



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS ENERO - DICIEMBRE 2023



Elaboró: MB/CIAV/MEGV.

Contenido

Introducción	5
1. Objetivo del Informe.....	6
2. Objetivos específicos	6
3. Alcance.....	7
4. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2023	7
4.1. Distribución por Tipo de Solicitud	7
4.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	9
4.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	10
4.4. Distribución por medio utilizado	11
4.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	12
5. Peticiones por Trimestres 2023 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones)	14
5.1. Por tipo de solicitud por trimestre para 2023 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)	14
5.2. Estado de solicitud por trimestres 2023 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)	16
5.3. Por tipo de usuario por trimestre 2023 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, exalumno, particular, pensionado, otro)	18
5.4. Por medio utilizado por trimestres 2023 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web).....	20
6. Análisis Peticiones Vigencia 2023	22
6.1. Análisis Quejas 2023.....	22

6.2. Análisis de Reclamos 2023	28
6.3. Análisis de las Solicitudes de Información 2023	33
6.4. Análisis de las Sugerencias 2023	37
6.5. Análisis de las Felicitaciones 2023	40
7. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades-2023.	43
8. Tratamiento de Datos Personales	43
9. Unisalud	45
10. Conclusiones Vigencia 2023	45

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comportamiento de las peticiones en las Sedes año 2022-2023	8
Tabla 2. Resumen de Días Promedios Ponderados de Respuesta por trimestre 2020 -2023	14
Tabla 3. I Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Solicitud"	15
Tabla 4. II Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Solicitud"	15
Tabla 5. III Trimestre 2023 Categoría "tipo de solicitud"	15
Tabla 6. IV Trimestre 2023 Categoría "tipo de solicitud"	15
Tabla 7. I Trimestre 2023 Categoría "Estado"	17
Tabla 8. II Trimestre 2023 Categoría "Estado"	17
Tabla 9. III Trimestre 2023 Categoría "Estado"	17
Tabla 10. IV Trimestre 2023 Categoría "Estado"	18
Tabla 11. I Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"	19
Tabla 12. II Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"	19
Tabla 13. III Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"	19
Tabla 14. IV Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"	20
Tabla 15. I Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado"	21
Tabla 16. II Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado"	21

Tabla 17. III Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado" 21

Tabla 18. IV Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado" 21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud 7

Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2022– 2023 9

Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud 9

Gráfica 4. Casos por tipo de usuario..... 10

Gráfica 5. Casos por medio utilizado 11

Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2020 – 2023 13

Gráfica 7. Comportamiento Trimestral PQRS 2022–2023 16

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 año 2023 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 para 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, identificando diferentes aspectos que se configuran en los datos a partir de los cuales efectúa el análisis y la generación de los informes requeridos trimestral y anualmente, como el que se presenta a continuación.

1. Objetivo del Informe

Realizar seguimiento a la gestión de las peticiones registradas en el Sistema de Quejas y Reclamos para las 10 Sedes de la UNAL durante el año 2023.

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 recibidas a través del SQR, e identificar posibles falencias en los servicios que ofrece la UNAL.
- 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
- Plantear recomendaciones para el mejoramiento continuo con el fin de brindar un adecuado servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, así como tomar decisiones sobre el SQR.

3. Alcance

Análisis de las peticiones radicadas en las nueve (9) Sedes y el nivel Nacional a través del SQR en el año 2023

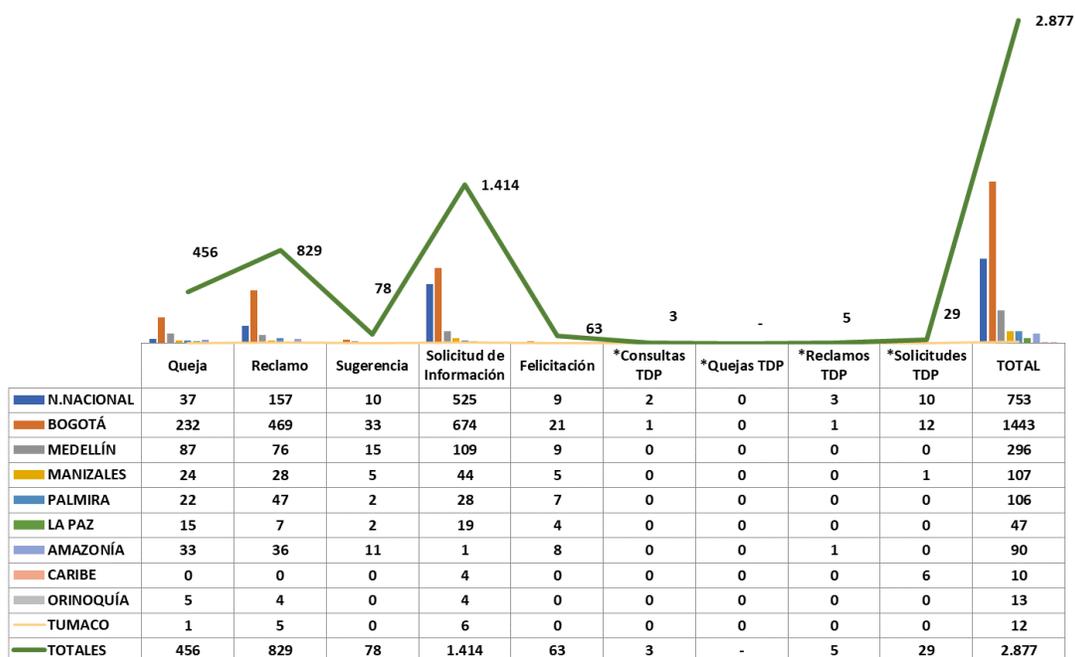
4. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2023

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del SQR en sus nueve (9) Sedes y el nivel Nacional para el año 2023 por tipo de solicitud, estado, usuarios, medio utilizado y los días de respuesta.

4.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el año 2023 se recibieron 2877 solicitudes (Ver Gráfica 1), y se observa un aumento del 24,87% comparadas con la vigencia 2022 (2304 solicitudes), dado que en todos los tipos de solicitudes hubo incremento (Ver Gráfica 2), especialmente en las Felicitaciones y las Sugerencias que tuvieron un alza del 215% y 81,4%, respectivamente. Los casos se registran principalmente por Solicitudes de Información (1414), Reclamo (829) y Queja (456).

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

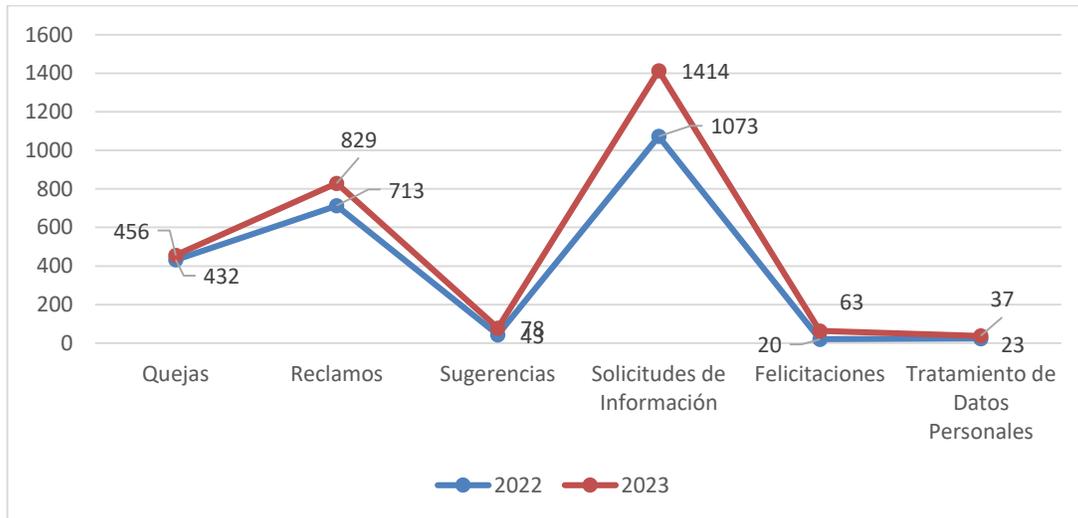
Las Sedes con el mayor número de casos recibidos son Bogotá (1443), el Nivel Nacional (753), y Medellín (296) (Ver Gráfico 1), comportamiento similar al de la vigencia anterior. Es importante destacar que, exceptuando Manizales y Caribe, las Sedes tuvieron un alza en las peticiones registradas en el 2023 al comparar con el año 2022 (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Comportamiento de las peticiones en las Sedes año 2022–2023

SEDE	Año 2022	Año 2023	Variación %
BOGOTA	1133	1443	27,36%
NACIONAL	608	753	23,85%
MEDELLIN	269	296	10,04%
MANIZALES	142	107	-24,65%
PALMIRA	57	106	85,96%
AMAZONIA	45	90	100,00%

LA PAZ	23	47	104,35%
ORINOQUIA	11	13	18,18%
TUMACO	5	12	140,00%
CARIBE	11	10	-9,09%

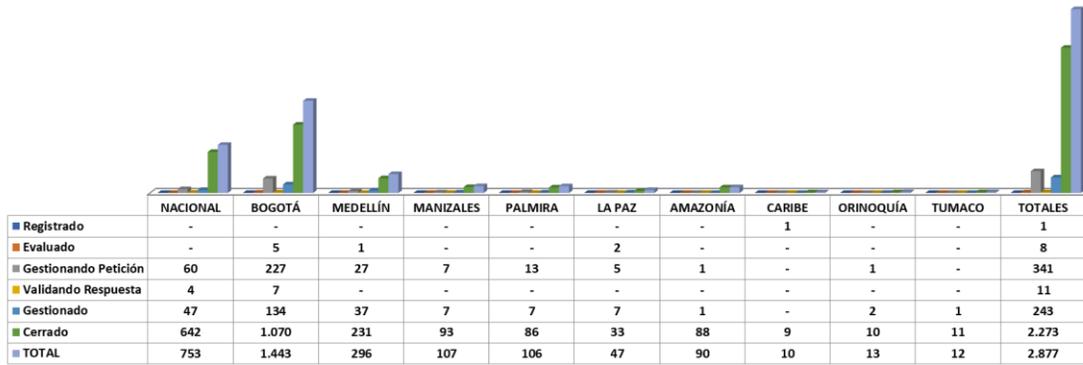
Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2022- 2023



4.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

A partir de la Gráfica 3 se evidencia que, de los 2877 casos registrados durante 2023, el 79% se cerraron, valor similar al del año 2022 (78,38%), cifras que muestran un compromiso en la UNAL para la gestión oportuna de las peticiones. Las Sedes que más cierran casos son Bogotá (1070), el NN (642) y Medellín (231). Los tipos de casos más cerrados son las Solicitudes de Información (1153) y los Reclamos (650).

Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud

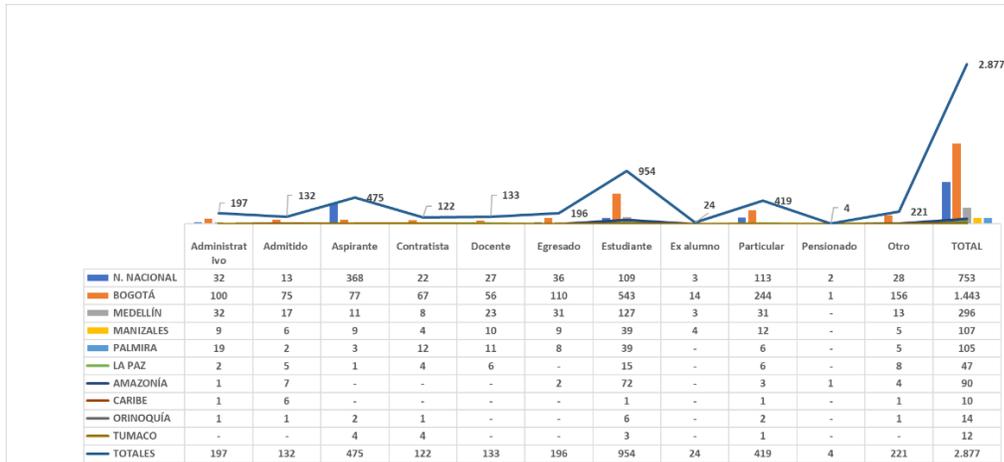


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

4.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Respecto al tipo de Usuario, de los 2877 casos dados en la vigencia 2023, el 33,15% fue registrado por los Estudiantes (954), el 16,51% por los Aspirantes (475), y el 14,56% por los Particulares (419) (Ver Gráfica 4). Los primeros presentan en mayor medida Reclamos y Solicitudes de Información relacionadas con los trámites administrativos propios de su proceso de formación, con la gestión del área de Bienestar Universitario, y con los trámites de registro y matrícula. Los Aspirantes registran principalmente Solicitudes de Información asociadas al proceso de admisión a la UNAL; y los Particulares, también realizan Solicitudes de Información, vinculadas especialmente a trámites de gestión del talento humano y de extensión.

Gráfica 4. Casos por tipo de usuario

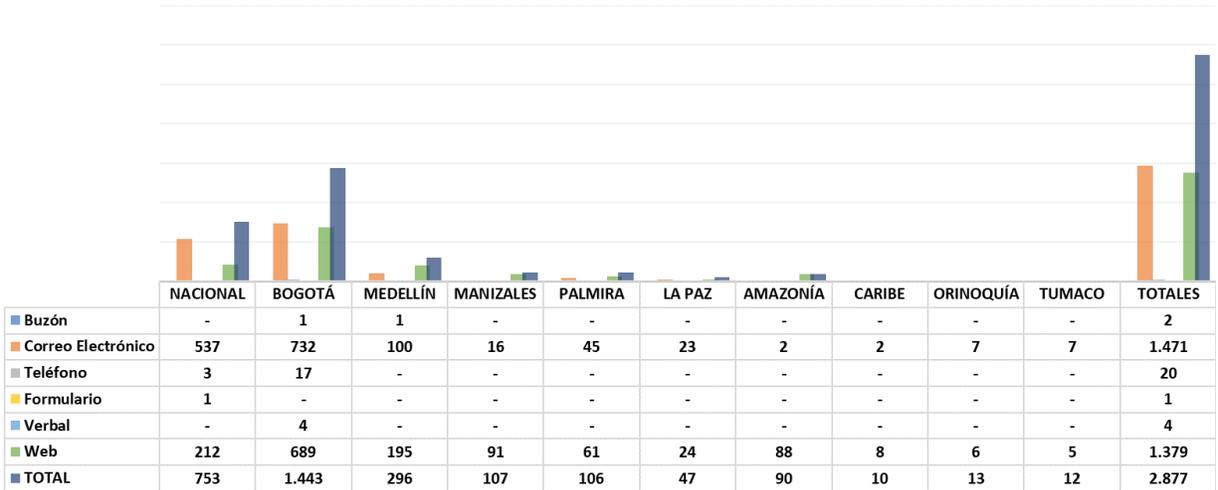


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

4.4. Distribución por medio utilizado

Para la vigencia 2023, el medio más utilizado para presentar un caso ante la Universidad fue el correo electrónico (1471) y en segundo lugar el sitio Web (1379), comportamiento similar al del año 2022, con la virtualidad como protagonista (Ver Gráfica 5). Los usuarios que más utilizaron el correo electrónico fueron los Aspirantes con Solicitudes de Información, y los que más utilizaron el sitio Web fueron los Estudiantes para presentar Reclamos.

Gráfica 5. Casos por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

4.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)

A través de la herramienta Aranda se envían avisos automáticos a cada responsable de emitir la respuesta cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 80%, 90% y 100%, acción que permite dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015). También, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, y así el funcionario puede estar atento para que no se venza el termino para responder.

A partir de la información suministrada por la herramienta Aranda, para la vigencia 2023, el cálculo del promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas las Sedes, fue de **14** días (promedio ponderado de días de respuesta –sin denuncias). Este resultado establece que, durante el año 2023, las peticiones se respondieron en los términos de la Ley general que regula el Derecho de Petición.

El comportamiento del promedio ponderado de días de respuesta durante los últimos cuatro años se presenta en la Gráfica 6, donde se observa un comportamiento similar en las dos últimas vigencias, manteniéndose un tiempo de respuesta dentro de lo establecido por la Ley.

Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2020 – 2023



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del Informe Anual PQRS

Los promedios ponderados de cada uno de los trimestres durante los últimos 4 años se resumen en la Tabla 1.

Tabla 2. Resumen de Días Promedios Ponderados de Respuesta por trimestre 2020 -2023

Año/Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2020	18	12	17	12
2021	14	12	11	13
2022	19	13	11	14
2023	11	12	12	14

5. Peticiones por Trimestres 2023 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones)

Las peticiones consolidadas a nivel institucional que se presentaron durante el año 2023 se discriminan en cuatro (4) trimestres, de la siguiente forma:

5.1. Por tipo de solicitud por trimestre para 2023 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)

El trimestre donde se presentó mayor número de peticiones fue el primero (885), y caso contrario se dio para el cuarto (496). Es importantes resaltar que en los trimestres I y IV se inician las actividades académicas donde surgen diversas inquietudes e inconvenientes con los trámites académico-administrativos y por tanto se da mayor número de peticiones.

Las Sedes con mayor número de peticiones en cada uno de los trimestres fueron Bogotá, NN y Medellín. De otro lado, para todos los trimestres las Solicitudes de Información ocupan el primer lugar de registro, seguidas por el Reclamo y en tercer lugar está la Queja (Ver Tablas 3, 4, 5 y 6).

Tabla 3. I Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	10	68	29	11	5	2	13		1		139
Reclamo	63	174	25	18	14	2	33		1	1	331
Sugerencia	4	13	4	2	1						24
Solicitud de Información	139	167	33	10	5	10			2	2	368
Felicitación	4	9	3		2						18
*Consultas TDP											-
*Quejas TDP											-
*Reclamos TDP	2	1									3
*Solicitudes TDP		2									2
TOTAL	222	434	94	41	26	15	46	0	4	3	885

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 4. II Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	11	51	25	6	5	7	1		3		109
Reclamo	28	105	11	5	9	1					159
Sugerencia	4	8	6	2	1						21
Solicitud de Información	127	153	40	20	5	4	1	1			351
Felicitación	3	8		1	3	1	1				17
*Consultas TDT	1										1
*Quejas TDP											0
*Reclamos TDP											0
*Solicitudes TDT	5	2									7
TOTAL	179	327	82	34	23	13	3	1	3	0	665

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 5. III Trimestre 2023 Categoría "tipo de solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	8	58	17	6	3	3	14				109
Reclamo	40	109	22	3	14	3	1		2		194
Sugerencia	1	8	5	1			11				26
Solicitud de Información	208	224	25	3	6	3		2	1	4	476
Felicitación	2	1	4	4	1	1	7				20
*Consultas TDT											0
*Quejas TDT											-
*Reclamos TDP							1				1
*Solicitudes TDT	2	2		1							5
TOTAL	261	402	73	18	24	10	34	2	3	4	831

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 6. IV Trimestre 2023 Categoría "tipo de solicitud"

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	8	55	16	1	9	3	5		1	1	99
Reclamo	26	81	18	2	10	1	2		1	4	145
Sugerencia	1	4			1	1					7
Solicitud de Información	51	130	11	11	12	2		1	1		219
Felicitación		3	2		1	2					8
*Consultas TDP	1	1									2
*Quejas TDP											0
*Reclamos TDP	1										1
*Solicitudes TDP	3	6						6			15
TOTAL	91	280	47	14	33	9	7	7	3	5	496

Elaboro: MB/CIAB/MEGV.
pág. 15

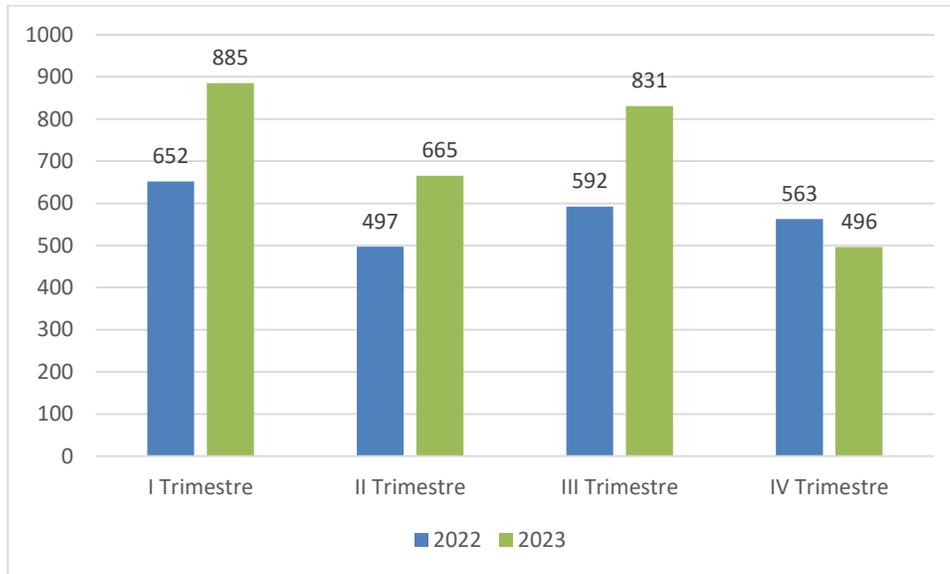
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

El comportamiento trimestral del año 2023 comparado con el 2022, se muestra en la Gráfica 7, de donde se evidencia un mayor registro de casos en 2023 del primer al tercer trimestre, y una disminución en el cuarto.

Gráfica 7. Comportamiento Trimestral PQRS 2022–2023



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

5.2. Estado de solicitud por trimestres 2023 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)

En la vigencia 2023 se cerraron 2273 casos, de los cuales el 61% se cerraron durante el primer y tercer trimestre (Ver Tablas 7–10). Las Sedes Bogotá, NN y Medellín, tienen para cada uno de los trimestres el mismo comportamiento, son las Sedes que más cierran casos, principalmente las Solicitudes de Información y Reclamos. El segundo estado en el cual se encuentran las peticiones en cada uno de los trimestres es Gestionando

Petición, resultados que muestran que se trabaja para dar respuesta oportuna a los usuarios.

Tabla 7. I Trimestre 2023 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado											0
Evaluable		2				2					4
Gestionando Petición	19	76	9	1	6	1					112
Validando Respuesta		4									4
Gestionado	17	34	12	3		2			1	1	70
Cerrado	186	318	73	37	20	10	46		3	2	695
TOTAL	222	434	94	41	26	15	46	-	4	3	885

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 8. II Trimestre 2023 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado											0
Evaluable											0
Gestionando Petición	14	39	5		2	1					61
Validando Respuesta		1									1
Gestionado	10	21	10		1	1			1		44
Cerrado	155	266	67	34	20	11	3	1	2		559
TOTAL	179	327	82	34	23	13	3	1	3	0	665

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 9. III Trimestre 2023 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado								1			1
Evaluable		3	1								4
Gestionando Petición	17	57	6	6	2	3					91
Validando Respuesta	1	2									3
Gestionado	13	20	6	1	1	2					43
Cerrado	230	320	60	11	21	5	34	1	3	4	689
TOTAL	261	402	73	18	24	10	34	2	3	4	831

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 10. IV Trimestre 2023 Categoría “Estado”

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado											0
Evaluable											0
Gestionando Petición	10	55	7		3		1		1		77
Validando Respuesta	3										3
Gestionado	7	59	9	3	5	2	1				86
Cerrado	71	166	31	11	25	7	5	7	2	5	330
TOTAL	91	280	47	14	33	9	7	7	3	5	496

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

5.3. Por tipo de usuario por trimestre 2023 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, exalumno, particular, pensionado, otro)

El tipo de usuario con más peticiones durante cada uno de los trimestres del año 2023 fue Estudiantes (I Trimestre:35,81%; II Trimestre:28%; III Trimestre:35,74% ; IV Trimestre:31,04%). En segundo lugar se encuentran los Aspirantes para los trimestres I,II y III, y para el IV, los Particulares, que realizan principalmente Solicitudes de Información relacionadas con los servicios y trámites de la gestión académica, de talento humano, de extensión y del proceso de admisiones. Los Aspirantes, en cada trimestre, radican su casos principalmente en el NN, específicamente Solicitudes de Información que tienen que ver con su proceso de presentación e ingreso a la UNAL.

El comportamiento para el resto de los usuarios en cada trimestre de 2023 se puede evidenciar en las Tablas de la 11 a la 14.

Tabla 11. I Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	14	30	6	3	9						62
Admitido	5	24	4	1	1	2					37
Aspirante	125	24	1	2	1	1			1		155
Contratista	6	25	2	1	6	1			1		42
Docente	5	16	7	7	3						38
Egresado	10	44	15	2	1						72
Estudiante	25	175	45	15	3	6	45		1	2	317
Ex alumno		1		2							3
Particular	23	64	10	5	1	2	1		1	1	108
Pensionado	1										1
Otro	8	31	4	3	1	3					50
TOTAL	222	434	94	41	26	15	46	-	4	3	885

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 12. II Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	7	27	11	4	3	1		1			54
Admitido	3	18	3	4	1	2					31
Aspirante	77	27	6	3							113
Contratista	6	19		3	2						30
Docente	9	12	6	3	3	3					36
Egresado	9	34	9	3			1				56
Estudiante	24	96	36	10	12	4	1		3		186
Ex alumno	1	3									4
Particular	36	62	7	2	1	2					110
Pensionado											-
Otro	7	29	4	2		1	1		1		45
TOTAL	179	327	82	34	22	13	3	1	4	-	665

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 13. III Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	7	21	8	1	4						41
Admitido	4	14	7			1	7		1		34
Aspirante	142	18	4			2			1	4	171
Contratista	5	13	2		1	2					23
Docente	8	17	9		3	1					38
Egresado	9	12	3	4	2		1				31
Estudiante	39	186	27	11	10	2	21		1		297
Ex alumno	1	6		1							8
Particular	38	74	9	1		1	2	1			126
Pensionado		1						1			2
Otro	8	40	4		2	3	2	1			60
TOTAL	261	402	73	18	24	10	34	2	3	4	831

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 14. IV Trimestre 2023 Categoría "Tipo de Usuario"

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	4	22	7	1	3	1	1		1		40
Admitido	1	19	3	1				6			30
Aspirante	24	8		4							36
Contratista	5	10	4		3	1				4	27
Docente	5	11	1		2	2					21
Egresado	8	20	4		5						37
Estudiante	21	86	19	3	14	3	5	1	1	1	154
Ex alumno	1	4	3	1							9
Particular	16	44	5	4	4	1			1		75
Pensionado	1										1
Otro	5	56	1		2	1	1				66
TOTAL	91	280	47	14	33	9	7	7	3	5	496

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

5.4. Por medio utilizado por trimestres 2023 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web)

Los medios más utilizados para interponer una petición, en cada uno de los trimestres de 2023, fueron el correo electrónico y la página web. En cuanto al primero, el III Trimestre es el de mayor uso con una participación del 61,35%, para registrar especialmente Solicitudes de Información hechas fundamentalmente por los Aspirantes. En cuanto a la página web, su uso se intensifica en el primer trimestre con una participación del 49,94%, y a través de ella son los Estudiantes quienes mayoritariamente interponen Reclamos.

En este contexto, se configuran estos dos medios como los canales de más alto uso por los usuarios de la UNAL para manifestar sus casos.

En sentido opuesto, el medio menos utilizado es el formulario, solo se recibió una petición en todo el año a través de este. El comportamiento del resto de medios utilizados por los usuarios para colocar sus peticiones se registra en las Tablas de la 15 a la 18.

Tabla 15. I Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón			1								1
Correo Electrónico	158	215	28	3	10	11			2	3	430
Teléfono	3	7									10
Formulario	1										1
Verbal		1									1
Web	60	211	65	38	16	4	46		2		442
TOTAL	222	434	94	41	26	15	46	-	4	3	885

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 16. II Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón		1									1
Correo Electrónico	126	171	29	8	11	5			1		351
Teléfono		2									2
Formulario											-
Verbal		2									2
Web	53	151	53	26	12	8	3	1	2		309
TOTAL	179	327	82	34	23	13	3	1	3	-	665

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 17. III Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	215	245	28	1	11	4	1	2	2	4	513
Teléfono		3									3
Formulario											-
Verbal											-
Web	46	154	45	17	13	6	33		1		315
TOTAL	261	402	73	18	24	10	34	2	3	4	831

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

Tabla 18. IV Trimestre 2023 Categoría "Medio Utilizado"

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón											-
Correo Electrónico	38	101	15	4	13	3	1		2		177
Teléfono		5									5
Formulario											-
Verbal		1									1
Web	53	173	32	10	20	6	6	7	1	5	313
TOTAL	91	280	47	14	33	9	7	7	3	5	496

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a diciembre de 2023

6. Análisis Peticiones Vigencia 2023

Este apartado presenta un resumen y análisis consolidado de las peticiones recibidas en los cuatro trimestres de la vigencia 2023, para las Quejas, Reclamos Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones solicitudes de TDP.

6.1. Análisis Quejas 2023

El análisis de las quejas recibidas en el SQR durante la vigencia 2023 se realiza en torno a los diferentes procesos definidos en la UNAL, como se presenta a continuación:

Proceso	Cantidad de Quejas Recibidas
Bienestar Universitario	120
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación – GAAF	94
Gestión del Talento Humano	46
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	45
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	42
Gestión Financiera	38
Gestión Tecnológica	20
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	13
Control Disciplinario	10
Gestión Jurídica	8
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	6
Gestión de la Extensión	4
Gobierno Estrategia Digital	3
Divulgación de la Producción Académica	1
Gestión de Egresados	1
Gestión de Laboratorios	1

A partir de la información consignada en la tabla anterior se establece que los procesos que recibieron más Quejas durante el 2023 fueron *Bienestar Universitario, Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión del Talento Humano*.

Las Quejas para el proceso de *Bienestar Universitario*, en términos generales, están relacionadas con:

- Inconvenientes con el apoyo alimenticio de estudiantes.
- Desinformación sobre el beneficio de matrícula cero.
- Ingreso de alcohol y alucinógenos a los campus por parte de estudiantes.
- Denuncia de intenciones sexuales de un estudiante hacia compañera de estudio.
- Tenencia de perros en las Sedes que agreden a las personas, dejan sucio el pasto con materia fecal.
- Poca amabilidad y atención de funcionarios hacia estudiantes.
- Comportamiento y trato inadecuado de los docentes hacia estudiantes.
- Dificultades con el servicio de transporte (incumplimiento de horarios).
- Inconvenientes con las solicitudes y proceso de reubicación socioeconómicas.
- Presuntos hechos de corrupción en el área de deportes.
- Situación de la facultad de Medicina con la baja gestión de los docentes y funcionarios.
- Inconformidad con: entrega de bonos para hijos de funcionarios en navidad, día de la secretaria, ubicación de lugar para cursos de natación de docentes y administrativos, servicio prestado por Cafam, cobertura del servicio de vacaciones recreativas ofrecido por Bienestar Docente y Administrativo,

- Inconformidad con el servicio que prestan las empresas de aseo Elite y Serviaseo.
- Mal estado de baños en edificio 305, Uriel Gutiérrez, facultad de Medicina (permanecen sin agua).
- Servicio de comedores para estudiantes: alimentos en mal estado, baja variedad del menú, desaseo.
- Queja contra una estudiante por realizar acoso psicológico y físico a sus compañeros.
- Consumo de drogas de los estudiantes en la Sede Medellín.
- Trato de estudiantes y funcionario en Sede Orinoquía a compañera por sus pensamientos relacionados con la heterosexualidad.
- Actitud poco amable del personal de vigilancia en las porterías.
- En la Sede La Paz se solicita tenencia de mascotas responsable en las oficinas.
- Estudiante que expresa desconcierto por que no ha recibió el apoyo solicitado dado su situación económica.
- Inconformidades en el área de deporte en la Sede Amazonía por falta de recursos e implementos deportivos para la práctica de los deportes.
- Dificultades con las mascotas en clases.
- Baja gestión de bienestar universitario en la Sede Amazonía.
- Posibles desvíos de dinero del programa Promotores de Convivencia de la Sede Bogotá.
- Descontento e inconformidad con la gestión que se adelanta por parte de la División de Actividad Física y Deporte de la Sede Bogotá, específicamente sobre el mantenimiento y estado de las canchas de tenis de campo.
- Inconformidad con Bienestar Universitario de la Sede Bogotá encargados de los servicios de Interpretación de Lenguas de Señas Colombianas (LSC) en las asignaturas inscritas y actividades

académicas dentro de la UNAL para el servicio a las personas sordas auditivas.

- Incomodidad que se presenta con el escándalo de las actividades no académicas que se realizan en espacios de la universidad.
- Solicitud de investigación sobre los protocolos de seguridad usados por los trabajadores y operarios de maquinaria pesada y móvil en la Sede Bogotá.
- Mal estado mecánico de las bicicletas del programa BICIRUN de la UNAL.
- Caso de acoso sexual de exalumna que no se ha resuelto.

Para el proceso *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*, las Quejas, en forma general, tienen que ver con:

- Demora en el reporte de notas.
- Inconformidad con la gestión dada en la Sede Manizales a la solicitud de documentos realizada por un egresado.
- Derecho de petición para repetir seminario III del Doctorado en Ciencias Químicas, y asignación de nuevos jurados.
- Queja a la gestión de los sobrecupos en el Departamento de Ingeniería Mecánica y Mecatrónica, no se resolvieron los casos, no se contestaron correos, el funcionario no estuvo presencialmente.
- Inconvenientes para graduación de estudiante de especialización de derecho administrativo en el convenio que sostiene la UNAL con la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Desigualdad y no equidad de los cursos de matemáticas, hay profesores que no enseñan ciertos temas, realizan preguntas fáciles y manda las pruebas para la casa, y otros que hacen preguntas complejas y los alumnos van perdiendo.
- Cancelación de clase a 28 estudiantes del programa de biología de la Sede De La Paz sin justificación, el día 25 de mayo de 2023.

- Negligencia, inoperancia y omisión en perjuicio del desempeño normal y de alta calidad del proceso de admisión y realización del examen de admisión 2023-1S.
- Inconformidad con la cantidad de cupos destinados a las materias de Microbiología General y Balance de Materia y Energía, son insuficientes.
- Incumplimiento sistemático de los horarios de clase de los profesores en el Departamento de Producción Animal, en la Facultad de Ingeniería Sede Bogotá.
- Retrasos en el concepto de la tesis de estudiante extranjero de doctorado en el programa de Ciencias Humanas y Sociales.
- Situación que se presenta con monitora asignada, la cual no tiene conocimientos, se dirige inadecuadamente a los estudiantes, y se presentó a convocatoria de diplomado de extensión rural sin tener promedio y con papeles falsos.
- Errores en las cifras del recibo de matrícula.
- Insatisfacción con el proceso y los plazos prolongados para resolver una inscripción extemporánea de TDG.
- Estudiante que no ha recibido respuesta a las solicitudes de información sobre la prueba saber Pro e inscripción de la materia Taller de Ingeniería por parte de la Dirección Académica.
- Calidad de la formación impartida por el profesor de la materia Finanzas Corporativas en la Sede Medellín.
- Estudiantes del Departamento de Lenguas Extranjeras y una estudiante de filosofía manifiestan violencia, discriminación y negligencia ejercida en el aula –en el curso lingüística general.
- Demoras en la devolución de dinero por concepto de matrícula.
- Forma en que se da en la Sede Medellín las convocatorias para estudiantes auxiliares y becarios.
- Inconformidad de funcionarios de Registro y Matrícula Sede Palmira por la forma descortés de una estudiante.

- Mal estado de la plataforma SIA.
- Falta de claridad en la responsabilidad de la gestión entre dependencias para realizar un trámite de traslado de programa académico.
- Atención y servicio de los funcionarios de las salas de cómputo en Sede Bogotá y Medellín.
- Tiempos burocráticos y altos para la cancelación de una asignatura.
- Inconformidad con la citas asignadas para inscripción de materias.
- No asignación de citación para adiciones y cancelaciones por parte de la Universidad.
- Dificultades con el proceso de admisión a la UNAL.
- Cambios en horas y salones que no son informados a los estudiantes.
- Inadecuada atención de la oficina de Registro y Matricula a la solución de los inconvenientes de los estudiantes con los recibos de matrícula.
- Inconformidad con la actitud, métodos, evaluación no objetiva, trato, respeto, tiempos de entrega de notas, y discriminación de los docentes con los alumnos.
- Errores en SIA para descargar los recibos de pago, así como dificultades para descargar los certificados de notas.
- Denuncia sobre supuestos hechos de corrupción ocurridos en el proceso de admisiones especialidad médica Siquiatría.
- Demoras en los trámites administrativos de cancelación de materias, y de reingreso.
- Dificultades con la página de registro y matricula (se presenta caída) para hacer gestión del envío de documentos como el certificado electoral.

A continuación, se relacionan las categorías principales en las cuales fueron registradas las Quejas, destacándose principalmente la *Calidad del Servicio Obtenido, Aptitud y Comportamiento y Oportunidad del Servicio*:

Categoría	Cantidad de Quejas Recibidas
Calidad del Servicio Obtenido	126
Aptitud y Comportamiento	121
Oportunidad del Servicio	58
Aspectos Relacionados con Bienestar	25
Estado de la Infraestructura	25

6.2. Análisis de Reclamos 2023

El análisis de los Reclamos recibidos en el SQR durante la vigencia 2023 se realiza en torno a los procesos establecidos en la UNAL, como se aprecia a continuación:

Proceso	Cantidad de Reclamos Recibidos
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación – GAAF	314
Gestión Financiera	149
Bienestar Universitario	96
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	55
Gestión del Talento Humano	48
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	45
Gestión Tecnológica	42
Gestión de la Extensión	20
Gestión de Egresados	17
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	9
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	8
Gestión Jurídica	7
Gobierno de Estrategia Digital	6
Gestión Documental	3
Divulgación de la Producción Académica	2
Gestión de la Investigación y Creación Artística	2
Agenciar las Relaciones Exteriores	1

Direccionamiento Estratégica Institucional	1
Divulgación de la Información General	1
Divulgación de la Información Oficial	1
Gestión de Laboratorios	1

De acuerdo con la información consignada en la tabla anterior, el proceso *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación* recibe el mayor número de Reclamos con una participación del 38%, proceso que concentra el mayor número de trámites y servicios de la gestión académica. En segundo y tercer lugar, están los *procesos Gestión Financiera y Bienestar Universitario*, respectivamente.

Algunos de los Reclamos recibidos en el proceso *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación* están asociadas a:

- Programación de materias sin tener un profesor que esté presente, cambios de horarios.
- Desorden logístico de la Maestría en Historia de la Sede Medellín.
- Reclamos por cobro de semestre completo cuando se toman pocos créditos (3, 9).
- Demoras y errores en el ingreso de notas al SIA que afecta graduación de estudiantes, inscripción de materias,
- Demoras en la devolución de dineros por concepto de matrícula a estudiantes exonerados.
- Falta de apoyo de la universidad a estudiantes que realizan movilidad académica saliente cuando retornan y realizan la asignación de citas para inscripción de materias.
- Demoras en: entrega de diplomas y actas de grado en Especialidad de Cirugía Pediátrica; entrega de acta de calificación especial; respuesta a derecho de petición para segunda calificación; corrección de notas; respuesta a solicitud de cancelación de semestre, cancelación de materias; corrección de diploma y acta de grado entregada con

- errores a egresada Ingeniería Biológica; autorizaciones para cursar materias; activación de historias académicas.
- Dificultades para obtener carné de estudiante de posgrado y para docentes (acceso a las citas).
 - Reexpedición de recibos de matrícula por diferentes conceptos.
 - Reclamaciones por los valores de la matrícula.
 - Dificultades para inscribir materias, no se tiene una adecuada planificación en este proceso.
 - Inconvenientes en el proceso de admisión a la UNAL desde la inscripción hasta formalización de la matrícula.
 - Mal servicio y procedimiento por parte de los funcionarios en trámites para postulación a FREE MOVER.
 - Irregularidades que presentadas en algunos cursos de cálculo diferencial como: hacer trampa está bien, no se enseñan las temáticas del curso y los parciales son extremadamente sencillos.
 - Reembolsos de matrícula a estudiantes que pagaron el semestre, pero fueron beneficiadas con matrícula cero.
 - Cobro a egresado de fraccionamiento de matrículas años después de la graduación.
 - Mal funcionamiento del sistema de información de prácticas y pasantías SPOPA.
 - Inconsistencias en los resultados de la convocatoria para estudiantes auxiliares en Sede Bogotá de la dependencia “oficina de planeación y estadística”.
 - No aplicación de descuento de matrícula por presentar constancia de votación.
 - Errores en: emisión de acta de matrícula; en emisión de recibos de matrículas.
 - Solicitud de corrección de certificado académico estudiante Arquitectura.

- Manejo dado al Diplomado de Ciencia de Datos ofertado como programa de extensión.
- Pérdida de trabajo expuesto por estudiante de Diseño en la materia Figura Humana y Representación al interior de la facultad.
- Reclamo estudiante de la Maestría en Ingeniería Física a la Dirección Académica y la Escuela de Matemáticas una explicación del porqué fue excluido del proceso de la Beca Asistente Docente.
- Estudiante que reclama por no ser incluido para recibir grado de honor si cumple con todos los requisitos para ser acreedor de este.
- Egresado que solicito un paz y salvo de la maestría que curso, necesario para finalizar un trámite de crédito condenable con el ICETEX y la respuesta obtenida es que la universidad no lo hace.
- Egresado que requiere certificado de notas con los créditos cursado, pero debido a que en el año en que se graduó la Universidad no había adoptado el sistema de créditos, solicitó un certificado con la intensidad horaria, sin embargo le respondieron que no se lo podían dar.
- Revisión del PBM de estudiantes dado circunstancias económicas.
- Estudiante del posgrado de materiales de la Facultad de Ingeniería que recibió acta donde se le notificaba asignación de la beca y posteriormente le llega una comunicación donde dice que hubo un error, que no tiene beca, y solicita que se analice su caso por los perjuicios morales y económicos causados por este error.
- Disponibilidad de citas de cancelación de materias en la Sede Medellín.
- Dificultades con el formulario de registro de admitidos FORE para enviar la documentación requerida para el proceso de matrícula.
- Demoras en el pago final a los tutores GEA en la Sede Orinoquía.
- Dificultades para aportar el certificado electoral por el enlace dispuesto en la página de Registro y Matrícula.
- Solicitudes de segunda calificación de trabajos académicos.

- Aclaración y respuesta inmediata a la solicitud de diligenciamiento y firma del documento convenio tripartito por parte de la UNAL como entidad de formación , ya que sin este no se podrán legalizar las prácticas de un estudiante.
- Estudiantes de las materias Biología General, Sonido I, Fundamentos de Programación que exponen su inconformidad por las metodologías, evaluaciones, calificaciones y entrega de notas realizadas por los docentes.
- Aspirantes que reclaman por no haber sido admitidos al programa académico que aplicaron a pesar de haber tenido un buen puntaje.
- Profesor que reclama porque no le ha sido eliminado de la evaluación docente un curso que no dicta.
- Inconformidad con el proceso de equivalencia en Maestría y la respuesta otorgada al estudiante de Maestría en Ingeniería Industrial.
- Reclamo por ambiente ruidoso en el sitio de pruebas de admisión en el campus de la U. Libre.
- Estudiante en movilidad académica que se encuentra que no está matriculada y realizo el procedimiento y dos pagos del fraccionamiento. Pide a la ORI y a la DRE le solucionen la situación.
- Falta de información oportuna y clara sobre beneficiarios de matrícula cero.

Las categorías principales en las cuales fueron registrados los Reclamos se presentan a continuación, destacándose *Calidad del Servicio Obtenido*:

Categoría	Cantidad de Reclamos Recibidas
Calidad del Servicio Obtenido	340
Oportunidad del Servicio	22
Estado de la Infraestructura	38
Gestión Académica	37
Aptitud y Comportamiento	17

6.3. Análisis de las Solicitudes de Información 2023

El análisis de las Solicitudes de Información recibidas en el SQR durante la vigencia 2023 se realiza en torno a los diferentes procesos de la UNAL, como se muestra a continuación:

Proceso	Cantidad Solicitudes de Información Recibidas
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	797
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	112
Gestión del Talento Humano	88
Gestión de la Extensión	85
Bienestar Universitario	73
Gestión Financiera	69
Gestión Tecnológica	57
Gestión Jurídica	32
Gestión de Egresados	16
Gestión de la Investigación y Creación Artística	15
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	13
Gestión Documental	8
Seguridad Social en Pensiones	7
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	6
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	6
Gestión de Laboratorios	5
Gobierno de Estrategia Digital	5
Direccionamiento Estratégica Institucional	4
Agenciar las Relaciones Exteriores	3
Mejoramiento de la Gestión	3
Control Disciplinario	2
Divulgación de la Información General	2
Seguridad Social en Salud	2
Divulgación Cultural	1

A partir de la información de la tabla expuesta anteriormente, se determina que el proceso con mayor número de Solicitudes de Información es *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*, las cuales en forma general tienen que ver con:

- Solicitudes de certificados tanto de estudiantes como egresados para notas, de estudios con intensidad horaria
- Solicitud de copias de documentos relacionados con la gestión académica, así como para copias de diplomas.
- Consultas sobre diferentes aspectos del proceso de doble titulación.
- Preguntas sobre el proceso de admisión a la UNAL y los inconvenientes que se presentan.
- Información sobre los programas que ofrece la UNAL tanto para pregrado como posgrado.
- Consultas sobre resultados de las pruebas de admisión, para saber porque no se es admitido con el puntaje obtenido, y criterios de selección.
- Consulta sobre proceso de homologación de materias, de convalidación de títulos.
- Información del acceso al beneficio de matrícula cero y de otros beneficios que tenga la UNAL para estudiar.
- Solicitud de información acerca de las políticas, programas, cursos o talleres que esté implementando la universidad en todas sus Sedes, en la enseñanza de lenguas originarias.
- Procedimiento para realizar actualización del carné de egresado; solicitud de información ante inconvenientes de la lectura de carné en porterías; consulta sobre procedimiento para actualización de carné estudiantil.
- Información sobre solicitudes de reingreso.
- Información sobre cuantas personas, en qué carreras y con qué puntaje ingresaron a la Universidad Nacional de Colombia Sede

Bogotá, en el primer periodo del 2023, por medio del programa PAES para comunidades indígenas.

- Inquietudes sobre el registro de información en el FORE.
- Solicitud de: reevaluación de valor recibo de matrícula por situación económica de estudiantes; reexpedición de recibos de pagos.
- Solicitud de ayuda para inscribir materias ante diferentes dificultades.
- Consultas de las dificultades que se tienen con el SIA.
- Empresas que solicitan estudiantes de diferentes carreras para prácticas profesionales.
- Solicitud de verificación de títulos profesionales.
- Solicitud de gestión para que se autorice la inscripción de materias para el semestre y se genere el respectivo recibo de pago, dado que por error del docente se registró cero en materia que genero pérdida de calidad de estudiante, y no se tiene respuesta del caso por parte del Consejo de la Facultad y ya se vence la fecha para la actividad de registro de materias.
- Respuesta a la solicitud realizada por correo electrónico el 21 de diciembre, donde los estudiantes de italiano solicitan la apertura del nivel 3 para el primer bimestre virtual del 2023.
- Estudiante de la UFRJ de Brasil solicita información del programa de movilidad y vacante de intercambio.
- Solicitud de una charla vocacional para el Colegio Nuestra señora de Nazareth, una institución privada mixta con valores religiosos.
- Solicitud de revisión de resultado obtenido en examen de admisión.
- Estudiante de la Especialización de Sistemas de Información Geográfica que tiene inhabilitada la matricula, llego a un acuerdo de pago, y no se ha resultado su caso el cual se ha manejado con lentitud.
- Información sobre proceso de reingreso a la Universidad.
- Solicitud de reservas de cupo; de proceso para aplazar semestre.
- Solicitud de información sobre el trámite de calificación de Tesis y Trabajos Finales.

- Información sobre el trámite para gestionar una certificación para inscripción a doctorado en España; información para saber si se puede solicitar de forma virtual las notas de pregrado en original y copia del acta de grado y recibirlos en otra ciudad.
- La directora del Conservatorio de Música pregunta si hay una normativa que regule el horario de permanencia en el campus y en los edificios.
- Información sobre la Acreditación del Alta Calidad del programa de Filología e Idiomas.
- Solicitud de información sobre procedimiento para el cambio de una carrera a otra.
- Solicitud de devolución de dineros de matrícula y del proceso para esto.
- Preguntas sobre proceso de matrícula, pagos fraccionados, y fechas.
- Aspirantes que no pueden presentar el examen de admisión y preguntan si lo pueden realizar en otra fecha, así como Solicitud para cambiar el lugar de presentación.
- Aspirante que pregunta si es cierto que existe una Beca de Excelencia en ingeniería de Software, que lo están contactando de la UNAL y le dicen que dos becarios van hasta el terminal de transporte a recibirlo para llevarlo hacia la ceremonia de premiación el día 26 de agosto.
- Solicitud de aplicación de matrícula cero.
- Información sobre convenios con otras universidades; transferencia de estudiantes a universidades en el exterior; intercambio entre universidades nacionales.
- Requisitos de admisión y matrícula para extranjeros; cursos abiertos para estudiantes de otros países.
- Plazo que tiene la secretaría general para dar respuesta a trámites estudiantiles radicados en la UNAL.
- Información sobre los valores de certificados y datos para el pago (cuenta, banco, etc.).

- Información para retiro definitivo de un programa curricular.
- Solicitud de aclaración convocatorias IPARM 2024.

La principal categoría en la cual fueron registrados Las Solicitudes de Información es Oportunidad del Servicio con el 65,5% de participación:

Categoría	Cantidad Solicitudes de Información Recibidas
Oportunidad del Servicio Obtenido	926
Otros	313
Gestión Académica	83
Calidad del Servicio Obtenido	43
Funcionamiento del SIA	13

6.4. Análisis de las Sugerencias 2023

El análisis de las Sugerencias recibidas en el SQR durante la vigencia 2023 se realiza tomando en cuenta los procesos definidos en la UNAL como se detalla a continuación:

Proceso	Cantidad de Sugerencias Recibidas
Bienestar Universitario	32
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	9
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	8
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	7
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	5
Gestión del Talento Humano	4

Gestión Tecnológica	4
Direccionamiento Estratégico Institucional	2
Divulgación de la Información General	2
Gestión de Recursos y Servicios	2
Bibliotecarios	
Gestión de la Extensión	1
Gestión Financiera	1

El proceso que más recibió sugerencias en el 2023 fue *Bienestar Universitario*, algunas de las cuales están asociadas a:

- Evaluar las acciones preventivas que está implementando la Universidad para mitigar el exceso de velocidad dentro del campus que pone en riesgo la vida de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- Mejorar el servicio de comedores para los estudiantes, ya que hay filas muy largas, mala cocción de alimentos, alimentos en mal estado,
- Propuesta de ciudadano a la rectora para evitar los tropieles.
- Estudiantes de la Sede Medellín manifiestan a la rectora su inconformismo con el paro que vulnera su derecho a la educación. También manifiestan la falta de dirección, orientación y gestión de los administrativos ante el paro, y la situación de expendio de sustancias.
- Sugerencia para las áreas de Egresados y Actividad Física y Deportes de incluir a contratistas en la Selección Deportiva de Funcionarios en la rama de voleibol.
- Informar a los adjudicados el beneficio del apoyo económico el mismo día que es otorgado.
- Implementación de un fondo de financiación único para maestrías y doctorados de la UNAL, para aumentar el capital humano investigativo y docente del país, así como al aporte en el crecimiento económico y social.

- Crear un nuevo horario o modificar las rutas de buses para el metro a las 7pm , hay varias personas que les interesa estudiar hasta que se cierre la biblioteca.
- Colocar canecas de basura en los salones de clases.
- Mantenimiento de aires acondicionados, se apagan con frecuencia durante las clases en Sede La Paz.
- Implementación de almuerzos para los estudiantes debido a que no alcanza el tiempo para poder ir y regresar a clases ya que la Sede Amazonia queda retirada.
- Dar más importancia al deporte y recreación para los estudiantes en la Sede Manizales.
- Es muy importante que en los baños para estudiantes haya jabón y medio para secarse las manos, papel o un secador.
- Conmemorar el mes y fechas importantes de la población aforo entre los estudiantes de la universidad nacional, en especial la Sede Medellín.
- Ante hechos violentos protagonizados por encapuchados, estudiante afectado sugiere: establecer espacios de diálogo con quienes piensan distinto, tomar medidas de largo plazo, teniendo en cuenta la seguridad de las personas que habitan la ciudad universitaria, generar espacios / formas efectivas de reflexión permanente hacia el consumo responsable, revisar la presencia de chazas y su relación con la distribución de estupefacientes.
- Sugerencia a la facultad de medicina para continuar con el debate en temas relacionados con el modelo de salud que se propone, contrastar este modelo de salud con el de otros países, hacer un análisis fiscal de la reforma, capacidad del estado colombiano para asumir estos costos, capacidad de la institucionalidad para aportar un aumento en el número de médicos, enfermeras y demás personal de salud, hacer un análisis al funcionamiento de las EPS (desde lo financiero hasta la prestación del servicio), comparar indicadores de salud con otros

países, hacer un análisis de lo que fue el seguro social en Colombia, y si esta reforma puede presentar tendencia o fisuras hacia la corrupción, etc.

- Poner nuevamente el punto de bicirrun en la entrada de la 30, es un punto estratégico.
- Hacer un recorrido por parte de la empresa de vigilancia para evacuar al personal que están en los sitios deportivos cuando se presentan disturbios y que por su gravedad dan orden de desalojo y suenan las sirenas.
- Mejorar los espacios deportivos, construyendo mobiliario cercano a cada facultad.
- Exigir a los conductores de los camiones de alimentos respetar la señalización vial en el Campus, incluyendo los parqueaderos para personas en condición de discapacidad.

6.5. Análisis de las Felicitaciones 2023

El análisis de las Felicitaciones recibidas en el SQR durante la vigencia 2023 se realiza teniendo en cuenta los procesos establecidos en la UNAL, como se aprecia a continuación:

Proceso	Cantidad de Felicitaciones Recibidas
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	18
Bienestar Universitario	15
Gestión del Talento Humano	7
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	6
Gestión Financiera	3
Mejoramiento de la Gestión	3
Divulgación de la Producción Académica	2
Gestión Tecnológica	2

Divulgación Cultural	2
Divulgación de la Información General	1
Gestión de Egresados	1
Gestión de la Extensión	1
Gestión Documental	1
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1

Los procesos que más recibieron Felicitaciones en el año 2023 fueron *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Bienestar Universitario*, con un 28,57% y 23,85 de participación.

Algunas felicitaciones recibidas en el procesos de *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación* son:

- Felicitación al laboratorio DRX FISICA por la tecnología de última generación que utiliza, para la caracterización de las muestras.
- Agradecimiento por la gestión de los cupos solicitados en las asignaturas de los estudiantes pertenecientes a las área de Geociencias y Medio Ambiente, y Materiales y Minerales. Gracias a la invaluable labor de las Secretarias Isabel Cristina Hernández y Martha Lucero Gómez.
- Felicitación al profesor Juan Guillermo Cadavid, por su carisma a la hora enseñar y mantenernos cómodo en el transcurso de las clases.
- Felicitaciones al equipo de la Secretaría Académica de la Sede De La Paz por su destacada gestión académica y administrativa.
- felicitación al profesor William Ariel Sarache Castro, adscrito al Departamento de Ingeniería Industrial de la UN Sede Manizales, pues durante su trayectoria ha dejado un gran legado tanto en sus labores académicas como en los cargos directivos que ha ocupado, resaltando sus valores de transparencia, disciplina y responsabilidad.
- Felicitación a la profesora Constanza Montoya, adscrita al Departamento de Ingeniería Industrial de la UN Sede Manizales, pues

durante su trayectoria ha dejado un gran legado tanto para la Universidad Nacional de Colombia como para los estudiantes que ha formado, resaltando sus valores de honestidad, calidad humana y liderazgo.

- Felicitación a la profesora Julia Clemencia Naranjo Valencia, adscrita al Departamento de Ingeniería Industrial de la UN Sede Manizales, pues durante su trayectoria ha dejado un gran legado tanto para la Universidad Nacional de Colombia como para los estudiantes que ha formado, resaltando sus valores de honestidad, calidad humana y agradable carisma.
- Felicitación a la biblioteca en la Sede Medellín. El personal es muy atento y querido, es un espacio muy versátil para hacer los trabajos en equipo, las mesas con tablero son fascinantes, los módulos, las charlas, los juegos didácticos y las clases que dan sobre Excel, infografías... y lo que mejor es que la mantienen limpiecita y organizada.
- Felicitación al programa de Diseño Industrial de la Sede Palmira, por la actividad "Taller vertical" realizada durante la primera semana del semestre vigente (entre el 6 y 10 de febrero de 2023).
- Felicitación a la División de Registro de la Sede Bogotá, por la oportuna respuesta a los casos radicados a través de la ventanilla virtual. Ha sido muy fácil de utilizar, la respuesta muy rápida y clara.
- Felicitaciones por la estrategia de acompañamiento estudiantil a través de grupos de estudio autónomos.

7. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades–2023.

De acuerdo con los casos registrados durante la vigencia 2023, se presentó una Solicitud de Información trasladada a otra institución, específicamente a la EAAB, por ser de su competencia.

8. Tratamiento de Datos Personales

Durante la vigencia 2023, se registraron 37 casos en lo relativo al tratamiento de datos personales, dándose un incremento del 61% respecto al 2022, distribuidos de la siguiente forma:

Tipo de Solicitud	Cantidad
Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	27
Reclamo TDP	5
Solicitud de Eliminación TDP	2
Consulta TDP	2
Solicitud Autorización	1

Como se evidencia de la tabla anterior el mayor número de casos hacen referencia a “Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP”.

A continuación, un resumen de estos:

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

- Solicitud para el cambio del nombre de un estudiante en el correo institucional, aparece incompleto.

- Solicitud a nombre del representante legal de INGYCONS LTDA, para modificar la dirección en el sistema, la que se encuentra registrada está errada.
- Solicitud de actualización de datos de la Universidad como cliente para Habitel Hotel.
- Solicitud para saber cómo eliminar de la lista de correos de Postmaster Nacional un correo personal.
- Solicitud eliminación de datos personales de las bases de datos de la UNAL para un exalumno.
- Actualización de los datos en el sistema Hermes de un egresado que requiere para la Convocatoria Fortalecimiento de Centros de Pensamiento 2023 de forma que este su identificación actual.
- Solicitud de envío del formato de autorización tratamiento de datos para el registro de terceros en el sistema de información financiera de la UNAL, específicamente en la Facultad de Agronomía, educación continua y permanente.
- Autorización del tratamiento de datos personales de una participante en el proceso requerido para la convocatoria 027-2023 de selección de un auxiliar administrativo en la sección de Registro y Matrícula.
- Eliminación de correos electrónicos de bases de dato.
- Alerta sobre casos de intento de suplantación de identidad.
- Des habilitación de correo institucional que afecta el trabajo del estudiante.
- Solicitud actualización datos de autenticación de cuenta de Outlook.
- Solicitud de actualización de datos personales por cambio en número de identificación en acta y diploma de grado.

9. Unisalud

De acuerdo con la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y dado que los casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional.

10. Conclusiones Vigencia 2023

- En la vigencia 2023 se tuvieron un total de 2877 peticiones, un 25% más que en el 2022, donde las Solicitudes de Información tienen la mayor participación (49,14%), y seguidamente los Reclamos (28.81%).
- Los Estudiantes interponen el mayor número de peticiones (954 casos), específicamente Reclamos relacionados con los trámites académico-administrativos y la gestión de bienestar universitario. En segundo lugar se encuentran los Aspirantes (475 Casos) con Solicitudes de Información sobre dificultades y preguntas variadas en su proceso de admisión la UNAL.
- El promedio ponderado de días de respuesta para la vigencia 2023 fue 14 días, manteniendo los términos establecidos por la Ley, y el compromiso de la UNAL para dar respuesta a las peticiones de los usuarios en los tiempos requeridos.
- Los procesos donde mayor número de peticiones se dieron fueron *Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación* (1231 casos), *Bienestar Universitario* (336 casos) y *Gestión Financiera* (260 casos). Para el primer proceso, los casos tienen que ver con dificultades (demoras, errores) y necesidades de información de los trámites y gestión de la actividad académica en cuanto a admisión, registro y matrícula, metodologías de los profesores y trato a estudiantes, gestión de notas, aplazamiento de semestres, cancelación de semestre, certificaciones, historias académicas, inconvenientes con el

SIA, homologaciones, entre otros. Para el proceso de *Bienestar Universitario* se encuentran peticiones relacionadas con el tema de la alimentación para estudiantes, la reubicación socioeconómica, la prestación de los servicios deportivos, las actividades recreativas para los funcionarios, el estado de los baños en las Sedes, las solicitudes de ayuda que interponen los estudiantes, trato de funcionarios y docentes a estudiantes, el ingreso y consumo de alcohol y estupefacientes al interior de los campus, entre otros. Finalmente, en el proceso de *Gestión Financiera*, los casos están relacionados principalmente con las demoras en los pagos a estudiantes auxiliares, contratistas y en devoluciones de dineros por exoneración a estudiantes.

- Las categorías principales dentro de las cuales se clasifican los diferentes tipos de peticiones son principalmente *Calidad del Servicio* y *Oportunidad del Servicio*. Resultado que conlleva a una oportunidad de mejora en estos atributos para los trámites y servicios de los procesos.
- Los casos relacionados con protección de datos personales presentan un incremento del 61% respecto al año 2022. Es importante destacar que durante el 2023 se realizó capacitación en el manejo de protección de datos personales en todas las Sedes de la UNAL para los funcionarios responsables del tema.
- Es importante que se realicen mesas de trabajo con los procesos que más casos tuvieron en el año 2023 de forma que se puedan revisar las peticiones más repetitivas y de ser posible genera planes de mejora.
- Por otra parte, la Vicerrectoría General con el apoyo de las Secretarías de las Sedes, durante la vigencia 2023, se realizaron jornadas de capacitación sobre el uso de la herramienta, la importancia de responder de manera clara, completa y de fondo. Así mismo, se realizaron jornadas de capacitación sobre Derecho de Petición.

- En el mismo sentido, la Vicerrectoría General rediseñó y actualizó el sitio web que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos. Asimismo, en trabajo conjunto con la DNED, se parametrizó la herramienta “ARANDA” que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos