



**INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS -
UNAL
SEGUNDO TRIMESTRE 2023**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO DEL INFORME	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	5
4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023.	5
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD	5
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD	6
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL	7
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO	8
4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)	9
5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS	10
6. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	15
7. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	21
8. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	26
9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	29
10. Tratamiento de Datos Personales	32
11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	32
12. UNISALUD	33
13. Conclusiones y Recomendaciones.	34

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2023	9
Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Misionales.....	10
Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo.....	12
Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales	14
Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	15
Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	16
Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales	16
Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo.....	18
Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos	20
Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos.....	21
Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional.....	22
Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	23
Tabla 13. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	26
Tabla 14. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos	26
Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos	27
Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo.....	27
Tabla 17. Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	28
Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos	30
Tabla 19. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales	30
Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	30
Tabla 21. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos	31
Tabla 22. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes	33
Tabla 23. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes	33
Tabla 24. Resumen Porcentual por Estado por Sedes.....	34
Tabla 25. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes.....	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	6
Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud	7
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil.....	7
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado.....	8

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 abril a junio 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

- 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 abril a junio de 2023.

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

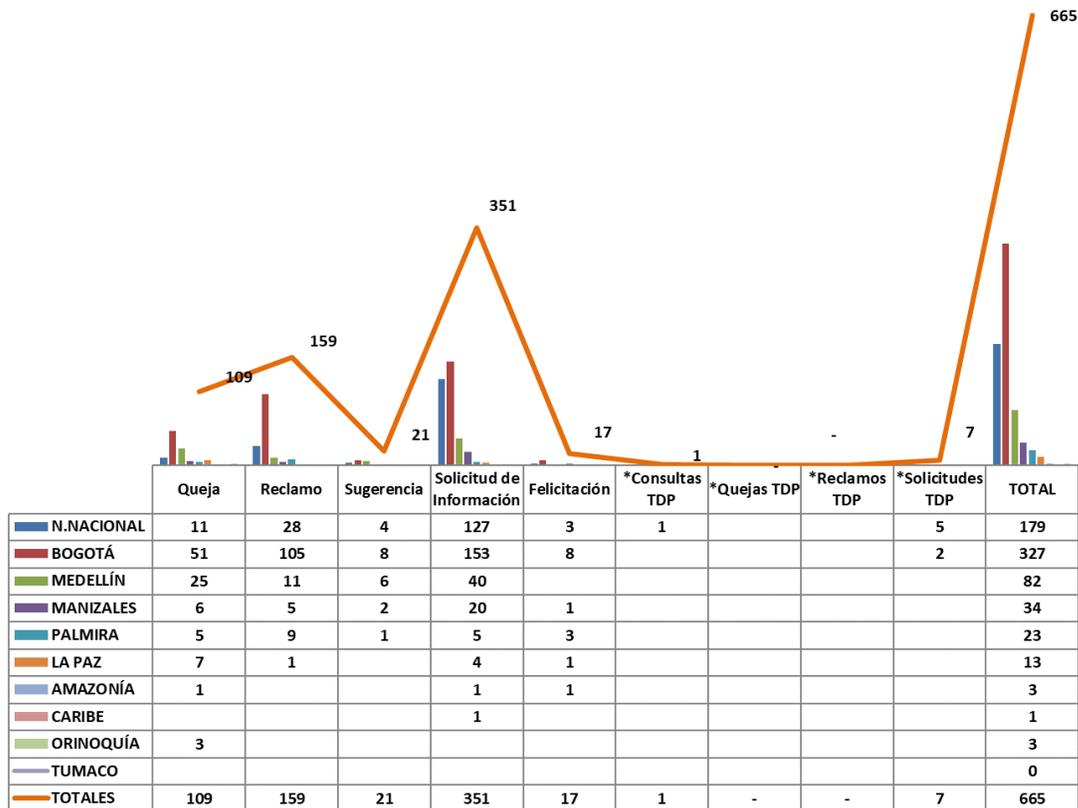
El análisis consolidado de los resultados de la gestión del SQR a nivel nacional y en cada una de las sedes para el SEGUNDO trimestre del año 2023 involucra la distribución por tipo de solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud, la distribución por tipo de usuario, por medio utilizado, y los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

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

En el segundo trimestre de 2023 se recibieron 665 peticiones (ver Gráfica 1), presentándose una disminución del 24,86% respecto al primer trimestre del año. El comportamiento de cada una de las peticiones fue hacia la disminución, exceptuando las de Tratamiento de Datos Personales (TDP) que incrementó un 60%, como se muestra en la tabla siguiente:

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	% Variación
Solicitudes de Información	368	351	-4,62%
Reclamos	331	159	-51,96%
Quejas	139	109	-21,58%
Sugerencias	24	21	-12,50%
Felicitaciones	18	17	-5,56%
Solicitudes TDP	5	8	60%

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



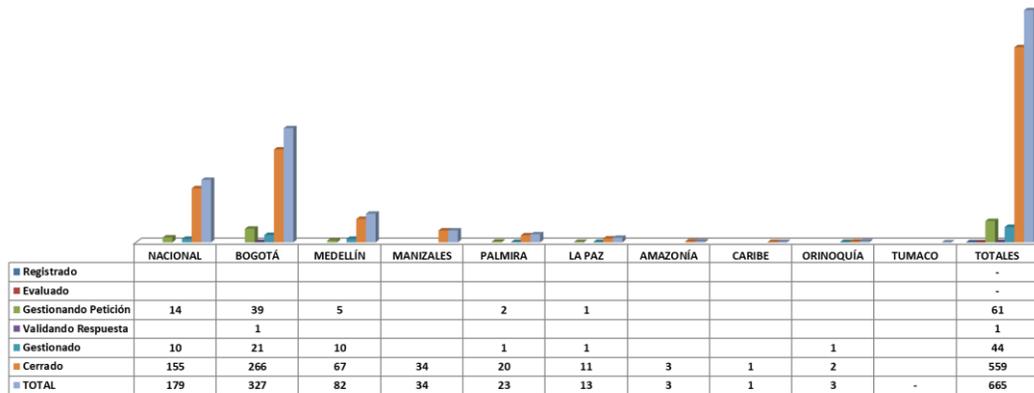
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

La sede con mayor número de peticiones es Bogotá con 327 casos, los cuales disminuyeron respecto al primer trimestre (434 casos), y la mayor participación es para las Solicitudes de Información (47%) y seguidamente los Reclamos (32,11%). En segundo lugar, se encuentra el Nivel Nacional que tuvo un total de 129 casos, los cuales también disminuyeron al comparar con el trimestre anterior (222 casos), donde la Solicitud de Información cuenta con la más alta contribución, 71%. La Sede Medellín presenta el tercer lugar con 82 casos, los cuales son menores que el trimestre pasado, y la Solicitud de Información tiene la mayor aportación (49%). El comportamiento del resto de sedes se puede detallar en la Gráfica 1.

4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

De la Gráfica 2 se puede establecer que para el segundo trimestre del 2023 el estado predominante de las solicitudes es Cerrado (559 casos), y seguidamente se encontraron en estado Gestionando Petición (61 casos). Estos resultados permiten expresar que se continúa realizando una gestión eficaz en la UNAL para dar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios, ya que del total de las recibidas en el segundo trimestre el 84% fueron cerradas.

Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud

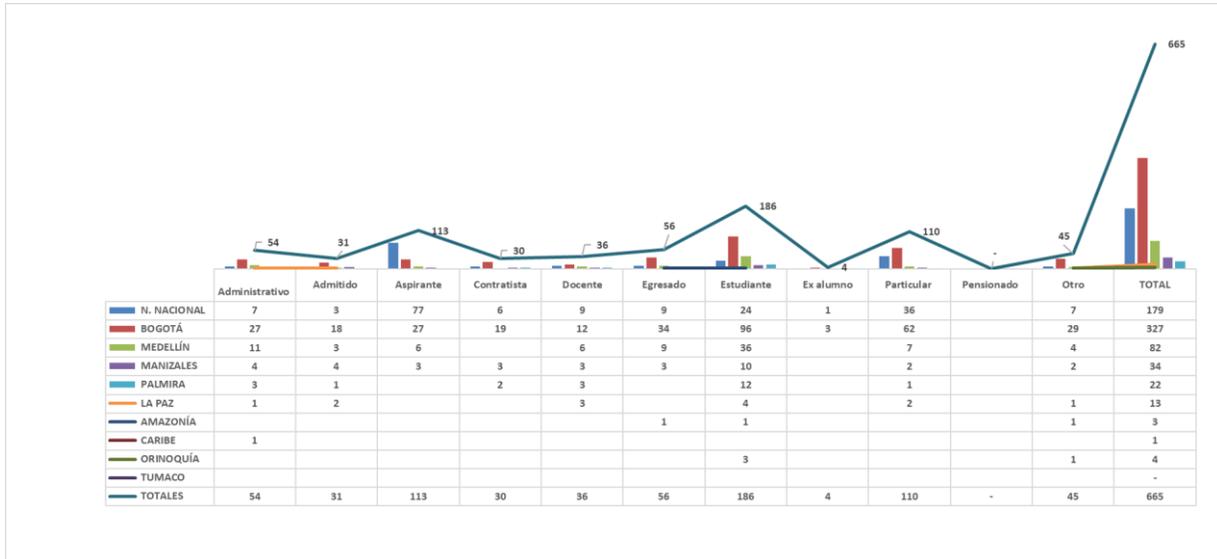


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el segundo trimestre fueron los Estudiantes (186 casos) con una participación del 28%, seguidamente están los Aspirantes (113 casos) que alcanzan una contribución del 17 %, y en tercer lugar los Particulares (110 Casos) con el 16,54% de contribución (ver Gráfica 3). Para el caso de los Estudiantes y Aspirantes, los casos registrados disminuyeron respecto al trimestre anterior en un 41,32% y 27,10% respectivamente, pero para los Particulares aumento en un 1,85%.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



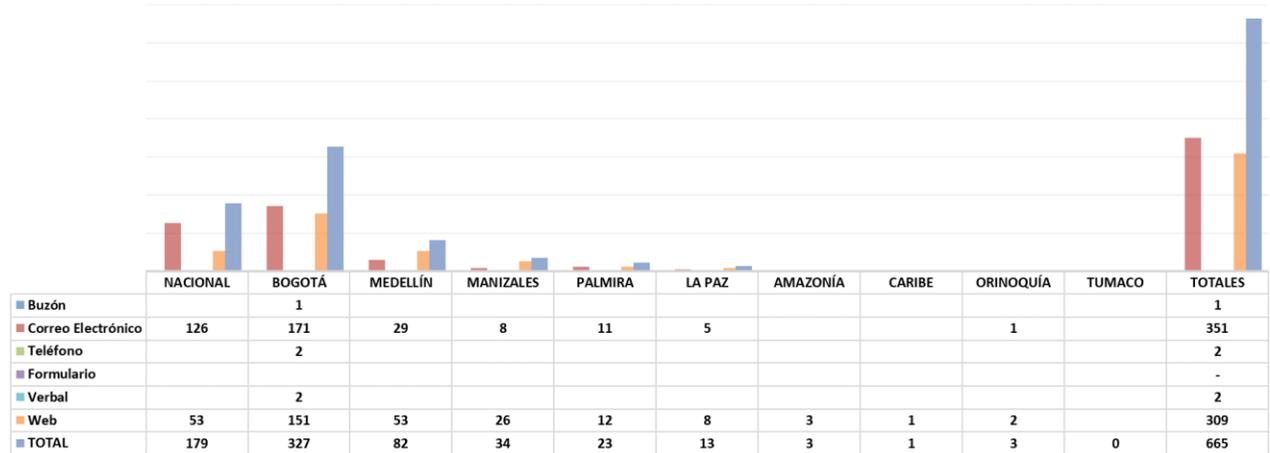
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023
De otro lado, se dieron 92 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web (91 casos), y de forma verbal (1 caso), distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

- Amazonía: 1
- Bogotá: 44
- Caribe: 1
- De La Paz: 6
- Manizales: 5
- Medellín: 14
- N. Nacional: 11
- Orinoquía: 2
- Palmira: 8

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El Correo Electrónico fue el medio más utilizado para presentar un caso en el segundo trimestre, con una participación del 53%, y seguidamente se encuentra la Web con una contribución del 46,47%. El Teléfono y el Buzón, mantienen la tendencia hacia el bajo uso (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

El aplicativo Aranda del SQR UNAL permite contabilizar el tiempo de respuesta para cumplir con la Ley 1755 de 2015. 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 segundo 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).

Finalmente, a continuación, se presenta un resumen del análisis consolidado por Tipo de Usuario en el segundo 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	18	11	14	6	4	1			54
Admitido		5	26						31
Aspirante	2	13	98						113
Contratista	9	9	10		2				30
Docente	14	7	11	1	3				36
Egresado	8	17	26	1	3			1	56
Estudiante	38	63	74	9	2				186
Exalumno			2					2	4
Otro	11	6	25	2	1				45
Particular	9	28	65	2	2			4	110
Pensionado									0
Totales	109	159	351	21	17	1	0	7	665

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio 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 segundo trimestre de 2023.

Quejas Macroprocesos Misionales

En los Macroprocesos Misionales se dieron 18 Quejas, las cuales corresponden a Formación (Tabla 2), en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación.

Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	18	100%
TOTALES		18	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

- Demora en el reporte de notas de la especialización de derecho administrativo, convenio UIS, e información deficiente respecto al tema del grado.
- la plataforma del curso de inglés virtual 4, grupo 2, es confusa, la información de fechas es diferente a la proporcionada por el docente y esta desactualizada. de otro lado, el docente es negligente para la revisión de las notas.
- Inconformidad con la gestión dada en la sede Manizales a la solicitud de documentos realizada por un egresado: no confirmación de recepción de solicitud por parte de la UNAL, tiempos de entrega altos, no se cumplen las fechas establecidas por la Universidad, silencio administrativo ante el avance de la solicitud.
- Derecho de petición para repetir seminario III del Doctorado en Ciencias Químicas, y asignación de nuevos jurados.
- Se realizó el proceso de pago para la Especialización en Derecho Constitucional, sede Bogotá, de acuerdo con datos publicados en la página web que informaba el cierre de este el día 9 de junio de 2023 a las 23:59:00 horas. Sin embargo, al momento de diligenciar la inscripción no apareció el programa.
- Aspirante que realiza pago para examen de admisión y al momento de inscribirse en la plataforma con los códigos enviados no se encuentra.
- Queja con el manejo dado por la persona que gestiona los sobrecupos en el Departamento de Ingeniería Mecánica y Mecatrónica, no resolvió ni contesto correo ni estuvo presencialmente.
- Inconvenientes para graduación de estudiante de especialización de derecho administrativo en el convenio que sostiene la universidad nacional con la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, dado que curso las materias y aprobó, y realizo pagos, pero no fueron reportadas las notas.
- Estudiante que refuta la respuesta dada a través del Sistema de Quejas y Reclamos, ya que solo se obtuvo respuesta del docente y no de un tercero con un punto de vista objetivo.
- Desigualdad y no equidad de los cursos de matemáticas, hay profesores que no enseñan ciertos temas, realizan preguntas fáciles y manda las pruebas para la casa, y otros que preguntan duro y los alumnos van perdiendo.
- Queja contra el profesor Fabián Enrique Castañeda Herrera que dicta la materia Anatomía animal en la facultad de Medicina veterinaria y de Zootecnia, no ha entregado ninguna nota durante todo el semestre. No enseña bien, todo es a las carreras y con una actitud muy grosera, no responde correos ni WhatsApp.
- Queja para la profesora Gina Martínez de la materia fisiología animal por su reacción intolerante ante situación presentada por la estudiante quien tienen hijo en el Iparm y debía atender una comunicación porque el colegio lo iban a cerrar por protestas, y en general la profesora tienen una actitud grosera con los estudiantes.
- Cancelación de clase a 28 estudiantes del programa de biología de la Sede De La Paz sin justificación, el día 25 de mayo de 2023 a las 11:00 am de la asignatura Laboratorio de

principios de bioquímica. El profesor recibió información enviada por la profesional del laboratorio "Debido al ingreso de gran cantidad de agua en el laboratorio de propiedades biológicas y químicas", lo cual se acercó a confirmarlo, pero no encontró evidencia, los demás laboratorios estaban en clase normal. El profesor no entendió porque no se entregaron los reactivos e insumos para realizar el laboratorio programado. Se buscó a la profesional que debía suministrar los equipos y reactivos para realizar la práctica y no se encontró. Por tal razón se vio forzado a cancelar la clase, afectando el programa del curso que de por sí se encuentra muy apretado por el festivo. Además, muchos de los estudiantes deben desplazarse varias horas para poder asistir a la universidad, perdiendo su tiempo y dinero.

- Negligencia, inoperancia y omisión en perjuicio del desempeño normal y de alta calidad del proceso de admisión y realización del examen de Admisión 2023-1S.

Quejas Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas recibidas para los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un total de 88 casos, donde el proceso Bienestar Universitario tiene la mayor participación (36,36%), y seguidamente Gestión del Talento Humano (16%) (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	32	36%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	14	16%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	10	11%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	3%
	Gestión Financiera	10	11%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	13	15%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	2%
TOTALES		88	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

- Queja interpuesta por estudiante quien fue agredido por el señor Pedro Antonio Rueda encargado de la sala de sistemas de la facultad de enfermería.
- El profesor Gonzalo Jair Díaz Gonzales, docente de la materia Toxicología de la carrera Medicina Veterinaria, este semestre 2023-I, ha hecho comentarios que incitan al suicidio durante sus clases.
- Docente ocasional del programa de segunda lengua de la facultad de ciencias humanas utiliza el derecho de petición para que le den respuesta a las solicitudes hechas para el apoyo del Comité de Convivencia Laboral de Bogotá ante la de agresividad que ha recibido de la coordinadora.
- Una funcionaria se queja ante el vicerrector Ismael Peña, el Director de Personal Administrativo, y la Dirección de Bienestar de Sede, de la celebración del día de la secretaria: el almuerzo pudo ser mejor, no se hizo Eucaristía, ni se dio la tarde libre.
- Inconformidad con el servicio que presta la empresa Elite en el edificio de sociología, ya que las señoras no tienen ni la educación ni la capacidad de mantener el edificio al día, las oficinas permanecen con polvo, los pisos manchados y no están pendientes de limpiar, no lavan los pocillos de las oficinas y si se les pide el favor lo miran con displicencia.
- El mal estado de los baños en el edificio Uriel Gutiérrez; los baños de profesores y profesoras del edificio 305 están bloqueados, no se pueden usar; intermitencias en el servicio de agua de los baños de la facultad de medicina.
- La falta de señalización en cada uno de los accesos peatonales sobre todo por la calle 53.
- Estudiante se queja del proceso de reubicación socioeconómica, el cual debe ser socializado con anticipación.
- Ingreso de paseadores de perros en el campus de la Universidad dejando sucio el pasto.
- Lugares de realización de cursos de natación de docentes y administrativos demasiado alejados.
- Pésimo servicio prestado por la caja de compensación Cafam, al cual no se le hace seguimiento.
- Mal servicio de los comedores para estudiantes con alimentos en mal estado, específicamente el restaurante de Geociencia.
- horarios dispuestos para el proceso de carnetización de estudiantes de posgrado no tiene en cuenta que muchos trabajan.
- comportamiento que tiene un estudiante con la comida que es suministrada a los gatos por unos funcionarios.
- Queja contra estudiante Andrea Alguacil por acoso psicológico y físico.
- Un estudiante de la sede Orinoquía se queja del director de bienestar y un grupo de estudiantes del trato recibido por tener un pensamiento diferente al de ellos, por ser heterosexual.
- Denuncian la problemática del consumo de drogas que tiene la sede Medellín y como esto no se maneja adecuadamente.

- Inconformidad en la sede La Paz por la presencia de la directora de bienestar en el acompañamiento psicosocial, esto debe ser confidencial y se está generando revictimización.
- Desacuerdo por la presentación de Carolina Sanín en el taller de escritura creativa y el lanzamiento de un libro de Carlos Medina Gallego en el marco de la feria editorial de la Facultad de Derecho de la sede Bogotá, debido a sus antecedentes de violencia de género.
- Actitud arribista del personal de vigilancia del edificio de Ciencias Económicas y enfermería.
- Operario de los invernaderos de la Facultad de Agronomía presenta signos de beber bebidas alcohólicas en horario laboral.
- Poca amabilidad y disposición de escucha y empatía del personal de seguridad de las entradas de ingreso a la Universidad, lo cual lo hace deprimente y decepcionante.
- La atención telefónica y presencial de la señora Andrea Monroy Motta, para atender a todo tipo de usuarios es de una manera muy grosera y déspota.
- Estudiante auxiliar se queja del maltrato recibido por la secretaria administrativa Decanatura de la Facultad de Ciencias.
- Solicitud de una reevaluación de PBMEI ya que al momento de conocer la calificación y la calculación del PBM hay inconformidad con la clasificación del PBM otorgado en calidad de estudiante ya que la da como resultado un valor alto en la matrícula.

Quejas Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos Evaluación y Especiales se presentaron tres Quejas para el proceso de Control Disciplinario (Tabla 4), las cuales están relacionadas con:

- El tutor GEA de Habilidades Comunicativas Lingüística presenta una inconformidad con el líder pedagógico GEA de la sede Orinoquia.
- El estudiante que sigue alimentando los gatos contra la petición de gestión ambiental, en la sede Medellín, volvió a amenazar al funcionario que le pide que no lo haga.
- Abuso de autoridad y violencia basada en género por parte de dos técnicos, Martha Salazar y Carlos Londoño, del laboratorio de carbones hacía contratista. Existen gritos y amenazas continuas de despido, se le acusa falsamente de errores en el trabajo. La contratista hace parte de un laboratorio acreditado por ONAC y debe solicitarles información y actividades constantes para mantener al día el sistema de calidad y la acreditación, hecho con el que ellos no están de acuerdo y por esto se presentan los ataques constantes. Adicionalmente, hay conocimiento del uso del laboratorio por parte del laboratorista para trabajos particulares, y de otro lado, ambos técnicos no cumplen con sus horarios laborales establecidos por norma, pero la contratista si debe estar disponible a cualquier novedad en el laboratorio.

Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	3	100%
TOTAL		3	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Quejas Según Categoría para Macroprocesos y Procesos

Al revisar las categorías para las Quejas, estas se presentan en mayor medida por Calidad del Servicio Obtenido (29%), Aptitud y Comportamiento (28%) y en tercer lugar la Oportunidad del Servicio (Ver Tabla 5), resultados que muestran oportunidades de mejora en este aspecto en la UNAL para la prestación de los servicios.

Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	31	28%
Aspectos relacionados con Bienestar	7	6%
Calidad del servicio Obtenido	32	29%
Estado de la Infraestructura	4	4%
Gestión Académica	3	3%
Oportunidad del Servicio	18	17%
Otros – Incoherente	11	10%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	2%
TOTALES	109	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio 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

Para los Macroprocesos Estratégicos se presentaron dos reclamos, uno para cada uno de los siguientes procesos: Divulgación de la Información General y Divulgación de la Producción Académica (Tabla 6), y están asociados a:

Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	50%
	Divulgación de la Producción Académica	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

- Profesor que solicita sean activados sus comentarios en dos videos de su coautoría publicados en YouTube.
- Ausencia de respuesta ante solicitud de revisión del artículo ASOCIACIÓN ENTRE SARS-COV-2 Y ENFERMEDADES CRÓNICAS EN PERSONAL DE SALUD. UN PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA."

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 86% de participación (Tabla 7).

Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	50	86%
Extensión	Gestión de la Extensión	8	14%
TOTALES		58	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

- Falta de respuesta dentro de los tiempos estimados por la ley para responder un derecho de petición solicitando una segunda calificación en la asignatura Corpus lingüistics.
- Estudiante activa de la Especialización en Fotografía de la Facultad de Artes considera que sus derechos han sido vulnerados dentro del proceso de la convocatoria realizada por la Vicedecanatura de Investigación y Extensión de la Facultad de Artes para financiar los proyectos finales de doctorado, maestría o especialización.

- Mal servicio y procedimiento realizado con los estudiantes para postulación como FREE MOVER para cursar el MASTER 1 EN PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE en el período 2023-2024, ya que se dejó vencer el convenio que se tenía con esta universidad por descuido y desidia de algunos funcionarios de la UNAL. La universidad de PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE, emitió carta de aceptación de alumna, por lo cual se procedió a solicitar la postulación y evitar que se perdiera esta oportunidad asumiendo los gastos por parte de esta, quien también realizó programación de las pruebas saber pro en el exterior y ahora no puede modificar, incurriendo en retrasos de un semestre, por no incluir materias en el semestre 1-2023, con el fin de no subir el porcentaje de crédito, ya que era el requisito primordial.
- Estudiante de tercer semestre del curso de Cálculo Diferencial informa irregularidades que se han venido presentando en algunos cursos de cálculo diferencial como: hacer trampa está bien, no se enseñan las temáticas del curso y los parciales son extremadamente sencillos.
- Estudiante del departamento de estadística tiene problema con el cambio de tipología de la materia Geometría Elemental; estudiante de medicina que no le han corregido la nota del 2022-1 de la materia clínica optativa; estudiante que tiene bloqueo de la historia académica por no aceptar el cupo, lo cual no es cierto
- Estudiante pide aclaración sobre condición de beneficiaria de la Política de Gratuidad en la Educación Superior y detalles sobre el proceso de devolución de las matrículas correspondientes a los tres semestres que no han sido reembolsadas de manera exitosa; estudiante que solicita reembolso de la matrícula del período 2022-1 por motivo de haber sido beneficiario del programa de matrícula 0 en este periodo y pago la matrícula completa.
- Estudiante que le envían correo de una deuda pendiente de un periodo mal liquidado en 2022-1 y pide que le ayuden a aclarar esto; egresada de la Maestría en Bosques y Conservación Ambiental que después de 3 años de graduada le generaron un cobro extemporáneo por un pago de un fraccionamiento que no solicito.
- Estudiante que tiene dificultades para inscribir la materia de tesis, la cual ya tiene aprobada, solo requiere poder pagar para graduarse, lo han enviado de una oficina a otra.
- Mal funcionamiento del sistema de información de prácticas y pasantías SPOPA.
- Estudiantes que no tiene respuesta de la Vicerrectoría Académica a su solicitud de cancelación del semestre 202-II por motivos de salud; estudiante de ingeniería eléctrica que solicito cancelación de materias de forma oportuna y no ha tenido respuesta oportuna; estudiantes que no tiene respuesta a la solicitud de corrección de nota que hizo al área curricular de derecho; demora en respuesta a solicitud de estudiante de la Especialización de Derecho Constitucional en convenio con la Universidad de Nariño en el cambio de grupo de inscripción de materias.
- Derecho de petición de: victima del conflicto armado ante la exigencia de la UNAL de un segundo idioma para ingresar a un programa de doctorado; estudiante para que se acepten nuevos documentos para el calculo del valor de su matrícula; aclaración de circular 08 del 2023 especificando el procedimiento para el proceso de matrícula que aplica a estudiantes de Calendario B que finalicen sus estudios en Junio del 2023; aclaración del trámite de solicitud de inscripción del curso Inglés II - Comunicación Oral de estudiante de Derecho en doble titulación con Filología e Idiomas: Inglés; estudiante de pregrado ingeniería agronómica en la Sede de Medellín que solicito cancelación de un semestre y por desórdenes administrativos perdió

calidad de estudiante, y no se generaron los recibos de matrícula adecuadamente; estudiante por inconsistencias en los resultado de la convocatoria para estudiantes auxiliares en sede Bogotá de la dependencia “oficina de planeación y estadística”.

- Estudiante que reclama porque no ha sido atendida su solicitud para el descuento en la matrícula por votación.
- Inconvenientes con el proceso de inscripción a la universidad: no llego la citación; imposibilidad de completar el proceso de registro; dificultades para registrarse como aspirante al programa Especial para la Admisión de Bachilleres Miembros de Comunidades Indígenas; problemas en la inscripción porque no aparece la carrera y sede que deseaba aplicar; falla en la plataforma en el proceso de inscripción; inconvenientes para cargar documentos en FOA
- Error en el acta de matricula de un estudiante, registraron un colegio donde él no termino y presentan demoras en hacer la corrección; solicito de corrección del certificado académico de estudiante de Arquitectura.
- Disgusto con la Facultad de Ciencias Económicas, en particular, con el manejo que están dando al Diplomado de Ciencia de Datos ofertado como programa de extensión.

Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Se dieron 99 reclamos en los Macroprocesos de Apoyo, y el proceso con mayor participación fue Gestión Financiera (39%), y en segundo lugar se encuentra Bienestar Universitarios (21%) (ver Tabla 8).

Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	21	21%
	Gestión de Egresados	3	3%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	9	9%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	4	4%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3	3%
	Gestión Financiera	39	39%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	17	17%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		99	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Los principales reclamos en el proceso de Gestión Financiera están vinculados a:

- Imposibilidad de cargar documentos en el portal financiero para persona natural con factura, para pago de contratista del contrato OSU 1-2022.

- Solicitud de: devolución del valor pagado por inscripción en el Diplomado Actualización en Matemáticas y Probabilidad para profesionales en Banca y Seguros ofertado por la Facultad de Ciencias - Departamento de Matemáticas cancelado al no cumplir con la cantidad mínima de inscritos; devolución del primer pago de matrícula fraccionada; no devolución del dinero pagado por un curso de lengua Mandarín el cual fue cancelado por falta de alumnos matriculados; demoras en devolución de pago hecho por el curso "Huertas en casa" cancelado porque no se tenían los cupos mínimos; demora en la devolución del pago realizado a un curso de Inglés que sería de manera presencial pero quedo virtual.
- Demoras en el proceso de pago para contratistas desde el portal financiero.
- Solicitar intervención en la liquidación de la OPS 143 del año 2022 y dejar un precedente formal de inconformidad ante el trato por parte de la Universidad a los prestadores de servicios, sobre todo aquellos que posicionan a la Universidad Nacional académicamente y la ineficiencia del sistema que hace que cada tramite sea demasiado engorroso, parece un sistema hecho para vencer por cansancio a sus usuarios.
- Demoras en la devolución de un pago que se hizo por error al ítem que no era. se remitió el caso a tesorería de Bogotá y ellos dicen que le corresponde a pagaduría de Manizales y no dan ninguna solución; demoras en solicitudes de devolución de dinero pagado por matrícula ya que fue cancelado el semestre por el estudiante; demoras en solicitud de devolución de dineros.
- Demoras en pago de salario a estudiante auxiliar, quien, sino pregunta no le cuentan que había inconvenientes por lo del ataque cibernético, y debía hacer nuevamente la solicitud.
- El área encargada de la gestión del ICETEX en la Universidad no responde para reversar un pago de matrícula de un crédito correspondiente al período 2021-1.
- Inconformidad por la imposibilidad para obtener la factura electrónica correspondiente a la compra en el módulo de la Librería de Universidad Nacional, que tenía en la Feria del Libro el día 26 de abril de 2023.
- Demoras en el último pago de contratista por que la supervisión del contrato no aprueba informe a pesar de haber hecho las correcciones solicitadas por esta.
- Demoras en pago de sostenimiento sin justificación de estudiante de la "CONVOCATORIA DEL FONDO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS PARA LA CONFORMACIÓN DE UNA LISTA DE PROYECTOS ELEGIBLES PARA SER VIABILIZADOS, PRIORIZADOS Y APROBADOS POR EL OCAD EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE BECAS DE EXCELENCIA DOCTORAL DEL BICENTENARIO".
- Solicitud respecto a comunicaciones recibidas por WhatsApp y mensaje de texto en las cuales existe una deuda con la Universidad Nacional y por medio de CISA están realizando el cobro. La Universidad Nacional no ha realizado ningún cobro por deudas a nombre de la persona, el valor que cobran es \$4.323.939 y no se conoce el concepto.
- Saldo pendiente de \$275.350 correspondiente a una retención de ICA que no aplica en contrato en la facultad de ciencias que no ha sido posible tener la claridad y perjudica a empleado de la empresa SUCONEL SA.
- Afectación del traslado de recursos de la cuenta exclusiva Banco de Occidente, Convenio No.3791596, para dejar la cuenta en ceros como requisito de la SED para firmar el acta de liquidación cuyo plazo para la suscripción (4 meses) finaliza el día de mañana por

desorganización del "Centro de Servicios Compartidos", no se comunica ni socializan los procedimientos de forma adecuada, ni se tienen buenos canales de comunicación.

- Solicitud de entrega de premiación autorizada por Decano de la Facultad de Administración, a estudiantes del evento académico ENGLISH SONG FESTIVAL realizado entre el 14 y el 18 de noviembre de 2022, a los cuales les pidieron separar la mercancía, pero no les fue entregada.
- Estudiante de ingeniería agrícola reporta problemas con sus pagos en el programa de promotores, estos fueron consignados a una cuenta del banco de Bogotá que ya tenía cancelada.

Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron reclamos en el segundo 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 y Oportunidad del Servicio. La primera categoría alcanza un 49% de participación en el total de casos, y la segunda el 36% (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	5	3%
Aspectos relacionados con Bienestar	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	78	49%
Estado de la Infraestructura	2	1%
Gestión Académica	3	2%
Oportunidad del Servicio	58	36%
Otros - Incoherente	11	7%
TOTALES	159	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

Las Solicitudes de información registradas en el segundo 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 6 Solicitudes de Información durante el segundo trimestre de 2023, dos en cada uno de los procesos siguientes: Agenciar las Relaciones Exteriores, Divulgación de la Información General, Mejoramiento de la Gestión. En el primer proceso, las solicitudes están asociadas a la postulación de una estudiante como FREE MOVER para cursar el MASTER 1 EN PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE, quien pide la colaboración y diligencia de la DRE en todos los tramites, y persona que solicita información para homologar materias de título obtenido en el exterior del pregrado Contaduría Pública. En el segundo proceso, dos egresadas quieren conocer si la UNAL cuenta con la estrategia de rendición de cuentas y con la estrategia de participación ciudadana como herramientas independientes, y claramente formuladas, bajo los lineamientos de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, y de otro lado. Finalmente, en el proceso de Mejoramiento de la Gestión, se encuentran dos invitaciones del ICONTEC, una para colaborar en la construcción de la Norma Técnica Colombiana (NTC) que establezca los requisitos y directrices para la implementación del modelo PEI (Parques Eco Industriales), y la otra para participar en la Consulta dirigida relacionada con el Comité 217 GESTIÓN EN INNOVACIÓN DESARROLLO E INVESTIGACIÓN.

Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	2	33%
Comunicación	Divulgación de la Información General	2	33%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	2	33%
TOTAL		6	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Solicitudes de Información según Macroproceso Misional

Los Macroprocesos Misionales tuvieron 213 casos de Solicitud de Información, donde el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la formación tuvo la mayor participación (91%) (Ver Tabla 11).

Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística	5	2%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	193	91%
Extensión	Gestión de la Extensión	15	7%
TOTALES		213	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Las principales Solicitudes de Información en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación están relacionadas con:

- Aspirante víctima de la violencia que pide sea revisada la calificación obtenida; aspirante que solicita se le explique si paso con el puntaje obtenido.
- Estudiante de la Especialización de Sistemas de Información Geográfica que tiene inhabilitada la matrícula, llego a un acuerdo de pago, y no se ha resultado su caso el cual se ha manejado con lentitud.
- Aspirante al posgrado Especialización en Ingeniería Eléctrica de la sede Manizales, quien solicito información del programa por correo y no le ha sido suministrada.
- Exalumnos que tienen un promedio inferior a 3.0 y quieren saber cómo realizar el reingreso, y en que fechas.
- Aspirante que paso, pero se encuentra estudiando ingles fuera del país y solicita que le reserven el cupo.
- Estudiante que solicita información para saber si puede aplicar al beneficio de matrícula cero.
- Inconvenientes con el registro para inscripción a la UNAL: no se recibe correo con la información sobre los pasos a seguir en el registro; fechas incorrectas en el FORE; aspirantes que no aparecen registrados y siguieron el paso a paso indicado para esto; no sale la opción de realizar la inscripción al programa curricular que se quiere; .
- Información acerca de los posgrados en Derecho que tienen convenio con la sede Manizales.
- Solicitud de información sobre el trámite de calificación de Tesis y Trabajos Finales.
- Información sobre el trámite para gestionar una certificación solicitada para inscripción a doctorado en España; información para saber si se puede solicitar de forma virtual las notas de pregrado en original y copia del acta de grado y recibirlos en otra ciudad.
- La directora del Conservatorio de Música pregunta si hay una normativa que regule el horario de permanencia en el campus y en los edificios, dado que recientemente una de las representantes estudiantiles asegura que normativamente se debe permitir la permanencia en el edificio hasta más tarde y exige que tenga apertura 24 horas, lo que no es conveniente por seguridad, ya que el Conservatorio se guardan instrumentos de valor.
- Información sobre la Acreditación del Alta Calidad del programa de Filología e Idiomas.

- Información acerca de las fechas establecidas para adjuntar la respectiva documentación en la plataforma de registro de la universidad, para admitidos del segundo semestre de 2023.
- Información de como desbloquear la plataforma institucional debido a que en el presente semestre no se pudo hacer uso del derecho a la matrícula por problemas económicos, pero en el momento ya se cuenta con el dinero para reingresar a la Universidad.
- Estudiante que presenta inconvenientes en la lectura de su carné para ingresar a la Universidad y pregunta que debe hacer para que éste pueda quedar habilitado para el ingreso por las porterías; inconvenientes para solicitar cita para carnetización.
- Estudiante de la Maestría en Seguridad Alimentaria y Nutricional Sede Bogotá que desea acogerse al Acuerdo 08 de 2022 del CSU, pero no tiene claridad de las fechas para realizar la solicitud y el pago; estudiante que quiere saber si es posible que la fecha de pago del segundo fraccionamiento sea extendida ya que requiere espera que le desembolsen el dinero que presto para realizar el pago.
- Solicitud de información sobre procedimiento para el cambio de carrera de enfermería a medicina.
- Estudiante que solicita se le devuelva el dinero que pago por inscribirse para presentarse a otra carrera de acuerdo con información brindada por funcionaria de Registro y Matrícula, lo cual no se podía.
- Información sobre procesos de devolución de dinero.
- Solicitud de información sobre los programas académicos, costos, becas, requisitos, horarios, etc.
- Preguntas sobre proceso de matrícula, pagos fraccionados, y fechas.
- Verificación de títulos de profesionales egresados.

Solicitudes de Información según Macroproceso de Apoyo

Los Macroprocesos de Apoyo presentaron 128 casos, donde los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano y Gestión Financiera tienen la mayor participación, 24%, 19%, y 18% respectivamente (Tabla 12).

Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	20	16%
	Gestión de Egresados	6	5%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	24	19%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1	1%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	12	9%
	Gestión Documental	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	23	18%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	31	24%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	6	5%
TOTALES		128	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

- Aspirante admitido que es de otra ciudad y solicita información para la posibilidad de alojamiento por parte de la Universidad
- Solicitud de acceso al título de forma electrónica.
- Solicitud de envío a través de correo, los certificados de los diferentes ciclos aprobados en el diplomado de programación realizado a través de misión TIC 2022.
- Estudiante de arquitectura que le robaron su trabajo final que es un cuadro y solicita los videos de la cámara para saber que paso.
- Información para gestionar desembargo de una deuda que fue cancelada a través de Central de Inversiones y que generó un Paz y Salvo.
- Información de exámenes médicos enviados por Hospital de Engativá a paciente, si los hacen y cuanto es el costo.
- Solicitud de certificado con funciones de las vinculaciones con la Universidad Nacional, específicamente con el CID; solicitud donde obtener información sobre fechas de inicio y finalización del trabajo que desempeñe en el Centro de Investigaciones para el Desarrollo.
- Solicitud de copia del estudio realizado por la institución educativa a petición del Fondo Nacional del Ahorro, para determinar posibles usos de los elementos adquiridos mediante el CONTRATO C94-2016.
- Preguntan por el área autorizada y facultada para expedir las certificaciones laborales o de prestación de servicios de los integrantes que están vinculados a un grupo de investigación de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Bogotá.
- Solicitud de copia de contratos por prestación de servicios suscritos entre solicitante y la Universidad Nacional de Colombia, con la información detallada que se requiere.
- Peticionario pide número total nacional de contratistas administrativos de prestación de servicios u ordenes de prestación de servicios, distinguiendo entre a) cuántos son personal

administrativo, y, b) cuántos son docentes;2) si a partir del 7 de agosto de 2022 hasta la fecha actual la Universidad ha efectuado estudio de cargas de trabajo o estudio técnico dirigido a reformar/ampliar la planta de empleos para incorporar contratistas administrativos de prestación de servicios u ordenes de prestación de servicios.

- Información sobre el proceso de inscripciones al concurso docente del IPARM.
- Se solicita datos de contacto de la persona a quien se le debe allegar el documento el Estudio Nacional del Agua 2022 para difusión efectiva de tal manera que esté disponible para la consulta en los centros de documentación o biblioteca para la comunidad académica.
- Solicitan un número de contacto para indagar, si son de interés, algunos elementos que quieren donar, relacionados con la medicina.
- Solicitud entrega de la siguiente documentación sobre el proyecto BPIN 2020000100730
- DERECHO DE PETICIÓN Convocatoria 27 Funcionarios de la Rama Judicial- Acuerdo PCSJA18-1107.
- Solicitan información acerca del costo de los servicios de agua, de los últimos 3 - 4 años en la Universidad Nacional, sede Bogotá para estudio que se realiza en la Universidad del Valle sobre los costos de agua.
- Solicitud del Rut actualizado de la compañía y el correo designado para la recepción de facturas electrónicas. Esta solicitud es para EDITORIAL UNIVERSIDAD NACIONAL.
- Verificación laboral urgente del señor(a) JAVIER FERNANDO AVELLA RODRÍGUEZ | Documento: 80059686
- Solicitud de la certificación de ingresos y retenciones del año 2022, para efectos de declaración de renta.
- Estudiante que reporta daños sufridos en la estructura de su moto en el parqueadero cerca a la calle 26.

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 Seguridad Social en Pensiones, y dos en Seguridad Social en Salud (Tabla 13). En el primer caso se realiza solicitud de los soportes de los pagos al fondo de pensiones realizados por la UN para un docente de la sede Bogotá Facultad de Artes programa de Arquitectura y los soportes de los pagos a pensión realizados al fondo de pensiones cuando se desempeñó como contratista del Centro de Extensión Académica de la Facultad de Artes; exfuncionaria que al consultar en Colpensiones, no encuentra relacionado el tiempo que colaboró y coticé con la UNAL y solicita llegar todos los soportes y constancias que la Universidad tengan del tiempo que se aportó seguridad social a su nombre.

Para el proceso de Seguridad Social en Salud, se recibió un derecho de petición y una solicitud para remitir a la aseguradora ECOOPSOS el estado de afiliación de usuarios relacionados, de acuerdo con el periodo involucrado en auditoria como multifiliado.

Tabla 13. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos - Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	2	50%
	Seguridad Social en Pensiones	2	50%
TOTAL		4	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Solicitudes de Información según Categorías

La categoría en la que más se presentaron Solicitudes de Información es en Oportunidad del Servicio 71 % (Tabla 14). Respecto al trimestre anterior este valor incremento, resultado que manifiesta la necesidad de mejorar en este aspecto en los tramites y servicios de la UNAL.

Tabla 14. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad del servicio Obtenido	8	2%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	16	5%
Oportunidad del Servicio	248	71%
Otros- Incoherente	74	21%
Sistemas de Información	2	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	0%
TOTALES	351	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

Las “Sugerencias” presentadas por los usuarios de la UNAL en el segundo 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 segundo trimestre de 2023 en los Macroprocesos Estratégicos se presentó una sugerencia en el proceso de la Divulgación de la Información General, la cual tiene que ver con lo que puede hacer la Universidad para garantizar que los espacios asignados para personas en condición de movilidad reducida se asignen o estén siempre disponibles para aquellos que lo necesitan y no sean ocupados por carros que no tienen una señalización que los identifique como tal.

Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Sugerencias según Macroproceso Misional

En los Macroprocesos Misionales no se presentaron sugerencias en el segundo trimestre 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 (45%) (Tabla 16).

Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	9	45%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	5%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	1	5%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	10%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	15%
	Gestión Financiera	1	5%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	3	15%
TOTALES		20	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Las principales sugerencias en el proceso de Bienestar Universitario son:

- Sugerencia para mejorar el servicio de restaurante: en el restaurante de la facultad de ciencias económicas ya que hay mucho desorden al ingresar al servicio de almuerzo debido a las largas filas que son muy lentas y hay personas que se cuelan; en el restaurante de Geociencias, se requiere monitorear los almuerzos, ya que en ocasiones están en mal estado.
- Sugerencia a la Señora Rectora, por parte de un oyente de Caracol, quien escucho que ella estaba abierta a propuestas para evitar los tropes: i aporte: Que la UNAL no sea resguardo de los tropeleros cerrando el acceso a este, comunicando a los tropeleros con una puerta de emergencia maciza metálica de seguridad en sistema automático de cerrado.
- Estudiantes de la sede Medellín se dirigen a la Señora rectora exigiendo una Universidad de puertas abiertas a la academia, administrativos que sepan dirigir y orientar el cumplimiento del proyecto institucional, docentes con decisiones del guía universitario, velando por sus actividades académicas, administrativas y culturales en un ambiente democrático y autónomo. Esto ante los paros y dificultades que se encuentran en la sede Medellín.
- Sugerencia para la Dirección de Bienestar dirigida a las áreas de Egresados y Actividad Física y Deportes para que sea permitido la participación de los contratistas en los entrenamientos de la Selección Deportiva de Funcionarios en la rama de voleibol.
- Se sugiere que para el beneficio de apoyo alimentario se le informe a los adjudicados el mismo día que se hacen las inscripciones si cuentan con el servicio de acuerdo con los cupos disponibles, para evitar incertidumbre en los estudiantes que se inscriben y puedan saber solucionar su tema del almuerzo con anticipación.
- Implementación de un fondo de financiación único para maestrías y doctorados de la Universidad Nacional de Colombia (UNAL), de tal forma que se aumente el capital humano investigativo y docente del país, así como al aporte en el crecimiento económico y social.
- Estudiante de la sede Medellín sugiere crear un nuevo horario o modificar las rutas de buses para el metro a las 7pm, ya que a varias personas les gustaría quedarse hasta que cierre la biblioteca.

Sugerencias según Categorías

Las categorías en las que se clasificaron las sugerencias fueron principalmente en Oportunidad del Servicio (33%), y seguidamente Calidad del Servicio Obtenido (24%) (Tabla 17).

Tabla 17. Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	3	14%
Calidad del servicio Obtenido	5	24%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	5%
Oportunidad del Servicio	7	33%
Otros	2	10%
Sistemas de Información	1	5%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	10%
TOTALES	21	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

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

Las “Felicitaciones” registrada en el segundo 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 que fueron asociadas al proceso Mejoramiento de la Gestión, las cuales son:

- Felicitación al grupo directivo de la Universidad, a la profesora Dolly Montoya Castaño quien lidera y especialmente al profesor Moncayo, quien acompañó al equipo en el logro del sostenimiento futuro de Unisalud, la inclusión del artículo en Plan Nacional de Desarrollo (PND) representa una solución real, aislada de apasionamientos y de soluciones de momento. Gracias a quienes adelantaron este trabajo, silencioso y efectivo, pero eficaz.
- Agradecimiento al equipo del instituto Imani, Lilibeth Ortegón, Tatiana Trujillo, Elda Arroyo y a su Director Germán Palacio, por su asesoría, diligente apoyo y acompañamiento para lograr

radicar un proyecto en la convocatoria 934 de Minciencias. También agradecimiento a Eliana Jiménez, directora de la sede, y a William Solano por facilitar y apoyar esta iniciativa.

Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	2	200%
TOTAL		2	200%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

En los Macroprocesos Misionales se presentaron 2 felicitaciones, una para el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y otra para Gestión de la Extensión (ver Tabla 19), las cuales están asociadas con:

- Felicitaciones al laboratorio DRX FISICA por la tecnología de última generación que utiliza para la caracterización de las muestras.
- Felicitación a todo el equipo editorial de Unijus por la calidad de la publicación del libro Poder en África, de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

Tabla 19. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	1	6%
Extensión	Gestión de la Extensión	1	6%
TOTALES		2	11%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 12 felicitaciones, principalmente en los procesos Bienestar Universitario (Tabla 20).

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	7	58%
	Gestión de Egresados	1	8%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	8%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	1	1%
TOTALES		12	78%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

Las felicitaciones en el proceso Bienestar Universitario están asociadas a:

- Felicitaciones y agradecimiento al equipo de Bienestar Universitario de la sede Palmira por su amoroso esfuerzo y dedicación para celebrar el día de la secretaria.
- Felicitación por la gestión realizada para la participación de la delegación de la Universidad en los juegos ASCUN 2023.
- Agradecimiento a la Universidad Nacional porque cambio la vida de una persona, ya que hacen posible que mejoren las condiciones de miles de colombianos como ella.
- Felicitación especial y Agradecimiento al programa VITALIZATE.
- Egresado de pregrado y posgrado que busco el proceso para sacar el certificado de notas de egresados para presentarse a un doctorado, y para su sorpresa a través del portal de la DNINFOA los pudo descargar gratis y de forma rápida en menos de 2 minutos. Agradeció el gran manejo de la base de datos académica y felicitó ese gran trabajo.
- Felicitaciones a la profesional Marcela Carlos de la Dirección Académica de la Sede La Paz. Su constante actitud positiva junto a su apoyo incondicional a los estudiantes que acuden a ella ha tenido un gran impacto en sus proyectos de vida. Se resalta su amabilidad, su buen trato y su diligencia a la hora de atender los diversos casos que pasan por sus manos.
- Felicitación dirigida al área curricular de química la cual está siempre atenta y disponible cuando el estudiante realiza alguna solicitud o duda, siempre está pendiente y da respuesta clara.

Felicitaciones según Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron felicitaciones en el segundo trimestre de 2023.

Felicitaciones según Categoría

En el segundo trimestre de 2023 las felicitaciones estuvieron principalmente enmarcadas en las categorías Calidad del Servicio Obtenido (Tabla 21), con una participación del 82%.

Tabla 21. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	12%
Calidad del servicio Obtenido	14	82%
Otros - Incoherente	1	6%
TOTALES	17	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

10. Tratamiento de Datos Personales

En el segundo trimestre de 2023 fueron registrados 8 casos por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, los cuales fueron asociadas al proceso Gestión de la Información y Gestión Administrativa y Financiera, y están relacionados con:

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

- Solicitud de actualización de datos de la Universidad como cliente para Habitel Hotel.
- Solicitud de como eliminar de la lista de correos de Postmaster Nacional un correo personal.
- Solicitud eliminación de datos personales de las bases de datos de la UNAL para un exalumno.

Solicitud, eliminación TDP

- Solicitud de ayuda ante correo maliciosos que han llegado usando los datos personales.

Solicitud, autorización TDP

- Envío de formato de autorización de tratamiento de Datos a la facultad de Medicina de estudiante en diplomado de Manual de Calificación en Perdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional.

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de Información	Solicitudes de eliminación, Autorización	7	88%
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera	Solicitud actualización	1	13%
	TOTAL	8	100%

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 segundo trimestre de 2023 (ver Tabla 22).

Tabla 22. 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	7	6%	2	12%	3	20%	0	0%	12	6%
PQR- Riesgo Vital		0%	1	6%		0%	2	6%	3	2%
Queja	60	49%	1	6%	5	33%	15	48%	81	44%
Reclamo	33	27%	12	71%	1	7%	10	32%	56	30%
Solicitud Información	11	9%	1	6%	4	27%	4	13%	20	11%
Sugerencia	11	9%	0	0%	2	13%	0	0%	13	7%
Total	122	100%	17	100%	15	100%	31	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

El comportamiento para la categoría “Medio Utilizado” durante el segundo trimestre de 2023 para UNISALUD se detalla en la Tabla 23.

Tabla 23. 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	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Formulario	45	37%	9	53%	0	0%	3	10%	57	31%
Correo e-	39	32%	4	24%	3	20%	20	65%	66	36%
Telefónico	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Verbal		30%		0%		0%		0%	0	0%
Web	36	30%	4	24%	12	80%	8	26%	60	32%
Total	122	129%	17	100%	15	100%	31	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

En la categoría “Estado”, el comportamiento se resume en la Tabla 24 para el segundo trimestre de 2023.

Tabla 24. 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%
Evaluable	1	1%	1	6%		0%		0%	2	1%
Validando Respuesta	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Gestionando Petición	21	17%	1	6%	3	20%	3	10%	28	15%
Gestionado	16	13%	2	12%	0	0%	4	13%	22	12%
Cerrado	83	68%	13	76%	12	80%	24	77%	132	71%
Total	122	100%	17	100%	15	100%	31	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

El comportamiento durante el segundo trimestre de 2023 para la categoría "Tipo de Usuario" se resume en la Tabla 25.

Tabla 25. 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	30	25%	4	24%	7	47%	13	42%	54	29%
Admitido		0%		0%		0%		0%	0	0%
Contratista		0%		0%		0%		0%	0	0%
Docente	28	23%	6	35%	4	27%	2	6%	40	22%
Egresado	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Estudiante	2	2%		0%		0%		0%	2	1%
Particular	4	3%	0	0%	1	7%	1	3%	6	3%
Pensionado	42	34%	5	29%	1	7%	8	26%	56	30%
Otro	15	12%	2	12%	2	13%	7	23%	26	14%
Total	122	100%	17	100%	15	100%	31	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2023

13. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el segundo trimestre se presentaron 665 peticiones, distribuidas en quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, donde el Tipo de Usuario que más solicitudes registro fueron los Estudiantes (27,97%), seguido de los Aspirantes (17%) y Particulares (16,54%). Las peticiones de los primeros están relacionadas principalmente con los inconvenientes y demoras en los tramites académicos (matricula, inscripción de asignaturas, solicitud de documentos), quejas contra profesores, inconvenientes para el desarrollo de clases en laboratorios, recibos de pago, No aplicación de descuentos en matricula, aclaraciones sobre condiciones de gratuidad, entre otros.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (53%), las cuales están asociadas mayormente a los macroprocesos misionales concretamente en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación. Específicamente se presentan

solicitudes de información del proceso de matrícula, por inconvenientes en la inscripción de aspirantes a los programas tanto de pregrado como de posgrado, obtención de certificados, Aclaraciones sobre puntajes obtenidos en la prueba de admisión, proceso de reingreso a la universidad, aplicación a matrícula cero, información sobre los programas académicos, verificación de títulos profesionales, inconvenientes con proceso de carnetización, entre otros.

- Se continua con una alta gestión de las peticiones, ya que el 84% se encontró en Estado Cerrado.
- El promedio de respuesta para este trimestre fue de 12 días, manteniendo así las respuestas emitidas a las peticiones dentro de los términos normativos.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el segundo trimestre se recibieron en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Bienestar Universitario y Gestión Financiera, el cual es el mismo comportamiento presentado en el primer trimestre y por tanto debe realizar una revisión detallada de las peticiones recibidas por parte de estos procesos para así realizar 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, al igual que en el trimestre pasado.
- Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Calidad del Servicio, Oportunidad del Servicio y Oportunidad del Servicio. En cuanto a la primera, se puede vincular con los inconvenientes en la realización de los diferentes trámites académicos y administrativos, y para la segunda las demoras a las respuestas y necesidades de los usuarios y partes interesadas.
- Por otra parte, es preciso señalar el compromiso de cada una de las Sedes con el Sistema de Quejas y reclamos, por cuanto cumplen con lo establecido en el marco normativo (Ley 155 de 2015), así como el de capacitar y orientar a los procesos frente a las dudas que se presentan en el uso de la herramienta, el direccionamiento de las peticiones y las respuestas que deben dar cada uno de los procesos.
- Asimismo, la Vicerrectoría General de manera individual, y de manera conjunta con las Sedes, ha realizado jornadas de capacitación sobre el Sistema de Quejas y Reclamos a los especialistas de distintos procesos de la institución, con el fin de mantener un mejoramiento continuo institucional.
- Igualmente, para el segundo periodo se llevó a cabo una campaña a través de Postmaster, dando a conocer la normativa que regula el Sistema de Quejas y Reclamos, el cual va dirigido a toda la comunidad universitaria.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS