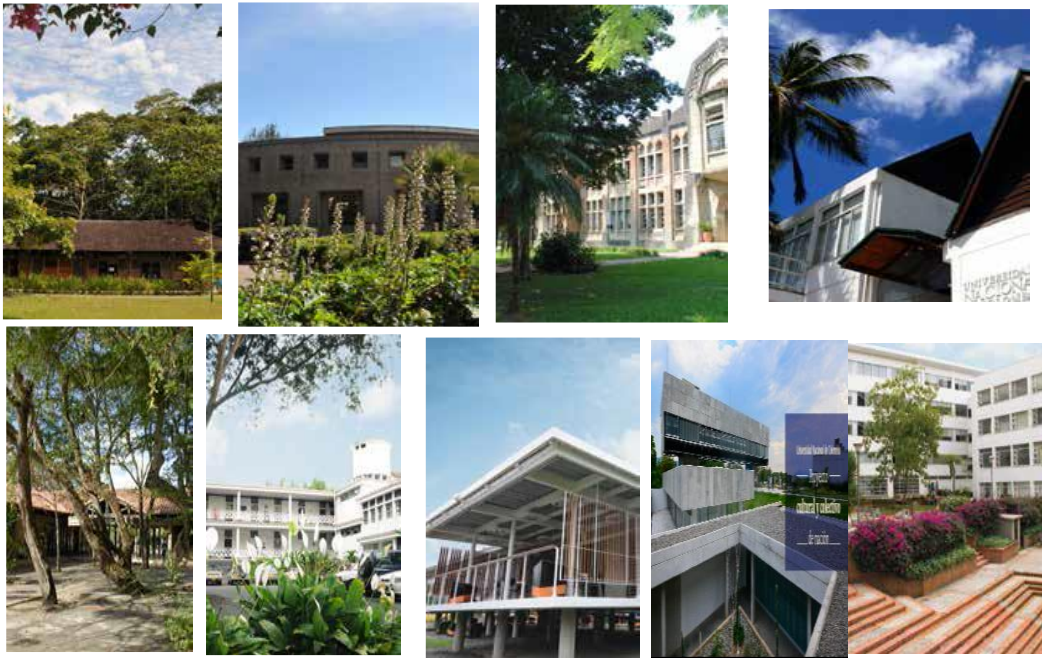


***INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES – SISTEMA DE QUEJAS Y  
RECLAMOS – UNAL***

***SEGUNDO TRIMESTRE 2024***



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDOTRIMESTRE DE 2024. ....	5
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD .....	6
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD.....	7
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL.....	8
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO .....	9
4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES) .....	10
5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS.....	11
5.1 Quejas Recibidas por Procesos.....	12
5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....	15
5.3 Solicitudes de Información por Procesos .....	20
5.4 Sugerencias por Procesos.....	24
5.5 Felicitaciones por Procesos .....	26
6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre 2024 .....	26
7. Tratamiento de Datos Personales .....	27
8. Solicitudes .....	29
de Información Direccionada a Otras Entidades .....	29
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	29

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de Solicitud II Trimestre de 2024.....	6
Tabla 2. Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre de 2024.....	11
Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales .....	28

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	6
Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud .....	8
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil .....	8
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado .....	10
Gráfica 5. QRSF por Procesos.....	11
Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos .....	12
Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos .....	16
Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos .....	20
Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos.....	24

## SIGLAS

SQR: Sistema de Quejas y Reclamos

TDP: Tratamiento de Datos Personales

GAAF: Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación

DRE: Agenciar las Relaciones Exteriores

BU: Bienestar Universitario

DC: Divulgación Cultural

DIG: Divulgación de la Información General

DIO: Divulgación de la Información Oficial

GABS: Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

GE: Gestión de Egresados

GEX: Gestión de la Extensión

GICA: Gestión de la Investigación y Creación Artística

GL: Gestión de Laboratorios

GODF: Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico

GRSB: Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios

GTH: Gestión del Talento Humano

GD: Gestión Documental

GF: Gestión Financiera

GJ: Gestión Jurídica

GT: Gestión Tecnológica

GED: Gobierno Estrategia Digital

MG: Mejoramiento de la Gestión

SGAA: Servicios Generales y de Apoyo Administrativo

QRSF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y Peticiones de Tratamiento de Datos Personales–TDP recibidas y atendidas por la Universidad Nacional–UNAL durante el segundo trimestre de 2024 a través del Sistema de Quejas y Reclamos–SQR, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Universidad y afianzar la confianza de los usuarios en la Institución.

El Sistema de Quejas y Reclamos – SQR de la UNAL es la herramienta a través de la cual los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general pueden presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información y los casos de TDP, a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento.

El SQR de la UNAL tiene cobertura en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, lo cual permite integrar las solicitudes que se presentan a nivel institucional, cumpliendo las exigencias normativas internas y externas. Su operacionalización se realiza con el aplicativo ARANDA el cual permite el registro y gestión de las peticiones, a partir de donde se obtienen los datos para el análisis y generación de los informes requeridos trimestral y anualmente, como el que se presenta a continuación.

## 1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del SQR para las nueve (9) Sedes y el Nivel Nacional, en el periodo comprendido de abril a junio de 2024.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por usuarios y partes interesadas a través del SQR de la UNAL.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del SQR, para identificar oportunidades de mejora para los servicios que ofrece de la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad de los tiempos de respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Establecer recomendaciones y contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

## 3. ALCANCE

Análisis de las peticiones radicadas en las 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 2024.

## 4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDOTRIMESTRE DE 2024.

En el segundo trimestre de 2024 se recibieron un total de **557 peticiones** a través del SQR de la UNAL para las 9 sedes y el nivel nacional. Al comparar los casos

registrados en el I y II Trimestre de 2024, se evidencia una disminución de estos en un 40,36%, resultado que puede estar asociado a la situación registrada en la UNAL a partir del mes de abril con la designación del rector para el período 2024–2026, que produjo el cese de actividades académicas y ciertas administrativa, y por tanto la no prestación de servicios donde se generan la mayoría de las QRSF.

#### 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

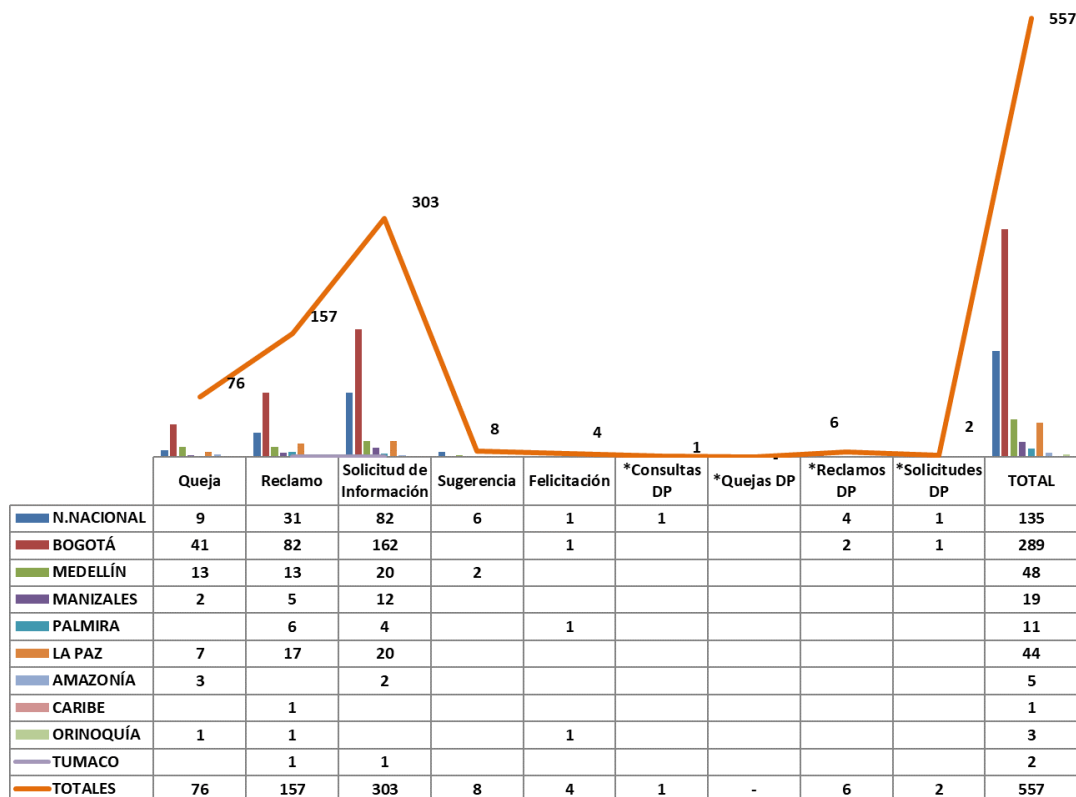
El comportamiento de cada uno de los tipos de solicitud se observa en la Tabla 1, donde las Solicitudes de Información y los Reclamos presentan el mayor número de registros, comportamiento similar al del trimestre anterior. De otro lado, en cuanto a la variación, se destaca el incremento de las Felicitaciones (300%) y la disminución de las Solicitudes de TDP (-57,14%) y Quejas (-48,30%), respecto al I Trimestre.

**Tabla 1. Tipo de Solicitud II Trimestre de 2024**

	I Trimestre 2024	II Trimestre de 2024	% Variación
Quejas	147	76	-48,30%
Reclamos	290	157	-45,86%
Solicitudes de Información	460	303	-34,13%
Sugerencias	15	8	-46,67%
Felicitaciones	1	4	300,00%
Solicitudes TDP	21	9	-57,14%

Fuente: elaboración propia VRG

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



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

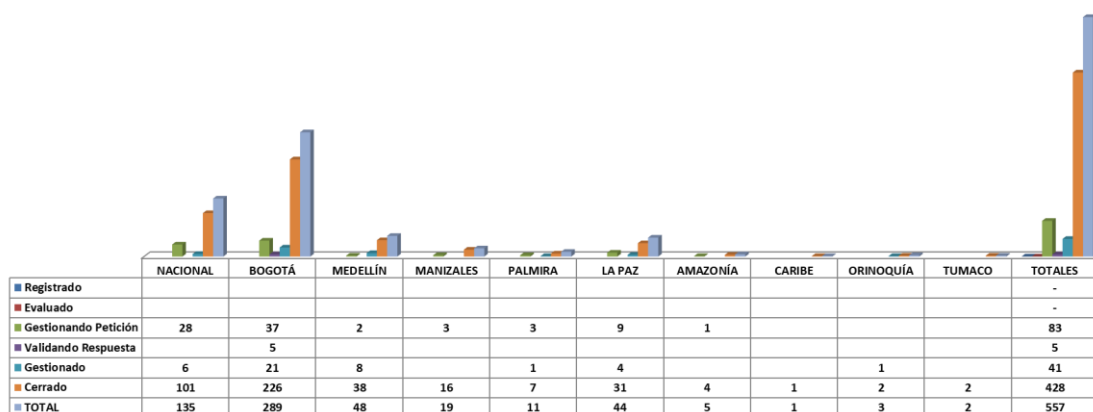
Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), con una participación en el total del 51,88% y 24,23% respectivamente. La Solicitud de Información representa el mayor tipo de casos en estas sedes, y seguidamente los Reclamos. Las sedes con menos número de casos registrados son Caribe (1), quien disminuyó respecto al I Trimestre en 83%, y Tumaco (2), que aumentó en un caso. El comportamiento total de las sedes por tipo de solicitud se puede observar en la Gráfica 1.

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

De la Gráfica 2 se puede establecer que el estado predominante de las solicitudes, para el Segundo Trimestre, es Cerrado (428 casos) ya que el 97,64% de estas figuran como cerradas, y dado el alto volumen de casos que presenta la sede Bogotá, es la que realiza cierre de estos destacándose un trabajo permanente de

los funcionarios para resolver las inquietudes de los usuarios y partes interesadas UNAL.

Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud



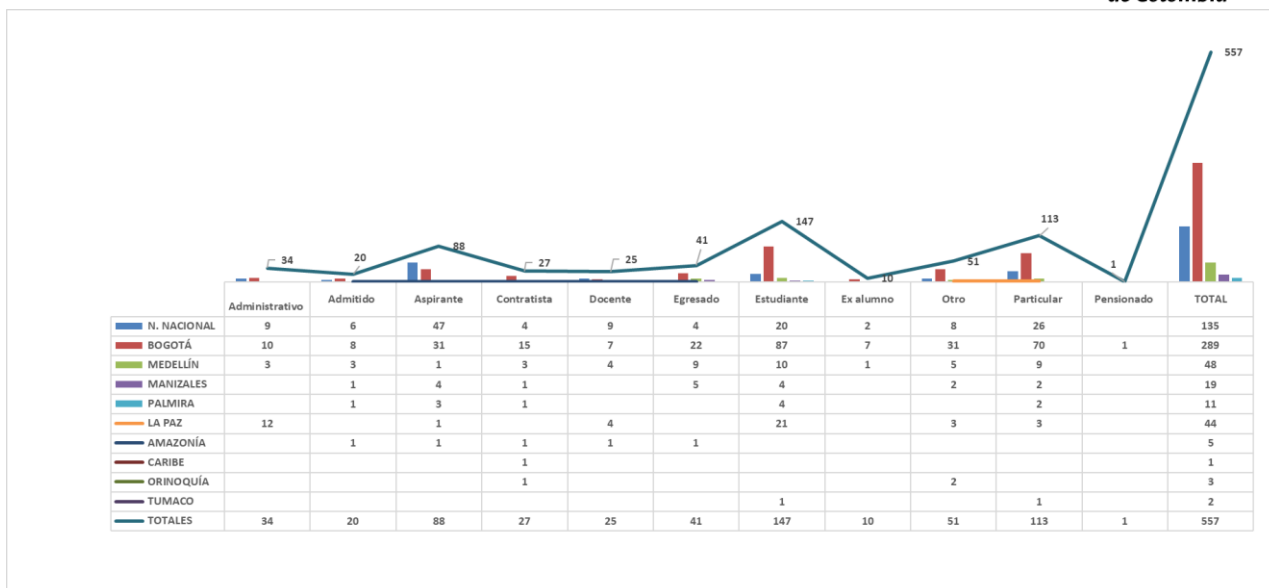
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

### 4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el Segundo Trimestre de 2024 fueron los Estudiantes (147 casos) con una participación del 26,39%, la cual disminuyó respecto al I Trimestre en un 59,05%. Seguidamente están los Particulares (113 casos) con una contribución del 20,28%, la cual experimento una disminución del 12,4% al comparar los casos presentados por estos en el I Trimestre.

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 2024

En la modalidad de “Anónimos” se presentaron 123 casos registrados a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

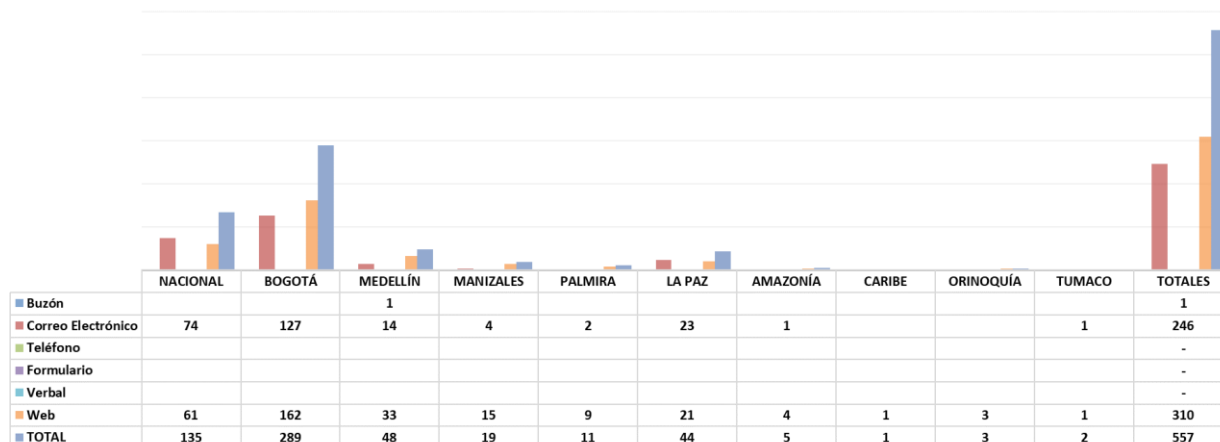
- Amazonía: 1
- Bogotá: 59
- Caribe: 0
- De La Paz: 9
- Manizales: 5
- Medellín: 14
- N. Nacional: 30
- Orinoquía: 2
- Palmira: 3

#### 4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado durante el Segundo Trimestre para presentar un caso fue la Web (a través del aplicativo Aranda) con una participación del 55,65% y seguidamente se encuentra el Correo Electrónico con una contribución del 44,16%. Tan solo un caso fue expuesto por el Buzón y para el resto de los medios no tuvieron

uso para el registro de casos. La Sede Bogotá lidera los casos recibido por la Web y Correo Electrónico, esto debido a uso tamaño en usuarios.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

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

Para el II Trimestre de 2024, el promedio ponderado en días hábiles de respuesta de todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en las diferentes sedes de la UNAL, fue de **14 días** (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias), el cual se incrementó en 1 día respecto al I Trimestre, sin embargo, se cumple con los términos establecidos en la ley. Resultado que se apoya en la opción que tiene el aplicativo Aranda de mensajes automáticos para informar a los funcionarios el tiempo que ha transcurrido en la gestión de la petición de forma que no se le venza el termino para responder.

Finalmente, a continuación, se presenta un resumen del análisis consolidado por Tipo de Usuario en el Segundo Trimestre de 2024 (Ver Tabla 1).

Tabla 2. Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre de 2024

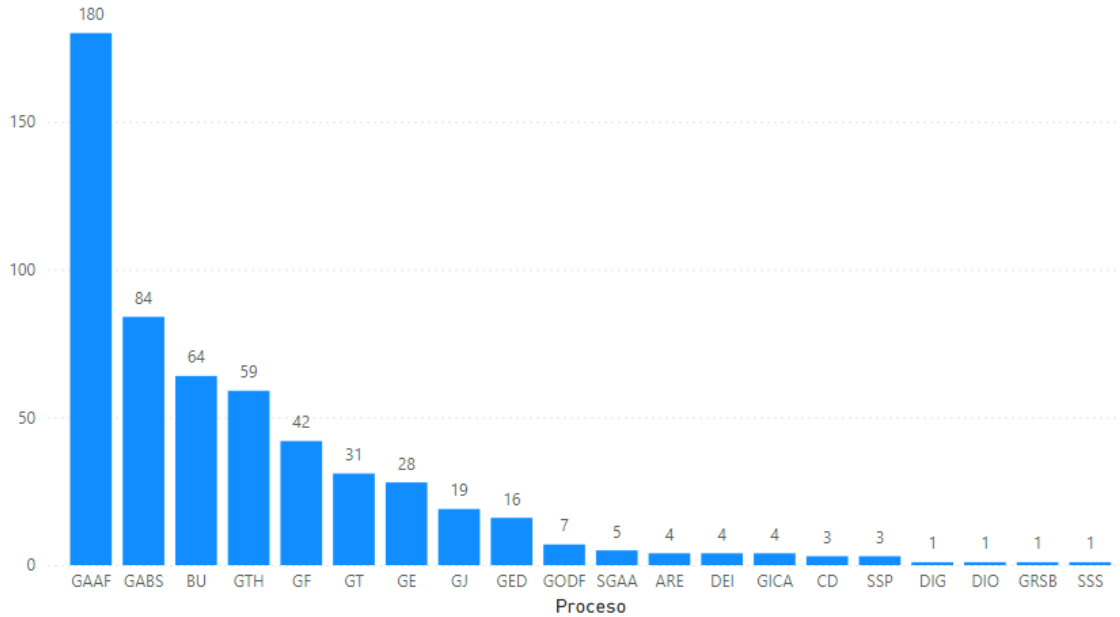
TIPOUSUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones*DP	TOTALES
Administrativo	8	15	8	1	2				34
Admitido		5	14	1					20
Aspirante	3	16	68	1					88
Contratista	8	9	7		2		1		27
Docente	8	6	9		2		1		26
Egresado	11	8	22						41
Estudiante	29	67	45	1			3	2	147
Exalumno		5	5						10
Otro	7	10	32	2					51
Particular	2	15	93	2			1		113
Pensionado									0
<b>Totales</b>	<b>76</b>	<b>156</b>	<b>303</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>557</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

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

Las peticiones recibidas a través del SQR son asignadas a los procesos que posee la UNAL para la trazabilidad de estas. En este contexto, para el II Trimestre de 2024 los procesos con mayor número de QRSF son Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF), Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), y Bienestar Universitario (BU), cuya participación respecto al total es 32,31%, 15,08% y 11,49%, respectivamente, presentando un comportamiento similar al del I Trimestre. Para los demás procesos los resultados pueden observarse en la Gráfica 5.

### Gráfica 5. QRSF por Procesos

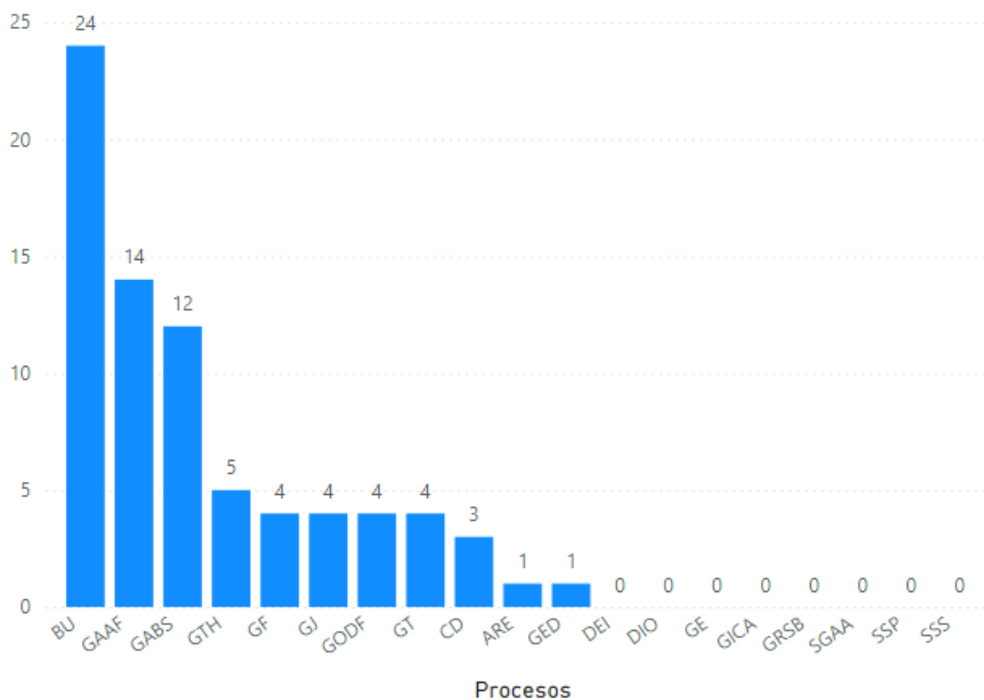


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

### 5.1 Quejas Recibidas por Procesos

Para el II Trimestre de 2024 se presentaron en total 76 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 6.

Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

El proceso con mayor número de Quejas en el Segundo Trimestre de 2024 fue BU con una participación del 31,58%, y seguidamente se encuentra GAAF con 31,57%.

Algunas Quejas presentadas en el proceso BU están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Queja contra profesor de la sede Orinoquía por su proceder ya que ha incurrido en abuso de poder, acoso laboral a funcionarios, maltrato a estudiantes y maltrato animal.
- Estudiante de la sede Bogotá se queja por la agresión recibida en la carpa por miembros de SINTRAUNAL al expresar su posición del bloqueo del edificio de medicina.
- Un estudiante se queja por la demora en la convocatoria para el programa Promotores de Convivencia, y la falta de información clara al consultar sobre que sucede, en la oficina de Bienestar sede Bogotá. También se denuncia un proceso de selección de la convocatoria de 60 horas que viola los requisitos.
- Egresado que acude a club de francés y tiene inconvenientes en llegar temprano a las clases por la distancia de su trabajo y tiene dificultades con el estudiante que permite el ingreso y expresa su molestia.
- Estudiante de la sede La Paz solicita que se tomen las medidas necesarias para garantizar que el almuerzo se sirva de manera completa y balanceada.
- Se solicita tomar medidas frente a las actitudes antiéticas que se han presentado en el Consultorio Jurídico I, sede Bogotá, por parte de dos profesores.
- Queja contra estudiante de farmacia por actos vandálicos cometidos en el edificio Aulas de ciencia Gloria Galeano Garcés.
- Alerta sobre contratación en los programas y/o actividades de cultura ofertadas por la Dirección de Bienestar de Sede Bogotá, de pareja de profesores acusados ante la justicia por abuso sexual a niñas.

- La dirección del área de acompañamiento psicosocial de la facultad de odontología se queja porque, en el área de trabajo, ubicada en el edificio 910 (antiguo ICONTEC), no se realiza el aseo y el espacio permanece sucio.
- Funcionario de la tesorería sede Bogotá, por tercera vez escribe para que la división de personal administrativo de la sede le dé una solución de fondo sobre su solicitud de traslado de lugar de trabajo.
- Queja sobre situación laboral de los docentes en la Escuela en la sede Medellín y el ambiente de trabajo que se vive.
- Queja de funcionaria por la lejanía de las instalaciones de la caja de compensación CAFAM en relación con el campus universitario en donde presta sus servicios.
- Estudiante se queja porque requiere legalizar el préstamo que le otorgó el ICTEX y no ha recibido respuesta a las solicitudes enviadas.

Para el proceso GAAF, algunas quejas están relacionadas con:

- Solicitud de información a la dirección de la Escuela de Pregrados de la sede La Paz para aclarar proceso académico de una estudiante.
- Estudiante de Ingeniería Mecatrónica pide se le informe porque no aparecen en el portal de servicios académicos los créditos nivelados de inglés, realizó la prueba de suficiencia de inglés en el semestre 2023-2.
- Docente se queja por la respuesta dada por la profesional encargada de Prácticas y Pasantías a estudiante del programa de Gestión Cultural y Comunicativa, quien solicitó información para realizar el trabajo de grado en modalidad de pasantía en la Universidad.
- Información y queja por acoso, violación de intimidad física, agresión verbal, daño de imagen, vulneración de datos personales en examen de admisión para la UNAL.
- Se denuncia a estudiante de Ingeniería Biológica y representante de dicha carrera, y a estudiante de Ingeniería Química, por los videos en redes sociales que suben en sus cuentas personales y en cuenta conjunta (en Instagram y tik tok), está última creada con ánimo de generar "humor" pero a costa de

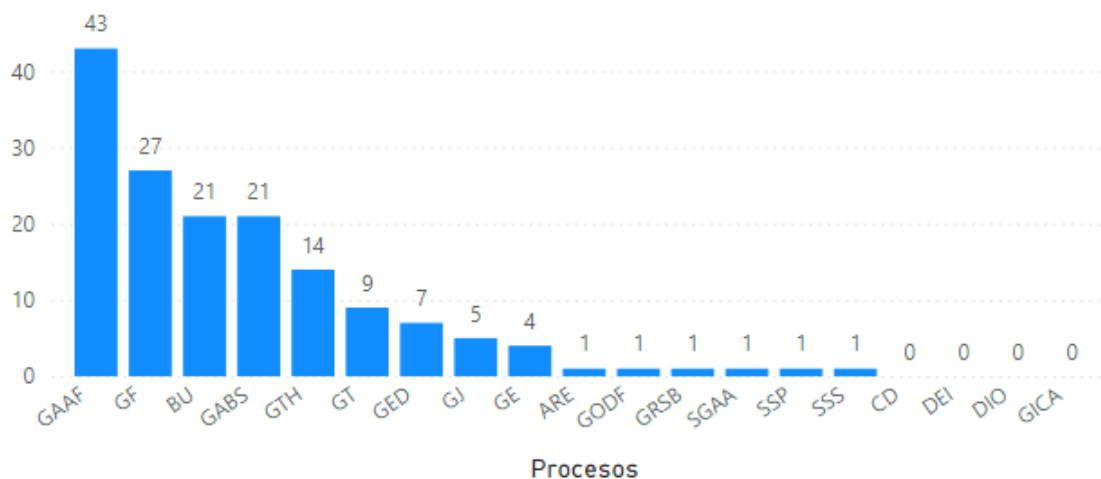
"chistes" misóginos, gordofóbicos, racistas, capacitistas, pedófilos, homofóbicos y de incitación al consumo de drogas. Por ser uno representante estudiantil y, además, ambos hacen parte del "Cuentacho Unal", en reincidentes ocasiones en dichos videos se les ve con camisetas de la universidad, en eventos instituciones y en espacios de la universidad.

- Queja de padres preocupados por comportamiento de un grupo de estudiantes del grado 10B en el colegio.
- Queja contra el encargado del laboratorio 222 de la facultad de Ciencias Agrarias quien llega tarde, mantiene la oficina y los espacios comunes en desorden, siempre que sale del laboratorio cierra la puerta e imposibilita el monitoreo de los experimentos, adicionalmente, puede durar 3 horas en almuerzo y esta apurado por salir temprano lo que dificulta el monitoreo constante de los proyectos con material biológico.
- Estudiante que pide información de cómo obtener permiso para recibir clases, ya que los representantes dicen que los profesores no pueden dictar las clases virtuales acordadas con los estudiantes en el marco del paro.
- Aspirante a programa de posgrado que presenta dificultad para formalizar su inscripción; aspirante con inconvenientes para consultar citación a examen, aparece que no tiene inscripción.
- Reportan caso de mala atención en la oficina de registro y matrícula cuando se solicitó información sobre el proceso para obtener un certificado de calificaciones necesario para presentarse a una maestría.
- Estudiantes que le solicitan por correo y por SIA que deben pagar la matrícula del primer y segundo semestre cursado en 2019, y no entienden esta situación 5 años después y si en SIA le aparecía que no debía pagar en su debido momento a uno, y el otro cancelo el semestre.
- Estudiante expresa su preocupación y descontento respecto al contenido temático presentado durante el Curso-Simposio titulado "Una mirada al medio socioeconómico en los Estudios de Impacto Ambiental de Colombia", organizado por la Vicedecanatura de Investigación y Extensión de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas UNAL Medellín.

## 5.2 Reclamos Recibidas por Procesos

Para el II Trimestre de 2024 se presentaron en total 157 *Reclamos*, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 7.

Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

El proceso con mayor número de *Reclamos* es GAAF con una participación del 27,38%, comportamiento similar al del I Trimestre. En segundo lugar, se encuentra el proceso GF con el 17,19% de contribución. Algunos de los *Reclamos* presentados en estos procesos están relacionados con:

#### GAAF

- Estudiante de la Maestría en Geografía (Facultad de Ciencias Humanas, Sede Bogotá) reclama porque no se han registrado los pagos en el sistema SIA-DNINFOA de dos recibos de matrícula que realizó durante el plazo establecido con la aprobación de la solicitud de reexpedición del recibo de pago por parte del Consejo de Facultad de Ciencias Humanas.
- Estudiante de Filosofía de la sede Bogotá reclama porque solicitó la reexpedición de los recibos del semestre 2023-2, los cuales le llegaron, pero le adicionaron



los recibos correspondientes al semestre 2023-1, los cuales no solicitó y no tiene la capacidad de pagar.

- Solicitud de reexpedición de recibos de pago del semestre 2023-2.
- Dificultades para formalizar la inscripción de admisión, una vez se ha realizado el pago del PIN.
- Respuesta y solución definitiva a la solicitud de devolución del pago realizado por reposición del carné institucional, dado que ya no se requiere dicha reposición.
- Estudiantes que reclaman porque les llega el cobro de un recibo de matrícula de hace más de dos años (2021-1).
- Derecho de petición presentado por estudiante para que se actualicen las notas en el sistema y obtener un certificado de pendiente de grado y así poder continuar con la inscripción en un máster.
- Admitida que presenta dificultades con el proceso de entrega de documentos socioeconómicos y no ha tenido respuesta a sus inquietudes; dificultades para acceder al FORE y enviar la documentación.
- Reclamo de estudiante por la demora en el trámite de su solicitud de trabajo de grado, la cual fue debidamente presentada dentro de las fechas establecidas y remitida al área de prácticas de la Facultad de Arquitectura sede Medellín después de haber pasado por la revisión del comité asesor del programa curricular.
- Apelación por la pérdida de calidad de admitido.
- Aspirante solicita claridad frente al proceso de selección ya que considera que el puntaje obtenido es adecuado para el programa seleccionado.
- Solicitud de estudiante de la sede Medellín, la culminación y cierre del historial académico en el SIA, ya que finalizó todas las materias y requisitos del programa de Ingeniería Civil, incluyendo la práctica como TDG. Lo cual es requisito para una contratación laboral en la Alcaldía Municipal de Inírida, donde requieren un documento que acredite la culminación de los estudios.
- Dificultades para obtener factura del convenio para con el colegio José Miguel de Restrepo y Puerta.
- Estudiante de sociología de la sede Bogotá requiere se haga la actualización del estado de la solicitud ya aprobada en la

plataforma siabog.unal.edu.co/academia asociadas, Autorización para Cursar Menos de la Carga Mínima, ya que si no se hace se bloquea la posibilidad de realizar la misma solicitud para el siguiente periodo.

- Se solicita una solución al error en la inscripción de trabajo de grado, aparece inscrito con un profesor que no corresponde.
- Demoras en la actualización de los datos personales de un estudiante de posgrado que no han sido corregidos en todos los sistemas de la Universidad Nacional Sede Bogotá.
- Queja contra la división de registro, ya que hizo una mala asesoría y toma de decisión ante un trámite de cancelación extemporánea de una asignatura, afectando el desarrollo del programa académico del estudiante.
- Demoras en: devolución de matrícula del periodo 2019-2 con el concepto de doble recaudo mediante el programa de GENERACIÓN E en su componente de equidad; respuesta a solicitud de devolución de dinero correspondiente a matrícula por cancelación del semestre;
- Entrega tardía de carnés en la sede La Paz.
- Reiteración solicitud devolución de descuento por beca auxiliar docente.
- Derecho de petición relacionado con la Información de Gratuidad en Educación Superior, específicamente sobre la adaptación de la Política de Gratuidad en la Matrícula (en su versión de enero de 2024) en la UNAL.
- Dificultades para comunicarse con el área de tesorería para la devolución de un dinero a favor de estudiante, ya que el ICETEX realizó el pago correspondiente al semestre 2024-, lo cual genera demoras en la devolución.
- Se denuncia una presunta corrupción de cupos con los exámenes de música, de dirección orquestal y el examen específico.
- Se informa que, en Facebook se está usando la imagen de la UNAL para redirigir a supuestos cursos gratuitos, que la universidad ofrece, a universidades privadas. Lo cual es publicidad falsa.
- Estudiante de pregrado de ingeniería eléctrica se queja y reclama por la demora de un certificado de estudios que solicitó desde antes de semana Santa.

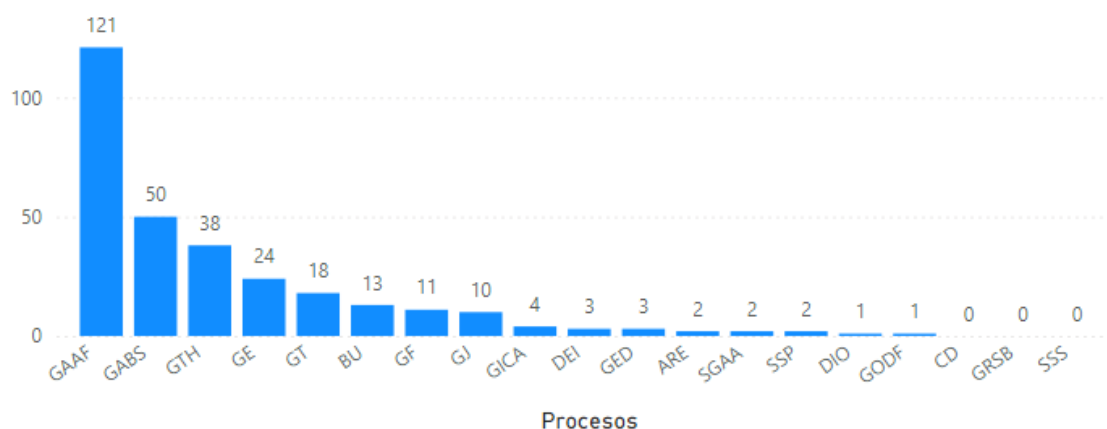
GF

- Reclamación de derechos laborales y seguridad social (reconocimiento y pago de los salarios y demás acreencias laborales) para el cargo de enfermera auxiliar o técnico operario.
- Estudiante de especialización SST que tuvo problemas con el pago de su tercer recibo de matrícula en la plataforma, pero finalmente lo pudo hacer, sin embargo, al parecer no fue efectivo el pago y tiene que pagar extemporaneidad y pide que revise su caso porque afecta sus finanzas.
- Exalumno que pide se le aclare un correo que le llegó donde le están cobrando un pago de matrícula del 2021-2, y su última matrícula fue el 2021-1.
- Estudiantes que solicitan reconsiderar el valor de mora para un recibo que tiene que pagar por concepto de derechos y bienestar del estudiante del año 2021.
- Estudiante solicita se le reliquide la matrícula según lo dispuesto en el acuerdo 172 de 2014 que establece como PBM 1 a aquellos estudiantes que presentan algún tipo de discapacidad.
- Reclamo de estudiante por reexpedición de recibo de matrícula con valores incrementados.
- Docente que reclama por la devolución de documentos para la legalización de un avance.
- Demoras en: devolución de dineros pagados para cursos de extensión que son cancelados por falta de inscripciones; devolución de pagos de matrículas a egresado.
- Solicitud de información de liquidación de contrato "OBRA DE REPARACIÓN LOCATIVA PARA LAS ÁREAS PRIORIZADAS DE LA CUBIERTA DEL EDIFICIO 421-BIOLOGÍA" ya que el contratista no ha pagado a terceros.
- Reclamo por que no se encuentra en puesto de trabajo a funcionarias de presupuesto y de central de pagos de la sede La Paz.
- Estudiante de Maestría en Enseñanza de las Ciencias Exactas y Naturales (MEC) pide devolución total del dinero del dinero desembolsado por el Icetex I-2024.
- Contratista reclama por las dificultades para recibir el pago de sus honorarios; inconvenientes con la plataforma Central de Pagos para la cancelación del saldo de una OPS que cuenta con acta de liquidación anticipada por mutuo acuerdo, los documentos han sido devueltos en tres oportunidades.
- Estudiante que le devuelven su solicitud de pago y no entiende por qué.

### 5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 303 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante el Segundo Trimestre de 2024 por procesos se detallan en la Gráfica 8.

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



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el Segundo Trimestre de 2024 fueron GAAF y GABS con una participación del 39,93% y 16,50%, respectivamente, los cuales también tuvieron el mismo comportamiento en el I Trimestre.

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

- Solicitud de revisión de la idoneidad técnica, jurídica y moral de la organización PRAMING que imparte el curso y simposio Una Mirada al Medio Socioeconómico en los estudios de impacto ambiental en Colombia.
- Solicitud de generación de recibos de pago fraccionado de la matrícula tanto de estudiantes de posgrado como de posgrado.

- Estudiante que no pudo realizar la cancelación de la asignatura en la fecha indicada por el sistema, y solicita le generen otra cita de cancelación.
- Estudiante que solicita estado de la deuda que aparece en el sistema, ya que pago extemporáneamente.
- Estudiante que solicita se le considere la constancia de retiro de cesantías como un comprobante provisional de pago oportuno de la matrícula, mientras el Fondo Nacional del Ahorro realiza la transferencia correspondiente.
- Aspirantes que solicitan información de que hacer para lograr el cupo que ya habían ganado y lo perdieron por no enviar papeles a tiempo y saber si queda sancionados para presentarse.
- Solicitan información con la finalidad de hacer un paralelo entre los procesos electorales de graduados que realiza la UNAL y la UPTC.
- Solicitud de información para obtener grado de honor.
- Estudiante de maestría en derecho público de la Universidad Externado, quien adelanta investigación en el marco de la línea de investigación "Formación Jurídica en Diversidad Sexual: El caso colombiano", solicita información relacionada con el tema a la carrera de Derecho de la UNAL.
- Estudiante de Maestría en Educación quiere saber si existe la posibilidad de un plazo adicional para ponerse al día con sus pagos de matrícula y que le den claridad sobre las fechas de pago de los fraccionamientos.
- Solicitud por parte de estudiante de plazo para pago de matrícula del semestre 2021-2.
- Solicitan explicación sobre porqué se está haciendo cobro por concepto de matrícula del periodo 2021-2.
- Admitido que subió documentos al FORE, pero luego le llega correo no se han recibido y le dan un plazo corto y adicional la notificación llega en las horas de la noche.
- Solicitan información para homologar materias de una carrera en la UNAL.
- Solicitan información que se debe hacer ya que no se pudieron cargar los datos de que quedaron mal en el FORE del paso dos.
- Solicitud de homologación de título académico.
- Solicitan fechas de examen de admisión ya que en la página no están actualizadas e información acerca del proceso, así como saber si la carrera ING

- Electrónica cuenta con jornada nocturna o que facilidad tiene la universidad con alguien que trabaja de día.
- Egresada que solicita se haga del beneficio de descuentos de créditos excedentes de pregrado en la matrícula de posgrado.
  - Solicitan información de qué hacer ante dificultad para formalizar inscripción una vez se pago el pin.
  - Solicitud de modelo a seguir para la caracterización de estudiantes en modalidad de ingreso.
  - Solicitud de copia de los resultados de prueba para la alcaldía local de Ciudad Bolívar.
  - Se desea saber que hacer para poner a la universidad en conocimiento una falsificación de documentación de diploma de Música Instrumental.
  - Se indaga por parte del orientador escolar del colegio gimnasio contemporáneo si es posible generar alguna actividad con los estudiantes de último grado del colegio, para que conozcan la universidad, sus programas, otras características y beneficios.
  - Estudiante solicita información sobre cuáles son los formatos que se deben enviar para un TDG en modalidad pasantías.
  - Ciudadano de Honduras que quiere saber si en la UNAL aceptan alumnos extranjeros para hacer su práctica profesional de la carrera de ingeniería agronómica de la universidad nacional de agricultura UNAG en honduras.
  - Solicitud de factura electrónica de pago de tercer fraccionamiento de matrícula.
  - Verificación de certificados de estudio.
  - Solicitud para envió de certificado académico y de notas ya que no pudo descargarlo con firma desde la página.

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

- Solicitud Verificación Laboral.
- Solicitud expedición certificación de ejecución de contratos.
- Solicitud a la UNAL sede Bogotá y todas las unidades administrativas de las facultades de que publiquen el reporte de los contratos.

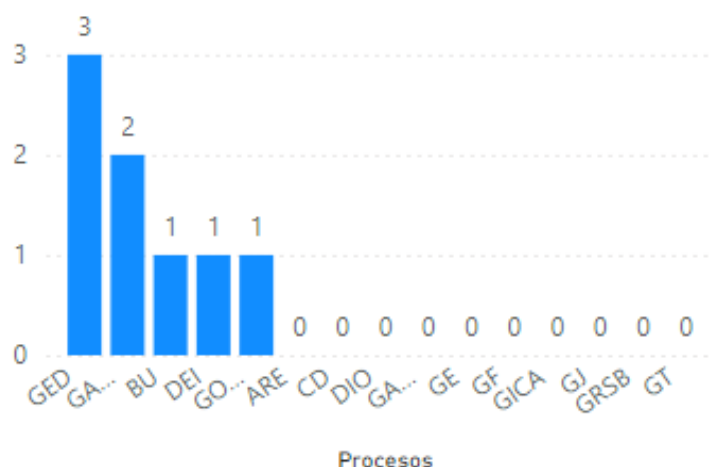
- Contratista solicita copia de todos los contratos de prestación de servicios que mantuvo con la Facultad de Ciencias Humanas, con sus respectivos soportes.
- Se solicita el resultado de las pruebas que se llevaron a cabo para la selección de Alcaldes locales de Bogotá.
- Solicitud de información y documentación de una OSE.
- Solicitud de verificación de título profesional.
- Estudiante de comunicación social y periodismo de la UNIMINUTO solicita información para para entrar a las instalaciones de la UNAL y hacer una entrevista a los trabajadores del museo de ciencia y tecnología.
- Solicitud de certificación laboral.
- Solicitan información de costo de renta para un espacio donde realizar feria de trabajo y reclutar maestros bilingües para el distrito escolar de Dallas en Estados Unidos, o con quien comunicarse para obtener información al respecto.
- Solicitud e información para conocer que papeles o permiso se requieren para realizar en las instalaciones de la UNAL actividad de "Selección de carrera escogida por mi ser para" por el colegio institución educativa José Félix Restrepo de San Cristóbal.
- Caplico LLC, empresa con sede en los Estados Unidos dedicada a proveer trabajadores a diferentes empresas en varios sectores, esta interesada en establecer un programa de pasantías para estudiantes de derecho y solicitan información sobre los requisitos y pasos a seguir para llevar a cabo este proceso.
- Solicitan el acompañamiento del coro de la Universidad Nacional en Eucaristía que celebrará los 115 años de La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto".
- Solicitud de validación de certificaciones de escolaridad.
- Compañía del sector farmacéutico está buscando un Asistente de Aseguramiento de Calidad que esté estudiando Química Farmacéutica y quiere saber cuál sería el paso a seguir para poder publicar la vacante y que los interesados se postulen a la misma.

- Particular que pregunta si hay posibilidad de llevar a su perrito que necesita un especialista de ortopedia, por problema en la rodilla.
- Solicitud de factura correspondiente a un pago a la facultad de agronomía por el concepto de la toma de muestras microbiológicas.
- Solicitud información órdenes contractuales celebradas en la Sede de La Paz.

#### 5.4 Sugerencias por Procesos

Para el II Trimestre de 2024 se registraron un total 8 *Sugerencias*, las cuales disminuyeron respecto al I Trimestre en un 47%, distribuidas en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9.

Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

Los procesos con mayor número de sugerencias durante el Segundo Trimestre de 2024 fueron GED (3 casos) y GAAF (2 casos) algunas de las cuales se destacan a continuación:

GED:



- Se solicita a la DNTIC que estudie la posibilidad de hacer transición hacia el uso de software libre y gratuito en los dispositivos de cómputo del sector administrativo y académico (salas de informática). Cambiar por ejemplo al sistema operativo Linux, la suite ofimática LibreOffice, el navegador web Firefox o Brave, entre otros. Esto, en virtud de reducir costos, aumentar la privacidad y promover el software libre dentro de la universidad, además de conservar equipos de cómputo actualizados y seguros, ante la negativa por parte de Microsoft de actualizar a Windows 11 muchos computadores que no cumplen especificaciones técnicas restrictivas y de la inevitable discontinuación de Windows 10.
- Se sugiere campaña para la UNAL, considerando la necesidad nacional y mundial de ahorro de recursos, con instrucciones para que los funcionarios programen sus computadores de trabajo para apagado automático al suspender sus tareas durante el día y al finalizar sus tareas, ya que se ha evidenciado que en diferentes áreas algunas personas dejan los computadores prendidos cuando terminan su jornada laboral.
- Se solicita la implementación del protocolo HTTPS para el sitio web legal.unal.edu.co, del Sistema de Información Normativa, Jurisprudencial y de Conceptos Régimen Legal de la UNAL. Esto con el fin de mantener un tránsito privado y encriptado de la información de consulta entre los servidores y los clientes para evitar ataques de intermediarios.

#### GAAF

- Se solicita el estudio por parte de la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrados de la UNAL, para aumentar los recursos y cupos del Sistema Nacional de Becas, específicamente las becas Asistente Docente y Auxiliar Docente, con el fin de crear mayores incentivos para la formación posgradual, pero en especial para los doctorados.
- Se recomienda reabrir un caso, en el cual el estudiante no quedo conforme con la respuesta brindada y por las críticas constructivas que aportan a la materia involucrada.

## 5.5 Felicitaciones por Procesos

Durante el Segundo Trimestre de 2023 se dieron 4 felicitaciones asignadas a los procesos de BU (3 casos) y SGAA (1 caso), las cuales están relacionadas con:

### BU

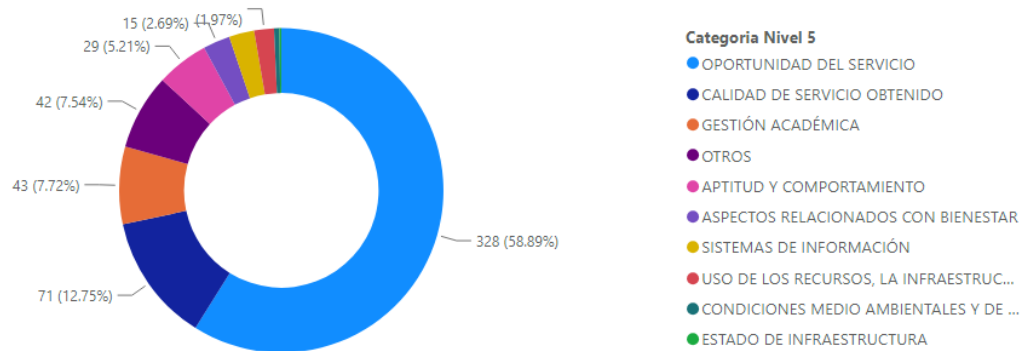
- Felicitaciones para la secretaria de la Dirección Académica – Sede Bogotá, por su amabilidad, cooperación y servicio.
- Cordial bienvenida a la nueva directora de la sede Orinoquía.
- Felicitación cumplimiento acuerdo cupos programas de formación.

### SGAA

- Felicitación y agradecimiento al equipo de Oficina de Servicios Generales por su excelente servicio, atención y amabilidad. Su trabajo, ha contribuido al desarrollo adecuado de las actividades que desde el Área de Cultura se ofrecen.

## 6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre 2024

En el Segundo Trimestre de 2024 los casos registrados en el SQR estuvieron principalmente asociados a las categorías de Oportunidad del Servicio y Calidad del Servicio, con una participación del 58,78% y 12,72%, respectivamente, comportamiento similar al del I Trimestre. Este resultado debe llevar a identificar acciones en los diferentes procesos para que estas categorías de servicios sean mejoradas en los servicios y trámites que se prestan a los usuarios en la UNAL.



## 7. Tratamiento de Datos Personales

En el Segundo Trimestre de 2024 fueron registrados 9 casos (ver Tabla 3) por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, los cuales fueron asociadas a los procesos Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Servicios Generales, Estrategia Digital, y Comunicaciones. Algunos de estos son:

### *Consultas DP*

- Profesor que consulta respecto a un artículo de la revista Raya que tiene que ver con salarios de los profesores, que se está compartiendo a través de correos y grupos de chat, donde aparece una tabla con nombres y salarios de profesores, si es información susceptible de protección.

### *Reclamo DP*

- Solicitud de investigación por acceso Irregular a videos de cámaras de seguridad.
- Solicitud de investigación administrativa al dueño de una cuenta de correo electrónico con dominio UNAL por presunta conducta delictiva.

- Estudiante denuncia delitos informáticos y suplantación de identidad, ya que ha recibido correos extraños mediante la modalidad de phishing haciéndose pasar por instituciones del gobierno para obtener sus datos personales.

*Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP*

- Estudiante expresa que, en la biblioteca central, la abordaron 3 personas de UNIMEDIOS solicitando una entrevista sobre el contexto actual del rector y sus expectativas. Considerando que no le fue informado el medio por el que saldría su opinión, y en uso de su derecho a la protección de datos personales, reconsidera y solicita: primero, se le informe para que oficina de UNIMEDIOS fue realizada esta entrevista, y segundo, que su datos personales y opiniones no sean utilizados o replicados para ninguna nota o publicación.
- Estudiante de Ingeniería Civil solicita eliminar el formulario de Google que con el título de "Solicitudes estudiantes de Pregrado 2024", ya que cometió un error en el formulario que puede afectar el correcto proceso académico que quiere llevar a cabo.

**Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales**

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera - Servicios Generales	Reclamos	1	11%
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera -Bienes y Servicios	Reclamos	1	11%
Apoyo - Bienestar Universitario	Reclamos	1	11%
Apoyo - Bienestar Universitario	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	1	11%
Apoyo - Gestión del Talento Humano	Reclamos	1	11%
Apoyo - Gestión del Talento Humano	Consulta	1	11%
Estratégicos - Estrategia Digital	Reclamos	2	22%
Estratégicos - Comunicación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	1	11%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de abril a junio de 2024

## 8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades

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

## 9. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el II Trimestre de 2024 se registraron 557 peticiones en el SQR de la UNAL, las cuales presentan una disminución respecto al I Trimestre de la vigencia de 40,36%, comportamiento que puede estar asociado a la interrupción de muchas actividades académicas y administrativas ante la situación presentada en la Universidad con la elección de rector para el período 2024–2026.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los Estudiantes (26,34%), y fueron principalmente Reclamos y Solicitudes de Información, asociadas a los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Bienestar Universitario. Seguidamente se encuentran los Particulares (20,25%), quienes realizan en su mayoría Solicitudes de Información relacionadas con los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión del Talento Humano.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (54,39%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, y Gestión del Talento Humano. Para el caso de GAAF están asociadas a dificultades que enfrentan los aspirantes en el proceso de inscripción; los inconvenientes de los admitidos con la documentación en el FORE; solicitud de plazo para pago de recibos de matrícula; explicación de cobro de matrícula de los semestre I y II de 2021; información de que hacer para lograr el cupo que ya habían ganado y lo perdieron por no enviar papeles a tiempo; verificación autenticidad de títulos académicos; información de fechas de

- exámenes de admisión y proceso; proceso homologación materias; copia de los resultados de prueba para la alcaldía local de Ciudad Bolívar; entre otras.
- El 76,7 % de las peticiones se encontró en estado Cerrado. Se continua con una alta gestión de las peticiones.
  - El promedio de tiempo de solución a las peticiones para este trimestre fue de 14 días, estándose 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, Gestión Financiera y Bienestar Universitario. Entendiendo que el proceso GAAF es uno de los procesos misionales clave, se recomienda revisar las peticiones recibidas, y, de ser necesario emprender acciones de mejora en el servicio para los usuarios y partes interesadas.
  - Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Oportunidad del Servicio (58,78%) y Calidad del Servicio (12,72%). Se continua con la necesidad de generar estrategias para el fortalecimiento de estos atributos del servicio en los funcionarios a la hora de atender los trámites y servicios de la UNAL.
  - Para una mejor asignación de los procesos a los casos cuando se registran en el aplicativo se requiere trabajar con los funcionarios la caracterización de los procesos que se encuentran vigentes en la UNAL.
  - Por otra parte, es importante resaltar que desde la Vicerrectoría General, periódicamente se capacita al personal administrativo de manera grupal e individual, en el uso de la herramienta que aloja las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones). Así mismo, los especialistas en atender las peticiones desde las distintas sedes, reciben capacitaciones en la normativa que regula el Derecho de Petición, con el fin de que los usuarios del Sistema reciban soluciones a los casos presentados, de manera clara, completa, de fondo y dentro de los términos legales.

Finalmente, es importante destacar el compromiso de las secretarías de Sede para tramitar, trasladar y/o responder las peticiones que se reciben por el Sistema de Quejas y Reclamos.

**VICERRECTORIA GENERAL**

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

**SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS**