

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

**VIGENCIA 2024**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
3. ALCANCE.....	6
4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2024 EN LA UNAL. ....	6
<b>4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL .....</b>	<b>9</b>
<b>4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO.....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES).....</b>	<b>11</b>
<b>5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS VIGENCIA 2024 .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1 Quejas Recibidas por Procesos .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....</b>	<b>17</b>
5.3 Solicitudes de Información por Procesos .....	20
5.4 Sugerencias por Procesos.....	24
5.5 Felicitaciones por Procesos .....	26
<b>7. Tratamiento de Datos Personales .....</b>	<b>28</b>
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades .....	30
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	30

**LISTA DE TABLAS**

**Tabla 1. Comportamiento Peticiones Vigencia 2024-2023 ..... 6**  
**Tabla 2. Comportamiento de las peticiones en las Sedes año 2023-2024 ..... 8**  
**Tabla 3. Resumen Días de Respuesta por Trimestre 2020 -2024 ..... 12**

**LISTA DE GRÁFICOS**

**Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud ..... 6**  
**Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2023- 2024 ..... 7**  
**Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud ..... 9**  
**Gráfica 4. Por tipo de usuario o perfil ..... 9**  
**Gráfica 5. Distribución por medio utilizado ..... 11**  
**Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2020 – 2024 ..... 11**  
**Gráfica 7. QRSF por Procesos ..... 13**  
**Gráfica 8. Quejas Recibidas por Procesos ..... 13**  
**Gráfica 9. Reclamos Recibidos por Procesos ..... 17**  
**Gráfica 10. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos ..... 20**  
**Gráfica 11. Sugerencias Recibidas por Procesos ..... 24**  
**Gráfica 12. Felicidades Recibidas por Procesos ..... 26**  
**Gráfica 13. Categorías de las Peticiones Vigencia 2024 ..... 28**  
**Gráfica 14. Casos de Tratamiento de Datos Personales ..... 29**

**SIGLAS**

- SQR: Sistema de Quejas y Reclamos
- TDP: Tratamiento de Datos Personales
- BU: Bienestar Universitario
- DC: Divulgación Cultural
- DEI: Direccionamiento Estratégico Institucional
- DIG: Divulgación de la Información General
- DIO: Divulgación de la Información Oficial
- DPA: Divulgación de Producción Académica
- DRE: Agenciar las Relaciones Exteriores
- EI: Evaluación Independiente
- GAAF: Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación
- GABS: Gestión Administrativa de Bienes y Servicios
- GD: Gestión Documental
- GE: Gestión de la Extensión
- GED: Gobierno Estrategia Digital
- GEg: Gestión de Egresados
- GF: Gestión Financiera

GICA: Gestión de la Investigación y Creación Artística  
GJ: Gestión Jurídica  
GL: Gestión de Laboratorios  
GODF: Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico  
GRSB: Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios  
GT: Gestión Tecnológica  
GTH: Gestión del Talento Humano  
MG: Mejoramiento de la Gestión  
QRSF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones  
SGAA: Servicios Generales y de Apoyo Administrativo  
SSP: Seguridad Social en Pensiones  
SSS: Seguridad Social en Salud

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento contiene el Informe de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones (QRSF) y Peticiones de Tratamiento de Datos Personales-TDP, recibidas y atendidas por la Universidad Nacional-UNAL en la vigencia 2024 a través del Sistema de Quejas y Reclamos-SQR, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones para el mejoramiento continuo del servicio a los usuarios y partes interesadas de la UNAL.

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 la ciudadanía en general pueden presentar sus QRSF y los casos de TDP; también permite la gestión y seguimiento de las diferentes peticiones para dar respuesta oportuna a estas.

El SQR de la UNAL tiene cobertura en las 10 Sedes de la Universidad, 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 10 Sedes de la UNAL durante la vigencia 2024.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Rendir el informe consolidado y análisis de las peticiones realizadas por usuarios y partes interesadas a través del SQR de la UNAL que permita establecer oportunidades de mejora para estos.
- 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 10 Sedes de la UNAL, a través del Sistema de Quejas y Reclamos en la vigencia 2024.

#### 4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2024 EN LA UNAL.

En el Vigencia 2024 se recibieron un total de **2738 peticiones** (Ver Gráfica 1) a través del SQR de la UNAL para las 10 Sedes, las cuales presentaron un descenso del 5% respecto a las registradas en el año 2023 (2877 peticiones) y cuyo comportamiento se describe a continuación.

##### 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

El comportamiento comparativo de las diferentes solicitudes registradas en el SQR de la UNAL en la vigencia 2024 se muestra en la Tabla 1.

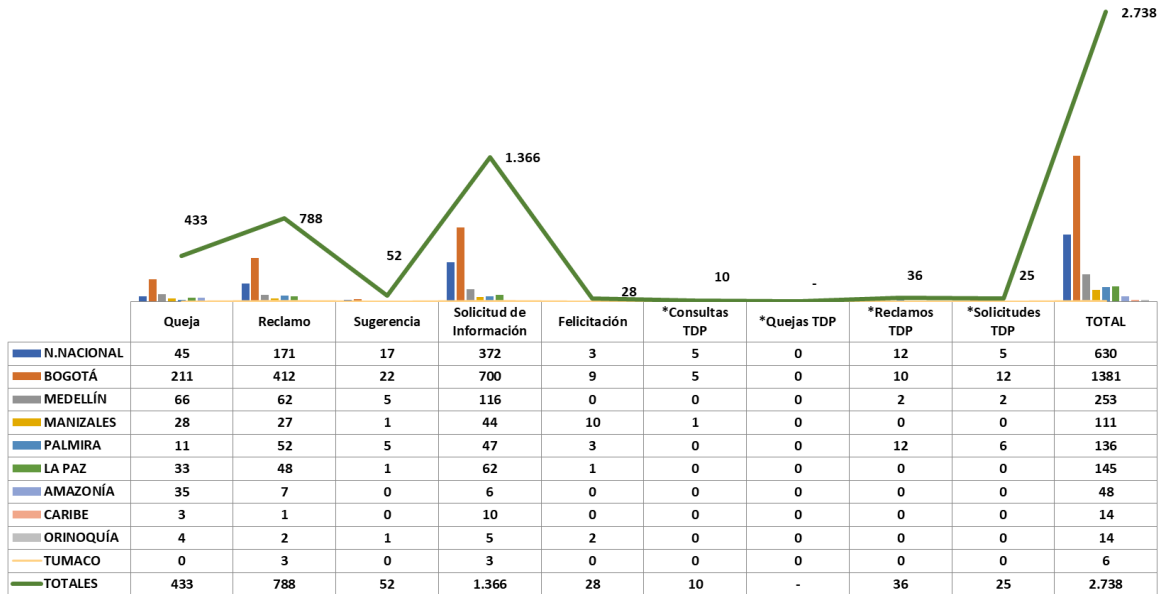
**Tabla 1. Comportamiento Peticiones Vigencia 2024-2023**

	Año 2023	Año 2024	Variación
Quejas	456	433	-5,04%
Reclamos	829	788	-4,95%
Sugerencias	78	52	-33,33%
Solicitudes de Información	1414	1366	-3,39%
Felicitaciones	63	28	-55,56%
Solicitudes TDP	37	71	91,89%

Fuente: elaboración propia VRG

Las Solicitudes de Información y los Reclamos presentan el mayor número de registros, comportamiento similar al del año anterior, con un descenso en los casos para el 2024 de 3,47% y 5,31% respectivamente. De otro lado, se destaca el incremento en un 94,59% de las Solicitudes de TDP y un descenso del 55,56% de las Felicitaciones, situación esta última que puede estar relacionada con las dificultades por la anormalidad académica y administrativa que se presentó en la vigencia 2024 (ver Tabla 1).

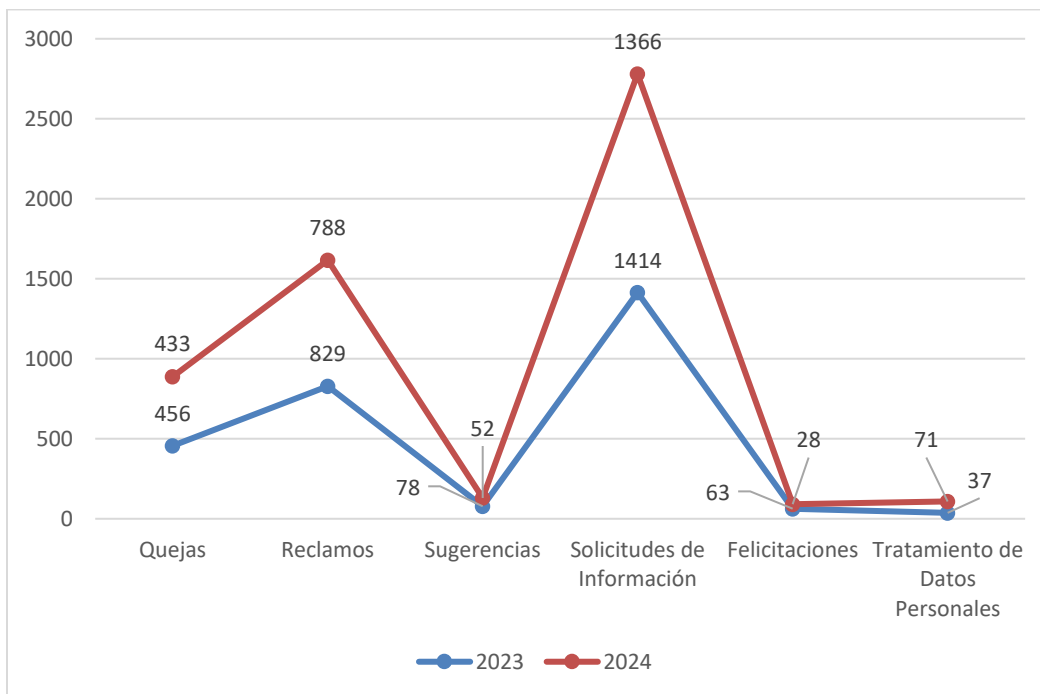
##### Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

En la Gráfica 2, se observa el comportamiento comparativo de los tipos de solicitudes entre el año 2023-2024.

Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2023- 2024



Fuente: elaboración propia VRG

Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), comportamiento igual al del año 2023, con una participación del 50,43% y 23% respectivamente, las cuales experimentaron un descenso en los casos recibidos del 4,30% y 16,33%, correspondientemente. Se destaca el incremento del 208,51% de los casos en la Sede La Paz y el descenso del 50% de estos en la Sede Tumaco (Ver Tabla 2).

**Tabla 2. Comportamiento de las peticiones en las Sedes año 2023-2024**

SEDE	2023	2024	Variación %
BOGOTA	1443	1381	-4,30%
NACIONAL	753	630	-16,33%
MEDELLIN	296	253	-14,53%
MANIZALES	107	111	3,74%
PALMIRA	106	136	28,30%
AMAZONIA	90	48	-46,67%
LA PAZ	47	145	208,51%
ORINOQUIA	13	14	7,69%
TUMACO	12	6	-50,00%
CARIBE	10	14	40,00%

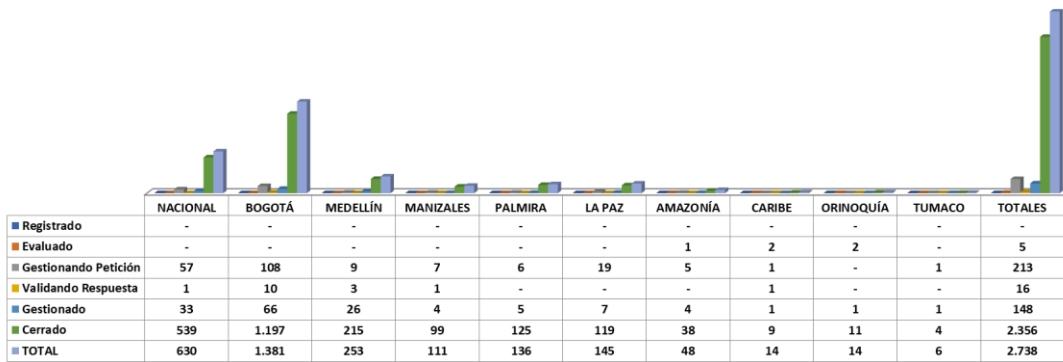
Fuente: elaboración propia VRG

#### 4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

De los 2738 casos registrados durante el 2024, se cerraron el 86% presentándose un incremento de 9,72% respecto al año 2023. Este resultado muestra la gestión que se está realizando en la UNAL para contestar oportunamente las peticiones que llegan a la entidad. Las Sedes que más cierran casos son Bogotá (1381), el NN (630) y Medellín (253). Los tipos de casos más cerrados son *las Solicitudes de Información* (1188) y los *Reclamos* (679), y para el 2024 hubo un incremento en el cierre de estas del 3,5% en promedio.



Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud

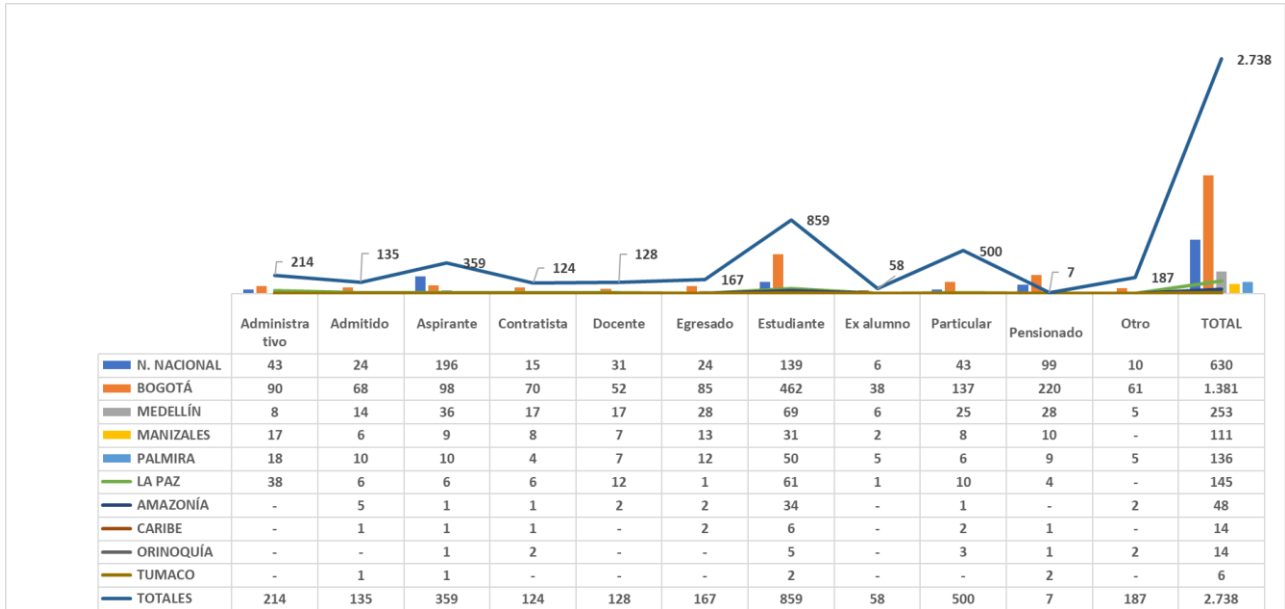


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

### 4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en la vigencia 2024 fueron los Estudiantes, con una participación del 31,37%, y un comportamiento similar al año 2023. Seguidamente están los Particulares, quienes incrementaron su contribución, de 14,56% en 2023 pasaron a 18,26% en 2024 (Ver Gráfica 3). En tercer lugar se encuentran los Aspirantes con una participación del 13,11% la cual disminuyó respecto a la vigencia 2023. Los primeros presentan en mayor medida *Reclamos y Solicitudes de Información* relacionados con inconvenientes en sus procesos académicos, dificultades en las gestiones realizadas a través del SIA, con la solicitud de cupos para inscribir materias, para cargar el certificado electoral y obtener descuento en valor de la matrícula; también solicitan información sobre trámites académicos y del pago de los recibos de matrícula. Los *Particulares* registran principalmente *Solicitudes de Información* asociadas al proceso de admisión a la UNAL, información para ingresar a la UNAL, verificación de títulos profesionales; y los Aspirantes, también *realizan Solicitudes de Información*, vinculadas especialmente a inconvenientes con el proceso de inscripción UNAL.

Gráfica 4. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

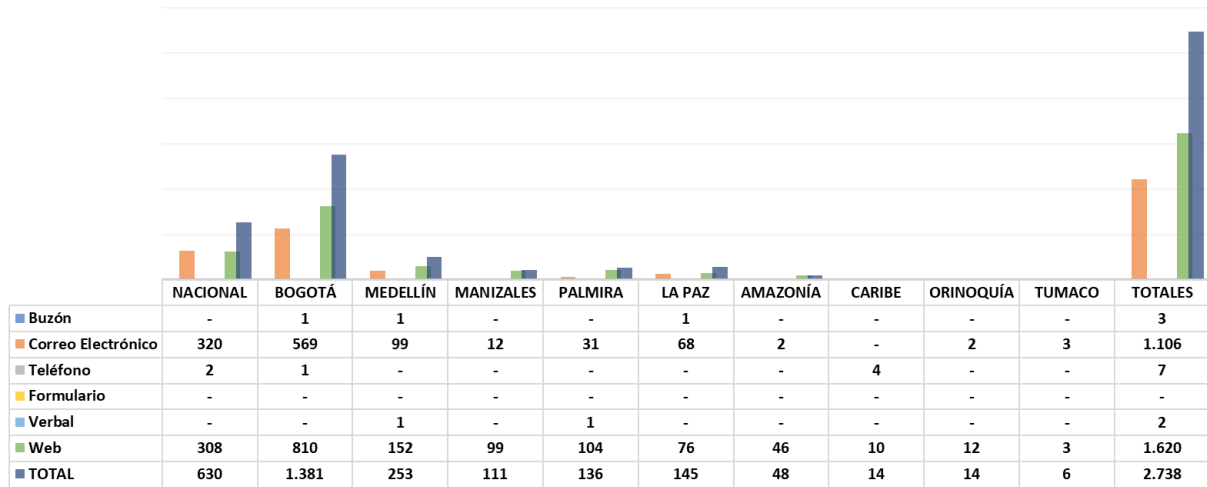
En la modalidad de “Anónimos” se presentaron durante el 2024 580 casos, que fueron registrados todos a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

Sede	Cantidad de Casos Presentados como Anónimos
Amazonía	39
Bogotá	254
Caribe	8
De La Paz	32
Manizales	21
Medellín	61
N. Nacional	118
Orinoquía	11
Palmira	36

#### 4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

En la vigencia 2024, el medio más utilizado para presentar una petición ante la Universidad Nacional de Colombia fue el sitio *Web* del SQR con una participación del 59,16%, y en segundo lugar estuvo el *Correo Electrónico* con una contribución del 40,39%, presentándose un comportamiento contrario al del año 2023 (Ver Gráfica 5) y ratificándose el uso de la virtualidad. Los usuarios que más utilizaron el sitio *Web* fueron los Estudiantes con la radicación de *Reclamos*, y los que más usaron el *Correo Electrónico* fueron los Particulares para presentar Solicitudes de Información.

Gráfica 5. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

#### 4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el año 2024, el promedio ponderado en días hábiles de respuesta de todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en las diferentes sedes de la UNAL, fue de **12,5 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), el cual disminuyó 1,5 días respecto a la vigencia 2023, cumpliéndose con los términos establecidos en la ley. Este resultado muestra el compromiso de los funcionarios para responder oportunamente a los usuarios y partes interesadas sus peticiones.

El comportamiento del promedio ponderado de días de respuesta durante los últimos cuatro años se presenta en la Gráfica 6, donde se observa que para los años 2021 y 2024 se da el menor número de días de respuesta (12,5 días), y para los años 2020, 2022, y 2023 se tiene un tiempo similar de respuesta (14 días).

Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2020 – 2024



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

Los días de respuesta para de cada uno de los trimestres durante los últimos 5 años se resumen en la Tabla 2

**Tabla 3. Resumen Días de Respuesta por Trimestre 2020 -2024**

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
2024	13	14	11	12

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

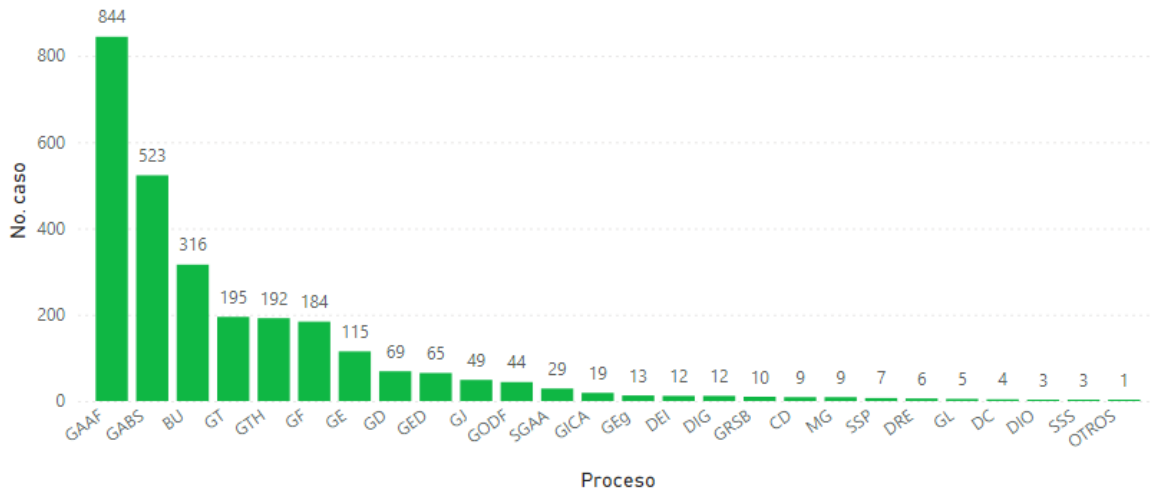
## 5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS VIGENCIA 2024

Las peticiones recibidas a través del SQR son asignadas a los procesos que posee la UNAL para la trazabilidad de estas. Durante la vigencia 2024 los procesos con mayor número de QRSF son Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF), Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), y Bienestar Universitario (BU), con una participación respecto al total de 22,79%, 18,19% y 13,42%, respectivamente.

El proceso GAAF al igual que en 2023 ocupa el primer puesto, sin embargo tuvo una reducción del 31% en el número de casos recibidos; GABS incremento el número de solicitudes en un 130%; y BU

paso al tercer puesto en esta vigencia, manteniendo similar número de peticiones. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 7.

**Gráfica 7. QRSF por Procesos**

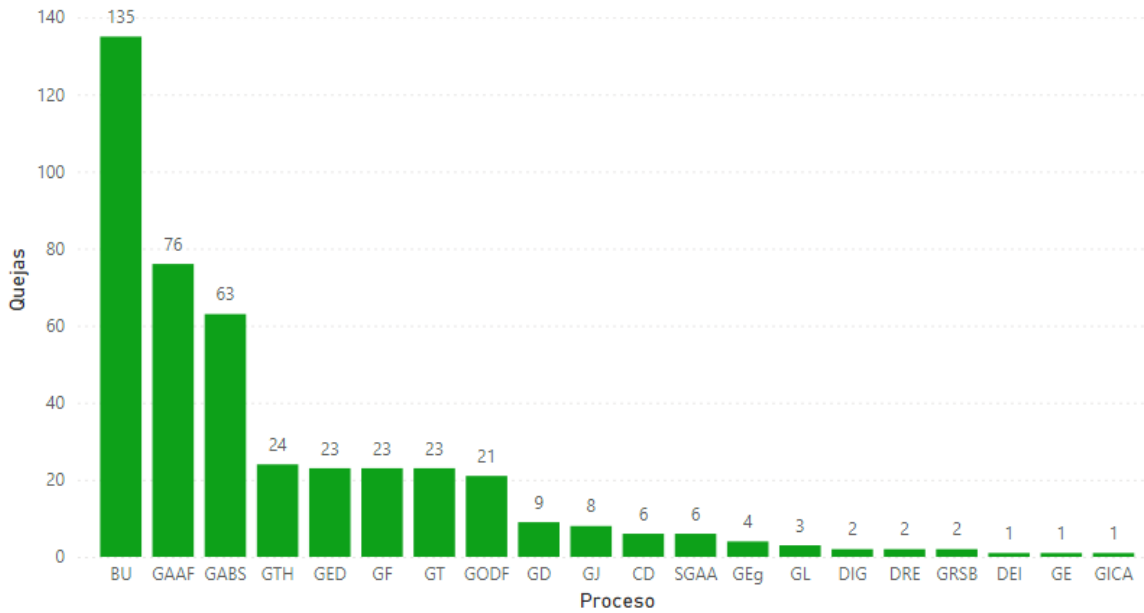


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

### 5.1 Quejas Recibidas por Procesos

En la vigencia 2024 se presentaron un total 433 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 8, las cuales presentaron un pequeño descenso del 5% respecto al 2023.

**Gráfica 8. Quejas Recibidas por Procesos**



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

El proceso con mayor número de Quejas en el año 2024 fue BU con una participación del 31,17% respecto al total de este tipo de petición, comportamiento similar al del año 2023, y seguidamente se encuentra GAAF con 17,55% de contribución.

Algunas de las Quejas presentadas en el proceso BU en el año 2024 están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Conducta de profesores: abuso de poder; acoso laboral a funcionarios; maltrato a estudiantes y animales; no disponibilidad de tiempo para cumplir con sus deberes; no cumplimiento de funciones; acusación pública de estudiante sin fundamento; alta carga académica y maltrato psicológico; uso de comentarios inapropiados, despectivos, burla; llegada tarde a las clases y reposición extra disponiendo del tiempo de los estudiantes; trato no respetuoso; actitudes antiéticas.
- Atención de los funcionarios: mala atención a usuarios en la dependencia de Genética; violación del derecho a privacidad médica a estudiante por funcionarios de BU; comentario público sobre una estudiante; trato grosero hacia los estudiantes e irrespetuoso; comportamiento morboso y machista; mal servicio en la caja de la Facultad de Odontología, funcionario encargado comiendo en horas laborales con grupo de amigos; actitud hostil en la atención a estudiantes; trato descortés en área curricular de ciencias agronómicas; trato inadecuado de los administrativos del área de gestión y fomento socioeconómico (AGFSE) de la Sede Bogotá a estudiantes; entrenadora del gimnasio CAPF no hace presencia regular en el gimnasio y su comportamiento resulta negativo e inapropiado; demoras en las respuestas a las solicitudes de estudiantes.

- No se toman las medidas necesarias para el control de velocidad de los vehículos dentro del campus Bogotá.
- Mal estado de las bicicletas del Sistema de BicirrUN.
- Servicio deficiente de las señoras de la empresa Elite o no hacen aseo en algunos espacios.
- Se solicita se agilice y dé prioridad al inicio del Programa de Jornada Alterna del IPARM.
- Demoras en la entrega del carné estudiantil en la Sede La Paz; inconformidad gestión de las citas de carnetización en Sede Bogotá.
- Dificultades con el servicio de transporte de la sede La Paz.
- Estudiante de la sede Bogotá se queja por la agresión recibida en la carpa por miembros de SINTRAUNAL al expresar su posición del bloqueo del edificio de medicina.
- Demora en la convocatoria para el programa Promotores de Convivencia, y en la entrega de apoyo alimentario y transporte.
- Calidad de los almuerzos en la sede La Paz.
- Actos vandálicos cometidos por estudiante en el edificio Aulas de ciencia Gloria Galeano Garcés.
- Se alerta sobre contratación en los programas y/o actividades de cultura ofertadas por la Dirección de Bienestar de Sede Bogotá, de pareja de profesores acusados ante la justicia por abuso sexual a niñas.
- No solución de fondo sobre su solicitud de traslado de lugar de trabajo de un funcionario.
- Situación laboral de los docentes en la Escuela en la sede Medellín y el ambiente de trabajo que se vive.
- Lejanía de las instalaciones de la caja de compensación CAFAM.
- Acoso laboral, hostigamiento entre estudiantes.
- Comportamiento del personal de seguridad en la Sede Bogotá.
- Estado de la infraestructura: mal estado de las instalaciones del gimnasio y duchas del coliseo; falta de hornos microondas en la "cafetería" del tercer piso del edificio Uriel Gutiérrez; cortes del servicio de agua en la División de Registro del Edificio "Polideportivo" N° 103 de manera recurrente; dificultad en el acceso a los baños ubicados en el campus El Cable.
- Exceso de ventas ambulantes en el campus de la sede Medellín.
- Inconformidad con la fecha y logística de la fiesta de los niños para trabajadores administrativos y docentes.
- Asignaciones en el programa Promotor de Convivencia.
- Tiempos de atención en el servicio de la biblioteca de Posgrados de Ciencias Humanas - Sede Bogotá.
- El humo de los cigarrillos y marihuana que emiten los estudiantes en el Bloque 14 de la sede Medellín en el primer piso afecta a los funcionarios que trabajan en el segundo piso.

Para el proceso GAAF, algunas quejas están relacionadas con:

- Comportamiento de profesores: violencia a través de discursos discriminatorios y con burlas a la salud mental del estudiantado; no subir las notas al sistema en las fechas establecidas; forma en que se está impartiendo la materia de Proyectos en la Facultad de Arquitectura-Sede Medellín.
- Dificultades con los trámites y servicios: negligencia en la gestión y envió virtual de una constancia para un egresado; inconformidad con el proceso de inscripción de asignaturas para los estudiantes de pregrado; errores en el cargue de notas de las materias canceladas sin pérdida de créditos en la historia académica; modificación de valor en recibos de matrícula por errores de registro y matrícula; cobros posteriores de matrícula cuando no se tenía que pagar.
- Problemas con el sistema SIA: no generación de recibos de pago; no aparecen en el portal los créditos nivelados de inglés de un estudiante; inconvenientes para cancelación de materias.
- Fallas constantes de la página de la UNAL sede Bogotá.
- Manejo dado al proceso de selección para las vacantes publicadas en la CONVOCATORIA No. 4 PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRECE (13) MONITORES ACADÉMICOS DE POSGRADO EN DOS (02) PERFILES DISTINTOS en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.
- Inconformidad con procesos académicos: forma de asignación de pacientes para práctica clínica; preocupación y descontento respecto al contenido temático presentado durante el Curso-Simposio titulado "Una mirada al medio socioeconómico en los Estudios de Impacto Ambiental de Colombia"; desconcierto con una salida de campo de la asignatura Periodismo Cultural en la Sede La Paz.
- Comportamiento de funcionarios: respuesta inadecuada de la profesional de Prácticas y Pasantías a estudiante del programa de Gestión Cultural y Comunicativa; el encargado del laboratorio 222 de la facultad de Ciencias Agrarias llega tarde, no se mantiene en el puesto de trabajo y dificulta el acceso de los estudiantes para monitorear su proyectos; mala atención en la oficina de registro y matrícula cuando se solicitó información sobre el proceso para obtener un certificado de calificaciones; no se cumple con los tiempos de atención al usuario en Departamento de Ingeniería Industrial – Sede Manizales; funcionaria en la sede Amazonia que atiende solicitudes como devolución de dinero por Matrícula 0, cambios en el pbm, pagos realizados de recibos no reflejados en el DNINFOA, nunca se encuentra en la oficina.
- Comportamiento de estudiantes: publicación de videos en redes sociales con chistes" misóginos, gordofóbicos, racistas, capacitistas, pedófilos, homofóbicos y de incitación al consumo de drogas; comportamiento de un grupo de estudiantes del grado 10B en el colegio; estudiantes de Ingeniera Industrial, que organizan eventos en el Bloque Q sede Manizales, en los cuales ponen música a niveles altos.
- Acoso, violación de intimidación física, agresión verbal, daño de imagen, vulneración de datos personales en examen de admisión para la UNAL.
- Solicitud de información: para aclarar proceso académico de una estudiante en la Sede La Paz; para obtener permiso para recibir clases virtuales en el marco del paro.
- Dificultades con el proceso de inscripción de aspirantes a la UNAL.

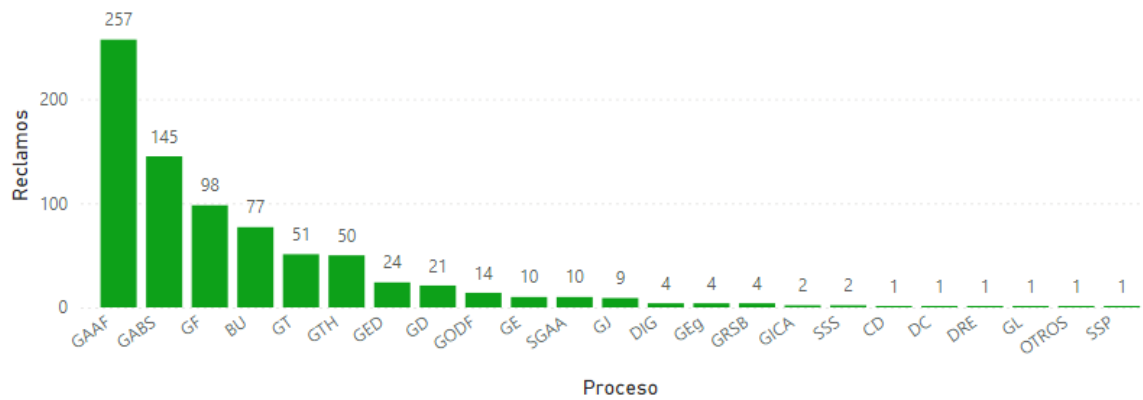


- Inconformidad con los estudios para alumnos PAEMA, a los cuales priorizan, sin embargo hay muchos estudiantes de Bogotá con necesidades.

## 5.2 Reclamos Recibidas por Procesos

En el 2024 se presentaron un total de 788 *Reclamos*, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9, los cuales disminuyeron en un 4,9% respecto al año 2023.

Gráfica 9. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

El proceso con mayor número de *Reclamos* en la vigencia 2024 fue GAAF, y en segundo lugar se encuentra el proceso GABS, con una participación en el total de este tipo de petición del 32,6% y del 18,4% respectivamente. Algunos de los *Reclamos* presentados en estos procesos están relacionados con:

### GAAF

- Dificultades en el proceso de inscripción de materias: por falta de cupos; mecanismo de citaciones.
- Inconvenientes proceso de inscripción a la UNAL: no se puede formalizar la inscripción una vez se ha pagado el PIN; dificultades para acceder al FORE y cargar la documentación.
- Demoras en trámites académicos: inscripción de materias aprobadas por Consejo de Facultad; reexpedición de recibos de pagos; no registro de los pagos en el sistema SIA-DNINFOA de recibos de matrícula realizados durante el plazo establecido; respuesta a trámite de solicitud de trabajo de grado; actualización de notas en el SIA; expedición de certificado pendiente de grado; actualización de los datos personales de estudiante de posgrado que requiere corrección; entregas de carné en la Sede La Paz; entrega de

- certificado de estudios solicitado; entrega de certificados de notas; registro de pasantía en el SIA; registro de finalización de estudios en el SIA a estudiante.
- Errores en trámites por parte de funcionarios y docentes: cargue incorrecto de notas por parte de profesor; bloqueo de historia académica de estudiante por error de un profesor; inconveniente con la homologación de una asignatura ya que se negó este proceso por pendiente de documentos, si toda la información de los estudiantes se encuentra en el SIA; cobro de carné a estudiante si esto está incluido en los derechos de matrícula del semestre; reexpedición incorrecta de recibos de matrícula; inscripción de trabajo de grado con un profesor que no corresponde; mala asesoría para un trámite de cancelación extemporánea de una asignatura; ninguna dependencia entrega información sobre el posgrado de Gerencia Estratégica de proyectos como modalidad de materias de posgrado para trabajo de grado.
  - Solicitud de extensión del plazo de entrega del documento final de la tesis debido a inconvenientes de salud de un estudiante; fecha equivocada en resolución del tiempo de ejercicio de docencia para certificación.
  - Estudiante solicita explicación sobre cálculo del promedio, porque su promedio no aumenta aun cuando sus calificaciones si están creciendo.
  - Solicitud de reexpedición de recibos de pago; inconformidad con valor de matrícula, con fechas de pago.
  - Apelación por la pérdida de calidad de admitido; solicitud de claridad frente al proceso de selección porque puntaje obtenido es adecuado para el programa seleccionado.
  - Retrasos en solicitudes de devolución de: pago adicional realizado por reposición del carné institucional; pago doble de matrícula; se pagó matrícula y se canceló el semestre; de descuento por beca auxiliar docente; de inscripción a examen de admisión.
  - Información de Gratuidad en Educación Superior, específicamente sobre la adaptación de la Política de Gratuidad en la Matrícula (en su versión de enero de 2024) en la UNAL.
  - Presunta corrupción de cupos con los exámenes de música, de dirección orquestal y el examen específico.
  - Se informa que en Facebook se está usando la imagen de la UNAL para redirigir a supuestos cursos gratuitos, que la universidad ofrece, a universidades privadas.
  - Inconvenientes con procesos académicos: manejo de la materia electiva Bioinvasiones; en laboratorio de química no se tiene a tiempo el material para las prácticas, hay suciedad en el piso, no hay aire, huele mal, no hay suministro de agua; falta de metodología clara, efectiva, apoyo de los profesores y maquetas costosas en materia de proyectos de la facultad de Arquitectura.
  - Dificultades con el SIA: no se reflejan los resultados de la nivelación de inglés; para inscripción de materias.
  - Solicitud de grado por ventanilla debido a que hay estudiantes que por diversos motivos no pueden asistir a la ceremonia colectiva.
  - 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.

- No asignación de la beca - pasantía por parte del Concurso Nacional Otto de Greiff donde la UNAL participa.
- Inconformidad con la prioridad que se decretó para los estudiantes de PEAMA en toda la carrera.
- Irregularidades presentadas en el proceso de admisión de aspirante al programa de Arquitectura.
- Reclamo por consumo de drogas por parte de estudiantes en las instalaciones de la sede Palmira, lo cual fue observado por visitantes de colegios de secundaria durante la COP16.
- Solicitud de reparación por omisión en el reconocimiento de tesis meritoria y mejora del trato hacia egresados.

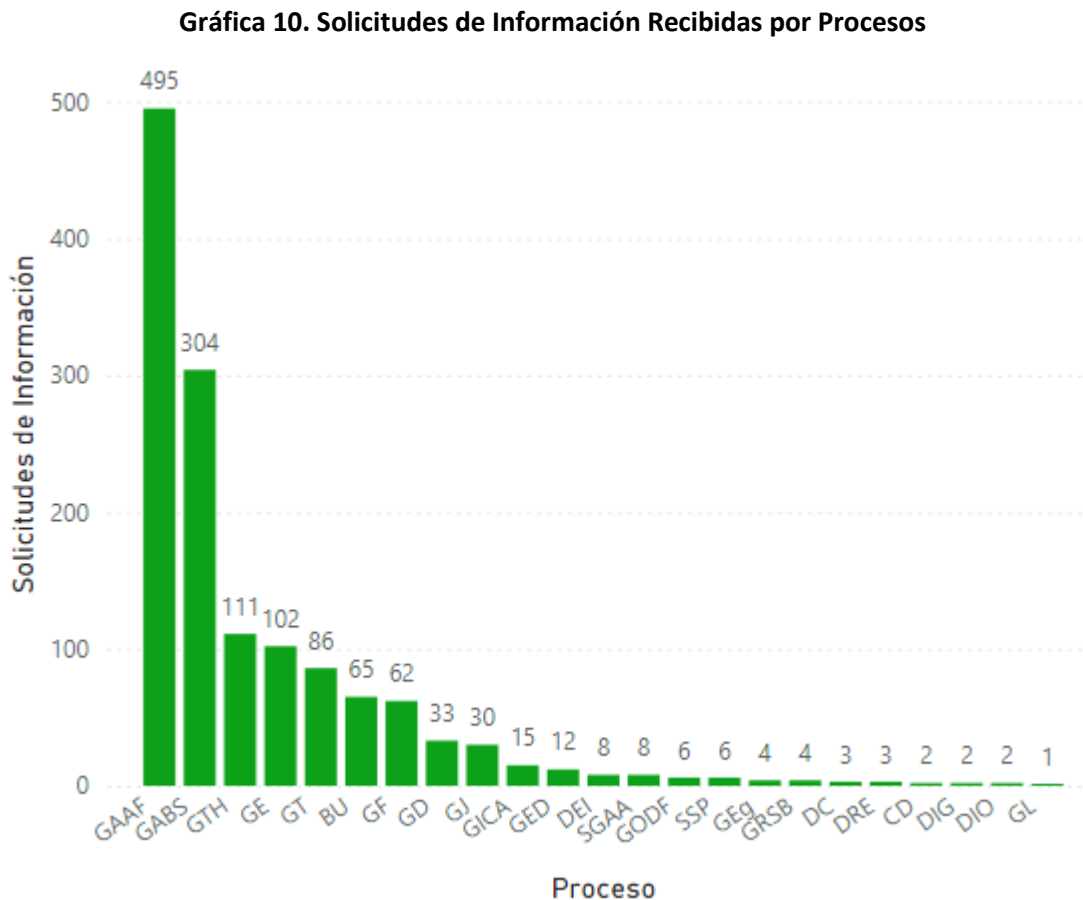
#### GABS

- Solicitud de reexpedición recibo de matrícula con descuento electoral.
- Inconformidad por el servicio de almuerzo en la cafetería sede La Paz.
- Demoras en trámites académicos: expedición de certificado de notas; entrega de certificados laborales; pagos de OPS de contratistas; gestión de aval del Comité de Ética de un trabajo de grado de maestría; cargue de notas en el SIA; respuesta a solicitud de información sobre proceso de graduación una vez se esta a paz y salvo; reembolso pendiente del pago realizado por examen oficial de traducción; entrega de recibos de pago; pago que le corresponde a la UNAL en la compra de una motocicleta; devolución de dinero a aspirante que pago doble; en emisión de carta de autorización para trabajo de grado en modalidad de pasantía.
- Errores en trámites: nombre incorrecto en diploma; bloqueo de historia académica y entrega de recibo de matrícula que ya se había pagado; entrega de certificado de notas de uso interno y se solicitó original; registro erróneo de notas de las asignaturas en el SIA; emisión de recibos de pago de estudiante con matrícula cero.
- Inconvenientes con el SIA: para ingresar; para inscripción de asignaturas; para obtener recibos de pago de matrícula; para cancelación de materias.
- Dificultades para cargar el certificado electoral y obtener descuento en valor de la matrícula.
- Inconvenientes en el proceso de inscripción UNAL: con el FORE para el cargue de documentos de admitidos; con el sistema de información para formalizar inscripción de admisión.
- 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.
- 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.
- 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.

- Derecho de petición para la División de Vigilancia y Seguridad con relación al robo de una bicicleta y propuestas de soluciones.
- No se tuvo en cuenta en la liquidación del recibo de pago la condición de discapacidad del estudiante de acuerdo con la normativa.
- Dificultades con la plataforma Central de Pagos para cargar los documentos de cobro.
- Incumplimiento en la emisión de la certificación correspondiente al curso "Sustitución de productos químicos en sectores productivos".
- Inquietud respecto al portal único de convocatorias.
- Altos ruidos en el campus de la sede Bogotá que afecta a residentes en el barrio Rafael Núñez.

### 5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 1366 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante la Vigencia 2024 por procesos se detallan en la Gráfica 10, y estas experimentaron una disminución del 3,39%.



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el Vigencia 2024 fueron GAAF y GABS con una participación del 36,23% y 22,25% respectivamente, las cuales aumentaron respecto al año 2023.

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

- Gestión en el SIA: Revisión del porcentaje de avance de carrera; no se refleja pago realizado de recibo y se solicita información para que no se afecte proceso de matrícula; información para solucionar dificultades que se tienen para obtener certificados desde el SIA; no se pueden obtener los recibos de pago; estudiante con beneficio de matrícula cero que en el SIA no le aparece la opción de pagar lo correspondiente a sistematización y solicita información de que hacer; dificultades para inscripción de materias; no aparece en el sistema materia inscrita.
- Dificultades en la solicitud de cupos para inscribir materias: no es posible el acceso al link dado por el sistema DINARA; no hay cupos para la inscripción de materia; información para gestionar sobrecupo.
- Consultas de orientación para reingresar a la UNAL.
- Información para ingresar a la UNAL: procesos de inscripción; información sobre los programas de pregrado y posgrado que ofrece la UNAL; opción de realizar intercambios a otros países durante la carrera; información de fechas para exámenes de admisión; información sobre las especialidades en salud para médicos extranjeros; Persona desde México que está interesada en realizar el posgrado de Cirugía Oral y Maxilofacial.
- Información sobre trámites académicos: Estudiante de doble titulación que se encuentra fuera del país trabajando y necesita saber si puede cursar las materias que le faltan de forma virtual; información para validar examen del nivel de inglés; solicitud generación otra cita de cancelación de materias; homologación de materias de una carrera; obtención grado de honor; homologación de materias de una carrera; homologación de título académico; formatos que se deben enviar para un TDG en modalidad pasantías; procedimiento para obtener certificación, constancia o documento similar de graduación en la UNAL; procedimiento para inscribir un emprendimiento estudiantil como modalidad de grado; cómo gestionar los carnés estudiantiles que no han sido entregados en la Sede Amazonía; proceso y valor para la copia de un diploma; cancelación del semestre académico en curso; solicitud de notas y papa por bloqueo de historia académica; información para cancelación e inscripción de materias.
- Solicitud de validación de títulos universitarios.
- Docente que requiere ayuda para que se resuelva su situación con relación al Plan de Trabajo Anual.
- Trámites de pagos y recibos de matrícula: Solicitud de generación de recibos de pago fraccionado; solicitud estado de deuda que aparece en el sistema, ya que se pagó extemporáneamente; consideración para considerar constancia de retiro de cesantías como

un comprobante provisional de pago oportuno de la matrícula claridad sobre las fechas de pago de los fraccionamientos; solicitud de plazos para pago de matrícula del semestre; solicitud de uso de beneficio de descuentos de créditos excedentes de pregrado en la matrícula de posgrado; solicitud de factura electrónica de pago de tercer fraccionamiento de matrícula; no se refleja la gratuidad en recibos de pago.

- Proceso de admisión a la UNAL: dificultades para el cargue de documentos en el FORE; registro de datos incorrectos en el FORE y se requiere cambiar; solicitud de plazo para cargar documentación en el FORE; que hacer para lograr el cupo que ya habían ganado y lo perdieron por no enviar papeles a tiempo y saber si queda sancionados para presentarse; información de que hacer si se pasó el plazo para corregir la documentación cargada en el FORE; soporte para saber cómo presentar los papeles y realizar el proceso de matrícula; resolución de dudas con relación al puntaje obtenido del examen de ingreso a la Universidad; inconveniente con el programa de segunda lengua debido a que en la primera matrícula no fue posible presentar la prueba de nivelación exigida; oportunidad de registrarse en forma extemporánea.
- Inconvenientes con el proceso de inscripción: Solicitan información de qué hacer ante dificultad para formalizar inscripción una vez se pagó el pin; solicitud de información ante dificultades para formalizar la inscripción al programa de admisión especial de víctimas del conflicto armado en Colombia; solicitud de corrección de registro del 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; habilitación de página para ingresar datos faltantes de inscripción.
- Se indaga por parte del orientador escolar del colegio gimnasio contemporáneo si es posible generar alguna actividad con los estudiantes de último grado del colegio, para que conozcan la universidad, sus programas, otras características y beneficios.
- Ciudadano de Honduras que quiere saber si en la UNAL aceptan alumnos extranjeros para hacer su práctica profesional de la carrera de ingeniería agronómica de la universidad nacional de agricultura UNAG en honduras.
- Solicitud de información para investigaciones.
- Solicitud de modelo a seguir para la caracterización de estudiantes en modalidad de ingreso.
- Solicitud de copia de los resultados de prueba para la alcaldía local de Ciudad Bolívar.
- Información relacionada con el presupuesto de la Facultad Ingeniería y Administración de la sede Palmira.
- Solicitud de histórico del número de estudiantes PEAMA de sede Caribe.
- Incorporación en Reglamento Estudiantil y Disciplinario, o en 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.

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

- Información sobre contrataciones: dato total nacional de contratistas de todas las sedes por prestación de servicio u ordenes de prestación de servicios; contratos suscritos con

personas naturales de manera actualizada en la sede Bogotá y sus Facultades; normatividad vigente respecto a la contratación de becario en la facultad de ingeniería de la sede Bogotá; información órdenes contractuales celebradas en la Sede de La Paz.

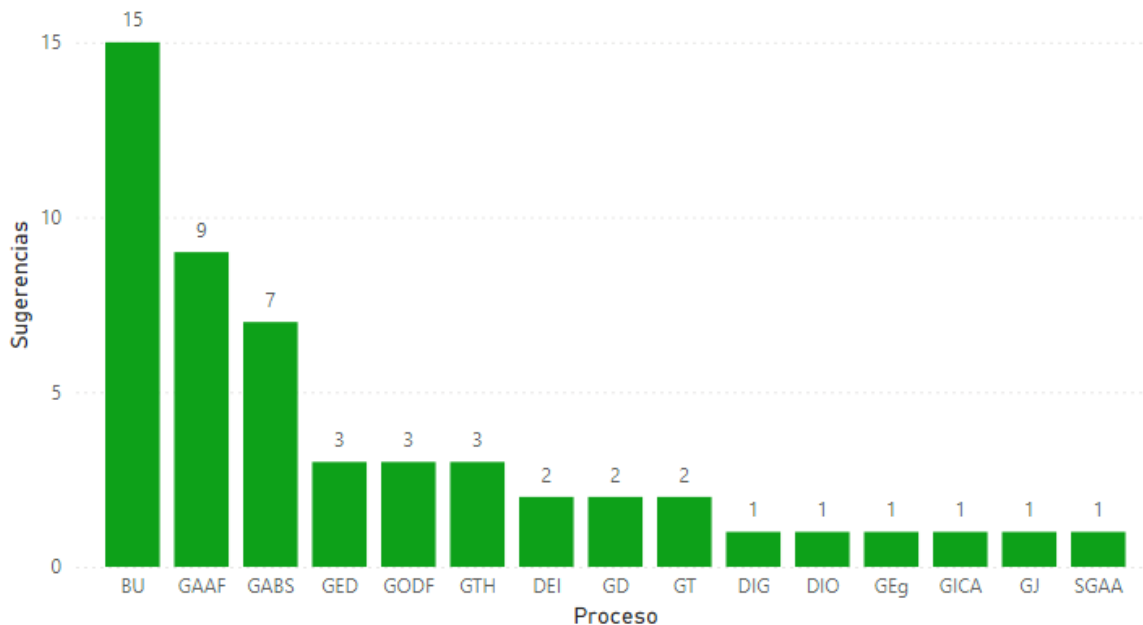
- Información sobre: dependencia encargada de dar indicaciones al personal de vigilancia y seguridad de los edificios 303 Espacios para las Artes, así como personas pueden hacer uso de los espacios comunes, horarios de ingreso a los edificios, copia de las actas de reunión en las que trate el tema de personas que pueden ingresar y permanecer en dichos edificios, motivos por los cuales no se permitió el ingreso al edificio.
- Solicitud de acta de liquidación y certificación en la que conste una relación detallada del vínculo civil que existió entre GESTAR INNOVACIÓN SAS y la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
- Información de las próximas fechas en la que se publicará convocatoria de teletrabajo y cuántas veces en el año se realiza dicha convocatoria.
- Solicitud de certificados: de docencia; certificación de servicios profesionales prestados en el marco de una OSE; expedición certificación de ejecución de contratos; contratista solicita copia de todos los contratos de prestación de servicios que mantuvo con la Facultad de Ciencias Humanas, con sus respectivos soportes; certificados CETIL.
- Se solicita el resultado de las pruebas que se llevaron a cabo para la selección de Alcaldes locales de Bogotá.
- Verificación de título profesional.
- Permisos para uso de las instalaciones de la UNAL.
- Solicitud de factura correspondiente a un pago a la facultad de agronomía por el concepto de la toma de muestras microbiológicas.
- Solicitan el acompañamiento del coro de la Universidad Nacional en Eucaristía que celebrará los 115 años de La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto".
- Información sobre los requisitos y pasos a seguir para llevar a cabo programas de pasantías, prácticas, publicación de vacantes y que los interesados apliquen a estas.
- Reembolso de dineros de matrícula.
- Gestión trámites académicos: dificultades para cancelación de materias en el SIA; gestión para cargar nota de tesis en sistema y poder graduarse en ceremonia de finales de 2024; revisión de promedio académico; solicitud cancelación de materia; solicitud constancia de grado, certificado de notas.
- Proceso de inscripción a la UNAL: proceso de inscripción de joven con diagnóstico de déficit de atención; dificultades en la inscripción para el proceso de admisión.
- Gestión de pago de matrícula: inconvenientes 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; posibilidad de acceso a beneficio de matrícula cero; dificultades para la entrega de documentos de matrícula; aclaración sobre recibos de pago de estudiante beneficiario con política de gratuidad; dudas con la información de fechas para pagos de fraccionamiento de matrícula; reexpedición de recibo de matrícula.
- Inquietudes cómo funciona el programa PAES.
- Información de requisitos y procedimiento para llevar a cabo un traslado de sede.

- Aspirante solicita copia de resultados de los exámenes de admisión a programas de posgrado de la UNAL obtenidos en toda la sede Bogotá.
- Dificultades para obtener ayuda con la solicitud de cambio de contraseña de correo oficial.
- Solicitud de información y documentación del proceso meritocrático alcaldes locales vigencias 2024 a 2027.
- Se solicitó una cotización al Laboratorio de Hidráulica pero aún no se recibe respuesta alguna.
- Solicitud de información por parte de senadores de la república del en el marco del “Estudio consolidado” correspondiente al “CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 061-2023”.
- Se solicito informar si una persona se encuentra vinculado laboralmente a la Universidad Nacional de Colombia.
- Estudiante de tercer año de licenciatura en Ingeniería Civil en el INSA Toulouse, en Francia que está considerando participar en un intercambio universitario para realizar el primer año de máster en una universidad asociada y le gustaría obtener información sobre la Universidad Nacional de Colombia.

#### 5.4 Sugerencias por Procesos

En el año 2024 se registraron un total de 52 *Sugerencias*, presentándose una disminución respecto a la vigencia 2023 del 33,3%, las cuales se distribuyen en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 11.

**Gráfica 11. Sugerencias Recibidas por Procesos**



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024



El proceso con mayor número de Sugerencias durante la Vigencia 2024 fue BU, seguidamente se encuentra el proceso GAAF, con una participación del 28,8% y 17,7% respectivamente. Ambos procesos tuvieron el mismo comportamiento que en el año 2023.

Las Sugerencias en el proceso BU están relacionadas con:

- No permitir que se utilicen los árboles para hacer instalaciones de materiales en mal estado y luego dejarlos abandonados en estos.
- Administrativo que solicita se averigüe por las pastillas que está vendiendo una persona en la Universidad, la cual estaba ubicada frente a la Facultad de Ingeniería cuando se tomaron las evidencias.
- Remitir circular informativa sobre la situación de los niños en los espacios laborales para recordarlo a la comunidad universitaria.
- Al enviar información a través del postmaster\_pal@unal.edu.co con contenido visual con acceso a links (imagen) asegurarse que esta contenga un hipervínculo para facilitar el acceso a la información y adicionalmente adjuntar el Pdf correspondiente.
- Reglamentar la jornada alterna como un programa de Bienestar Universitario con recursos garantizados para su funcionamiento anual desde el momento en que inicie el cronograma escolar del IPARM.
- Incluir los juegos de bolirrana y bolos como selecciones en la UNAL.
- Aumentar 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, 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.
- Controlar el tránsito de motocicletas y vehículos en contravía por el campus en la Sede Bogotá, específicamente entre la obra del Edificio de Hidráulica y el parqueadero de Derecho.
- Permitir que el equipo de bolos el próximo año represente a la Universidad en este deporte en los juegos de ASCUN.
- Realizar las gestiones correspondientes para el uso de la entrada por el ICA de bicicletas como ingreso y salida del campus para los funcionarios que ingresan como peatones.
- Acompañamiento de algún adulto del colegio durante los momentos que los niños del colegio IPARM estén jugando en el patio.
- Retirar el cajón azul que está ubicado frente al edificio de Sociología-Bogotá, ya que cuando hay estudiantes y población en general es usado para venta de productos no autorizados en la Universidad.

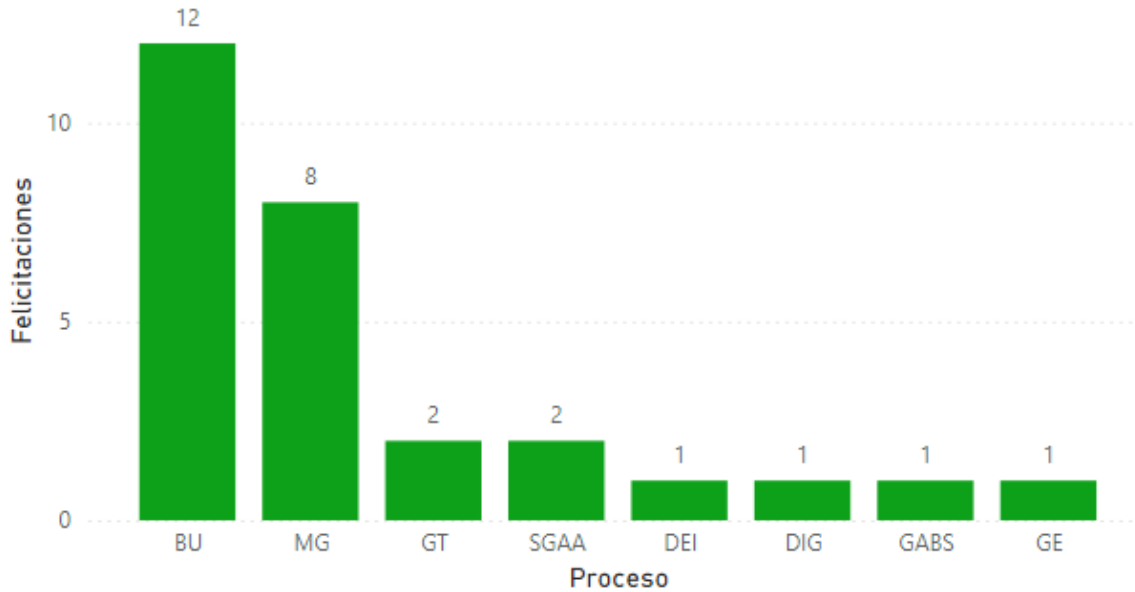
Las Sugerencias en el proceso GAAF están relacionadas con:

- Analizar la posibilidad de financiar parcial o totalmente los estudios de posgrados con recursos propios de la Universidad, dado que el Gobierno Nacional cubrirá todos los costos para los estudiantes de pregrado y se podría redirigir ciertos presupuestos para maestrías y doctorados.
- Interesada en convocatoria publicada para el programa de Enfermería sugiere que sea más específico el acceso para la inscripción o colocar una página de acceso directo.
- Un estudiante de Química solicita al Comité Asesor de Química y Coordinación Académica de Química, Sede Bogotá, la apertura de un grupo de análisis químico de manera intersemestral.
- Un estudiante que experimente dificultades con la inscripción de materias y su carga mínima sugiere dar la posibilidad de que se pueda arreglar el horario durante las dos semanas de adiciones y cancelaciones sin quitarle la calidad a los estudiantes.
- Algunas estudiantes de la sede Medellín, Facultad de Arquitectura expresan que, supuestamente, algunos profesores escogen para las ponencias en el exterior o proyectos en la ciudad de Medellín, a las mujeres por su atractivo, no hacen ningún examen ni mérito, lo cual no está bien. Se sugiere comunicar a los profesores lo delicado de eso y que por favor para estas actividades hagan exámenes y que se gane por nivel académico y no por belleza física.
- Se solicita el estudio por parte de la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrados de la UNAL, para aumentar los recursos y cupos del Sistema Nacional de Becas, específicamente las becas Asistente Docente y Auxiliar Docente, con el fin de crear mayores incentivos para la formación posgradual, pero en especial para los doctorados.
- Se recomienda reabrir un caso, en el cual el estudiante no quedo conforme con la respuesta brindada y por las críticas constructivas que aportan a la materia involucrada.

### 5.5 Felicitaciones por Procesos

En la vigencia 2024 se dieron 28 felicitaciones, asignadas a los procesos como se observa en la Gráfica 12, las cuales tuvieron un descenso del 55,5% respecto al año 2023.

### Gráfica 12. Felicitaciones Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

El proceso con mayor número de *Felicitaciones* durante el 2024 fue BU y seguidamente el MG, con una participación del 42,8% y 28,57% respectivamente.

Algunas Felicitaciones en el proceso BU se describen a continuación:

- Felicitaciones para la secretaria de la Dirección Académica - Sede Bogotá, por su amabilidad, cooperación y servicio.
- Cordial bienvenida a la nueva directora de la sede Orinoquía.
- Felicitación 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 en los 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 Sede Bogotá de parte de la selección de voleibol femenina de funcionarias, por el apoyo recibido.
- 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.

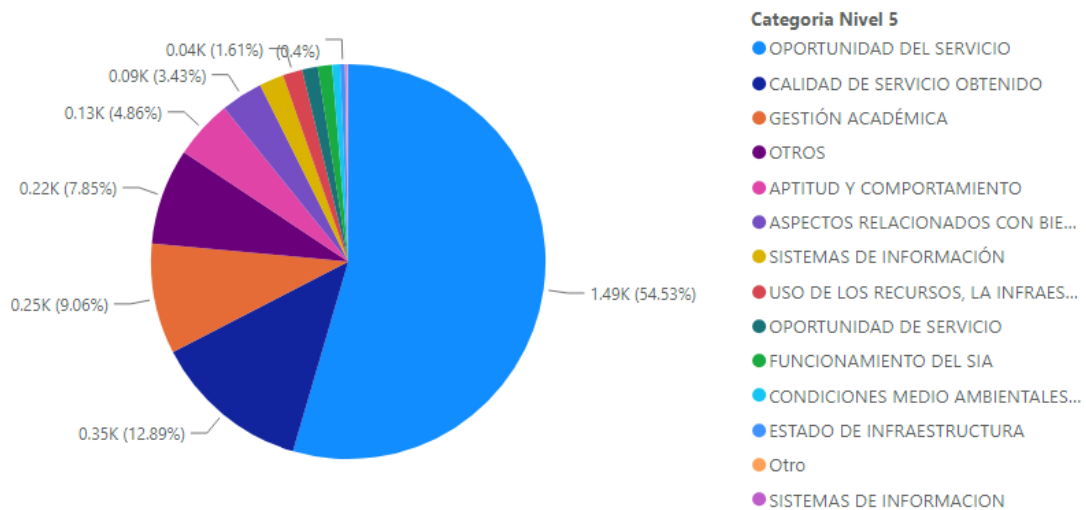
Algunas Felicitaciones en el proceso MG se describen a continuación:

- Felicitaciones al equipo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Sede Manizales por la excelente programación y gestión del 2° Día de la Calidad.
- Felicitaciones a los equipos de profesionales de las siguientes dependencias de la Sede Manizales por la participación en los Casos Exitosos del Buen Servicio en el marco del 2 Día de la Calidad UNAL: Aula STEM-FabLab, Dirección Académica; Oficina de Registro y Matricula; Unidad de Acompañamiento Académico, Dirección Académica; Sección Salarial y Prestacional; Unidad de Información Académica, Dirección Académica; Bienestar Universitario – Área de Cultura; Sección de Bibliotecas.

### 6. Categorías Representativas de las Peticiones Vigencia 2024

En el Vigencia 2024 los casos registrados en el SQR estuvieron principalmente asociados a la categoría de Oportunidad del Servicio, con una participación del 54,3% que evidencia la necesidad de mejora en este aspecto de la atención a los usuarios en la UNAL. En segundo lugar, se encuentra la categoría Calidad del Servicio con una contribución del 12,89%, y en tercer lugar Gestión Académica con 9,06% esta última asociada a las dificultades con los trámites académico-administrativos.

Gráfica 13. Categorías de las Peticiones Vigencia 2024

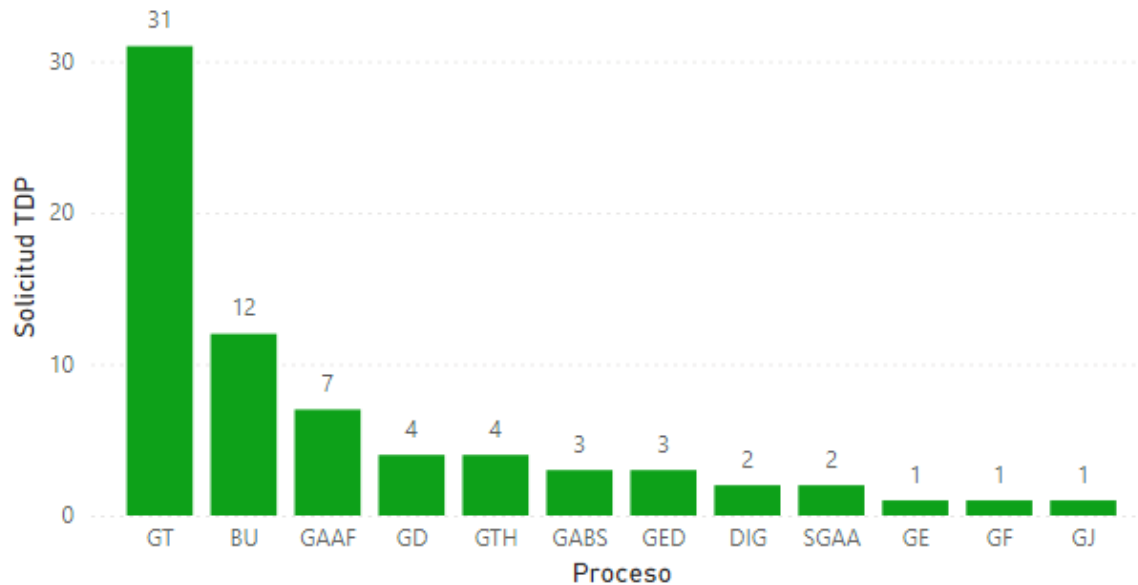


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

### 7. Tratamiento de Datos Personales

En el Vigencia 2024 fueron registrados 71 casos sobre tratamiento de datos personales por los usuarios a través del aplicativo del SQR, presentándose un incremento del 91,8% respecto al año 2023, los cuales están asociadas a los procesos como se observa en la Gráfica 14 .

Gráfica 14. Casos de Tratamiento de Datos Personales



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2024

Algunos de los casos de PDP se relacionan a continuación:

*Consultas DP*

- Notificación de posible violación a la Ley 1581 de 2012 y a las disposiciones establecidas en el Manual de Protección de Datos Personales de la Universidad Nacional, debido a información recibida a través del correo, la cual contiene datos semiprivados de un estudiante cuya divulgación, sin el debido consentimiento de los titulares de la información, constituye un incumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Se consulta sobre el proceso a seguir para poder identificar cómo se llegó a dar un tratamiento inadecuado a los datos e información de un participante del concurso docente de la universidad para el área de literatura.

*Reclamo DP*

- Se comparte comunicación que llegó a estudiantes de una entidad en la que jamás se ha registrado y que actualmente tiene acceso a sus correos institucionales sin dar autorización.

- Estudiante que ha sido víctima de phishing en su correo y que le han robado sus datos personales, advierte que están intentando robar nuevamente su información para cometer cualquier tipo de delitos con su cuenta de la Universidad.
- Correo que llegan con pasquín de un sindicato.
- Exalumno que recibió correo de eliminación cuentas UNAL, y le gustaría saber cómo hacer para evitar dicha eliminación.
- Reiteración de solicitud enviada que cumplió el plazo formal y no se ha tenido respuesta en casi un mes de espera. La petición es para que se supriman el segundo nombre y apellido de la plataforma institucional de Google “Workspace” de una contratista.
- Se denuncia que personas inescrupulosas y mal intencionadas están haciendo denuncias falsas a nombre de estudiante por supuesto secuestro de datos personales.
- Estudiante denuncia Hackeo de su cuenta.

*Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP*

- Rectificación de sexo en portal SIA de estudiante mujer que al parecer está siendo suplanta por hombre con una falsa identificación que se hace pasar por no binario y usa su nombre.
- Solicitud para mantener cuenta de correo por parte de egresados.
- Solicitud de estudiantes para que sus cuentas institucionales no sean eliminadas.

## **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 en la vigencia 2024 se haya trasladado casos a otras entidades.

## **9. Conclusiones y Recomendaciones.**

- En la vigencia 2024 se registraron 2738 peticiones en el SQR de la UNAL, las cuales presentan una disminución respecto al año 2023 de un 5%.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los Estudiantes (31,37%), las cuales fueron principalmente Reclamos y Solicitudes de información, asociadas a los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la formación y Bienestar Universitario. Seguidamente se encuentran los Particulares (18,26%), quienes realizan en su mayoría Solicitudes de Información relacionadas con los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (49,7%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF), Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS). Para el caso del proceso

GAAF estas se asocian a aspectos como gestión de trámites en el SIA, dificultades los cupos para inscribir materias, consultas de orientación para reingresar a la Universidad, averiguación para ingresar a la UNAL, información sobre trámites académicos, solicitud de validación de títulos universitarios, trámites de pagos y recibos de matrícula, proceso de admisión a la UNAL, inconvenientes con el proceso de inscripción a la Universidad. Para el proceso de GABS algunas de estas se relacionan con: Información sobre contrataciones, solicitud de certificados, verificación de título profesional, permisos para uso de las instalaciones de la UNAL., gestión trámites académicos, proceso de inscripción a la UNAL, gestión de pago de matrícula .

- En cuanto a los *Reclamos*, que es la segunda categoría con mayor número de registros (28,78%), se dan principalmente en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión Administrativa de Bienes y Servicio. Algunos *Reclamos* tienen que ver con: Dificultades en el proceso de inscripción de materias, inconvenientes proceso de inscripción a la UNAL, demoras en trámites académicos, errores en trámites por parte de funcionarios y docentes, retrasos en solicitudes de devolución de dinero, inconvenientes con procesos académicos, dificultades con el SIA, inconvenientes en el proceso de inscripción UNAL.
- El mayor número de Quejas se presentaron en el proceso Bienestar Universitario y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, y algunas corresponden a: Conducta de profesores, Atención brindada por los funcionarios, acosos laboral, hostigamiento entre estudiantes, estado de la infraestructura, gestión de carnetización, dificultades con el transporte, calidad de los almuerzos.
- El 86% 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 la vigencia 2024 fue 12,5 días, resultado a partir del cual se establece que la emisión de las respuestas en la UNAL se encuentra dentro de los términos normativos.
- La categoría sobre la cual se presentan más peticiones es Oportunidad del Servicio (54,53%) y seguidamente esta Calidad del Servicio (12,89%). En este contexto, se insiste en la generación de estrategias para el fortalecimiento en los funcionarios de estos atributo del servicio para la atención de los trámites y servicios, teniendo en cuenta los procesos con mayor número de casos recibidos.
- Por otra parte, es importante indicar que durante la vigencia 2024, en el marco del Sistema de integridad y Probidad UNAL, se adelantaron capacitaciones individuales y grupales relacionadas con el Derecho de Petición y uso de la herramienta “Aranda”, que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos.
- Así mismo, durante la vigencia se realizaron campañas al interior de la Universidad, la cual consistían en remitir a través de Postmaster piezas y videos de difusión relacionadas con el Sistema de Quejas y Reclamos.
- Finalmente, es importante indicar que para el mes de marzo de 2025 se solicitó a las áreas de sedes y nivel nacional que adelantaran los planes de mejora correspondientes a la vigencia 2024.
- Se recomienda a los procesos revisar los casos recibidos para establecer si se requieren acciones de mejora.

- Se continúa con las dificultades en la asignación del proceso a los casos registrados por parte de los profesionales encargado del SQR en las sedes. Especialmente se asignan casos de gestión académica al proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. Se sugiere que los funcionarios revisen las caracterizaciones de los procesos que se encuentran vigentes en la UNAL, las cuales están dispuestas en la plataforma SoftExpert.

**VICERRECTORIA GENERAL**

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

**SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS**