



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

PRIMER 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2023. | 5 |
| 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD | 5 |
| 4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD .. | 7 |
| 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 | 29 |
| 9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos | 32 |
| 10. Tratamiento de Datos Personales..... | 35 |
| 11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades..... | 35 |
| 12. UNISALUD | 35 |
| 13. Conclusiones y Recomendaciones. | 37 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Resumen por Tipo de usuario I Trimestre de 2023 | 10 |
| 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 | 15 |
| 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..... | 26 |
| Tabla 13. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales | 28 |
| Tabla 14. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos | 28 |
| Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos – Misionales..... | 29 |
| Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo | 30 |
| Tabla 17 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos..... | 32 |
| Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos | 32 |
| Tabla 19. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales | 33 |
| Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo..... | 33 |
| Tabla 21. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos..... | 34 |
| Tabla 22. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes | 36 |
| Tabla 23. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes..... | 36 |
| Tabla 24. Resumen Porcentual por Estado por Sedes..... | 36 |
| Tabla 25. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes..... | 37 |

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 | 8 |
| Gráfica 4. Distribución por medio utilizado | 9 |

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Colombia 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 enero a marzo 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

- 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 enero a marzo de 2023.

4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL PRIMER 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 primer 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 primer trimestre de 2023 se recibieron 885 peticiones distribuidas de la siguiente forma (ver Gráfica 1):

Solicitudes de Información: 368

Reclamos: 331

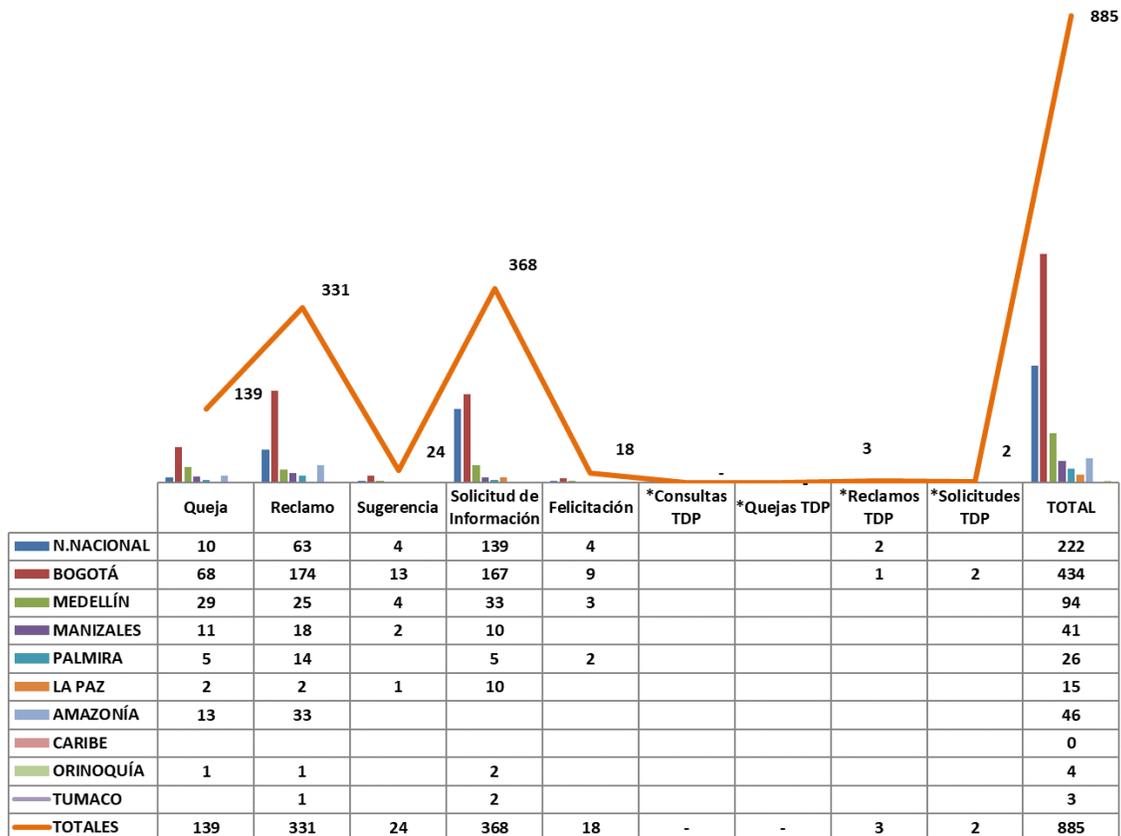
Quejas: 139

Sugerencias: 24

Felicitaciones: 18

Solicitudes Tratamiento de Datos Personales: 5

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



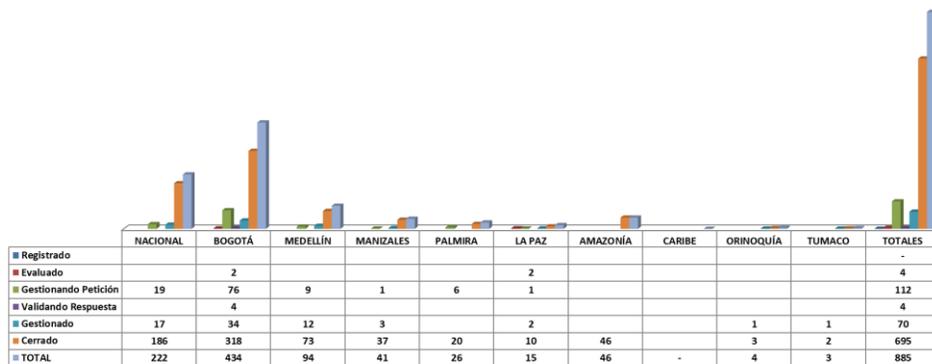
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

De la Gráfica 1 se observa que, la sede con mayor número de peticiones es Bogotá con 434 casos, de los cuales la mayor participación es para los Reclamos (40 %) y seguidamente las solicitudes de información (38,47%). En segundo lugar, se encuentra el Nivel Nacional que tuvo un total de 222 casos, donde la Solicitud de Información cuenta con la más alta contribución, 62,61%. La Sede Medellín presenta el tercer lugar con 94 casos, para los cuales la Solicitud de Información tiene la mayor aportación (35,10 %), y la Queja el 30,85%. 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 primer trimestre del 2023 el estado predominante de las solicitudes Cerrado (695 casos), y seguidamente se encontraron en estado Gestionando Petición (112 casos). Estos resultados evidencian que existe una gestión eficaz en la UNAL respecto a dar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios, ya que del total de estas en el primer trimestre el 78,53% fueron cerradas.

Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud

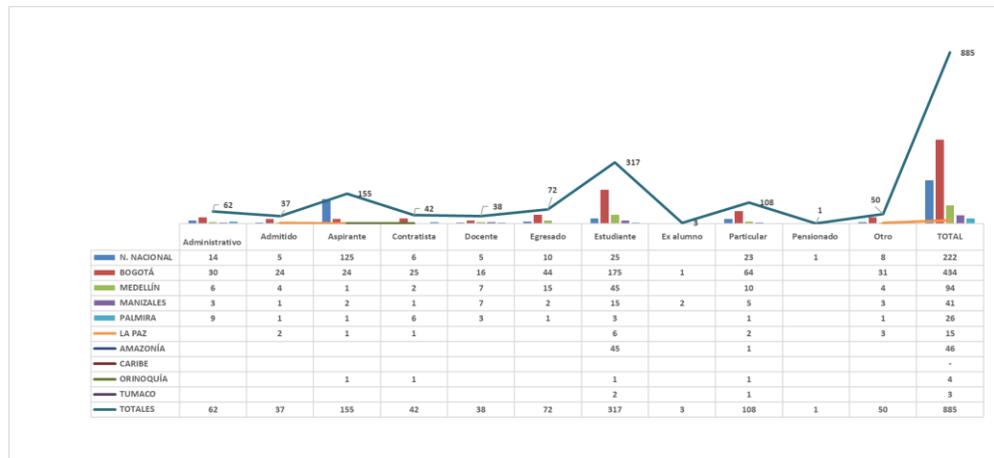


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el primer trimestre fueron los Estudiantes (317 casos) con una participación del 35,82%, seguidamente están los Aspirantes (155 casos) que alcanzan una contribución del 17,51%, y en tercer lugar los Particulares (108 Casos) con el 12,20% de contribución (ver Gráfica 3).

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

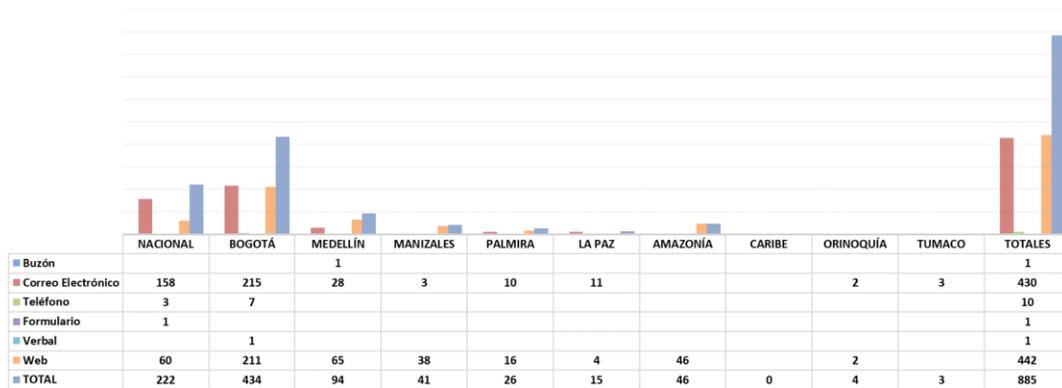
De otro lado, se dieron 150 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web (146 casos), teléfono (3 casos) y de forma verbal (1 caso), distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

- Amazonía: 42
- Bogotá: 59
- De La Paz: 3
- Manizales: 11
- Medellín: 16
- N. Nacional: 13
- Orinoquía: 1
- Palmira: 5

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado para presentar un caso, en el primer trimestre, fue la Web (49,94 % de participación), y en segundo lugar se encuentra el correo electrónico (48,58 % de participación). El medio telefónico tuvo una mayor utilización respecto al trimestre pasado, con 10 casos, al igual que el Buzón y Verbal, aunque solo con un caso reportado, sin embargo, la tendencia sigue hacia el bajo uso de estos (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo 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.

En este contexto, para el primer trimestre de 2023, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en todas las sedes de la UNAL, fue de **11 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 primer 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 | 15 | 22 | 13 | 8 | 4 | | | | 62 |
| Admitido | 3 | 11 | 21 | 1 | 1 | | | | 37 |
| Aspirante | | 37 | 117 | 1 | | | | | 155 |
| Contratista | 9 | 23 | 7 | | 2 | | | | 41 |
| Docente | 16 | 15 | 4 | 2 | 2 | | | | 39 |
| Egresado | 5 | 27 | 32 | 5 | 3 | | | | 72 |
| Estudiante | 75 | 152 | 79 | 5 | 4 | | 1 | 1 | 317 |
| Exalumno | 1 | | 2 | | | | | | 3 |
| Otro | 8 | 15 | 24 | 1 | 1 | | 1 | | 50 |
| Particular | 7 | 29 | 69 | 1 | | | 1 | 1 | 108 |
| Pensionado | | | | | 1 | | | | 1 |
| Totales | 139 | 331 | 368 | 24 | 18 | 0 | 3 | 2 | 885 |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo 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 primer trimestre.

Quejas Macroprocesos Misionales

Se presentaron 25 Quejas en los Macroprocesos Misionales, 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 | 25 | 100% |
| TOTALES | | 25 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Las Quejas presentadas para este macroproceso están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Inconformidad con la cantidad de cupos destinados a las materias de Microbiología General y Balance de Materia y Energía, son insuficientes.
- Incumplimiento sistemático de los horarios de clase de los profesores en el Departamento de Producción Animal, en la Facultad de Ingeniería sede Bogotá.
- Derecho de petición, queja y denuncia contra profesor coordinador del servicio de Otorrinolaringología por violación al debido proceso, a la educación, la igualdad, un trato digno y justo, a la extralimitación en el ejercicio de sus funciones, al mal trato limitando mis oportunidades y libertades, a la honra, y buen nombre.
- Retrasos en el concepto de la tesis de estudiante extranjero de doctorado en el programa de Ciencias Humanas y Sociales que afecta la sustentación.
- Situación que se presenta con monitora asignada por profesor, la cual no tienen conocimientos, se dirige inadecuadamente a los estudiantes, y se presentó a convocatoria de diplomado de extensión rural sin tener promedio y con papeles falso.
- Funcionamiento deficiente del sistema para obtener certificado de notas con firma; dificultades para obtener un certificado del plan programático de la facultad de medicina.
- Errores en las cifras del recibo de matrícula.
- Incumplimiento de la norma en cuanto a la evaluación del proyecto de tesis de maestría que ocasiona demora en la aprobación de los proyectos y el desarrollo de la tesis.
- Demora en el reintegro de matrícula al Icetex que recibió la Universidad y la estudiante no se matriculó en el período 2020 II.
- Estudiante que no ha recibido respuesta a las solicitudes de información sobre la prueba saber Pro e inscripción de la materia Taller de Ingeniería por parte de la Dirección Académica.
- Docente ocasional de la Facultad de Arquitectura sede Manizales inconsistencias que lo afectaron de manera personal, y que fueron tratos injustos hacia él como persona como egresado, estudiante, y aspirante a docente de planta de la Universidad Nacional de Colombia.
- Desconocimiento de criterio de inscripción de la materia Hidrogeografía de Ingeniería Agronómica.
- Dificultades para obtener una cita para solicitar de nuevo el carné institucional de estudiante.
- Insatisfacción con el proceso y los plazos prolongados para resolver una inscripción extemporánea de TDG, no refleja la eficiencia esperada de una institución de su prestigio, y afectan la graduación y futuro tanto académico como laboral del estudiante.
- Calidad de la formación impartida por el profesor de la materia Finanzas Corporativas en la sede Medellín.
- Estudiantes del Departamento de lenguas extranjeras y una estudiante de filosofía interponen una queja contra la violencia, discriminación y negligencia ejercida en el aula -en el curso lingüística general.

- Agresión de estudiante FIA, monitor de Acompañamiento Estudiantil, a primíparo por reclamar que no dañe los trabajos de Introducción a la Ingeniería Agronómica en el Lote de Cultivos.

Quejas Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas recibidas para los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un total de 108 casos, donde el proceso Bienestar Universitario tiene la mayor participación (29%), y seguidamente Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico (23%) (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Quejas según Macroprocesos de Apoyo

| Macroprocesos - Apoyo | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Bienestar Universitario | Bienestar Universitario | 31 | 29% |
| Gestión del talento Humano | Gestión del Talento Humano | 7 | 6% |
| Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | 1 | 1% |
| Gestión de Información | Gestión Tecnológica | 9 | 8% |
| Gestión Administrativa y Financiera | Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico | 25 | 23% |
| | Servicios Generales y de Apoyo Administrativo | 6 | 6% |
| | Gestión Financiera | 18 | 17% |
| | Gestión Administrativa de Bienes y Servicios | 9 | 8% |
| Gestión Jurídica | Gestión Jurídica | 2 | 2% |
| TOTALES | | 108 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

- Queja para la administración del servicio socioeconómico de la sede Medellín que cancelo el apoyo alimenticio a estudiante quien dice haber prestado las horas de apoyo.
- No se notifica que personas están exentas de pagar la matricula por estar cubierta por el programa de matrícula cero.
- Estudiante denuncia el ingreso al campus de cervezas en morrales por parte de compañeros para fiesta citada por redes en el ágora y los vigilantes no los requisan. Van a dejarles seguir con el negocio y agrandando esas fiestas.
- Malestar por la participación de la secretaria de la Facultad de Arquitectura en el equipo que trabajará sobre el tema de la prevención de violencias basadas en género, ya que es la persona que más maltrata a las mujeres trabajadoras en dicha facultad.
- Estudiante de IF comparte su historia en el Taller 3 con una persona que conoció en este llamado Dieguito, quien fue inicialmente muy amable con ella, pero tenía intenciones sexuales.

- Contratista de la sede Orinoquía denuncia ataque de perro que permanece en las instalaciones y que fue recogido de la calle y pide que se tomen medidas al respecto para que el canino no siga siendo una amenaza para las personas que llegan a la universidad.
- Actitud y amabilidad de funcionarios: la secretaria curricular de la facultad de medicina veterinaria y zootecnia es muy mala gente; trato inapropiado, grosero y desobligante del funcionario Luis Gómez en la biblioteca central hacía estudiante; comportamiento de vigilante que no dejó ingresar a estudiantes al campus en la sede Medellín, a pesar de haber comunicado con directrices para asistir los domingos y festivos; queja contra la secretaria de la coordinación curricular de medicina veterinaria por trato y daño al buen nombre de estudiante al sugerir que fue por medio de palancas que obtuvo la doble titulación; es imposible comunicarse por teléfono con los funcionarios de la Facultad de Derecho de la sede Bogotá; grosería y falta de respeto de vigilante de la tienda universitaria hacia vendedora.
- Comportamiento de docentes: trato humillante hacia estudiante del Dr. Octavio Martínez Betancur, hematólogo del convenio de educación que tiene la Facultad de medicina con el Hospital de Engativá y desempeña trabajo docente para la asignatura de Medicina Interna I; trato injusto y poco cordial de la directora de prácticas de la facultad de humanas, específicamente filología inglés; reacción bastante déspota del profesor de bioquímica ante encontrar el espacio de clases con el programa de inducción de admitidos, a pesar de que el aula fue reservada para la actividad con tiempo.
- Deshumanización y cosificación de los estudios doctorales en Estudios Políticas y Relaciones Internacionales.
- Queja en contra la contratación de Jesús Ariel Farias Hernández en la Sede Orinoquía, ya que durante el semestre anterior se presentó una situación de VBG con una estudiante.
- Información precisa de los horarios y paradas oficiales de la ruta que va hasta el HUN desde la Universidad, dado que algunos conductores dicen que es 15 minutos antes y otros que es a la hora puntual; La sección de transportes sede Bogotá, no ofrece un servicio oportuno;
- Servicio de ambulancia demorado ante una emergencia.
- Queja contra la DNBU por hacer caso omiso a solicitudes de apoyo socioeconómico de alojamiento para dar continuidad a estudios universitarios de estudiante programa PAEMA.
- Queja por incumplimiento a lo manifestado en el Acuerdo 008 de 2009, capítulo VII Artículo 28, Numeral 7. "Producir, suministrar, distribuir o comercializar sustancias psicoactivas ilegales y bebidas alcohólicas en predios o instalaciones de la universidad", en evento mercado agroecológico.
- Denuncian presuntos hechos de corrupción en el área de deportes de bienestar por parte del señor Jairo Antonio Salazar por favorecimiento en asignación de OPS.
- Inconformidad con la demora en la entrega de los bonos de navidad de los hijos de los funcionarios.
- Padre de familia de estudiante de la sede La Nubia denuncia la falta de control en la estrada donde se está ingresando alucinógenos al campus.

- Situación de la facultad de Medicina y su funcionamiento: los docentes cambian sus horarios de clase según su conveniencia, llegan tarde o envían a estudiantes a cubrir sus actividades y los funcionarios no tienen Dios ni ley, son pocos los que cumplen con un horario y hacen sus tareas a tiempo y con calidad, y la única solución es contratar más ODS.
- Queja a Comité Resolución Conflictos y asuntos disciplinarios de la Facultad de Ciencias Humanas, hacia la abogada de llevar los casos de los estudiantes de pregrado y posgrado de la UNAL sede Bogotá.
- Queja y reclamo con la secretaria de maestría en morfología Ingrid Calderón de la Facultad de Medicina; ya que la oficina que le corresponde atender permanece siempre cerrada, y los usuarios se ven afectados por la incompetencia de la señorita.

Quejas Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

- Estudiante de posgrado exige a la universidad se exprese al respecto y se sancione al profesor Oswaldo Ordóñez Carmona por las faltas que viene cometiendo con el contenido sexual en sus clases.
- Forma de actuar del señor conductor Luis Fernando Moreno, agrede verbalmente y de forma despectiva a las señoras que prestan el servicio de aseo y cafetín al grupo de conductores.
- Descargos contra la jefa de la oficina de la ORI, por agresión verbal, alzando la voz, no respondió a las preguntas que se le hicieron, y colgando el teléfono, irrespetando y agrediendo de esta forma a un estudiante.
- Estudiante de Ingeniería Biológica es amenazado telefónicamente por trabajador en la sede Medellín debido a la alimentación de gatos.
- Inconveniente presentado con el profesor Juan Antonio Zornoza Bonilla en la conserjería del bloque 43, fue grosero y utilizó lenguaje hiriente.

Tabla 4. Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

| Macroprocesos - Evaluación y Especiales | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------------|
| Evaluación, Medición, Control y Seguimiento | Control Disciplinario | 6 | 100% |
| TOTAL | | 6 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo 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 (35%) y Aptitud y Comportamiento (16 %) (Ver Tabla 5), resultados

que muestran oportunidades de mejora en estos aspectos 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 | 22 | 16% |
| Aspectos relacionados con Bienestar | 10 | 7% |
| Calidad del servicio Obtenido | 49 | 35% |
| Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo | 3 | 2% |
| Estado de la Infraestructura | 17 | 12% |
| Funcionamiento del SIA | 1 | 1% |
| Gestión Académica | 6 | 4% |
| Oportunidad del Servicio | 15 | 11% |
| Otros - Incoherente | 12 | 9% |
| Sistemas de Información | 3 | 2% |
| Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad | 1 | 1% |
| TOTALES | 139 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo 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 tres reclamos, uno por cada uno de los siguientes procesos: Direccionamiento Estratégico Institucional, Agenciar las Relaciones Exteriores y Divulgación de la Información Oficial (Tabla 6), y están asociados a:

Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

| Macroprocesos - Estratégicos | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------------------|--------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Direccionamiento Institucional | Direccionamiento Estratégico Institucional | 1 | 33% |
| Relaciones Interinstitucionales | Agenciar las Relaciones Exteriores | 1 | 33% |
| Comunicación | Divulgación de la Información Oficial | 1 | 33% |
| TOTAL | | 3 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

- La Citación para notificación de la Resolución NO 1-0516 del 30 de marzo de 2022 del SENA enviada desde el correo del Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias de la UN Sede Manizales, fue enviada de forma equivocada.
- Convocatoria para estancia de investigación a la Universidad de Palermo Italia se considera engañosa pues indica que son 15 SMLV y solo dan 3 millones que es un valor más bajo que los apoyos de otras convocatorias menores, no es ético brindar recursos que no cumplen con lo ofrecido.
- Recurso de reposición contra respuesta a solicitud de acceso a información pública recibida recientemente con el radicado N.1.001.01.01-15-22.

Reclamos según Macroprocesos Misionales

Los Reclamos en los Macroprocesos Misionales se dieron principalmente en Formación en el proceso Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación con un 93% de participación (Tabla 7).

Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales

| Macroprocesos - Misionales | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Investigación y Creación Artística | Gestión de la Investigación y Creación Artística | 1 | 4% |
| Formación | Gestión Administración de apoyo a la formación | 123 | 93% |
| Extensión | Gestión de la Extensión | 8 | 6% |
| TOTALES | | 132 | 103% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

- Descontento frente a una materia ofertada (Óptica atmosférica) para la cual no está presente el profesor, es una falta de seriedad y de respeto para con los estudiantes que se programe una materia en la cual no está presente el profesor y el mismo no de información del curso que está a su cargo.
- Estudiante de posgrado de la Maestría en Historia de la Sede Medellín reclama por el desorden logístico interno de dicha maestría.
- Estudiante de postgrado reclama ya que considera una falta de respeto que cobren un semestre completo por 3 créditos, 9 créditos o una materia.
- Inconformidad frente al ingreso extemporáneo de la nota de la asignatura trabajo de grado, no se ve reflejada en la plataforma de Servicios Académicos y afecta a la estudiante en su fecha de graduación.

- Demora en la retroalimentación del concepto de tesis de estudiante que entregó el 28 de septiembre del 2022 al Consejo de Facultad y requiere que se le informe la situación académica en la que se encuentra.
- Solicitud de reembolso de la cuenta de cobro que tiene a su favor egresada de la Facultad de Administración - sede Manizales, lo cual hace tiempo ya fue gestionado y no se ha efectuado la devolución.
- Inconformidad por la falta de apoyo que tiene la universidad con los estudiantes que realizan movilidad académica saliente al momento de retornar con los estudios al país, debido a que para la asignación de citas para inscripción de materias se tiene en cuenta el diligenciamiento de la encuesta edificando, sin percatarse no es procedente realizarla ya que no se cursaron materias en la universidad.
- Reclamo por un trámite de un acta de calificación especial, el cual fue aprobado, pero nunca se hizo el cambio en el sistema lo cual afecta la posibilidad de seguir avanzando en la carrera.
- Estudiante de posgrado de la Especialidad de Cirugía Pediátrica reclama la demora de alrededor de 3 meses para obtener el diploma y acta de grado.
- Falta de expedición del carné para identificación como estudiante de postgrado de la Universidad. Vía correo electrónico hace más de un mes, se solicitó el procedimiento para obtener el carné, sin embargo, no se ha suministrado información alguna.
- Reexpedición del recibo de pago de matrícula para el primer semestre del 2023 sin sobrecostos debido al pago extemporáneo y contemplando el beneficio adquirido de exención de derechos académicos del cincuenta por ciento (50%) por beca al mejor promedio; Inconformidad con la liquidación de recibos de pago de matrícula, en donde se obliga al estudiante a realizar el pago en dos fraccionamientos, y no permiten la posibilidad de un pago único desde la plataforma; revisión del valor de la matrícula para un estudiantes por su situación económica.
- Reclamación respecto a los valores de matrícula y PBM que son asignados.
- Queja por dificultades para inscribir materias.
- Inconformidad con los horarios de dos asignaturas de ingeniería civil de la sede Medellín, Diseño estructural avanzado y Construcción de edificaciones.
- Derecho de Petición nombramiento de un miembro adicional como Jurado Calificador.
- Errores en la página para realizar el proceso de inscripción a la Universidad; solicitud de devolución de pago de PIN ya que no se hizo la inscripción; al formalizar la inscripción y luego de ingresar todos los datos de pago, sale un mensaje en que no se han podido encontrar los datos del pago.
- Demora en la entrega de resolución con autorización de cursar asignaturas a tan solo una semana de finalizar el periodo académico. Las asignaturas quedaron en cero y entorpecen el proceso académico del estudiante, dado que bajan el promedio y limitan oportunidades dentro de la universidad.
- Mala planificación en el proceso de asignación de citas para inscripción de asignaturas, ya que, aunque los estudiantes tienen un buen puntaje del P.AP.A. y accedieron a excelentes horarios para realizar el proceso, no fue posible poder inscribir las asignaturas de interés para dar avance a su carrera, y lo que procede es aceptar lo existente sabiendo que se sale de su proyecto personal para el semestre.

Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Se dieron 195 reclamos en los Macroprocesos de Apoyo, y el proceso con mayor participación fue Gestión Financiera (26%) (ver Tabla 8).

Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo

| Macroprocesos - Apoyo | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Bienestar Univesitario | Bienestar Univesitario | 32 | 16% |
| | Gestión de Egresados | 8 | 4% |
| Gestión del talento Humano | Gestión del Talento Humano | 19 | 10% |
| Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | 3 | 2% |
| Gestión de Laboratorios | Gestión de Laboratorios | 0 | 0% |
| Gestión de Información | Gestión Tecnológica | 18 | 9% |
| | Gestión Documental | 1 | 1% |
| Gestión Administrativa y Financiera | Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico | 33 | 17% |
| | Servicios Generales y de Apoyo Administrativo | 5 | 3% |
| | Gestión Financiera | 51 | 26% |
| | Gestión Administrativa de Bienes y Servicios | 23 | 12% |
| Gestión Jurídica | Gestión Jurídica | 2 | 1% |
| TOTALES | | 195 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

- Solicitud de respuesta o gestión de la Facultad de administración de Manizales ya que no se ha obtenido respuesta a los soportes de pago enviados de la matrícula por estudiante de postgrado, y en el portal académico el recibo ya aparece vencido,
- Respuesta a solicitud hecha ante la Secretaria de Facultad de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, con radicado GDCE 07941 Solicitud de reducción de matrícula posgrado.
- Solicitud de información precisa sobre la fecha del pago de la liquidación final de prestaciones sociales, de funcionario que no labora en la UNAL hace dos meses.
- Estudiante de Doctorado del programa de Ingeniería Química de la sede Bogotá, beneficiaria de los créditos condenables de Excelencia doctoral del bicentenario corte 1, haciendo la estancia doctoral en Madrid, España solicita que cumplan con el dinero de sostenimiento y de matrícula para 2 semestres, y que cumplan con las fechas establecidas, ya que los retrasos la han afectado económica y emocionalmente.

- Queja sobre la gestión que, desde la Gerencia Nacional y Administrativa y sus dependencias adscritas, se está haciendo al pago de los salarios a los empleados de la universidad durante el presente año. En dos de tres oportunidades se ha incumplido con las fechas de pago informadas.
- Solicitud de respuesta a preguntas ante cobro del Banco Davivienda comisión por retiro de cajeros desde diciembre de 2022 a las cuentas de nómina de los servidores de la Universidad.
- No respuesta a solicitud de aplicación de beneficio de acuerdo 008 de 2008 Art. 58 el cual implica el descuento de los créditos excedentes del pregrado en los costos de la matrícula del posgrado, y se expidió recibo sin el beneficio y se solicita la reexpedición en los plazos teniendo en cuenta el descuento al que se aplica.
- Solicitud de reexpedir el segundo recibo de matrícula sin el recargo correspondiente, lo considero dado que al momento de realizar el su pago se bloqueó el recibo, y para evitar vencimiento se pagó el que se encontraba disponible.
- Solicitud de devolución inmediata de la retención y la resolución 0999 del 2020 donde se declara a PRO-PINILLA beneficiario de renta exenta.
- Solicitud del arreglo oportuno de la plataforma de pagos para estudiantes Auxiliares, ya que esta no está funcionando correctamente para cargar los documentos para pago.
- Dificultades en la plataforma de solicitudes tesorería Bogotá para radicar el pago; inconvenientes en la habilitación de opciones de cargue de documentos y actualización de pagos en la plataforma Central de Pagos que afecta el pago de honorarios.
 - o Demoras en devolución de: sumas pagadas en exceso dada la reubicación económica que le concedieron a una estudiante; devolución de dinero de matrícula primer semestre 2022; dinero pagado erróneamente en el proceso de admisión; inconformidad con la gestión de devolución de la matrícula otorgada por ser beneficiario de matrícula cero; dinero pagado al programa de actividad lúdica y cultura del curso de guitarra que cambio horarios y es estudiante no se le facilitaba en estos; dinero por pago doble para el curso de curso de unidad de educación continuada de Ingeniería; saldo a favor por concepto de pagos de matrícula.
- Solicitud de certificado de retenciones; demora en la emisión de certificado tributario; solicitud certificados: retención de IVA y retención de ICA / Exógena
- Solicitud liquidación contrato SIGEP.
- Inconformidad con relación al rechazo en la radicación del pago No. 4 de la OSE 11; inconformidad con el motivo de la devolución del trámite de pago de la OPS 9;
- Demoras en el proceso de pago de contratistas.
- Derecho de petición para devolución de dinero por concepto de doble pago de derechos académicos, por un valor de \$ 5.224.838
- La oficina de Cuentas por Pagar de la Sede Bogotá no ha contestado solicitud de corrección en la plataforma para subir documentos de pago por parte del contratista quien no ha podido cobrar noviembre de 2022.
- Reiteración de la urgencia de dar respuesta definitiva, a la petición reiterada de creación de las cuentas en el Sistema SIIF Nación, para que el Grupo de Apoyo Administrativo

Mixto de la Regional del SENA, pueda realizar los pagos de apoyos para el primer semestre de 2023.

- Derecho de petición en relación con el pago de monitores y estudiantes auxiliares de pregrado y posgrado.

Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron reclamos en el primer 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 44% de participación en el total de casos, y la segunda el 22% (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

| Categorías | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Aptitud y Comportamiento | 4 | 1% |
| Aspectos relacionados con Bienestar | 7 | 2% |
| Calidad del servicio Obtenido | 144 | 44% |
| Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo | 4 | 1% |
| Estado de la Infraestructura | 31 | 9% |
| Funcionamiento del SIA | 1 | 0% |
| Gestión Académica | 15 | 5% |
| Oportunidad del Servicio | 74 | 22% |
| Otros - Incoherente | 44 | 13% |
| Sistemas de Información | 3 | 1% |
| Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad | 4 | 1% |
| TOTALES | 331 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

Las Solicitudes de información registradas en el primer 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 4 Solicitudes de Información durante el primer trimestre de 2023, tres en el proceso Direccionamiento Estratégico Institucional y una en Mejoramiento de la Gestión (ver Tabla 10) , las cuales están relacionadas en el primer caso con: realizar un diálogo social vinculante con el fin de construir la guía básica para tramitar una licencia social para las investigaciones universitarias que tramiten los grupos de investigación solicitando recursos públicos ante los Ministerios de Ciencia, Tecnología e Innovación y del Interior; invitación para coordinar con otras entidades una caravana de SOLIDARIDAD en las comunidades indígenas JIW, con especial énfasis en los niños, niñas y adolescentes y mujeres del municipio de puerto Concordia; invitación a participar en la consulta dirigida relacionada con el Comité 217 GESTIÓN EN INNOVACIÓN DESARROLLO E INVESTIGACIÓN. En el segundo caso, se solicita información sobre la respuesta a derecho de petición relacionado con solicitud para evaluar la pertinencia de incorporar la profesión de ingeniería civil en el cargo identificado con el número NN-CA-PR-30112-01 de la Oficina de DNPE.

Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

| Macroprocesos - Estratégicos | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------------------------|--------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Direccionamiento Institucional | Direccionamiento Estratégico Institucional | 3 | 75% |
| Desarrollo Organizacional | Mejoramiento de la Gestión | 1 | 25% |
| TOTAL | | 4 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo 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 (93%) (Ver Tabla 11).

Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

| Macroprocesos - Misionales | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Investigación y Creación Artística | Gestión de la Investigación y Creación Artística | 2 | 1% |
| Formación | Gestión Administración de apoyo a la formación | 198 | 93% |
| Extensión | Gestión de la Extensión | 13 | 6% |
| TOTALES | | 213 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

- Solicitud de: certificado donde se indique que cualquier graduado del programa de derecho ofrecido por la Universidad de Antioquia se encuentra en plenas facultades legales y estatutarias para poder cursar estudios de maestría en Colombia, sin que le sea exigible algún otro requisito; certificado de periodos de vinculación como estudiante y las razones por las cuales perdió su cupo académico dentro de la institución; certificado de estudios con intensidad horaria semanal de cada semestre - porcentaje de avance en el que me encuentre de la carrera; certificado de notas de egresado.
- Solicitud de copia de: Resolución Número 021 -Acta Número 5- del 30 de junio de 1999, del Consejo Académico de la UNAL, por medio de la cual se otorgaron una becas para adelantar estudios de posgrado por rendimiento académico a algunos graduados en el año 1998; de Oficio VRI-114-21 del 23 de febrero de 2021 de la Vicerrectoría de Investigación, en el cual se informa que de conformidad con los acuerdos se otorgará hasta un 10% de los cupos, después de lograr el punto de equilibrio, en cada uno de los cursos de extensión, cursos de idiomas, diplomados y semilleros, para los empleados públicos administrativos de la UNAL; registro de información y/o formulario que haya sido diligenciado por parte de un estudiante para efectos de las matrículas de los semestres noveno y décimo del programa de Ingeniería Eléctrica.
- Conocer si es posible realizar doble titulación; respuesta a solicitud realizada para doble titulación; saber si se pueden homologar materias de cálculo vistas en ingeniería por doble titulación a una carrera del departamento de ciencias, específicamente a Física; procedimiento para realizar la homologación de niveles de inglés.
- Preguntas sobre el proceso de admisión a la UNAL: en caso de ser admitido, ¿se puede posponer la admisión para el semestre siguiente?; fechas y proceso de inscripción a la UNAL; solicitud de PIN gratuito; como recuperar el PIN; posibilidad de presentar examen de admisión en lugar donde vive aspirante; conocer estado del admitido; inquietud sobre el proceso de inscripción, el sistema no dio la opción de escoger el programa; devolución de dinero pagado por PIN que no se usó; no llega correo de confirmación para seguir con el trámite de la inscripción; no se recibe correo con información de

admitidos de víctimas del conflicto armado; solicitud de orientación respecto al punto 4 del proceso de inscripción; consulta sobre el proceso de admisión a la universidad con el convenio de Jóvenes a la U con ATENEA; conocer si obligatorio el puntaje del ICFES para poder ingresar a la UNAL; aclaración de dudas sobre: persona puede comprar los derechos de participación sin haber terminado los estudios de secundaria y cuántas veces se pueden comprar los derechos de participación por vigencia; información de que hacer si no se pudo completar proceso de inscripción y paso la fecha; saber si se puede usar el PIN para nueva inscripción si no logro inscribirse en la fecha por colapso de la página; dificultades con el sistema de información para realizar proceso de inscripción, no carga los datos del pago; pregunta sobre que colocar en el formulario si no se tiene el número de prueba de saber 11; dificultades para hacer inscripción con PIN comprado en vigencia anterior; información de posibilidad de presentar prueba de admisión en otro país, en consulado; dificultades con el proceso de inscripción, se genera error; información acerca del proceso de inscripción al "Programa de admisión especial a mejor bachiller".

- Información sobre los programas que ofrece la UNAL (pregrados y posgrados), costos de los semestres, contenidos; saber si la universidad cuenta con pregrados virtuales o a distancia en enfocadas a sistemas de información y Software; si existen carreras gratuitas o con descuento.
- Información sobre los resultados de la Escuela de Arquitectura y Urbanismo con respecto a la metodología de ver las asignaturas con el doble de intensidad semanal para acabar en medio semestre, en el programa de pregrado de arquitectura.
- Solicitud de información para resolver duda frente a las pruebas específicas de música, específicamente las de saxofón clásico; Informar sobre las razones del porqué no fue admitida a la Universidad una aspirante, los criterios de selección y por qué personas con puntajes inferiores si fueron admitidos a otros pregrados en el segundo llamado; solicitud para revisar puntaje obtenido dado que no le alcanzo a la aspirante para derecho, y quiere saber si hay alguna opción de un cupo.
- Consulta sobre: si la Universidad Nacional de Colombia homologa la Prueba Saber Pro como opción de graduación; papeles necesarios para tramitar convalidación de electivas de la Maestría en Urbanismo al doctorado en estudios políticos, y donde se entregan para que se estudien las solicitudes; proceso de homologación de inglés; proceso de transferencia de Universidad de Cartagena, de Córdoba, de la UPTC a UNAL; proceso para homologar materias por cambio de Universidad; proceso para convalidar, en Colombia, título de abogado graduado en Venezuela; posibilidades de homologación de carreras técnicas; como homologar el título de tecnólogo en información contable y de información financiera en la UNA.

- Solicitud de información acerca de las políticas, programas, cursos o talleres que esté implementando la universidad en todas sus sedes, en la enseñanza de lenguas originarias.
- Información sobre: como acceder a la matrícula cero; reingreso al programa de gratuidad; tiempo de devolución de dinero de matrícula si fue beneficiario de matrícula cero; ayudas para víctimas del conflicto armado; información sobre beca indígena; orientación para saber si la universidad cuenta con algún tipo de condonación, crédito ICETEX o ayuda de sostenibilidad para la realización de un pregrado enfocado a sistemas de información y software; consulta sobre beneficios que tenga la universidad para personas con discapacidad cognitiva y se puede estudiar virtual.
- Procedimiento para realizar actualización del carné de egresado; procedimiento para obtener copia de diploma.
- Información sobre una solicitud de reingreso a los programas especialización en análisis espacial, administración de empresas, Maestría en Enseñanza de las Ciencias Exactas y Naturales; proceso a seguir para regularizar periodo académico; no se tiene respuesta a solicitud de aplazamiento del uso del derecho de matrícula inicial; solicitud formulario para aplazamiento de semestre.
- Información sobre cuantas personas, en qué carreras y con qué puntaje ingresaron a la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá, en el primer periodo del 2023, por medio del programa PAES para comunidades indígenas.
- Documentos que se deban registrar en el FORE de soporte para el responsable socioeconómico de admitido; información sobre posibilidad de continuar cargando documentos en el FORE; aclaración de información sobre documentación solicitada, formato 220 DIAN; información para hacer llegar documento no subido a tiempo en el FORE; se diligenció el FORE, pero no llega comunicación para continuar con proceso de matrícula.
- Solicitud de reevaluación de valor recibo de matrícula por situación económica del estudiante; revisar recibo de matrícula porque no se ve reflejado descuento por certificado electoral; reexpedición urgente del recibo de pago por concepto de derechos académicos sin recargo por extemporaneidad; verificar pago realizado de recibo de matrícula que no se ve reflejado.
- Solicitud de gestión para que se autorice la inscripción de materias para el semestre y se genere el respectivo recibo de pago, dado que por error del docente se registró cero en materia de dibujo y esto genero perdida de calidad de estudiante, y no se tiene respuesta del caso por parte del Consejo de la Facultad y ya se vence la fecha para la actividad de registro de materias.

- Solicitud de cupos en las materias Ciencias del Suelo e Inglés IV; solicitud de ayuda para inscribir cita de la prueba de suficiencia de inglés; que hacer dado no han creado nueva historia académica por el cambio de carrera y no se puede inscribir materias; estudiante programa PAEMA solicita ayuda para matricular las asignaturas Cálculo diferencial, Habilidades comunicativas en ciencias de gestión, Teoría Organizacional I, Fundamento de contabilidad y gestión, dificultad que también presentó el semestre anterior;
- Problemas en el SIA para realizar una solicitud de trámite; estudiante próximo a graduarse y el SIA aparece en deuda su segundo semestre; solicitud de cambio de datos personales en el SIA; dificultades para ingresar a la plataforma del SIA y cumplir cita de inscripción de asignaturas.
- Empresa solicita saber si la UNAL tiene estudiantes de logística que estén prontos a realizar sus prácticas, ya que hay una cuota de 2 estudiantes para iniciar en marzo.
- Invitación a la UNAL a participar en la versión de Ceo For One Month 2023.
- Solicitud de verificación de títulos profesionales.
- Respuesta a la solicitud realizada por correo electrónico el 21 de diciembre, donde los estudiantes de italiano solicitan la apertura del nivel 3 para el primer bimestre virtual del 2023.
- Estudiante de la UFRJ de Brasil solicita información del programa de movilidad y vacante de intercambio.
- Solicitud de una charla vocacional para el Colegio Nuestra señora de Nazareth, una institución privada mixta con valores religiosos.

Solicitudes de Información según Macroproceso de Apoyo

Los Macroprocesos de Apoyo presentaron 147 casos, donde los procesos Gestión del Talento Humano y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios tienen la mayor participación, 22% y 20%, respectivamente (Tabla 12).

Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

| Macroprocesos - Apoyo | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Bienestar Univesitario | Bienestar Univesitario | 28 | 19% |
| | Gestión de Egresados | 6 | 4% |
| Gestión del talento Humano | Gestión del Talento Humano | 32 | 22% |
| Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | 1 | 1% |
| Gestión de Laboratorios | Gestión de Laboratorios | 2 | 1% |
| Gestión de Información | Gestión Tecnológica | 9 | 6% |
| | Gestión Documental | 3 | 2% |
| Gestión Administrativa y Financiera | Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico | 5 | 3% |
| | Servicios Generales y de Apoyo Administrativo | 3 | 2% |
| | Gestión Financiera | 18 | 12% |
| | Gestión Administrativa de Bienes y Servicios | 29 | 20% |
| Gestión Jurídica | Gestión Jurídica | 11 | 7% |
| TOTALES | | 147 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Las principales solicitudes en el proceso Gestión del Talento Humano están asociadas a:

- Información acerca de la probable apertura de algún concurso a convocatoria abierta para proveer empleos vacantes en alguna de las dependencias de la Universidad Nacional de Colombia, seccional Medellín, en el presente año.
- Información sobre la vinculación que tuvo el profesor Víctor de Currea Lugo con la UNAL.
- Información sobre aspectos de carrera administrativa.
- Solicitud de expedición de certificado laboral correspondiente a vinculación de exfuncionarios.
- Solicitud de ampliación del caso registrado bajo el número 15826.
- Solicitud de certificado Formatos CETIL.
- Información respecto a la vinculación de funcionarios con la Dirección Bienestar Universitario de la Sede Bogotá y sus Divisiones o Unidades en el período 2016 a la actualidad.
- Acto Administrativo por el cual la docente Yuly Edith Sánchez Mendoza se posesionó como directora de Bienestar Universitario de la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia.
- Respuesta relacionada con la difusión de información referente a la posibilidad de una permuta entre un Técnico operativo 40801 de Bogotá y uno de Palmira.
- Información sobre quien puede ayudar a resolver dificultad en el proceso de inscripción al concurso docente de la sede la paz, no se pudo tener respuesta en línea de atención.
- Solicitud de oportunidad para presentarse a una convocatoria de Conductor Metro 2023-1.

- La empresa Digital Bank solicita Información de cuando se tienen ferias laborales o tecnológicas en la UNAL.
- Derecho de petición con el propósito de que la Universidad informe que sin estar en la planta global el cargo de director de departamento puede existir en la realidad personas que ocupen estos cargos.
- Información sobre proceso de recepción de hojas de vida en la UNAL, vacantes en la oficina de gestión ambiental.
- Solicitud de documento de proyección, proyecto o proceso en el que se pueda evidenciar el diagnóstico y/o estudio técnico de las necesidades misionales para la creación de nuevos cargos de planta de personal en la Sede de La Paz, modalidad de contratación o vinculación, funciones a ejercer, dependencias a las cuales estarán adscritos y si estos, obedeciendo a la política de fortalecimiento del empleo público del actual gobierno, serán de carrera administrativa.

Las principales solicitudes en el proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios están relacionadas con:

- Orientación respecto a quién, específicamente, se solicita el cambio de cuenta de ahorros para la consignación de salario.
- Información de las cifras de estudiantes del pregrado en Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas de la sede Bogotá.
- Información sobre el procedimiento para poder adquirir en calidad de arrendamiento un espacio dentro del campus universitario para colocar un punto de alimentación y venta al público.
- Solicitud de docente ocasional del departamento de Física (Sede Bogotá) constancia con los cursos dictados.
- Información sobre procedimiento a seguir para obtener una copia del diploma y acta de grado; para que la UNAL envíe en sobre sellado certificado de notas a institución externa.
- Confirmación de la acreditación de estudio de una egresada; verificación de título de Médico de dos egresados; verificación del diploma o el acta de grado.
- Solicitud de generación de certificado de OPS que ha tenido contratista; certificado con funciones de las diferentes vinculaciones.
- Solicitud de certificado de diplomado Desarrollo Infantil en Educación Inicial.
- Solicitud de expedición del certificado de cumplimiento del proyecto.
- Solicitud verificación de otorgamiento de Certificado Contrato Prestación de Servicios a ciudadana, según certificados adjuntos.
- Información de contacto de la facultad de odontología para una atención al paciente, los datos que están en la página se encuentran fuera de servicio.
- Solicitud de información para ejercer la defensa de los intereses del Centro Nacional de Memoria Histórica.
- Solicitud de baja del sistema de vinculación SIGEP.
- Solicitud devolución documento presentado para ingresar a las instalaciones de la UNAL en el marco del congreso de federación nacional de comuneros.

Solicitudes de Información según Macroprocesos de Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales se dieron tres solicitudes de información en el proceso Seguridad Social en Pensiones (Tabla 13) relacionadas con la expedición del certificado electrónico de tiempos laborados, CETIL.

Tabla 13. Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

| Macroprocesos - Evaluación y Especiales | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-----------------------------------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|
| Seguridad Social | Seguridad Social en Pensiones | 3 | 100% |
| TOTAL | | 3 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Solicitudes de Información según Categorías

La categoría en la que más se presentaron Solicitudes de Información es en Oportunidad del Servicio 60 % (Tabla 14), 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 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|
| Aptitud y Comportamiento | 1 | 0% |
| Aspectos relacionados con Bienestar | 7 | 2% |
| Calidad del servicio Obtenido | 14 | 4% |
| Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo | 3 | 1% |
| Estado de la Infraestructura | 2 | 1% |
| Funcionamiento del SIA | 3 | 1% |
| Gestión Académica | 21 | 6% |
| Oportunidad del Servicio | 222 | 60% |
| Otros- Incoherente | 87 | 24% |
| Sistemas de Información | 3 | 1% |
| Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad | 5 | 1% |
| TOTALES | 368 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

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

Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos no se presentaron sugerencias en el primer trimestre de 2023.

Sugerencias según Macroproceso Misional

Para los Macroprocesos Misionales se registraron cuatro sugerencias en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (Ver Tabla 15), y están relacionadas con:

- Expedir un comunicado orientador, o atender la solicitud, aunque no se tenga cita ante la directriz de la Circular 19 de 14 de diciembre de 2022 “es preciso que como estudiante activo y posible graduando actualice y obtenga su TIJUN durante el semestre vigente ante la Dirección de Registro”.
- Contar con un espacio para desarrollar de manera periódica (semanal) talleres para trabajar con los estudiantes situaciones emocionales, mediante el ejercicio, la lúdica, o la introspección.
- Para mejorar las condiciones de vida de las regiones, y que los estudiantes puedan aumentar su influencia en sus regiones se sugiere la creación de carreras universitarias regionales.
- Publicar el PBM con más antelación de tal forma que quienes no puedan costear un puntaje alto logren realizar un aplazamiento de la matrícula dentro del término establecido para ello.

Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos – Misionales

| Macroprocesos - Misionales | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|----------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Formación | Gestión Administración de apoyo a la formación | 4 | 100% |
| TOTALES | | 4 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Para los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 20 sugerencias, cuya mayor participación se dio en los procesos de Bienestar Universitario (50%) y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (20%) (Tabla 16).

Tabla 16. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo

| Macroprocesos - Apoyo | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Bienestar Univesitario | Bienestar Univesitario | 10 | 50% |
| Gestión del talento Humano | Gestión del Talento Humano | 3 | 15% |
| Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios | 2 | 10% |
| Gestión de Información | Gestión Tecnológica | 1 | 5% |
| Gestión Administrativa y Financiera | Gestión Administrativa de Bienes y Servicios | 4 | 20% |
| TOTALES | | 20 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Las principales sugerencias en el proceso de Bienestar Universitario son:

- Disponer jabón y algo para secarse las manos, puede ser papel o incluso un secador, en los baños de los estudiantes sede Bogotá.
- Aplicar encuesta para permitir conmemorar en el mes de mayo la afrocolombianidad.
- Egresada de la sede Bogotá que ante los hechos perpetrados por encapuchados con los torniquetes sugiere: 1. Establecer espacios de diálogo con quienes piensan distinto; 2. Tomar medidas de largo plazo, teniendo en cuenta la seguridad de las personas que habitan la ciudad universitaria; 3. Generar espacios / formas efectivas de reflexión permanente hacia el consumo responsable (las chazas pueden ser un problema de explotación para estudiantes que trabajan allí y son evidencia de la privatización del espacio/recursos públicos. Su poder económico, social y político dentro de la UNAL es indiscutible), las consecuencias del uso de estupefacientes en el alma mater (el desprestigio que se ha ganado nuestra Universidad como una mayorista de estupefacientes y espacio de consumo de estos es enorme y afecta el día a día de estudiantes, egresados o trabajadores de esta. Al igual que las chazas, el gran poder de los expendedores de droga dentro de la UNAL es indiscutible).
- Se sugiere a la facultad de medicina continuar con el debate en temas relacionados con el modelo de salud que se propone, contrastar este modelo de salud con el de otros países, hacer análisis fiscal de la reforma, capacidad del estado colombiano para asumir estos costos, capacidad de la institucionalidad para aportar un aumento en el número de médicos, enfermeras y demás personal de salud, hacer estudio al funcionamiento de las EPS (desde lo financiero hasta la prestación del servicio), comparar indicadores de salud con otros países, hacer un examen de lo que fue el seguro social en Colombia, y si esta reforma puede presentar tendencia o fisuras hacia la corrupción etc. También de que haya una expansión del debate. No solo desde lo que proponen nuestros expertos

en salud, en leyes, o en economía. Sino también con actores de otras universidades, de EPS, ONG, internacionales.

- Poner nuevamente el punto de bicirrun de la entrada de la 30 ya que es un punto estratégico en la sede Bogotá.
- Se sugiere a la División de Vigilancia y Seguridad que cuando se presentan disturbios graves que dan orden de desalojo y suenan las sirenas, se haga un recorrido evacuando al personal que están en los sitios deportivos.
- Mejorar los espacios deportivos, construyendo mobiliario cercano a cada facultad. Esto permitiría mejorar la convivencia de la universidad al redefinir el significado de ciertos entornos. Por ejemplo, la plaza Freud, al frente de sociología, es un espacio de constante consumo de psicoactivos. Sin embargo, últimamente se ha observado estudiantes practicando deportes con canchas improvisadas en esta área.
- Exigir a los conductores de los camiones de alimentos respetar la señalización vial en el Campus, las demarcaciones existentes para ambulancia y personas en condición de discapacidad.

Las sugerencias en el proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios están asociadas a:

- El parqueadero de bicicletas dispuesto al lado del Quiosco conexo al bloque 14, no debe estar en ese lugar, ya que también se encuentra el "Punto de Encuentro de las emergencias".
- Poner puntos de carga para motos y patinetas eléctricas en el campus Volador, para contribuir a tener un campus sostenible y ayudar al medio ambiente
- Estudiar la posibilidad de instalar dispensadores de toallas higiénicas, en el baño de mujeres en el campus la Nubia, dado que no hay cerca de la Universidad, tiendas, supermercados, e incluso dentro del mismo campus un lugar cercano donde comprar una toalla en caso de necesitarla de urgencia.
- Respetar las normas de movilidad por el personal de vigilancia. Las personas que vayan en motocicleta utilicen su casco protector, además que circulen las vías adecuadas y respetando los límites de velocidad.

Sugerencias según Categorías

Las categorías en las que se clasificaron las sugerencias fueron principalmente en Oportunidad del Servicio (42%), y seguidamente Calidad del Servicio Obtenido (Tabla 17).

Tabla 17 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

| Categorías | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Aptitud y Comportamiento | 1 | 4% |
| Aspectos relacionados con Bienestar | 2 | 8% |
| Calidad del servicio Obtenido | 6 | 25% |
| Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo | 1 | 4% |
| Estado de la Infraestructura | | 0% |
| Funcionamiento del SIA | | 0% |
| Gestión Académica | | 0% |
| Oportunidad del Servicio | 10 | 42% |
| Otros | 2 | 8% |
| Sistemas de Información | 1 | 4% |
| Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad | 1 | 4% |
| TOTALES | 24 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

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

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

Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se presentaron dos felicitaciones, una para el proceso Divulgación de la Información General y otra para el de Divulgación Cultural (ver Tabla 18), las cuales, respectivamente, están asociadas con el programa radial "Agrocampus radio" que trabaja temas que revisten altísima importancia en el ámbito de la ruralidad colombiana, y bienvenida al Sr. Guillermo Parada con su espacio radial crítico y analítico.

Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos

| Macroprocesos - Estratégicos | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Comunicación | Divulgación de la Información General | 1 | 100% |
| | Divulgación Cultural | 1 | 100% |
| TOTAL | | 2 | 200% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

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

- Felicitaciones al programa de Diseño Industrial de la Sede Palmira, por la actividad "Taller vertical" realizada durante la primera semana del semestre vigente.
- Felicitación a la División de Registro de la Sede Bogotá, por la oportuna respuesta a los casos radicados a través de la ventanilla virtual. Ha sido muy fácil de utilizar, la respuesta muy rápida y clara.
- Felicitaciones por la estrategia de acompañamiento estudiantil de los grupos de estudio autónomo en la Universidad.

Tabla 19. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales

| Macroprocesos - Misionales | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|----------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Formación | Gestión Administración de apoyo a la formación | 3 | 12% |
| TOTALES | | 3 | 12% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 13 felicitaciones, principalmente en los procesos Bienestar Universitario y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (Tabla 20).

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

| Macroprocesos - Apoyo | Procesos | No. casos | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Bienestar Univesitario | Bienestar Univesitario | 5 | 38% |
| Gestión de Información | Gestión Tecnológica | 1 | 1% |
| | Gestión Financiera | 2 | 2% |
| Gestión Administrativa y Financiera | Gestión Administrativa de Bienes y Servicios | 5 | 5% |
| | TOTALES | | 13 |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

Las felicitaciones en el proceso Bienestar Universitario están asociadas a:

- Felicitaciones por el gran trabajo realizado de parte de la secretaria Claudia Marcela González Osorio adscrita a la Vicedecanatura Académica de la Facultad de Ciencias Agrarias, siempre dispuesta a ayudar con la mejor de las actitudes, a resolver dudas y acompañar procesos.
- Felicitaciones a las dos mujeres que responden el PUNTO DE CONTACTO de la Sede Medellín por su disposición, buena asesoría, amabilidad, dado que facilitan el trabajo y evitan demoras en las respuestas de algunos asuntos a los estudiantes.

- Felicitaciones a Gloria Inés Álzate de la Facultad de Ciencias, durante varios años sinónimo de eficiencia y buen trato.
- Felicitaciones a la UNAL por la búsqueda de generación de espacios más seguros para los estudiantes dada la implementación de torniquetes.

Para el proceso Gestión Administrativa de Bienes y Servicios las felicitaciones están relacionadas con:

- La Directora de Bienestar Universitario de la Facultad de Artes de la Universidad Nacional de Colombia envía una amplia felicitación y un abrazo caluroso al equipo de trabajo que la acompaña.
- Felicitaciones para el Administrador Jefe de Presupuesto, Gustavo Adolfo Gavilán, por su gran disposición para brindar información oportuna, clara y eficiente. Ayuda a resolver dificultades siempre con amabilidad, además de su sentido de pertenencia con la institución.
- Agradecimiento por la colaboración prestada para el desarrollo del proyecto CORAJE.
- La Dirección de Investigación y Extensión de la Sede Bogotá, agradece toda la disposición, gestión y colaboración brindada por el Jefe División de Vigilancia y Seguridad y su equipo de trabajo, con el apoyo logístico, antes y durante la visita del Ministro de Ciencia y Tecnología, realizada el 7 de marzo del presente año.

Felicitaciones según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Felicitaciones según Categoría

En el primer trimestre de 2023 las felicitaciones estuvieron principalmente enmarcadas en las categorías Calidad del Servicio Obtenido (Tabla 21), con una participación del 77%.

Tabla 21. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

| Categorías | No. casos | PARTICIPACION PORCENTUAL |
|-------------------------------|-----------|--------------------------|
| Aptitud y Comportamiento | 2 | 15% |
| Calidad del servicio Obtenido | 10 | 77% |
| Otros - Incoherente | 1 | 8% |
| TOTALES | 13 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

10. Tratamiento de Datos Personales

En el primer trimestre de 2023 fueron registrados 5 casos por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, los cuales fueron asociadas al proceso Gestión Tecnológica, y están relacionados con:

Reclamo TDP

- Reporte de un ataque cibernético y piden ayuda para proteger los datos personales.
- Derecho de petición para revocación de autorización de derechos de uso de la imagen y autor para producciones de contenidos comunicacionales UNAL para la serie Bogotá bienestar o serie destino campus.
- Derecho de petición indicando una posible suplantación de identidad en el proceso de formación “Curso 2B: Prevención de Riesgos y Amenazas según el Escenario de la Violencia” en el marco de la ejecución del Contrato Interadministrativo suscrito entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el ICETEX

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

- Solicitud para el cambio del nombre de un estudiante en el correo institucional, ya que aparece incompleto.
- Solicitud a nombre del representante legal de INGYCONS LTDA, para modificar la dirección en el sistema ya que la que se encuentra registrada en este está errada.

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 primer 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 | 21 | 14% | | 0% | 5 | 13% | 4 | 9% | 30 | 12% |
| PQR- Riesgo Vital | 5 | 3% | | 0% | 1 | 3% | | 0% | 6 | 2% |
| Queja | 58 | 40% | | 0% | 22 | 55% | 24 | 51% | 104 | 42% |
| Reclamo | 33 | 23% | 17 | 94% | 9 | 23% | 14 | 30% | 73 | 29% |
| Solicitud Información | 18 | 12% | | 0% | 3 | 8% | 3 | 6% | 24 | 10% |
| Sugerencia | 10 | 7% | 1 | 6% | | 0% | 2 | 4% | 13 | 5% |
| Total | 145 | 100% | 18 | 100% | 40 | 100% | 47 | 100% | 250 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

El comportamiento para la categoría “Medio Utilizado” durante el primer 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% | 1 | 3% | | 0% | 2 | 1% |
| Formulario | 63 | 43% | 10 | 56% | | 0% | 3 | 6% | 76 | 30% |
| Correo e- | 39 | 27% | 6 | 33% | 13 | 33% | 27 | 57% | 85 | 34% |
| Telefónico | 1 | 1% | | 0% | | 0% | 1 | 2% | 2 | 1% |
| Verbal | 1 | 28% | 1 | 6% | 3 | 8% | 4 | 9% | 9 | 4% |
| Web | 40 | 28% | 1 | 6% | 23 | 58% | 12 | 26% | 76 | 30% |
| Total | 145 | 127% | 18 | 100% | 40 | 100% | 47 | 100% | 250 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

En la categoría “Estado”, el comportamiento se resume en la Tabla 24 para el primer 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% | 1 | 6% | 1 | 3% | | 0% | 2 | 1% |
| Evaluable | 1 | 1% | 1 | 6% | | 0% | | 0% | 2 | 1% |
| Validando Respuesta | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| Gestionando Petición | 25 | 17% | | 0% | 2 | 5% | | 0% | 27 | 11% |
| Gestionado | 17 | 12% | 1 | 6% | 1 | 3% | 5 | 11% | 24 | 10% |
| Cerrado | 102 | 70% | 15 | 83% | 36 | 90% | 42 | 89% | 195 | 78% |
| Total | 145 | 100% | 18 | 100% | 40 | 100% | 47 | 100% | 250 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

El comportamiento durante el primer 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 | 31 | 21% | 3 | 17% | 11 | 28% | 17 | 36% | 62 | 25% |
| Admitido | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | 0 | 0% |
| Contratista | 1 | 1% | | 0% | | 0% | | 0% | 1 | 0% |
| Docente | 31 | 21% | 5 | 28% | 10 | 25% | 2 | 4% | 48 | 19% |
| Egresado | 1 | 1% | | 0% | | 0% | | 0% | 1 | 0% |
| Estudiante | 3 | 2% | | 0% | | 0% | | 0% | 3 | 1% |
| Particular | 2 | 1% | 2 | 11% | 2 | 5% | 1 | 2% | 7 | 3% |
| Pensionado | 53 | 37% | 8 | 44% | 11 | 28% | 21 | 45% | 93 | 37% |
| Otro | 23 | 16% | | 0% | 6 | 15% | 6 | 13% | 35 | 14% |
| Total | 145 | 100% | 18 | 100% | 40 | 100% | 47 | 100% | 250 | 100% |

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2023

13. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el primer trimestre se presentaron 885 peticiones, distribuidas en quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, donde el Tipo de Usuario que más solicitudes registro fueron los Estudiantes (317), seguido de los Aspirantes (155) y Particulares (108). Las peticiones de los primeros están relacionadas principalmente con los tramites académicos, especialmente la dificultades para inscripción de materias (cupos, citas, disponibilidad de cursos), la reexpedición de recibos de matrícula con revisión de valores a pagar, las demoras en las respuestas a las solicitudes, los inconvenientes con los sistemas de información académicos para hacer tramites, el cumplimiento en las horas de clase por parte de los profesores; para los segundos los casos están especialmente relacionados con información del proceso de admisiones, así como los inconvenientes con el pago e inscripción en la plataforma de la Universidad, y devolución de dinero pagado por PIN.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (368), 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 por inconvenientes en la inscripción de aspirantes a los programas tanto de pregrado como de posgrado, y trámites académico-administrativos de estudiantes relacionados con el registro y matrícula semestral (recibos de pago, inscripción de asignaturas).
- En cuanto a la gestión de las peticiones estas se encontraron en un 78,5% en Estado Cerrado, resultado que manifiesta el compromiso de todas las sedes de la Universidad con la solución a las peticiones a través del SQR.
- El promedio de respuesta para este trimestre disminuyó respecto al anterior, se pasó de 13 días a 11 días, manteniendo así las respuestas emitidas a las peticiones dentro de los términos normativos.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el primer trimestre se recibieron en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Bienestar Universitario y Gestión Financiera resultado que implica una revisión detallada de las peticiones recibidas 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.

- Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Calidad del Servicio, Oportunidad del Servicio y Aptitud y Comportamiento. Se puede relacionar para la primera categoría los casos asociados con las dificultades para el procesos de inscripción de aspirantes y los inconvenientes en la realización de los tramites académico-administrativos por parte de los estudiantes; para la segunda categoría, las demoras en las devoluciones de dinero y en el pago a contratistas y estudiantes auxiliares; y para la tercera categoría, la actitud y amabilidad de los funcionarios hacia los estudiantes, y el comportamiento de los docentes. En este contexto, se tienen oportunidades de mejora en todos los procesos, funcionarios y dependencias de la Universidad.
- Es importante señalar que para el presente trimestre, la Vicerrectoría General continua con las jornadas de capacitación en las distintas sedes. En esta ocasión les correspondió a las sedes Bogotá, Tumaco y Palmira.
- Igualmente, se adelanta la campaña del SQR que va dirigida a toda la comunidad universitaria, a través de Postmaster, la cual consiste en direccionar el enlace para ingresar a presentar las peticiones, el ingreso al sitio web que aloja el SQR, indicar la resolución que regula el Sistema de Quejas y Reclamos y el procedimiento que hace parte de la normativa regulatoria.
- Asimismo, se resalta el compromiso de las Secretarías de Sede en el seguimiento y cumplimiento para lograr cumplir con el indicador en el tiempo, señalado en la Ley 1755 de 2015.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS