

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

***TERCER TRIMESTRE 2023***



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023. ....	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 .....	8
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO .....	9
4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES) .....	10
5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS	11
6. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos .....	20
7. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	27
8. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	35
9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	38
10. Tratamiento de Datos Personales.....	42
11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades .....	44
12. UNISALUD .....	44
13. Conclusiones y Recomendaciones.....	46

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2023 .....	11
Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Misionales.....	12
Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo .....	15
Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales .....	19
Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	19
Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Misionales.....	21
Tabla 7. Reclamos según Macroproceso de Apoyo.....	23
Tabla 8. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	26
Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos .....	28
Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional .....	28
Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo.....	31
Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales .....	34
Tabla 13. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos .....	34
Tabla 14. Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos .....	35
Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos Misionales .....	36
Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo.....	37
Tabla 17. Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	38
Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos .....	38
Tabla 19. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales.....	40
Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo .....	40
Tabla 21. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	42
Tabla 22. Casos de Tratamiento de Datos Personales .....	43
Tabla 23. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes .....	44
Tabla 24. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes .....	45
Tabla 25. Resumen Porcentual por Estado por Sedes .....	45
Tabla 26. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes.....	45

**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	7
Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud .....	8
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil .....	9
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado .....	10

**INTRODUCCIÓN**

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

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

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

## 1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del SQR para las nueve (9) Sedes y el Nivel Nacional, en el periodo comprendido de julio a septiembre de 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 allegadas a través del SQR, para identificar oportunidades de mejora en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:
  - o Para un Derecho de Petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
  - o Solicitud de Información: 10 días hábiles
  - o Formulación de consultas: 30 días hábiles
  - o Entrega de documentos: 3 días hábiles
- Establecer recomendaciones que permitan brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

## 3. ALCANCE

Análisis de las peticiones radicadas en las nueve (9) Sedes y el nivel Nacional, a través del Sistema de Quejas y Reclamos en el periodo comprendido del mes de julio a septiembre de 2023.

#### 4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023.

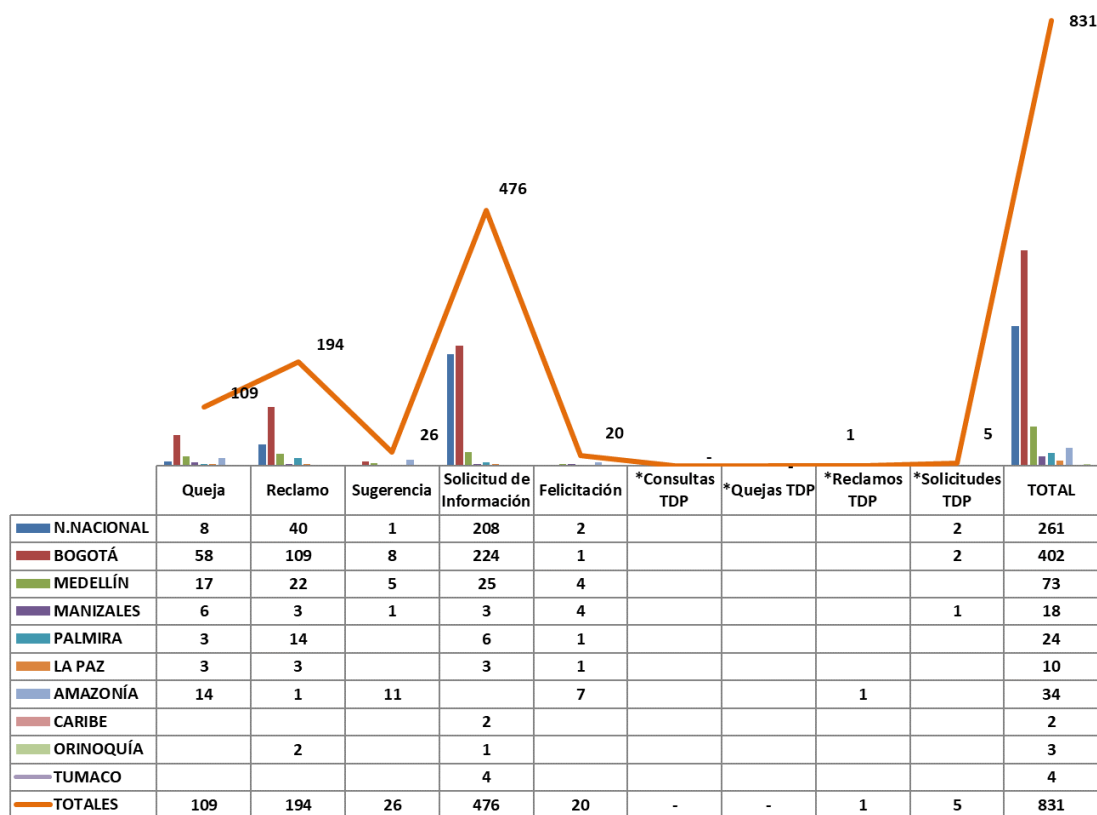
El análisis consolidado de los resultados de la gestión del SQR a nivel nacional y en cada una de las Sedes para el tercer trimestre del año 2023 involucra la distribución por tipo de solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud, la distribución por tipo de usuario, por medio utilizado, y los días de respuesta.

##### 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

En el Tercer trimestre de 2023 se recibieron 831 peticiones (ver Gráfica 1), presentándose un incremento del 25% respecto al segundo trimestre del año. Las Quejas tuvieron el mismo comportamiento en el tercer trimestre respecto al anterior, sin embargo, los Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información y Felicitación se incrementaron, y los casos de Protección de Datos Personales (TDP) disminuyeron, como se muestra en la tabla siguiente:

	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	% Variación
Solicitudes de Información	351	476	36%
Reclamos	159	194	22%
Quejas	109	109	0%
Sugerencias	21	26	24%
Felicitaciones	17	20	18%
Solicitudes TDP	8	6	-25%

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



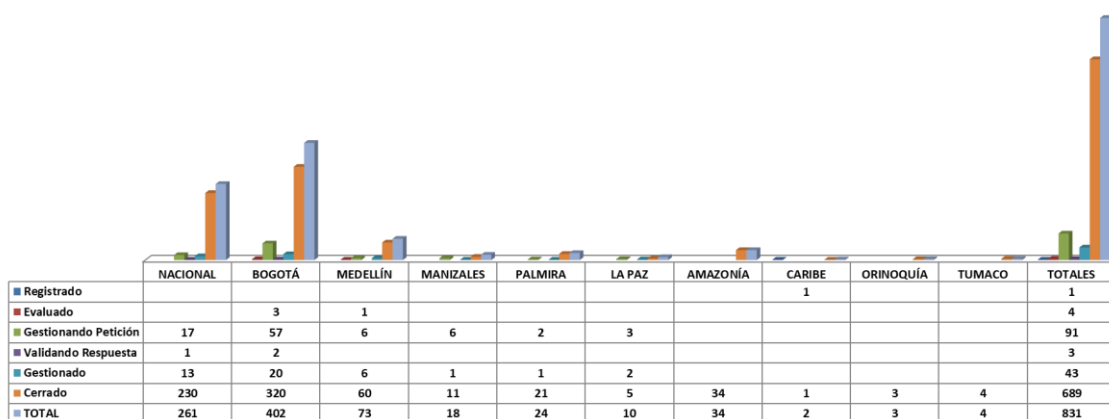
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Las Sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional, con una participación del 48% y 31%, respectivamente, en el total de casos. De otro lado, en ambas Sedes hubo incremento de los casos en un 23% y 46%, correspondientemente. Para Bogotá, se presenta un mayor número de Solicitud de Información (224), y seguidamente se ubican los Reclamos (109). En el Nivel Nacional, se tiene un comportamiento similar, en primer lugar, la Solicitud de Información (208) y en segundo lugar los Reclamos (40). La Sede Medellín ocupa el tercer puesto en número de casos, pero para este trimestre se da una disminución del 11% en estos respecto al anterior. El comportamiento del resto de Sedes se puede detallar en la Gráfica 1.

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

Al observar la Gráfica 2 se puede establecer que el estado predominante de las solicitudes, en el Tercer trimestre, es Cerrado (689 casos), y seguidamente se encontraron en estado Gestionando Petición (91 casos). A pesar del incremento de los casos, se tiene una gestión eficaz en las dependencias de la UNAL para responder oportunamente a las solicitudes de los usuarios, ya que de los recibidos se cerraron el 83%.

Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud



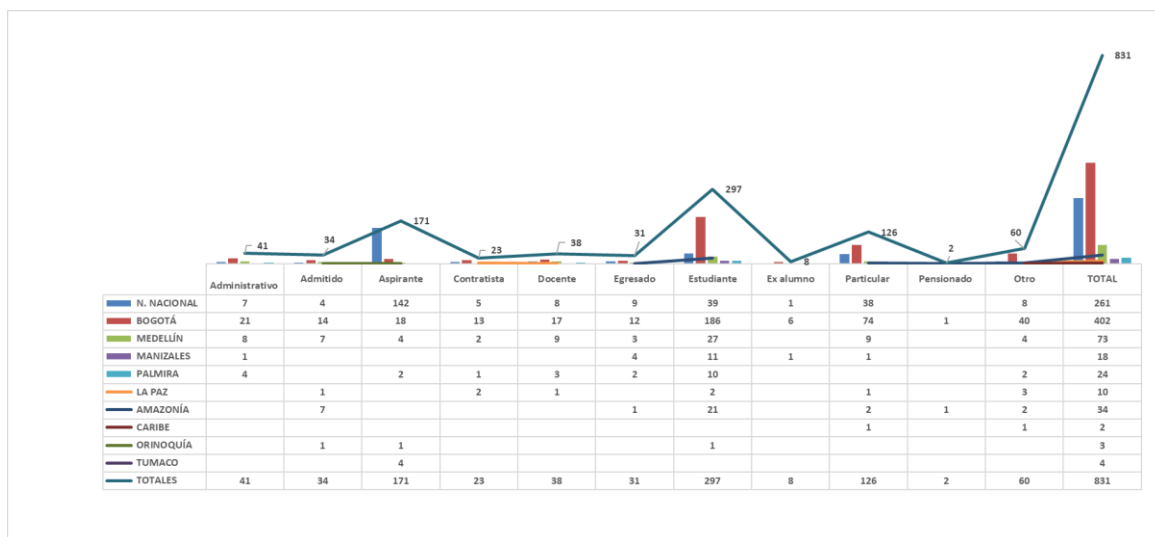
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## 4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el tercer trimestre fueron los Estudiantes (297 casos) con una participación del 35,74%, la cual se incrementó respecto al trimestre pasado en un 27%, resultado que puede estar relacionado con el inicio del segundo semestre académico del año y los tramites que este proceso conlleva. Seguidamente están los Aspirantes (171 casos) con una contribución del 21%, y en tercer lugar están los Particulares (126 casos) con el 15%, presentándose en ambos casos incremento.



Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Se dieron 114 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web (112 casos), y telefónicamente (2 casos), distribuidos en las Sedes de la siguiente forma:

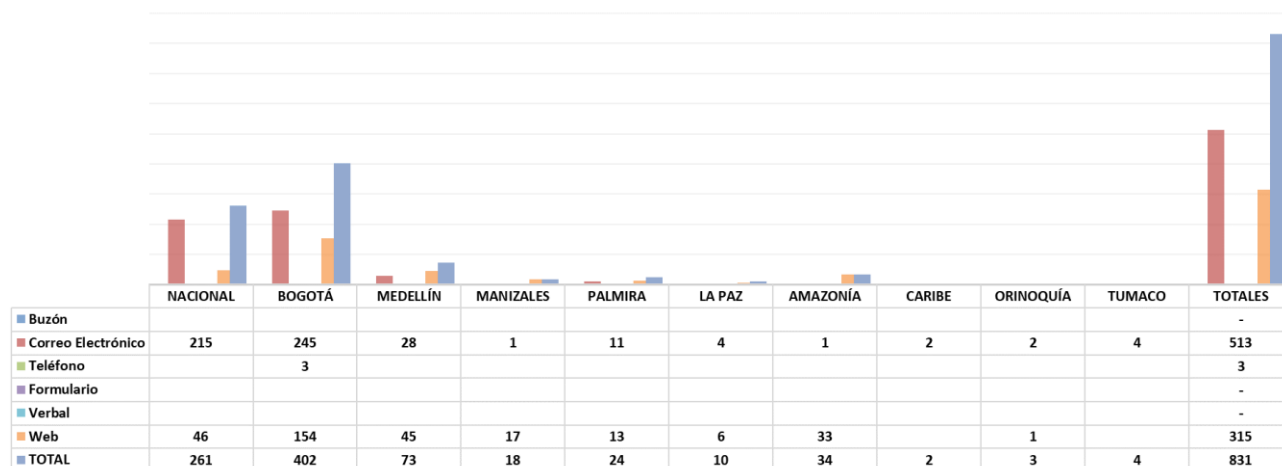
- Amazonía: 33
- Bogotá: 48
- De La Paz: 3
- Manizales: 5
- Medellín: 10
- N. Nacional: 12
- Palmira: 3

#### 4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

Al igual que en el trimestre pasado, el Correo Electrónico fue el medio más utilizado para presentar un caso en el tercer trimestre, con una participación del 62%, y seguidamente se encuentra la Web con una contribución del 38%. A través

del Teléfono solo se registraron 3 casos y ninguno por medio del Buzón (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

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

Para cumplir con la Ley 1755 de 2015 en la UNAL se cuenta en el aplicativo Aranda del SQR con un contabilizador del tiempo de respuesta. Así, se envían avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 80%, 90% y 100% respecto al tiempo establecido por la norma, y se puede visualizar el lapso transcurrido, de forma que al funcionario no se le venza el termino para responder.

Para el Tercer trimestre de 2023, 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), resultado que es igual al del trimestre pasado.

Finalmente, a continuación, se presenta un resumen del análisis consolidado por Tipo de Usuario en el Tercer trimestre de 2023 (Ver Tabla 1).

**Tabla 1. Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2023**

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	16	16	5		4				41
Admitido	3	6	22	3					34
Aspirante	1	13	157						171
Contratista	7	7	7		2				23
Docente	13	13	9	2	1				38
Egresado	1	12	12		4		1	1	31
Estudiante	50	98	124	15	8			2	297
Exalumno	1	2	4	1					8
Otro	11	12	35		1			1	60
Particular	5	15	100	5				1	126
Pensionado	1		1						2
<b>Totales</b>	<b>109</b>	<b>194</b>	<b>476</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>831</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## 5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS

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

### *Quejas* Macroprocesos Estratégicos

Para los Macroprocesos Estratégicos no se presentaron Quejas en el Tercer trimestre de 2023.

### Quejas Macroprocesos Misionales

En los Macroprocesos Misionales se dieron 30 Quejas, de las cuales 28 corresponden a Formación y 2 a Extensión, en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión de la Extensión (Tabla 2).

**Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Misionales**

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	28	93%
Extensión	Gestión de la Extensión	2	7%
<b>TOTALES</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Las Quejas presentadas para el proceso de Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Demora en la devolución de dinero por concepto de matrícula que el estudiante pago, pero posteriormente hubo desembolso por parte del ICETEX ya que cuenta con crédito de esta entidad. El dinero que el estudiante utilizó es de su sostenimiento y para pagar los intereses del préstamo, y por tanto requiere que le hagan prontamente la devolución.
- Estudiante de ingeniería física, considera que hay un mal procedimiento en torno al manejo del curso de taller 2 de la Facultad de Ciencias Sede Medellín y el proceso de selección de los monitores.
- Queja formal contra un operario de salas 3er piso Bloque 12 Sede Medellín.
- Forma en que se da en la Sede Medellín las convocatorias para estudiantes auxiliares y becarios. De manera "protocolaria" se presentaron las convocatorias de este semestre, pero finalmente contrataron a los y las mismas personas de siempre.

- Los funcionarios de la oficina de Registro y Matrícula Sede Palmira manifiestan inconformidad por la manera tan descortés en que una estudiante del plan de estudios Ingeniería Ambiental se dirigió al personal de la oficina el martes 12 de septiembre/2023.
- Queja contra el director del área curricular de ingeniería civil, por su actitud y respuestas en la asesoría que le solicitó un estudiante de posgrado por trámites administrativos.
- Queja dirigida al sistema de recepción de solicitudes para estudiantes de pregrado de la Facultad de Ingeniería Sede Bogotá dado el mal estado del SIA.
- Estudiante de fonoaudiología que pide se revise porque no fue aceptada su admisión anticipada, al programa de posgrado Especialización En Administración en Salud Pública, si cumple con los requisitos.
- Estudiante que ha solicitado en reiteradas ocasiones al Departamento de Ciencia Política, Departamento de Derecho y Área de Gestión Documental la eliminación de un trámite de traslado de programa académico de la vigencia 2021, lo cual no ha sido posible porque entre las áreas no hay claridad en la responsabilidad de la gestión y no puede realizar otros trámites en la plataforma.
- Queja por la atención, servicio y trato del funcionario encargado de las salas de informática en la Facultad de Ciencias Humanas, Sede Bogotá, lo cual afecto el desarrollo de las clases presenciales del docente.
- Estudiante PAEMA de la Sede Orinoquía que debido a la imposibilidad de inscribir materias por falta de cupos no ha podido avanzar y esto le afecta dado que incurre en mayor tiempo de estadía en Bogotá y no cuenta con apoyos de la Universidad.
- Solicitud de reexpedición de recibo de matricula dado a errores en la plataforma que no permitió concluir el pago en la fecha determinada.
- Queja hacia un profesor, de posgrado de Medicina Forense por su actitud con estudiante que requería saber si el continuaría con la tutoría dado unos inconvenientes que el docente presentó ante el Comité Asesor de Posgrado.
- Inconformidad por la atención brindada y la demora en la respuesta.

- Estudiante de la especialización en Finanzas Corporativas que le fue otorgada la exención de pago de los derechos académicos para el segundo período académico de 2023 por mejor promedio, pero como ya había culminado el posgrado hizo la solicitud para la devolución del pago de los derechos de grado que efectuó en el primer periodo académico de 2023, pero no ha tenido respuesta y es una persona en condición vulnerable.
- Estudiante de la Sede Manizales que por estado de salud pidió traslado para Bogotá, pero al revisar los créditos encuentra que le validaran 105 de 137 créditos que tenía en la Sede Manizales, lo que le genera un gran atraso y considera que es demasiado, por tanto, solicita se revise su caso.
- Debido a los tiempos burocráticos ineficaces no se reflejó en el SIA la cancelación de una asignatura que realizó un estudiante, lo que afectó considerablemente su promedio general y el PAPI para poder inscribir materias. Le fue asignada una cita tardía y teniendo en cuenta la deficiencia en cupos y de oferta de asignaturas y la inequitativa asignación de citas de inscripción, no podrá inscribir materias.
- Inconformidad con la cita asignada para inscripción de materias.
- Solicitud reingreso de matrícula al programa de ingeniería industrial de la Sede Manizales
- Estudiante que le ha sido imposible inscribir materias por falta de cupos y la Universidad no asigna citación para adiciones y cancelaciones, y en la Facultad (Economía) no le dan solución y en registro y matrícula tampoco
- Aspirante que formalizó la inscripción, y entra a revisar la citación y aparece que no está registrada y pide le colaboren urgentemente ya que el examen es en 2 días.
- Estudiante que en la plataforma no puede ver los recibos de pago, tiene la historia académica bloqueada y no ha podido inscribir materias y no le dan respuesta.
- Docente que no tiene respuesta a su solicitud para la unificación de dos cursos en Moodle, y esto perjudica las actividades que tienen que realizar los estudiantes.
- Estudiante que tenía cita en el laboratorio de ingeniería eléctrica y electrónica a las 3:00 p.m., y tuvo dificultades para llegar a la hora pactada, sin embargo,

se comunicó y le respondieron que no había inconveniente que había servicio hasta las 4 p.m., pero al llegar al laboratorio lo encontró cerrado e investigo y le dijeron que lo cerraron desde las 3 de la tarde. Esto lo perjudico porque requería materiales para trabajar.

- Estudiante que solicita le sea revisado su promedio que aparece en la página de registro y matricula, ya que es diferente al que calcula manualmente y esto le afecta para la inscripción de materias.
- Estudiante de ingeniería agrícola de la Sede Palmira que inscribió la asignatura de mercados y no ha podido recibir clases ya que las clases no están siendo dadas en las horas y salones que aparece en el horario. El profesor Rodrigo Enrique Cárdenas Acevedo no ha generado una buena comunicación si ha hecho cambios.

### Quejas Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas recibidas para los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un total de 75 casos, las cuales disminuyeron respecto al trimestre pasado en un 15%. Los procesos con mayor participación son Bienestar Universitario (49%), Gestión del Talento Humano (15%) y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (12%) (Ver Tabla 3).

**Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo**

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	37	49%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	11	15%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	6	8%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	3%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	3%
	Gestión Financiera	4	5%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	9	12%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	3%
<b>TOTALES</b>		<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

En el proceso Bienestar Universitario las principales quejas esta relacionadas con:

- Funcionario que expresa su preocupación por conejo que encontró y llevó al establo, pero la respuesta dada es que no es conejo de producción, que fue dejado por una señora y no recibe atención.
- Estudiante que expresa su desilusión de la Universidad Nacional, dado que no ha recibido ningún apoyo solicitado para cubrir su sostenimiento en la UNAL ya que su situación económica es compleja.
- Queja contra estudiante de Ingeniería Agrícola, quien comercializa licor en el Ágora desde hace varios días.
- Funcionario de la Sede La Paz pide que haya una tenencia de mascotas responsable en las oficinas.
- Inconformidad con el servicio prestado el 06/09/2023 por el conductor del bus placa OCK420 de la UNAL que cubría la ruta Bogotá-Tenjo y viceversa, el cual realizó maniobras peligrosas al ir a alta velocidad por una vía inestable y estrecha de doble sentido, donde casi choca con un camión en una curva, se atravesó a una tractomula, no respeto el tráfico en un round point y los reductores de velocidad, causando incomodidad en los pasajeros y además generando golpes en varias partes del cuerpo incluyendo la cabeza y hematomas en otras partes del cuerpo.
- Un estudiante de la Sede Amazonía presente inconformidad con el servicio prestado por una funcionaria de Bienestar Universitario, quien no lo atendió de la mejor manera (queja repetitiva).
- Inconformidades en el área de bienestar deporte en la Sede Amazonía, por falta de recursos e implementos deportivo como: balones y otras cosas más para la práctica de deporte.
- Estudiante se queja por que compañera de clases lleva su mascota y esta hace ruido y le produce alergia. Pide que se revise el tema o colocar restricción a las mascotas en clases.
- Queja hacía bienestar universitario de la Sede Amazonía, no responden correos, no leen o citan a las personas y cuando se pregunta en la oficina no dan respuesta ni brindan ayuda, simplemente dicen que todo se dijo en la



semana de inducción, sin importar que tan urgente sea la ayuda que se necesita.

- En la Sede Bogotá, Facultad de Medicina, carrera de medicina, división de fisiología, en el departamento y en la materia de farmacología, el coordinador de esta, ha estado maltratando a los estudiantes e incumpliendo con los contenidos académicos de la materia.
- Estudiante que envió un mensaje el día 19 de julio de 2023 al correo Transporte Estudiantil Sede Bogotá por un problema que tiene con las recargas de su apoyo y no he recibido respuesta, se acercó a la oficina y la persona que atiende nunca esta.
- Funcionaria que se queja por el escarnio público a que fue sometida por la persona de vigilancia en Unisalud por el uso del tapabocas.
- Queja por los altos precios de los alimentos en la cafetería de la Sede Amazonía ya que hay muchos usuarios que no tienen con que acceder a ellos.
- La cafetería Canela, ubicada en el edificio 401, Facultad de Ingeniería oferta productos en mal estado, vencidos.
- Posibles desvíos de dinero del programa Promotores de Convivencia de la Sede Bogotá solo vinculan a los estudiantes por dos o tres meses. Todo esto se viene haciendo durante todos los semestres, ¿Cómo es posible que solo se sigan financiando solo dos meses cuando el semestre dura cuatro?, ¿Qué es lo que hacen con los recursos destinados para esto? Se demoran de una manera absurda en sacar las resoluciones, no tienen en cuenta las necesidades por las que pasan los estudiantes, llevan más de un mes en esto, ¿Por qué no agilizan?
- 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 cuatro canchas de tenis de campo; lo que pone en riesgo la salud e integridad física de los integrantes del equipo de Empleados Docentes y Administrativos de este deporte.
- Inconformidad por la imposibilidad de usar la sala de estudio del primer piso de la Hemeroteca, es triste que un sitio creado para el uso de la comunidad estudiantil sea negado a esta.

- Inconformidad con la situación presentando en 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 favorecer los servicios a las personas sordas auditivas usuarias de LSC, lo cual ha afectado la calidad de vida a un estudiante.
- Insatisfacción con la cobertura del servicio de vacaciones recreativas ofrecido por Bienestar Docente y Administrativo, teniendo en cuenta que este servicio es vital para las familias con padre y madre empleados y que son cuidadores principales de sus hijos menores de 18 años.
- Estudiante que fue atacado por una perra negra de propiedad de las personas que poseen una chaza en la que se comercializan anillos, prendas de vestir y accesorios de índole artesanal, solicita: investigar si el canino agresor está vacunado, ya que se sabe que la perra a mordido a varias personas; ser informado sobre si con los caninos que deambulan en el campus se cumple lo reglamentado en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, máxime que se está al interior de una entidad académica que debe velar por la integridad de la comunidad educativa; indicar las medidas que tiene la Universidad para controlar el ingreso de canino y si estos cumplen con la normatividad del caso, así mismo si se tiene un registro de la población canina que deambula por el campus.
- Incomodidad que se presenta con el escándalo de las actividades no académicas que se realizan en espacios de la Universidad, por ejemplo, orquestas tocando a todo volumen frente a la Facultad de medicina y frente a la biblioteca central, situación que no permite la concentración necesaria para estudiar en los espacios diseñados para este fin.
- Solicitud de investigación sobre los protocolos de seguridad usados por los trabajadores y operarios de maquinaria pesada y móvil en la Sede Bogotá, dado que el 12 de septiembre, sobre el paso peatonal que da acceso a edificio Ancizar y a posgrados de Ciencias Humanas, la retroexcavadora en movimiento casi atropella a tres estudiantes y a un perro.

- Contratista que expresa hechos y decisiones que han vulnerado, violentado, humillado y discriminado su valores y derechos como persona y como contratista de la Sede Orinoquia.
- Queja contra un conductor de la Universidad, por sus comportamientos inadecuados en repetidas ocasiones.

### Quejas Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos Evaluación y Especiales se presentó una Queja para el proceso de Control Disciplinario (Tabla 4), las cuales está relacionada con la denuncia de la falta de transparencia en los procesos de encargo y contrataciones por ODS en la Facultad de Arquitectura de la Sede Medellín.

**Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales**

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

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

### Quejas Según Categoría para Macroprocesos y Procesos

Al revisar las categorías para las Quejas, estas se presentan en mayor medida por Aptitud y Comportamiento (34%), y Calidad del Servicio Obtenido (23%) (Ver Tabla 5). Respecto a la primera categoría se requiere trabajar con los funcionarios para mejorar su comportamiento al momento de prestar el servicio al usuario.

**Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos**

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	37	34%
Aspectos relacionados con Bienestar	5	5%
Calidad del servicio Obtenido	25	23%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	2	2%
Estado de la Infraestructura	1	1%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	8	7%
Oportunidad del Servicio	10	9%
Otros - Incoherente	15	14%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	5	5%
<b>TOTALES</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

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

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

### *Reclamos* Macroprocesos Estratégicos

En el tercer trimestre no se presentaron Reclamos en los Macroprocesos Estratégicos.

### Reclamos según Macroprocesos Misionales

Los Reclamos en los Macroprocesos Misionales se dieron principalmente en el de Formación, en el proceso Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación con un 97% de participación (Tabla 6).

Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	1	1%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	77	97%
Extensión	Gestión de la Extensión	1	1%
<b>TOTALES</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Algunos de los reclamos presentados en el proceso de Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación están relacionados con:

- Estudiante de la Sede Bogotá de la materia Figura Humana y Representación que reclama por la perdida de su trabajo que estaba expuesto, junto a los de sus compañeros, en el sótano del edificio NEA y fueron recogidos, pero no se sabe donde fueron dejados. Es un trabajo hecho a mano por ella, y por tanto es de un diseñador.
- Bloqueos presentados para poder realizar el proceso de cancelación del semestre 2023-1S.
- Estudiante de la Maestría en Ingeniería Física que reclama a la Dirección Académica y la Escuela de Matemáticas una explicación del porqué fue excluido del proceso de la Beca Asistente Docente.
- Reclamo por la falta de diligencia de la Facultad de Ciencias para la corrección y entrega de Diploma y Acta de Grado entregadas con error a egresada de Ingeniería biológica.
- Estudiante de la Maestría en Derecho que se lleva a cabo en convenio con la UPTC de Tunja reclama se le reliquide el monto de la matrícula de acuerdo con su situación académica (inscripción de última materia) y, además, se haga el descuento correspondiente al Certificado Electoral.
- Docente invitado de la Especialización en Turismo, Ambiente y Territorio (Facultad de Ciencias Humanas), y de la Maestría en Medio Ambiente y Territorio, Sede Bogotá, reclama por la imposibilidad de acceder a las citas durante tres semanas seguidas para el obtener el carné, con el sistema que tiene la oficina

de Registro y Matricula, lo cual afecta el desarrollo de su labor docente y obligaciones contractuales.

- Padre de estudiante de Cine y Televisión quien cometió error al realizar los pagos de los recibos a una cuenta corriente de la UNAL del Banco Popular, y debía hacerse por el portal, por donde luego lo hicieron pagando dos veces, solicita le sea informado la forma de recuperar el dinero.
- 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 hace meses solicitó un paz y salvo de la maestría que curso, ya que es un requisito para finalizar un trámite de crédito condenable con el ICETEX y la respuesta obtenida es que el certificado no lo hace tesorería ni nadie de la Universidad.
- Un estudiante solicito colaboración y orientación, ya que no le aparece la encuesta docente diligenciada, y esto generó la asignación de una citación para inscribir asignaturas tardía, lo que puede repercutir en el semestre académico.
- Los estudiantes expresan sus inquietudes y reclamos respecto al proceso de envío de las citaciones de inscripción de materias, las dificultades que experimentan, consideran no justa la asignación.
- Demoras en la devolución de dinero por concepto de matrícula.
- Aspirante que presenta inconvenientes con la habilitación del documento de identidad para presentar el examen de admisión para pregrado, el cual ya había enviado, pero recibió comunicación que el documento no existía en el SIA.
- Dificultades en inscripción de materias por errores en registros de notas, por falta de cupos.
- 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 a lo cual le respondieron que tampoco. Considera que se le vulneran su derechos ya que necesita el documento como soporte urgente para un proceso de estudio.
- Dificultades con el PIN para inscribirse al examen de admisión; inconvenientes para formalizar la inscripción por no tener datos ya que hizo validación del grado 11 con la prueba ICFES; se presenta error al escoger la condición étnica en la inscripción .

- Errores en el SIA con la adición de créditos vistos; dificultades en el SIA para realizar los procedimientos académico-administrativos para estudiar en el semestre.
- Reexpedición del recibo de matrícula con descuento de estudiante auxiliar; reexpedición con fraccionamiento.
- Estudiantes que solicitan se revise su PBM dado sus 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.
- Inconvenientes de estudiante de la Sede La Paz para acceder a la política de gratuidad.
- Solicitud de reserva de cupo para maestría en ingeniería analítica dado que no fue beneficiario de la beca, y se presentará para el próximo semestre nuevamente por la beca.
- Errores en los recibos de pago generados para estudiantes de la maestría en Trabajo Social, hicieron una primera corrección y, sin embargo, no se tuvo en cuenta el descuento electoral.
- Inconvenientes presentados en el proceso de doble titulación por la negligencia y errores cometido por la secretaria del área curricular de antropología.
- Demoras en respuesta a solicitudes de cancelación de materias.

### **Reclamos según Macroprocesos de Apoyo**

En el tercer trimestre se dieron 115 reclamos en los Macroprocesos de Apoyo, el proceso con mayor participación fue Bienestar Universitario (30%), seguido de Gestión Financiera (28%) (ver Tabla 7).

**Tabla 7. Reclamos según Macroproceso de Apoyo**

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	34	30%
	Gestión de Egresados	3	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	8	7%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	11	10%
	Gestión Documental	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	6	5%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	32	28%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	12	10%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	3	3%
<b>TOTALES</b>		<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Los principales reclamos en el proceso Bienestar Universitario están vinculados a:

- Funcionarios que expresan preocupación por cambios implementados en las tarifas de las actividades de bienestar y la reducción de estas.
- Egresado que hizo solicitud a la oficina de egresados de su carné ya que había perdido el original, y han pasado mas de tres meses y no recibe su documento, afectando el acceso a los servicios.
- Fortalecer los lineamientos para la tenencia de animales de compañía, debido a que uno de los funcionarios de la Sede La Paz decidió dejar tiempo completo a su mascota dentro de las instalaciones. Es una perra de corta edad que requiere de cuidado, y la Sede no está en condiciones de hacerse cargo de estos animales ni poner a su personal de vigilancia en ese papel.
- Inconformidad con la falta de servicio de Orientación ICETEX – Oficina de Apoyo Bogotá, ya que no encontró respuesta amable en la persona encargada de porque no le han llegado los comunicados respecto a la recolección de recibos de pago de semestre para la renovación de crédito con el ICETEX, y esta afectando su proceso de matrícula.
- Estudiante de Derecho de la Sede Bogotá reclama por el robo de su celular por parte de persona del servicio de aseo.



- Servicio al cliente deficiente en la tienda UNAL de Bogotá; baja calidad en productos.
- Solicitud de solución en situación presentada por la contratación y prestación de los servicio de interpretación de lengua de señas colombianas para las personas en condición de discapacidad auditiva.
- Falta de claridad en el proceso de otorgamiento de becas.
- Reclamo hacía los servicios de bienestar de la Facultad de ciencias humanas y en general a la poca respuesta frente a los apoyos socioeconómicos.
- Inconformidad de estudiante de la Sede Palmira ante respuesta con oficio P.1.301-23 recibida por su reclamación ante su eliminación de la convocatoria de estudiante auxiliar.
- Estudiante de la Sede Orinoquía que le hurtaron sus documentos y pide ayuda para tener nuevamente el carné estudiantil pues no cuenta con los recursos económicos.
- Egresado de la asociación de egresados AIEEUN reclama por la forma en que se dio su participación en la semana de la inducción en la Facultad de Ingeniería, considera fue una falta de respeto con los expositores y pide se vuelva a la organización anterior del evento con espacio para compartir las experiencias como egresados.
- La madre de una estudiante de la Sede Manizales reclama por la forma en que se ha dado el proceso para el programa de alojamiento estudiantil.
- Demoras en las resoluciones para iniciar labores en el programa de Convivencia y Cotidianidad.
- Falta de medidas para: evitar que los biciusuarios transiten a alta velocidad por la rotonda peatonal de la entrada de la calle 26 en la Sede Bogotá; control de velocidad de los vehículos dentro del campus
- Funcionaria de la Facultad de Ciencias Agrarias que reclama respuesta del Comité de Convivencia Laboral a su caso que esta expuesto desde el año 2019.
- Funcionario de la Sede Bogotá quien reclama por la entrada de perros a la pista de atletismo y cancha, los cuales no son lugares para la tenencia de mascotas además de que sus dueños no recogen sus excrementos y atacan a la fauna silvestre.

- Padre de estudiante que reclama por el incumplimiento de la Universidad de la condonación del pago de la matrícula prometido a su hijo por la participación en la competencia en peso olímpico donde estuvo en los tres primeros lugares.
- Docente que expresa las dificultades y la calidad de los servicios ofrecidos por CAFAM y pide se revise la posibilidad de otra caja de compensación.
- Desde la Sede Palmira se solicita a la Rectora su intervención para que se reactive el servicio de transporte urbano para los estudiantes de dicha Sede, el cual fue suspendido desde la pandemia y no ha sido posible su activación a pesar de las quejas interpuestas ante la Secretaria de Transito de Palmira.

### Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron reclamos en el tercer trimestre del 2023.

### *Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos*

Los *Reclamos* recibidos en los Macroprocesos y Procesos se originan principalmente por la Calidad del Servicio Obtenido (38%) y Oportunidad del Servicio (27%), comportamiento similar al del trimestre pasado, sin embargo, hay una menor participación de estas categorías (Ver Tabla 8).

**Tabla 8. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos**

Categorías	No. ca- sos	PARTICIPA- CIÓN POR- CENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	2%
Aspectos relacionados con Bienes- tar	6	3%
Calidad del servicio Obtenido	74	38%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	3	2%

Estado de la Infraestructura	3	2%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	7	4%
Oportunidad del Servicio	53	27%
Otros – Incoherente	41	21%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	1%
<b>TOTALES</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

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

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

### Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se dieron 3 Solicitudes de Información durante el Tercer trimestre de 2023, una en cada uno de los siguientes procesos: Direccionamiento Estratégico Institucional, Agenciar las Relaciones Exteriores, Divulgación de la Información Académica. En el primer proceso, la solicitud está asociada a un traslado de un escrito desde el Grupo Archivo General de la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional. Para el proceso Agenciar las Relaciones Exteriores, una admitida por el programa PAEMA de la Sede Orinoquía pide ayuda pues se traslado a Bogotá para iniciar su clase y no tenía conocimiento que debe empezar en la Sede en Arauca. Finalmente, para el proceso Divulgación de la Información Académica la solicitud esta dirigida a la rectora de la UNAL por parte de un poeta caribeño quien esta escribiendo un libro dedicado a las mujeres

y ha incluido a la rectora, y desea una audiencia con ella para charlar con ella y terminar el poema que le ha escrito.

**Tabla 9. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos**

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	33%
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	33%
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	33%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

### Solicitudes de Información según Macroproceso Misional

Los Macroprocesos Misionales tuvieron 346 casos de Solicitud de Información, donde el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la formación tuvo la mayor participación (90%) (Ver Tabla 11).

**Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional**

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	5	1%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	312	90%
Extensión	Gestión de la Extensión	29	8%
<b>TOTALES</b>		<b>346</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Algunas de las Solicitudes de Información presentadas en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación están relacionadas con:

- Solicitud de reexpedición de recibo de matrícula.
- Preguntan sobre el porcentaje máximo de asignaturas que se pueden homologar, convalidar o en equivalencia de maestría cursada en la Universidad Nacional, para otra maestría de la Universidad Nacional.
- Estudiante solicita le aclaren acerca de los grados de Economía, cuya fecha se acerca, y no ha recibido información del día de la ceremonia ni de la entrega de invitaciones. Además, al revisar el SIA ya no se encuentra la pestaña de "consultar solicitud de grado", hecho que le preocupa.
- Solicitud de información sobre: inscripción para el año 2024 y cuáles son los requisitos para la admisión; obtención de matrícula cero.
- Aspirante que no pudo presentar el examen por incapacidad médica pregunta si podría presentarlo en otra fecha o que debe hacer.
- Estudiante que requiere saber si el proceso de cancelación de materias se ha modificado ya que en el SIA no aparece ninguna cita disponible, y requiere los nuevos plazos y requisitos.
- Validación de certificados estudiantiles; verificación de títulos; verificación autenticidad de documento; validar estudio.
- Estudiante de Arquitectura en la Sede Manizales, pide que le indiquen como es el proceso para aplazar el semestre académico.
- Estudiante de Arquitectura pregunta la posibilidad de homologar materia de un técnico cursado en Unitecnica como créditos de libre elección y con quien debe comunicarse.
- Inconvenientes con el SIA: no está disponible información de recibos de pago ni los planes en información académica.
- Dificultades en el proceso de admisión: realizando la inscripción el sistema emite error al seleccionar la Sede; aspirante que revisa la página para la cita y encuentra que su número de documento no aparece, pero ya realizó el pago y lleno el formulario; inconveniente con la citación, en la página oficial de consulta no da la información suficiente sobre hora, fecha y lugar para la presentación del examen de admisión; se hizo el pago y lleno el formulario de inscripción pero en la página dice que no hay ninguna citación con el número de identificación del aspirante; aspirante que hizo el pago del pin por el valor de \$160.000 pesos, y días después recibe una nota debito de la factura electrónica

de venta por un valor de \$16.000 pesos. Quiere saber si se debe pagar o cual es el paso por seguir con dicha nota; inconvenientes con la formalización de inscripción, ningún número que sale en la factura es correspondiente al pin; se realizó el pago del pin, pero no llega el código.

- Estudiante que consulta si sigue siendo beneficiario de matrícula cero en el semestre, a cursar, y si es así, le gustaría saber por cuántos semestres más será beneficiario.
- Estudiante de Doctorado en Ciencias-Química interesado en obtener información sobre los términos "tiempo de permanencia máxima en el programa de posgrado" y "tiempo de duración en el programa de posgrado" utilizados en el Acuerdo 340 de 2020 y la Resolución 347 de 2020.
- Pregunta sobre posibilidad de realizar la pasantía por 5 meses en el marco de la Convocatoria Estado Joven.
- Solicitud de revisión de valor de matrícula que le fue dado a admitido en el programa de Filosofía que ya estudio contaduría, sin embargo, la cantidad se sale de su alcance económico.
- Estudiante de segundo semestre de la maestría de Ciencias Agrarias de la Facultad de Ciencias Agrarias que es beneficiaria de una beca otorgada por la Universidad Externado de Colombia solicita le ayuden con el cambio de la fecha el recibo de matrícula de la segunda fracción para que U. Externado realice el pago directo, lo que le conviene porque no tiene el dinero disponible para el segundo pago.
- Solicitud de que se genere el recibo de matrícula del primer pago que no fue pagado a tiempo con fecha que permita su cancelación en el banco; procedimiento o como hacer para solicitar un nuevo recibo de pago ya que el que proporciona el SIA tiene fecha de vencimiento del día anterior, y por tanto no se puede pagar ni en sucursal bancaria ni de forma virtual.
- Información sobre estado de solicitud de una homologación y fecha de respuesta.
- Estudiante de la especialidad en periodoncia de la Facultad de odontología solicita información sobre el estatus en el que se encuentra el segundo recibo de pago de matrícula, ya que realizó el pago de este el día 16/08/2023, pero

- en DNINFOA aparece que el recibo fue pagado, pero a la vez aparece pendiente por cancelar.
- Solicitud para cambiar el lugar de presentación de la prueba de admisión a la UNAL.
  - La empresa Compañía Vital de Colombia envía información sobre contratación de médicos que realizan.
  - Solicitud de información: del pregrado de contaduría pública pagos, becas a las que se pueda acceder y si se puede hacer doble titulación a mitad de carrera; de la disponibilidad horaria en la carrera de ingeniería física; pasos para inscribirse a la Universidad Sede la paz; disponibilidad de fisioterapia en la Sede Medellín, y cómo sería el proceso de admisión; de programas de la UNAL y como ingresar.
  - Beneficiario de jóvenes en acción que en el sistema de información no aparece como estudiante y ya llevo el pago.
  - 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.
  - Preguntas sobre situaciones respecto al proceso de admisión: ¿Qué pasa si al momento de presentar el examen se tiene tarjeta de identidad y luego tiene que sacar la cédula?; los resultados del ICFES salen en noviembre y el examen de admisión es en octubre, que inconveniente hay?

### **Solicitudes de Información según Macroproceso de Apoyo**

Los Macroprocesos de Apoyo presentaron 122 casos, donde los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano y Gestión Financiera tienen la mayor participación, 21%, 16%, y 16% respectivamente, comportamiento similar al del trimestre pasado (Tabla 11).

**Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo**

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	18	15%
	Gestión de Egresados	4	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	20	16%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	3	2%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	15	12%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	6	5%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	19	16%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	26	21%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	8	7%
<b>TOTALES</b>		<b>122</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Las principales solicitudes de información en el proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios están asociadas a:

- Solicitud de: verificación de título profesional como Médico Cirujano, otorgado por la UNAL; verificación de autenticidad de documentos; validación académica.
- Solicitud para recuperar el acceso a correo institucional de un egresado de la Sede Bogotá del año 2018, que necesita reactivar su cuenta y no recuerda contraseña.
- Un funcionario que tuvo una situación en el parqueadero del edificio Uriel Gutiérrez (frente a Unisalud) y realiza preguntas sobre acceso a los videos de las cámaras, y procedimiento que se requiere para obtenerlos.
- Solicitud de información y copia de la normatividad referente a los distintos cuerpos colegiados que existen al interior de la Facultad de Ingeniería en la Sede Bogotá, incluyendo los departamentos y el máximo cuerpo colegiado que tiene la Facultad. Esto para conocer la definición, composición y funciones de los cuerpos colegiados existentes, así como el proceso de nombramiento, requisitos y el periodo de nombramiento y/o reelección de los miembros que los componen.
- Un particular que al consultar la Maestría en Ingeniería – Telecomunicaciones en la base de datos del SNIES del Ministerio de Educación, observa que en el



apartado "Reconocimiento del Ministerio" aparece la palabra n/a. También observa que otras maestrías de la UNAL, tienen registro calificado y acreditación en alta calidad. En el caso de la Maestría en Ingeniería – Telecomunicaciones, quisiera conocer porque esta maestría no tiene reconocimiento alguno por parte del ministerio y que, pese a esto, la maestría haya sido ofertada en esas condiciones en el periodo 2023–25.

- Derecho de petición con el fin de obtener información sobre el estado de la planta profesoral del Departamento de Ingeniería Química y Ambiental de la Facultad de Ingeniería Sede Bogotá.
- Una funcionaria de la empresa GoDaddy, quien gestiona las pasantías para estudiantes de Ingeniería de Sistemas, requiere reunirse con un encargado de la UNAL para conocer más a cerca de los programas de ingeniería de sistemas que ofrece la Universidad, y poder conocer un poco más de los requisitos universitarios del programa.
- Solicitud de certificados laborales.
- Solicitud de envío de documentación pendiente y la factura proforma o cotización con los descuentos legales de un servicio de calibración de equipos.
- Egresado que realizó el curso de Misión TIC 2022 en la UNAL y requiere el certificado, pero no pudo tener acceso a la plataforma.
- La empresa MULTIENLACE solicita el RUT actualizado de la UNAL, para realizar actualización de proveedores en su sistema.
- Solicitud acerca de la información y documentación de un ciudadano con fines investigativos.
- Del centro vacacional Cafam Melgar del área de selección de personal, solicitan candidatos disponibles y que cumplan con el perfil para la oferta laboral a médicos generales que se encuentra en proceso.

### **Solicitudes de Información según Macroprocesos de Evaluación y Especiales**

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se dieron cuatro solicitudes de información, dos en el proceso Control Disciplinario y dos en Seguridad Social en Pensiones (Tabla 12). Para el primer proceso, una solicitud está relacionada con

datos que suministra un funcionario de la Escuela de Matemáticas en la Sede Medellín para documentar la Queja No. 17598 y No. 17599 y adelantar pruebas con testimonios documentales con docentes que relaciona; la otra, es la solicitud del defensor de oficio de un docente en el proceso disciplinario TD-B-179-2020, quien pide se suministre número de teléfono y correo personal del defendido. En el proceso de Seguridad Social en Pensiones, solicitan la certificación electrónica de tiempos laborados CETIL

**Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales**

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	2	50%
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	2	50%
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

### Solicitudes de Información según Categorías

La categoría en la que más se presentaron Solicitudes de Información es en Oportunidad del Servicio 70 % (Tabla 13), resultado similar al trimestre anterior y que manifiesta la necesidad de mejorar en este aspecto en los tramites y servicios de la UNAL.

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

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad del servicio Obtenido	15	3%
Funcionamiento del SIA	7	1%
Gestión Académica	21	4%
Oportunidad del Servicio	333	70%
Otros- Incoherente	96	20%
Sistemas de Información	2	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	0%
<b>TOTALES</b>	<b>476</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

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

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

### Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

Para el Tercer trimestre de 2023 en los Macroprocesos Estratégicos se presentaron tres sugerencias, dos en el proceso Dirección Estratégico Institucional y una en Divulgación de la Información General (Tabla 14). En el primer caso se registra una invitación de la Secretaría de Cultura del Valle al Concurso Autores Vallecaucanos premio Jorge Isaac que se realiza anualmente, y la Asociación Colombiana de Endocrinología, Diabetes y Metabolismo, ACE, invita al Simposio presencial enfrentando la obesidad como enfermedad, retos y soluciones, para que sea compartida la información. En el proceso de Divulgación de la Información General, la sugerencia registrada es sobre revisar el contenido de todo documento antes de hacer envíos masivos, dada la información enviada sobre designación de los docentes para el examen de admisión.

**Tabla 14. Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos**

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	2	67%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	33%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## Sugerencias según Macroproceso Misional

En los Macroprocesos Misionales se presentaron tres sugerencias en el Tercer trimestre de 2023, dos en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y una en Gestión de la Extensión (Tabla 15). Para el primer proceso un estudiante de ingeniería agronómica – Sede Medellín en el marco de los talleres artísticos propone un curso de formación en solo el instrumento del piano, y de otro lado, un estudiante de la Sede Amazonía sugiere a los docentes implementar clases más dinámicas y entretenidas ya que ha notado que sus compañeros de duermen en las sesiones. En el proceso Gestión de la Extensión se presenta una invitación para la UNAL a participar en el proceso de Consulta Pública del proyecto de documento normativo NTC 6695 – Reciclabilidad de envases y embalajes: Metodología para la determinación de la reciclabilidad llevado a cabo por el comité de normalización T-618 RECICLABILIDAD DE MATERIALES.

**Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos Misionales**

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	2	67%
Extensión	Gestión de la Extensión	1	33%
<b>TOTALES</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Para los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 20 sugerencias, cuya mayor participación fue para el proceso de Bienestar Universitario (55%), comportamiento similar al del trimestre anterior (Tabla 16).

**Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo**

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	11	55%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	1	5%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	5%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	15%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	4	20%
<b>TOTALES</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

Las principales sugerencias en el proceso de Bienestar Universitario son:

- Colocar canecas de basura en los salones de clases en la Sede Bogotá (2 registros), Medellín, Amazonía (4 registros).
- Hacer mantenimiento de alguno de los aires acondicionados en las aulas de la Sede Amazonía, pues se están apagando con frecuencia en clases y hace calor.
- Implementar almuerzos para los estudiantes en la Sede Amazonía debido a que es corto el tiempo para ir y regresar a clases ya que el lugar esta retirado.
- Dar más importancia al deporte y recreación para los estudiantes en la Sede Manizales, por ejemplo, una idea es hacer encuentros de los diferentes deportes con otras instituciones locales, esto haría más interesante el deporte y que más estudiantes participan en ellos.
- La Iglesia Misión Buenas Nuevas y la Fundación de Jóvenes, extiende una propuesta de colaboración para hacer una diferencia significativa en la comunidad durante la temporada navideña.

### Sugerencias según Categorías

Las categorías en las que se clasificaron las sugerencias fueron principalmente en Calidad del Servicio (35%), y seguidamente Oportunidad del Servicio Obtenido (24%) (Tabla 17).

**Tabla 17. Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos**

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	4%
Aspectos relacionados con Bienestar	2	8%
Calidad del servicio Obtenido	9	35%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	4%
Oportunidad del Servicio	6	23%
Otros	7	27%
<b>TOTALES</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

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

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

### Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se presentaron dos felicitaciones en el proceso Divulgación de la Producción Académica (Tabla 18) las cuales son para una profesional y el equipo que trabajó bajo su coordinación en el proceso de edición, corrección de estilo, diagramación y diseño gráfico del libro “Un modelo de madurez para la planeación estratégica de sistemas de producción”.

**Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos**

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	2	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

En los Macroprocesos Misionales se presentaron 13 felicitaciones en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (ver Tabla 19), las cuales están asociadas con:

- Agradecimiento en la gestión de los cupos solicitados en las asignaturas de los estudiantes pertenecientes al área de Geociencias y Medio Ambiente; y de Materiales y Minerales. Gracias a la labor de las Secretarías, los estudiantes pertenecientes a las áreas curriculares mencionadas de la Facultad de minas pudieron cumplir satisfactoriamente el cronograma de los programas curriculares.
- Felicitaciones a un profesor, por su carisma a la hora enseñar, su paciencia y buena pedagogía (7 registros).
- Felicitación al equipo de la Secretaría Académica de la Sede De La Paz por su destacada gestión académica y administrativa, su dedicación y esfuerzo ha facilitado que los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad y oportunidades para crecer intelectualmente. Además, su compromiso en la gestión administrativa ha garantizado el buen funcionamiento de la Sede.
- Felicitación a un profesor, adscrito al Departamento de Ingeniería Industrial de la 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. Durante el proceso ha impactado significativamente las vidas profesionales de quienes trabajan en su grupo de investigación y sus estudiantes.
- Felicitación a una profesora adscrita al Departamento de Ingeniería Industrial de la Sede Manizales, pues en su trayectoria ha dejado un legado tanto para la

Universidad Nacional de Colombia como para los estudiantes que ha formado, resaltando sus valores de honestidad, calidad humana y liderazgo. Durante su labor en la Universidad ha impactado significativamente las vidas profesionales y personales de quienes trabajan en su grupo de la Oficina de Planeación, al igual que en sus clases de Economía y Taller de Fundamentos de Ingeniería Industrial.

- Felicitación a una profesora, adscrita al Departamento de Ingeniería Industrial de Sede Manizales, pues en 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. Durante el proceso ha impactado significativamente las vidas profesionales de quienes han trabajado en su grupo de investigación y sus estudiantes.
- Un estudiante de la Sede Medellín le encanta la biblioteca, y expresa que el personal es muy atento y querido, además, que es un espacio muy versátil donde se puede hacer trabajos en equipo, le fascinan las mesas con tablero, los módulos, las charlas, los juegos didácticos y las clases que dan sobre Excel, infografías, y lo que más le gusta es que la mantienen limpia y organizada.

**Tabla 19. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales**

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	13	100%
<b>TOTALES</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

### Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 5 felicitaciones como se muestra en la Tabla 20, y las cuales se describen a continuación:

**Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo**



Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	1	20%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	2	40%
Gestión de Información	Gestión Documental	1	20%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	20%
<b>TOTALES</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

### Gestión de Talento Humano:

- Felicitación dirigida a funcionaria de la editorial UNAL.
- Felicitaciones a la oficina de personal de la Sede Palmira liderada por la Jefe, específicamente a la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo y a su equipo, por el gran evento de la Semana de la Salud. Se notó el empeño y la dedicación con el que fue realizado.

### Bienestar Universitario

- Felicitación a funcionario de la Facultad de Minas de la Sede Medellín por su disciplina y entereza en la tarea de dar a conocer y animar a los administrativos a participar en las jornadas de la reforma de la ley 30 de 1992.

### Gestión Documental

- El equipo de trabajo del SGC Manizales felicita a la Secretaria de Sede por el apoyo que brinda en sus actividades.

### Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

- Felicitación dirigida a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Sede Bogotá y a su equipo de trabajo por las acciones implementadas durante 2023 que no solo han permitido la mejora continua de nuestra institución, sino que además han fortalecido el trabajo en equipo y la articulación para aunar esfuerzos entre la Sede y las Facultades e institutos.

## Felicitaciones según Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron felicitaciones em el Tercer trimestre de 2023.

## Felicitaciones según Categoría

En el Tercer trimestre de 2023 las felicitaciones estuvieron principalmente enmarcadas en la categoría Calidad del Servicio Obtenido (Tabla 21), con una participación del 65%, comportamiento similar al del trimestre anterior.

**Tabla 21. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos**

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	5%
Calidad del servicio Obtenido	13	65%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	5%
Gestión Académica	3	15%
Otros – Incoherente	2	10%
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## 10. Tratamiento de Datos Personales

En el Tercer trimestre de 2023 fueron registrados 6 casos por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, los cuales fueron asociadas a los procesos Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de la Información, y están relacionados con:

*Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP*

- Actualización de los datos en el sistema Hermes de un egresado que se encuentra participando en la Convocatoria Fortalecimiento de Centros de Pensamiento 2023 de forma que corresponda su identificación actual.
- Envío del formato de autorización tratamiento de datos para el registro de terceros en el sistema de información financiera de la Universidad Nacional de Colombia, específicamente en la Facultad de Agronomía, educación continua y permanente.
- Autorización del tratamiento de datos personales de una participante en el proceso requerido en la convocatoria 027-2023 para la selección de un auxiliar administrativo en la sección de Registro y Matrícula.

*Solicitud, eliminación TDP*

- Estudiante de pregrado en sociología de la Sede Bogotá, solicita la supresión de su información personal disponible a través del buscador de Google.
- Estudiante quiere saber cómo hace para eliminar datos registrados, ya que fue a hacer una actualización y le aparecen los datos bancarios, pero no puede borrarlos.
- Egresado de la Universidad en la Sede Medellín quien se presentó en el año 2021 a una convocatoria del Plan Retorno de la Sede Amazonia, que exigía una carta de motivación, la cual fue enviada junto a los otros documentos al correo del Plan Retorno manejado por un funcionario. La carta de motivación es un documento que contiene información académica y personal privada, que sólo fue facilitada para la convocatoria, sin embargo, esta fue divulgada en un sitio web y le fue colocado Copyright (derechos exclusivos de autoría). Por lo anterior, exige el desmonte de dicho documento del sitio web y de cualquier otro donde haya sido cargada.

**Tabla 22. Casos de Tratamiento de Datos Personales**

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de Información	Solicitudes de eliminación, Autorización	3	50%
Apoyo - Gestión de Información	SOLICITUD ACTUALIZACIÓN TDP	3	50%
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

## 11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades.

## 12. UNISALUD

De acuerdo con la reglamentación de UNISALUD, y dado que las solicitudes llegan directamente a la dependencia, esta se encarga de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. Sin embargo, a continuación, se relaciona de forma general el comportamiento de los casos según tipo de solicitud para el Tercer trimestre de 2023 (ver Tabla 23).

**Tabla 23. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes**

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	3	2%	2	7%	1	9%	0	0%	6	3%
PQR- Riesgo Vital	7	5%	0	0%	2	18%	1	2%	10	4%
Queja	87	59%	5	19%	5	45%	21	44%	118	50%
Reclamo	33	22%	20	74%	1	9%	24	50%	78	33%
Solicitud Información	9	6%	0	0%	2	18%	2	4%	13	6%
Sugerencia	9	6%	0	0%	0	0%	0	0%	9	4%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

El comportamiento para la categoría “Medio Utilizado” durante el Tercer trimestre de 2023 para UNISALUD se detalla en la Tabla 24.

**Tabla 24. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes**

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Buzón	3	2%	1	4%	0	0%	0	0%	4	2%
Formulario	54	36%	15	56%		0%	2	4%	71	30%
Correo e-	55	37%	6	22%	2	18%	34	71%	97	41%
Telefónico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Verbal	0	0%	1	4%	0	0%	1	2%	2	1%
Web	36	24%	4	15%	9	82%	11	23%	60	26%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

En la categoría “Estado”, el comportamiento se resume en la Tabla 25 para el Tercer trimestre de 2023.

**Tabla 25. Resumen Porcentual por Estado por Sedes**

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Evaluable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Validando Respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gestionando Petición	24	16%	3	11%	0	0%	9	19%	36	15%
Gestionado	14	9%	0	0%	0	0%	4	8%	18	8%
Cerrado	110	74%	24	89%	11	100%	35	73%	180	77%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

El comportamiento durante el Tercer trimestre de 2023 para la categoría “Tipo de Usuario” se resume en la Tabla 26.

**Tabla 26. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes**

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	39	26%	5	19%	1	9%	13	27%	58	25%
Admitido	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Contratista	0	0%	0	0%	3	27%	0	0%	3	1%
Docente	32	22%	5	19%	4	36%	5	10%	46	20%
Egresado	0	0%	0	0%	2	18%	0	0%	2	1%
Estudiante	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Particular	2	1%	1	4%	0	0%	0	0%	3	1%
Pensionado	44	30%	12	44%	0	0%	20	42%	76	32%
Otro	31	21%	4	15%	1	9%	10	21%	46	20%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de julio a septiembre de 2023

### 13. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el Tercer trimestre se dieron 831 peticiones, presentándose un incremento del 25% respecto al segundo trimestre. El Tipo de Usuario que más solicitudes registro fueron los Estudiantes (35,74%), seguido de los Aspirantes (21%) y Particulares (15%), y en los diferentes casos hubo incremento. Las peticiones de los primeros están relacionadas principalmente reexpedición de recibos de matrícula, citaciones para inscribir materias, descuentos de valor de matrícula, cancelaciones e inscripciones de materias, dificultades con la información en SIA, entre otros. Para los segundos, las peticiones tienen que ver con el proceso de admisión y las dificultades que se les presenta.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (57%), tendencia similar al trimestre anterior, y las cuales están asociadas mayoritariamente a los macroprocesos misionales concretamente en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación. Algunas de las solicitudes de información están asociadas a reexpedición de recibos de matrículas, matrícula cero, proceso inscripción para el año 2024, programas que ofrece la UNAL, beneficios que se tienen para estudiar en la UNAL, validación de títulos académicos, consulta sobre dificultades con el proceso de admisión, posibilidades de homologación de materias, revisión de valores de la matrícula, entre otros.

- El 83% de las peticiones se encontró en estado Cerrado continuándose con una alta gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución a las peticiones para este trimestre fue de 12 días, logrando responder dentro de los términos normativos.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el Tercer trimestre se recibieron en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Bienestar Universitario y Gestión Financiera, comportamiento similar al presentado en el primer y segundo trimestre. Se recomienda revisar las peticiones recibidas por parte de estos procesos, y si aplica emprender acciones de mejora en el servicio para los usuarios y partes interesadas. De otro lado, el proceso con mayor número de sugerencias recibidas fue Bienestar Universitario, comportamiento que es similar al de los trimestres anteriores.
- Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Aptitud y Comportamiento, Calidad del Servicio y Oportunidad del Servicio. En la primera categoría, es necesario seguir trabajando el tema de la atención al usuarios con los funcionarios; y en la segunda y tercera revisar los procedimientos para evitar errores y reprocesos, así como los tiempos de ejecución de los servicios.
- Igualmente, en trabajo conjunto entre la Vicerrectoría General y las distintas sedes se adelantan capacitaciones individuales y colectivas, dirigidas a funcionarios que requieren profundizar sobre el uso, manejo y términos para responder las peticiones que se presenten en diferentes procesos.
- Durante el transcurso del año se han adelantado capacitaciones sobre el Sistema de Quejas y Reclamos en todas las sedes de la Universidad.
- Igualmente, se realizan campañas a través de postmaster para dar a conocer la normativa que regula el Sistema de Quejas y Reclamos.

## VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

## SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS