

Informe anual

Nivel Nacional y sedes

Sistema de Quejas y Reclamos UNAL

UNAL Vigencia 2025





**Informe anual Nivel Nacional y sedes - Sistema de Quejas y Reclamos
UNAL - Vigencia 2025**

Universidad Nacional de Colombia

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

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

Elaboró:

AAMP/CIAV/MB

Contribuyó y revisó:

Equipo de trabajo Sistema de Integridad y Probidad

Adriana Mayerly Pinzón Briceño

Ana María Puello Correa

Jimena Mahecha González

Laura Viviana Rosas Moreno

Magdalena Barrera

Cielo Álvarez

Diseño y diagramación:

Manuela Avendaño Arias

Enero de 2026

Índice

Introducción	6
1. Objetivo del informe	6
2. Objetivos específicos	6
3. Alcance	7
4. Análisis peticiones recibidas durante la Vigencia 2025 en la UNAL	7
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	10
4.4 Distribución por medio utilizado	12
4.5 Cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	12
5. Análisis de las quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones (QRSF) por procesos Vigencia 2025	14
5.1 Quejas Recibidas por Procesos	15
5.2 Reclamos Recibidos por Procesos	16
5.3 Solicitudes de Información por Procesos	19
5.4 Sugerencias por Procesos	21
5.5 Felicitaciones por Procesos	23
6. Categorías Representativas de las Peticiones Vigencia 2025	25
7. Tratamiento de Datos Personales	25
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades	28
8.1 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	29
9. Conclusiones y Recomendaciones	29

LISTA DE TABLAS

• Tabla 1. Comportamiento Peticiones Vigencia 2025-2024	7
• Tabla 2. Comportamiento de las peticiones en las Sedes año 2025-2024	9
• Tabla 3. Casos anónimos registrados a través de la web	11
• Tabla 4. Resumen Días de Respuesta por Trimestre 2022-2025	13

LISTA DE GRÁFICOS

• Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud	8
• Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2025-2024	8
• Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud	10
• Gráfica 4. Por tipo de usuario o perfil	11
• Gráfica 5. Distribución por medio utilizado	12
• Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2022-2025	13
• Gráfica 7. QRSF por Procesos	14
• Gráfica 8. Quejas Recibidas por Procesos	15
• Gráfica 9. Reclamos Recibidos por Procesos	16
• Gráfica 10. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos	19
• Gráfica 11. Sugerencias Recibidas por Procesos	21
• Gráfica 12. Felicitaciones Recibidas por Procesos	24
• Gráfica 13. Categorías de las Peticiones Vigencia 2025	25
• Gráfica 14. Casos de Tratamiento de Datos Personales	26

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
- GAAP: 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 que consolida las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones (QRSF) y las Peticiones de Tratamiento de Datos Personales (TDP) recibidas y gestionadas por la Universidad Nacional de Colombia durante la vigencia 2025, a través del Sistema de Quejas y Reclamos (SQR). De esta manera, su propósito es evaluar la oportunidad en la atención de las solicitudes y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los usuarios y demás partes interesadas de la UNAL.

Se aclara que, el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) constituye el mecanismo institucional mediante el cual los miembros de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general pueden radicar sus QRSF y solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales, así como realizar el seguimiento al estado de las peticiones, garantizando una gestión eficiente y respuestas oportunas.

Además, el SQR cuenta con cobertura en las nueve (9) sedes de la Universidad Nacional de Colombia y Nivel Nacional, lo que permite centralizar e integrar las solicitudes presentadas a nivel institucional, en cumplimiento de la normativa interna y externa vigente. Su funcionamiento se soporta en el aplicativo ARANDA, herramienta que facilita el registro, la administración y el seguimiento de las peticiones, y de la cual se extrae la información necesaria para el análisis y la elaboración de los informes trimestrales y anuales, incluido el presente informe correspondiente a la vigencia 2025.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Monitorear los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) en las nueve (9) sedes de la Universidad Nacional de Colombia y Nivel Nacional durante la vigencia 2025.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar el informe consolidado y el análisis de las peticiones formuladas por los usuarios y partes interesadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) de la UNAL, con el fin de identificar oportunidades de mejora en su gestión.
- Realizar la trazabilidad de los tiempos de respuesta de cada una de las peticiones recibidas, en cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Formular recomendaciones que aporten a la toma de decisiones y al fortalecimiento del mejoramiento continuo del Sistema de Quejas y Reclamos

3. ALCANCE

El presente informe tiene como alcance el análisis de las peticiones radicadas en las en las nueve (9) sedes de la Universidad Nacional de Colombia y Nivel Nacional, tramitadas mediante el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) durante la vigencia 2025, considerando su gestión y oportunidad de respuesta.

4. ANÁLISIS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2025 EN LA UNAL

En el Vigencia 2025 se recibieron un total de **2632 peticiones** (Ver Gráfica 1) a través del SQR de la UNAL para las 9 sedes y Nivel Nacional, las cuales presentaron un descenso del 3.8% respecto a las registradas en el año 2023 (2738 peticiones) y cuyo comportamiento se describe a continuación.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

El comportamiento comparativo de las diferentes solicitudes registradas en el SQR de la UNAL en la vigencia 2025 se muestra en la Tabla 1.

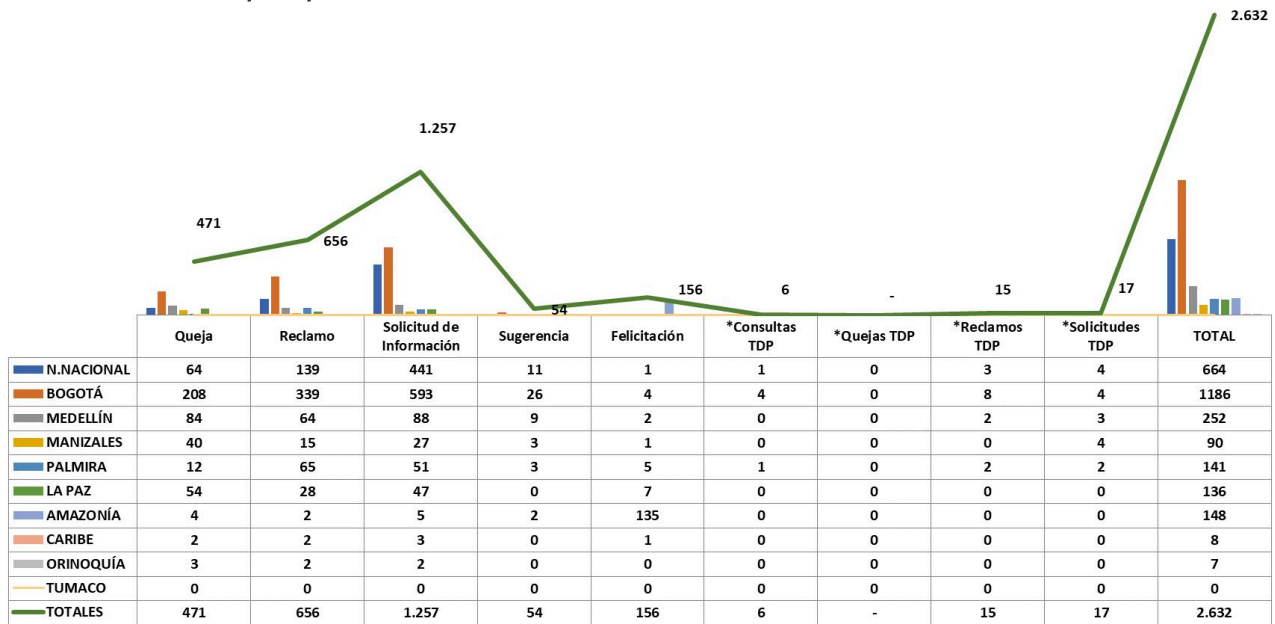
Tabla 1. Comportamiento Peticiones Vigencia 2025-2024

Tipo	Año 2024	Año 2025	Variación %
Quejas	433	471	8,78%
Reclamos	788	656	-16,75%
Sugerencias	52	54	3,85%
Solicitudes de información	1366	1257	-7,98%
Felicitaciones	28	156	457,14%
Solicitudes TDP	71	38	-46,48%

Fuente: elaboración propia VRG

Las solicitudes de información y los reclamos presentan el mayor número de registros, comportamiento similar al del año anterior, con un descenso en los casos para el 2024 de -7.98% y 16.75% respectivamente. De otro lado, se destaca el incremento de felicitaciones en 457.14%, y disminución de las solicitudes de información de las Solicitudes de TDP en 46% (ver Tabla 1).

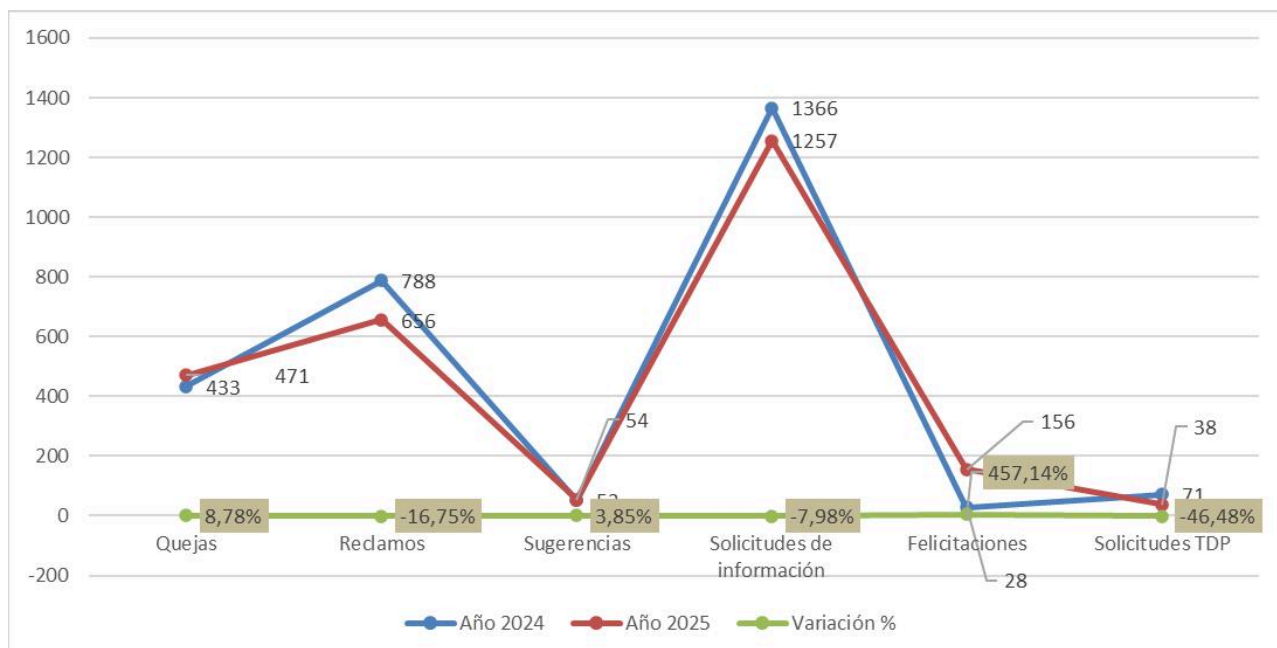
Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

En la Gráfica 2, se observa el comportamiento comparativo de los tipos de solicitudes entre el año 2025-2024.

Gráfica 2. Comportamiento de los Tipos de Solicitudes 2025- 2024



Fuente: elaboración propia VRG

Este resultado muestra una gestión oportuna para contestar las peticiones que llegan a la UNAL. Las sedes que más cierran casos son Bogotá (40%), Nacional (28%), Medellín (10%), Amazonía (9%), La Paz (5%), Manizales (4%), Palmira (4%) (ver Gráfica 2).

Tabla 2. Comportamiento de las peticiones en las Sedes año 2025-2024

SEDE	2025	2024	Variación %
BOGOTÁ	1186	1381	-14,12
NACIONAL	664	630	5,40
MEDELLÍN	252	253	-0,40
MANIZALES	90	111	-18,92
PALMIRA	141	136	3,68
AMAZONIA	148	48	208,33
LA PAZ	136	145	-6,21
ORINOQUIA	7	14	-50,00
TUMACO	0	6	-100,00
CARIBE	8	14	-42,86

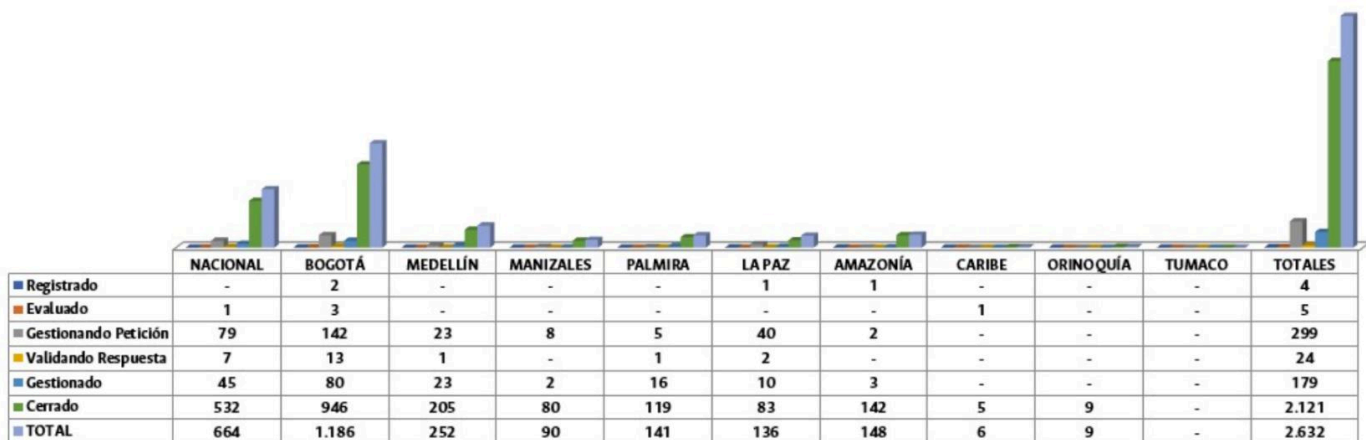
Fuente: elaboración propia VRG

Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), comportamiento igual al del año 2024, con una participación del 45% y 25% respectivamente, las cuales experimentaron un descenso en los casos recibidos del 4,30% y 16,33%, correspondientemente. Se destaca el incremento del 208,51% de los casos en la Sede La Paz y el descenso del 50% de estos en la Sede Tumaco (Ver Tabla 2).

4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

De los 2632 casos registrados durante el 2025, se cerraron el 80.59% presentando una disminución del 5% respecto al año 2024. Las sedes que más cierran casos son Bogotá (946), el NN (532) y Medellín (205). Los tipos de casos más cerrados son las solicitudes de Información (1093) y los reclamos (1256).

Gráfica 3. Estado en que se encuentra la solicitud

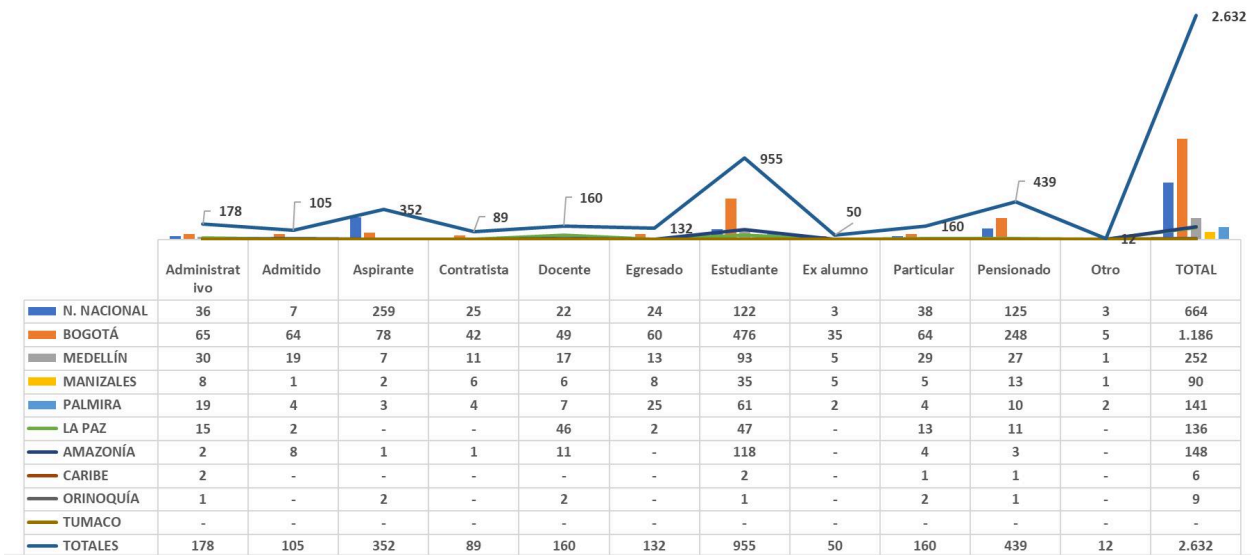


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

Los usuarios que más presentaron solicitudes en la vigencia 2025 fueron los Estudiantes, con una participación del 36%; cinco puntos porcentuales más que en la vigencia 2024. Seguidamente están los pensionados con 437 correspondiente al 17%, quienes incrementaron su contribución pues en el año 2024 se registraron 7 y en 2025 se observaron 439 (6.171,43%). En tercer lugar se encuentran los aspirantes con una participación del 13%, la cual se mantiene respecto a la vigencia 2024. Los primeros presentan en mayor medida *reclamos y solicitudes de Información* relacionados con inconvenientes en sus procesos académicos, dificultades en las gestiones realizadas a través del SIA, con la solicitud de cupos para inscribir materias, para cargar el certificado electoral y obtener descuento en valor de la matrícula; también solicitan información sobre trámites académicos y del pago de los recibos de matrícula. Los *particulares* registran principalmente *solicitudes de Información* asociadas al proceso de admisión a la UNAL, información para ingresar a la UNAL, verificación de títulos profesionales; y los Aspirantes, también *realizan solicitudes de Información*, vinculadas especialmente a inconvenientes con el proceso de inscripción UNAL.

Gráfica 4. Por tipo de usuario o perfil



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

En la modalidad de “Anónimos” se presentaron durante el 2025; 351 casos, que fueron registrados todos a través de la web, distribuidos en las sedes de la siguiente forma:

Tabla 3. Casos anónimos registrados a través de la web

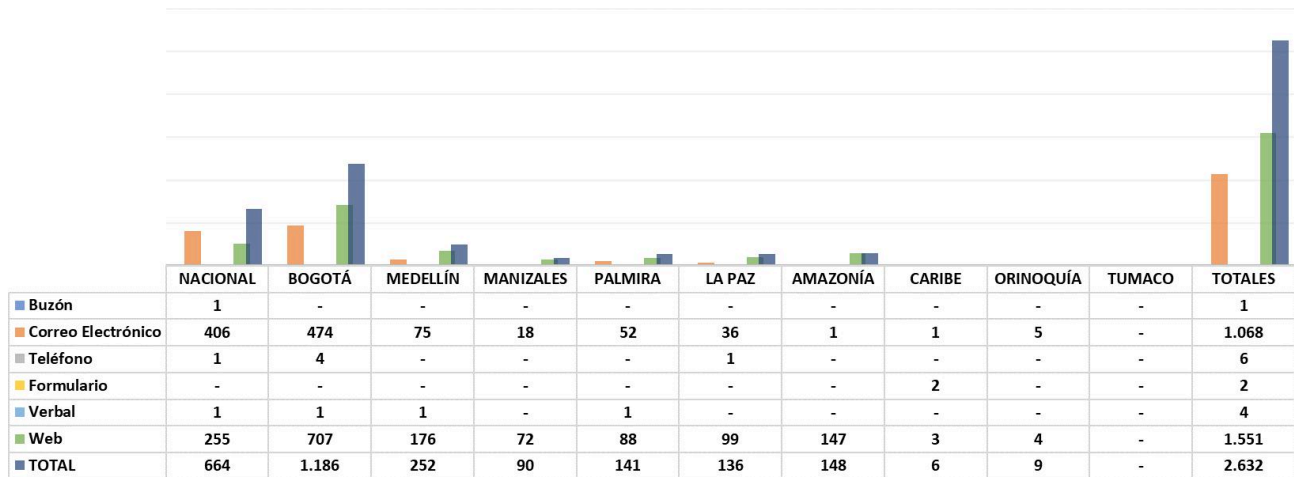
SEDE	No Anónimos
AMAZONIA	88
AMAZONÍA	3
BOGOTÁ	68
BOGOTÁ	49
LA PAZ	13
MANIZALES	18
MEDELLÍN	33
MEDELLÍN	35
NACIONAL	32
PALMIRA	12
Total general	351

Fuente: elaboración propia VRG

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

En la vigencia 2025, el medio más utilizado para presentar una petición ante la Universidad Nacional de Colombia fue el sitio Web del SQR con una participación del 59%, y en segundo lugar estuvo el Correo Electrónico con una contribución del 40.6%, presentándose un comportamiento similar al del año 2024 (Ver Gráfica 5) y ratificándose el uso de la virtualidad. 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 5. Distribución por medio utilizado



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el año 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 **12,75** días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), el cual a aumento 0.025% respecto a la vigencia 2024, cumpliéndose con los términos establecidos en la ley. Este resultado muestra el compromiso de los funcionarios para responder oportunamente a los usuarios y partes interesadas sus peticiones.

El comportamiento del promedio ponderado de días de respuesta durante los últimos cuatro años se presenta en la Gráfica 6, donde se observa que para los años 2023 y 2024 se da el menor número de días de respuesta (12,5 días).

Gráfica 6. Comportamiento Días de Respuesta 2022 - 2025



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del Informe Anual del SQR

Los días de respuesta para de cada uno de los trimestres durante los últimos 5 años se resumen en la Tabla 3.

Tabla 4. Resumen Días de Respuesta por Trimestre 2022-2025

Año/Trimestre	I Trimestre	II trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
2022	19	13	11	14
2023	11	12	12	14
2024	13	14	11	12
2025	12	12	14	13

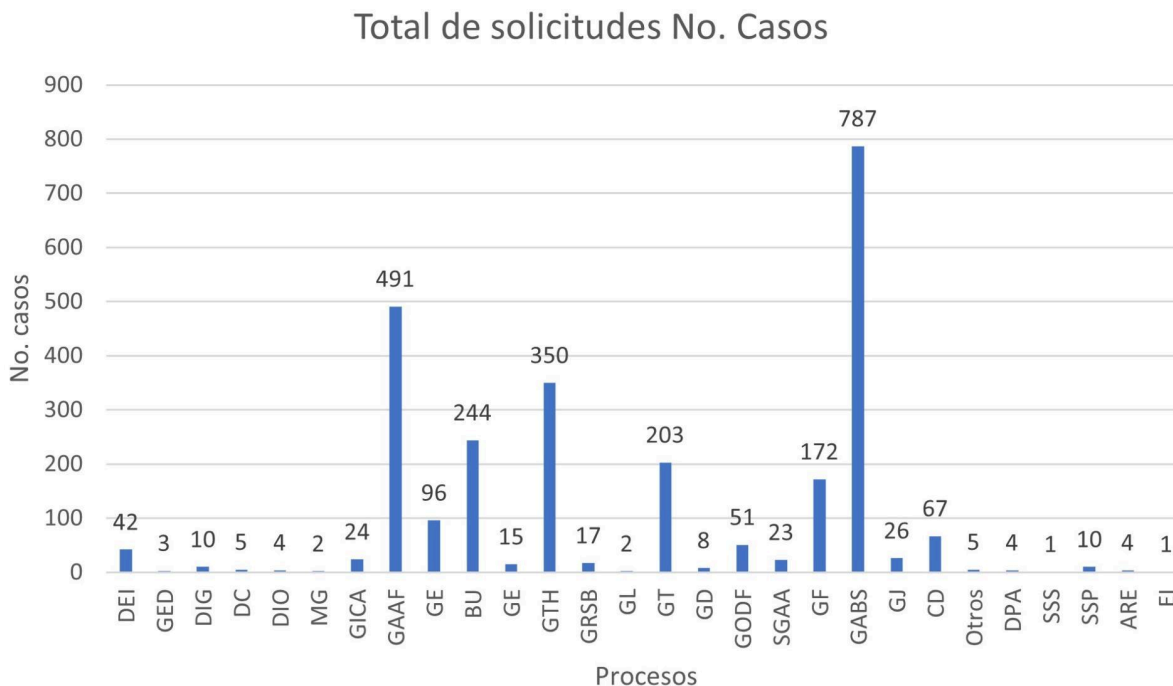
Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del Informe Anual del SQR

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

Las peticiones recibidas a través del SQR son asignadas a los procesos que posee la UNAL para la trazabilidad de estas. Durante la vigencia 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 de Talento Humano (GTH), con 787 casos (29,5%), 491 casos (18,4%) y 350 casos (13,1%), respectivamente. Estos tres procesos concentran 1.628 casos, es decir, aproximadamente el 61% del total, lo que indica una alta concentración de la demanda y los convierte en prioridad estratégica para acciones de mejora, optimización operativa y reducción de cargas.

En comparación con 2024, se evidencia un cambio significativo en la distribución de casos por proceso. Mientras que en 2024 los procesos con mayor participación fueron Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) (22,79%), Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) (18,19%) y Bienestar Universitario (BU) (13,42%), en el periodo actual el liderazgo lo asume GABS (29,51%), seguido de GAAF (18,41%) y Gestión del Talento Humano (GTH) (13,12%), desplazando a BU (9,15%) fuera del Top 3. Destaca el fuerte crecimiento relativo de GABS, con un aumento aproximado del 62,2% en su participación, consolidándolo como el principal foco de demanda institucional. En contraste, GAAF presenta una reducción cercana al 19,2% y BU una disminución aproximada del 31,8% en su peso relativo. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 7.

Gráfica 7. QRSF por Procesos

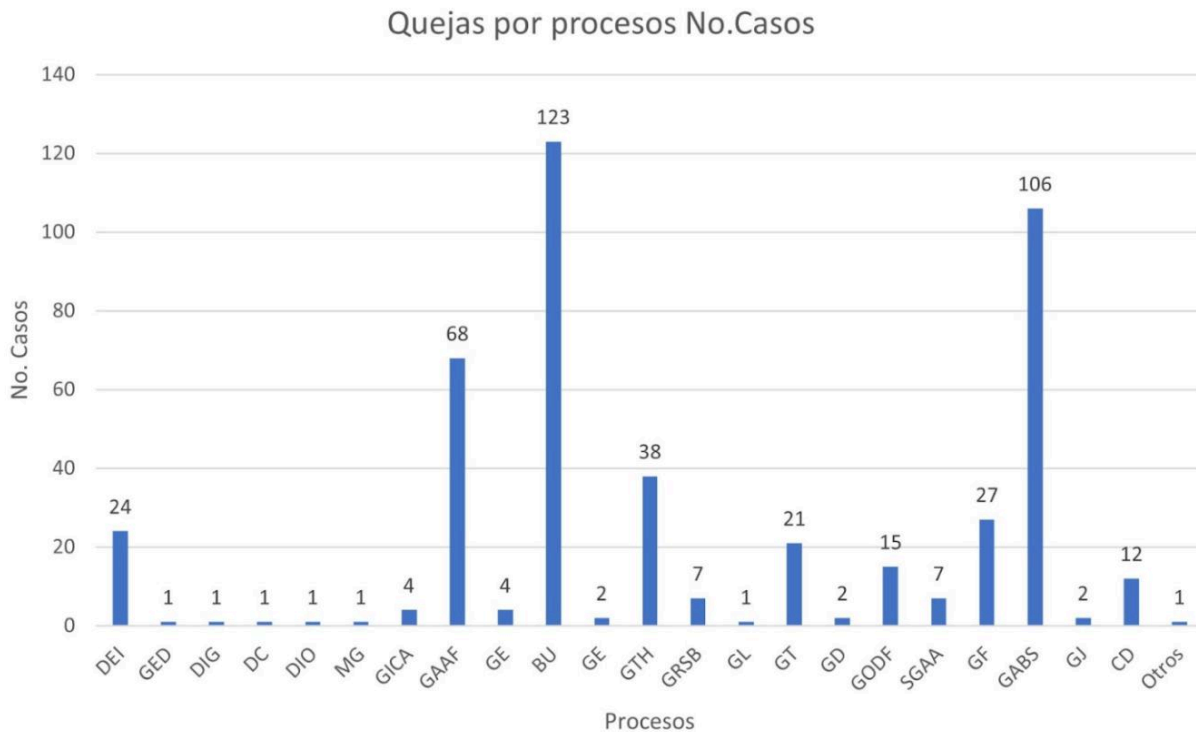


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

5.1 QUEJAS RECIBIDAS POR PROCESOS

En la vigencia 2025 se presentaron un total 470 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 8, las cuales presentaron un aumento del 8,5% respecto al 2024.

Gráfica 8. *Quejas Recibidas por Procesos*



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

Los dos procesos con mayor número de casos son Bienestar Universitario (BU), con 123 casos (24,95%), y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), con 106 casos (21,50%), concentrando en conjunto el 46,45% del total de los requerimientos.

En algunas de las *Quejas* presentadas en el proceso BU en el año 2025 se evidencia un patrón reiterado de inconformidades asociadas a fallas en la prestación de servicios administrativos, académicos, tecnológicos y de atención al usuario, con impactos directos en los derechos, la experiencia y la confianza de la comunidad universitaria. En términos generales, las quejas se concentran en cinco ejes críticos:

- Deficiencias en plataformas y sistemas (SIA, correos institucionales, trámites digitales), que generan retrasos en grados, matrículas, reingresos y solicitudes académicas, afectando proyectos de vida y oportunidades laborales.
- Problemas en la calidad del servicio y el trato al usuario, con reportes de atención grosera, demoras injustificadas, falta de respuesta, evasivas y manejo inadecuado de quejas.

- Irregularidades administrativas y contractuales, incluyendo presuntos abusos de autoridad, riesgos de contratos realidad, retrasos en pagos, manejo cuestionable de horas extras y certificaciones incumplidas.
- Afectaciones a servicios misionales y de bienestar, como bibliotecas, transporte intercampus, seguridad, bienestar universitario e infraestructura, con impactos en el estudio, la permanencia y la salud ocupacional.
- Riesgos institucionales de reputación, legalidad y equidad, reflejados en derechos de petición, solicitudes formales, quejas por convenios externos, procesos de selección con fallas técnicas y percepciones de trato inequitativo.

5.2 RECLAMOS RECIBIDOS POR PROCESOS

En el 2025 se presentaron un total de 656 Reclamos, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9, los cuales disminuyeron en un 16,7% respecto al año 2024.

Gráfica 9. Reclamos Recibidos por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

Los dos procesos con mayor número de casos son Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) con 245 casos (37,52% del total) y Bienestar Universitario (BU) con 93 casos (14,24% del total). Estos dos procesos concentran el 51,76% del total de los casos.

Algunos de los Reclamos recibidos en el proceso GABS son:

- Dificultades para acceder a facturas, realizar pagos oportunos o corregir registros financieros que impactan la matrícula, la inscripción y beneficios económicos.
- Alta concentración de quejas por asignación de citas, errores en promedios, encuestas docentes, bloqueos del SIA y afectación al acceso a cupos, con impacto directo en la continuidad académica.
- Fallos técnicos o administrativos en el Sistema de Información Académica (SIA) que afectan la historia académica, promedios, inscripción y permanencia estudiantil.
- Retrasos o fallas en procesos de admisión y formalización, que pueden poner en riesgo la participación en convocatorias.
- Problemas en seguimiento académico, certificación y control administrativo en cursos complementarios.
- Retrasos en resolución de cancelaciones que afectan continuidad académica y estado del estudiante.
- Solicitudes para garantizar equidad, calidad educativa, trato justo y derechos académicos.
- Otros trámites administrativos como: solicitudes de información sobre trámites en curso, seguimiento a derechos de petición y consultas generales.

Algunos Reclamos en el proceso de BU son sobre las siguientes materias:

- Registro, matrícula y facturación. Los casos asociados a esta categoría evidencian dificultades en la generación de facturas de matrícula, errores en la facturación electrónica, problemas para efectuar pagos en plataformas digitales y bloqueos en la historia académica que impiden la inscripción. Se reportan situaciones como recibos no generados pese a cumplir requisitos, transacciones fallidas o expiradas, inconsistencias en los medios de pago registrados ante la DIAN y bloqueos administrativos que afectan la continuidad académica, lo que genera incertidumbre financiera y riesgo de retraso en los procesos de matrícula.
- Procesos de admisión y cambios de modalidad. Esta categoría agrupa solicitudes relacionadas con cambios de modalidad de inscripción, ajustes en procesos de admisión y reclamos por falta de respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Los casos reflejan inconformidad por demoras en trámites formales, incertidumbre frente al estado de las solicitudes y posibles afectaciones al derecho al debido proceso administrativo, especialmente en convocatorias competitivas como la modalidad de Mejores Bachilleres.
- Programación académica y horarios. Los casos en esta categoría están relacionados con fallas en la planeación académica, particularmente cruces de horario entre asignaturas obligatorias, existencia de grupos únicos sin alternativas y configuraciones curriculares que dificultan el avance normal en la malla académica. Estas situaciones generan riesgos de prolongación de la permanencia estudiantil,

limitan la autonomía en la elección de docentes y horarios, y afectan la posibilidad de cursar asignaturas clave en los tiempos previstos.

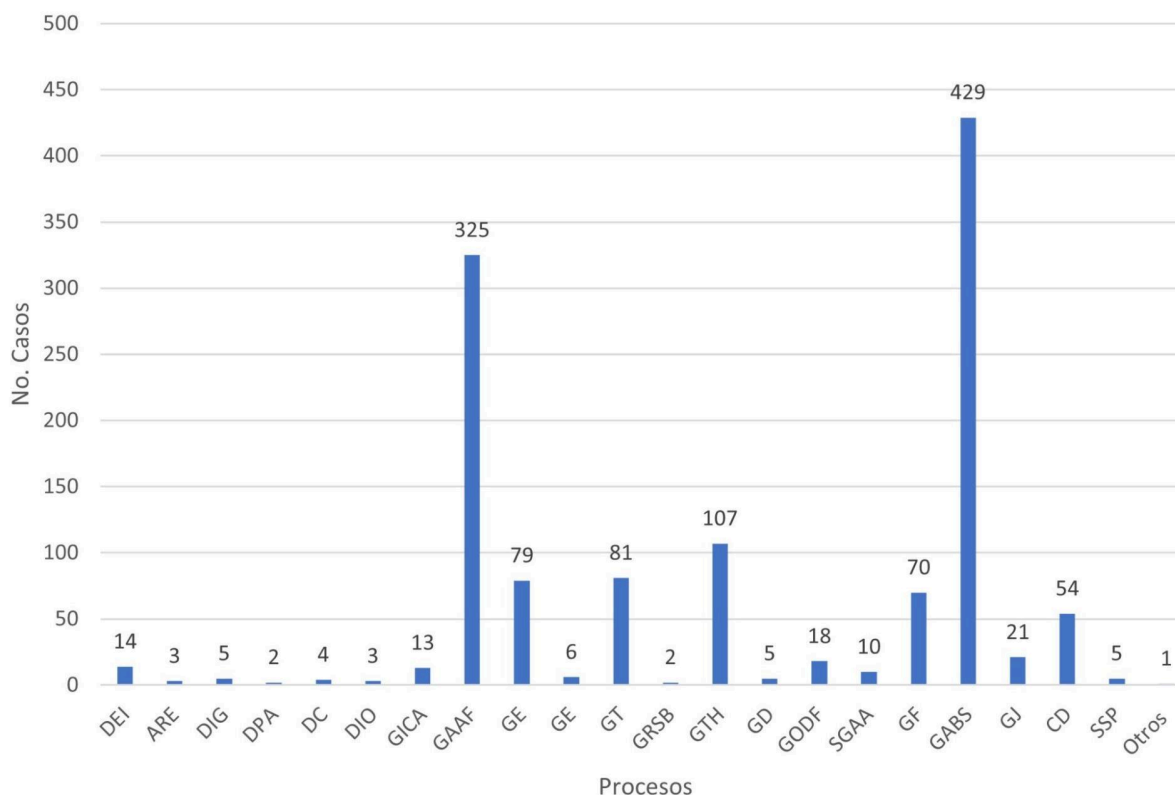
- Calidad docente y gestión pedagógica. Esta categoría concentra reclamos sobre el desempeño docente, la calidad de los procesos formativos y la percepción de debilidades pedagógicas en algunas asignaturas. Los casos incluyen inconformidad por concentración de cursos en docentes con evaluaciones negativas, quejas colectivas sobre metodologías de enseñanza y preocupaciones por la garantía del derecho a una educación de calidad, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y mejora continua en la docencia.
- Citas de inscripción y asignación de cupos. Los casos reflejan una alta recurrencia de inconformidades relacionadas con la asignación de citas tardías, errores derivados de encuestas docentes, inconsistencias en el cálculo de promedios y limitaciones para acceder a cupos en asignaturas demandadas. Se evidencian percepciones de inequidad en la asignación de turnos de inscripción, afectaciones a estudiantes con buen desempeño académico y solicitudes urgentes de reprogramación, lo que impacta directamente la planificación académica y la permanencia estudiantil.
- Errores en promedios académicos (PAPA, PAPPI). Esta categoría agrupa reclamos por inconsistencias entre los promedios académicos calculados por los estudiantes y los registrados en el Sistema de Información Académica (SIA). Los casos reportan errores en el cálculo del PAPA y PAPPI, diferencias en la ponderación de asignaturas y afectaciones directas en la asignación de citas, cupos, prácticas y oportunidades académicas, generando percepciones de injusticia y riesgo de perjuicio en la trayectoria formativa.
- Cancelaciones, bloqueos y trámites pendientes. Los casos en esta categoría evidencian demoras en la resolución de solicitudes de cancelación de semestre, bloqueos administrativos no resueltos y trámites académicos pendientes que afectan la condición de estudiante activo. Se reportan impactos en la inscripción, el promedio académico y la continuidad en los programas, así como incertidumbre por la falta de respuesta oportuna de las instancias responsables.
- Bienestar y beneficios institucionales. Esta categoría reúne solicitudes relacionadas con el acceso a beneficios económicos y el reconocimiento de condiciones especiales de los estudiantes, como apoyos institucionales y beneficios familiares. Los casos reflejan la necesidad de fortalecer la claridad en los criterios de asignación, la oportunidad en las respuestas y la articulación entre las áreas responsables para garantizar el acceso efectivo a programas de bienestar y permanencia.
- Seguridad de la información y suplantación. Los casos asociados a esta categoría evidencian riesgos en la seguridad digital, incluyendo reportes de suplantación de identidad, uso indebido de cuentas institucionales y alteración de solicitudes académicas por terceros. Estas situaciones generan alertas sobre la necesidad de fortalecer los mecanismos de autenticación, protección de datos personales y prevención de fraudes en los sistemas institucionales.
- Certificaciones y cursos. Esta categoría agrupa reclamos relacionados con la expedición de certificados, la gestión administrativa de cursos complementarios y la organización de registros académicos. Los casos incluyen demoras en la entrega de certificaciones, fallas en el control de asistencia, inconsistencias en evaluaciones y debilidades en la coordinación académica, lo que afecta la satisfacción de los participantes y la credibilidad de los programas de formación.



5.3 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR PROCESOS

Las 1257 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante la Vigencia 2025 por procesos se detallan en la Gráfica 10, y estas experimentaron una disminución del 7,98%.

Gráfica 10. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

Los dos procesos con mayor número de casos son Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) con 429 casos (34,13% del total) y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) con 325 casos (25,86%) del total. En conjunto, estos dos procesos concentran aproximadamente el 59,99% de los casos.

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

- Derechos de petición y solicitudes formales de información. Esta categoría agrupa solicitudes realizadas bajo el marco del derecho fundamental de petición, orientadas al acceso a información pública, actos administrativos, decisiones institucionales y documentación oficial. Los casos reflejan una alta demanda de transparencia, trazabilidad de procesos internos y claridad sobre actuaciones administrativas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de respuesta oportuna, estandarizar la información institucional y mejorar la difusión de datos clave para la ciudadanía universitaria.

- Asuntos académicos: matrículas, notas, inscripción y trámites estudiantiles. Incluye casos relacionados con la gestión académica de los estudiantes, tales como inscripción de asignaturas, corrección de notas, cancelaciones extemporáneas, errores en plataformas académicas y trámites de grado. Los requerimientos evidencian retos en la interoperabilidad de los sistemas académicos, la comunicación de procedimientos y la prevención de errores operativos que impactan directamente la experiencia estudiantil y la permanencia en los programas.
- Admisiones, pruebas de ingreso y procesos de inscripción. Esta categoría comprende solicitudes vinculadas a procesos de admisión, compra y validación del PIN, inscripción a pruebas de ingreso, citaciones y habilitación de trámites extemporáneos. Los casos reflejan la necesidad de reforzar la claridad de las instrucciones, optimizar los canales de información para aspirantes y garantizar mayor robustez tecnológica en las plataformas de registro e inscripción para evitar exclusiones involuntarias.
- Certificaciones académicas, títulos y validaciones externas. Reúne solicitudes relacionadas con la expedición de certificados, validación de títulos, actas de grado, contenidos programáticos y confirmación de estudios para entidades externas. La recurrencia de estos casos indica la importancia de fortalecer la digitalización de archivos académicos, agilizar los tiempos de respuesta y consolidar repositorios institucionales confiables que respalden la trayectoria académica de estudiantes y egresados.
- Asuntos financieros y recibos universitarios. Incluye requerimientos sobre cobros de matrícula, reexpedición de recibos, errores en facturación, fechas de pago y aplicación de beneficios económicos. Los casos evidencian la sensibilidad de los asuntos financieros para la comunidad universitaria y la necesidad de mejorar la claridad en la información económica, así como la articulación entre áreas académicas, financieras y tecnológicas para prevenir inconsistencias.
- Bienestar universitario, reubicación socioeconómica y apoyos. Agrupa solicitudes relacionadas con beneficios de bienestar, reubicación socioeconómica, apelaciones ante comités, apoyos económicos y acceso a programas de gratuidad. Los casos reflejan la importancia de fortalecer los mecanismos de acompañamiento social, mejorar la comunicación sobre criterios de asignación de beneficios y garantizar procesos equitativos, transparentes y oportunos para poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- Quejas, reclamos y control institucional. Esta categoría concentra inconformidades relacionadas con posibles irregularidades administrativas, falta de transparencia, deficiencias en procesos de selección, demoras en respuestas y presuntas vulneraciones al debido proceso. La naturaleza de estos casos subraya la necesidad de reforzar la cultura de integridad institucional, los mecanismos de control interno y los canales de atención que garanticen confianza, trazabilidad y respuesta efectiva a las preocupaciones de la comunidad.
- Talento humano, docentes y carrera administrativa. Incluye solicitudes vinculadas a concursos docentes, evaluación de hojas de vida, escalafón, nombramientos, asignación salarial y carrera administrativa. Los casos ponen en evidencia la importancia de fortalecer la claridad normativa, la transparencia en los procesos de selección y promoción, así como la comunicación institucional sobre los criterios de evaluación, méritos y decisiones laborales.

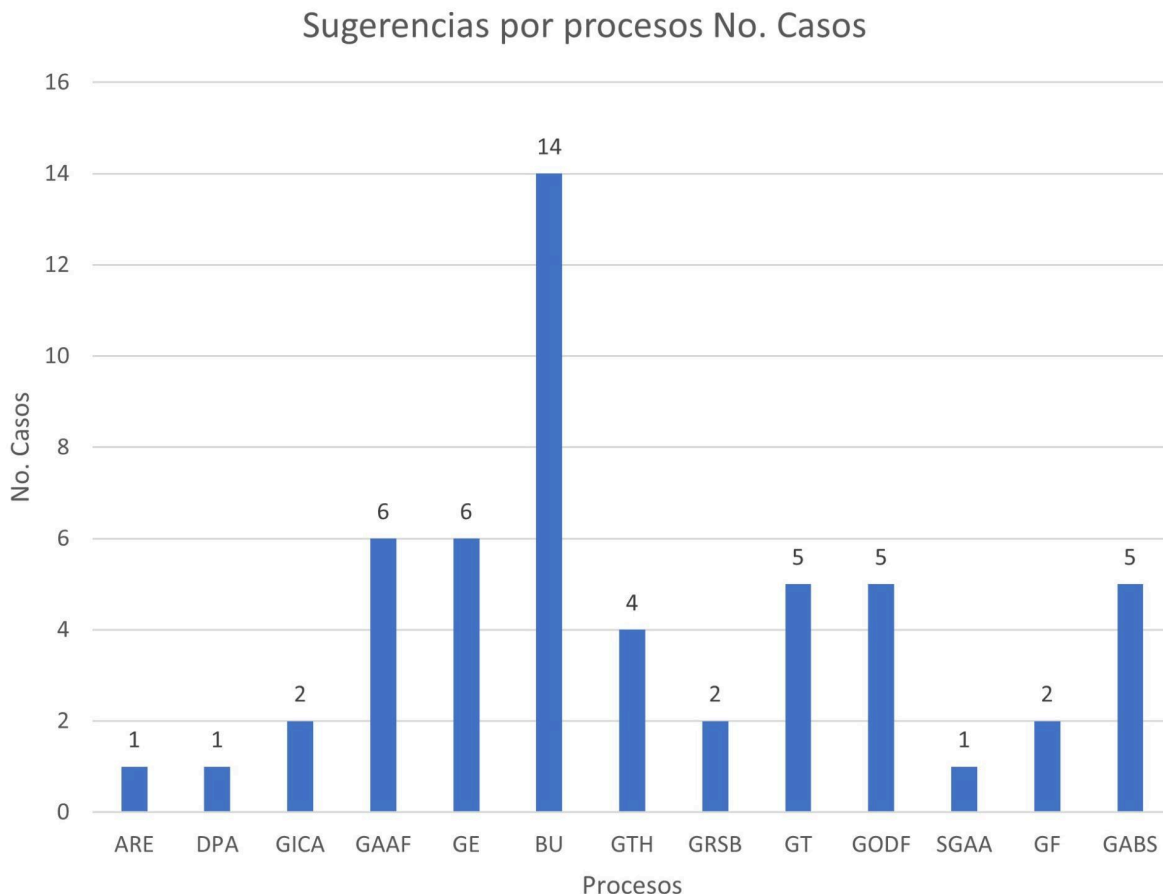


- Atención a aspirantes, orientación institucional y visitas. Agrupa solicitudes de información general, orientación para aspirantes, visitas guiadas al campus y acompañamiento institucional. Los casos muestran una demanda constante de guía, información clara y canales accesibles para personas interesadas en vincularse a la Universidad, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la estrategia de comunicación institucional y la experiencia de primer contacto con la institución.
- Casos misceláneos o generales. Incluye solicitudes que no se ajustan claramente a una sola categoría, como validaciones generales, correos con información limitada o requerimientos institucionales abiertos. Esta categoría refleja la necesidad de mejorar los mecanismos de clasificación, orientar mejor a los usuarios sobre los canales adecuados y optimizar la caracterización inicial de los casos para facilitar su gestión eficiente.

5.4 SUGERENCIAS POR PROCESOS

En el año 2025 se registraron un total de 54 *Sugerencias*, presentándose un pequeño aumento respecto a la vigencia 2024 del 3,8%, las cuales se distribuyen en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 11.

Gráfica 11. Sugerencias Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

El proceso de Bienestar Universitario (BU) concentra más de una quinta parte del total de casos (21,21%), evidenciando una alta demanda o recurrencia de situaciones asociadas a este proceso. En segundo lugar, Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAP) y Gestión de la Extensión (GE) comparten el mismo nivel de participación (9,09% cada uno), reflejando un segundo bloque de procesos relevantes, aunque con una carga significativamente menor frente a BU.

Las Sugerencias en el proceso BU están relacionadas con:

- Servicios Generales e Infraestructura (Aseo y mantenimiento). En esta categoría se agrupan las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio de aseo y mantenimiento en distintos espacios del campus, como el edificio de Sociología (205), el edificio 311 y el hall del edificio Uriel Gutiérrez. Los casos evidencian inconformidades por insuficiencia de personal, mala organización de los turnos de limpieza, acumulación de residuos en zonas de evacuación, falta de limpieza de equipos deportivos y realización simultánea del aseo en baños que deja sin servicio a los usuarios. En general, se solicita mejorar la planeación operativa, aumentar recursos humanos y garantizar condiciones adecuadas de salubridad y seguridad.
- Plataformas digitales y enlaces institucionales. Esta categoría recoge la inconformidad frente a enlaces web institucionales inactivos, inseguros o desactualizados, incluyendo páginas de Registro y Matrícula, intercambios y otros servicios. Se señala que la existencia de links rotos o con advertencias de seguridad afecta la confianza institucional y dificulta el acceso a información clave, especialmente para estudiantes admitidos o en procesos académicos. Se solicita actualización o eliminación de enlaces obsoletos para garantizar una experiencia digital segura y eficiente.
- Atención al usuario y protocolos administrativos (Bienestar y dependencias). Aquí se agrupan los casos relacionados con la calidad del servicio y la ausencia de protocolos claros, particularmente en la Oficina de Bienestar. Se reporta trato poco cordial por parte de funcionarios, falta de registro formal para objetos perdidos y ausencia de lineamientos claros sobre custodia y devolución. Las comunicaciones resaltan la necesidad de fortalecer la cultura de atención empática, establecer procedimientos formales y asegurar coherencia entre la misión institucional de bienestar y la experiencia real de los usuarios.
- Seguridad y convivencia en el campus. Esta categoría incluye situaciones de seguridad física y movilidad dentro del campus. Se reportan hechos graves como retenciones e intimidaciones por parte de terceros en instalaciones universitarias, ausencia de personal de seguridad en momentos críticos, circulación de motociclistas en contravía y necesidad de reforzar controles viales. Los casos expresan preocupación por la integridad de la comunidad universitaria y solicitan medidas institucionales más contundentes para garantizar libre tránsito, prevención de riesgos y control efectivo de situaciones irregulares.
- Seguridad y Salud en el Trabajo (Dotación y condiciones laborales). Se incluye la solicitud de actualización de las prendas de dotación para trabajadores, señalando que no han sido modernizadas en décadas y que no cumplen con estándares actuales de seguridad, ergonomía y normatividad vigente. Se argumenta que la institución debe liderar un proceso de revisión con acompañamiento de la ARL, incorporando materiales modernos y criterios técnicos actualizados. El énfasis está en la

responsabilidad legal y moral de proteger adecuadamente al personal y dignificar sus condiciones laborales.

- Propuestas de cooperación y vinculación externa. En esta categoría se encuentran comunicaciones de carácter institucional provenientes de organizaciones externas, como empresas que ofrecen vacantes laborales y sindicatos que proponen convenios académicos a costo cero. Estas iniciativas buscan fortalecer la relación universidad-entorno productivo y sindical, ampliando oportunidades de empleo, formación y cooperación técnica. Se trata de propuestas que requieren evaluación administrativa para definir su viabilidad y alineación con las políticas institucionales.
- Solicitudes y trámites administrativos formales. Incluye comunicaciones breves o formales que remiten documentos para trámite, solicitudes institucionales de participación en eventos (como los Juegos ASCUN) y gestiones administrativas en curso. Son casos orientados a procesos internos que no expresan inconformidad sino que requieren gestión y respuesta oportuna por parte de la dependencia competente.
- Propuestas de ampliación de servicios institucionales. Esta categoría agrupa la sugerencia de permitir acceso al gimnasio y programas deportivos (AFID) a egresados y contratistas. La propuesta plantea ampliar la cobertura de servicios de bienestar bajo esquemas de corresponsabilidad o pago adicional, con el fin de fortalecer la integración, equidad y bienestar físico y mental de la comunidad ampliada de la Universidad.
- Organización y funcionamiento de servicios de alimentación. Se incluye la observación sobre el desempeño de los promotores de convivencia en el comedor universitario. El caso cuestiona la efectividad real de su labor en el control de filas y prevención de colados, señalando falta de supervisión activa y uso indebido del celular durante la jornada. Se sugiere reorientar funciones o reducir personal si no se evidencia impacto en la mejora del servicio.

5.5 FELICITACIONES POR PROCESOS

En la vigencia 2025 se dieron 155 felicitaciones, asignadas a los procesos como se observa en la Gráfica 12, las cuales tuvieron un aumento del 453,6% respecto al año 2024.



Gráfica 12. Felicidades Recibidas por Procesos



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

El proceso de Gestión del Talento Humano (GTH) concentra de manera ampliamente mayoritaria los casos, representando más del 90% del total, lo que evidencia una concentración significativa en esta categoría. En segundo lugar se encuentra Gestión Administrativo de Apoyo a la Formación (GAAF), aunque con una participación considerablemente menor (4,52%), marcando una diferencia sustancial frente al proceso predominante.

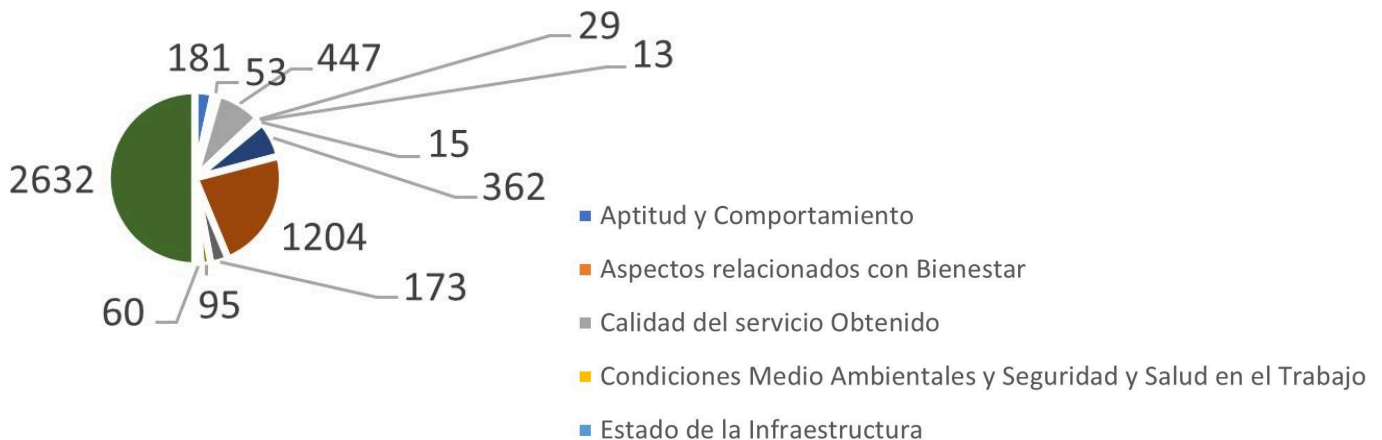
Las felicitaciones en el proceso GTH corresponden en su totalidad a reconocimientos dirigidos a funcionarios, docentes y equipos de distintas sedes de la Universidad Nacional de Colombia (Amazonia, La Paz y Palmira). Se destaca especialmente el liderazgo directivo y el trabajo de equipo en la Sede Amazonia por el fortalecimiento académico, la apertura de nuevos programas, la mejora en la gestión administrativa, el acompañamiento al estudiantado y los avances en bienestar y transparencia. Asimismo, se reconocen docentes por su compromiso, dedicación y apoyo en la formación académica y en la transición a la vida universitaria. También se resaltan funcionarios administrativos y de apoyo por su eficiente gestión en comunicaciones; el personal encargado de auxilios por su disposición para resolver casos complejos; el equipo de vigilancia y su supervisión por su responsabilidad y trato amable; profesionales del área de infraestructura por su liderazgo y gestión efectiva; y el área de cultura por promover actividades artísticas y culturales de alto impacto formativo.

En general, los casos reflejan una percepción positiva frente al compromiso, la vocación de servicio, la calidad humana y la mejora en los procesos institucionales, destacando el impacto favorable de estos equipos en la experiencia universitaria.

6. CATEGORÍAS REPRESENTATIVAS DE LAS PETICIONES VIGENCIA 2025

Durante la Vigencia 2025, en los casos registrados en el SQR, se observa una marcada concentración en tres categorías principales: Oportunidad del Servicio (45,75%), Calidad del servicio obtenido (16,99%) y Gestión Académica (13,75%), que en conjunto representan el 76,49% del total. Los demás están registrados en la gráfica 13.

Gráfica 13. Categorías de las Peticiones Vigencia 2025

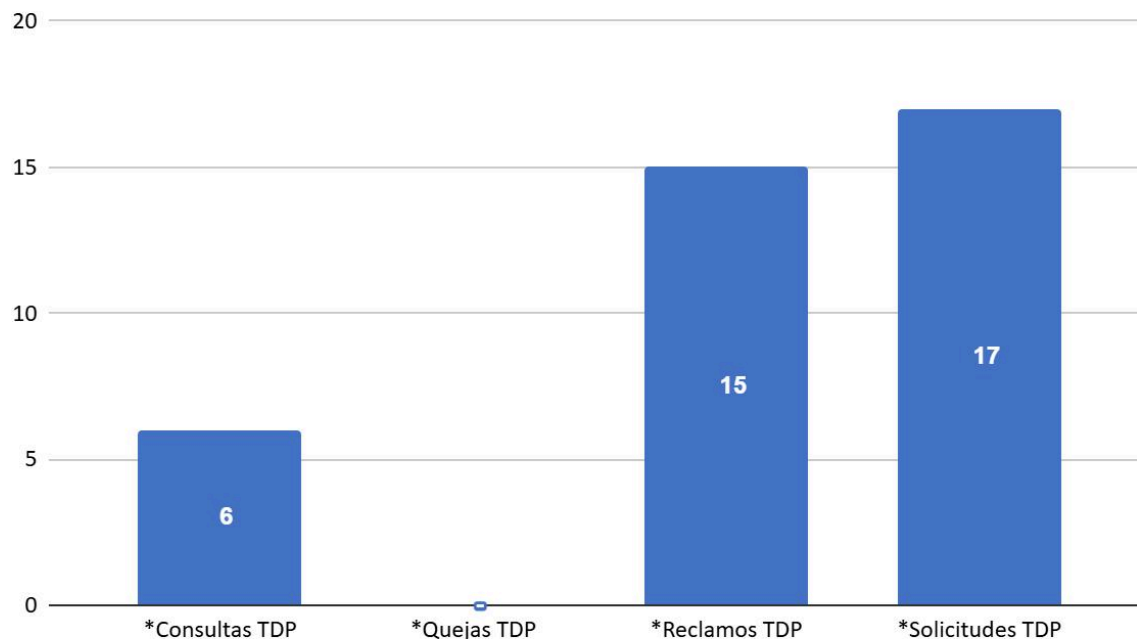


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR Vigencia 2025

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En la vigencia 2025 se registraron 37 casos asociados al tratamiento de datos personales a través del aplicativo del SQR, representando una disminución del 47,9 % frente a la vigencia 2024, en la cual se reportaron 71 casos. Las solicitudes presentadas se encuentran asociadas a los procesos institucionales relacionados con la gestión y protección de los datos personales, como se observa en la la Gráfica 14.

Gráfica 14. Casos de Tratamiento de Datos Personales



Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del Consolidado de SQR Vigencia 2025

Algunos de los casos de TDP se relacionan a continuación:

Consultas DP

- Se recibió una consulta relacionada con un presunto tratamiento inadecuado de datos personales, asociado a una situación de atención al usuario que, según lo manifestado, derivó en un trato hostil durante una citación. La persona indicó no haber recibido información previa sobre el motivo de la convocatoria, lo cual habría generado inconformidad en el manejo de sus datos personales. Al revisar el caso, se evidenció que la información suministrada no permitía identificar de manera precisa la entidad ni el servicio involucrado, por lo cual se solicitó complementar los datos para su adecuada gestión.
- Un usuario presentó una consulta en el marco del ejercicio del derecho de petición, adjuntando documentación que contenía datos personales, con el fin de que esta fuera tramitada conforme a los términos establecidos en la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.
- Se recibió una consulta por parte de una institución externa, relacionada con el posible uso indebido o suplantación de una cuenta de correo institucional de la Universidad Nacional, desde la cual se habrían enviado correos masivos a estudiantes de otra institución. La consulta estuvo orientada a verificar si la cuenta presentaba algún incidente de seguridad que pudiera comprometer datos personales de terceros.
- Un ciudadano realizó una consulta solicitando orientación para acceder a certificaciones correspondientes a sus vinculaciones contractuales con la Universidad Nacional, las cuales contienen datos personales y laborales, incluyendo fechas de inicio, terminación y obligaciones contractuales.

- Se atendieron consultas relacionadas con la presunta vulneración de la seguridad de cuentas de correo institucional, en las que los usuarios manifestaron posibles accesos no autorizados. Las consultas se orientaron a identificar las acciones a seguir para proteger los datos personales contenidos en dichas cuentas y prevenir nuevos incidentes.

Reclamo DP

- Usuaría manifiesta que el presunto manejo inadecuado de sus datos personales durante una convocatoria generó un trato hostil e irrespetuoso por parte de una funcionaria en la sede Cali, situación que derivó en su retiro del lugar sin recibir información sobre el motivo de la citación. (Caso duplicado)
- Usuario informa que continúa recibiendo en su correo institucional información personal y documentos de otra persona con una identidad digital similar, a pesar de haber reportado previamente la situación, lo que considera una vulneración a la política de tratamiento de datos personales.
- Estudiante presenta queja relacionada con presuntas malas prácticas en el uso del correo institucional, al recibir información que no es de carácter académico ni le corresponde, asociada al uso indebido de una identidad digital institucional.
- Estudiante manifiesta inconformidad por dificultades reiteradas para acceder a plataformas institucionales debido a problemas con la contraseña, señalando falta de respuesta oportuna por parte de los canales de atención, lo cual afectó el acceso a su información académica.
- Usuaría expresa inconformidad por la presunta divulgación de información confidencial relacionada con datos socioeconómicos, al considerar que información personal fue compartida con terceros sin su autorización.
- Ciudadano denuncia trato discriminatorio y restricción de acceso a la Universidad Nacional al no aceptarse el documento de identificación presentado, situación que, según lo manifestado, vulneró su dignidad y expuso indebidamente sus datos personales.
- Funcionaria presenta queja por presunto uso indebido y no autorizado de sus datos personales, extraídos de documentación institucional por parte de un contratista, los cuales habrían sido entregados a una empresa externa sin consentimiento. (Posterior desistimiento de la queja).
- Estudiante reporta la existencia de sesiones activas en su cuenta institucional desde un dispositivo que no reconoce, solicitando el cierre total de accesos no autorizados para proteger la privacidad de su información personal.
- Usuario manifiesta inconformidad frente a la respuesta recibida en un trámite relacionado con información administrativa en salud, señalando preocupación por el tratamiento y la reserva de datos personales sensibles.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP

- Solicitud de egresada para el restablecimiento y actualización de la contraseña de su correo institucional, debido a la invalidación del correo alterno registrado.

- Solicitud de ex estudiante para la desvinculación de la Universidad Nacional en el sistema de Renta Joven, con el fin de permitir su vinculación a otra institución de educación superior. (Caso duplicado)
- Solicitud de estudiante para la protección de sus datos personales y la no creación de nuevas cuentas institucionales a su nombre, ante la denuncia de una presunta suplantación de identidad y acoso cibernético.
- Solicitud de estudiante para la actualización y rectificación de datos personales en los sistemas institucionales, relacionada con la visualización de fotografía, historial académico y tipo de vinculación en el Sistema de Información Académica (SIA).
- Solicitud de aspirante para la supresión de los datos personales recolectados durante el proceso de admisión 2025-2, en ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitud de estudiante para la transferencia de un derecho de petición relacionado con el presunto uso indebido de sus datos personales durante un evento institucional.
- Solicitud de ciudadano para la corrección y actualización de información publicada en una página web institucional, debido a la permanencia de su imagen y datos tras su desvinculación como docente.
- Solicitud de usuario para el cambio y la actualización de la contraseña del correo institucional.
- Solicitud de estudiante para la actualización de su nombre en todos los registros y sistemas institucionales, en virtud de un cambio de nombre legalmente reconocido.
- Solicitud de desistimiento de una queja relacionada con el presunto uso indebido de datos personales, a petición expresa del titular de la información.
- Solicitud de ciudadana para la eliminación de su número de documento de identidad publicado en una resolución disponible en un sitio web institucional, por considerar afectado su derecho a la privacidad.
- Solicitud de ciudadano para la eliminación de un documento publicado en un sitio web institucional que contenía datos personales sensibles.
- Solicitud de egresado para la actualización de nombre, género y título profesional en el diploma y acta de grado, en el marco del ejercicio del derecho al hábeas data y reconocimiento de identidad.

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 vigencia 2025 se haya trasladado casos a otras entidades.

8.1 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante la vigencia 2025 se registraron 3.451 solicitudes cerradas en el sistema PQRS. De estas, 44 corresponden a negaciones de acceso a la información, lo que representa el 1,27% del total de casos cerrados. Este comportamiento evidencia que la restricción absoluta del acceso constituye una situación excepcional dentro del volumen global de trámites gestionados por la Universidad. Las negaciones identificadas se fundamentan principalmente en la protección de datos personales, la confidencialidad institucional y la naturaleza reservada o clasificada de la información solicitada, en concordancia con el marco normativo vigente, en falta de competencia y peticiones incompletas. En términos proporcionales, el bajo porcentaje confirma que la regla general en la gestión institucional es la entrega de información, siendo la negativa una medida aplicada de manera restrictiva y debidamente motivada.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

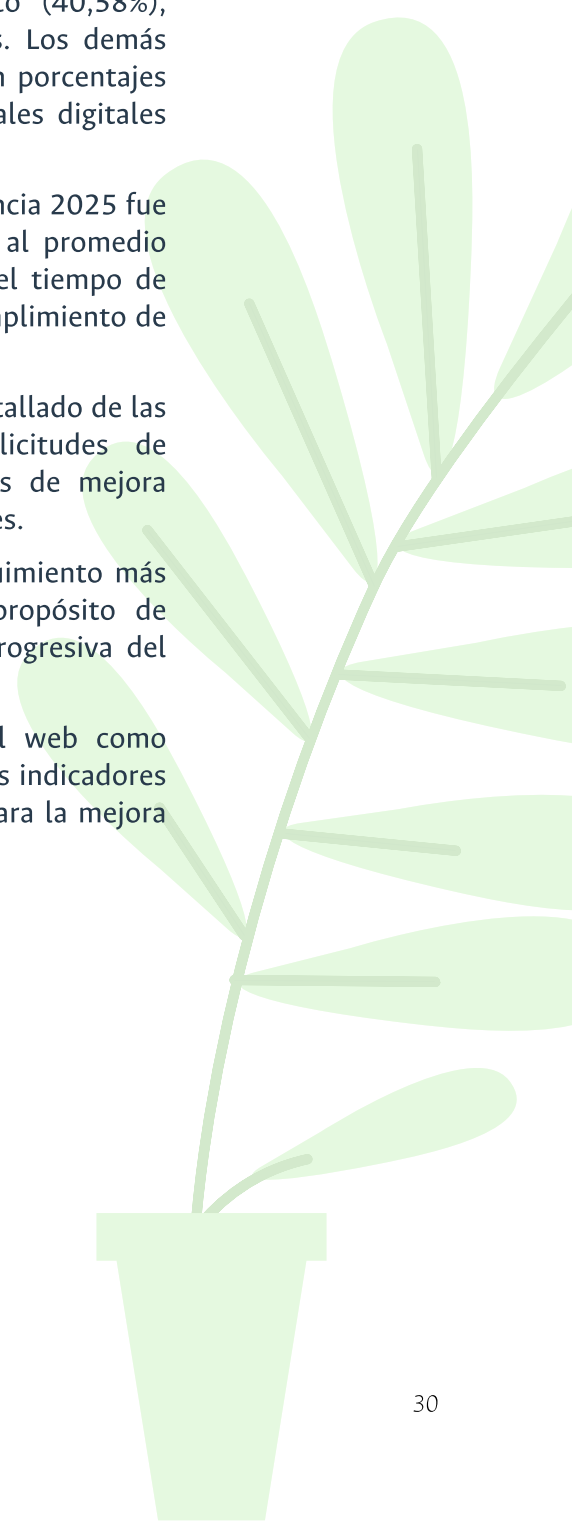
- En la vigencia 2025 se registraron 2.632 peticiones en el SQR de la UNAL, lo que representa una disminución del 3,87% respecto a las 2.738 peticiones registradas en la vigencia 2024.
- El Tipo de Usuario que más peticiones registró durante la vigencia 2025 fue el de Estudiante (36,29%), con un total de 955 casos, seguido de los Pensionados (16,68%) y los Aspirantes (13,38%), lo que evidencia que la mayor participación en el Sistema de Quejas y Reclamos continúa concentrándose en los usuarios vinculados directa o indirectamente a los procesos académicos y administrativos de la Universidad. En menor proporción se registraron casos correspondientes a Administrativos (6,76%), Particulares (6,08%), Docentes (6,08%) y otros grupos de interés con participaciones inferiores al 5%.
- El mayor número de peticiones se presentó en la tipología de Solicitud de Información (47,76%), con un total de 1.257 casos, seguido de los Reclamos (24,92%) y las Quejas (17,90%), concentrando estas tres categorías la mayor proporción de los registros durante la vigencia 2025. En menor proporción se presentaron Felicitaciones (5,93%), Sugerencias (2,05%) y tipologías asociadas al Tratamiento de Datos Personales en porcentajes inferiores al 1%.
- La concentración de peticiones en la categoría Solicitud de Información sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de divulgación y claridad de la información institucional, particularmente en lo relacionado con trámites académicos y administrativos, con el propósito de reducir la recurrencia de solicitudes informativas. Así mismo, la proporción de Reclamos evidencia la importancia de mantener acciones orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios institucionales.

- En cuanto al estado de las peticiones, el 80,59% de los casos se encontró en estado Cerrado, lo cual evidencia una gestión institucional significativa frente a los requerimientos recibidos durante la vigencia 2025. Además, el porcentaje restante corresponde a casos en estado de gestión, principalmente en “Gestionando Petición” (11,36%) y “Gestionado” (6,80%), así como un porcentaje menor en etapas de validación, evaluación y registro.
- No obstante, el porcentaje de casos que permanecen sin cerrarse (19,41%) evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento oportuno a las peticiones en trámite, con el fin de incrementar el porcentaje de cierre y optimizar los tiempos de respuesta institucional.
- Respecto a los medios de registro, el principal canal utilizado durante la vigencia 2025 fue la Web (58,93%), seguido por el Correo Electrónico (40,58%), concentrando ambos el 99,51% del total de peticiones radicadas. Los demás medios, como Teléfono, Verbal, Formulario y Buzón, representaron porcentajes inferiores al 1%, lo que evidencia una alta utilización de los canales digitales institucionales para la gestión de las peticiones.
- El promedio de tiempo de solución de las peticiones durante la vigencia 2025 fue de 12,75 días, lo que representa un incremento del 2,0% frente al promedio registrado en 2024 (12,5 días), pero igualmente manteniéndose el tiempo de respuesta dentro de rangos similares a la vigencia anterior y en cumplimiento de los términos normativos establecidos.
- Se recomienda a los procesos y dependencias realizar un análisis detallado de las tipologías con mayor volumen de casos, especialmente Solicitudes de Información y Reclamos, con el fin de identificar oportunidades de mejora orientadas a la optimización de los trámites y servicios institucionales.
- De igual manera, se recomienda implementar mecanismos de seguimiento más estrictos a los casos que se encuentran en gestión, con el propósito de incrementar el porcentaje de cierre y contribuir a la reducción progresiva del tiempo promedio de respuesta.
- Finalmente, se sugiere continuar promoviendo el uso del canal web como principal medio de radicación y mantener el análisis periódico de los indicadores del Sistema de Quejas y Reclamos como herramienta estratégica para la mejora continua institucional.

VICERRECTORÍA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS





Informe anual

Nivel Nacional y sedes

Sistema de Quejas y Reclamos UNAL

Vigencia 2025