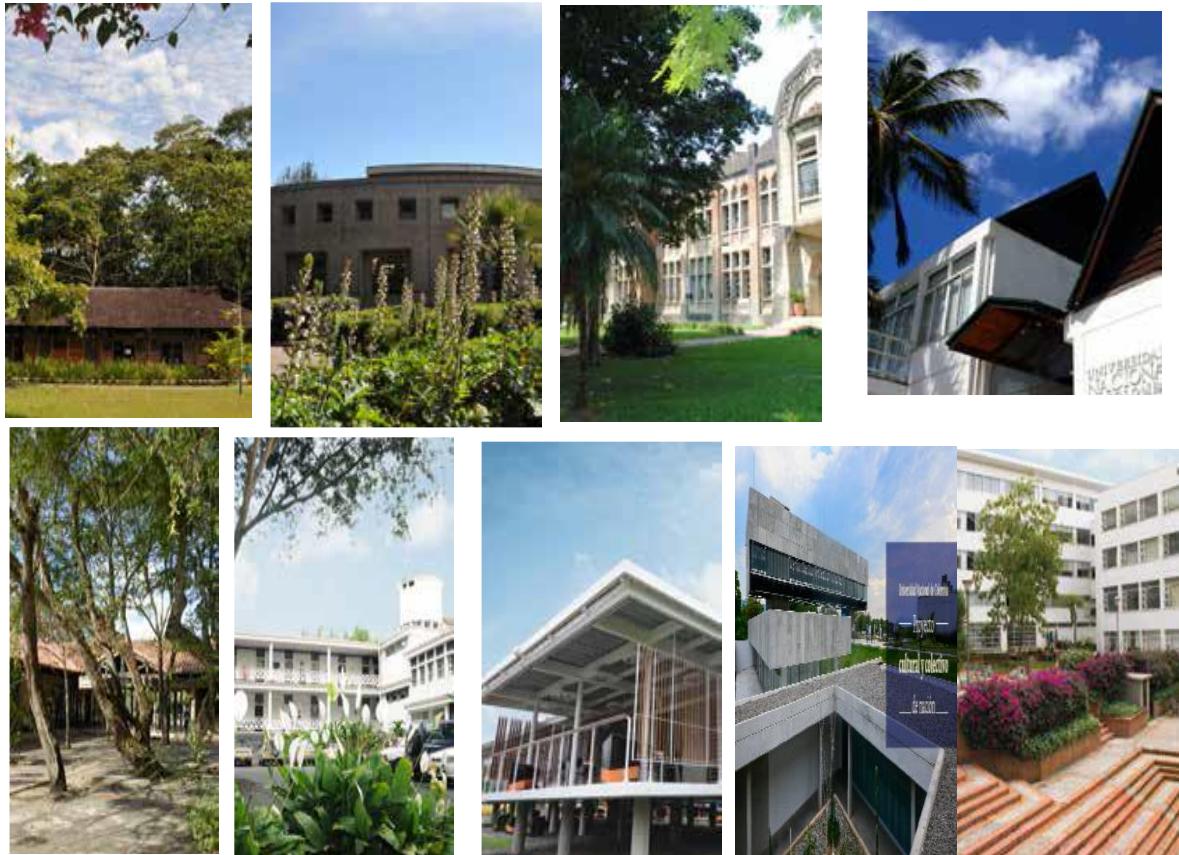


**INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES – SISTEMA DE QUEJAS Y  
RECLAMOS – UNAL**

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025**



## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....  | 5  |
| 1. OBJETIVO DEL INFORME.....   | 5  |
| 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 5  |
| 3. ALCANCE.....  | 6  |
| 4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA II TRIMESTRE DE 2025 EN LA UNAL.   |    |
| 6  |    |
| 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD .....   | 6  |
| 4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD.  | 8  |
| 4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL.....   | 9  |
| 4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO .....   | 11 |
| 4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES) ..   | 11 |
| 5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS<br>Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS II TRIMESTRE DE 2025..... | 12 |
| 5.1 Quejas Recibidas por Procesos.....   | 13 |
| 5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....   | 15 |
| 5.3 Solicitudes de Información por Procesos .....  | 17 |
| 5.4 Sugerencias por Procesos.....  | 19 |
| 5.5 Felicitaciones por Procesos .....  | 20 |
| 7. Tratamiento de Datos Personales.....  | 22 |
| 8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades .....   | 24 |
| 9. Conclusiones y Recomendaciones.....   | 24 |

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comportamiento Peticiones II Trimestre de 2025 ..... 7

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....                  | 8  |
| Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud .....            | 9  |
| Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil .....                       | 10 |
| Gráfica 4. Distribución por medio utilizado .....                   | 11 |
| Gráfica 5. QRSF por Procesos.....                                   | 13 |
| Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos .....                      | 13 |
| Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos .....                    | 15 |
| Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos .....  | 17 |
| Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos.....                  | 19 |
| Gráfica 10. Felicitaciones Recibidas por Procesos .....             | 21 |
| Gráfica 11. Categorías de las Peticiones II Trimestre de 2025 ..... | 22 |
| Gráfica 12. Casos de Tratamiento de Datos Personales.....           | 23 |

## 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

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

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 el II Trimestre de 2025 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 el II Trimestre de 2025.

### 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 durante el II Trimestre de 2025.

### 4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA II TRIMESTRE DE 2025 EN LA UNAL.

En el II Trimestre de 2025 se recibieron un total de 543 **peticiones** entre todas las 10 Sedes (Ver Gráfica 1) a través del SQR de la UNAL, las cuales presentaron un descenso del 23% respecto a las registradas en el I Trimestre del año 2025 (706 peticiones). Esta disminución puede estar relacionada con el inicio de clases del primer semestre de 2025 en abril, donde ya había pasado la gestión de matrículas, y además la finalización del semestre se dio a finales de julio, de forma que en los meses abril, mayo y junio, que comprenden el II Trimestre, no se dio la alta gestión de trámites académicos que implica el inicio y final de un semestre.

#### 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

El comportamiento comparativo de los diferentes tipos de solicitudes registradas en el SQR de la UNAL para el II Trimestre de 2025 se muestra en la Tabla 1.

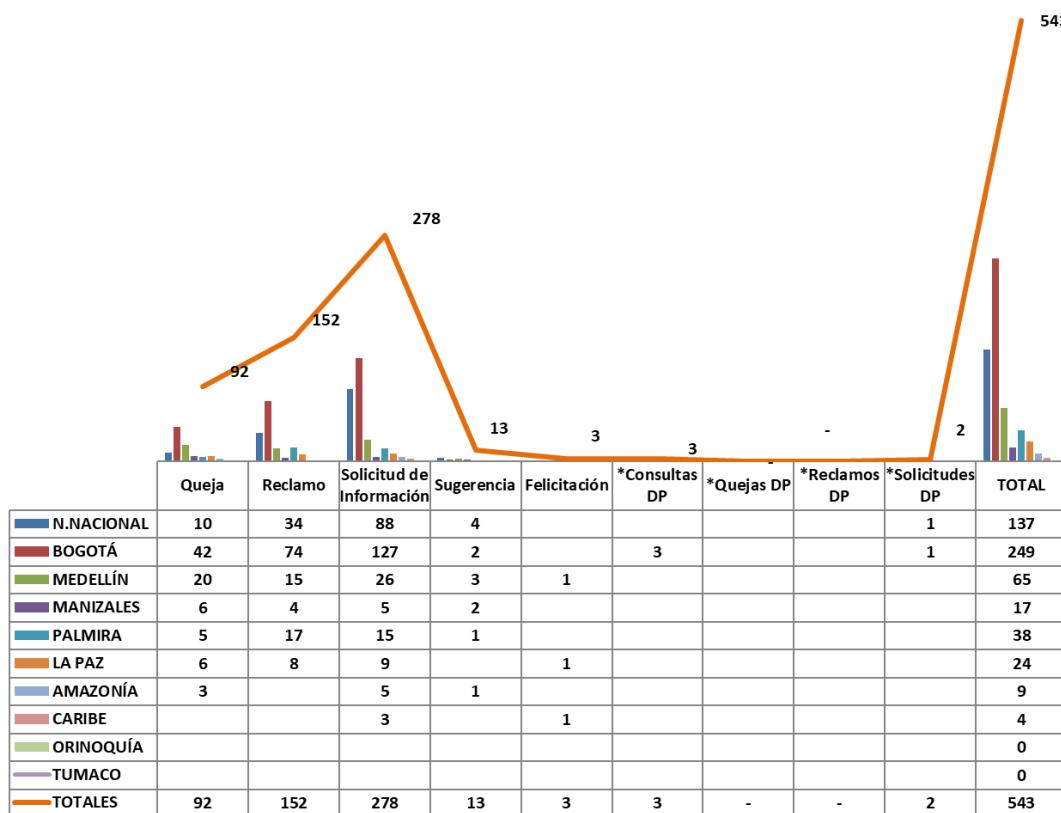
Tabla 1. Comportamiento Peticiones II Trimestre de 2025

|                            | I Trimestre 2025 | II Trimestre 2025 | Variación |
|----------------------------|------------------|-------------------|-----------|
| Quejas                     | 100              | 92                | -8,0%     |
| Reclamos                   | 148              | 151               | 2,7%      |
| Sugerencias                | 11               | 13                | 18,2%     |
| Solicitudes de Información | 337              | 278               | -17,5%    |
| Felicitaciones             | 91               | 3                 | -96,7%    |
| Solicitudes TDP            | 19               | 5                 | -73,7%    |

Fuente: elaboración propia VRG

Para el II Trimestre de 2025 las *Quejas*, *Solicitudes de Información*, *Felicitaciones* y *Solicitudes de TDP* presentaron una reducción respecto al I Trimestre de 2025, en cambio los *Reclamos* y *Sugerencias* tuvieron aumento. Los *Reclamos* y las *Solicitudes de Información* continúan presentando el mayor número de registros, comportamiento similar al I Trimestre, sin embargo, estas últimas tienen un descenso para el II Trimestre del 17,5% (ver Tabla 1).

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



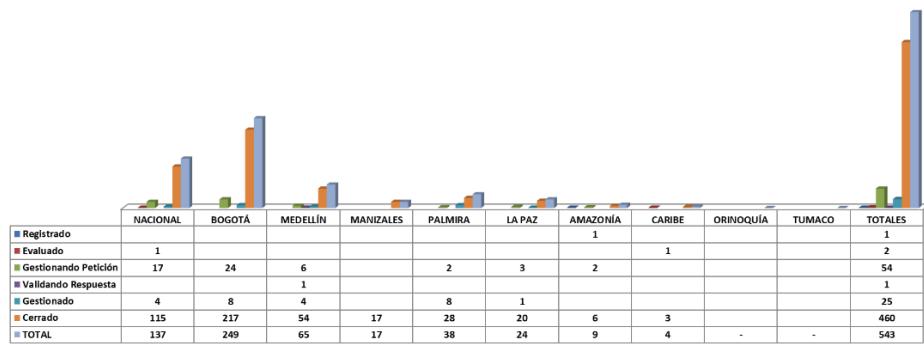
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), comportamiento igual al del I Trimestre, con una participación del 34,78% y 17,39% respectivamente. Los tipos de casos con mayor frecuencia en estas sedes son en primer lugar las *Solicitudes de Información*, en segundo lugar los *Reclamos* y en tercer lugar las *Quejas*. Las sedes La Paz y Caribe tuvieron incremento de casos de forma no significativa, y las demás sedes experimentaron descenso en los registros. La sede Orinoquía y Tumaco no mostraron peticiones en el II Trimestre de 2025. El comportamiento total de las sedes por tipo de solicitud se puede observar en la Gráfica 1.

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

De los 543 casos registrados durante el II Trimestre de 2025, se cerraron el 85,16%. Este resultado muestra una gestión oportuna para contestar la peticiones que llegan a la UNAL. Las sedes que más cierran casos son Bogotá (47,05%) y el NN (25,05%), y Manizales cerro el 100% de las peticiones recibidas (Ver Gráfica 2). Los tipos de casos más cerrados son las *Solicitudes de Información* (53,81%) y los *Reclamos* (26,79%). Los procesos que más solucionan peticiones son GABS y GAAF.

**Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud**



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

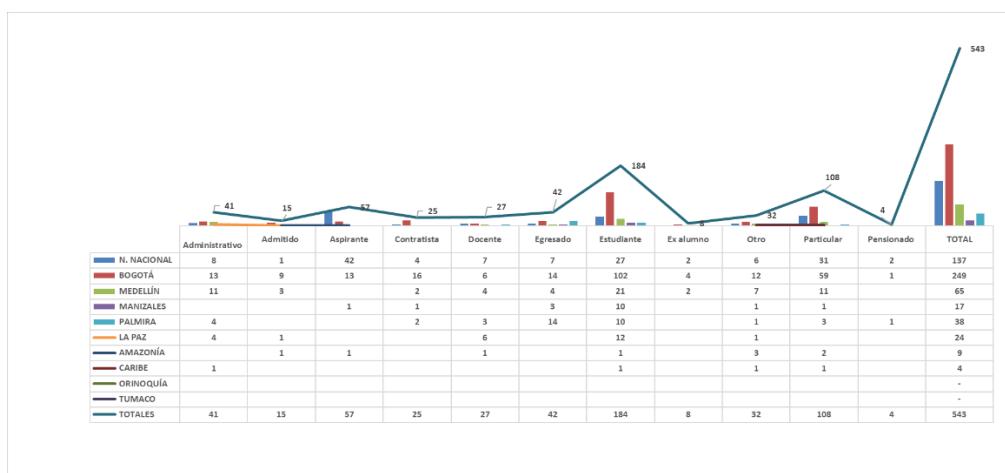
#### 4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los *Estudiantes* son los usuarios que más presentaron solicitudes en el II Trimestre de 2025 con una participación del 33,82%, seguidamente están los *Particulares* con el 19,86% y los *Aspirantes* con el 10,5% de contribución, comportamiento similar al del I Trimestre (Ver Gráfica 3). Los primeros realizaron principalmente *Reclamos* asociados en general a inconvenientes en los procesos administrativos y académicos, con la plataforma SIA, con el servicio de interpretación en Lengua de Señas, con el comedor universitario, con el acceso a servicios básicos; y seguidamente hicieron *Solicitudes de Información* relacionadas con actualización de datos personales, problemas de acceso y

autenticación a cuentas institucionales, pagos y recibos de matrícula, apoyo financiero y becas, inscripción y cancelación de materias.

Los *Particulares* y los *Aspirantes* registran principalmente *Solicitudes de Información* concernientes, en el primer caso, con verificación de títulos académicos, certificaciones laborales, estados académicos de estudiantes, información sobre colaboraciones y convenios, pedido de soporte ante problemas técnicos con correos; y en el segundo caso, las *Solicitudes de Información* están vinculadas a reembolsos de dinero de pagos realizados a la Universidad, solicitud de cupos especiales a indígenas, interés en cursos, programas de intercambio y becas, problemas con inscripciones y pagos para el examen de admisiones.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

En la modalidad de “Anónimos” se presentaron durante el II Trimestre de 2025, 117 casos, uno registrado por buzón y el resto a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

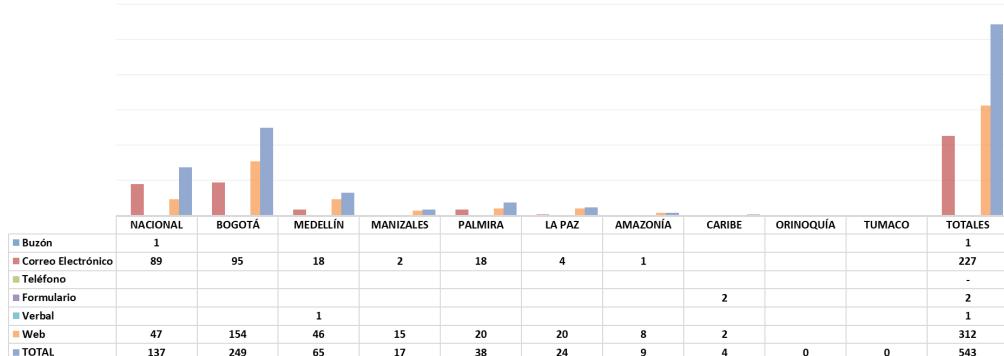
| Sede     | Cantidad de Casos Presentados como Anónimos |
|----------|---|
| Amazonía | 4   |
| Bogotá   | 50  |
| Caribe   | 0   |

|                    |    |
|--------------------|----|
| <b>De La Paz</b>   | 5  |
| <b>Manizales</b>   | 11 |
| <b>Medellín</b>    | 24 |
| <b>N. Nacional</b> | 17 |
| <b>Orinoquía</b>   | 0  |
| <b>Palmira</b>     | 6  |
| <b>Tumaco</b>      | 0  |

#### 4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

En el II Trimestre de 2025, el medio más utilizado para presentar una petición ante la Universidad Nacional de Colombia continúa siendo el sitio *Web* del SQR con una participación del 57,3%, y en segundo lugar estuvo el *Correo Electrónico* con una contribución del 41,96%, comportamiento similar al del I Trimestre (Ver Gráfica 4). Los usuarios que más utilizaron el sitio *Web* fueron los *Estudiantes* con la radicación principalmente de *Reclamos y Solicitud de Información*, y los que más usaron el *Correo Electrónico* fueron los *Particulares* para presentar *Solicitud de Información*.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

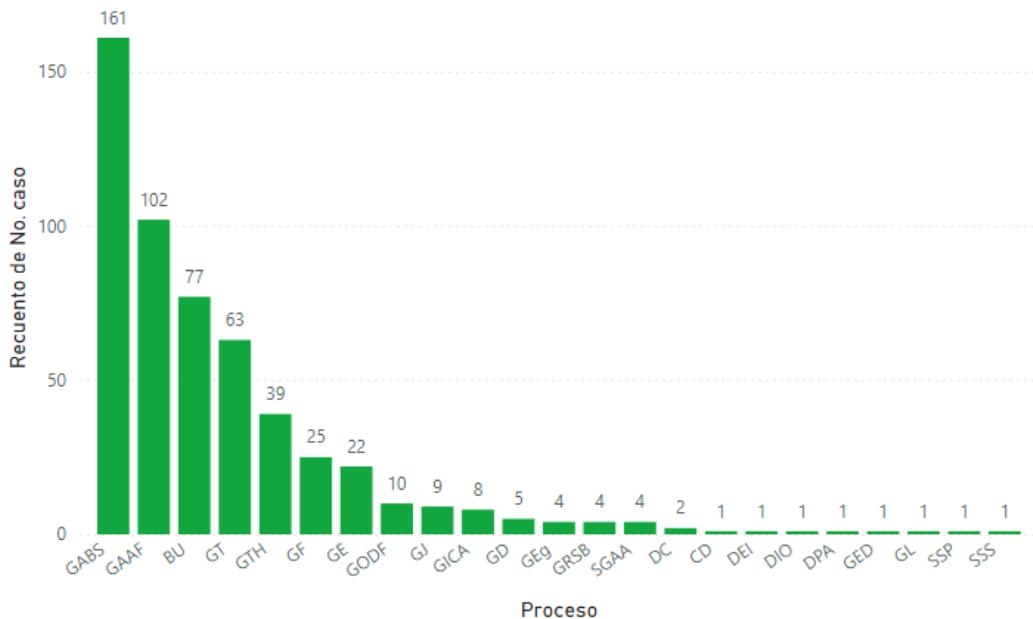
#### 4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el I Trimestre de 2025, 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 días (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias), manteniéndose igual al del I Trimestre, y cumpliendo así 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.

## 5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS II TRIMESTRE DE 2025

Las peticiones recibidas a través del SQR son asignadas a los procesos que posee la UNAL para la trazabilidad de estas. Durante el II Trimestre de 2025 los procesos con mayor número de QRSF son Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) y Bienestar Universitario (BU), con una participación respecto al total de 29,65%, 18,78% y 14,18%, respectivamente. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 5.

Gráfica 5. QRSCF por Procesos

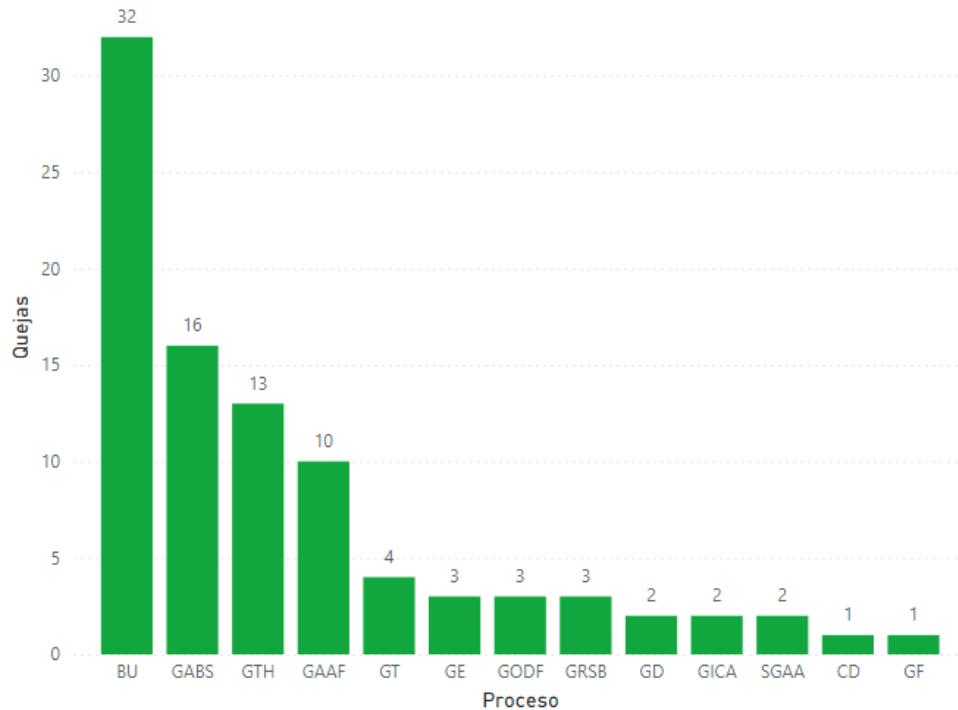


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

### 5.1 Quejas Recibidas por Procesos

En el II Trimestre de 2025 se presentaron un total 92 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 6, las cuales presentaron un descenso del 8% respecto al I Trimestre.

Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

El proceso con mayor número de Quejas en el II Trimestre de 2025 fue BU con una participación del 34,78% respecto al total de este tipo de petición, y seguidamente se encuentra GABS con el 17,39% de contribución.

Algunas de las *Quejas* presentadas en el proceso BU para el II Trimestre de 2025 están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Abuso sexual.
- Acoso laboral y verbal.
- Actitud y comportamiento del personal administrativo: en dependencias como la ORI y el IEPRI.
- Estado de las instalaciones: mal estado de los baños en la concha acústica
- Calidad de los servicios: falta de apertura puntual de los salones.
- Seguridad en el campus y comportamientos inapropiados: quejas sobre el consumo de marihuana en el restaurante del edificio 610 y sobre el comportamiento de los indígenas en el campus.

- Gestión de becas: asignación de becas de asistente docente sin cumplir la normativa establecida.
- Retrasos en el desembolso de apoyos económicos.

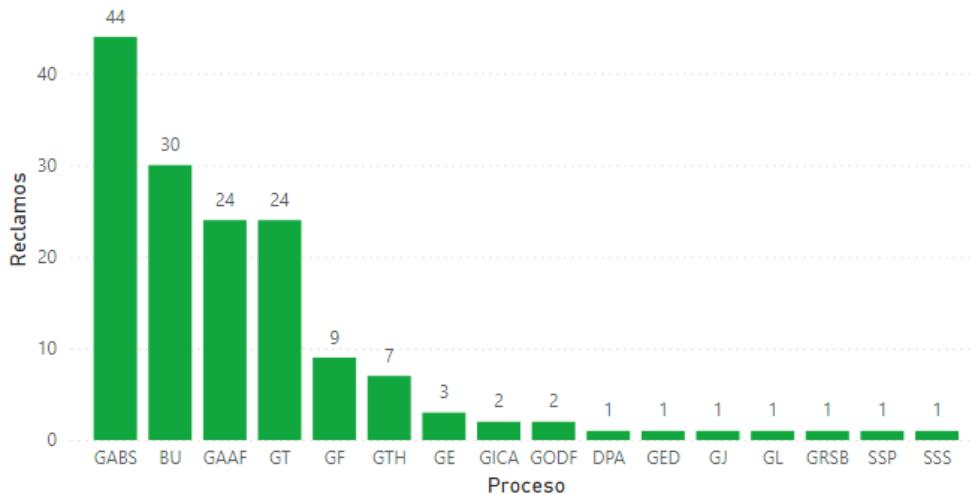
Para el proceso GABS, algunas *Quejas* están relacionadas con:

- Inconvenientes con devoluciones de saldo a favor de estudiantes.
- No respuesta a consulta sobre devolución de dineros pagados si el estudiante ingresa al programa de gratuidad.
- Ineficiencia de la plataforma SIA: por ej., problemas para realizar inscripciones de grado y otras solicitudes debido a fallos en la plataforma.
- Deficiente gestión administrativa de la universidad: falta de respuesta a correos electrónicos, la imposibilidad de contactar a las oficinas responsables y la demora en la entrega de documentos importantes.
- Problemas relacionados con la inscripción a grados debido a inconsistencias en la plataforma y la falta de respuesta de las autoridades universitarias.
- Falta de transparencia y posibles favoritismos en las convocatorias y procesos de selección de estudiantes auxiliares.

## 5.2 Reclamos Recibidas por Procesos

En el II Trimestre de 2025 se presentaron un total de 151 *Reclamos*, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 7, los cuales tuvieron un pequeño incremento del 2% respecto al I Trimestre.

Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

El proceso con mayor número de *Reclamos* en el II Trimestre de 2025 es GABS, y en segundo lugar se encuentra el proceso BU, con una participación en el total de este tipo de petición del 29,13% y del 19,86% respectivamente.

Para el proceso GABS algunos *Reclamos* tienen que ver con:

- Errores en fechas de pago de recibos de matrículas, en certificado de ingresos y retenciones, en registro de notas.
- Inconvenientes con la inscripción y cancelaciones de materias
- Dificultades con la plataforma SIA para inscripción de materias.
- Solicitudes de certificados de notas, certificados laborales y otros documentos necesarios para trámites académicos y administrativos.
- Problemas recurrentes con la asignación y continuidad de intérpretes para estudiantes sordos.
- Demora en la devolución de pagos y reembolsos por diferentes conceptos.
- Problemas con el acceso y funcionamiento de plataformas institucionales como el SIA, SINAB y otras.

En el procesos BU algunos Reclamos están asociados a:

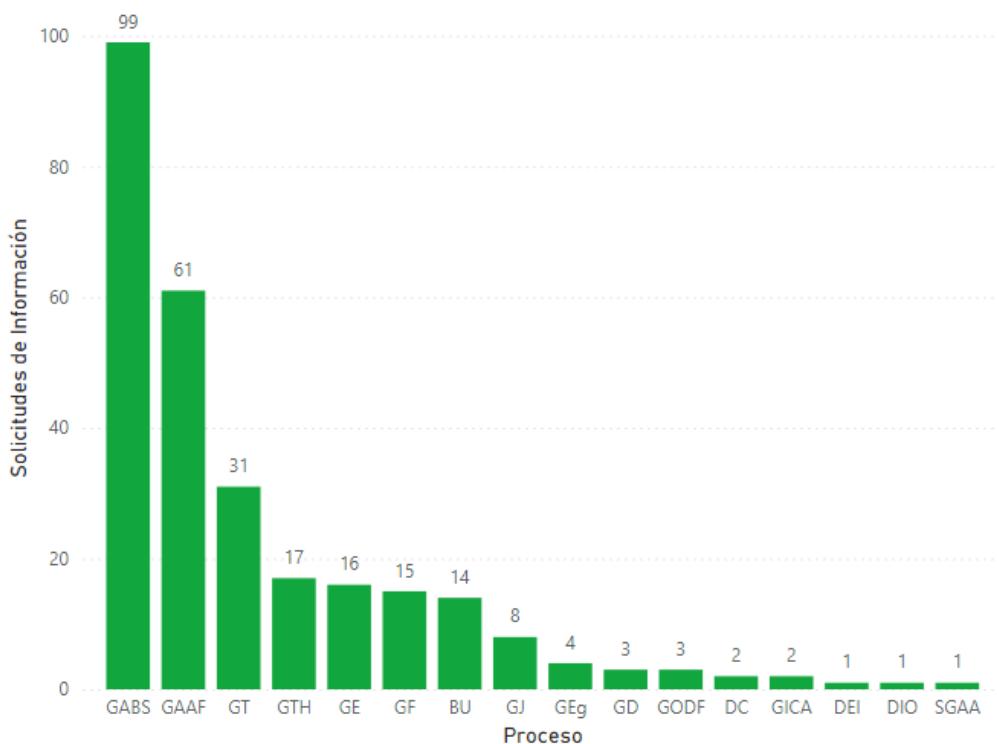
- Servicios prestados por la caja de compensación CAFAM.

- Resolver el tema de los encapuchados en la UNAL que perjudican a los que quieren estudiar.
- Inconformidad con la atención al público en la oficina de Vicedecanatura de Investigación y Extensión.
- Gestión del servicio de interpretación en lenguaje de señas.
- Demoras en trámite de reubicación socioeconómica.
- Retrasos en la actualización de pagos correspondientes al fraccionamiento de la matrícula.
- Cancelación recurrente de clases por parte de algunos docentes durante el semestre en la Facultad de Ingeniería.
- Errores en el acceso a la página del SIBU.
- Suplantación de identidad para solicitar apoyos socioeconómicos.
- Calidad de los almuerzos en el Comedor Central.
- Permisividad de las autoridades universitarias con el tema del ruido en todo el campus, específicamente en el edificio 411 de la Facultad de Ingeniería.
- Accesibilidad a las sedes y la calidad de las instalaciones.
- Robo de una bicicleta.
- Presencia de grupos indígenas que afectan el normal desarrollo de las actividades académicas.

### 5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 278 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante la II Trimestre de 2025 por procesos se detallan en la Gráfica 8, las cuales tuvieron una disminución del 26,3% comparadas con las del I Trimestre.

**Gráfica 8. Solicitud de Información Recibidas por Procesos**



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el II Trimestre de 2025 fueron GABS y GAAF con una participación del 35,61% y 21,94% respectivamente. Las *Solicitudes de Información* más frecuentes presentadas en estos procesos están relacionadas con:

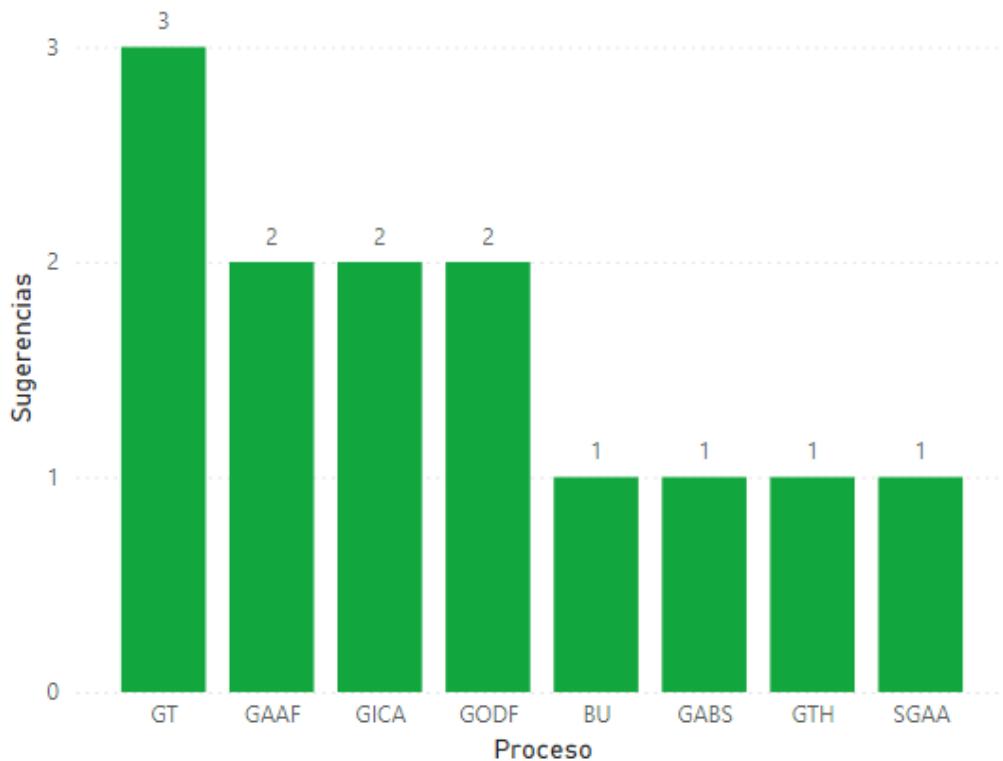
- Solicitudes de documentos como certificado de notas, constancias de matrícula, y certificados laborales.
- Inconvenientes con la inscripción para el examen de admisiones a la Universidad.
- Dificultades con la matrícula de los estudiantes incluyendo el sistema de información.
- Reexpedición de recibos de pago.
- Derechos de petición donde los solicitantes buscan resolver problemas con las gestión académica.
- Exposición de problemas financieros.
- Solicitudes de apoyo económico, de beneficios económicos.

- Reubicación socioeconómica.
- Política de gratuidad

#### 5.4 Sugerencias por Procesos

En el II Trimestre de 2025 se registraron un total de 13 *Sugerencias*, presentándose un aumento respecto al I Trimestre de 18,8%, las cuales se distribuyen en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9.

Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos



Fuente:

elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

Como se observa en la Gráfica 9 los procesos GT, GAAF, GICA y GODF tuvieron dos sugerencias cada uno, y los procesos BU, GABS, GTH y SGAA registraron una sugerencia cada uno. A continuación se describen dichas sugerencias:

GT:

- Estudiar la implementación dentro del Google Workspace de uso de la comunidad universitaria aspectos como alias de correo y el cambio de nombre en cuenta Google.
- Revisión de correo por uso no institucional.

GAAF:

- Se solicita a la Dirección Nacional de Innovación Académica la configuración de un servidor Jobe propio para el plugin CodeRunner de la plataforma de cursos virtuales Moodle.
- Consulta sobre una situación particular que enfrenta respecto al diligenciamiento del formulario Fore.

GICA:

- Invitación a la audiencia pública de la ponencia del proyecto ponentes del proyecto de Ley no. 475 de 2024 Cámara - 220 de 2024 Senado “Por medio de la cual se regulan las fórmulas tarifarias en energía y se dictan otras disposiciones”

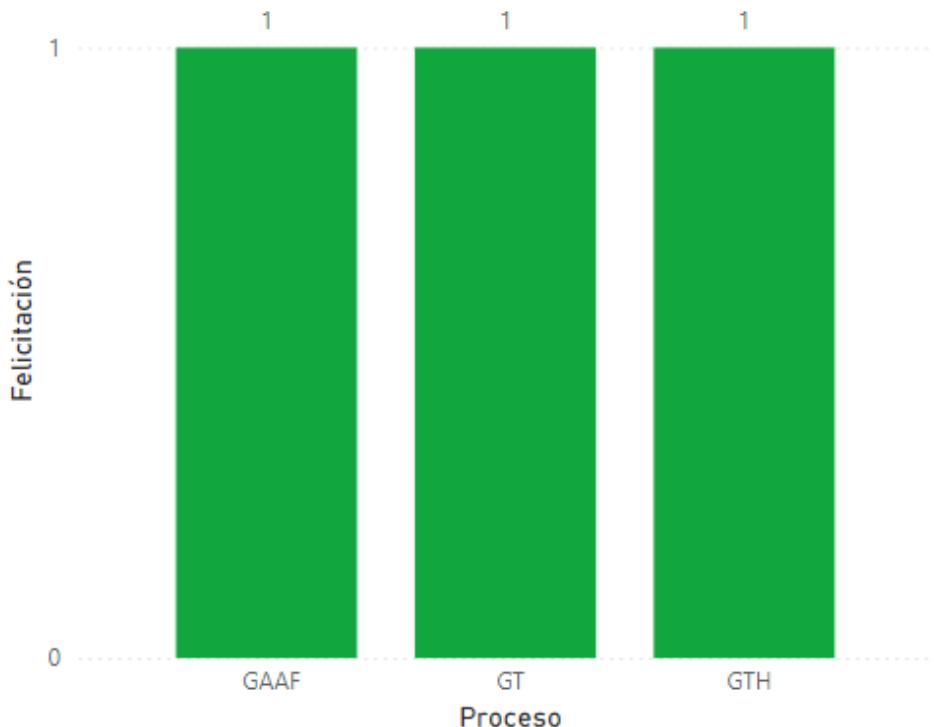
GODF:

- Colocar adhesivos en las ventanas más grandes del bloque 11 y del 16 (por el lado de la Plazoleta de la luz) dado que pájaros de fauna silvestre se han estrellado contra estas.
- Acondicionar el aula 110 del bloque 43 sede Medellín, la cual carece de sistema de ventilación adecuado y no está equipada con algún dispositivo que genere una temperatura adecuada para tomar clases de dos horas en un aula que es cerrada y con muchos estudiantes, sería contar con un ventilador o aire acondicionado para mayor comodidad de todos los asistentes.

## 5.5 Felicitaciones por Procesos

En el II Trimestre de 2025 se dieron 3 91 felicitaciones, asignadas a los procesos como se observa en la Gráfica 10, las cuales tuvieron un descenso considerable del 96,7% respecto al I Trimestre.

Gráfica 10. Felicitaciones Recibidas por Procesos



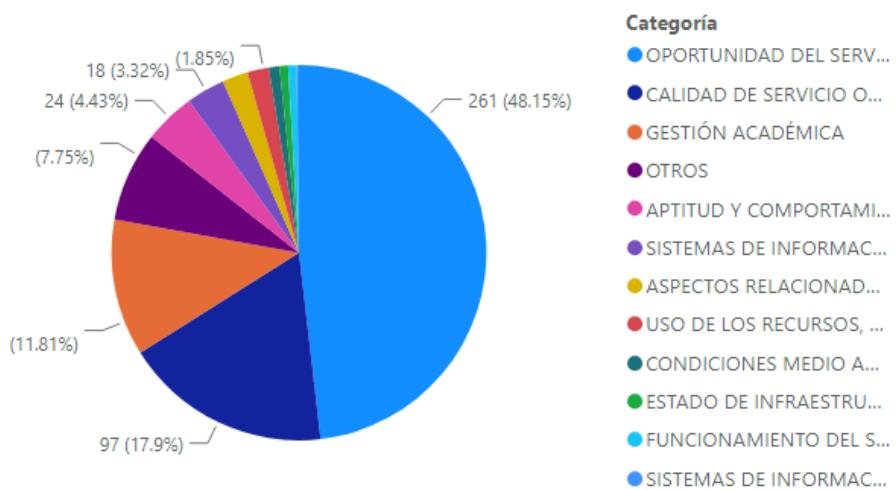
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

Los procesos GAAF, GT y GTH tuvieron una *Felicitación* cada uno en el II Trimestre de 2025. En el primer proceso, se felicita a la directora de la sección de Biblioteca de la sede Medellín, quien facilitó asesorías individuales en bibliometría y manejo de la información para Egresado; para GT, la felicitación se da por la actualización de software en la sede Caribe; y en GTH, felicitan a la Jefe de la División de Personal Docente y Administrativo de la Sede de La Paz, por su diligencia, amabilidad y empatía, muy a pesar de su alta carga laboral.

## 6. Categorías Representativas de las Peticiones II Trimestre de 2025

En el II Trimestre de 2025 los casos registrados en el SQR estuvieron principalmente asociados a la categoría de *Oportunidad del Servicio*, con una participación del 48,15%, comportamiento similar al del I Trimestre, resultado evidencia la necesidad de generar mejoras 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 17,9%, y en tercer lugar la *Gestión Académica* relacionada con los inconvenientes en los trámites académico-administrativos (ver Gráfica 11). El proceso donde más se destaca la categoría *Oportunidad de Servicio* es GABS, y en los procesos GABS y BU la categoría predominante es *Calidad del Servicio*.

**Gráfica 11. Categorías de las Peticiones II Trimestre de 2025**



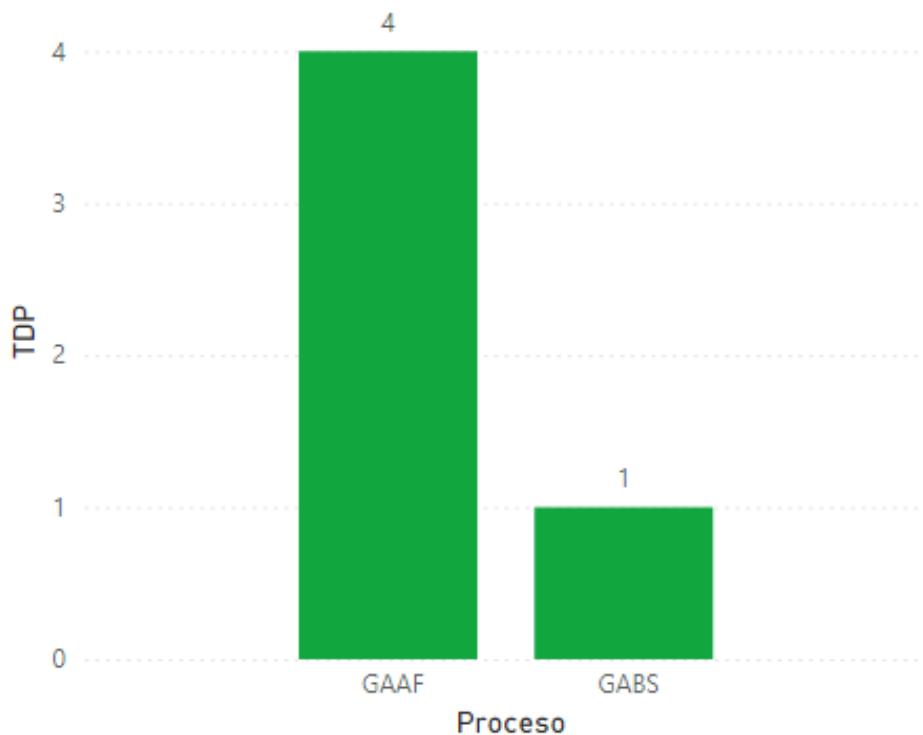
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

## 7. Tratamiento de Datos Personales

En el II Trimestre de 2025 fueron registrados 5 casos sobre tratamiento de datos personales por los usuarios a través del aplicativo del SQR, presentándose un

descenso del 73,68% respecto al I Trimestre de 2025, los cuales están asociadas a los procesos como se observa en la Gráfica 12 .

**Gráfica 12. Casos de Tratamiento de Datos Personales**



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR II Trimestre de 2025

Los procesos GAAF y GABS registraron 4 y 1 casos de PDP, respectivamente. Algunos de los casos se relacionan a continuación:

#### *Consultas DP*

- Consulta sobre certificados de vinculaciones por prestación de servicios de contratista.

#### *Reclamo DP*

- Solicitud por un Aspirante de supresión de sus datos personales que hayan sido recolectados y almacenados por la Universidad en el marco del proceso de admisión 2025-2.

***Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP***

- Particular que interpone derecho de petición relacionado por el uso indebido de sus datos personales en un evento del día 21 de abril de 2025 en la Universidad Nacional.
- Aspirante que solicita supresión de los datos personales que hayan sido recolectados y almacenados en el marco del mencionado proceso de selección para el semestre 2025-2.

**8. Solicitud 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 II Trimestre de 2025 se haya trasladado casos a otras entidades.

**9. Conclusiones y Recomendaciones.**

- En la II Trimestre de 2025 se registraron 543 peticiones en el SQR de la UNAL, las cuales presentan una disminución del 23,1% respecto al I Trimestre.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los *Estudiantes* (33,82%), las cuales fueron principalmente *Reclamos* y *Solicitudes de Información*, asociadas a los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Bienestar Universitario y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación. Seguidamente se encuentran los *Particulares* (19,86%), quienes realizan en su mayoría *Solicitudes de Información* relacionadas con los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios*.
  - El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de *Solicitud de Información* (51,19%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* (GABS) y *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación* (GAAF). Estas están relacionadas con aspectos como: expedición de certificados, inconvenientes con la

inscripción al examen de admisiones a la Universidad, dificultades con el proceso de matrícula de los estudiantes, reexpedición de recibos de pago de matrícula, solicitudes de apoyo económico, de beneficios económicos, reubicación socioeconómica, procedimiento para acceder a la política de gratuidad.

- En cuanto a los *Reclamos*, que es la segunda categoría con mayor número de registros (27,8%), estos de presentan principalmente en los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicio* (GABS) y *Bienestar Universitario* (BU). Los *Reclamos* más frecuentes en GABS tienen que ver con: corrección de información como notas, fechas de pago de recibos de matrícula, problemas con la inscripción y cancelación de materias, solicitudes de certificados de notas y laborales, dificultades con el servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), demora en la devolución de pagos, reembolsos por diferentes conceptos y dificultades con el acceso y funcionamiento de plataformas institucionales como el SIA, SINAB y otras. En el proceso BU los *Reclamos* más habituales tienen que ver con la falta de respuesta a solicitudes, problemas con la matrícula, la gestión de becas y apoyos económicos, calidad de los servicios del comedor, la atención en oficinas administrativas, la asignación de intérpretes para estudiantes sordos, accesibilidad a las sedes, la calidad de las instalaciones y seguridad en el campus.
- El mayor número de *Quejas* se presentaron en los procesos *Bienestar Universitario* y *Gestión Administrativa de Bienes y Servicio*. Algunas para el proceso BU corresponden a: denuncias de abuso y acoso, inconformidades con el personal administrativo, estado de las instalaciones y la calidad de los servicios, seguridad en el campus y comportamientos inapropiados, problemas con la gestión de becas y apoyos económicos. Para el proceso de GABS las más representativas tienen que ver con problemas con las devoluciones de dineros a estudiantes, dificultades con la plataforma SIA, no respuestas a correos de trámites administrativos, no cumplimiento de horarios de atención, inconvenientes para la inscripción agrados, irregularidades en convocatorias y selección de estudiantes auxiliares.

- El 85,16% de las peticiones se encontró en estado *Cerrado* presentándose una adecuada gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución a las peticiones para el II Trimestre de 2025 fue 12 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* (48,15%) principalmente en el proceso *Gestión Administrativa de Bienes*. Seguidamente se encuentra la categoría *Calidad del Servicio* (17,9%) asociada especialmente a los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Bienestar Universitario*; y en tercer lugar esta la categoría *Gestión Académica* (11,81%) que se registra principalmente en el proceso *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*. Se sugiere la generación de estrategias para el fortalecimiento de estos elementos del servicio en la atención de los trámites y servicios para los procesos que se relacionan.
- La recomendación principal para las Sedes y las áreas responsables de atender las peticiones, es que se revisen cada una de las solicitudes y si hay lugar a ello se elabore el Plan de Mejora correspondiente.

## VICERRECTORÍA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

## SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS