

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

CUARTO TRIMESTRE 2023



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. ANÁLISIS CONSOLIDADO A NIVEL NACIONAL Y POR SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023.	6
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.....	6
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD	7
4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL	8
4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO	9
4.5 DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)	10
5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS	11
6. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	16
7. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	21
8. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	27
9. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	29
10. Tratamiento de Datos Personales.....	32
11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades	33
12. UNISALUD	33
13. Conclusiones y Recomendaciones.....	35

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2023	11
Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Estratégicos	12
Tabla 3. Quejas según Macroprocesos Misionales.....	12
Tabla 4. Quejas según Macroprocesos de Apoyo	13
Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	15
Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	17
Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales.....	17
Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo	19
Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	21
Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos	22
Tabla 11. Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional.....	22
Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo.....	24
Tabla 13. Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos	26
Tabla 14. Sugerencias según Macroprocesos Misionales	27
Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo.....	28
Tabla 16. Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	28
Tabla 17. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos	29
Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales.....	30
Tabla 19 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo	30
Tabla 20. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos.....	31
Tabla 21. Casos de Tratamiento de Datos Personales	32
Tabla 22. Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes	33
Tabla 23. Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes	34
Tabla 24. Resumen Porcentual por Estado por Sedes	34
Tabla 25. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes.....	35

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	6
Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud	8
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil	8
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado	10

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional recopila a través del *Sistema de Quejas y Reclamos–SQR* las peticiones realizadas por los usuarios y partes interesadas 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 octubre a diciembre de 2023.

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

3. ALCANCE

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

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

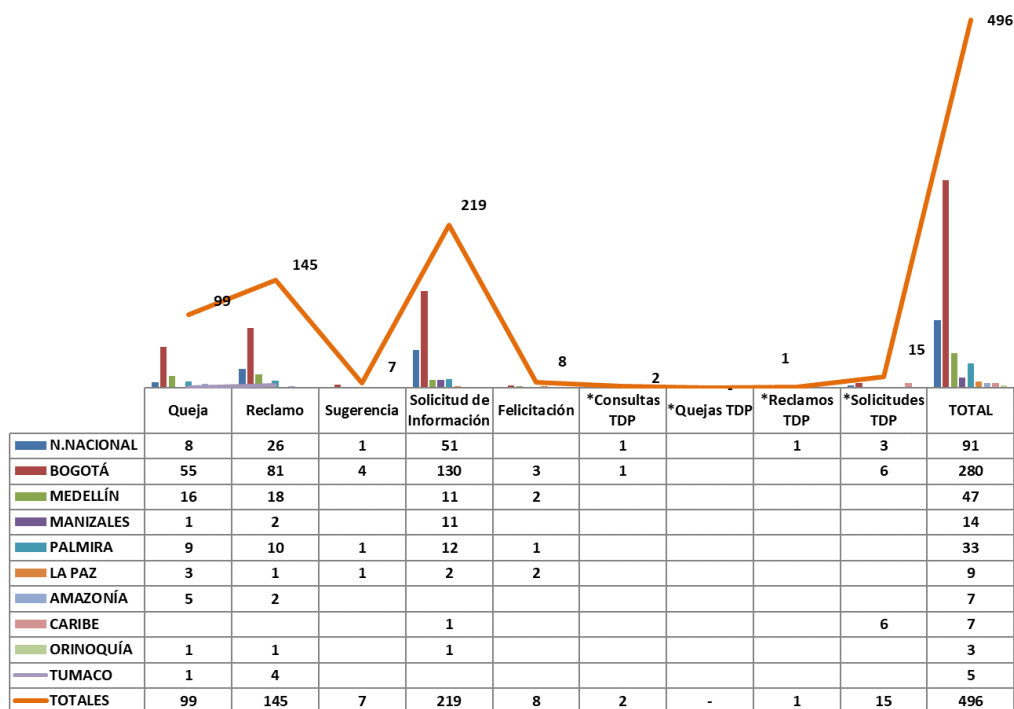
El análisis consolidado de los resultados de la gestión del SQR a nivel nacional y en cada una de las Sedes para el Cuarto trimestre del año 2023 involucra la distribución por tipo de solicitud, el estado en que se encuentra la solicitud, la distribución por tipo de usuario, por medio utilizado, y los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

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Las peticiones en el Cuarto trimestre de 2023 (496 casos, ver Gráfica 1) se redujeron en un 40,31% respecto al tercer trimestre (831 casos), debido a que todos los tipos de solicitudes disminuyeron, excepto los casos de Tratamiento de Datos Personales (TDP), los cuales presentaron un incremento del 200%, como se observa en la tabla siguiente.

	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	% Variación
Solicitudes de Información	476	219	-53,99%
Reclamos	194	145	-25,26%
Quejas	109	99	-9,17%
Sugerencias	26	7	-73,08%
Felicitaciones	20	8	-60%
Solicitudes TDP	6	18	200%

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

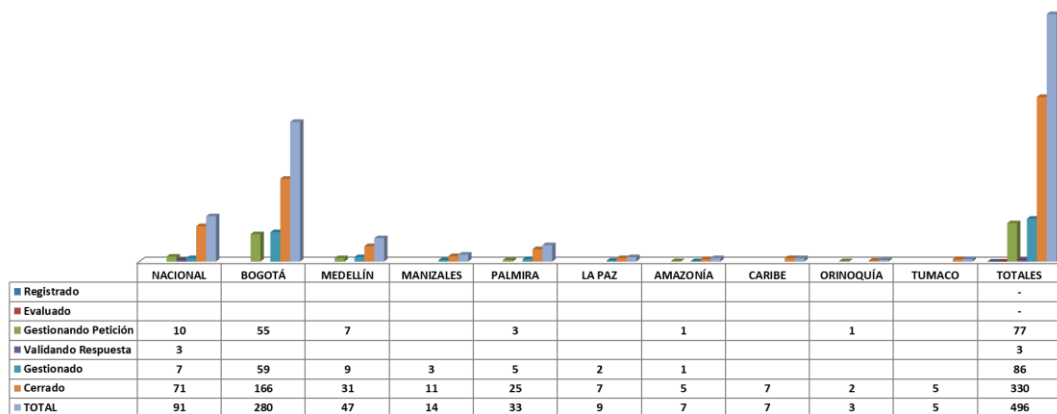
Las Sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), con una participación en el total del 56,5% y 18,3%, respectivamente. La Solicitud de Información representa el mayor tipo de casos en estas sedes. Las Sedes que presentaron mayor reducción de casos fueron Amazonía (79,4%) y el NN (65,1%). Para la primera solo se dieron Quejas y Reclamos, y en la segunda, hubo un descenso en la Solicitud de Información del 75,48%. En la sede Caribe se dio un incremento de casos (250%), sin embargo, sigue con la tendencia de registrar bajo número de estos. 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 el estado predominante de las solicitudes, en el Cuarto trimestre, es Cerrado (330 casos), y seguidamente se encontraron en estado Gestionado Petición (86 casos). La gestión realizada en las dependencias de

la UNAL para responder oportunamente a las solicitudes de los usuarios, permitió que se cerrará el 67% de estas.

Gráfica 2. Por estado en que se encuentra la solicitud

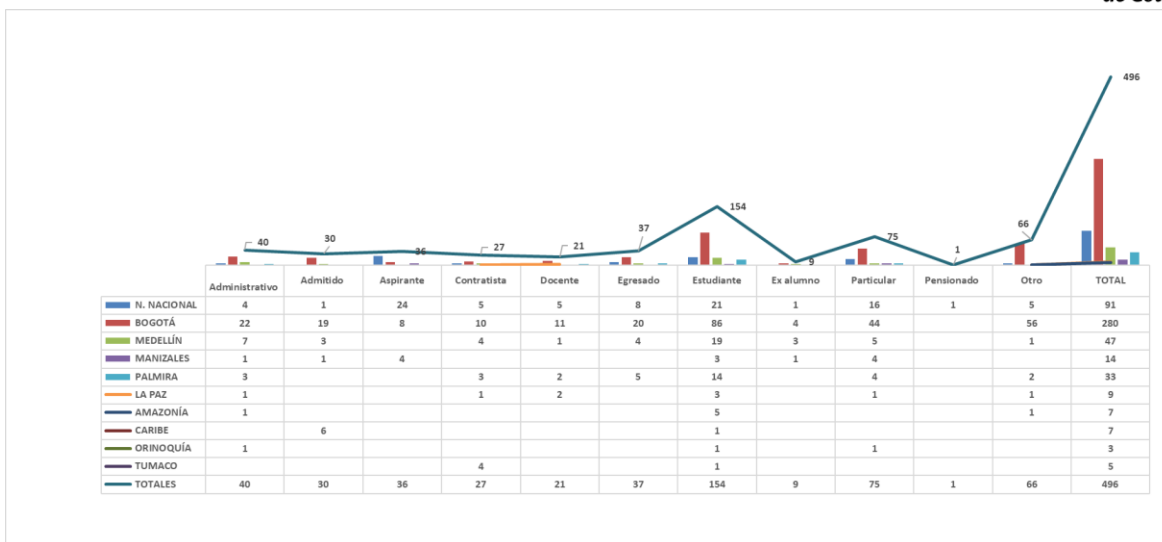


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el Cuarto trimestre fueron los Estudiantes (154 casos) con una participación del 31,04%, la cual disminuyó respecto al trimestre pasado en un 48,14%. Seguidamente están los Particulares (75 casos) con una contribución del 15,12%, y un descenso del 40,5% al comparar con el período anterior. Los Aspirantes tuvieron una reducción en el registro de casos del 78,9% al examinarlos frente a los del tercer trimestre, lo que puede deberse a que la mayoría de las actividades del proceso de admisión en la UNAL se dan en el tercer trimestre.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Se dieron 121 casos en modalidad de “Anónimos” registrados a través de la web (119 casos), telefónicamente (1 caso) y por correo electrónico (1 caso), distribuidos en las Sedes de la siguiente forma:

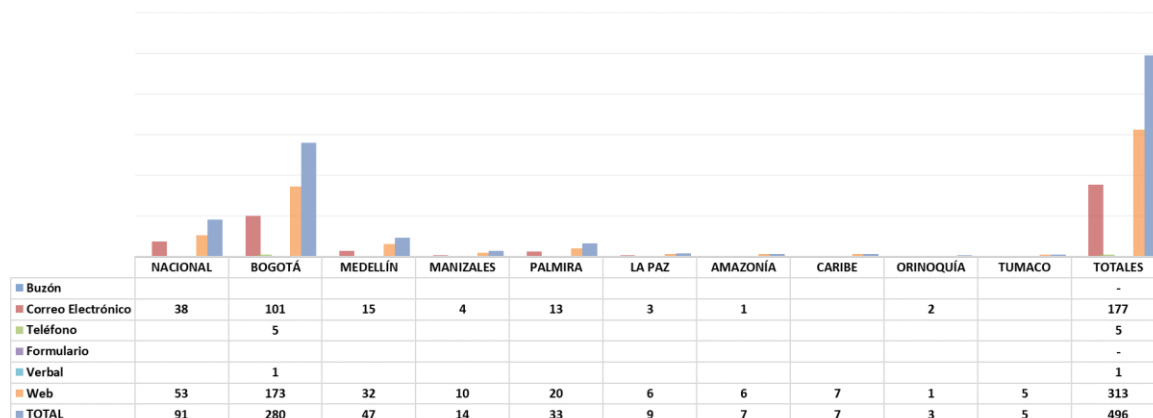
- Amazonía: 6
- Bogotá: 62
- Caribe: 7
- De La Paz: 6
- Manizales: 2
- Medellín: 11
- N. Nacional: 19
- Orinoquía: 1
- Palmira: 7

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio mas utilizado durante el Cuarto trimestre para presentar un caso fue la Web con una participación del 63,10 % y seguidamente se encuentra el Correo Electrónico con una contribución del 35,68%. Estos resultados muestran la

tendencia al uso de lo virtual, dejando a un lado los medios como el Teléfono (5 casos) y el Buzón (0 casos).

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

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

Para el Cuarto trimestre de 2023, el promedio ponderado en días hábiles de respuesta de todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en las diferentes Sedes de la UNAL, fue de **14 días** (promedio ponderado de días de respuesta – sin denuncias), el cual se incrementó

en 2 días respecto al trimestre pasado, sin embargo, se mantiene dentro de los términos de la ley.

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

Tabla 1. Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2023

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	19	6	8	1	4			2	40
Admitido	1	9	13					7	30
Aspirante	1	8	27						36
Contratista	10	8	8		1				27
Docente	3	10	6	1	1				21
Egresado	3	20	11	1				2	37
Estudiante	43	59	42	2	2			6	154
Exalumno		4	4	1					9
Otro	16	4	45					1	66
Particular	3	17	54	1					75
Pensionado			1						1
Totales	99	145	219	7	8	0	0	18	496

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS SEGÚN MACROPROCESOS Y PROCESOS

El análisis descriptivo de las *Quejas* por macroprocesos y procesos se realiza para cada una de las tipologías con las que se cuenta en la UNAL: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación.

Quejas Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se presentaron 4 Quejas en el Cuarto trimestre de 2023, así: 3 para Estrategia Digital, en el proceso Gobierno Estrategia Digital y 1 para Comunicación en el proceso Divulgación de la Producción Académica. En el primer caso las quejas están relacionadas con la restricción de compartir archivos y carpetas de Google Drive con usuarios externos que entorpece las labores de

investigación, así como con la preocupación de robo en una gran compra de tecnología. En el segundo caso la Queja es contra el periódico UNAL y las dificultades que presenta un egresado con su editorial para publicar un artículo de investigación enfocada en Arte y Cultura del país.

Tabla 2. Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Estrategía Digital	Gobierno de Estrategía Digital	3	75%
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	25%
TOTAL		4	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Quejas Macroprocesos Misionales

En los Macroprocesos Misionales se dieron 26 Quejas, donde el proceso con mayor participación es Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (Tabla 2).

Tabla 3. Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	24	92%
Extensión	Gestión de la Extensión	2	8%
TOTALES		26	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

- Inadecuada atención de la oficina de Registro y Matricula a la solución de los inconvenientes de los estudiantes con los recibos de matrícula.
- Queja contra estudiante que no cumplió con los compromisos adquiridos como beneficiaria de un apoyo económico para asistir a un congreso.

- Inconformidad con la actitud, métodos, evaluación no objetiva, trato, respeto, tiempos de entrega de notas, discriminación de los docentes con los alumnos.
- Inconvenientes administrativos presentado por una estudiante de maestría de la facultad de ingeniería en Bogotá para matricular su proyecto de grado debido a que el formato en que lo hizo no era el vigente.
- Errores en SIA para descargar los recibos de pago, así como dificultades para descargar los certificados de notas.
- Denuncia sobre supuestos hechos de corrupción ocurridos en el proceso de admisiones especialidad médica Siquiatría.
- Demoras en los trámites administrativos de cancelación de materias, de reingreso a maestría en Ingeniería Ambiental por aplazamiento de matrícula.
- Dificultades con la página de registro y matrícula (se presenta caída) para hacer gestión del envío de documentos como el certificado electoral.

Quejas Macroprocesos de Apoyo

Las Quejas recibidas para los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un total de 68 casos, y continuaron con la tendencia a la disminución como el trimestre anterior (disminuyeron en un 9,33%). Los procesos con mayor participación son Bienestar Universitario (29%), Gestión del Talento Humano (21%) y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (21%) (Ver Tabla 3).

Tabla 4. Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	20	29%
	Gestión de Egresados	1	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	14	21%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	3%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	2	3%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	5	7%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	3%
	Gestión Financiera	6	9%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	14	21%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	3%
TOTALES		68	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

- Situación que se presenta con un profesor y un egresado de la universidad al interior de la Agencia Jurídica del Estado -ANDJE, inmersos en investigación por acoso sexual hacia sus subalternas.
- Problemática suscitada por la cantidad de perros que ingresan al campus sede Bogotá, sus propietarios no están atentos a recoger y disponer los residuos biológicos (material fecal).
- Desatención de los servicios de cafetería en sala de cómputo por parte de las señoras de la empresa Serviaseo.
- Inconformidad con respecto a la forma en que reparten los almuerzos en el Comedor de Matemáticas: la opción vegetariana debería ser para todos los estudiantes.
- Desaseo en la cafetería del edificio de Aulas de Ciencias Gloria Garcés.
- Mala estado mecánico de las bicicletas del programa BICIRUN de la UNAL.
- Inconvenientes en el Cid en el proyecto realizado para la Secretaría de Educación distrital, ya que el programa utilizado, SAM, no funcionó. Adicionalmente, los equipos alquilados por la UNAL se recibieron en mal estado.

- Exalumna de maestría en filosofía que fue acosada sexualmente y su caso no ha sido resuelto.
- Mal estado de la salida vehicular del Antiguo Edificio del Laboratorio Químico Nacional (Edificio 615).
- Administrativo de la Facultad de Medicina, expresa su molestia y vulneración por la falta de agua en la facultad, que se volvió rutinario y las personas encargadas de mantenimiento no gestionan la solución.
- Incumplimiento de los horarios por parte del transporte en la sede La Paz.
- Madre de estudiante de Ingeniería Mecánica sede Bogotá se queja porque un profesor durante un examen de 4 horas no dejó ir al baño a los estudiantes.
- Alumno de deporte se queja de que no le enseñan voleibol a los de la UNAL sino a otros niños.
- Incidente de un estudiante con personal del servicio de vigilancia para entrar a las instalaciones de la UNAL.
- Queja contra profesora del diplomado Introducción a la Investigación y Publicación Científica por su actitud machista con una estudiante.
- El trato del entrenador de voleibol con sus estudiantes no es el más adecuado.

Quejas Macroprocesos Evaluación y Especiales

En los Macroprocesos Evaluación y Especiales no se presentaron Quejas durante el Cuarto trimestre de 2023.

Quejas Según Categoría para Macroprocesos y Procesos

Al revisar las categorías para las Quejas, estas se presentan en mayor medida en Aptitud y Comportamiento (31%), Calidad del Servicio Obtenido (20%) y Oportunidad del Servicio (16%) (Ver Tabla 5). En este contexto, se tienen oportunidades de mejora en el servicio tanto en los funcionarios como en los procedimientos de los servicios.

Tabla 5. Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	31	31%
Aspectos relacionados con Bienestar	3	3%
Calidad del servicio Obtenido	20	20%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	3	3%
Estado de la Infraestructura	3	3%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	2	2%
Oportunidad del Servicio	16	16%
Otros - Incoherente	14	14%
Sistemas de Información	2	2%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	4	4%
TOTALES	99	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

El análisis descriptivo de los *Reclamos* por macroprocesos y procesos se realiza para cada una de las tipologías con las que se cuenta en la UNAL: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación.

Reclamos Macroprocesos Estratégicos

En el Cuarto trimestre se presentaron 7 Reclamos en los Macroprocesos Estratégicos (Tabla 6), 6 en Estrategia Digital en el proceso Gobierno Estrategia Digital, y uno en Comunicación en el proceso Divulgación de la Producción Académica. En el primer caso, los Reclamos están relacionados con la indisponibilidad de las páginas de la biblioteca, las limitaciones de almacenamiento de información en Drive para los egresados, estudiantes y administrativos. En el

segundo caso, el Reclamo está relacionado con la demora a una solicitud de reconocimiento de puntaje para publicación de un libro por el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje.

Tabla 6. Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Estrategía Digital	Gobierno de Estrategía Digital	6	86%
Comunicación	Divulgación de la Producción Académica	1	14%
TOTAL		7	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Reclamos según Macroprocesos Misionales

Los Reclamos en los Macroprocesos Misionales se dieron principalmente en el de Formación, en el proceso Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación con un 96% de participación (Tabla 7).

Tabla 7. Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	64	96%
Extensión	Gestión de la Extensión	3	4%
TOTALES		67	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

- Fotos de ceremonia de graduación en la sede Palmira que se pagaron y no llegan.
- Disponibilidad de citas de cancelación de materias en la sede Medellín.

- Dificultades con el formulario de registro de admitidos FORE para enviar la documentación requerida para el proceso de matrícula.
- No se tiene comunicación oficial por parte de los estudiantes de la programación de grados de la Especialización de Ciencia y Tecnología Cosmética.
- Estudiante que tiene un accidente grave con quemaduras en su cara por la manipulación de líquidos inflamables en chaza de venta en la plaza Che, y no se ha recibido comunicación por parte de la UNAL.
- Exalumna a la que le fue embargada su cuenta por la UNAL pero ella había cancelado hacía tiempo la multa que le impusieron por no cancelación de matrícula.
- Demoras en el pago final a los tutores GEA en la sede Orinoquía.
- Dificultades para aportar el certificado electoral por el enlace dispuesto en la página de Registro y Matrícula.
- Solicitud de revisión de actividades académicas por falta de claridad del docente en el proceso de calificación.
- Dificultades de estudiante para presentar reclamaciones del valor de la matrícula por inconvenientes tecnológicos en la plataforma de la UNAL.
- Egresada que solicita el estímulo por buenos resultados en el examen SABER PRO que da la facultad de Ingeniería sede Bogotá, después de dos años por no saber la normativa y nunca fue informada.
- Demoras en la activación de historia académica de estudiantes, en la inscripción y cancelación de asignaturas.
- Aclaración y respuesta inmediata a la solicitud de diligenciamiento y firma del documento convenio tripartito por parte de la UNAL como entidad de formación, ya que sin este no se podrán legalizar las prácticas de un estudiante.
- Estudiantes de las materias Biología General, Sonido I, Fundamentos de Programación que exponen su inconformidad por las metodologías, evaluaciones, calificaciones y entrega de notas realizadas por los docentes.
- Demoras en la devolución de pago de matrículas, en la entrega de certificado de Plan de Estudios Extenso de Posgrado.
- Solicitud de actualización inmediata en el Sistema Nacional de información de Educación Superior (SNIES) del registro de graduación y la fecha de este de

- egresado en Química Farmacéutica, ya que de dicha modificación depende el proceso de condonación del crédito Fondo ser pilo paga 3.
- Admitidos que reclaman por no haber sido admitidos al programa académico que aplicaron a pesar de haber tenido un buen puntaje.
 - Profesor que reclama porque no le ha sido eliminado de la evaluación docente un curso que no dicta.
 - Inconformidad con el proceso de equivalencia en Maestría y la respuesta al mismo de estudiante de Maestría en Ingeniería Industrial.
 - Reclamo por ambiente ruidoso en el sitio de pruebas de admisión en el campus de la U. Libre.
 - Estudiante en movilidad académica que se encuentra que no está matriculada y ella realizó el procedimiento y dos pagos del fraccionamiento y pide a la ORI y a la DRE le solucionen la situación.
 - Falta de información oportuna y clara sobre beneficiarios de matrícula cero.

Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

En el Cuarto trimestre se dieron 71 Reclamos en los Macroprocesos de Apoyo, los cuales disminuyeron en un 38,26%. El proceso con mayor participación fue Gestión Financiera (38%), seguido de Gestión del Talento Humano (17%) (ver Tabla 8).

Tabla 8. Reclamos según Macroproceso de Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	9	13%
	Gestión de Egresados	3	4%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	12	17%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	11	15%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3	4%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	2	3%
	Gestión Financiera	27	38%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	3	4%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	1	1%
TOTALES		71	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Los Reclamos en el proceso en el proceso de Gestión Financiera están relacionados con:

- Exalumna cuya cuenta de Bancolombia fue embargada a nombre de la Universidad Nacional por una supuesta deuda de 1.4 millones, y ella nunca recibió notificación.
- Demoras en la devolución de pago de matrícula por beneficio de matrícula cero.
- Demoras en los pagos a los promotores de Ingeniería Agrícola en la sede Bogotá.
- Demoras en reintegro de dinero cancelado por concepto de inscripción a programa de pregrado.
- Solicitud a la Universidad Nacional, como entidad encargada de la supervisión, administración y beneficiario de la obra en el edificio y facultad de Biología, intervenga para requerir al CONSORCIO CUBIERTA U. NACIONAL 2022, el pago pendiente por el alquiler del andamio certificado.
- Particular que reclama porque fue invitado por el coordinador de la maestría en Musicología a participar con beca en la maestría, la cual posteriormente no se otorgó y el pidió al coordinador que se generará toda cancelación ante la facultad. Pero en estos momentos le está llegando un cobro por parte de la Universidad.
- Demoras en los pagos a contratistas por devoluciones.
- Solicitudes de devolución de pagos de matrícula.
- Reclamo por el no pago del aporte para la coedición impresa y electrónica de la obra "Urbanización y revolución en América Latina".
- Solicitud devolución de dinero pagados en cursos de extensión cancelados: Modelación Numérica para Ingeniería, programa de formación musical.
- Estudiante que está en proceso de graduación y recibe cobro, y pide el favor que revisen la información porque esto puede afectar su grado.
- Demoras en pago a estudiantes auxiliares del grupo de investigación SEPRO.
- Demora en la devolución de dinero pagado por una cita veterinaria que no se efectuó.

Reclamos según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se presentaron reclamos en el Cuarto 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 (30%) y Oportunidad del Servicio (27%), comportamiento similar al del trimestre pasado (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	3%
Calidad del servicio Obtenido	44	30%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	3	2%
Estado de la Infraestructura	2	1%
Gestión Académica	12	8%
Oportunidad del Servicio	39	27%
Otros - Incoherente	35	24%
Sistemas de Información	4	3%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	1%
TOTALES	145	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

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

Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se dieron 6 Solicitudes de Información durante el Cuarto trimestre de 2023, 5 para el proceso Gobierno Estrategia Digital y una en Divulgación Cultural (Ver Tabla 10). En el primer caso las Solicitudes esta relacionadas con las limitaciones de almacenamiento en Drive y en el correo electrónico, cambio de direcciones de correos en plataformas y habilitación de estos. En Divulgación Cultural, el Reclamo tiene que ver la demora en la solicitud realizada para la indexación de la revista CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD en Scielo Colombia.

Tabla 10. Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Estrategía Digital	Gobierno de Estrategia Digital	5	83%
Comunicación	Divulgación Cultural	1	17%
TOTAL		6	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Solicitudes de Información según Macroproceso Misional

Los Macroprocesos Misionales tuvieron 125 casos de Solicitud de Información, los cuales disminuyeron en un 63,83%, y donde el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación tuvo la mayor participación (75%) (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	3	2%
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	94	75%
Extensión	Gestión de la Extensión	28	22%
TOTALES		125	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

- Orientación de qué hacer ante las dificultades que tienen admitidos con la entrega de documentos como acta de grado, certificado de las pruebas ICFES, información de uno de los padres; porque medios enviar los documentos para admitidos.
- Dudas sobre la política de gratuidad; solicitud aplicación matrícula cero.
- Orientación sobre qué hacer si la página esta caída para cargar el certificado electoral.
- Consulta sobre procedimiento para actualización de carné estudiantil dado que se viene de otra sede.
- Se solicita se envíe certificación de título.
- Verificación autenticidad de títulos académicos.
- Dónde consultar estadísticas y el puntaje mínimo a partir del cual fueron llamados a entrevista los aspirantes a posgrado medicina – cirugía pediátrica y urología.
- Información de carreras para aspirar a la UNAL; procedimiento a seguir para estudiar en la UNAL.
- Dudas respecto a la inscripción de los programas para los pregrados; Información sobre por qué la carrera de Artes Plásticas inicialmente estuvo disponible en la sede Bogotá y luego no, durante el proceso de inscripción a la UNAI.
- Convenios con otras universidades; transferencia de estudiantes a universidades en el exterior; intercambio entre universidades nacionales.

- Cursos abiertos para estudiantes de otros países.
- Se pide ayuda para descargar certificado académico y de notas ya que se ha intentado y no funciona la página.
- Requisitos de admisión y matrícula para extranjeros.
- Dificultades para ver puntaje obtenido en examen de admisión.
- Solicitud reexpedición recibos de pago.
- Información para resolver dudas en el proceso de matrícula y en la entrega de documentos obligatorios.
- Información sobre los valores de certificados y datos para el pago (cuenta, banco, etc.).
- Plazo que tiene la secretaría general para dar respuesta a trámites estudiantiles radicados en la UNAL.
- Información para retiro definitivo de un programa curricular.
- Solicitud de aclaración convocatorias IPARM 2024.
- Solicitud para liquidar y cargar a la plataforma DNINFOA el recibo de matrícula para el periodo 2024-1 de estudiante de posgrado

Solicitudes de Información según Macroproceso de Apoyo

Los Macroprocesos de Apoyo presentaron 88 casos, donde los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, y Gestión Tecnológica tienen la mayor participación, 30% y 24%, respectivamente (Tabla 12).

Tabla 12. Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	8%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	12	14%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	3	3%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	21	24%
	Gestión Documental	2	2%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	9	10%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	26	30%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	7	8%
TOTALES		88	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

- Información sobre encargados de firmar certificaciones laborales.
- Validación de títulos académicos.
- Respuesta a observaciones a la adenda No 6 y documento publicado por la universidad en su página web en el portal del Secop II.
- Observaciones Proceso de Contratación 64-2023.
- Respuesta a observaciones proceso de licitación No 64-2023-BOG.
- Solicitud expedición de certificación ODS.
- Información de los profesores de carrera adscritos a la Facultad de Ingeniería sede Bogotá que se encuentran actualmente vinculados.
- Certificado de información laboral para la pensión en Colpensiones "CETIL".
- Solicitud de estadísticas de estudiantes de diferentes programas para investigaciones.
- Solicitud Alquiler auditorio Leo de Greiff.
- Solicitud de información de docente de catedra para generar certificado laboral por terminación de contrato que se requiere para retirar cesantías en PORTECCIÓN.

- Solicitud del informe de gestión del año 2022 del Museo de Arte de la UNAL sede Bogotá, con fines netamente académicos.

Solicitudes de Información según Macroprocesos de Evaluación y Especiales

Para los Macroprocesos de Evaluación y Especiales no se dieron solicitudes de información en el Cuarto trimestre de 2023.

Solicitudes de Información según Categorías

La categoría en la que más se presentaron Solicitudes de Información es en Oportunidad del Servicio 56% (Tabla 13), resultado similar al trimestre anterior y que manifiesta oportunidades de mejora en este atributo en los trámites y servicios de la UNAL.

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

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	6	3%
Funcionamiento del SIA	2	1%
Gestión Académica	25	11%
Oportunidad del Servicio	123	56%
Otros- Incoherente	56	26%
Sistemas de Información	5	2%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	1%
TOTALES	219	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

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

Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

Para el Cuarto trimestre de 2023 en los Macroprocesos Estratégicos no se presentaron Sugerencia.

Sugerencias según Macroproceso Misional

En los Macroprocesos Misionales se presentaron 2 Sugerencias en el Cuarto trimestre de 2023, en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (Tabla 14). Estas sugerencias una tiene que ver con estudiar el caso de una aspirante a estudiar medicina y otra con los descuentos por créditos para una maestría en sociología.

Tabla 14. Sugerencias según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	2	100%
TOTALES		2	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Para los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 4 Sugerencias en los procesos Bienestar Universitario (50%), Gestión Tecnológica (25%) y Servicios Generales de Apoyo Administrativo (25%) (Tabla 15). En el caso de Bienestar Universitario las

Sugerencias tienen que ver con evaluar acciones preventivas para mitigar el exceso de velocidad de los autos en el campus Bogotá, y con el cambio de actitud de funcionario de oficina de Bienestar en la sede La Paz con las estudiantes. Para el proceso Servicios Generales de Apoyo Administrativo la sugerencia es la señalización del paso de un lado a otro en la vía de entrada a la sede Palmira, y para Gestión Tecnológica la atención para las dificultades con cambio de clave de los correos.

Tabla 15. Sugerencias según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	2	50%
Gestión de Información	Gestión Tecnológica	1	25%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	25%
TOTALES		4	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Sugerencias según Categorías

Las categorías en las que se clasificaron las Sugerencias fueron principalmente en Oportunidad del Servicio (43%) la cual incremento respecto al trimestre anterior y que evidencia la necesidad de revisar este atributo en los trámites y servicios de la UNAL (Tabla 17).

Tabla 16. Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	1	14%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	14%
Oportunidad del Servicio	3	43%
Otros	1	14%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	14%
TOTALES	7	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

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

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

Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos

En los Macroprocesos Estratégicos se presentó una felicitación en el proceso Mejoramiento de la Gestión (Tabla 17), donde el SGC Manizales felicita al SGC Bogotá por la realización del evento 1ra Versión del Día de la Calidad UNAL realizado el día 9 de noviembre de 2023.

Tabla 17. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Estratégicos

Macroprocesos - Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

En los Macroprocesos Misionales se presentó una felicitación en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (ver Tabla 18), la cual es para una funcionaria de la Oficina de Salud Pública por el excelente servicio prestado y exaltar su valiosa colaboración en la oportunidad del trámite.

Tabla 18. Felicitaciones Macroprocesos y Procesos Misionales

Macroprocesos - Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión Administración de apoyo a la formación	1	100%
TOTALES		1	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

En los Macroprocesos de Apoyo se presentaron 6 felicitaciones como se muestra en la Tabla 20, y algunas de las cuales se describen a continuación:

Tabla 19 Felicitaciones según Macroprocesos – Apoyo

Macroprocesos - Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	2	33%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	4	67%
TOTALES		6	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

Gestión de Talento Humano:

- Felicitación dirigida secretaria de dirección académica, UNAL sede de La Paz por contribución constante a la organización de la dirección académica, responsabilidad, amabilidad, fraternidad y disposición para ayudar.
- Felicitación desde la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental–SIGA, a ingeniero funcionario de la sede Medellín,

quien hace parte del Sistema de Gestión de Calidad (proceso de Mejoramiento de la Gestión), por su colaboración en la consolidación de la información de los autodiagnósticos en la herramienta Power BI, facilitando el análisis de la información y la toma de decisiones por parte del SGC y de los líderes de procesos.

Bienestar Universitario

- Agradecer y felicitar al equipo de personas que hizo posible el desarrollo del taller presencial del Diplomado en Creación y Pedagogía de las Prácticas Artísticas Musicales de las Regiones de Colombia. La amabilidad y disposición de todos permitió desarrollar el espacio formativo sin dificultades y con un éxito.

Felicitaciones según Macroprocesos Evaluación y Especiales

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

Felicitaciones según Categoría

En el Cuarto trimestre de 2023 las felicitaciones estuvieron principalmente enmarcadas en la categoría Calidad del Servicio Obtenido (Tabla 21), con una participación del 63%, comportamiento similar al del trimestre anterior.

Tabla 20. Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Calidad del servicio Obtenido	5	63%
Oportunidad del Servicio	1	13%
Otros - Incoherente	2	25%
TOTALES	8	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

10. Tratamiento de Datos Personales

En el Cuarto trimestre de 2023 fueron registrados 18 casos (ver Tabla 21) por los usuarios a través del aplicativo del SQR en cuanto al tratamiento de datos personales, los cuales fueron asociadas al proceso Gestión de la Información, algunos de estos son:

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP

- Eliminación de correos electrónicos de bases de dato.
- Alerta sobre casos de intento de suplantación de identidad.
- Des habilitación de correo institucional que afecta el trabajo del estudiante.
- Solicitud actualización datos de autenticación de cuenta de Outlook.
- Solicitud de actualización de datos personales por cambio en número de identificación en acta y diploma de grado.

Consultas PTDP

- Titular de datos personales entregados a la Universidad Nacional de Colombia, solicita prueba de la autorización (o consentimiento previo, expreso e informado según el título "IV DEFINICIONES" de la Resolución 207 de 2021) otorgada a la Universidad Nacional de Colombia para el tratamiento de sus datos personales recolectados.
- Peticionario realiza sugerencia respecto al método de la publicación de resultados de cada convocatoria y el uso correcto del tratamiento de datos personales en la Universidad Nacional de Colombia.

Reclamo PTDP

- Egresada de la universidad reclama que su información personal es de fácil acceso en Google a través de documentos oficiales emitidos por la universidad, y que está al alcance de todo el mundo su número de identificación personal.

Tabla 21. Casos de Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de Información	Solicitudes de eliminación,	4	22%
Apoyo - Gestión de Información	Solicitud, actualización	11	61%
Apoyo - Gestión de Información	Solicitud, información	2	11%
Apoyo - Gestión de Información	Otros	1	6%
TOTAL		18	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

11. Solicitudes de Información direccionada a otras entidades

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

12. UNISALUD

De acuerdo con la reglamentación de UNISALUD, y dado que las solicitudes llegan directamente a la dependencia, esta se encarga de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. Sin embargo, a continuación, se relaciona de forma general el comportamiento de los casos según tipo de solicitud para el Cuarto 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	24	18%	0	0%	1	6%	2	7%	27	15%
PQR- Riesgo Vital	4	3%	0	0%	6	33%		0%	10	5%
Queja	52	39%	2	25%	8	44%	10	37%	72	39%
Reclamo	34	26%	6	75%	1	6%	9	33%	50	27%
Solicitud Información	11	8%	0	0%	0	0%	5	19%	16	9%
Sugerencia	7	5%	0	0%	2	11%	1	4%	10	5%
Total	132	100%	8	100%	18	100%	27	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

El comportamiento para la categoría “Medio Utilizado” durante el Cuarto 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		0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Formulario	37	28%	2	25%	0	0%	0	0%	39	21%
Correo e-	54	41%	2	25%	6	33%	16	59%	78	42%
Telefónico	1	1%	0	0%	0	0%	1	4%	2	1%
Verbal	1	30%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Web	39	30%	4	50%	12	67%	10	37%	65	35%
Total	132	129%	8	100%	18	100%	27	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

En la categoría “Estado”, el comportamiento se resume en la Tabla 24 para el Cuarto 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	13%	1	6%	0	0%	2	1%
Evaluado	1	1%	1	13%	0	0%	0	0%	2	1%
Validando Respuesta		0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gestionando Petición	26	20%	0	0%	0	0%	3	11%	29	16%
Gestionado	15	11%	0	0%	1	6%	1	4%	17	9%
Cerrado	90	68%	6	75%	16	89%	23	85%	135	73%
Total	132	100%	8	100%	18	100%	27	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

El comportamiento durante el Cuarto trimestre de 2023 para la categoría “Tipo de Usuario” se resume en la Tabla 25.

Tabla 25. Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes

CATEGORÍA	Sede Bogota		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	30	23%	2	25%	6	33%	10	37%	48	26%
Admitido	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Contratista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Docente	29	22%	0	0%	3	17%	1	4%	33	18%
Egresado	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	1	1%
Estudiante	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Particular	4	3%	0	0%	0	0%	1	4%	5	3%
Pensionado	40	30%	3	38%	3	17%	10	37%	56	30%
Otro	26	20%	2	25%	6	33%	5	19%	39	21%
Total	132	100%	8	100%	18	100%	27	100%	185	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2023

13. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el Cuarto trimestre se registraron 496 peticiones, presentándose un descenso del 40,1% respecto al trimestre anterior, el cual se da principalmente por la reducción de todas las tipologías de casos, siendo las Sugerencias, las Felicitaciones y las Solicitudes de Información las que más se redujeron (73%, 60% y 54%, respectivamente).
- El Tipo de Usuario que más solicitudes registro fueron los Estudiantes (31,04%), están relacionadas principalmente con los procesos académico administrativos como : disponibilidad de citas de cancelación de materias, dificultad para cargar el certificado electoral, retrasos en la devolución de pago de matrículas, demoras en la activación de historias académicas, en la inscripción y cancelación de asignaturas, falta de información oportuna y clara sobre matrícula cero, inconformidad con metodologías, actitud, notas y tiempos manejados por los docentes en el desarrollo de las asignaturas. Para los segundos, las peticiones tienen que ver con el proceso de admisión y las dificultades que se les presenta, y con solicitud de información sobre los programas de la Universidad.

- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (44,15%), tendencia similar al trimestre anterior, y las cuales están asociadas principalmente a los macroprocesos misionales concretamente en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación. Algunas de las solicitudes de información están asociadas con orientación ante las dificultades que enfrentan los admitidos, información sobre política de gratuidad, verificación autenticidad de títulos académicos, información de carreras para aspirar a la UNAL, dudas respecto al proceso de inscripción a la UNAL, solicitud reexpedición recibos de pago, información para proceso admisión extranjeros, entre otras.
- El 66,5% de las peticiones se encontró en estado Cerrado. Se continua con una alta gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución a las peticiones para este trimestre fue de 14 días, el cual aumento respecto al trimestre pasado, sin embargo, se está dentro de los términos normativos.
- El mayor número de Quejas y Reclamos en el Cuarto trimestre se recibieron en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, Bienestar Universitario y Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano y Gestión Administrativa de bienes y Servicios. En los primeros 4 procesos este comportamiento es similar al presentado en los anteriores trimestres del año. 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.
- Las categorías sobre las cuales se presentan más peticiones son Oportunidad del Servicio, Aptitud y Comportamiento y Calidad del Servicio, las cuales en el trimestre pasado también se destacaron. En este contexto, es necesario revisar los atributos del servicio correspondientes en la prestación de los trámites de la UNAL en búsqueda de mejoras.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS