



INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN CUARTO TRIMESTRE 2020



Contenido

Introducción.....	4
1. Informe casos pendientes por Gestionar segundo trimestre 2020	5
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del segundo trimestre de 2020.	6
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud.....	7
2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud.....	7
2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	8
2.4. Distribución por medio utilizado	9
2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	10
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos.....	10
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos ...	15
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	21
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	26
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	30
8. Tratamiento de Datos Personales	31
9. Resumen por Tipo de “Usuario” y Tipo de “Solicitud”	32
10. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades.....	32
11. UNISALUD	33
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	35

Lista de Tablas

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta IV trimestre - 2020 – Bogotá	5
Tabla 2 Casos pendientes de respuesta IV trimestre - 2020 – Medellín	6
Tabla 3 Quejas según Macroprocesos Misionales	11
Tabla 4 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	12
Tabla 5 Quejas “Macroprocesos - Evaluación y Especiales”	13
Tabla 6 Quejas por categoría	13
Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos	15
Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Misionales	16
Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos Apoyo.....	17
Tabla 10 Reclamos por categoría.....	19
Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroproceso - Estratégicos	21
Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional	22
Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo	22
Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales.....	24
Tabla 15 Solicitudes de Información según categoría	26
Tabla 16 Sugerencias según Macroprocesos -Misionales	27
Tabla 17 Sugerencias según categoría	29
Tabla 18 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo	30
Tabla 19 “Otros”	30
Tabla 20 Felicitaciones por categoría	31
Tabla 21 Tratamiento de Datos Personales	31
Tabla 22 Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2020.....	32
Tabla 23 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes	33
Tabla 24 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes	33
Tabla 25 Resumen Porcentual por estado por Sedes	34
Tabla 26 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes.....	34

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud	7
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....	8
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil	9
Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado	9

Introducción

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con un *Sistema de Quejas y Reclamos* de naturaleza institucional, que es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional 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 y estableciendo mecanismos que identifiquen debilidades y fortalezas en el alma mater.

Así mismo, el aplicativo que apoya al Sistema de Quejas y Reclamos puede identificar, entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado, fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

En la página Web de la Universidad Nacional de Colombia – Quejas y Reclamos **Link:** <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, se encuentra el documento Protocolo “Elaboración Informe Sistema Quejas Reclamos y Sugerencias Universidad Nacional” dónde se describe la normativa que rige el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, las definiciones, los objetivos y el alcance que se le da, a la construcción del Informe trimestral consolidado de Quejas y Reclamos tanto del Nivel Nacional como de las Sedes de La Universidad Nacional de Colombia.

Para el presente informe, se analiza el estado actual de los casos que se reportaron en el cuarto trimestre del año 2020, los cuales se encuentran pendientes por resolver, así:

1. Informe casos pendientes por Gestionar cuarto trimestre 2020

En las tablas que se presentan a continuación, se evidencian los casos pendientes de respuesta por las áreas responsables, las cuales tienen pleno conocimiento de la situación, dado que la herramienta cuenta con un semáforo que permite hacer seguimiento del tiempo transcurrido a cada petición que ingresa al SQR, así:

Tabla 1 Casos pendientes de respuesta IV trimestre - 2020 – Bogotá

Item	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Servicio	Estado	Fecha estimada de vencimiento	No. De días transcurridos sin respuesta.
1	BOGOTÁ	7104	02/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	27/10/2020	54
2	BOGOTÁ	7454	06/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	01/12/2020	29
3	BOGOTÁ	7335	28/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	23/11/2020	36
4	BOGOTÁ	7479	10/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	03/12/2020	27
5	BOGOTÁ	7465	09/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	02/12/2020	28
6	BOGOTÁ	7434	05/11/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/11/2020	30
7	BOGOTÁ	7349	28/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	23/11/2020	36
8	BOGOTÁ	7538	13/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	09/12/2020	24
9	BOGOTÁ	7105	03/10/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	28/10/2020	53
10	BOGOTÁ	7086	01/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	26/10/2020	55
11	BOGOTÁ	7609	23/11/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	16/12/2020	18
12	BOGOTÁ	7356	29/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	24/11/2020	35
13	BOGOTÁ	7132	07/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	30/10/2020	51
14	BOGOTÁ	7428	05/11/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	30/11/2020	30
15	BOGOTÁ	7120	05/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	28/10/2020	53
16	BOGOTÁ	7372	30/10/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	25/11/2020	34
17	BOGOTÁ	7604	23/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	16/12/2020	18
18	BOGOTÁ	7639	26/11/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	21/01/2021	15
19	BOGOTÁ	7379	02/11/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	26/11/2020	33
20	BOGOTÁ	7451	06/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	01/12/2020	29
21	BOGOTÁ	7109	05/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	28/10/2020	53
22	BOGOTÁ	7572	19/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	14/12/2020	20
23	BOGOTÁ	7376	30/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	25/11/2020	34
24	BOGOTÁ	7421	05/11/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	30/11/2020	30
25	BOGOTÁ	7568	19/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	14/12/2020	20
26	BOGOTÁ	7087	01/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	26/10/2020	55
27	BOGOTÁ	7173	09/10/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	26/11/2020	49
28	BOGOTÁ	7592	20/11/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	15/12/2020	19
29	BOGOTÁ	7083	01/10/2020	Reclamo	GESTIONANDO PETICIÓN	26/10/2020	55
30	BOGOTÁ	7146	08/10/2020	Queja	GESTIONANDO PETICIÓN	03/11/2020	50

Tabla 2 Casos pendientes de respuesta IV trimestre - 2020 – Medellín

Item	Sede	No. caso	Fecha de Registro	Servicio	Estado	Fecha estimada de vencimiento	No. De días transcurridos sin respuesta.
1	MEDELLÍN	7583	20/11/2020	Sugerencia	GESTIONANDO PETICIÓN	15/12/2020	19
2	MEDELLÍN	7634	25/11/2020	Solicitud de información	GESTIONANDO PETICIÓN	20/01/2021	16

2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del cuarto trimestre de 2020.

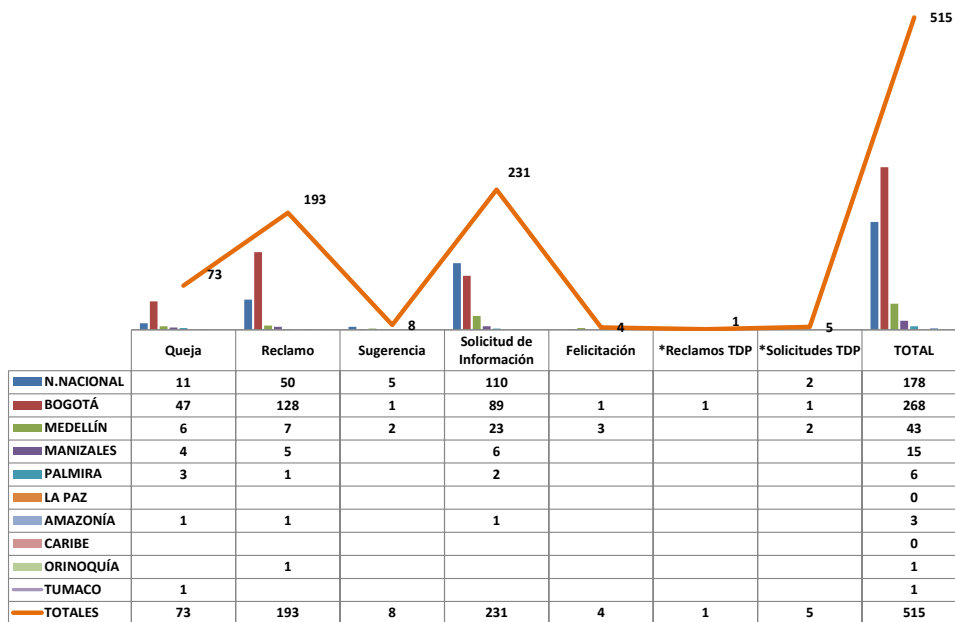
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el cuarto trimestre del año 2020, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de

interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 515 peticiones, de las cuales 73 corresponde a Quejas, 193 a Reclamos, 8 a Sugerencias, 231 a Solicitudes de Información, 4 a Felicitaciones y 6 relacionados con Tratamiento de Datos Personales. (Ver Gráfico 1)

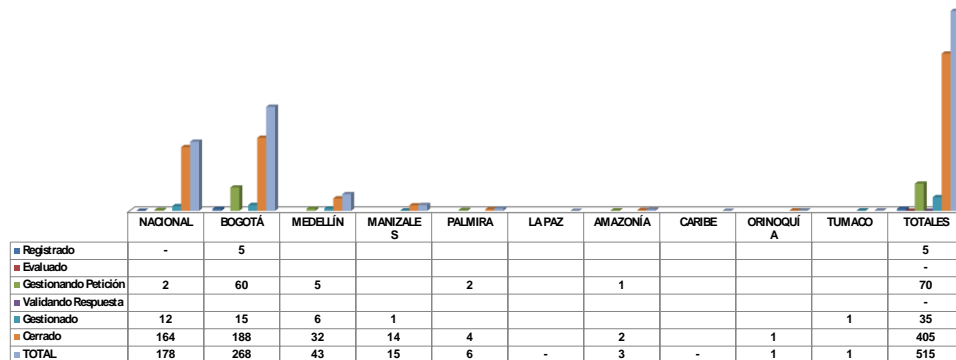
Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud



2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 515 casos: 70 están en estado Gestionando Petición; 35 Gestionados, 5 Registrados, y 405 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud

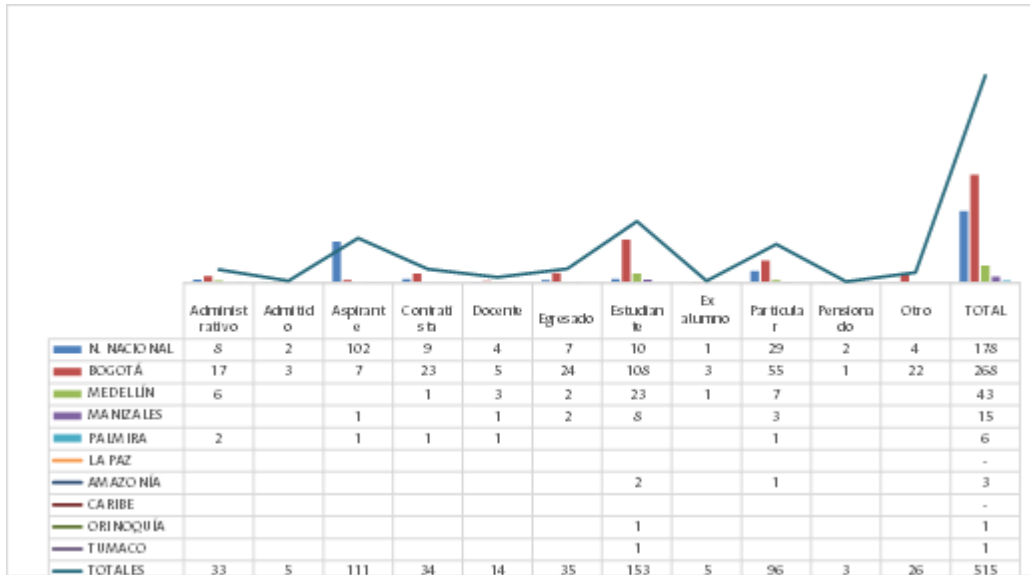


2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

De los 515 casos señalados en el gráfico 3, se observa que el mayor número se concentra en los estudiantes con 153 peticiones, seguido de aspirantes con 111, particulares 96, egresados 35, contratistas 34, administrativos 33, Otros 26, docentes 14 y 5 Exalumnos y admitidos respectivamente.

Cabe señalar que de los 515 peticionarios 51 son “Anónimos”, de los cuales Aspirantes son (11), Estudiantes (11), Particular (11), Contratistas (7), Egresados (4), Otros (3) y Admitidos, Docentes, Ex alumnos y pensionado con un (1) caso cada uno.

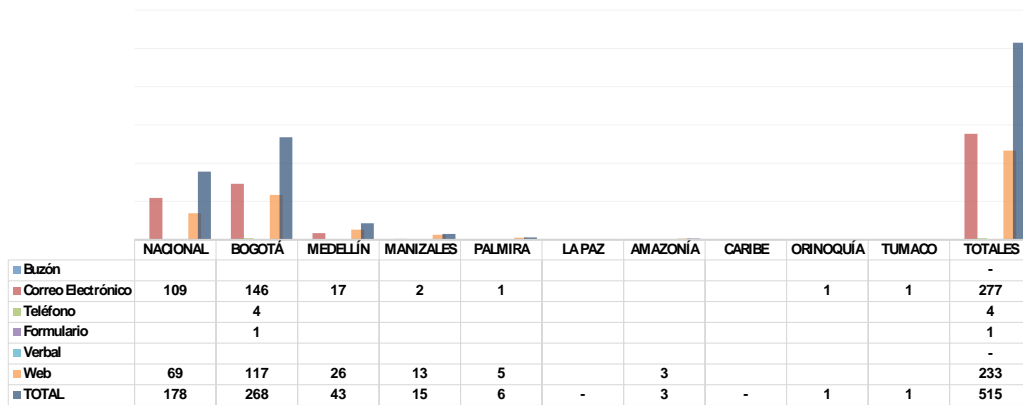
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil



2.4. Distribución por medio utilizado

De los 515 casos reportados, el medio más utilizado durante el cuarto trimestre de 2020 es por medio web con (233); por Correo Electrónico (277) y Teléfono (4) y por formulario (1). (Ver Gráfico 4)

Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado



2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó la herramienta Aranda con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el término para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el cuarto trimestre de 2020, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de **12 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Quejas”, evaluadas en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos, teniendo la siguiente distribución:

Tabla 3 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	4	14%
	Admisiones	3	11%
	Registro y Matrícula	8	29%
	Gestión de la Actividad Académica	10	36%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	3	11%
TOTALES		28	100%

Para el Macroproceso Misional de Formación, se presentaron un total de 25 casos, correspondientes a los siguientes Procesos, de los cuales 8 corresponden a Registro Matrícula, 10 a Gestión de la Actividad Académica, 3 a Admisiones y 4 a Gestión de Programas Curriculares; y en el Macroproceso de Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual 3 corresponden al Proceso de Gestión de la Extensión, todos presentados a través de medios tecnológicos como web y mail.

Para este Macroproceso se presentan quejas por los estudiantes, egresados, aspirantes, particulares, ex alumnos y docentes, los cuales se relacionan con la calidad del servicio, aptitud y comportamiento, oportunidad del servicio, funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA y asuntos relacionados con el Bienestar. Así mismo, es importante resaltar que las quejas giraron en torno a la expedición y corrección de recibo de matrícula, corrección de notas, retiro de calidad de estudiante, graduación anticipada por época de pandemia, presuntos problemas de convivencia e intolerancia, demora en la expedición de certificado de grado, convalidación de asignaturas, presunto plagio en exámenes de ICFES, reubicación socioeconómica y contenidos programáticos.

Para el Macroproceso Misional Extensión Innovación y Propiedad Intelectual-Gestión de la Extensión, se presentaron tres quejas, las cuales se refieren al comportamiento de un docente en la forma de actuar y calificar cursos de extensión en idiomas, una acción de tutela en contra de la Universidad y la Comisión Nacional del Servicio Civil, en el marco de una convocatoria de mérito para cubrir cargos

administrativos de Boyacá, Cesar y Magdalena, y finalmente otra queja para la reubicación de un proyecto de producción porcícola que al parecer está afectando a la comunidad de Santa Elena en la Medellín.

Tabla 4 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	9	21%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	2	5%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	3	7%
	Gestión Financiera	11	26%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	14	33%
TOTALES		43	100%

Para el Macroproceso-Apoyo-Gestión Administrativa y Financiera, se resalta el mayor número quejas en los procesos Gestión Administrativa de Bienes y Servicios con catorce (14) casos, equivalente al 33 %, seguido con Gestión Financiera con (11) casos, igual al 26%, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo con tres casos que corresponden al 7%.

Seguidamente se resalta el Macroproceso-Apoyo-Bienestar Universitario con (9) casos, correspondiente al 21% de las quejas, y para los Macroprocesos de Gestión de la Información-Gobierno y Gestión de Servicios TI, con (3) casos que corresponde al 7%, Gestión de Talento Humano con (2) casos 5% y Gestión de Laboratorios con 2 casos que corresponde al 2%.

En este orden, los procesos de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Administrativa señalados anteriormente y con mayor porcentaje de casos, se categorizan en aptitud y comportamiento, calidad del servicio obtenido, oportunidad del servicio, aspectos relacionados con el bienestar y otros servicios sin identificar.

En cuanto al medio utilizado para el Macroproceso de Apoyo, tan solo una petición se presentó a través de formulario, una por teléfono y los 41 restantes se radicaron a través del sitio web y el email destinados para este fin.

Importante resaltar que los asuntos giraron en torno a agresión física, convivencia e intolerancia por parte del personal de vigilancia, auto plagio, en temas de bienestar al interior del campus(mordedura de perros a transeúntes), demora en la expedición de certificados de notas y de matrícula, demora en la expedición de copia de diploma, indebida contratación de monitores, demora en el pago de honorarios y de OPS, dificultades para el ingreso a la central de pagos, descuentos en la matrícula debido a la pandemia, demora en la devolución de dineros con ocasión a pago en exceso, mayor retención en la fuente, mala conexión del internet, trato desobligante de algunos contratistas hacia los estudiantes, entre otros asuntos relacionados con los servicios que ofrece la Institución.

Tabla 5 Quejas “Macroprocesos - Evaluación y Especiales”

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	2	100%
TOTAL		2	100%

Para el Macroproceso-Evaluación y Especiales, Procesos de Control Disciplinario se presentaron dos quejas, en las cuales uno de los casos se relaciona con la denuncia entre docentes, por el presunto ocultamiento de información solicitada y de la cual al parecer cuenta con ella. La otra denuncia hace referencia a un presunto autoplagio realizado por varios docentes de una misma Facultad. Dicha denuncia la pone en conocimiento un ente externo denominado “Plagiosos”. Los mencionados casos dada su naturaleza fueron trasladados a la Veeduría Disciplinaria, con el fin de que se hagan las indagaciones e investigaciones a que haya lugar.

Tabla 6 Quejas por categoría

{Elaboró:
MB/JTRP/CIAV}
pág. 13

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

PROYECTO
CULTURAL,
CIENTÍFICO
Y COLECTIVO
DE NACIÓN

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	8	11%
Aspectos relacionados con Bienestar	5	7%
Calidad del servicio Obtenido	18	25%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1%
Funcionamiento del SIA	1	1%
Gestión Académica	3	4%
Oportunidad del Servicio	11	15%
Otros - Incoherente	26	36%
TOTALES	73	100%

De las 73 peticiones, se resalta la categoría de otros, que representan el 36% de las quejas, los cuales hacen relación a diferentes asuntos, entre los cuales se encuentran el presunto fraude de examen del ICFES, direccionamiento de peticiones, oportunidad de información para riesgos en salidas de campo, inseguridad por perros bravos en sede de la Universidad, presunta negación de información de claustros y colegiaturas, problemas de conexión, corrección de notas, demora en la devolución de dinero por matrícula, aclaraciones para cursar materias prácticas, graduaciones adelantadas por época de pandemia y en general, otros casos de cara a la comunidad universitaria, principalmente a los estudiantes.

Otros de los aspectos que se resaltan en esta categoría son la calidad y oportunidad del servicio con un 25% y un 15% respectivamente, en el cual los usuarios se quejan porque el servicio que se presta no llena las expectativas o los requerimientos no son atendidos a la brevedad que lo requiere el peticionario. Casos que se evidencian son principalmente por demora en el pago de honorarios, mayor retención en la fuente, devolución de dineros, copa de diploma, temas de inventario, indebida contratación de monitores, convalidación de asignaturas, descuento de matrícula por pandemia, inconveniente para el ingreso a la nueva

central portal de pagos, servicio de extensión en idología, expedición de certificados académicos, solicitud de contenido programático, reubicación socioeconómica, cobro obligación préstamo beca, dificultad para matricularse por falta de trámites administrativos.

Con un menor porcentaje, el 11% encontramos el tema de aptitud y comportamiento, en aspectos relacionados con presunto maltrato a docentes ocasionales del Centro de Idiomas, convivencia e intolerancia por parte de los guardas de seguridad, inconvenientes en la adquisición del pin e inscripción al proceso de admisión a la Universidad, trato desobligante de contratista hacia los estudiantes.

Finalmente encontramos con un porcentaje del 7% los aspectos relacionados con el bienestar, en donde un funcionario administrativo se queja por presuntamente no admitir al hijo al colegio IPARM y de esta manera negarle el derecho a la educación. Por otra parte, se quejan que debido a la pandemia se pretende llamar a los estudiantes de medicina de últimos semestres para que asuman responsabilidades médicas, lo cual les implicaría gastos en vivienda y viáticos por cuanto deberían desplazarse a otros municipios y ciudades a prestar los servicios.

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

En las tablas a continuación se analizan los “Reclamos”, evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos, teniendo la siguiente distribución:

Tabla 7 Reclamos según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	33%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	33%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	33%
TOTAL		3	100%

Para el Macroproceso- Direccionamiento Institucional, Comunicación y Desarrollo Organizacional, en sus respectivos procesos se presentó un reclamo para cada uno, los cuales giran en torno a mayor información sobre datos de contacto y atención en tiempos de pandemia, exención de pago en época de pandemia conforme a lo establecido por el Consejo Superior de la Universidad e inconformidad por los procesos en el concurso de la Rama Judicial.

Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	2	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	4	4%
	Admisiones	31	32%
	Registro y Matrícula	36	37%
	Gestión de la Actividad Académica	17	17%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	8	8%
TOTALES		98	100%

En el Macroproceso-Misional Formación, Proceso Registro y Matrícula se presentó el mayor porcentaje de peticiones, con un **37%** del total de los reclamos, seguido por Admisiones con un 32%, continuando con el proceso de Gestión de la Actividad Académica con el 17%. Para el Macroproceso Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual, Proceso Gestión de la Extensión se presentó un 8% de reclamos.

En este orden, analizando desde otra de las categorías, los reclamos se concentran en Formación en Registro y Matrícula, Admisiones, Gestión de la Actividad

Académica, Gestión de Programas Curriculares, en situaciones relacionadas con funcionamiento del Sistema de Información Académica- SIA, Oportunidad del Servicio, Calidad del Servicio Obtenido y otros.

Ahora bien, los reclamos fueron interpuestos a través de los medios tecnológicos en su totalidad. Es decir, a través del sitio web y del correo electrónico destinado para ello.

Igualmente es preciso indicar que, de los 98 reclamos enmarcados en este Macroproceso, los usuarios que más presentaron peticiones fueron los estudiantes con 49 casos, seguido de los aspirantes con 24, particulares con 15, egresados con 6, y en menor cantidad otras categorías como el personal docente, admitidos y otros.

Los reclamos de los estudiantes se deben principalmente a temas relacionados con corrección de notas, ingreso de notas, historia académica bloqueada, inscripción de asignaturas, descuentos de matrícula por pandemia, revisión de historia académica, problemas de movilidad, ampliación de plazos para pagar la matrícula y problemas tecnológicos para el ingreso al SIA, generación de recibos, reubicación socioeconómica, entre otros.

En cuanto al segundo grupo de usuarios que mayormente reclamó (aspirantes y particulares), se debe a situaciones relacionadas con el proceso de admisión, devolución de pago, adquisición del pin, problemas tecnológicos para el ingreso a la plataforma, proceso de matrícula, servicios de extensión como odontología e idiomas.

Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	13	14%
	Gestión de Egresados	1	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	15	16%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	9	10%
	Gestión Finandiera	18	20%
Gestión Administrativa y Finandiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	32	35%
	Gestión Jurídica	3	3%
TOTAL		92	100%

En el Macroproceso de Apoyo se presentó un total de 92 de reclamos, con un porcentaje del 65% distribuido en los procesos de Gestión de Información 10%, Gestión Finandiera el 20% y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios con 35%. Seguidamente, con un 16% se encuentra el Macroproceso y proceso identificado con el nombre Gestión del Talento Humano y un 14% para Bienestar Universitario.

Así mismo es preciso indicar que los 92 reclamos presentados para el Macroproceso de Apoyo, 28 casos fueron presentados por estudiantes, seguido por los contratistas con 16, particulares y administrativos 13 cada uno, egresados y docentes con 6 cada uno y así con menor cantidad los aspirantes, ex alumnos, pensionados y otros.

Ahora bien, los medios utilizados para interponer los reclamos en esta categoría se presentan en su mayor parte por correo electrónico con 48 casos, 43 por medio web y 1 por teléfono.

Los reclamos de los estudiantes para este Macroproceso se deben principalmente a pago de apoyo económico por época de pandemia, demora en los pagos a monitores, dificultad para ingresar a los correos electrónicos, vinculación de cuenta a "NEQUI" para pagos, solicitud de recibos y pagos de matrícula a través del "ICETEX", entre otros casos de cara al estudiante.

En cuanto a los administrativos y contratistas, reclaman por asuntos relacionados con la expedición de certificados laborales, demora en el pago de honorarios y OPS dada la nueva herramienta de central de pagos, reclamos por concursos, lista de elegibles, dificultades para inscribirse en programa de bienestar(bingo), intolerancia de guardas de seguridad, problemas de seguridad en cuentas de correo, información que presuntamente afecta declaración de renta, entre otros caso relacionados con personal administrativo y contratistas.

Por su parte los particulares, quienes presentan un número considerable de reclamos, se resalta temas como acudientes de estudiantes que solicitan recibo de matrícula, reubicación socioeconómica, devolución de inscripción al examen de admisión, servicios de extensión en odontología.

Tabla 10 Reclamos por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	2%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	2%
Calidad del servicio Obtenido	50	26%
Funcionamiento del SIA	2	1%
Gestión Académica	7	4%
Oportunidad del Servicio	47	24%
Otros	75	39%
Sistemas de Información	4	2%
TOTALES	193	100%

Del total de los reclamos (193) distribuido en los tres Macroprocesos (Estratégico, Misional y de Apoyo, se resalta la categoría de “*otros*” que representan un 39% de los reclamos, los cuales hacen relación a diferentes asuntos como, servicios de extensión-odontología, certificados de estudios, devolución de pago por inscripción a admisión, exención pago de matrícula, expedición de certificados, devolución de dinero por concepto de inscripción y de matrícula, servicio de fomento socioeconómico por préstamo del “*ICETEX*”, demora en el pago de honorarios, aplicación de lista de elegibles, certificado laboral, entre otros.

Otros de los aspectos que se resaltan en esta categoría son la calidad y oportunidad del servicio, en el cual los usuarios se quejan porque el servicio que se presta no llena las expectativas o los requerimientos no son atendidos a la brevedad que lo requiere el peticionario. Casos que se evidencian son principalmente por seguimiento y persona en condición de discapacidad que ingresa a la Universidad a estudiar, dificultades para pagar matrícula por no contar con recibos, demora en la expedición de plan de estudios, dificultades en el proceso de admisión, dominio del idioma, solicitud de pasantía, tutela a la Universidad y a la Comisión Nacional del Servicio Civil en el marco de un concurso público, demora en el pago del apoyo económico por tema de pandemia. entre otros asuntos.

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

En las tablas a continuación se analizan las “Solicitudes de información”, evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 11 Solicitudes de Información según Macroproceso - Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	2	100%
TOTAL		2	100%

Durante el cuarto trimestre del 2020 se presentaron dos casos en el grupo de Macroprocesos Estratégicos, el 100 % de los casos hicieron parte del proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional, dentro del macroproceso de Direccionamiento Institucional.

Uno de los casos se presentó en el nivel nacional y correspondió a la solicitud para sostener una reunión con la señora Rectora por parte de una organización indígena de alcance nacional para evaluar la factibilidad de crear nuevos convenios con la Universidad Nacional de Colombia que permitan que más estudiantes miembros de comunidades indígenas accedan a la educación superior e ingresen a la Universidad. Por delegación de la Rectoría, la Vicerrectoría Académica dio trámite a la solicitud de la organización, respondió el derecho de petición en el sentido de exponer las modalidades del programa PAES así como los distintos grupos de investigación que tiene la Universidad en la materia; finalmente, acordó con la organización indígena una fecha para reunirse para dar mayor alcance al programa existente.

El segundo caso que se presentó llegó a la Sede Manizales y se respondió de manera conjunta entre la Sede y la Dirección Nacional de Planeación y Estadística. La peticionaria solicitó información detallada sobre la posibilidad de tener

residencias estudiantiles en la sede Manizales, a lo cual las dependencias encargadas, en un trabajo conjunto entre el nivel de sede y el nivel nacional, remitieron la totalidad de la información solicitada.

Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misional

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	3	2%
Formación	Gestión de Programas Curriulares	6	4%
	Admisiones	82	60%
	Registro y Matrícula	23	17%
	Gestión de la Actividad Académica	16	12%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	7	5%
TOTALES		137	100%

En los Macroprocesos de tipo Misional se evidencia que la mayor cantidad de casos se presentan en el Macroproceso de “Formación” (93 % de los casos de los Macroprocesos misionales, 127 casos), y dentro de éste la mayor parte de los casos se concentraron en el proceso de “Admisiones” (60 %), seguido por “Registro y Matrícula” (17 %).

El amplio número de solicitudes de información presentados en estos dos procesos es consistente con lo presentado en el segundo y tercer trimestre del año, es decir que, durante tres cuartas partes del 2020, la mayoría de los casos presentados dentro de las solicitudes de información de orden misional correspondieron a los procesos de “Admisiones” y “Registro y Matrícula”. Esto no sorprende, pues corresponde al tiempo que lleva el país enfrentando la emergencia sanitaria causada por el Covid-19 y que ha obligado a la nación y a la Universidad Nacional de Colombia a cambiar la forma en que lleva sus procesos, entre ellos el proceso de admisión.

El cambio en el modelo de admisión implicó un amplio número de dudas desde su implementación en el segundo semestre del año y que se evidencian en el amplio número de casos presentados en el proceso correlativo desde la entrada del país en cuarentena y hasta la fecha.

Al analizar los procesos de “Admisiones” y “Registro y Matrícula” (los dos con mayor número de casos) dentro de las categorías, la mayor parte de los casos se concentra en “Otros” (55 % y 45 casos, y 61 % y 14 casos respectivamente), lo cual es consistente con lo presentado a lo largo del 2020 y que refleja la naturaleza propia de las solicitudes de información, pues es la categoría que corresponde más claramente a dudas que tiene la ciudadanía de todo tipo y que no siempre corresponden a las categorías existentes.

Para el proceso de “Admisiones” la segunda categoría con mayor recurrencia fue “Gestión Académica” (24 casos y el 29 %), lo cual corresponde a las solicitudes de información que pretendían entender de mejor manera la forma en que se determinó el nuevo mecanismo para hacer la admisión a programas de pregrado, cuánto tiempo duraría éste y el sustento usado para establecerlo.

Respecto a “Registro y Matrícula”, “Oportunidad del Servicio” fue la segunda categoría con mayor número de casos presentados en el último trimestre del 2020 (7 casos, 30 %), lo cual correspondió a solicitudes de información relacionadas con documentación que ya había sido requerida y no fue entregada en la oportunidad correspondiente para ello y en las cuales los peticionarios no tenían la pretensión de expresar su inconformidad, sino que requerían exclusivamente la remisión de la documentación que no fue entregada a tiempo por la dependencia correspondiente.

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	8	9%
	Gestión de Egresados	4	5%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	23	26%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	11	13%
	Gestión Documental	3	3%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión Financiera	9	10%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	24	27%
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica	2	2%
TOTALES		88	100%

En los Macroprocesos de Apoyo, los procesos que mayor cantidad de casos presentaron fueron: I) “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” con el 27 % (24 casos), el cual hace parte del Macroproceso de “Gestión Administrativa y financiera”; y II) “Gestión de Talento Humano” con el 26 % (23 casos), el cual corresponde al Macroproceso del mismo nombre.

En ambos procesos, la categoría que mayor cantidad de casos presentó durante el cuarto trimestre de 2020 fue “otros”: 67 % de “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” (16 casos) y 83 % en “Gestión de Talento Humano”, lo cual indica que los casos que se presentaron con mayor frecuencia corresponden a solicitudes que no hacen parte de las demás categorías, por lo cual deben ser analizadas y tratadas de manera independiente.

Los casos que se presentaron en “Gestión del Talento Humano” son, en la categoría “otros” responden a la necesidad de funcionarios y exfuncionarios de la Universidad Nacional de Colombia de obtener certificados laborales para presentarse a los distintos concursos de méritos del sector público.

Certificados de estudios, así como de materias cursadas, promedios acumulados o conocer iniciar procesos administrativos es lo que se encuentra dentro de la

categoría de “otros” del proceso de “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios” correspondiente al Macroproceso de “Gestión Administrativa y Financiera”.

Estos dos procesos (Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios) son los que mayor incidencia tienen, pues son aquellos que antes de la cuarentena decretada por el gobierno nacional para la mitigación de la propagación del virus Covid-19 se realizaban de manera presencial y los usuarios todavía no conocen muy bien cómo realizarlos de manera virtual.

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y	Control Disciplinario	1	25%
Seguridad Social	Seguridad Social en Pensiones	3	75%
TOTAL		4	100%

En el cuarto trimestre de 2020, en el Macroproceso “Evaluación y Especiales” se presentó un aumento en el número de casos respecto al trimestre inmediatamente anterior, ya que para el tercer trimestre hubo tres casos y para el cuarto hubo cuatro casos. El aumento se presentó en el Macroproceso de “Seguridad Social” en el proceso de “Seguridad Social en Pensiones”.

Los tres casos que se presentaron en “Seguridad Social en Pensiones” correspondieron a solicitudes de certificados pensionales para agregar como soportes a las declaraciones de renta de los afiliados.

El caso presentado en el último trimestre correspondiente al proceso de “Control Disciplinario” del proceso de “Evaluación, Medición, Control y Seguimiento” correspondió a una solicitud sobre los controles realizados por parte de la Universidad Nacional de Colombia a las transferencias electrónicas realizadas desde abril y hasta agosto de 2020 en todas las sedes de la Universidad, la cual se presentó de manera anónima. El caso fue respondido por la Gerencia Nacional Administrativa y Financiera, indicando al peticionario todas las medidas con las que cuenta la Universidad para dar la mayor seguridad a las transacciones electrónicas que se realizan desde y hacia la Universidad Nacional de Colombia.

Tabla 15 Solicitudes de Información según categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	3	1%
Calidad del servicio Obtenido	10	4%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0%
Gestión Académica	32	14%
Oportunidad del Servicio	45	19%
Otros- Incoherente	135	58%
Sistemas de Información	2	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	1%
TOTALES	231	100%

Al hacer un análisis global de las categorías de los casos reportados en las “Solicitudes de Información” se evidencia que la mayor parte de los casos (153 casos, 58 %) corresponden a “Otros”, por lo cual es dable concluir que los casos presentados en el cuarto trimestre de 2020, reflejan la naturaleza de las solicitudes de información en la que rara vez se enmarcan en los escenarios predefinidos dentro de la herramienta de análisis.

Es importante resaltar que para el último periodo de 2020 se presentó una importante disminución de los casos que pertenecen a la categoría “otros” en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, pues durante el tercer trimestre correspondió al 80 %, mientras que en cuarto es el 58 %.

La diferencia responde a un aumento importante en “Gestión Académica” que pasó de representar el 5 % en el tercer trimestre de 2020 a corresponder al 14 % en el cuarto trimestre.

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

En las tablas a continuación se analizan las “Sugerencias” evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Para el cuarto trimestre de 2020 se presentó un cambio significativo en la distribución de los casos presentados respecto a los Macroprocesos, pues durante el tercer trimestre de 2020 se gestionaron casos de los Macroprocesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo, mientras que en el último trimestre del año se presentaron únicamente casos correspondientes a los Macroprocesos Misionales.

Tabla 16 Sugerencias según Macroprocesos -Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	13%
Formación	Admisiones	2	25%
	Registro y Matrícula	1	13%
	Gestión de la Actividad Académica	4	50%
TOTAL		8	100%

Respecto al Macroproceso de “Investigación y Creación Artística”, del proceso “Gestión de Investigación y Creación Artística” un estudiante de una Universidad de Taiwán remitió una encuesta para que la Universidad Nacional de Colombia la remitiera a sus estudiantes para evaluar la salud mental de éstos durante la pandemia, a lo que la Secretaría General le informó que no se pueden hacer envíos masivos de ningún material que no sea institucional, por lo cual sugirió al estudiante ponerse en contacto con alguno de los grupos de investigación de la Universidad Nacional de Colombia para poder hacer un trabajo investigativo conjunto y evaluar el instrumento y la posibilidad de enviarlo a estudiante de la Universidad Nacional de Colombia.

En los Macroprocesos de formación se presentaron casos en “Admisiones” y “Gestión de la Actividad Académica”. Respecto a “Admisiones” los dos casos se

refirieron al nuevo proceso de admisiones para programas de pregrado que tuvo que implementar la Universidad Nacional de Colombia a causa de la pandemia del Covid-19. En uno de ellos la sugerencia era volver al examen de admisión que se realizaba antes de la pandemia, a lo cual la Dirección Nacional de Admisiones respondió exponiendo de manera clara las causas del cambio de modelo, los riesgos de hacer un examen de admisión en las condiciones actuales de pandemia, y explicitó la forma en que el nuevo sistema de admisión asegura los mismos criterios que el examen de admisiones. Adicionalmente, se presentó un caso en el cual se solicitó no tener en cuenta la experiencia profesional como criterio de admisión a un programa de especialización, a lo cual el programa académico respondió con la justificación formativa de exigir tan requisito en ese nivel de formación. El otro caso solicitaba una ampliación de los términos para hacer la inscripción, a la cual la Dirección Nacional de Admisiones respondió indicando las razones por las cuales no se podía llevar a cabo tal ampliación.

En el proceso de “Gestión de la Actividad Académica” del Macroproceso de “Formación” se presentaron cuatro casos:

- I) Sugería que en la sede Medellín permitan en ingreso de todo el personal docente o de ningún miembro de este estamento, a lo cual la sede respondió indicando las excepciones que se están aplicando a los profesores de la sede en atención a las indicadas por el gobierno nacional y la estricta necesidad docente formativa, administrativa, investigativa y de extensión.

- II) Se presentaron dos sugerencias por parte de estudiantes para modificar la forma en que se estaban impartiendo algunas asignaturas en la modalidad virtual, pues los docentes no estaban cumpliendo con los requerimientos para que se pueda garantizar el aprendizaje y evaluación de los estudiantes. En ese sentido la sede Medellín y la sede Bogotá (cada cual en el caso que le correspondió) dio respuesta a la sugerencia, indicando que es de la mayor importancia institucional el

lograr que los estudiantes puedan completar todos sus procesos de formación durante el tiempo que dure la educación en modalidad virtual dada la pandemia del Covid-19 y que harán las investigaciones del caso para evitar que situaciones similares vuelvan a presentarse.

- III) Una sugerencia de un ciudadano residente de un municipio en el cual la Universidad Nacional de Colombia no tiene presencia directa, sugiriendo que se cree una sede de la Universidad en dicho municipio. La Vicerrectoría Académica dio respuesta al caso, indicando al ciudadano las distintas modalidades por medio de las cuales los egresados de instituciones educativas del municipio pueden ingresar a la Universidad Nacional de Colombia, así como una explicación del funcionamiento del modelo multisedes, las sedes de Presencia Nacional y los programas PEAMA.

Tabla 17 Sugerencias según categoría

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

Las categorías dentro de las sugerencias evidencian los casos presentados de manera directa: los dos casos de “Calidad del Servicio Obtenido” son las que remitieron estudiantes por la situación que han vivido con algunos profesores y a la calidad de las clases y evaluaciones que han tenido durante el semestre; el de “Oportunidad del Servicio” corresponde al caso en que sugirieron una ampliación del término para hacer la inscripción al proceso de admisión a programas

de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia; y los casos restantes corresponden a la categoría “otros” pues no se encuadran de manera clara en las categorías de análisis preestablecidas en la herramienta de análisis.

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

En las tablas a continuación se analizan las “Felicitaciones” evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Se ve una importante disminución en la cantidad total de casos respecto al trimestre anterior, ya que en el tercer trimestre hubo siete felicitaciones mientras que en el último trimestre de 2020 hubo dos casos (excluyendo los casos creados para capacitar en ambos trimestres analizados).

Tabla 18 Felicitaciones según Macroprocesos - Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	2	100%
TOTALES		2	100%

La primera felicitación se presentó en la sede Medellín, en la cual se agradece a una funcionaria de la biblioteca de la sede por su trabajo y dedicación durante el año, especialmente en los momentos de pandemia.

La segunda felicitación se radicó en la sede Bogotá y en ella se felicita al equipo de la División de Bienestar de la Sede por todos sus esfuerzos y actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de los estudiantes, docentes y administrativos durante la pandemia y hacer que la cuarentena fuera más llevadera.

Tabla 19 “Otros”

OTROS	Incoherente cerrados	2	100%
TOTAL		2	0%

Fueron creados para dos capacitaciones que se llevaron a cabo durante el trimestre, para permitir a los asistentes entender el funcionamiento de la herramienta digital en el rol de especialista y que puedan dar efectiva respuesta a los casos que se les presentan.

Tabla 20 Felicitaciones por categoría

Categorías	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	25%
Calidad del servicio Obtenido	1	25%
Otros- Incoherente	2	50%
TOTALES	4	100%

Es de destacar que los dos casos que se presentaron resaltan categorías relacionadas con atención al ciudadano, lo cual parece indicar que estas áreas felicitadas son un buen ejemplo a seguir en esta materia.

8. Tratamiento de Datos Personales

A continuación, en la Tabla No. 21 se describen los casos registrados por usuarios a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos y en el correo de Protección de Datos Personales.

Tabla 21 Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACION PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Reclamo TDP	1	17%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud, eliminación	5	83%
	TOTAL	6	100%

En el cuarto trimestre de 2020 se presentaron 6 casos relacionado con el tratamiento de datos personales, donde solicitan se eliminen correos contenidos en

algunas bases de datos, de la Universidad, ya que no desean seguir recibiendo información, igualmente un caso en el que se solicita no hacer pública la información personal y sensible de los estudiantes auxiliares.

9. Resumen por Tipo de “Usuario” y Tipo de “Solicitud”

A manera de resumen, en la tabla a continuación se realiza la síntesis de los 515 casos reportados a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, durante el cuarto trimestre de 2020, por tipo de Usuario y tipo de Solicitud:

Tabla 22 Resumen por Tipo de usuario IV Trimestre de 2020

TIPOUSUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Reclamos *TDP	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones *TDP	TOTALES
Administrativo	8	13	8		4			33
Admitido		2	3					5
Aspirante	2	26	81	2				111
Contratista	12	16	6					34
Docente	5	7	1	1				14
Egresado	3	12	17	1			2	35
Estudiante	30	78	42	1		1	1	153
Exalumno	1	3	1					5
Otro	6	5	15					26
Particular	6	30	55	3			2	96
Pensionado		1	2					3
Totales	73	193	231	8	4	1	5	515

* Tratamiento de Datos Personales

10. Solicitudes de Información direccionadas a otras entidades

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto

124 de 2016, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades

11. UNISALUD

Teniendo en cuenta la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y como quiera que estos casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. No obstante, a continuación, se realiza un resumen con el comportamiento en el cuarto trimestre de 2020, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Con respecto a “Tipo de solicitud” correspondiente a Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Sugerencias, Felicitación y PQR con riesgo vital, en la siguiente tabla se muestra el comportamiento porcentual por Sede:

Tabla 23 Resumen Porcentual por Tipo de solicitud por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Felicitación	8	6%	1	11%	2	7%	1	4%	12	6%
PQR- Riesgo Vital	6	4%	0	0%	6	21%	2	8%	14	7%
Queja	37	27%	1	11%	10	36%	15	58%	63	31%
Reclamo	56	40%	6	67%	7	25%	8	31%	77	38%
Solicitud Información	25	18%	0	0%	3	11%	0	0%	28	14%
Sugerencia	7	5%	1	11%	0	0%	0	0%	8	4%
Total	139	100%	9	100%	28	100%	26	100%	202	100%

Por la categoría “Medio Utilizado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2020

Tabla 24 Resumen Porcentual por medio utilizado por Sedes

	Sede Bogotá		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	0%
Formulario	4	3%	1	11%	0	0%	4	15%	9	4%
Correo e-	31	22%	7	78%	1	4%	13	50%	52	26%
Telefónico	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1	0%
Verbal	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Web	103	74%	1	11%	27	96%	8	31%	139	69%
Total	139	100%	9	100%	28	100%	26	100%	202	100%

Por la categoría “Estado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2020

Tabla 25 Resumen Porcentual por estado por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Registrado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Evaluable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Validando Respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gestionando Petición	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gestionado	28	20%	1	11%	3	11%	2	8%	34	17%
Cerrado	111	80%	8	89%	25	89%	24	92%	168	83%
Total	139	100%	9	100%	28	100%	26	100%	202	100%

Por la categoría “Tipo de Usuario”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2020

Tabla 26 Resumen Porcentual por tipo de usuario por Sedes

	Sede Bogotá		Sede Manizales		Sede Medellín		Sede Palmira		Totales	
	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%	Total Casos	%
Administrativo	43	31%	1	11%	11	39%	11	42%	66	33%
Admitido	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Contratista	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%	1	0%
Docente	35	25%	2	22%	4	14%	2	8%	43	21%
Egresado	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Estudiante	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Particular	3	2%	0	0%	1	4%	0	0%	4	2%
Pensionado	39	28%	4	44%	9	32%	11	42%	63	31%
Otro	17	12%	1	11%	3	11%	2	8%	23	11%
Total	139	100%	9	100%	28	100%	26	100%	202	100%

12. Conclusiones y Recomendaciones.

Durante el cuarto trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de peticiones disminuyó con respecto al segundo y tercer trimestre, lo cual podría haberse presentado porque se trataba de la finalización de semestre y el mayor número de peticiones lo coloca admisiones, registro y matrícula durante la coyuntura del proceso de matrícula e inscripción de asignaturas. Ahora bien, se resalta para el presente trimestre, el proceso de admisión a la Universidad en temas relacionados con la adquisición del pin para el ingreso, dificultades para ingresar a inscribirse y en general aspectos de cara a los aspirantes. Así mismo, en cuanto a los estudiantes quienes son los que mayormente presentan peticiones, para esta época se relaciona con aspectos como solicitud de certificados, registro y corrección de calificaciones, auxilios económicos por época de pandemia, devolución de dinero por concepto de matrícula, certificados de estudio.

Importante resaltar que por época de pandemia y modalidad virtual la mayor parte de los usuarios presentan sus peticiones a través de los medios tecnológicos como el sitio web y el correo electrónico determinado para la atención al ciudadano.

Por otra parte, con el fin de cada vez prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, se han realizado acciones de mejora al Sistema de Quejas y Reclamos, entre los cuales se encuentra el numerador de visitas y la parametrización de alertas automáticas al 80% 90% y 100% de progreso de la petición, con el fin de que los responsables de responder cada caso conozcan la urgencia de responder y las implicaciones a las que se verá sometido por incumplimiento. En este orden, luego del seguimiento que realiza la Vicerrectoría General, las peticiones que no son respondidas en términos legales se han remitido a las respectivas Sedes, con el fin de que procedan a solicitar la respuesta de manera inmediata y remitir a instancias disciplinarias conforme a la Ley.

Al igual que para trimestres anteriores, se ha continuado con la capacitación de manera individual y grupal para el personal administrativo responsable de tramitar y responder las peticiones que se reciben en cada una de las sedes.

Se destaca el compromiso y la responsabilidad que han asumido las Secretarías de cada una de las Sedes, al hacer posible el cumplimiento a los requerimientos que hace la comunidad universitaria y el ciudadano, durante este tiempo de pandemia-Covid -19.

Finalmente, como recomendación en pro del mejoramiento continuo, es importante que las Secretarías de Sede junto con los líderes de calidad analicen las peticiones desde el punto de vista de la respuesta de fondo y la oportunidad y de considerarlo elaborar los respectivos planes de mejora.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS