

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2025



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3. ALCANCE.....	6
4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA I TRIMESTRE DE 2025 EN LA UNAL.....	6
4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD	7
4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD.....	9
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 I TRIMESTRE DE 2025	11
5.1 Quejas Recibidas por Procesos.....	12
5.2 Reclamos Recibidas por Procesos.....	15
5.3 Solicitudes de Información por Procesos	16
5.4 Sugerencias por Procesos.....	17
5.5 Felicitaciones por Procesos	20
7. Tratamiento de Datos Personales	21
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades	23
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	23

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comportamiento Peticiones I Trimestre de 2025–2024	7
---	---

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud.....	8
Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud	9
Gráfica 4. Por tipo de usuario o perfil	10
Gráfica 5. Distribución por medio utilizado	11
Gráfica 7. QRSF por Procesos.....	12
Gráfica 8. Quejas Recibidas por Procesos	13
Gráfica 9. Reclamos Recibidos por Procesos	15
Gráfica 10. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos	16
Gráfica 11. Sugerencias Recibidas por Procesos.....	18
Gráfica 12. Felicitaciones Recibidas por Procesos	20
Gráfica 13. Categorías de las Peticiones I Trimestre de 2025	21
Gráfica 14. Casos de Tratamiento de Datos Personales.....	22

SIGLAS

SQR: Sistema de Quejas y Reclamos

TDP: Tratamiento de Datos Personales

BU: Bienestar Universitario

DC: Divulgación Cultural

DEI: Direccionamiento Estratégico Institucional

DIG: Divulgación de la Información General

DIO: Divulgación de la Información Oficial

DPA: Divulgación de Producción Académica

DRE: Agenciar las Relaciones Exteriores

EI: Evaluación Independiente

GAAF: Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación

GABS: Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

GD: Gestión Documental

GE: Gestión de la Extensión
GED: Gobierno Estrategia Digital
GEg: Gestión de Egresados
GF: Gestión Financiera
GICA: Gestión de la Investigación y Creación Artística
GJ: Gestión Jurídica
GL: Gestión de Laboratorios
GODF: Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico
GRSB: Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios
GT: Gestión Tecnológica
GTH: Gestión del Talento Humano
MG: Mejoramiento de la Gestión
QRSF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones
SGAA: Servicios Generales y de Apoyo Administrativo
SSP: Seguridad Social en Pensiones
SSS: Seguridad Social en Salud

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones (QRSF) y Peticiones de Tratamiento de Datos Personales–TDP, recibidas y atendidas por la Universidad Nacional–UNAL en el I Trimestre de 2025 a través del Sistema de Quejas y Reclamos–SQR, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones para el mejoramiento continuo del servicio a los usuarios y partes interesadas de la UNAL.

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 la ciudadanía en general pueden presentar sus QRSF y los casos de TDP; también permite la gestión y seguimiento de las diferentes peticiones para dar respuesta oportuna a estas.

El SQR de la UNAL tiene cobertura en las 10 Sedes de la Universidad, 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 10 Sedes de la UNAL durante el I Trimestre de 2025.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rendir el informe consolidado y análisis de las peticiones realizadas por usuarios y partes interesadas a través del SQR de la UNAL que permita establecer oportunidades de mejora para estos.
- 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 10 Sedes de la UNAL, a través del Sistema de Quejas y Reclamos durante el I Trimestre de 2025.

4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA I TRIMESTRE DE 2025 EN LA UNAL.

En el I Trimestre de 2025 se recibieron un total de 706 **peticiones** (Ver Gráfica 1) a través del SQR de la UNAL para las 10 Sedes, las cuales presentaron un descenso del 24% respecto a las registradas en el I Trimestre del año 2024 (934 peticiones). Este resultado puede deberse a que para el I Trimestre del 2025 se finalizó el segundo semestre académico de 2024, y en cambio, en el I Trimestre de 2024 se iniciaba el primer semestre de 2024, donde se presenta una alta gestión de los trámites académicos que generan un aumento en las peticiones.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

El comportamiento comparativo de los diferentes tipos de solicitudes registradas en el SQR de la UNAL para el I Trimestre de 2025 se muestra en la Tabla 1.

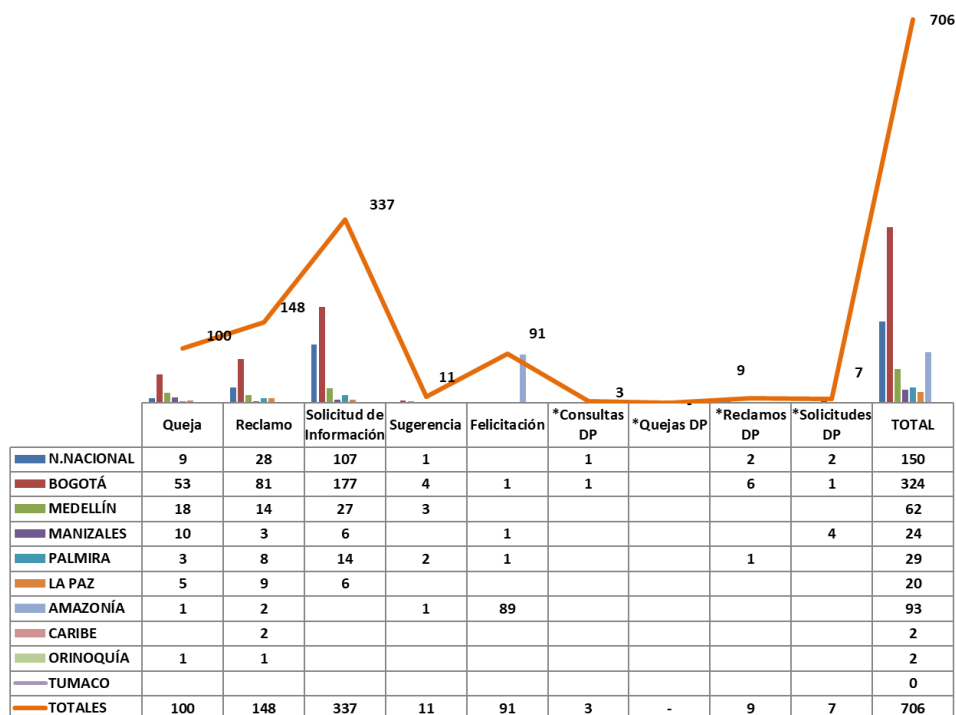
Tabla 1. Comportamiento Peticiones I Trimestre de 2025–2024

	I Trimestre 2024	I Trimestre 2025	Variación
Quejas	147	100	–31,97%
Reclamos	290	148	–48,97%
Sugerencias	15	11	–26,67%
Solicitudes de Información	460	337	–26,74%
Felicitaciones	1	91	9000%
Solicitudes TDP	21	19	–9,52%

Fuente: elaboración propia VRG

Para el I Trimestre de 2025 todas las peticiones presentaron una reducción respecto al I Trimestre de 2024, excepto las *Felicitaciones* que tuvieron un aumento muy importante (9000%), reconociendo una buena labor realizada. Las *Solicitudes de Información* y los *Reclamos* continúan presentando el mayor número de registros, comportamiento similar al I Trimestre del año 2024, con un descenso en los casos para el I Trimestre de 2025 del 26,74% y 48,97% respectivamente (ver Tabla 1).

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



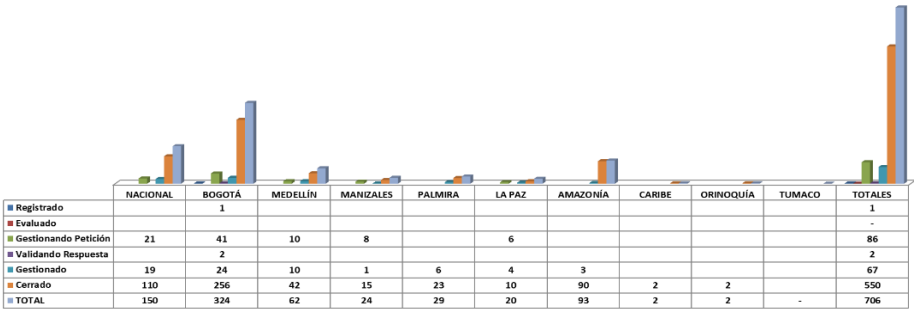
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), comportamiento igual al del I Trimestre de 2024, con una participación del 45,81% y 21,25% respectivamente. Los tipos de casos con mayor frecuencia en estas sedes son en primer lugar las *Solicitudes de Información* y en segundo lugar los *Reclamos*. Se destaca el incremento del 244% de casos en la sede Amazonía respecto al I Trimestre de 2024, resultado que debe ser analizado con detalle por la sede para establecer las causas por las que se presentó un mayor número de peticiones. La sede Tumaco no tuvo peticiones en el I Trimestre de 2025, y las sedes Caribe y Orinoquía continúan manejando un bajo número de casos. 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 los 706 casos registrados durante el I Trimestre de 2025, se cerraron el 78%. Este resultado muestra la gestión realizada en la UNAL para contestar oportunamente la peticiones que llegan a la entidad. Las sedes que más cierran casos son Bogotá (36,26%), el NN (15,58%) y Amazonía cerro el 96,7% de las peticiones recibidas (Ver Gráfica 2). Los tipos de casos más cerrados son las *Solicitudes de Información* (36,2%) y los *Reclamos* (14,58%).

Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud

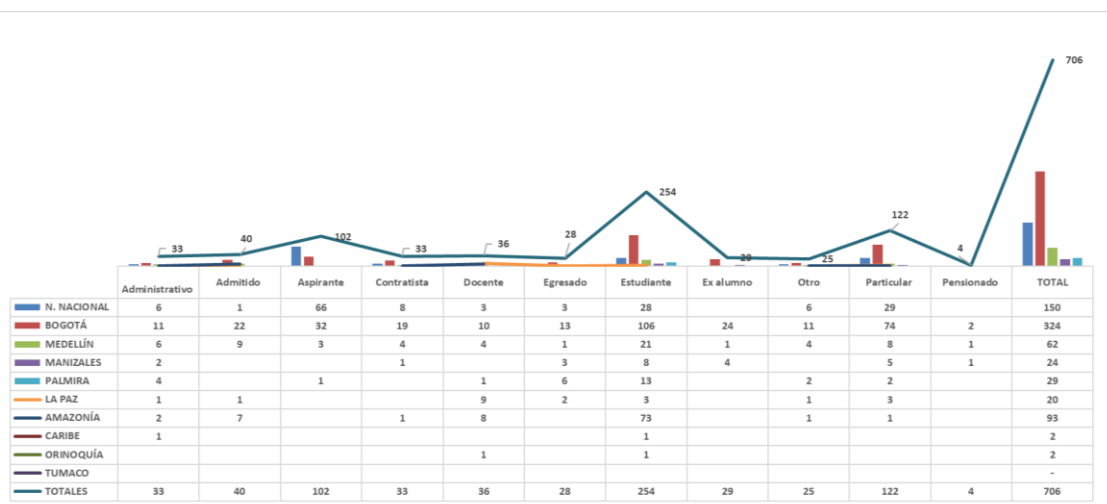


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los *Estudiantes* son los usuarios que más presentaron solicitudes en el I Trimestre de 2025 con una participación del 35,98%, seguidamente están los *Particulares* con el 17,28% y los *Aspirantes* con 14,45% de contribución, comportamiento similar al I Trimestre de 2024 (Ver Gráfica 3). Los primeros presentan en mayor número de *Felicitaciones* asociadas a la gestión universitaria y seguidamente *Solicitudes de Información* con trámites académico-administrativos. Los *Particulares* registran principalmente *Solicitudes de Información* asociadas al proceso de admisión a la UNAL e información sobre programas académicos, y verificación de títulos profesionales; y los *Aspirantes*, también *realizan Solicitudes de Información*, vinculadas a las dificultades con su proceso de inscripción UNAL.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

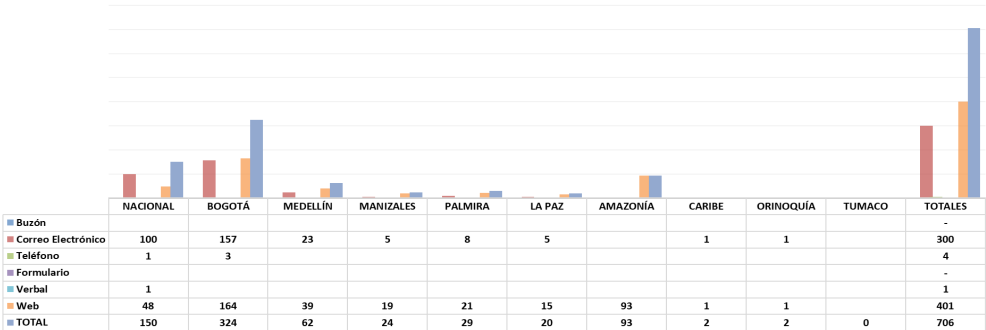
En la modalidad de “Anónimos” se presentaron durante el I Semestre de 2025, 217 casos, que fueron registrados a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

Sede	Cantidad de Casos Presentados como Anónimos
Amazonía	88
Bogotá	65
Caribe	0
De La Paz	8
Manizales	7
Medellín	23
N. Nacional	18
Orinoquía	0
Palmira	8
Tumaco	0

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

En el I Trimestre de 2025, el medio más utilizado para presentar una petición ante la Universidad Nacional de Colombia continúa siendo el sitio *Web* del SQR con una participación del 56,8%, y en segundo lugar estuvo el *Correo Electrónico* con una contribución del 42,49%, comportamiento similar al del I Trimestre de 2024 (Ver Gráfica 4). Los usuarios que más utilizaron el sitio *Web* fueron los *Estudiantes* con la radicación de *Reclamos*, y los que más usaron el *Correo Electrónico* fueron los *Particulares* para presentar *Solicitudes de Información*.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

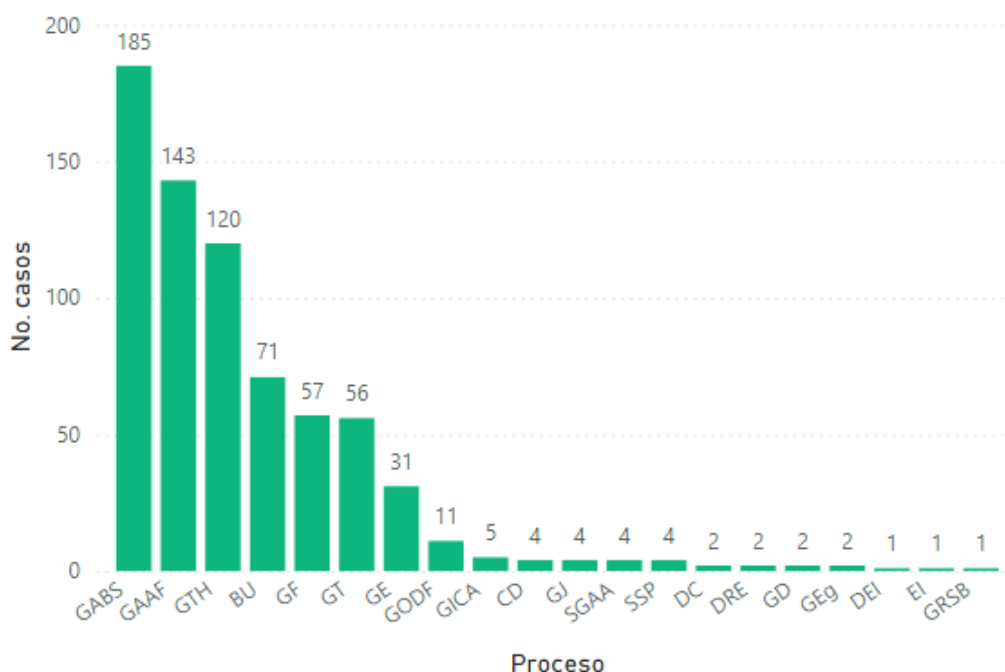
4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el I Trimestre de 2025, 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 disminuyó 1 días respecto al I Trimestre de 2024, cumpliéndose con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Este resultado muestra el compromiso de los funcionarios para responder oportunamente a los usuarios y partes interesadas sus peticiones.

5. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QRSF) POR PROCESOS I TRIMESTRE DE 2025

Las peticiones recibidas a través del SQR son asignadas a los procesos que posee la UNAL para la trazabilidad de estas. Durante el I Trimestre de 2025 los procesos con mayor número de QRSF son Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) y Gestión del Talento Humano (GTH), con una participación respecto al total de 26,20%, 20,25% y 16,99%, respectivamente. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 5.

Gráfica 5. QRSF por Procesos

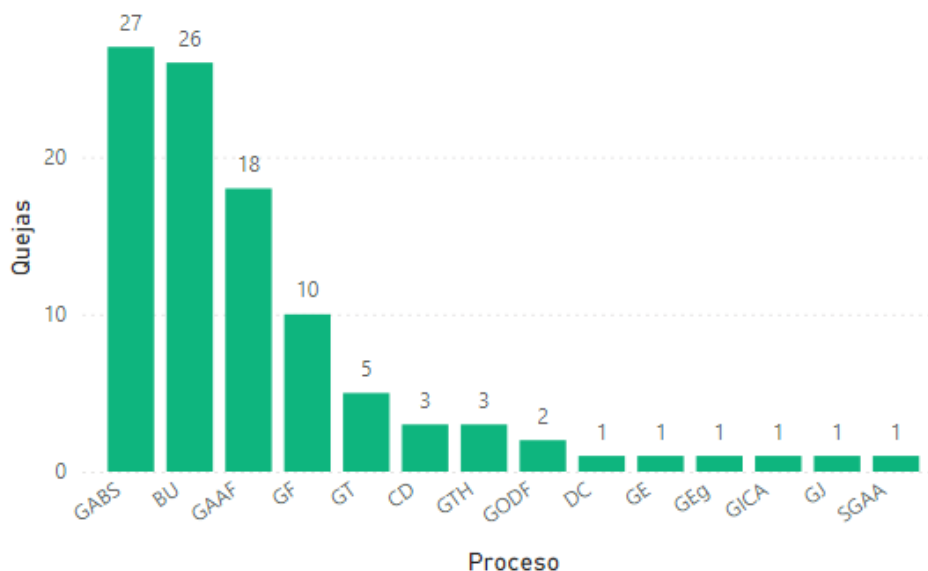


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

5.1 Quejas Recibidas por Procesos

En el I Trimestre de 2025 se presentaron un total 100 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 6, las cuales presentaron un descenso del 31,97% respecto al I Trimestre de 2024.

Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

El proceso con mayor número de Quejas en el I Trimestre de 2025 fue GABS con una participación del 27% respecto al total de este tipo de petición, y seguidamente se encuentra BU con 26% de contribución.

Algunas de las *Quejas* presentadas en el proceso GABS para el I Trimestre de 2025 están relacionadas con los siguientes aspectos: trato recibido por los estudiantes de parte del personal del servicio oral Homi; manejo de la postulación de un estudiante en la convocatoria de Unieditorial; problemas para la obtención y errores en certificaciones contractuales; inconvenientes con el pago de contratistas; retraso en la atención a solicitud de la DNPA; demoras en la capacitación solicitada por la Editorial para cargar el pago en la plataforma de personas jurídicas; problemas con el sistema de pagos debido a lo engorroso del portal de pagos para los servicios de los análisis que hace el Laboratorio de Suelos de la Sede Medellín; evaluación subjetiva en las convocatorias de becas para Asistente Docente ofrecidas por la Universidad Nacional en la Escuela de economía; problemas con la inscripción de materias cuando hay sobrecupos; falta de respuesta a solicitudes de cambio de

grupo de la actividad académica trabajo de grado; retrasos en el servicio de transporte intercampus en la sede Medellín.

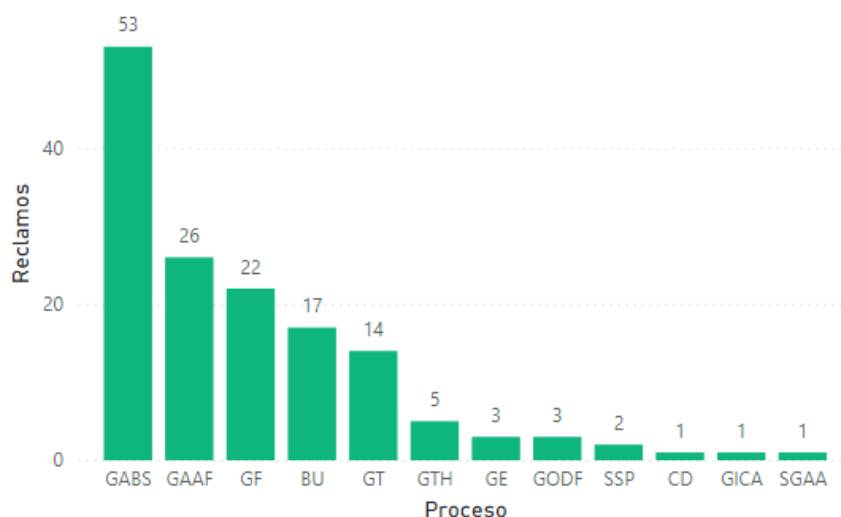
Para el proceso BU, algunas *Quejas* están relacionadas con:

- Solicitud de reestructuración socioeconómica.
- Denuncia por presunto abuso sexual por parte de un estudiante.
- Denuncia sobre la relación afectiva entre dos miembros del GEA que ha generado tratos especiales.
- Presunto incumplimiento de horarios laborales por parte de empleados del Conservatorio de Música.
- Presunta mala atención por parte de un empleado encargado en la facultad de ingeniería.
- Presunto acoso laboral en el área de gestión cultural.
- Presunta desigualdad en el acceso a becas para estudiantes en modalidad de Admisión Anticipada.
- Queja sobre la renovación del crédito "Tú eliges 25%".
- Iluminación deficiente en la sala de consulta de la biblioteca central, Gabriel García Márquez.
- Queja sobre la metodología y gestión en asignatura de Cálculo Diferencial.
- Problemas en la solicitud de carné de un admitido a posgrado.
- Presencia de piedras y hojas en la comida del restaurante Carambolo.
- Queja sobre el trato recibido por invitados en la Feria Inmobiliaria en el campus La Nubia.
- Incumplimiento de normas por parte de la División de Vigilancia y Seguridad en el manejo de perros en el Estadio.
- Consumo de cigarrillo en zonas prohibidas.
- Movilización de vacas y toros dentro de la universidad.

5.2 Reclamos Recibidos por Procesos

En el I Trimestre de 2025 se presentaron un total de 148 *Reclamos*, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 7, los cuales disminuyeron en un 49% respecto al I Trimestre de 2024.

Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

El proceso con mayor número de *Reclamos* en el I Trimestre de 2025 es GABS, y en segundo lugar se encuentra el proceso GAAF, con una participación en el total de este tipo de petición del 35,81% y del 17,56% respectivamente.

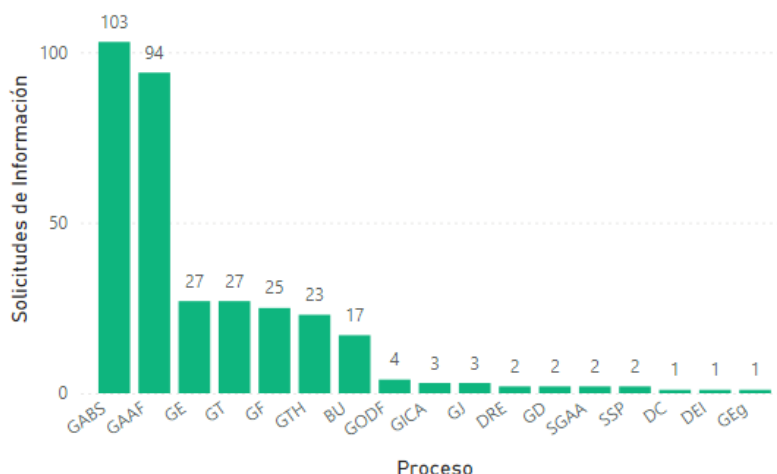
Para el proceso GABS algunos *Reclamos* tienen que ver con las demoras en la atención a solicitudes de certificaciones laborales; demoras en los pagos a proveedores y contratistas; dificultades con procesos de cancelación de materias; inconvenientes en la gestión de matrículas; cobros por periodos no cursados o excesivos; falta de atención y respuesta por parte de las oficinas administrativas; problemas con el sistema de información para inscribir materias.

En el procesos GAAF algunos Reclamos están asociados a: solicitud para conocer la rúbrica de evaluación, el peso de las actividades evaluables y la publicación de notas; los estudiantes expresan su preocupación por no conocer sus calificaciones finales y solicitan transparencia en el proceso de evaluación; sobrecarga de actividades extracurriculares que afecta la salud física y mental de los estudiantes, así como su desempeño laboral; las metodologías de enseñanza utilizadas, especialmente en asignaturas donde se les pide realizar exposiciones sobre temas no tratados en clase; falta de respuesta de la oficina de gestión de certificados y la programación académica; solicitud de revisión de la carga docente y la distribución de horas de clase, argumentando que hay un desequilibrio que afecta la calidad educativa; cambios en la oferta de materias para evitar retrasos en la graduación.

5.3 Solicitudes de Información por Procesos

Las 377 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante la I Trimestre de 2025 por procesos se detallan en la Gráfica 8, las cuales tuvieron una disminución del 26,7% comparadas con las del I Trimestre 2024.

Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el I Trimestre de 2025 fueron GABS y GAAF con una participación del 27,32% y 27,89% respectivamente.

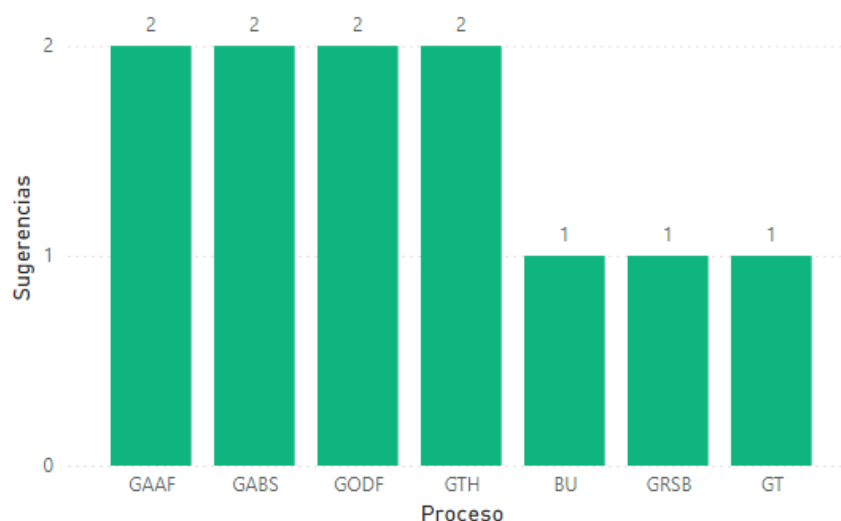
Algunas de las *Solicitudes de Información* más frecuentes presentadas en el proceso GABS están relacionadas con solicitudes de certificados de notas, certificados de vinculación contractual, certificados de buena conducta, gestión de certificado electoral para descuento y los inconvenientes para cargarlos en la plataforma establecida para este fin, certificados de estudio, y otros documentos académicos como planes de estudio, actas y resoluciones para verificar cambios en el programa académico o en la situación académica de un estudiante; información sobre el proceso de inscripción a la UNAL

Las *Solicitudes de Información* más frecuentes en el proceso GAAF están asociadas a: orientación sobre el proceso de inscripción a la universidad, incluyendo fechas relevantes, pasos a seguir y documentos necesarios; homologaciones; problemas con inscripciones, matrículas, pagos; información sobre diversos procesos administrativos, como la cancelación de asignaturas, el proceso de desistimiento al cupo en la universidad, y la verificación de inscripciones y pagos; consultas sobre los programas académicos ofrecidos incluyendo duración, costos, descuentos y plan de estudios, así como sobre las becas y ayudas financieras disponibles para estudiantes de bajos recursos o de poblaciones específicas; solicitudes de información sobre la habilitación de pines para el pago de la inscripción; políticas de gratuidad; verificación de la autenticidad de títulos.

5.4 Sugerencias por Procesos

En el I Trimestre de 2025 se registraron un total de 11 *Sugerencias*, presentándose una disminución respecto al I Trimestre de 2024 del 26,66%, las cuales se distribuyen 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 I Trimestre de 2025

Como se observa en la Gráfica 9 los procesos GAAF, GABS, GODF Y GTH tuvieron dos sugerencias cada uno, y los procesos BU, GRSB y GT registraron una sugerencia cada uno. A continuación se describen dichas sugerencias:

GAAF:

- Se sugiere a la monitora de matemáticas de los viernes en horario 13:00 a 15:00 dar más tiempo para la realización de los quices.
- Desde una institución educativa proponen realizar una actividad educativa para contribuir en el proceso de orientación vocacional de su estudiantes de grado 10 y 11.

GABS:

- Se solicita a la Dirección Académica y a la Facultad de Ingeniería de la Sede de Bogotá el aumento de los recursos y cupos para las Becas Asistente Docente para el periodo 2025–1S.

- Precisiones para el procedimiento U.PR.12.011.018_Gestionar_novedades_de_los_Bienes y el documento Instrucciones de Diligenciamiento Solicitud de Traslado de Bienes en los cuales se establecen los lineamientos para gestionar los bienes.

GODF:

- Se sugiere mejorar la organización, limpieza, mantenimiento de la sede Medellín ya que se ve deterioro y abandono. También se sugiere trabajar en el consumo de agua.
- Implementar un protocolo de evacuación en la sede Medellín.

GTH:

- Sugerencia de las cualidades y valores a tener en cuenta para la selección de la dirección de la sede Orinoquía.
- Dar la oportunidad a un hombre en algún cargo directivo de la biblioteca Efe Gómez, que en toda su historia no ha tenido un hombre en estos cargos.

BU

- Mejorar el aseo con mas personal y organización de labores del edificio Sociología (205) de la sede Bogotá.

GRSB

- Particular que desea donar algunos libros a la UNAL sede Bogotá y pregunta por el procedimiento para esto.

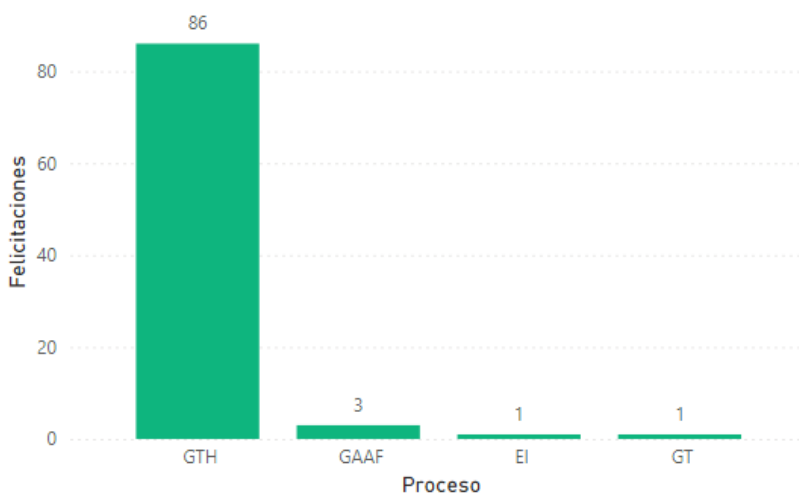
GT

- Evaluar la caducidad que aparece en un mensaje de postmaster.

5.5 Felicitaciones por Procesos

En el I Trimestre de 2025 se dieron 91 felicitaciones, asignadas a los procesos como se observa en la Gráfica 10, las cuales tuvieron un aumento considerable respecto al I Trimestre de 2024.

Gráfica 10. Felicitaciones Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

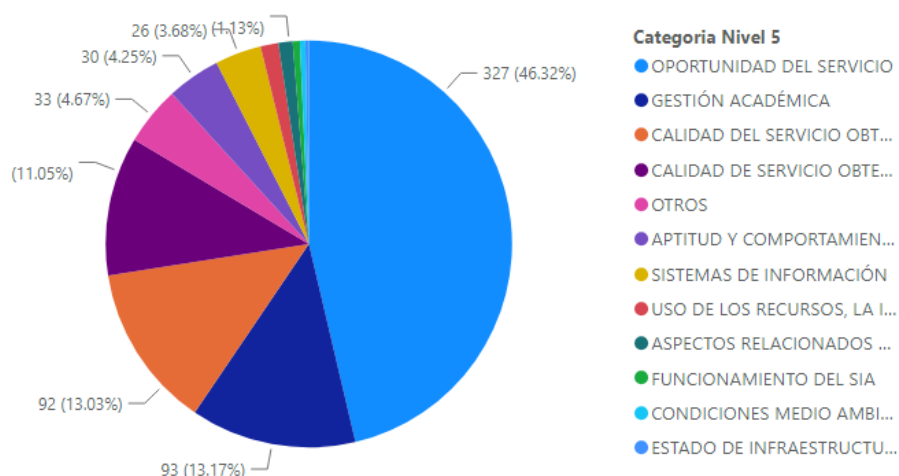
El proceso con mayor número de *Felicitaciones* en el I Trimestre de 2025 fue GTH con una participación del 94,5%, donde se destacan las felicitaciones a la directora de la sede Amazonía por su su liderazgo, compromiso y visión, que han sido fundamentales para los logros alcanzados en el marco del Plan de Fortalecimiento de las Sedes de Presencia Nacional; felicitaciones al equipo de Amazonia: profesores de la UDF, Secretaría de sede, personal de comunicaciones; y reconocimiento a la profesora de la Cátedra de Vida Universitaria.

6. Categorías Representativas de las Peticiones I Trimestre de 2025

En el I Trimestre de 2025 los casos registrados en el SQR estuvieron principalmente asociados a la categoría de *Oportunidad del Servicio*, con una participación del

46,32% que sugiere la necesidad de generar mejoras en este aspecto de la atención a los usuarios en la UNAL. En segundo lugar, se encuentra la categoría *Gestión Académica* con una contribución del 13,17% relacionada con los inconvenientes en los trámites académico-administrativos, y en tercer lugar la *Calidad del Servicio Obtenido* (ver Gráfica 11).

Gráfica 11. Categorías de las Peticiones I Trimestre de 2025



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

7. Tratamiento de Datos Personales

En el I Trimestre de 2025 fueron registrados 19 casos sobre tratamiento de datos personales por los usuarios a través del aplicativo del SQR, presentándose un descenso del 9,5% respecto al I Trimestre de 2025, los cuales están asociadas a los procesos como se observa en la Gráfica 12 .

Gráfica 12. Casos de Tratamiento de Datos Personales



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR I Trimestre de 2025

Los procesos con mayor número de casos de PDP son BU y GT. Algunos de los casos se relacionan a continuación:

Consultas DP

- Se pide validar la cuenta ansolanog@unal.edu.co dado que el día 21-01 se recibieron varios correos (489) donde invitan a los estudiantes a unirse a clases virtuales.

Reclamo DP

- Caso registrado en el año 2024 sobre recibo de información personal de otros miembros de la universidad con un correo personal similar al del peticionario, cuya solución dada fue irresponsable e insuficiente porque se continúan recibiendo mensajes con información que no es de carácter académico.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP

- Se solicito ayuda para cambiar contraseña del correo que fue olvidado y el aparece invalidado y no permite realizar el cambio.

- Exalumno solicita desvinculación de la universidad.
- Se denuncia un correo en el que se evidencia no solo suplantación de identidad si no también acoso cibernético y por otra parte se solicita encarecidamente la protección de los datos personales en la Universidad Nacional de Colombia.
- Se solicita actualizar la foto del carné en todas las plataformas de la universidad nacional ya que la peticionaria aparece sin foto.

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 en la I Trimestre de 2025 se haya trasladado casos a otras entidades.

9. Conclusiones y Recomendaciones.

- En la I Trimestre de 2025 se registraron 706 peticiones en el SQR de la UNAL, las cuales presentan una disminución del 24,4% respecto al I Trimestre de 2024.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registro fueron los *Estudiantes* (35,98%), las cuales fueron principalmente *Felicitaciones*, asociadas al proceso Gestión del *Talento Humano*, y *Solicitudes de información* registradas para los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicio* y *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*. Seguidamente se encuentran los *Particulares* (17,28%), quienes realizan en su mayoría *Solicitudes de Información* relacionadas con los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* y *Gestión de la Extensión*.
- El mayor número de peticiones se hicieron en la tipología de *Solicitud de Información* (47,73%), las cuales están asociadas principalmente a los procesos, *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* (GABS) y *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación* (GAAF). Para el caso del proceso GABS las más frecuentes se asocian solicitudes de certificados académicos, contractuales, inconvenientes

para cargar el certificado electoral información sobre el proceso de inscripción a la UNAL. Para el proceso de GAAF las solicitudes más repetitivas orientación sobre el proceso de inscripción a la universidad, homologaciones, problemas con inscripciones de materias y pagos de matrícula, cancelación de asignaturas, el proceso de desistimiento al cupo en la universidad, consultas sobre los programas académicos ofrecidos por la UNAL y sobre becas y ayudas financieras, información sobre habilitación de pines para el pago de la inscripción; políticas de gratuidad; verificación de la autenticidad de títulos.

- En cuanto a los *Reclamos*, que es la segunda categoría con mayor número de registros (20,96%), estos se presentan principalmente en los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicio* (GABS) y *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación* (GAAF). Los *Reclamos* más frecuentes en GABS tienen que ver con: demoras en la atención a solicitudes de certificaciones, retrasos en los pagos a proveedores y contratistas, dificultades con procesos de cancelación de materias, cobros indebidos y excesivos de matrícula; mala atención en las oficinas administrativas, problemas con el SIA para inscribir materias. En el proceso GAAF los *Reclamos* más habituales tienen que ver con carga académica, demoras en la gestión de las notas, las metodologías de enseñanza utilizadas, no respuesta a las solicitudes de certificados, revisión de carga docente y distribución de horas de clases.
- El mayor número de *Quejas* se presentaron en los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicio* y *Bienestar Universitario*. Algunas para el proceso GABS corresponden a: trato recibido por estudiantes en el servicio ora Homi, gestión de postulaciones convocatoria Unieditorial, errores en certificados, demoras en pago a contratistas, retrasos en respuestas a solicitudes administrativas de dependencias como la DNPA, evaluaciones para la obtención de becas Asistente Docente, sobre cupos para la inscripción de materias, inconvenientes en el servicio de transporte. Para el proceso de BU las más representativas tienen que ver con reestructuración socioeconómica, denuncias sobre presunto abuso sexual, mala atención de funcionarios, acoso laboral, desigualdad en acceso a becas, deficiencias en la infraestructura, metodología de profesores, condiciones de la comida en los restaurantes, consumo de cigarrillo en zonas prohibidas, dificultades con el carné estudiantil.

- El 78% de las peticiones se encontró en estado *Cerrado* presentándose una adecuada gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución a las peticiones para el I Trimestre de 2025 fue 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.
- La categoría sobre la cual se presentan más peticiones es *Oportunidad del Servicio* (46,32%) en los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* y *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*. Seguidamente se encuentra la categoría *Gestión Académica* (13,17%) también asociada a los procesos *Gestión Administrativa de Bienes y Servicios* y *Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación*; y en tercer lugar esta la categoría *Calidad del Servicio* (13,03%) que se registra principalmente en el proceso *Gestión del Talento Humano*. En este contexto, se sugiere la generación de estrategias en los funcionarios para el fortalecimiento de estos atributos del servicio en la atención de los trámites y servicios para los procesos que se relacionan.
- Se recomienda a los procesos con mayor número de casos recibidos, revisarlos de forma detallada para establecer acciones de mejora en caso de que aplique.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS