

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

***PRIMER TRIMESTRE 2024***



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	6
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3. ALCANCE.....	6
4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024. ....	7
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD .....	7
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD.....	8
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL.....	9
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO .....	10
4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES) .....	11
5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS.....	12
5.1 Quejas Recibidas por Procesos.....	13
5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....	15
5.3 Solicitudes de Información por Procesos .....	17
5.4 Sugerencias por Procesos.....	20
5.5 Felicitaciones por Procesos .....	22
6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre 2024 .....	23
7. Tratamiento de Datos Personales.....	23
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades .....	25
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	25

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de Solicitud I Trimestre de 2024 .....	7
Tabla 2. Resumen por Tipo de Usuario IV Trimestre de 2024.....	11
Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales .....	24

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	8
Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud .....	9
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil .....	10
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado .....	11
Gráfica 5. QRSF por Procesos.....	12
Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos .....	13
Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos .....	15
Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos .....	17
Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos.....	20

## 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

## 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 primer 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 para 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 lo cual 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 enero a marzo 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 enero a marzo de 2024.

#### 4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024.

En el primer trimestre de 2024 se recibieron un total de **934 peticiones** a través del SQR de la UNAL para las 9 sedes y el nivel nacional. Al comparar los casos registrados en I Trimestre de 2024 con los del I Trimestre de 2023, se evidencia un aumento del 5,54%, resultado a partir del cual se puede expresar que existe un comportamiento similar de las peticiones recibidas por la UNAL en el I Trimestre de las vigencias 2023 y 2024.

##### 4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

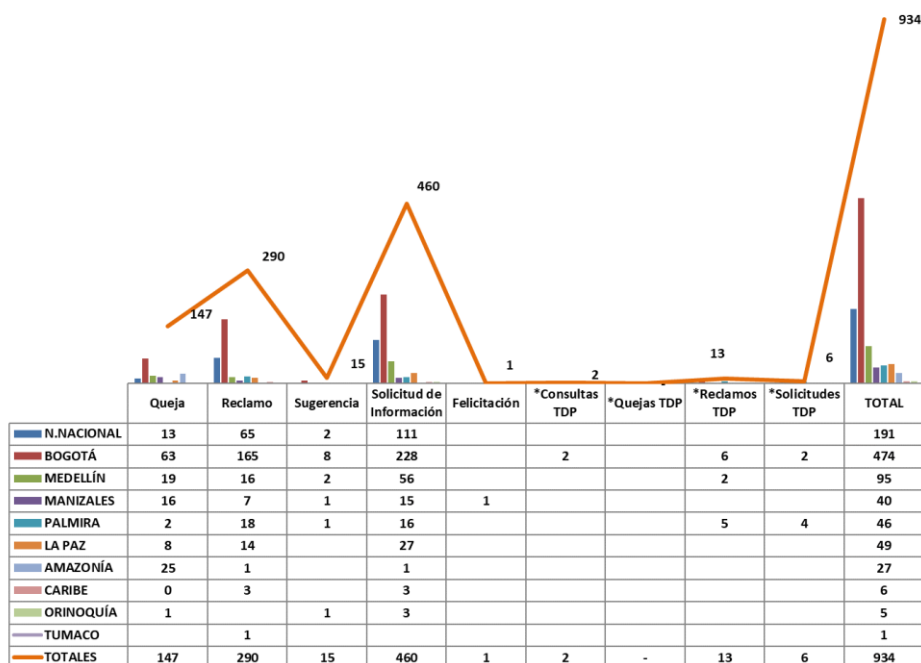
El comportamiento de cada uno de los tipos de solicitud se observa en la Tabla 1, donde las Solicitudes de Información y los Reclamos presentan el mayor número de registros. De otro lado, respecto a la variación, las Solicitudes de TDP y las Solicitudes de Información son las que tienen un mayor incremento respecto al Primer Trimestre de 2023, y las Felicitaciones tienen un descenso importante (94,44%).

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

	I Trimestre 2023	I Trimestre 2024	% Variación
Quejas	139	147	5,76%
Reclamos	331	290	-12,39%
Sugerencias	24	15	-37,50%
Solicitudes de Información	368	460	25,00%
Felicitaciones	18	1	-94,44%
Solicitudes TDP	5	21	76,19%

Fuente: elaboración propia VRG

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2024

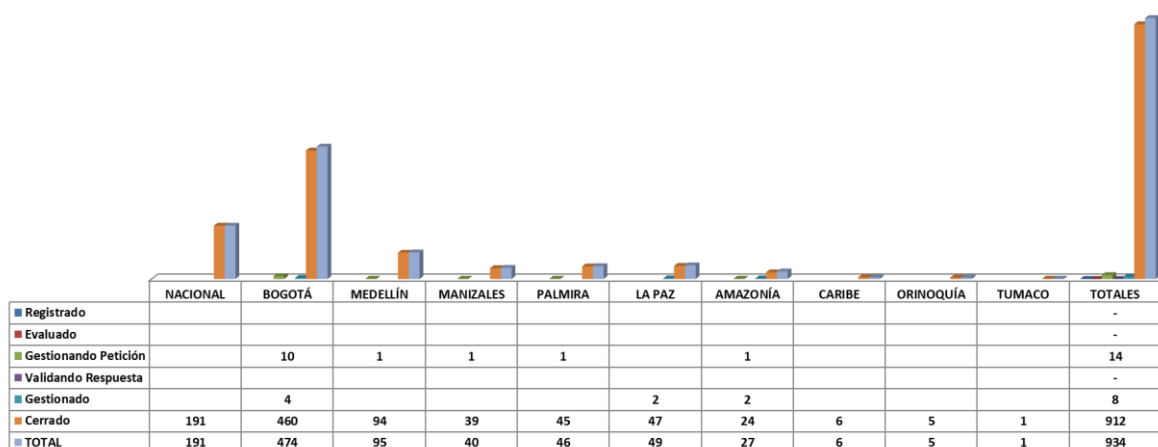
Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá, el Nivel Nacional (NN) y Medellín, con una participación en el total del 50,74%, 20,44% y 10,17%, respectivamente. La Solicitud de Información representa el mayor tipo de casos en estas sedes, y seguidamente los Reclamos. Las sedes con menos número de casos registrados son Tumaco (1), Caribe (6), y Orinoquía (5). 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 Primer Trimestre, es Cerrado (912 casos) ya que el 97, 64% de estas figuran como cerradas, cifra que manifiesta el trabajo permanente de las distintas Sedes y funcionarios para resolver las inquietudes de los usuarios y partes interesadas UNAL.



Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud

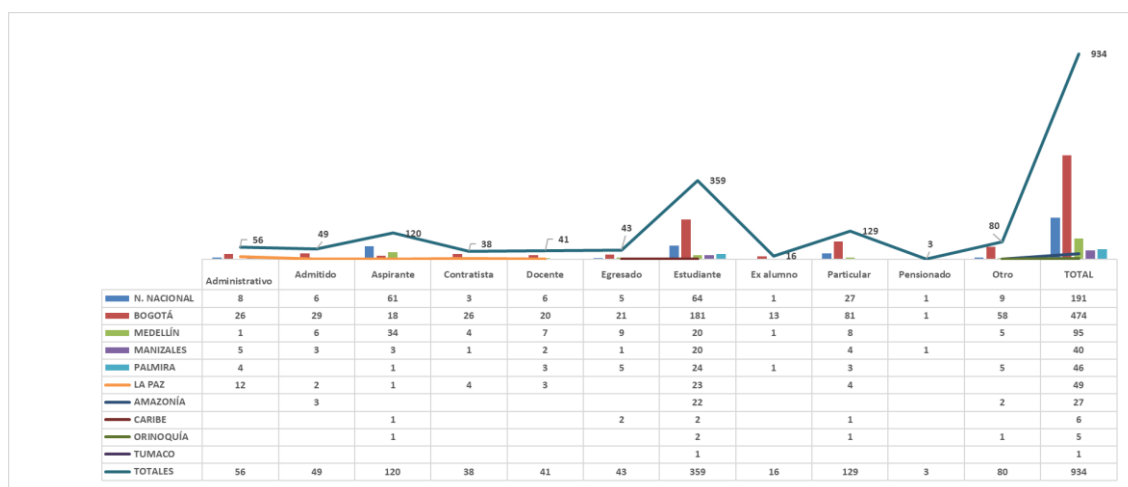


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2024

### 4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el Primer Trimestre de 2024 fueron los Estudiantes (359 casos) con una participación del 38,43%, la cual incremento respecto al IV Trimestre de 2023 en un 133%. Seguidamente están los Particulares (129 casos) con una contribución del 13,81%, y los Aspirantes (120 casos), quienes experimentaron un incremento considerable (233%) al examinarlos frente a los del IV Trimestre de 2023.

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 2024

Se dieron 190 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

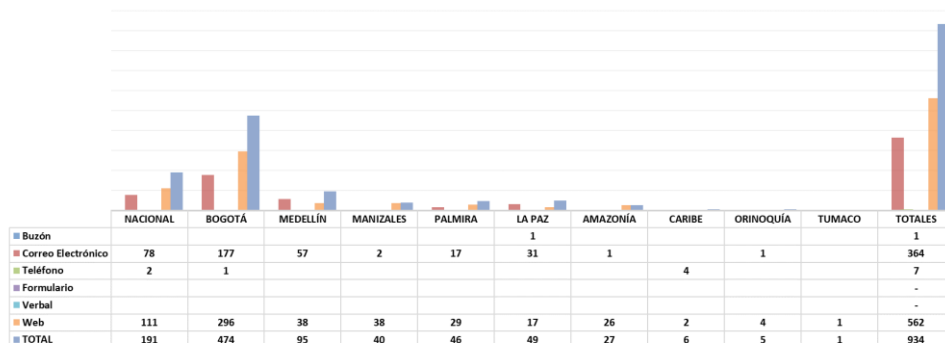
- Amazonía: 25
- Bogotá: 81
- Caribe: 2
- De La Paz: 3
- Manizales: 6
- Medellín: 15
- N. Nacional: 40
- Orinoquía: 4
- Palmira: 14

#### 4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado durante el Primer Trimestre para presentar un caso fue la Web (a través del aplicativo Aranda) con una participación del 60,17% y seguidamente se encuentra el Correo Electrónico con una contribución del 38,97%.

Los medios como el Teléfono (7 casos) y el Buzón (1 caso) siguen siendo poco utilizados.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2024

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

Para el Primer 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 **13 días** (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias), el cual se redujo en 1 día respecto al IV Trimestre de 2023, cumpliendo 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 Primer Trimestre de 2024 (Ver Tabla 1).

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

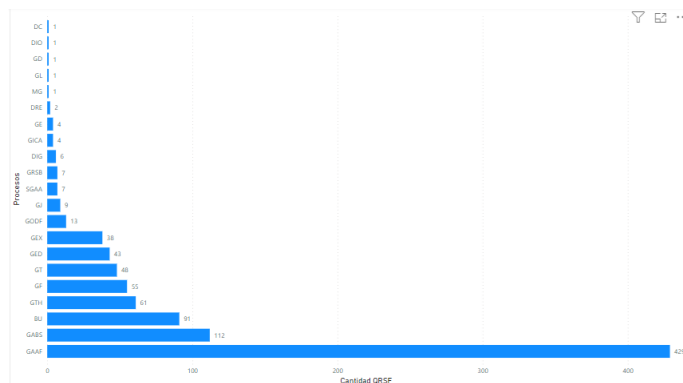
TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	9	15	25	5	1		1		56
Admitido	8	16	23	1				1	49
Aspirante	1	15	103	1					120
Contratista	12	13	10	1		2			38
Docente	11	17	11				2		41
Egresado	10	14	15				2	2	43
Estudiante	77	158	117	4				3	359
Exalumno	2	3	10				1		16
Otro	7	7	58	1			7		80
Particular	9	31	87	2					129
Pensionado	1	1	1						3
<b>Totales</b>	<b>147</b>	<b>290</b>	<b>460</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>934</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo 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 I Trimestre de 2024 los procesos con mayor número de QRSF asignadas, 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 45,93%, 12% y 9,74%, respectivamente. El comportamiento de los demás procesos puede observarse en la Gráfica 5.

Gráfica 5. QRSF por Procesos

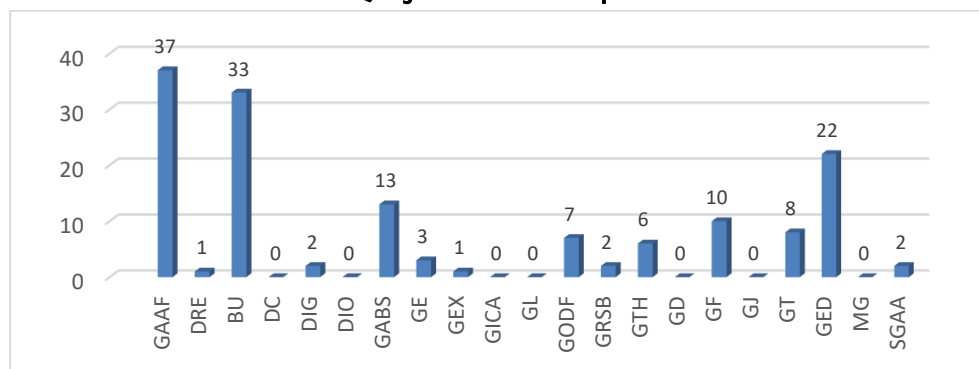


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2024

### 5.1 Quejas Recibidas por Procesos

Para el I Trimestre de 2024 se presentaron en total 147 *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 enero a marzo de 2024

El proceso con mayor número de Quejas en el Primer Trimestre de 2024 fue GAAF con una participación del 25,17%, y seguidamente se encuentra BU con 22,45%.

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

- Estudiante de la sede Bogotá se queja sobre el proceso de asignación de pacientes para la práctica clínica.
- Queja contra el profesor de la sede Manizales quien, durante sus clases, sistemáticamente ejerce violencia a través de discursos con burlas a la salud mental del estudiantado y discriminatorios.
- Queja por la negligencia en el proceso de trámite y envío virtual de una constancia de un egresado de la Universidad.
- Dificultades con el sistema SIA para generar los recibos de pago.
- Inconformidad con el servicio que presta DINARA en el proceso de inscripción de asignaturas para los estudiantes de pregrado.
- Queja contra la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales por el manejo transparente y equitativo dado al proceso de selección para las vacantes publicadas en la CONVOCATORIA No. 4 PARA LA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRECE (13) MONITORES ACADÉMICOS DE POSGRADO EN DOS (02) PERFILES DISTINTOS.
- Los estudiantes de la asignatura Propiedad Industrial Farmacéutica se quejan porque el docente encargado de dictar la materia y de subir las notas no lo hizo en las fechas establecidas y por tanto en el sistema parece la nota como 0.0. Se le informó al docente y se le pidió su corrección, pero no hubo respuesta oportuna y trasladó la responsabilidad a la facultad de ciencias y a registro y matrícula.
- Modificación de valor en recibos de matrícula por errores de registro y matrícula.
- Estudiante que solicitó la cancelación de una materia sin pérdida de créditos, lo cual no afecta el promedio para inscripción, y dicha solicitud fue aprobada, pero esta fue subida a la historia académica con nota de 0.0 lo cual le afectó el promedio para inscribir el próximo semestre.
- Queja debido a presuntas fallas constantes de la página de la UNAL sede Bogotá que ha afectado el proceso para iniciar correctamente el ciclo 2024-1s ya que la mayor parte de acciones las envían a tal enlace de la página, el cual no funciona.

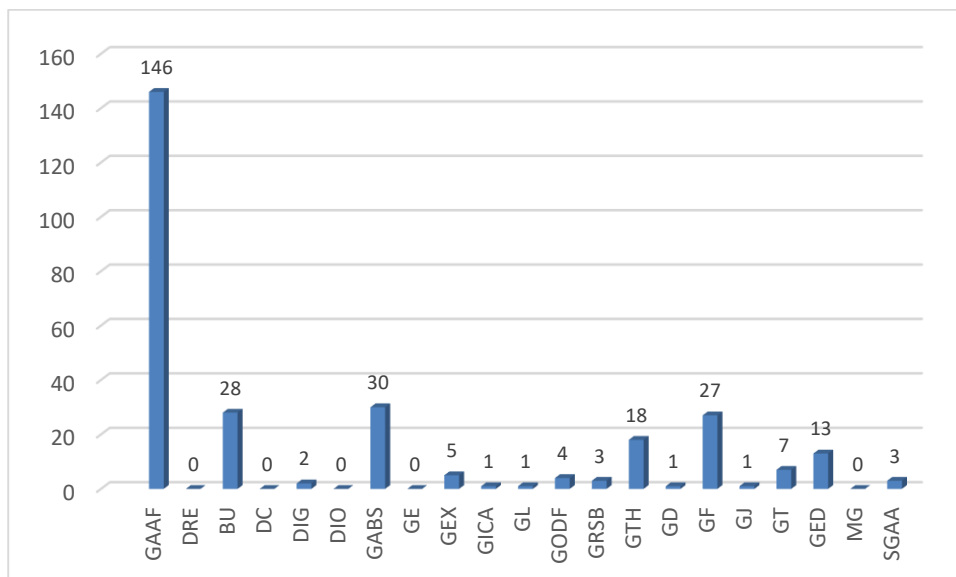
Para el proceso Bienestar Universitario algunas quejas están relacionadas con:

- Mala atención a usuarios que acuden a la dependencia de Genética.
- Queja formal porque no se han tomado las medidas necesarias para el control de velocidad de los vehículos dentro del campus Bogotá.
- Queja para el Sistema de BicirrUN por el mal estado de las bicicletas.
- El servicio de las señoras de Elite en la Facultad de Medicina al parecer se ha vuelto deficiente, y se requiere revisar.
- Queja por presuntas conductas inapropiadas de un profesor adscrito al Departamento de Ingeniería Civil y Agrícola en materia de riesgos
- Un estudiante del programa curricular de Ingeniería Civil de la sede Manizales, expresa su inconformidad con la actuación de algunos funcionarios de bienestar universitario y el cómo invadieron al parecer el derecho a su privacidad médica al solicitar la historia clínica, la cual contiene información sensible que durante algún tiempo han estado usando para hacer comentarios hirientes.
- Se solicita se agilice y dé prioridad al inicio del Programa de Jornada Alterna del IPARM.
- Demoras en la entrega de carné estudiantil en la sede La Paz.
- Falta de cumplimiento de los horarios de las rutas de buses establecidos de Valledupar hacia la sede de la universidad en La Paz.
- Estudiante beneficiaria del alojamiento en la residencia universitaria ROMULO GERMAN CARVALHO interpone una queja en contra de Directora BU, Coordinadora de gestión y fomento socioeconómico y Trabajadora social, pertenecientes al área de Bienestar Universitario de la sede.

## 5.2 Reclamos Recibidas por Procesos

Para el I Trimestre de 2024 se presentaron en total 290 *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 enero a marzo de 2024

El proceso con mayor número de *Reclamos* es GAAF con una participación del 50,34%. Algunos de los *Reclamos* presentados están relacionados con:

- Estudiante solicita que le expliquen cómo están calculando el promedio y porqué su promedio no aumenta aun cuando sus calificaciones si están creciendo en comparación con el semestre pasado.
- Estudiante de la Maestría en Ciencias Farmacología a través de derecho de petición solicita extensión del plazo de entrega del documento final de la tesis debido a sus inconvenientes de salud.
- Reclamos de estudiantes por que no logran inscribir materias por falta de cupos.
- Estudiante de la maestría en Ingeniería que reclama a la Secretaría de Facultad de Ingeniería por que lleva 7 meses sin que le inscriban la asignatura Seminario II a pesar de contar con la aprobación del Consejo de Facultad.
- Solicitud de cambio de notas debido a cargue incorrecto por profesores en la plataforma SIA/DNINFOA.
- Reclamación de soluciones respecto a la citación impuesta por la Universidad para la inscripción de materias, por el proceso que se lleva a cabo para este propósito.

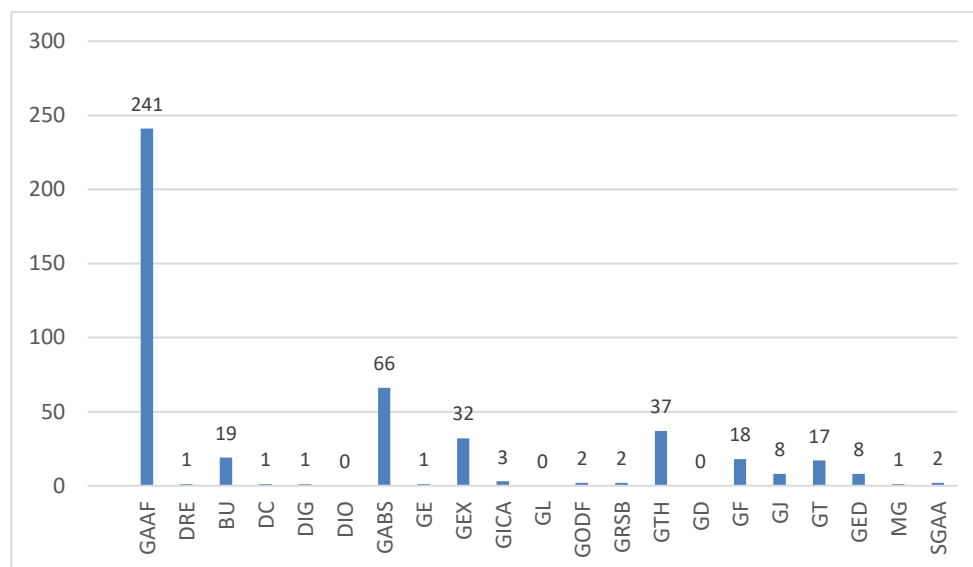


- Estudiante que reclama porque su historia académica está bloqueada por error cometido por un profesor y esto ha afectado su promedio.
- Estudiante de la sede Manizales que presenta dificultades con la nota de la Cátedra Nacional en Armonía, lo cual afecta su graduación.
- Reclamos por no responder a requerimientos de reexpedición de recibos de pago.
- Reclamo ante cobro de carné a estudiante si ya había pagado los derechos para esto en la matrícula de semestre.
- Inconveniente con la homologación de una asignatura con la Facultad de Ciencias Humanas y el área curricular de Antropología ya que se negó este proceso por informar pendiente de documentos, si toda la información de los estudiantes se encuentra en el SIA, pero en este caso no aprueban si no se realiza la solicitud de contenidos programáticos y certificados de asignatura con su respectivo pago que supera los \$500.000 pesos.
- Inconvenientes para formalizar el proceso de inscripción a la universidad una vez se ha pagado el PIN.

### 5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 460 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante el Primer 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 enero a marzo de 2024

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el Primer Trimestre de 2024 fueron GAAF y GABS con una participación del 52,39% y 3,46%, respectivamente.

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

- Revisión del porcentaje de avance de carrera que aparece en el SIA.
- Admitidos a pregrado y posgrado para el semestre 2024-1 no pueden acceder a los recibos de pago.
- Solución para el link dado por el sistema DINARA, para la solicitud de cupos de la sede de Bogotá, no es posible el acceso.
- Exalumna que reingresara a la Maestría de Urbanismo y solicita: actualización de la historia académica en SIA, acceso al correo institucional y al portal SIA, y actualización de datos personales en el SIA.
- Información sobre el proceso de inscripción que se debe realizar para ingresar a la UNAL.

- Aspirante que presenta dificultades para formalizar la inscripción al programa de admisión especial de víctimas del conflicto armado en Colombia y pide información.
- Información sobre los programas de pregrado y posgrado que ofrece la UNAL.
- Aspirante que desea conocer si la UNAL tiene la opción de realizar intercambios a otros países durante la carrera.
- Estudiante de doble titulación que se encuentra fuera del país trabajando y necesita saber si puede cursar las materias que le faltan de forma virtual.
- Estudiante PEAMA de la sede Orinoquía quien tiene inquietud respecto al reingreso académico.
- Solicitud de validación de títulos universitarios.
- Estudiante solicita información para validar examen del nivel de inglés.
- Estudiante que realizó el pago del recibo de matrícula, pero no está reflejado y aparece como pendiente de pago y solicita información para que no se afecte su proceso de matrícula.
- Docente que requiere ayuda para que se resuelva su situación con relación al Plan de Trabajo Anual –PTA– 2023.
- Estudiantes que solicitan ayuda ya que fueron a hacer inscripción de materias y no había cupos.
- Información para solucionar dificultades que se tienen para obtener certificados desde el SIA, no genera opciones.

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

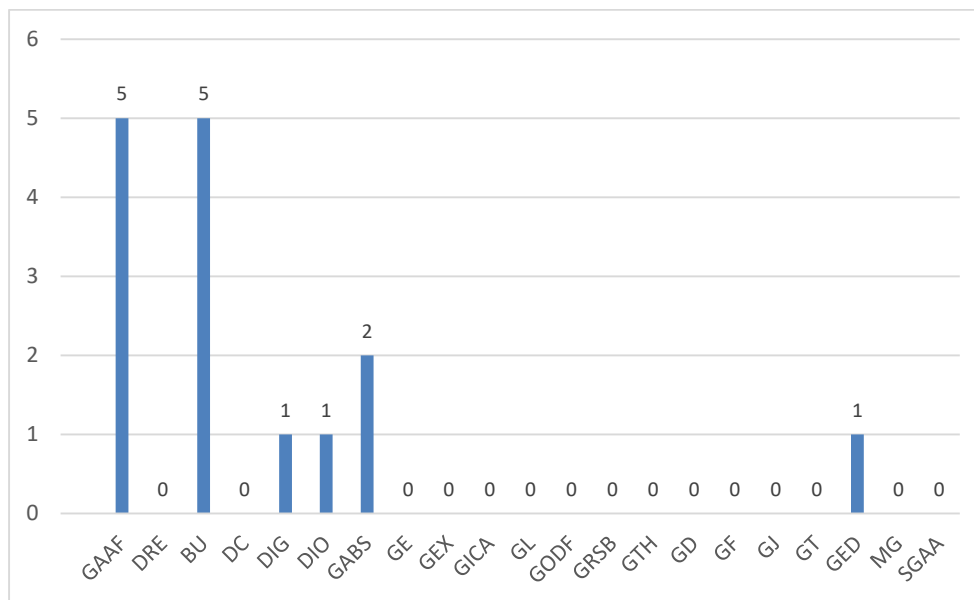
- Solicitud de dato total nacional de contratistas de todas las sedes por prestación de servicio u órdenes de prestación de servicios.
- Información de las próximas fechas en la que se publicará convocatoria de teletrabajo y cuántas veces en el año se realiza dicha convocatoria.
- Solicitud de certificados de actividad de docencia.
- Información sobre posibilidad de que un colegio público visite la UNAL.
- Solicitud resultados del proceso meritocrático para la integración de ternas para la designación de alcaldes y alcaldesas.

- Información sobre: dependencia encargada de dar indicaciones al personal de vigilancia y seguridad de los edificios 303 Espacios para las Artes, así como personas pueden hacer uso de los espacios comunes (Sofás, mesas, máquinas expendedoras, etc.), horarios de ingreso a los edificios, copia de las actas de reunión en las que trate el tema de personas que pueden ingresar y permanecer en dichos edificios, motivos por los cuales no se permitió el ingreso al edificio.
- La academia militar coronel José María Tello ubicada en Pitalito Huila solicita a la UNAL la ingresen en su base de datos.
- Solicitud de acta de liquidación y certificación en la que conste una relación detallada del vínculo civil que existió entre GESTAR INNOVACIÓN SAS y la Universidad Nacional de Colombia
- Contratista de la UNAL que necesita descargar los formatos para radicar un pago, pero la página para hacerlo no funciona en ninguna plataforma.
- Solicitud de certificación de servicios profesionales prestados en el marco de una OSE.
- Solicitud de publicación, en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, de los contratos suscritos con personas naturales de manera actualizada en la sede Bogotá y sus Facultades.
- Información sobre la normatividad vigente respecto a la contratación de becario en la facultad de ingeniería de la sede Bogotá.

#### 5.4 Sugerencias por Procesos

Para el I Trimestre de 2024 se presentaron en total 15 *Sugerencias*, distribuidos 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 enero a marzo de 2024

Los procesos con mayor número de sugerencias durante el Primer Trimestre de 2024 fueron GAAF y BU, algunas de las cuales se destacan a continuación:

**GAAF:**

- Analizar la posibilidad de financiar parcial o totalmente los estudios de posgrados con recursos propios de la universidad, dado que el Gobierno Nacional cubrirá todos los costos para los estudiantes de pregrado y se podría redirigir ciertos presupuestos para maestrías y doctorados.
- Interesada en convocatoria publicada para el programa de Enfermería sugiere que sea más específico el acceso para la inscripción o colocar una página de acceso directo.
- Un estudiante de Química solicita a la Sede Bogotá, la apertura de un grupo de análisis químico de manera intersemestral.
- Un estudiante que experimenta dificultades con la inscripción de materias y su carga mínima sugiere dar la posibilidad de que se pueda arreglar el horario durante las dos semanas de adiciones y cancelaciones sin quitarle la calidad a los estudiantes.

- Algunas estudiantes de la sede Medellín, expresan que, supuestamente, algunos profesores escogen para las ponencias en el exterior o proyectos en la ciudad de Medellín, a las mujeres por su atractivo, no hacen ningún examen ni mérito, lo cual no está bien. Se sugiere comunicar a los profesores lo delicado de eso y que por favor para estas actividades hagan exámenes y que se gane por nivel académico y no por belleza física.

## BU

- Un usuario en la sede Bogotá sugiere que no permitan que utilicen los árboles para hacer instalaciones en materiales y luego dejarlos abandonados en estos.
- Administrativo que solicita se averigüe por las pastillas que está vendiendo una persona en la Universidad, la cual estaba ubicada frente a la Facultad de Ingeniería cuando se tomaron las evidencias.
- Se sugiere remitir la circular informativa de la situación de los niños y niñas en los espacios laborales para recordarlo a la comunidad universitaria.
- Estudiante sugiere que al momento de enviar información a través del [postmaster\\_pal@unal.edu.co](mailto:postmaster_pal@unal.edu.co) con contenido visual con acceso a links (imagen) asegurarse que esta contenga un hipervínculo para facilitar el acceso a la información y adicionalmente adjuntar el Pdf correspondiente.
- Solicitud para reglamentar la jornada alterna como un programa de Bienestar Universitario con recursos garantizados para su funcionamiento anual desde el momento en que inicie el cronograma escolar del IPARM.

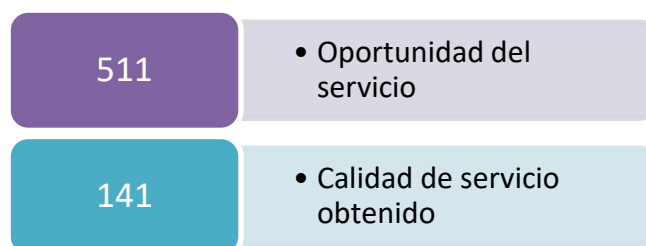
## 5.5 Felicitaciones por Procesos

Durante el Primer Trimestre de 2024 solo se presentó una felicitación y fue asignada al proceso Gestión Tecnológica, donde la Dirección de Personal Académico y Administrativo de la sede Manizales manifiesta, en el marco del proyecto de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, su agradecimiento

por la renovación de los equipos de cómputo de los funcionarios, lo cual permite dar una respuesta con mayor efectividad a las demandas laborales de la dependencia y mejorar la interacción con las demás sedes de la Universidad con las cámaras web suministradas que serán utilizadas en las reuniones virtuales que se desarrollan.

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

En el Primer 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 54,71% y 15,09%, respectivamente. De acuerdo con estos resultados, es importante identificar mejoras en los diferentes procesos para atender oportunamente y con calidad los servicios y trámites que se prestan a los usuarios en la UNAL.



## 7. Tratamiento de Datos Personales

En el Primer trimestre de 2024 fueron registrados 21 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 Tecnológica y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, algunos de estos son:

### *Consultas PTDP*

- Empresa solicita Información sobre títulos profesionales.

#### Reclamo PTDP

- Retiro de información publicada en la página de Bienestar Sede Bogotá, que contiene datos sensibles de usuario.
- Egresada que solicita le sea aclarado porque le están llegando correos de un usuario.unal con citación de la Interpol por delitos cometidos.
- Usuario que no puede acceder a ningún sistema de la UNAL. No tiene reconocimiento de la contraseña.

#### Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

- Egresada que solicita información sobre el proceso para la recuperación de contraseña del correo corporativo ya que ha intentado ingresar, pero no puede recuperar la clave y la redirige a mesa de servicios.
- Solicitud de cambio de contraseña del usuario.unal. Se realizó cambio de contraseña y no se puede acceder a la cuenta por mal registro de esta.
- Solicitud de reactivación y/o cambio de contraseña de correo electrónico de usuario, debido a que se encuentra bloqueado.

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

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Bienestar Universitario	Consultas	2	10%
Apoyo - Bienestar Universitario	Reclamos	4	19%
Apoyo - Gestión Administrativa y Financiera	Reclamos	1	5%
Apoyo - Gestión Tecnológica	Reclamos	8	38%
Apoyo - Gestión Tecnológica	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	6	29%
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de enero a marzo de 2024



## 8. Solicitudes de Información Direccionadas 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 Primer Trimestre se registraron 934 peticiones, las cuales presentan un comportamiento similar a las del I Trimestre de 2023.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los Estudiantes (38,43%), las cuales se enmarcan principalmente en los procesos académico-administrativos. Seguidamente se encuentran los Aspirantes (12,84%), quienes presentan sus dificultades con el proceso de admisiones.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (49,25%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios. En general están asociadas a orientación ante inconvenientes para obtener los recibos de pago, dificultades que enfrentan los aspirantes en el proceso de inscripción, verificación autenticidad de títulos académicos, información de programas de pregrado y posgrado ofrecidos por la UNAL, solución ante dificultades para inscribir materias, no funcionamiento del SIA para emitir certificados, entre otras.
- El 97,64 % 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 13 días, estándose 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 Administrativa de bienes y Servicios. Se recomienda revisar las peticiones recibidas por parte de estos procesos, y emprender acciones de mejora en el servicio para los usuarios y partes interesadas en caso de que aplique.
- Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Oportunidad del Servicio y Calidad del Servicio. En este contexto, es necesario revisar la apropiación de estos atributos del servicio en los funcionarios a la hora de atender los trámites y servicios de la UNAL para encontrar mejoras.
- Por otra parte, la Vicerrectoría General en asocio con las Secretarías de Sede, durante el primer trimestre de 2024, han realizado jornadas de capacitación sobre el Sistema de Quejas y Reclamos, asociado al Derecho de Petición, la importancia de responder en términos y de manera clara, completa y de fondo.
- Igualmente, en el primer trimestre se ofició a las Sedes, en el cual se insiste en la realización de los planes de mejora, teniendo en cuenta los casos recurrentes en las distintas Sedes.
- Igualmente, La Vicerrectoría General realiza seguimiento periódico para que los procesos respondan de manera oportuna.

## **VICERRECTORIA GENERAL**

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

## **SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS**

.....