogotá.
- Inquietudes cómo funciona el programa PAES.

- Dificultades para obtener certificado de estudios realizados en la UNAL.
- Inconvenientes con la plataforma Quántico Valley donde califican y realizan los exámenes correspondientes de la materia CATEDRA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO ARMERO.
- Solicitud de información de los programas que ofrece la UNAL, costos, horarios, y demás.
- Información de requisitos y procedimiento para llevar a cabo un traslado de sede.
- Problemas con información solicita para el proceso de matrícula (2).

Las *Solicitudes de Información* en el proceso GAAF, de forma general, están asociadas a:

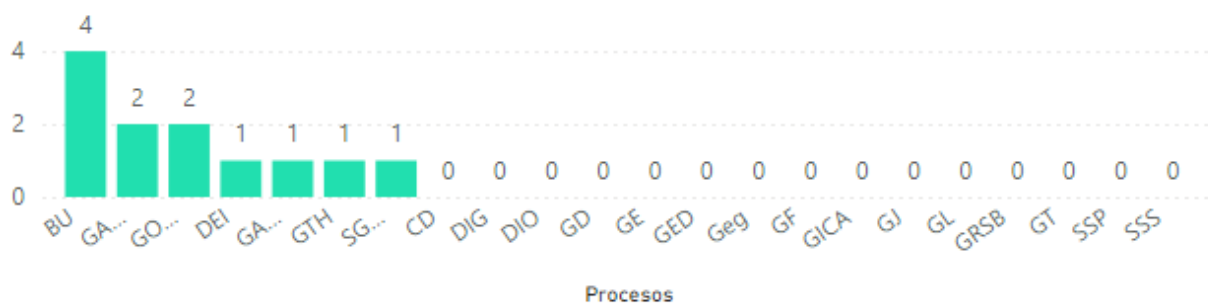
- Procedimiento para obtener certificación, constancia o documento similar de graduación en la UNAL.
- Solicitud información sobre cuales carreras PAET se abrieron en la sede Caribe.
- Inquietudes en la inscripción para el proceso de admisiones.
- Homologación de estudios previos realizados antes de ingresar a programas en la UNAL.
- Avance de la gestión de los compromisos tratados en el Consejo Municipal de Manizales respecto al tema de aumento de la estampilla Pro-universidad de Caldas y Universidad Nacional de Colombia sede Manizales.
- Solicitud de plazo para cargar documentación en el FORE.
- Preguntan si actualmente la UNAL actualmente ha incorporado dentro de su Reglamento Estudiantil y Disciplinario, o dentro de otras normativas institucionales, un apartado enfocado en el uso ético y adecuado de la Inteligencia Artificial en la generación de contenidos académicos de la comunidad universitaria.
- Solicitud de ayuda para generar recibo de pago.
- Información de fechas para exámenes de admisión a la UNAL.
- Particular que solicita información para su trabajo de grado sobre la Facultad de Derecho.
- Derecho de petición para hacer uso del beneficio de descuentos de créditos excedentes de pregrado en la matrícula de posgrado.
- Admitido solicita información de que hacer si se pasó el plazo para corregir la documentación cargada en el FORE (2).
- Solicitud de histórico del número de estudiantes PEAMA de sede Caribe.
- Preguntan por el procedimiento para inscribir un emprendimiento estudiantil como modalidad de grado.
- Admitida solicita soporte para saber cómo presentar los papeles y realizar el proceso de matrícula.
- Estudiantes de la sede Amazonia escribe para saber cómo gestionar los carnés estudiantiles, lleva tres semestres estudiando, lo solicitó en la sede y no ha tenido respuesta alguna.
- Solicitud de corrección de registro en la inscripción virtual de aspirante debido a que la página no funcionó adecuadamente y no daba la opción de la carrera a la cual se quería inscribir marcando otra.
- Información relacionada con el presupuesto de la Facultad Ingeniería y Administración de la sede Palmira.

- Solicitud de información sobre las especialidades en salud para médicos extranjeros.
- La Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) solicita información sobre el proceso que realizan las unidades académicas y administrativas al momento que requieren de una estructura organizativa a la dependencia correspondiente.
- Solicitud de información del proceso y valor para la copia de un diploma.
- Solicitud de información para investigaciones.
- Verificación de autenticidad de títulos.

5.4 Sugerencias por Procesos

En el III Trimestre de 2024 se registraron un total de 12 *Sugerencias*, presentándose un incremento respecto al II Trimestre del 50%, y distribuidas en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9.

Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

El proceso con mayor número de sugerencias durante el Tercer Trimestre de 2024 fue BU (4 casos), y los procesos GABS y GDOF presentaron dos 2 casos cada uno, las cuales se describen a continuación:

BU:

- Se sugiere que para el semestre 2025-1 se incluyan los juegos de bolirrana y bolos como selecciones en la Universidad Nacional de Colombia.
- Se solicita el aumento de los recursos y cupos del Sistema Nacional de Becas para las becas Asistente Docente y Auxiliar Docente, con el fin de crear mayores incentivos para la formación posgradual, pero en especial para los doctorados, debido a que requieren mínimo de 4 años a tiempo completo para finalizar los estudios y se dificulta trabajar para obtener recursos monetarios y cubrir matrícula, costos de vida y demás.

- Se sugiere controlar el tránsito de motocicletas y vehículos en contravía por el campus en la sede Bogotá, específicamente entre la obra del edificio de hidráulica, la obra que queda sobre la Kr 30, y vehículos que se dirigen hacia el parqueadero de Derecho, ya que esto coloca en peligro a ciclistas y peatones que transitan en esa zona.

GABS

- Alerta a la comunidad sobre un fraude y posible estafa relacionada con una posición de “docente ocasional” del programa de Química Farmacéutica de la Universidad Nacional.

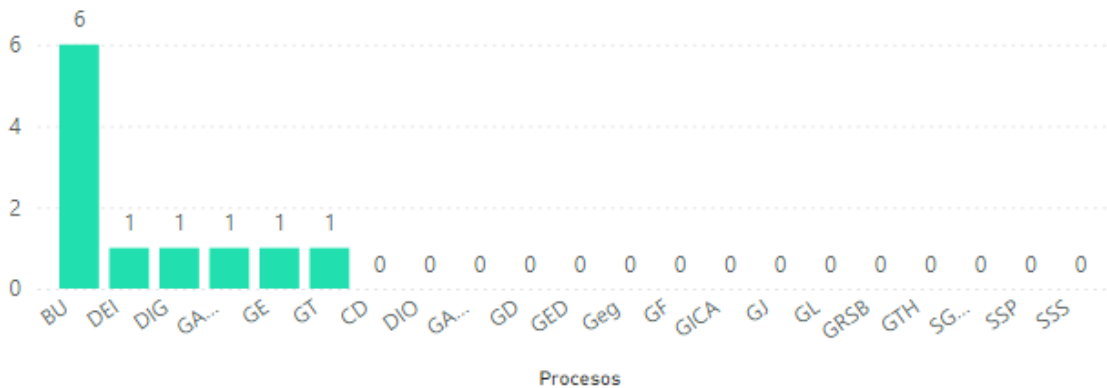
GDOF

- Los funcionarios de la oficina de Registro y Matrícula sugieren que las obras que se desarrollan cercanas a esta se realicen después de la jornada laboral o en fines de semana por la generación de polvo y ruido alto.
- Se sugiere implementar estrategias con Truly Nolen para ahuyentar las Palomas en el Ágora, debido a que muchas personas manifiestan su descontento con su presencia.

5.5 Felicidades por Procesos

Durante el III Trimestre de 2023 se dieron 11 felicitaciones, asignadas a los procesos como se observa en la Gráfica 9, las cuales tuvieron un incremento del 175% respecto al II Trimestre.

Gráfica 10. Felicidades Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

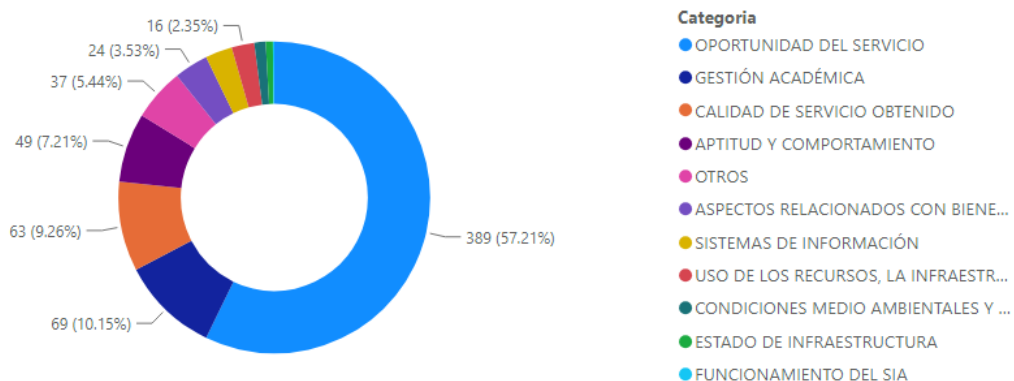
El proceso con mayor número de *Felicitaciones* durante el III Trimestre fue BU. Algunas se describen a continuación:

- Felicitaciones por el cumplimiento del acuerdo para cupos en programas de formación.
- la Selección de Voleibol masculino de funcionarios expresa felicitaciones a la División de Actividad Física y Deportes sede Bogotá por la excelente gestión y el acompañamiento brindado durante los recientes juegos universitarios ASCUN y, en general, por lo realizado a lo largo del año en favor de la selección.
- Reconocimiento al área de actividad física y deporte de parte de la selección de voleibol femenina de funcionarias, por el esfuerzo y dedicación en cuanto al apoyo recibido.
- Felicitación para la secretaria de la Dirección Académica - Sede Bogotá, por su amabilidad, cooperación y servicio.
- Agradecimiento especial y reconocimiento al personal de ELITE por la labor realizada para que las oficinas en el Uriel Gutiérrez estuvieran dispuestas y aseadas al ingresar a laborar los funcionarios luego de casi tres meses de estar cerradas.

6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre 2024

En el Tercer Trimestre de 2024 los casos registrados en el SQR estuvieron principalmente asociados a la categoría de Oportunidad del Servicio, con una participación del 57,21%, comportamiento similar al del II Trimestre y que evidencia la necesidad de análisis detallado para la formulación de acciones de mejora. En segundo lugar, para el trimestre de análisis, se encuentra la categoría Gestión Académica con una contribución del 10,15%, la cual se relaciona a los casos registrados por tramites académico administrativos.

Gráfica 11. Categorías de las Peticiones III Trimestre



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

7. Tratamiento de Datos Personales

En el Tercer Trimestre de 2024 fueron registrados 20 casos (ver Tabla 3) por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, dándose un incremento de 122,22% en estos, asociadas a los macroprocesos como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera	Reclamos DP	1	5%
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	1	5%
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera	Consulta DP	1	5%
Apoyo - Bienestar Universitario	Reclamos DP	1	5%
Apoyo - Gestión de la Información	Reclamos DP	1	5%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	6	30%
Apoyo - Gestión de la Información	Consulta DP	3	15%
Apoyo - Gestión Jurídica	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	1	5%
Misionales Formación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	1	5%
Misionales Formación	Reclamos DP	1	5%
Misionales Extensión	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	1	5%
Estratégicos - Estrategia Digital	Reclamos DP	1	5%
Estratégicos - Comunicación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	1	5%
TOTAL		20	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2024

Algunos de los casos de PDP se relacionan a continuación:

Consultas DP

- Explicación detallada del procedimiento para solicitar documentos de personas fallecidas, como copia de la tesis y del diploma de grado.
- Solicitan, revisar caso de correo que llego, donde amenazan que de no hacer un pago se divulgará información personal que poseen, y dar información sobre cómo actuar o con qué división comunicarse.

Reclamo DP

- Particular que pide se revise acusación sin pruebas hecha contra ella por miembro de la UNAL en red social Facebook de la Universidad.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP

- Administrativa que solicita respuesta y evidencias de la eliminación de sus huellas digitales de los sistemas de información de la Universidad, como, por ejemplo, el sistema de carnetización cuya custodia está en la División de Registro de la Sede Bogotá.
- Solicitud cambio contraseña que se olvidó y se tiene correo alterno invalidado.
- Solicitud de cambio de nombre y sexo en todas las bases de datos relacionadas con la Universidad Nacional de Colombia por parte de estudiante.
- Exadministrativo solicita que sus datos personales en especial los de contacto sean eliminados de la totalidad de los sistemas de información y otros de la Universidad.
- Estudiante solicita que se eliminen los archivos que están publicados en un sitio web de la UNAL con su documento de identidad. Además, solicita que tomen las medidas necesarias para evitar que esta información sea indexada por los motores de búsqueda, ya que actualmente están disponible al acceso de cualquier persona.

8. 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.

9. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el III Trimestre de 2024 se registraron 681 peticiones en el SQR de la UNAL, las cuales presentan un incremento respecto al II Trimestre de la vigencia de un 22,26%, comportamiento que se puede asociar a la reactivación total de las actividades académicas y administrativas tras los sucesos de la elección rectoral.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los Estudiantes (25, 4%), las cuales fueron principalmente Reclamos y Solicitudes de Información, asociadas a los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Bienestar Universitario. Seguidamente se encuentran los Particulares (20,55%), quienes realizan en su mayoría Solicitudes de Información relacionadas

con los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF).

- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (48,75%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF). Para el caso de GABS las más comunes están asociadas a dificultades con: cancelación de materias, estudiantes de reingreso para el proceso de matrícula, soportes de tipo familiar para aplicar a la valoración del PBM, cargar el certificado electoral y obtener descuento en la matrícula, inscripción para el proceso de admisión. También se presentan solicitudes de información para verificación de títulos profesionales y certificados de estudio, solicitud de copia de resultados de los exámenes de admisión, información de los programas que ofrece la UNAL (costos, horarios, y demás), y las relacionadas a problemas con información solicitada para el proceso de matrícula. Para el proceso de GAAF las más repetitivas se relacionan con problemas en la inscripción para el proceso de admisiones, homologación de estudios, inconvenientes con carga de información en el FORE, fechas proceso de admisiones, verificación de títulos, información sobre las carreras con que cuenta la UNAL, información para realizar trámites de certificados, inconvenientes con recibos de pago.
- En cuanto a los *Reclamos*, que es la segunda categoría con mayor número de registros, los más comunes tienen que ver con: demoras en la entrega de certificados laborales solicitados, demoras en los pagos a contratistas por devoluciones, dificultades para cargar el certificado electoral para obtener el descuento en valor de la matrícula, no cargue de notas en el SIA que afecta la graduación de estudiantes, dificultades en la inscripción para el proceso de admisiones.
- El 85,31 % de las peticiones se encontró en estado Cerrado. Se continua a nivel institucional con una alta gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución a las peticiones para el III trimestre fue de 11 días, continuándose con emisión de respuestas dentro de los términos normativos.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el Tercer Trimestre se recibieron en los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) y Bienestar Universitario. Los procesos GAAF y BU de nuevo se encuentra entre los procesos con mayor número de peticiones recibidas, en este sentido, se recomienda realizar análisis de estas, y, de ser necesario emprender acciones de mejora en el servicio para los usuarios y partes interesadas.
- La categoría sobre la cual se presentan más peticiones es Oportunidad del Servicio (57,21%) que presenta el mismo comportamiento del trimestre anterior y por tanto se continua con la necesidad de generar estrategias para el fortalecimiento de este atributo del servicio en los funcionarios a la hora de atender los trámites y servicios de la UNAL.
- Por otra parte la Vicerrectoría General como responsable de la coordinación del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, felicita a las Sedes y especialistas por el compromiso asumido frente a los requerimientos que día a día realiza la comunidad universitaria y usuarios en general. De esta manera es importante resaltar que para el presente trimestre se presentó un promedio de respuesta de 11 días, para las peticiones recibidas en todas las sedes de la Universidad Nacional de Colombia.

- Finalmente, importante indicar que constantemente se realizan capacitaciones de manera individual y grupal sobre el uso de la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos y se capacita sobre el Derecho de Petición enmarcado en la Ley 1755 de 2015.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS