

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

CUARTO TRIMESTRE 2024



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO DEL INFORME	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	5
4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL CUARTOTRIMESTRE DE 2024.....	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 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES).....	9
5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS	10
5.1 Quejas Recibidas por Procesos	11
5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....	13
5.3 Solicitudes de Información por Procesos	15
5.4 Sugerencias por Procesos	18
5.5 Felicitaciones por Procesos	19
7. Tratamiento de Datos Personales	20
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades	22
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	22

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de Solicitud III Trimestre de 2024	5
Tabla 2. Resumen por Tipo de Usuario III Trimestre de 2024	9
Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud	6
Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud.....	7
Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil.....	8
Gráfica 4. Distribución por medio utilizado	9
Gráfica 5. QRSF por Procesos	10
Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos	11
Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos	13
Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos	16
Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos.....	18
Gráfica 10. Felicidades Recibidas por Procesos	19
Gráfica 11. Categorías de las Peticiones III Trimestre	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

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

1. OBJETIVO DEL INFORME

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

4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS EN EL CUARTOTRIMESTRE DE 2024.

En el Cuarto Trimestre de 2024 se recibieron un total de **566 peticiones** a través del SQR de la UNAL para las 9 sedes y el nivel nacional, presentándose un descenso del 17% respecto al III Trimestre. Resultado que puede estar influenciado por la finalización del año.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

El comportamiento comparativo de las diferentes solicitudes registradas en el SQR de la UNAL entre el III y IV Trimestre se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Tipo de Solicitud III Trimestre de 2024

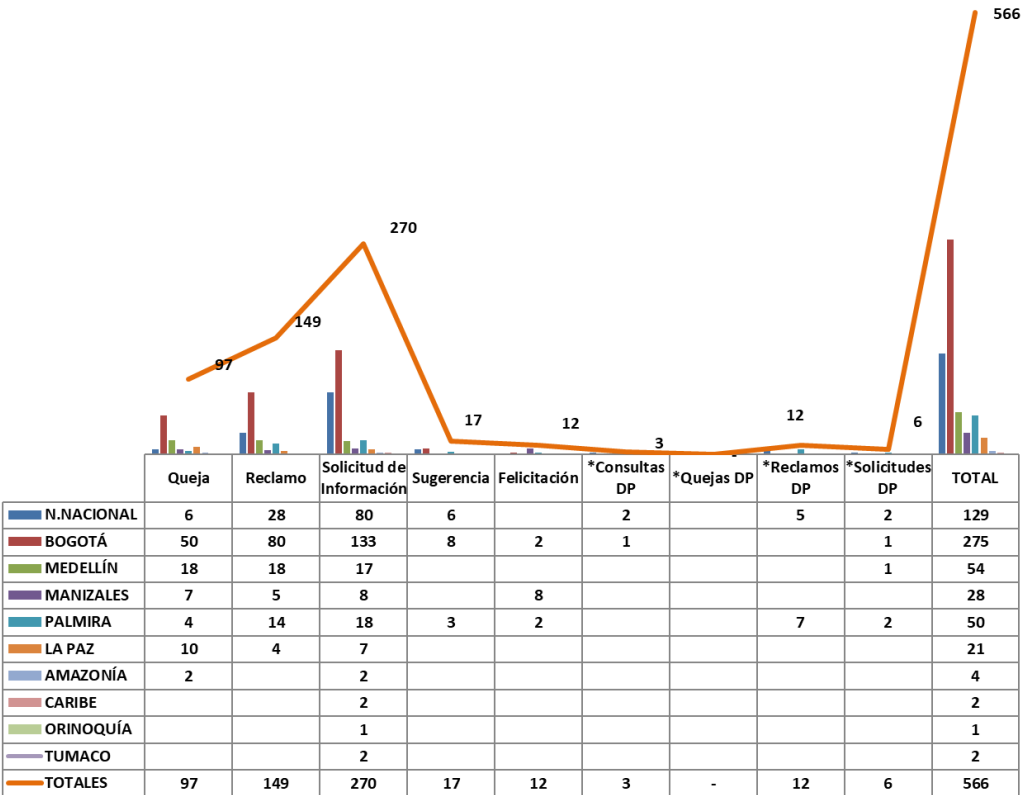
	III Trimestre de 2024	IV Trimestre 2024	% Variación
Quejas	113	97	-14,16%
Reclamos	192	149	-22,40%
Solicitudes de Información	332	270	-18,67%
Sugerencias	12	17	41,67%
Felicitaciones	11	12	9,09%
Solicitudes TDP	21	21	0%

Fuente: elaboración propia VRG

Las Solicitudes de Información y los Reclamos presentan el mayor número de registros, comportamiento similar al del trimestre anterior, sin embargo, para el período de análisis estas tienen un descenso de 18,67% y 22,4% respectivamente. De otro lado, las Sugerencias y

Felicitaciones aumentaron respecto al III Trimestre en un 41,67% y 9,095 respectivamente. Las solicitudes de TDP se mantuvieron iguales respecto al IV Trimestre (ver Tabla 1).

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



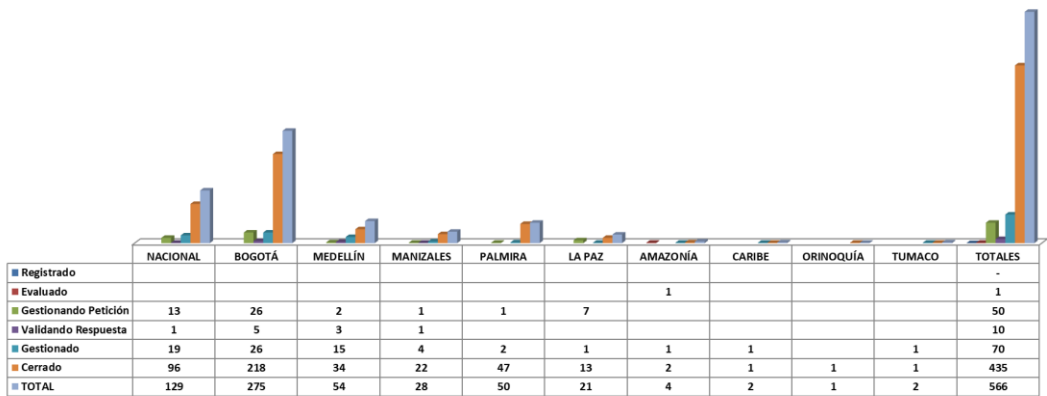
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), con una participación del 48,58% y 22,79% respectivamente. La Solicitud de Información continúa con la mayor cantidad de casos en estas sedes, y seguidamente los Reclamos. Las sedes con menos número de casos registrados son Orinoquía (1 caso), quien disminuyó respecto al III Trimestre en 80% los casos; Tumaco y Caribe (2 casos), la primera incrementó el número de casos en 50% y la segunda en 60%. 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

El estado predominante de los casos para el Cuarto Trimestre es solucionado (435 casos), así el 76,85% de estos figuran como cerradas (Ver Gráfica 2). La sede Bogotá y el NN, realizan el mayor número de cierres de casos lo cual está asociado al volumen que manejan, sin embargo, estos resultados muestran el trabajo dedicado de los funcionarios para resolver las inquietudes de sus usuarios.

Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud

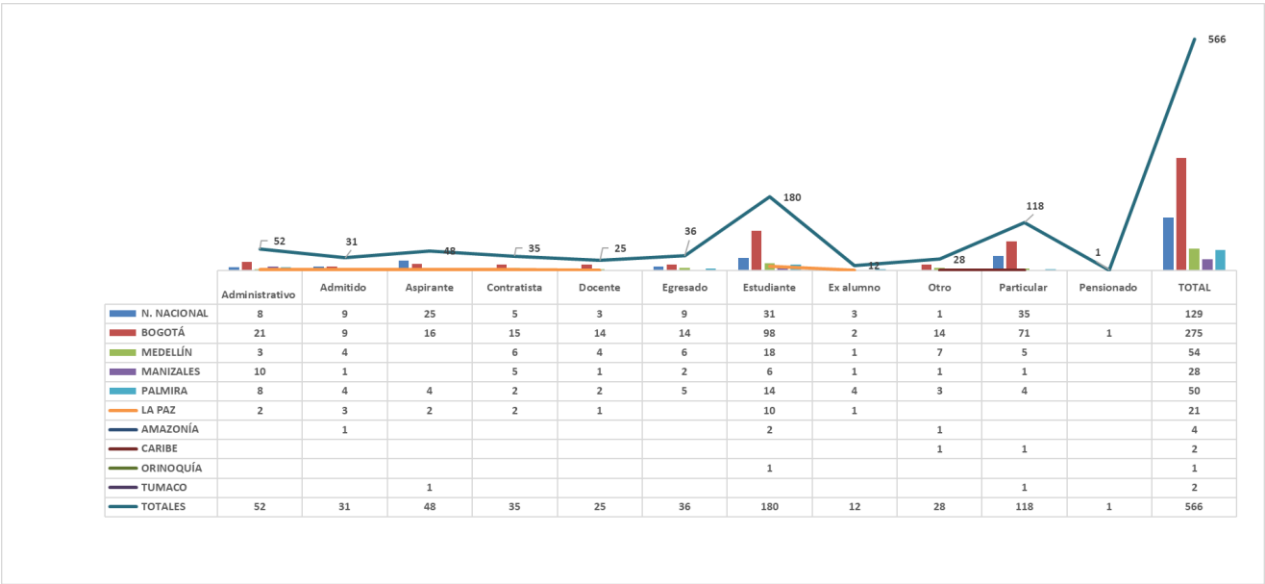


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en el IV Trimestre de 2024 fueron los Estudiantes (180), con una participación del 31,8%, y un incremento respecto al trimestre pasado del 4% . Seguidamente están los Particulares (118 casos) con una participación del 20,8% (Ver Gráfica 3), y un descenso del 15,71% comparado con los casos presentados por estos en el III 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 2024

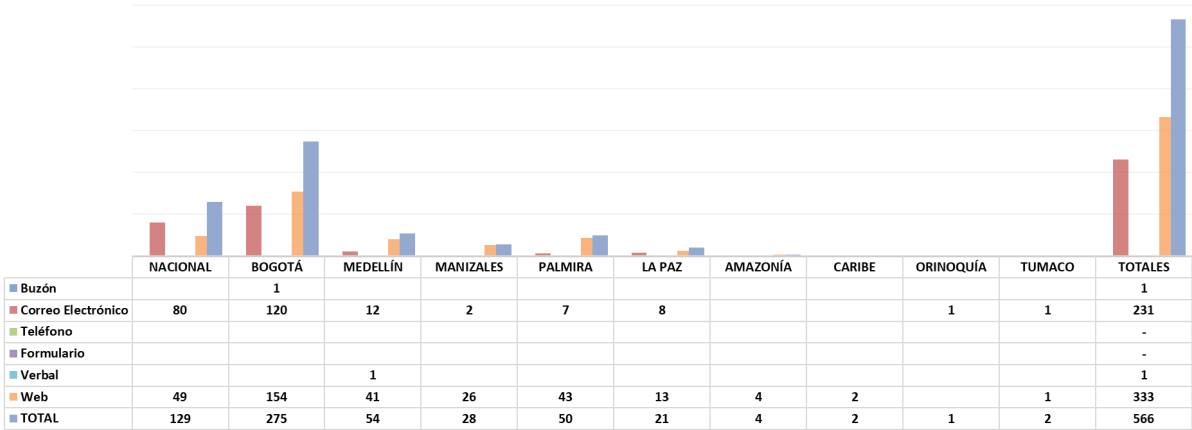
En la modalidad de “Anónimos” se presentaron 111 casos, los cuales disminuyeron respecto al III Trimestre en 28,38%, y fueron registrados todos a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

Sede	Cantidad de Casos Presentados como Anónimos
Amazonía	4
Bogotá	50
Caribe	2
De La Paz	5
Manizales	7
Medellín	15
N. Nacional	14
Orinoquía	0
Palmira	14

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

El medio más utilizado durante el Cuarto Trimestre para presentar un caso fue la Web (a través del aplicativo Aranda) con una participación del 58,83% y seguidamente se encuentra el Correo Electrónico con una contribución del 40,81% la cual incremento respecto al trimestre pasado. Ingreso un caso a través del buzón y otro de forma verbal, y el resto de los medios no tuvieron uso para el registro de peticiones (Ver Gráfica 4). La Sede Bogotá lidera, al igual que el trimestre anterior, los casos recibido por la Web y Correo Electrónico.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el IV 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 **12 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), el cual incremento en 1 día respecto al III Trimestre, sin embargo, se cumple con los términos establecidos en la ley. Este resultado 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 Cuarto Trimestre de 2024 (Ver Tabla 2).

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

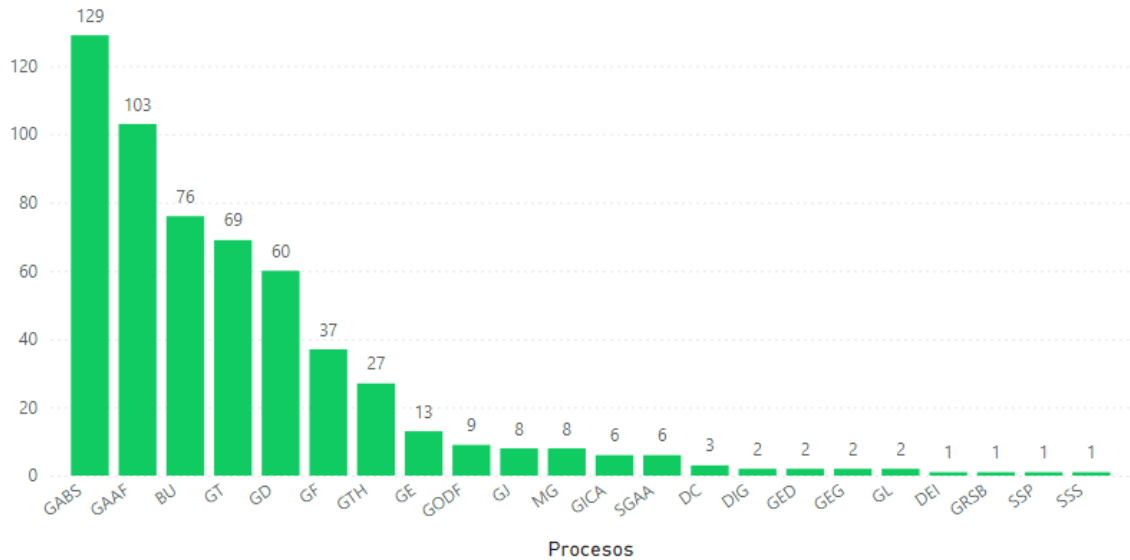
TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Consulta *TDP	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *DP	TOTALES
Administrativo	17	10	8	4	12	1			52
Admitido	1	5	20	1			4		31
Aspirante	1	14	31	1			1		48
Contratista	9	15	10				1		35
Docente	8	8	8	1					25
Egresado	1	12	19	1				3	36
Estudiante	46	62	63	1		1	4	3	180
Exalumno		4	7				1		12
Otro	6	7	15						28
Particular	8	11	89	8		1	1		118
Pensionado		1							1
Totales	97	149	270	17	12	3	12	6	566

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre 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. Así, para el IV Trimestre de 2024 los procesos con mayor número de QRSF son Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAP), y Bienestar Universitario (BU), comportamiento similar al del III Trimestre, con una participación respecto al total de 22,79%, 18,19% y 13,42%, respectivamente. Los tres procesos presentaron un descenso en la cantidad de casos registrados en SQR. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 5.

Gráfica 5. QRSF por Procesos

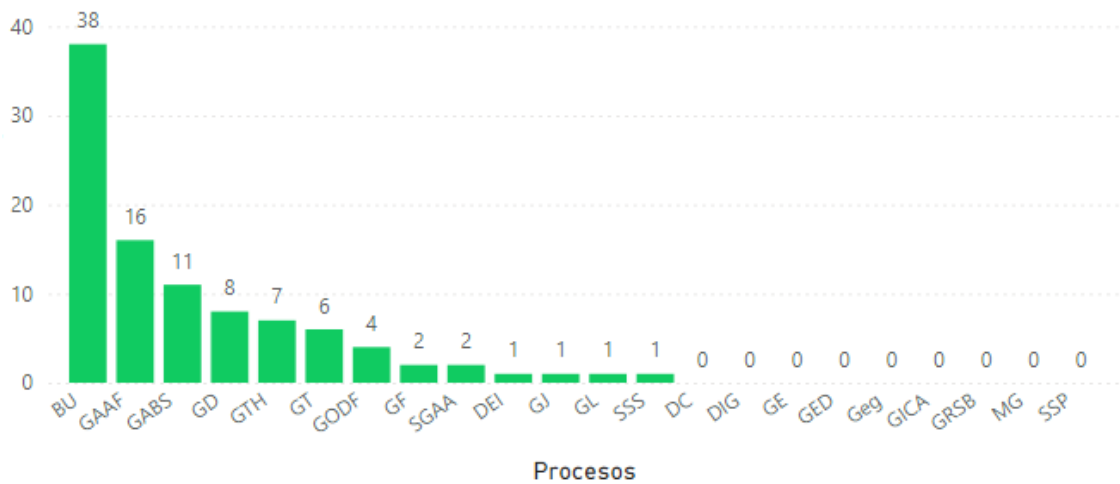


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

5.1 Quejas Recibidas por Procesos

Para el IV Trimestre de 2024 se presentaron en total 97 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 6, las cuales presentaron un descenso del 14,15% respecto al III Trimestre.

Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

El proceso con mayor número de Quejas en el Cuarto Trimestre fue BU con una participación del 39,17%, comportamiento similar al del III Trimestre, y seguidamente se encuentra GAAF con 16,49% de contribución.

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

- Denuncia por actos de acoso laboral y maltrato en: jefes de la sección de Tesorería y Contabilidad de la Sede Bogotá; equipo CID y contratistas; coordinadores y jefes de oficinas administrativas
- Queja hacia personal de seguridad de la sede de Bogotá: supervisor por tener sexo dentro de las instalaciones de la Universidad; vigilante que se dirige de forma grosera e irrespetuosa a administrativo en portería de entrada de la Capilla; .
- Queja contra profesores por: alta carga académica y maltrato psicológico; uso de comentarios inapropiados, despectivos, burla; llegada tarde a las clases y reposición extra, disponiendo del tiempo de los estudiantes; trato no respetuoso.
- Exceso de ventas ambulantes en el campus de la sede Medellín.
- Queja contra funcionarios administrativos: actitud hostil en la atención a estudiantes; trato descortés en Área Curricular de ciencias agronómicas.
- Inconformidad con la fecha y logística de la fiesta de los niños para trabajadores administrativos y docentes (2)
- Queja hacia la entrenadora del Centro de Acondicionamiento y Preparación Física (CAPF) sede Manizales, ya que no se hace presencia regular en el gimnasio y su comportamiento resulta negativo e inapropiado.
- Quejas por asignaciones en el programa Promotor de Convivencia, no cumple requisito de pbm (2).
- Queja frente al servicio de la biblioteca de Posgrados de Ciencias Humanas - Sede Bogotá por tiempos de atención.
- Tiempos altos para otorgar los apoyos alimentarios y de transporte a los estudiantes (3).
- El humo de los cigarrillos y marihuana que emiten los estudiantes en el Bloque 14 de la sede Medellín en el primer piso afecta a los funcionarios que trabajan en el segundo piso.
- Inconformidad con la gestión de las citas de carnetización de la División de Registro de la Universidad Nacional sede Bogotá.
- Cortes del servicio de agua en la División de Registro que se encuentra ubicada en el Edificio "Polideportivo" N° 103 (segundo piso), de manera recurrente, sin justificaciones y/o comunicaciones, que afecta a los funcionarios que laboran en esta y la prestación del servicio.
- Dificultad en el acceso a los baños ubicados en el campus El Cable, en el sector de la cafetería.
- Queja por la atención y el trato brindado de parte de los administrativos del área de gestión y fomento socioeconómico (AGFSE) de la Sede Bogotá a estudiantes.
- Queja por situación ocurrida con el servicio de transporte de la sede La Paz el 29/11/2024.

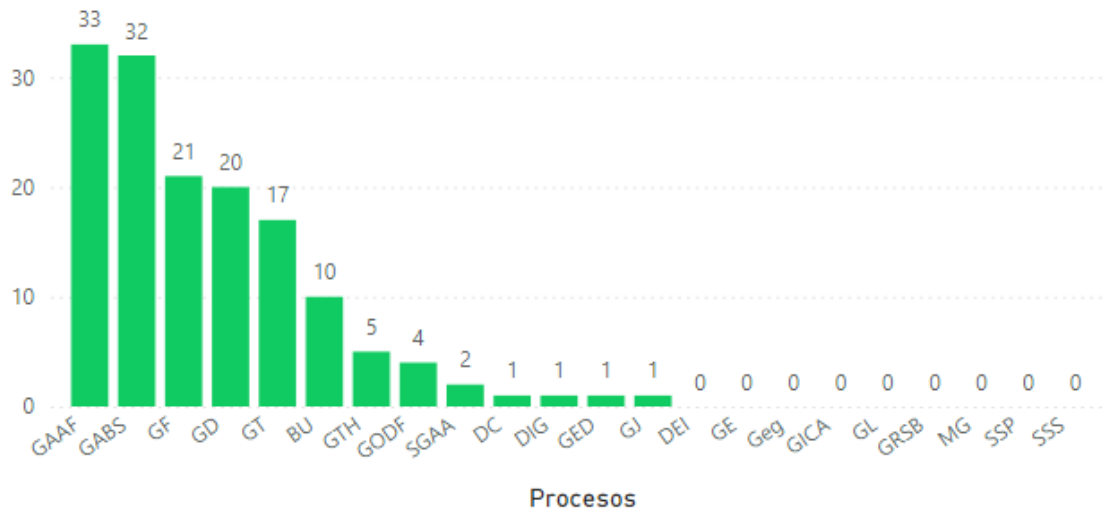
Para el proceso GAAF, algunas quejas están relacionadas con:

- Inconformidad con los estudios para estudiantes PAEMA, a los cuales priorizan, sin embargo hay muchos estudiantes de Bogotá con necesidades.
- Estudiantes de Ingeniería Industrial, que han organizado eventos en el Bloque Q sede Manizales, en los cuales ponen música a niveles altos, sin importar que en el bloque se desarrollen diferentes actividades, como lo son clases y actividades administrativas.
- Queja contra funcionaria en la sede Amazonia que atiende solicitudes como devolución de dinero por Matrícula 0, cambios en el pbm, pagos realizados de recibos no reflejados en el DNINFOA, ya que nunca se encuentra en la oficina.
- Queja hacia el Departamento de Ingeniería Industrial – Sede Manizales ya que no se cumple con los tiempos de atención al usuario.
- Preocupación por la forma en que se está impartiendo la materia de Proyectos en la Facultad de Arquitectura-Sede Medellín (4).
- Dificultades en el SIA para cancelar materias.
- Desconcierto con cobro de matrícula si el gobierno dice que es gratis la educación.
- Inconformidad con la Dirección de Pregrado de la Sede de La Paz, en relación con una salida de campo de la asignatura Periodismo Cultural.
-

5.2 Reclamos Recibidos por Procesos

Para el IV Trimestre de 2024 se presentaron en total 149 *Reclamos*, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 7, los cuales disminuyeron en un 22,4%.

Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

El proceso con mayor número de *Reclamos* en el IV Trimestre fue GAAF con una participación del 32,46%, y en segundo lugar se encuentra el proceso GABS, presentándose un comportamiento contrario respecto al trimestre pasado. Algunos de los *Reclamos* presentados en estos procesos están relacionados con:

GAAF

- Corrección de fecha en resolución del tiempo de ejercicio de docencia para certificación.
- Dificultades en la plataforma para ingresar los documentos requeridos para la matrícula de los admitidos.
- Dificultades con el sistema de información al momento de inscribir materias.
- No asignación de la beca - pasantía por parte del Concurso Nacional Otto de Greiff donde la UNAL participa.
- Inconformidad con la prioridad que se decretó para los estudiantes de PEAMA en toda la carrera.
- Inconformidad con el análisis para la liquidación de matrícula y la exigencia de documentos.
- Inconformidad con las fechas establecidas para los recibos de matrícula.
- Dificultades que experimenta estudiantes con materia de proyectos en la facultad de Arquitectura, por falta de metodología clara, efectiva, guía adecuada y apoyo de los profesores, maquetas costosas.
- No actualización de notas en el SIA que afecta el proceso de inscripción de materias y aplicar a ceremonia de grados.
- Descontento con el trámite que da la Vicerrectoría Académica a los casos de los estudiantes.
- Irregularidades presentadas en el proceso de admisión de aspirante al programa de Arquitectura.

- Reclamo por consumo de drogas por parte de estudiantes en las instalaciones de la sede Palmira, lo cual fue observado por visitantes de colegios de secundaria durante la COP16.
- Reclamo por no respuesta a solicitud de certificado de notas, contenidos e intensidad horaria de las asignaturas cursadas por exalumno de Ingeniería Mecatrónica en la Sede La Paz.
- Solicitud de reparación por omisión en el reconocimiento de tesis meritoria y mejora del trato hacia egresados.

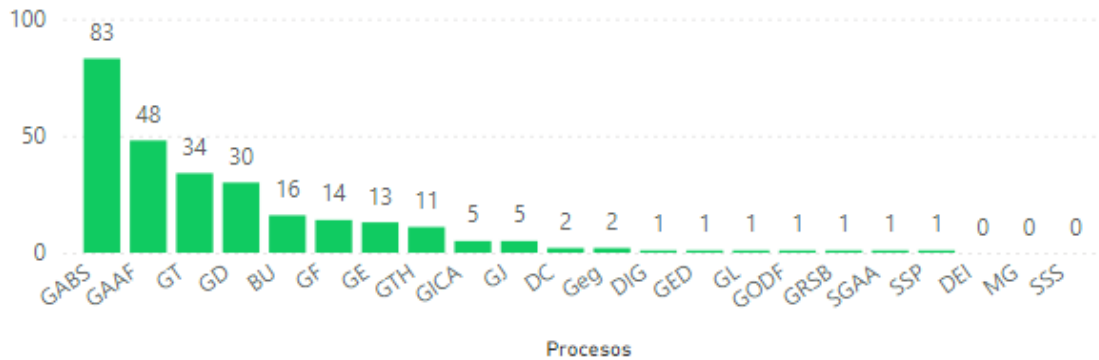
GABS

- Segunda vez que se envía derecho de petición solicitando recibos de pago.
- Derecho de petición para la División de Vigilancia y Seguridad con relación al robo de una bicicleta y propuestas de soluciones.
- Demoras en entrega de certificado laboral.
- Reclamos porque no se tuvo en cuenta en la liquidación del recibo de pago la condición de discapacidad del estudiante de acuerdo con la normativa.
- Se reclama porque la UNAL no ha hecho el pago que le corresponde en la compra de una motocicleta afectando al dueño.
- Bloqueo de historia académica y devolución de recibo de matrícula que ya se había pagado.
- Dificultades con la plataforma Central de Pagos para cargar los documentos de cobro.
- Errores en entrega de certificado de notas, se solicito original y se recibió de uso interno.
- Incumplimiento en la emisión de la certificación correspondiente al curso "Sustitución de productos químicos en sectores productivos".
- Estudiante solicita replantear la fecha y hora de inscripción de asignaturas para poder acceder a asignatura que tiene pendiente hace dos semestres.
- Dificultades con el proceso de inscripción y cancelación de materias.
- Registro erróneo de notas de las asignaturas en el SIA.
- Fallas en el SIA.
- Demoras en devolución de dinero a aspirante que se equivoco en su inscripción y ya había pagado.
- No respuesta en la Facultad de ciencias a egresado que solicita un certificado.
- Retrasos en pagos a OPS.
- Reclamo por demora en la emisión de carta de autorización para trabajo de grado en modalidad de pasantía.
- Errores en emisión de recibos de pago de estudiante con matrícula cero.
- Inquietud respecto al portal único de convocatorias.
- Altos ruidos en el campus de la sede Bogotá que afecta a residentes en el barrio Rafael Núñez.

5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 270 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante el Cuarto 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 octubre a diciembre de 2024

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el Cuarto Trimestre de 2024 fueron GABS y GAAF con una participación del 14,66% y 8,48% respectivamente, los cuales tuvieron el mismo comportamiento en el III Trimestre, sin embargo, presentaron una disminución.

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

- Solicitud del certificado oficial de notas la carrera.
- Validación y verificación de títulos académicos en el marco de procesos de selección.
- Dificultades para la entrega de documentos de matrícula.
- Estudiante solicita orientación para que quede en la plataforma resultado de su prueba de inglés tras tres semestres esperando solución.
- Revisión de promedio académico.
- Solicitud cancelación de materia.
- Aclaración sobre recibos de pago de estudiante beneficiario con política de gratuidad.
- Solicitud de documentos que resuman los contenidos, un programa y/o sólo la lista de referencias bibliográficas de las asignaturas Orquestación I, II, III y IV, por parte de estudiante de universidad de Brasil que se encuentra haciendo investigación en el tema.
- Estudiante con dificultades para unirse a los link de las clases virtuales con su correo institucional.
- Dudas con la información de fechas para pagos de fraccionamiento de matrícula.
- Solicitud de información y documentación del proceso meritocrático alcaldes locales vigencias 2024 a 2027.
- Estudiante de tercer año de licenciatura en Ingeniería Civil en el INSA Toulouse, en Francia que está considerando participar en un intercambio universitario para realizar el primer año de

máster en una universidad asociada y le gustaría obtener información sobre la Universidad Nacional de Colombia.

- Ofrecimiento por parte American School Way para que la UNAL participe en su programa de prácticas.
- Solicitud revisión puntaje alcanzado en examen de admisión.
- Se solicita se genere recibo fraccionado acorde a lo establecido en la normatividad.
- Solicitud de: constancia de grado, certificado de notas.
- Expedición de certificado laboral.
- Se solicitó una cotización al Laboratorio de Hidráulica pero aún no se recibe respuesta alguna.
- Solicitud de reexpedición de recibo de matrícula.
- Se solicito informar si una persona se encuentra vinculado laboralmente a la Universidad Nacional de Colombia.
- Solicitud de información por parte de senadores de la república del en el marco del “Estudio consolidado” correspondiente al “CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 061-2023”.

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

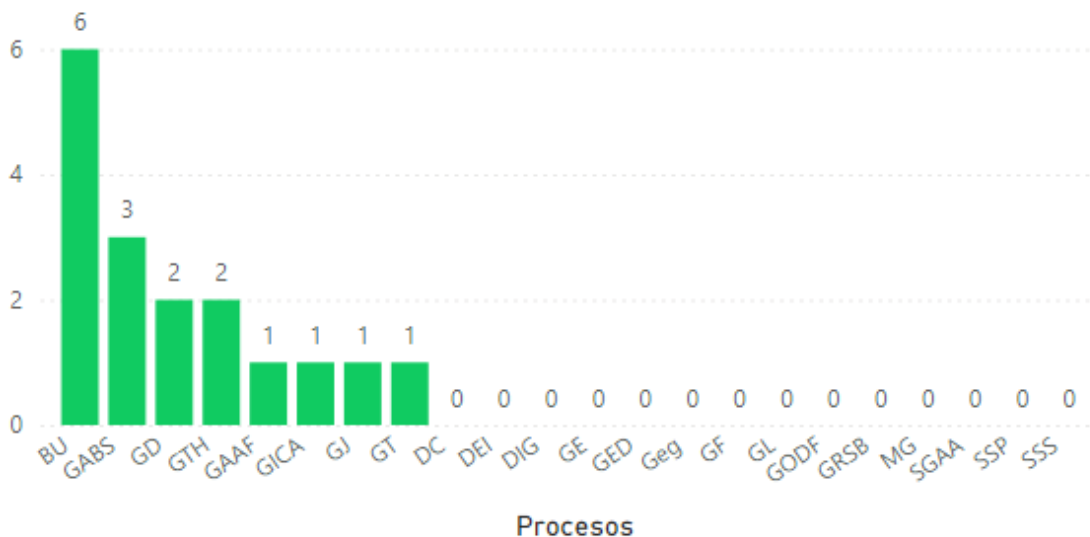
- Estudiante con beneficio de matrícula cero que en el SIA no le aparece la opción de pagar lo correspondiente a sistematización y solicita información de que hacer.
- Dificultades en el sistema de información para la inscripción de materias.
- Estudiante de la Ecole Centrale de Lyon (Francia) solicita información para realizar un semestre en la UNAL.
- Estudiante que no le aparece en el sistema de información materia inscrita.
- Información para gestionar sobrecupo.
- Estudiantes que indagan sobre los motivos por el cual no se refleja la gratuidad en sus recibos de pago; beneficios de la matrícula cero.
- Solicitud de resolución de dudas con relación al puntaje obtenido del examen de ingreso a la Universidad.
- Solicitud de información sobre carreras de la UNAL y procedimiento para ingreso.
- Solicitud de cancelación del semestre académico en curso.
- Persona desde México que está interesada en realizar el posgrado de Cirugía Oral y Maxilofacial en la Universidad Nacional de Colombia, solicita información.
- Habilitación de página para ingresar datos faltantes de inscripción a la UNAL.
- Admitido que solicita ayuda ante inconveniente con el programa de segunda lengua debido a que en la primera matricula no le fue posible presentar la prueba de nivelación exigida.
- Solicitud de orientación para realizar reingreso en UNAL.
- Estudiante solicita la información de notas y papa ya que que tiene bloqueo de la historia académica.
- Admitido solicita oportunidad de registrarse en forma extemporánea.
- Estudiante de Ecuador solicita información para corroborar la similitud de las posibles materias que podría cursar en UNAL y podría homologar en su país.
- Solicitud de certificación de estudio realizado en Matemáticas en modalidad de curso.

- Solicitud información para cancelación e inscripción de materias.
- Consulta sobre uso de preguntas de exámenes de admisión de años anteriores.
- Solicitud de información específica para validar título de Ingeniero Civil en el exterior.
- Estudiante que le fue devuelto recibo que ya había pagado del primer plazo pregunta que debe hacer.
- Solicitud de emisión de un certificado donde se señale la fecha en que se generó la terminación y aprobación del pensum del pregrado de economía.
- Dificultades con el cargue de documentos para el proceso de matrícula.

5.4 Sugerencias por Procesos

En el IV Trimestre de 2024 se registraron un total de 17 *Sugerencias*, presentándose un incremento respecto al III Trimestre del 41,6%, y distribuidas en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9.

Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

El proceso con mayor número de sugerencias durante el Cuarto Trimestre de 2024 fue BU (6 casos), seguidamente se encuentra el proceso GABS (3 casos), y los procesos GD y GTH presentaron dos casos cada uno.

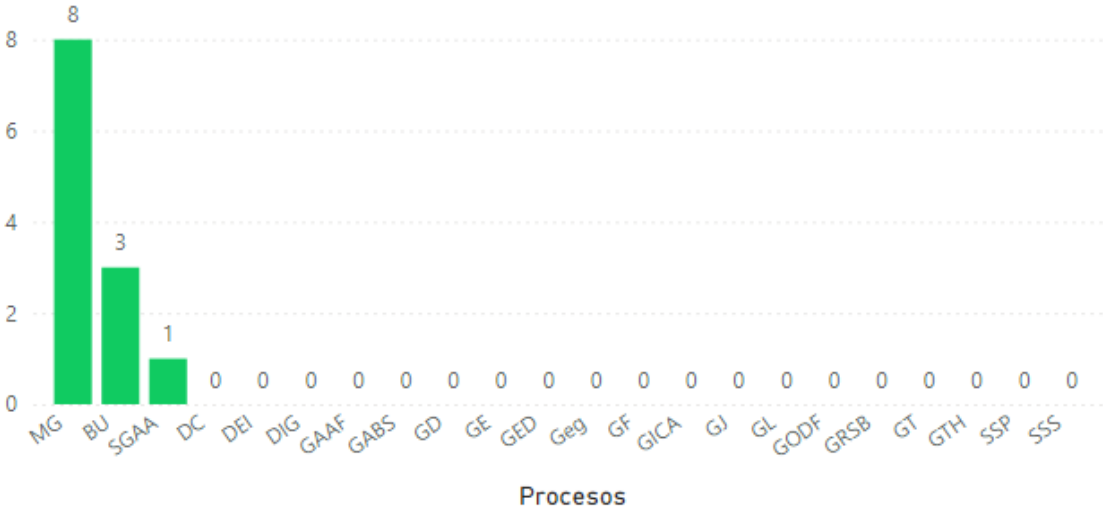
Las sugerencias en el proceso BU están relacionadas con:

- Sugerencia a la profesora de bolos por parte del equipo para que les permita el próximo año ir en representación de la Universidad en este deporte a los juegos de ASCUN.
- Se solicita el estudio por parte de la Dirección Nacional de Programas Curriculares de Posgrados de la UNAL, para que se aumenten los recursos y cupos del Sistema Nacional de Becas, específicamente las becas Asistente Docente y Auxiliar Docente, con el fin de crear mayores incentivos (respecto a los actuales) para la formación posgradual pero en especial para los doctorados.
- Se sugiere realizar las gestiones correspondientes para el uso de la entrada por el ICA de bicicletas como ingreso y salida del campus para los funcionarios que ingresan como peatones en los horarios: lunes a viernes de 07:00 AM a 08:30 AM, de 11:30 AM a 01:30 PM y de 04:30 PM a 05:30 PM.
- Acompañamiento de algún adulto del colegio durante los momentos que los niños del colegio IPARM estén jugando en el patio.
- Se sugiere retirar el cajón azul que está ubicado frente al edificio de Sociología-Bogotá, ya que cuando hay estudiantes y población en general es usado para venta de productos no autorizados en la Universidad.

5.5 Felicitaciones por Procesos

Durante el IV Trimestre de 2024 se dieron 12 felicitaciones, asignadas a los procesos como se observa en la Gráfica 9, las cuales tuvieron un incremento del 9% respecto al III Trimestre.

Gráfica 10. Felicitaciones Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

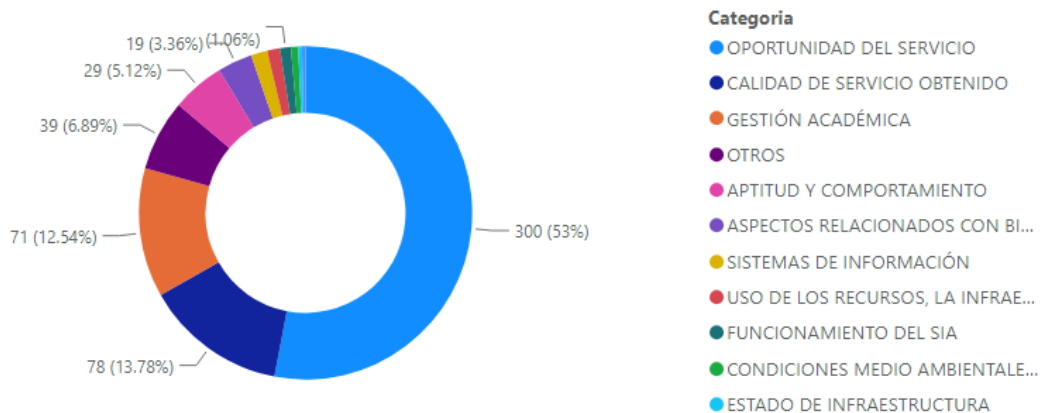
El proceso con mayor número de *Felicitaciones* durante el III Trimestre fue MG. Algunas se describen a continuación:

- Felicitaciones al equipo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la Sede Manizales por la excelente programación y gestión del 2° Día de la Calidad.
- Felicitaciones a los equipos de profesionales de las siguientes dependencias de la Sede Manizales por la participación en los Casos Exitosos del Buen Servicio en el marco del 2° Día de la Calidad UNAL: Aula STEM-FabLab, Dirección Académica; Oficina de Registro y Matricula; Unidad de Acompañamiento Académico, Dirección Académica; Sección Salarial y Prestacional; Unidad de Información Académica, Dirección Académica; Bienestar Universitario – Área de Cultura; Sección de Bibliotecas.

6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre 2024

En el Cuarto Trimestre de 2024 los casos registrados en el SQR estuvieron principalmente asociados a la categoría de Oportunidad del Servicio, con una participación del 53%, comportamiento similar al del III Trimestre y que evidencia la necesidad de acciones de mejora en esta categoría. En segundo lugar, para el trimestre de análisis, se encuentra la categoría Calidad del Servicio con una contribución del 13,78%, y en tercer lugar Gestión Académica (12,54%) asociada a las dificultades con los trámites académico-administrativos.

Gráfica 11. Categorías de las Peticiones III Trimestre



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

7. Tratamiento de Datos Personales

En el Cuarto Trimestre de 2024 fueron registrados 21 casos sobre tratamiento de datos personales (ver Tabla 3) por los usuarios a través del aplicativo del SQR, comportamiento similar al del III Trimestre, asociadas a los procesos GAAF, BU, GT, GTH.

Tabla 3. Casos de Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Bienestar Universitario	Reclamos DP	1	5%
Apoyo - Gestión Tecnológica	Reclamos DP	5	24%
Apoyo - Gestión del Talento Humano	Reclamos DP	1	5%
Misionales - Formación	Reclamos DP	5	24%
Apoyo - Bienestar Universitario	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	2	10%
Apoyo - Gestión Tecnológica	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP	4	19%
Apoyo - Gestión del Talento Humano	Consultas DP	1	5%
Apoyo - Gestión Tecnológica	Consultas DP	2	10%
	TOTAL	21	100%

Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR de octubre a diciembre de 2024

Algunos de los casos de PDP se relacionan a continuación:

Consultas DP

- Notificación de posible violación a la Ley 1581 de 2012 y a las disposiciones establecidas en el Manual de Protección de Datos Personales de la Universidad Nacional, debido a información recibida a través del correo, la cual contiene datos semiprivados de un estudiante cuya divulgación, sin el debido consentimiento de los titulares de la información, constituye un incumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Se consulta sobre el proceso a seguir para poder identificar cómo se llegó a dar un tratamiento inadecuado a los datos e información de un participante del concurso docente de la universidad para el área de literatura.

Reclamo DP

- Se comparte comunicación que llegó a estudiantes de una entidad en la que jamás se ha registrado y que actualmente tiene acceso a sus correos institucionales sin dar autorización.

- Estudiante que ha sido víctima de phishing en su correo y que le han robado sus datos personales, advierte que están intentando robar nuevamente su información para cometer cualquier tipo de delitos con su cuenta de la Universidad.
- Correo que llegan con pasquín de un sindicato.
- Exalumno que recibió correo de eliminación cuentas UNAL, y le gustaría saber cómo hacer para evitar dicha eliminación.
- Reiteración de solicitud enviada que cumplió el plazo formal y no se ha tenido respuesta en casi un mes de espera. La petición es para que se supriman el segundo nombre y segundo apellido de la plataforma institucional de Google “Workspace” de una contratista.
- Se denuncia que personas inescrupulosas y mal intencionadas están haciendo denuncias falsas a nombre de estudiante por supuesto secuestro de datos personales.
- Estudiante denuncia Hackeo de su cuenta.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP

- Rectificación de sexo en portal SIA de estudiante mujer que al parecer está siendo suplanta por hombre con una falsa identificación que se hace pasar por no binario y usa su nombre.
- Solicitud para mantener cuenta de correo por parte de egresados.
- Solicitud de estudiantes para que sus cuentas institucionales no sean eliminadas.

8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades

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

9. Conclusiones y Recomendaciones.

- En el IV Trimestre de 2024 se registraron 566 peticiones en el SQR de la UNAL, las cuales presentan una disminución respecto al III Trimestre de un 16,89%, comportamiento que puede estar asociado a la baja solicitud de servicios por la finalización del año 2024.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los Estudiantes (31,8%), las cuales fueron principalmente Solicitudes de Información y Reclamos, asociadas a los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión Administrativa de Apoyo a la formación y Bienestar Universitario. Seguidamente se encuentran los Particulares (20,84%), quienes realizan en su mayoría Solicitudes de Información relacionadas con los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Documental.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de Solicitud de Información (47,7%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos, Gestión Administrativa de Bienes y

Servicios, Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión Tecnológica. Para el caso de GABS las más comunes están asociadas a: validación y verificación de títulos académicos en el marco de procesos de selección; dificultades para la entrega de documentos de matrícula; estudiantes con dificultades para unirse a los link de las clases virtuales con su correo institucional; solicitud de información y documentación del proceso meritocrático de alcaldes locales vigencias 2024 a 2027; solicitud de constancias de grado y certificados de notas; expedición de certificado laboral; y reexpedición de recibo de matrícula. Para el proceso de GAAF las más repetitivas se relacionan con: dificultades en el sistema de información para la inscripción de materias; estudiantes que indagan sobre los motivos por el cual no se refleja la gratuidad en sus recibos de pago y sobre los beneficios de la matrícula cero; solicitud de resolución de dudas con relación al puntaje obtenido del examen de ingreso a la Universidad; solicitud de información sobre carreras de la UNAL y procedimiento para ingreso; solicitud información para cancelación e inscripción de materias; y dificultades con el cargue de documentos para el proceso de matrícula .

- En cuanto a los *Reclamos*, que es la segunda categoría con mayor número de registros (26,32%), los más comunes tienen que ver con: dificultades en la plataforma para ingresar los documentos requeridos para la matrícula de los admitidos; inconvenientes con el sistema de información al momento de inscribir materias; problemas que experimenta estudiantes con materia de proyectos en la facultad de Arquitectura, por falta de metodología clara, efectiva, guía adecuada y apoyo de los profesores, maquetas costosas; no actualización o registro erróneo de notas en el SIA que afecta el proceso de inscripción de materias y aplicar a ceremonia de grados; complicaciones con el proceso de inscripción y cancelación de materias; y retrasos en pagos a OPS.
- El 76,85% de las peticiones se encontró en estado *Cerrado*. Se continua, a nivel institucional, con una alta gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución a las peticiones para el IV trimestre fue de 12 días, resultado a partir del cual se establece que la emisión de las respuestas en la UNAL se encuentra dentro de los términos normativos.
- El mayor número de Quejas se presentaron en el proceso Bienestar Universitario. En cuanto a los Reclamos, estos se dieron en primer lugar en el proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, y seguidamente en Gestión Administrativa de Bienes, comportamiento similar al observado en el III Trimestre. Se recomienda revisar los casos recibidos en estos procesos para establecer si se requieren acciones de mejora.
- Las categoría sobre la cual se presentan más peticiones es Oportunidad del Servicio (53%), comportamiento similar al del trimestre anterior. En este sentido, se insiste en la generación de estrategias para el fortalecimiento de este atributo del servicio en los funcionarios de los procesos con mayor número de casos recibidos para la atención de los trámites y servicios en la UNAL.
- Finalmente, es importante resaltar el compromiso de cada una de las Sedes, para atender las distintas peticiones que ingresan al Sistema de Quejas y Reclamos.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS