



Informe consolidado Nivel Nacional y sedes - Sistema de Quejas y Reclamos UNAL

Cuarto trimestre de 2025





Informe consolidado Nivel Nacional y sedes - Sistema de Quejas y Reclamos UNAL - Cuarto trimestre de 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	5
1. Objetivo del informe	5
2. Objetivos específicos	5
3. Alcance	5
4. Análisis peticiones recibidas durante el IV trimestre de 2025 en la UNAL	6
4.1 Distribución por tipo de solicitud	6
4.2 Distribución por estado en que se encuentra la solicitud	7
4.3 Distribución por tipo de usuario o perfil	8
4.4 Distribución por medio utilizado	9
4.5 Cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	10
5. Análisis de las quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones (QRSF) por procesos IV Trimestre de 2025	11
5.1 Quejas Recibidas por Procesos	12
5.2 Reclamos Recibidas por Procesos	14
5.3 Solicitudes de Información por Procesos	15
5.4 Sugerencias por Procesos	17
5.5 Felicitaciones por Procesos	19
6. Categorías Representativas de las Peticiones III Trimestre de 2025	21
7. Tratamiento de Datos Personales	22
8. Solicitudes de Información Direccionada a Otras Entidades	23
8.1 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	23
9. Conclusiones y Recomendaciones	24

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1. Comportamiento Peticiones III Trimestre de 2025 6

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud 7
- Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud 8
- Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil 9
- Gráfica 4. Distribución por medio utilizado 10
- Gráfica 5. QRSF por Procesos 11
- Gráfica 6. Quejas Recibidas por Procesos 12
- Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos 14
- Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos. 16
- Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos 17
- Gráfica 10. Felicitaciones Recibidas por Procesos. 19
- Gráfica 11. Categorías de las Peticiones IV Trimestre de 2025 21
- Gráfica 12. Casos de Tratamiento de Datos Personales 22

SIGLAS

- SQR: Sistema de Quejas y Reclamos
- TDP: Tratamiento de Datos Personales
- BU: Bienestar Universitario
- DC: Divulgación Cultural
- DEI: Direccionamiento Estratégico Institucional
- DIG: Divulgación de la Información General
- DIO: Divulgación de la Información Oficial
- DPA: Divulgación de Producción Académica
- DRE: Agenciar las Relaciones Exteriores
- EI: Evaluación Independiente
- GAAF: Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación
- GABS: Gestión Administrativa de Bienes y Servicios
- GD: Gestión Documental
- GE: Gestión de la Extensión
- GED: Gobierno Estrategia Digital
- GEg: Gestión de Egresados
- GF: Gestión Financiera
- GICA: Gestión de la Investigación y Creación Artística
- GJ: Gestión Jurídica
- GL: Gestión de Laboratorios
- GODF: Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico
- GRSB: Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios
- GT: Gestión Tecnológica
- GTH: Gestión del Talento Humano
- MG: Mejoramiento de la Gestión
- QRSF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones
- SGAA: Servicios Generales y de Apoyo Administrativo
- SSP: Seguridad Social en Pensiones
- SSS: Seguridad Social en Salud

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el **Informe Consolidado de las Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones (QRSF)** y las solicitudes de **Tratamiento de Datos Personales (TDP)** atendidas por la Universidad Nacional de Colombia durante el **IV Trimestre de 2025**, a través del Sistema de Quejas y Reclamos – SQR.

El SQR constituye la herramienta institucional para la gestión de peticiones de la comunidad universitaria y la ciudadanía, integrando las 10 sedes y centralizando la información a través del aplicativo ARANDA. El análisis del presente trimestre permite evaluar el desempeño institucional en términos de atención, oportunidad, calidad del servicio y funcionamiento de los procesos administrativos y académicos.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento a las peticiones gestionadas a través del SQR durante el IV Trimestre de 2025, presentando resultados y análisis consolidados a nivel nacional y por sedes.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el comportamiento de las QRSF y solicitudes TDP del trimestre, que permitan dar cuenta de las peticiones realizadas por usuarios y partes interesadas.
- Evaluar la oportunidad y eficiencia de la respuesta institucional, realizando la trazabilidad de los tiempos de respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Identificar tendencias y problemáticas recurrentes que contribuyan a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

3. ALCANCE

Incluye todas las peticiones radicadas entre octubre y diciembre de 2025 en las 9 sedes de la UNAL (Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, La Paz, Amazonía, Caribe, Orinoquía, Tumaco) y Nivel Nacional, clasificadas por tipo de solicitud, estado, perfil del usuario, medio de radicación, tipo de solicitud, tiempo de respuesta y un apartado exclusivo para las solicitudes radicadas a UNISALUD.

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

Durante el **IV Trimestre de 2025** se registraron 605 **peticiones** en el SQR de la UNAL en todas las 10 sedes (ver Gráfica 1). Comparado con el III Trimestre (778 peticiones), esto representa una disminución del 22%, que puede estar asociado a la finalización del calendario académico del IV trimestre.

4.1 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

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

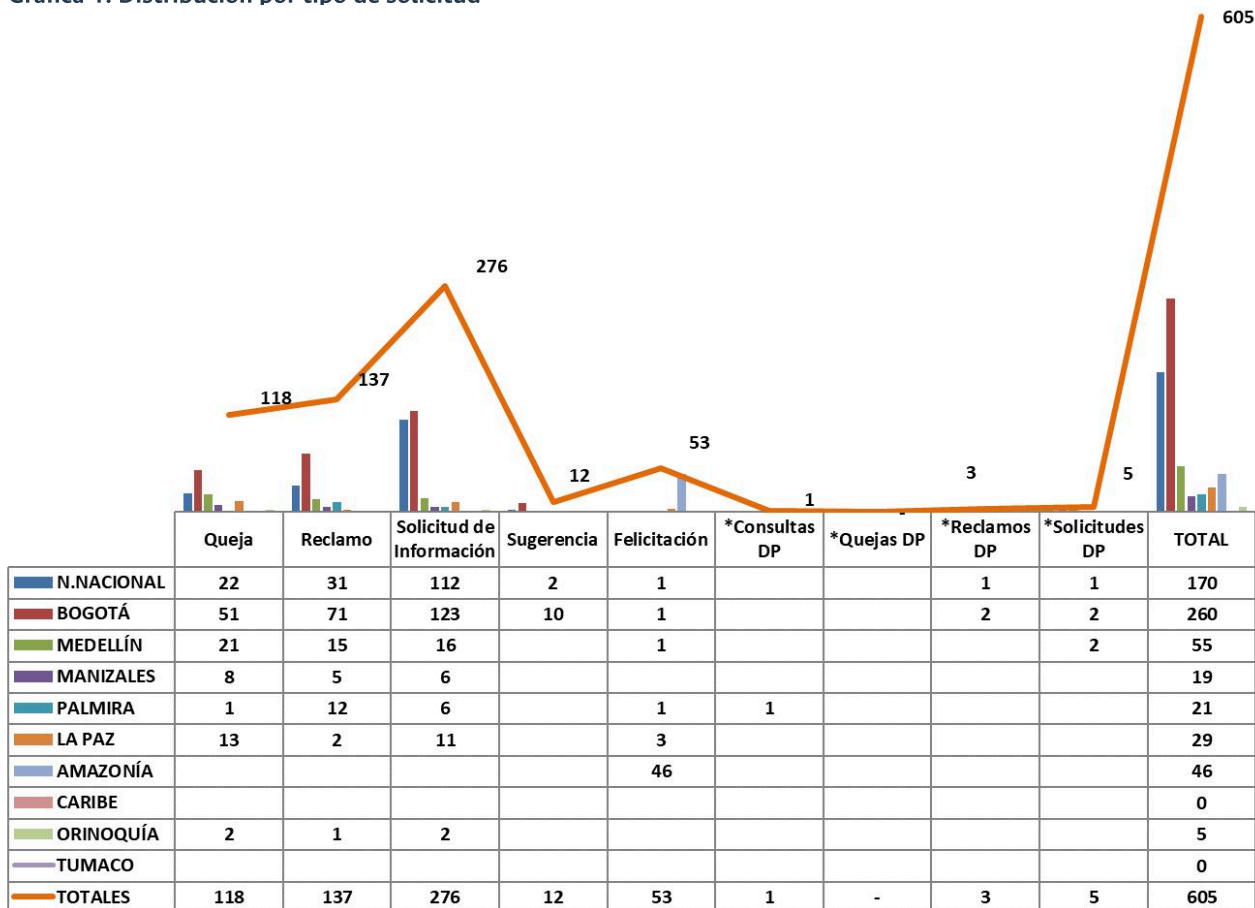
Tabla 1. Comportamiento Peticiones IV Trimestre de 2025

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	22	51	21	8	1	13			2		118
Reclamo	31	71	15	5	12	2			1		137
Solicitud de Información	112	123	16	6	6	11			2		276
Sugerencia	2	10									12
Felicitación	1	1	1		1	3	46				53
*Consultas DP					1						1
*Quejas DP											-
*Reclamos DP	1	2									3
*Solicitudes DP	1	2	2								5
TOTAL	170	260	55	19	21	29	46	0	5	0	605

Fuente: elaboración propia VRG

Para el IV Trimestre de 2025 se establecieron un total de 605 SQR, donde las *Solicitudes de Información* representan el 46% del universo, los *Reclamos* son el 23%, las *felicitaciones* se observan en 9%, *sugerencias* corresponden al 2% mientras que las *solicitudes DP* representan menos del 1%.

Gráfica 1. Distribución por tipo de solicitud



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

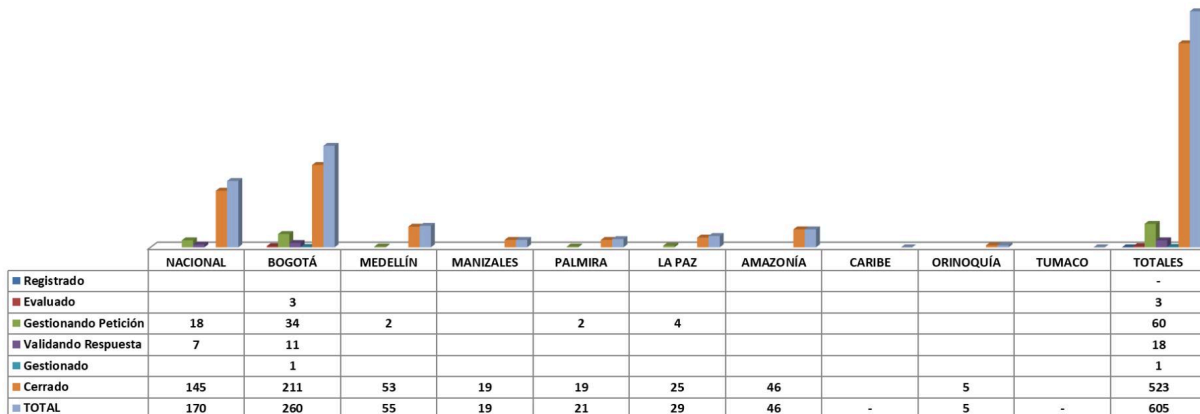
Las sedes con mayor número de peticiones son Bogotá y el Nivel Nacional (NN), comportamiento igual al del III Trimestre, con una participación del 43% y 28% respectivamente. Los tipos de casos con mayor frecuencia en estas sedes son en primer lugar las *Solicitudes de Información*, en segundo lugar, los *Reclamos* y en tercer lugar las *Quejas*, sumando estas dos un volumen importante del 49% del total de solicitudes. Las sedes Caribe y Tumaco no reportaron peticiones en el IV Trimestre de 2025. El comportamiento total de las sedes por tipo de solicitud se puede observar en la Gráfica 1.

4.2 DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA LA SOLICITUD

De los 605 casos registrados durante el IV Trimestre de 2025, se cerraron el 86%.

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).

Gráfica 2. Estado en que se encuentra la solicitud



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

4.3 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

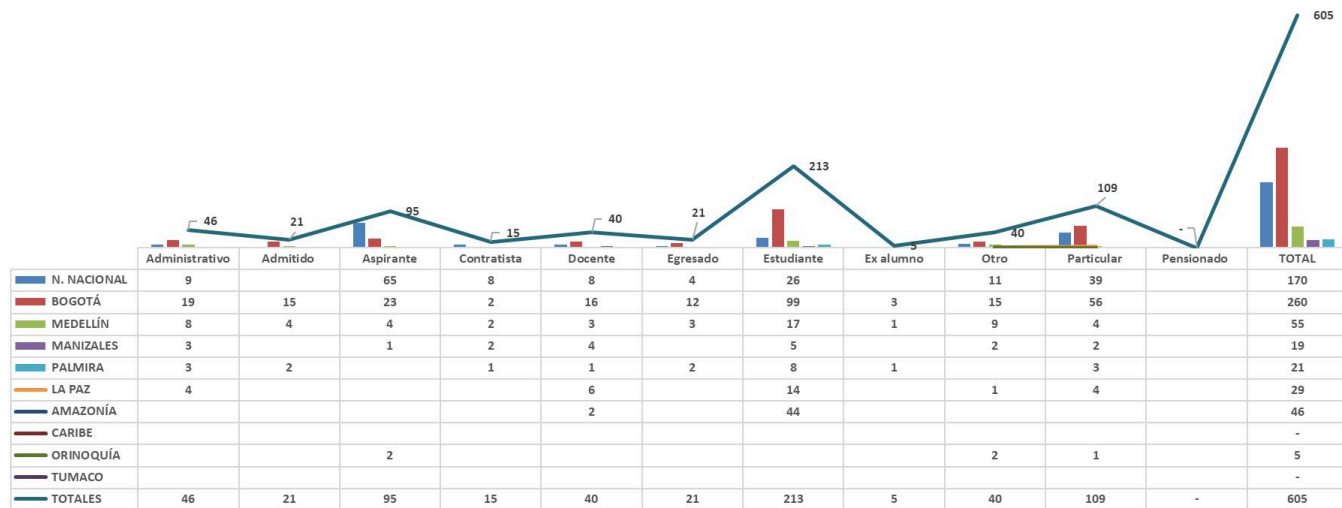
Los *Estudiantes* son los usuarios que más presentaron solicitudes en el IV Trimestre de 2025 con una participación del 35%, seguido de los *Particulares* con el 18% y *Aspirantes* con el 16% de participación, comportamiento similar al del III Trimestre (ver Gráfica 3).

Los *estudiantes* realizaron en su mayoría *Reclamos* (59) y *Solicitudes de Información* (47). Los *Reclamos* están asociados en general a inconvenientes en los procesos administrativos y académicos tales como certificados, inscripción extemporánea de materias, matrículas, cambio de contraseñas, inconvenientes de convivencia dentro del campus reingresos y con la plataforma SIA; así como con el comedor universitario y con el acceso a servicios básicos. Las *Solicitudes de Información* están relacionadas con cómo obtener certificados laborales, cómo subir el certificado electoral, los beneficios por ser estudiante UNAL como Canva Pro, información de derechos de petición, inscripción y cancelación de materias, pagos y recibos de matrícula, problemas de acceso y autenticación a cuentas institucionales, y actualización de datos personales.

Los *Particulares* y los *Aspirantes* registran principalmente *Solicitudes de Información* (168). Las *Solicitudes de Información* de los *Particulares* (95) son concernientes con verificación de implementación de leyes gubernamentales, sobre certificados laborales y académicos, derechos de petición, creación de usuario y correo institucional, inscripción a eventos, actualización de datos personales, prácticas y pasantías, solicitud de inscripción para proveedores y solicitudes para el colegio IPARM. Las *Solicitudes de Información* de los *Aspirantes* (73) están vinculadas a problemas de los resultados de admisión, concurso de

méritos, reclamaciones para poder terminar de adjuntar papeles de admisión, proceso de inscripción, admisión y becas, falla de formulario de admisión tanto académica como laboral, política de gratuidad, pruebas de admisión, cursos de extensión y diplomados, prácticas y pasantías, actualización de datos personales y admisiones para personas extranjeras.

Gráfica 3. Por tipo de usuario o perfil

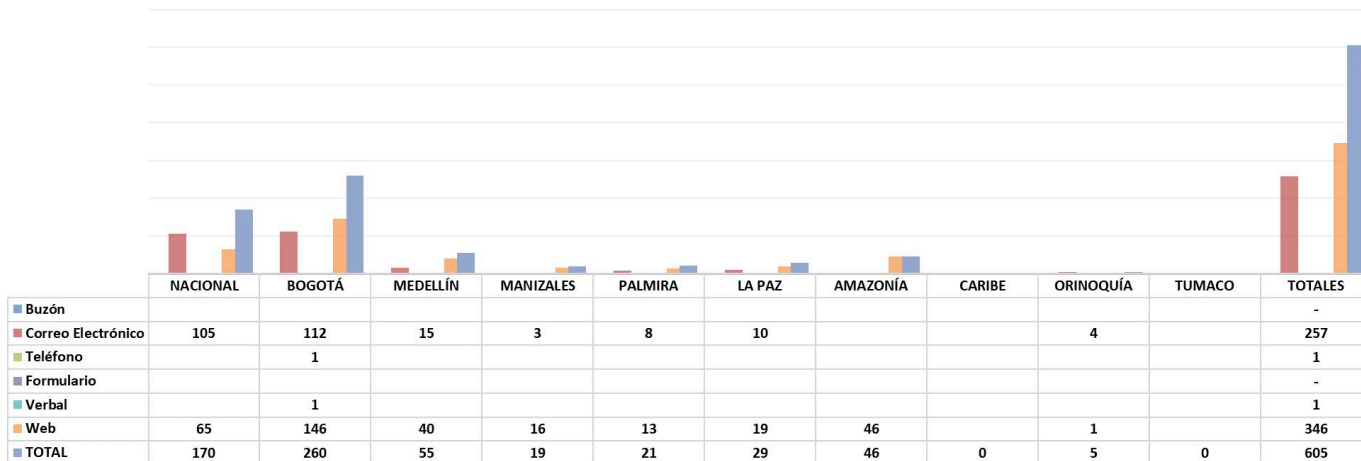


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR IV Trimestre de 2025

4.4 DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

En el IV Trimestre de 2025, el medio más utilizado para presentar una petición ante la Universidad Nacional de Colombia continúa siendo el sitio Web del SQR con una participación del 57%, y en segundo lugar estuvo el Correo Electrónico con una contribución del 42%, comportamiento similar al del IV Trimestre (Ver Gráfica 4). Los usuarios que más utilizaron el sitio Web fueron los *Estudiantes* con la radicación principalmente de *Reclamos* y *Solicitudes de Información*, y los que más usaron el Correo Electrónico fueron los *Particulares* para presentar *Solicitudes de Información*.

Gráfica 4. Distribución por medio utilizado



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

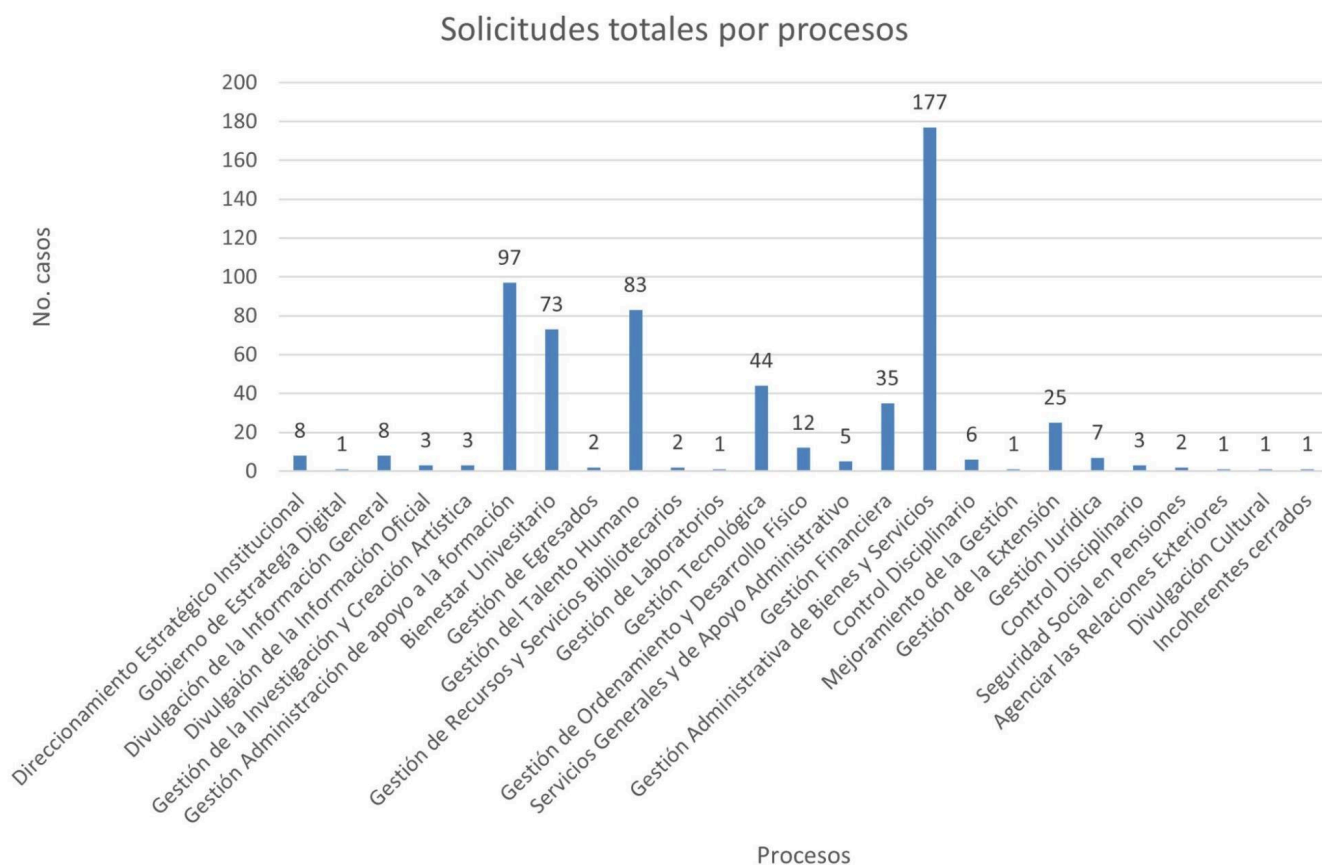
4.5 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA (PROMEDIO EN DÍAS HÁBILES)

Para el IV Trimestre de 2025, el promedio ponderado en días hábiles de respuesta de todas las eventualidades (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones) en las diferentes sedes de la UNAL, fue de **13 días** (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), manteniéndose similar al del III Trimestre (14 días), y cumpliendo así 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.

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

El análisis de las 605 solicitudes totales muestra una concentración significativa en algunos procesos clave. Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) lidera con 177 casos (29,5%), evidenciando una alta demanda asociada a trámites, compras, mantenimiento y servicios institucionales. Le siguen Gestión Administración de apoyo a la formación (GAAF) con 97 solicitudes (16,1%) y Gestión del Talento Humano (GTH) con 83 casos (13,8%), lo que refleja una presión importante sobre los procesos académicos-administrativos y la gestión del personal. Asimismo, Bienestar Universitario (BU) registra 73 solicitudes (12,1%), confirmando su rol central en la atención de necesidades estudiantiles y comunitarias. En un segundo nivel se encuentran Gestión Tecnológica (GT) con 44 casos (7,3%) y Gestión Financiera (GF) con 35 solicitudes (5,8%), asociadas a requerimientos de soporte digital y trámites económicos. En conjunto, estos seis procesos concentran aproximadamente el 84,6% del total de las solicitudes. Los resultados de los demás procesos pueden observarse en la Gráfica 5.

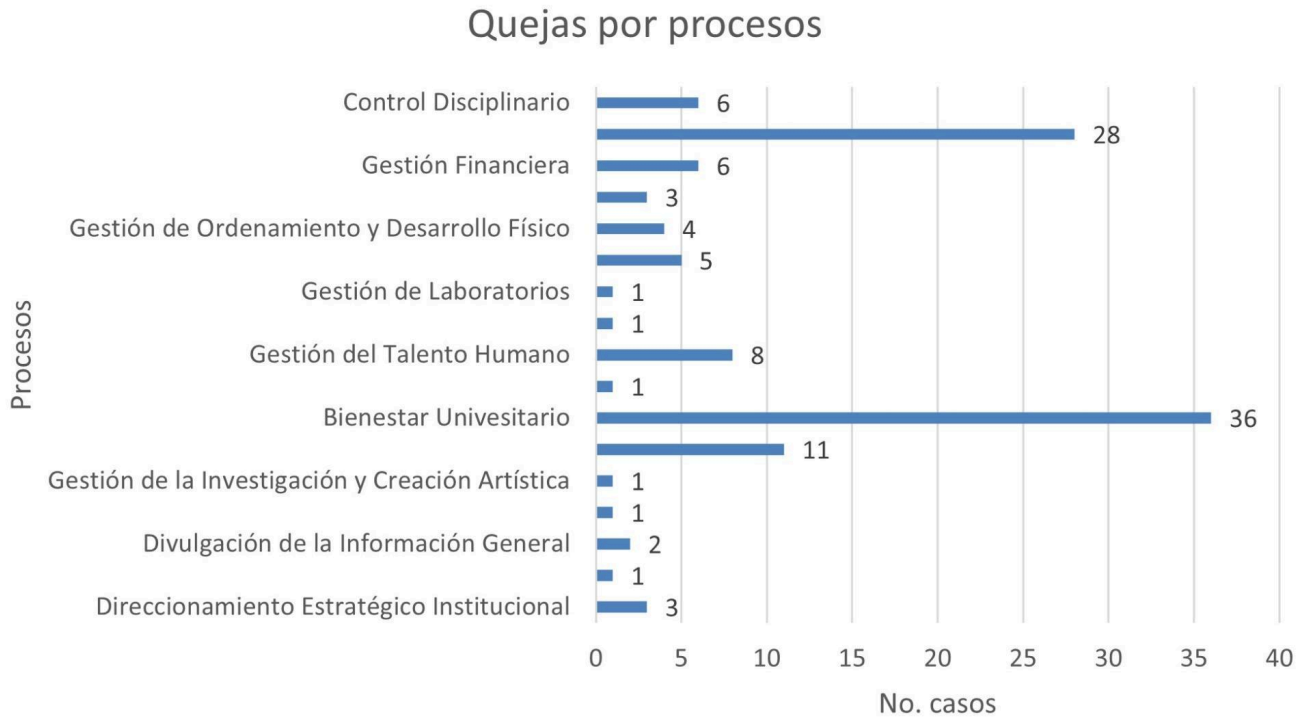
Gráfica 5. QRSF por Procesos



5.1 QUEJAS RECIBIDAS POR PROCESOS

En el IV Trimestre de 2025 se presentaron un total 118 *Quejas*, asignadas a los diferentes procesos de la UNAL como se observa en la Gráfica 6, las cuales presentaron un decremento del 26,7% respecto al III Trimestre.

Gráfica 6. *Quejas Recibidas por Procesos*



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

Se evidencia una alta concentración de quejas en Bienestar Universitario (28,6%) y en Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (22,2%), los cuales en conjunto agrupan más de la mitad del total de casos (50,8%), lo que sugiere la existencia de problemáticas estructurales o recurrentes en la prestación de servicios asociados al bienestar de la comunidad y a la gestión de bienes, trámites y soporte administrativo. En un segundo nivel de incidencia se encuentran Gestión Administración de apoyo a la formación (8,7%), Gestión del Talento Humano (6,3%), Gestión Financiera (4,8%), Control Disciplinario (4,8%) y Gestión Tecnológica (4,0%), reflejando focos adicionales de insatisfacción relacionados con procesos académico-administrativos, gestión del personal, trámites financieros y soporte tecnológico. En contraste, el resto de los procesos presenta una participación marginal en el volumen total de quejas, lo que indica una menor presión operativa o una percepción relativamente más favorable por parte de los usuarios.

Algunas de las *Quejas* presentadas en el proceso BU para el IV Trimestre de 2025 están relacionadas con los siguientes aspectos:

- Acoso y conducta inapropiada de personal de seguridad.

- Deficiencia en infraestructura de bienestar.
- Violencia laboral y acoso psicológico.
- Acoso laboral institucional y abuso de poder administrativo.
- Maltrato docente a estudiante adulto mayor.
- Conflicto disciplinario entre docentes.
- Manejo inadecuado de casos de salud mental.
- Ciberacoso entre estudiantes.
- Problemas logísticos en alimentación universitaria.
- Derecho de petición por ajustes razonables y discapacidad.
- Violencia verbal y humillación académica.
- Ruido y afectación a condiciones laborales.
- Desorden, consumo de sustancias y comercio informal.
- Maltrato laboral en dependencia administrativa.
- Presunta relación inapropiada docente–estudiante.

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

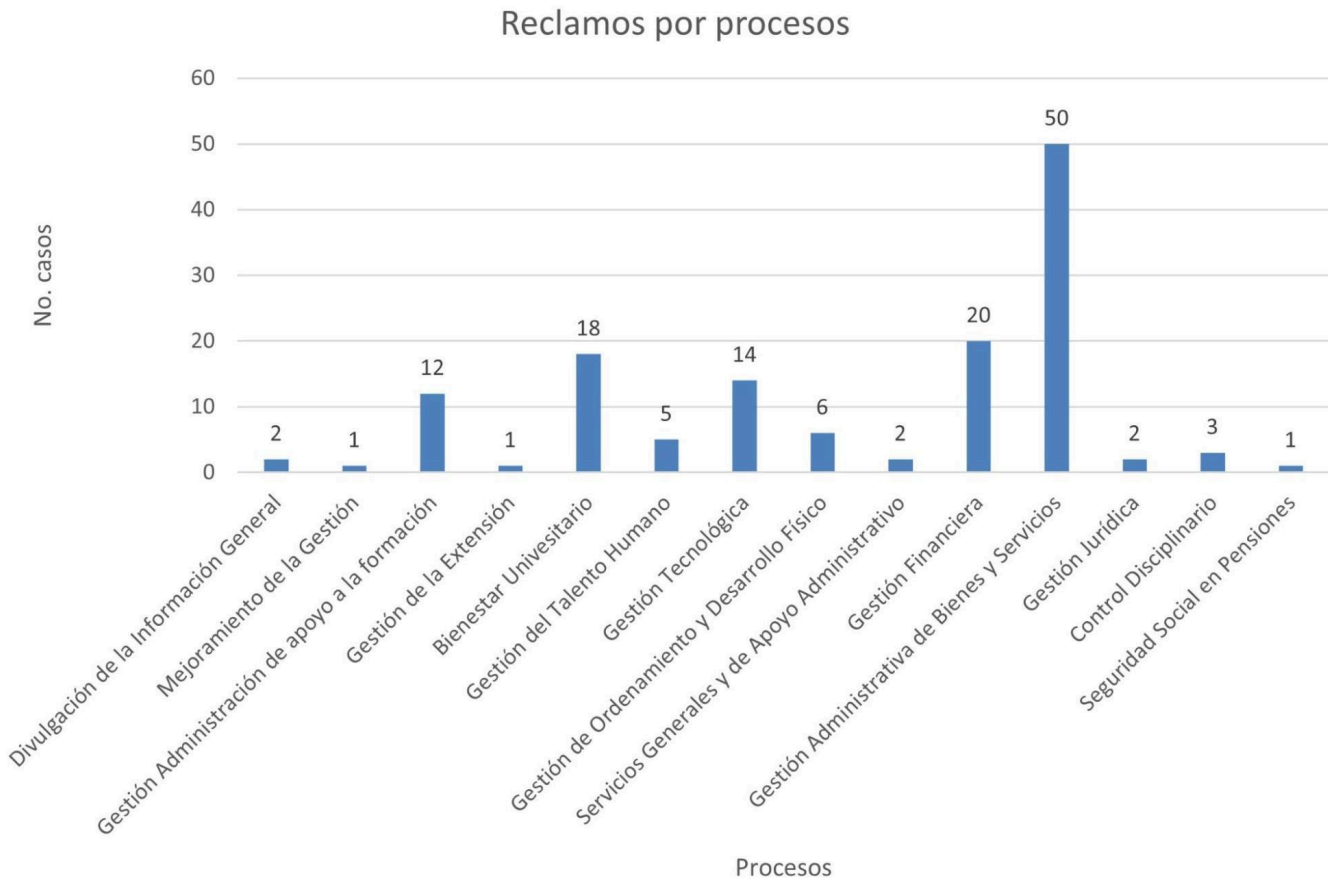
- Docencia, evaluación académica y desempeño profesoral.
- Infraestructura, seguridad y convivencia en campus.
- Gestión administrativa, servicio al usuario y trato institucional.
- Transparencia, control de recursos y austeridad.
- Derechos estudiantiles, matrícula y debido proceso.
- Procesos disciplinarios, mérito y ética institucional.
- Salud, bienestar y deporte institucional.
- Tecnología, sistemas y soporte digital.



5.2 RECLAMOS RECIBIDOS POR PROCESOS

En el IV Trimestre de 2025 se presentaron un total de 219 Reclamos, distribuidos en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 7, los cuales tuvieron un incremento del 45% respecto al III Trimestre.

Gráfica 7. Reclamos Recibidos por Procesos



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

El análisis de los Reclamos en el IV Trimestre evidencia una alta concentración en cinco procesos claves, siendo Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS) el que registra la mayor cantidad con 50 casos (36,5 %), seguido por Gestión Financiera (GF) con 20 casos (14,6 %), Bienestar Universitario (BU) con 18 casos (13,1 %), Gestión Tecnológica (GT) con 14 casos (10,2 %) y Gestión Administración de Apoyo a la Formación (GAAF) con 12 casos (8,8 %); en conjunto, estos cinco procesos acumulan aproximadamente el 83,2 % del total de reclamos.

Para el proceso GABS algunos Reclamos tienen que ver con:

- Admisiones, resultados de pruebas y códigos de seguridad.
- Procesos académicos, evaluaciones y decisiones institucionales.
- Certificaciones académicas y reconocimiento de estudios.

- Convocatorias, movilidad académica y apoyos institucionales.
- Financiero, pagos, reintegros y facturación.
- Plataformas, canales de atención y fallas de servicio.
- Quejas por servicios institucionales.
- Asuntos legales, derechos de petición y acciones judiciales.

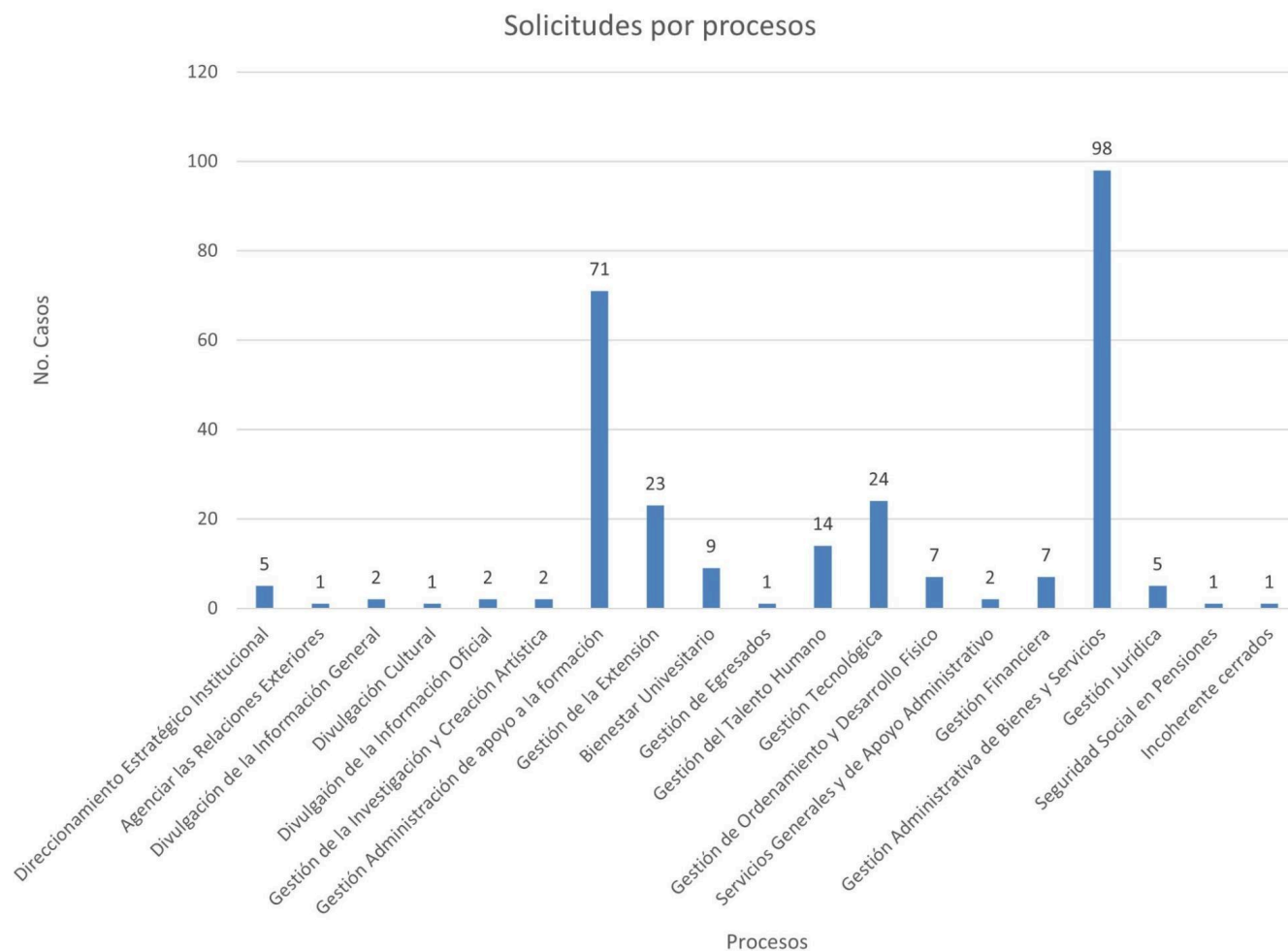
En el proceso GF algunos *Reclamos* están asociados a:

- Devoluciones de dinero (matrícula, inscripciones, beneficios, gratuidad).
- Reclamos por cobros indebidos, duplicados o recargos.
- Fallas en plataformas y sistemas institucionales (SIA, pagos, portales).
- Trámites académicos afectados (cancelaciones, inscripciones, oferta académica).
- Solicitudes de ajuste a condiciones de pago (fraccionamiento, reexpedición, reprogramación).
- Pagos pendientes y desembolsos institucionales.
- Quejas por demoras, falta de respuesta o vulneración de derechos.

5.3 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR PROCESOS

Las 276 *Solicitudes de Información* registradas en el SQR durante el IV Trimestre de 2025 por procesos se detallan en la Gráfica 8, las cuales tuvieron una disminución del 24,6% comparadas con las del III Trimestre.

Gráfica 8. Solicitudes de Información Recibidas por Procesos



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

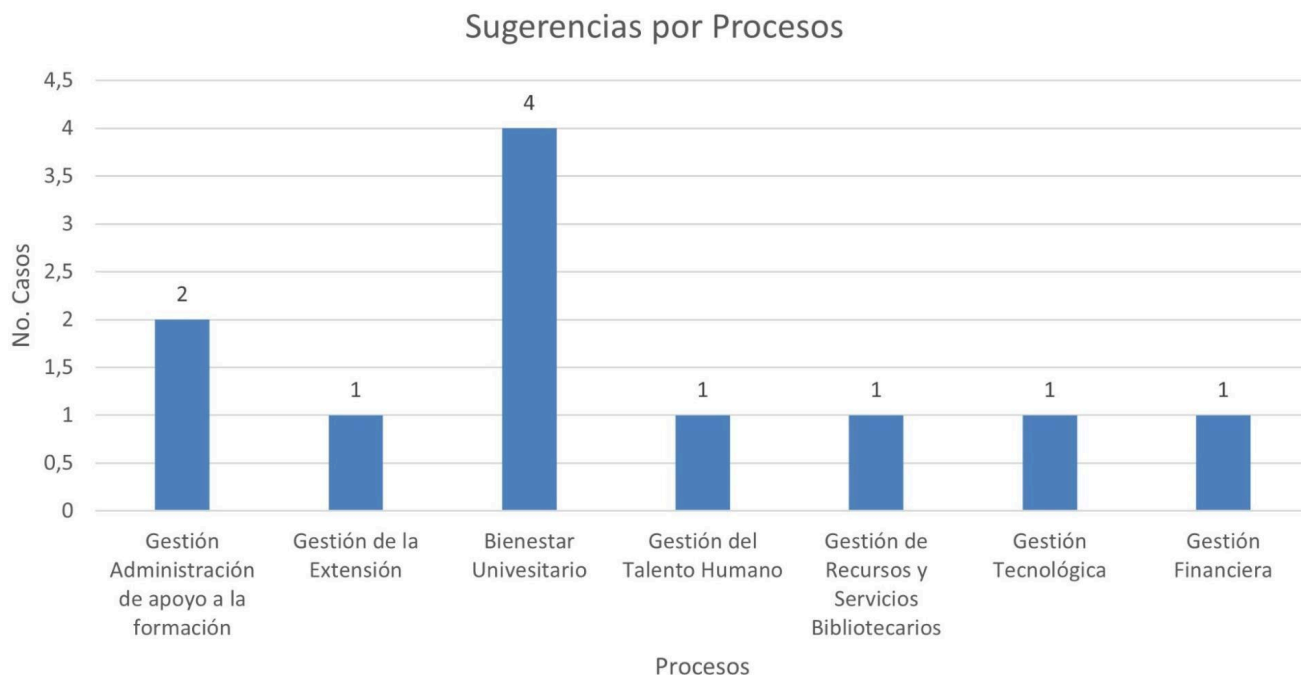
Los procesos con mayor número de *Solicitudes de Información* en el IV Trimestre de 2025 fueron Gestión Administrativa de Bienes y Servicios (GABS), con 98 casos, lo que representa aproximadamente el 35,5 % del total y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) con 71 casos lo que representa el 25,7% del total de todos los casos. Las *Solicitudes de Información* más frecuentes presentadas en estos procesos están relacionadas con:

- Admisiones, inscripción y matrícula (errores, plazos, documentos, cupos).
- Solicitudes de información académica y oferta educativa.
- Validación de títulos, certificados y antecedentes académicos.
- Peticiones institucionales y derechos de petición formales.
- Gestión administrativa, contratación y proveedores.
- Bienestar institucional, salud y protección animal.
- Movilidad, vinculación externa y relacionamiento institucional.
- Consultas generales de orientación y atención al ciudadano.
- Casos excepcionales o fuerza mayor.

5.4 SUGERENCIAS POR PROCESOS

En el IV Trimestre de 2025 se registraron un total de 12 Sugerencias, presentándose un detrimento respecto al III Trimestre de 33,3% las cuales se distribuyen en los procesos de la UNAL como se detalla en la Gráfica 9.

Gráfica 9. Sugerencias Recibidas por Procesos



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

Como se observa en la Gráfica 9 los procesos Gestión de la Extensión (GE), Gestión del Talento Humano (GTH), Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios (GRSS), Gestión Tecnológica (GT) y Gestión Financiera (GF) tuvieron una sugerencia cada una. El proceso de Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (GAAF) dos sugerencias y Bienestar Universitario (BU) cuatro. A continuación, se describen dichas sugerencias:

GE:

- Se propone realizar colaboraciones con una orquesta universitaria en diciembre de 2025 (Ecuador) o en octubre de 2026 (Paraguay), resaltando el ahorro logístico, la posibilidad de interpretar repertorio para piano y orquesta, y solicitando la cobertura de honorarios, alojamiento y transporte regional.

GTH:

- Se plantea establecer una alianza para difundir ofertas laborales, específicamente para el cargo de Analista de Crédito en Bogotá Sur, con el propósito de reclutar talento, fortalecer la cooperación interinstitucional y ampliar oportunidades de empleo para candidatos.

GRSS:

- Se solicita la adquisición de acceso institucional a Scopus AI (Elsevier), destacando su valor estratégico para fortalecer la investigación, la calidad académica y la innovación. La herramienta permitiría agilizar revisiones de literatura, mejorar el rigor científico, apoyar posgrados y semilleros, aumentar la visibilidad institucional, optimizar procesos bibliográficos y promover un uso ético y responsable de la inteligencia artificial, posicionando a la Universidad a la vanguardia tecnológica.

GT:

- Se propone expedir una normativa complementaria que regule el proceso y las condiciones de renovación de la Beca Auxiliar Docente, con el fin de garantizar la continuidad de los becarios y facilitar convocatorias efectivas, evitando postulaciones semestrales reiteradas.

GF:

- Se manifiesta disposición para realizar gestión, conciliación, seguimiento de cartera y programación de pagos, con interés en fortalecer la comunicación interáreas, optimizar el recaudo y coordinar espacios de trabajo conjunto para revisar el estado actual y definir próximos pasos.

GAAF:

- Se presenta una oferta para Médico Especialista en Psiquiatría Infantil en Manizales, orientada a la atención integral en salud mental (consulta externa, urgencias y hospitalización). Se requiere formación especializada, manejo básico de herramientas Office y competencias clínicas, éticas y de atención al paciente.
- Se propone una iniciativa de colaboración para vincular estudiantes en proyectos tecnológicos, con el objetivo de fortalecer la experiencia práctica, la innovación y la articulación entre academia y empresa.

BU:

- Se solicita reforzar los mecanismos de seguridad tras un incidente de retención, intimidación y agresión por parte de personas externas, con el fin de garantizar el uso libre, seguro y legítimo de las instalaciones por la comunidad universitaria y evitar el control indebido de espacios por terceros.
- Se propone fortalecer la regulación y control del tránsito interno debido a comportamientos imprudentes, como la circulación en contravía de motociclistas, solicitando medidas más estrictas y efectivas para prevenir accidentes y garantizar el cumplimiento de las normas viales.
- Se sugiere habilitar el acceso al programa AFID y al gimnasio universitario para egresados y contratistas, incluso bajo esquemas de pago o póliza, con el fin de promover el bienestar físico y mental, la integración institucional y la equidad.

- Se propone evaluar el rol y desempeño de los promotores de convivencia en el comedor, debido a deficiencias en el control de filas, supervisión y organización, planteando la posibilidad de reducir su número y reorientar sus funciones hacia actividades de mayor impacto institucional.

5.5 FELICITACIONES POR PROCESOS

En el IV Trimestre de 2025 se recibieron 53 felicitaciones, asignadas al proceso que se observa en la Gráfica 10, las cuales tuvieron un ascenso considerable del 562,5%.

Gráfica 10. Felicitaciones Recibidas por Procesos



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

A continuación, se detallan las felicitaciones por el proceso Gestión del Talento Humano (GTH):

- Mensajes de felicitación y reconocimiento por la dedicación, compromiso, calidad académica y aporte significativo a la formación estudiantil. Se destacan la vocación pedagógica, la preparación de clases dinámicas e interesantes, el acompañamiento constante y el compromiso institucional con los procesos formativos.
- Valoraciones positivas sobre los espacios físicos y entornos institucionales, resaltando la calidad de la infraestructura y su contribución al bienestar y desarrollo de la comunidad universitaria.

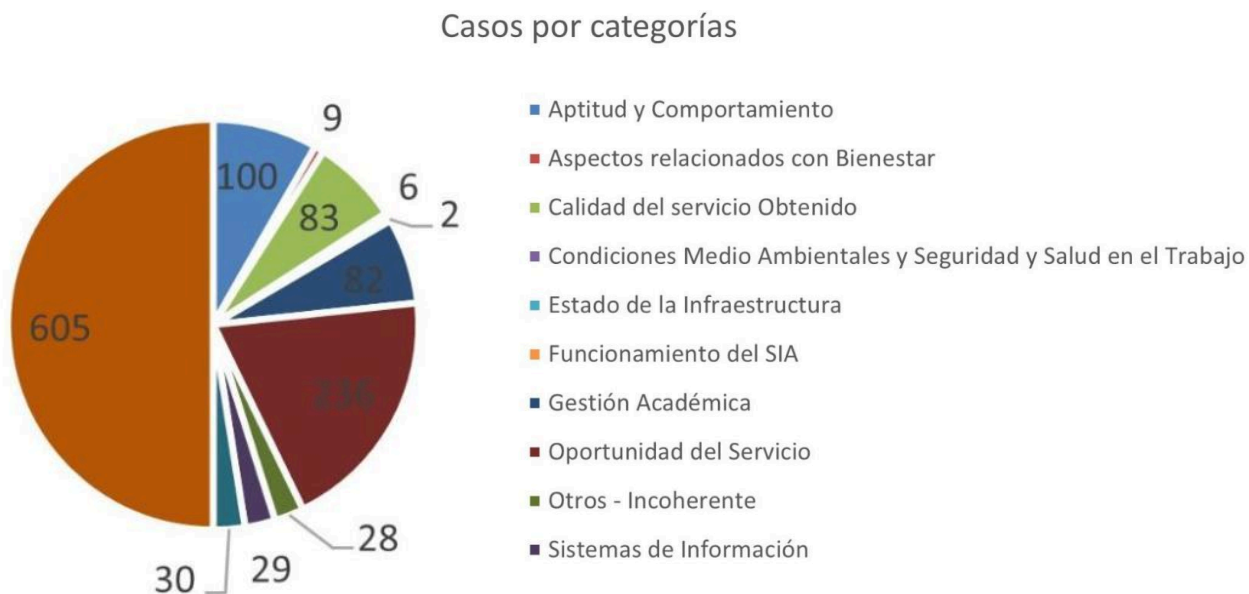
- Reconocimiento a la gestión administrativa relacionada con apoyos como el auxilio de transporte, destacando la flexibilidad, empatía y soluciones oportunas que permitieron garantizar la permanencia académica de un estudiante en condición de vulnerabilidad.
- Mensajes de agradecimiento por el compromiso, trato respetuoso, responsabilidad y contribución a la seguridad y confianza dentro del campus, resaltando la importancia del acompañamiento y la presencia institucional para el bienestar de la comunidad.
- Felicitaciones por el liderazgo, la coordinación eficiente de contratistas, la optimización de procesos operativos y el fortalecimiento institucional en materia de infraestructura y gestión administrativa.
- Reconocimientos por la calidad del servicio en salud, la atención humana y profesional, la continuidad en tratamientos médicos y el acompañamiento integral a largo plazo. Se destaca la eficiencia, el profesionalismo y la calidad humana en la prestación del servicio.
- Felicitaciones por la promoción de actividades culturales, talleres y eventos artísticos que fortalecen la formación integral, el crecimiento personal y el desarrollo cultural de los estudiantes.
- Agradecimientos por la organización de actividades institucionales, especialmente aquellas orientadas al cierre de año, destacando su impacto positivo en el ambiente laboral y comunitario y solicitando el registro formal del reconocimiento.
- Mensajes breves de felicitación y gratitud sin mayor detalle, expresando satisfacción y reconocimiento general por la labor institucional.



6. CATEGORÍAS REPRESENTATIVAS DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025

En el periodo analizado, los casos registrados en el SQR se concentraron principalmente en la categoría de Oportunidad del Servicio, con 236 casos (39,0%), lo que indica que la principal preocupación de los usuarios está relacionada con los tiempos de respuesta y la agilidad en la atención, evidenciando un foco prioritario para el mejoramiento institucional. Le siguen Aptitud y Comportamiento, con 100 casos (16,5%), y Calidad del servicio obtenido, con 83 casos (13,7%), lo que refleja que una proporción significativa de las manifestaciones se relaciona con la experiencia directa en la atención y el desempeño del personal. Gestión Académica concentra 82 casos (13,6%), mostrando un impacto relevante de los procesos académicos en la percepción de los usuarios. En un nivel intermedio se ubican Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad con 30 casos (5,0%), Sistemas de Información con 29 casos (4,8%) y Otros – Incoherente con 28 casos (4,6%), lo que sugiere oportunidades de mejora en la comunicación institucional, la claridad de los trámites y la gestión tecnológica. Finalmente, las categorías de menor incidencia corresponden a Aspectos relacionados con Bienestar con 9 casos (1,5%), Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo en el Trabajo con 6 casos (1,0%) y Estado de la Infraestructura con 2 casos (0,3%), lo que indica una baja recurrencia de reportes en estos frentes, aunque no exime la necesidad de seguimiento preventivo para evitar riesgos futuros.

Gráfica 11. Categorías de las Peticiones IV Trimestre de 2025

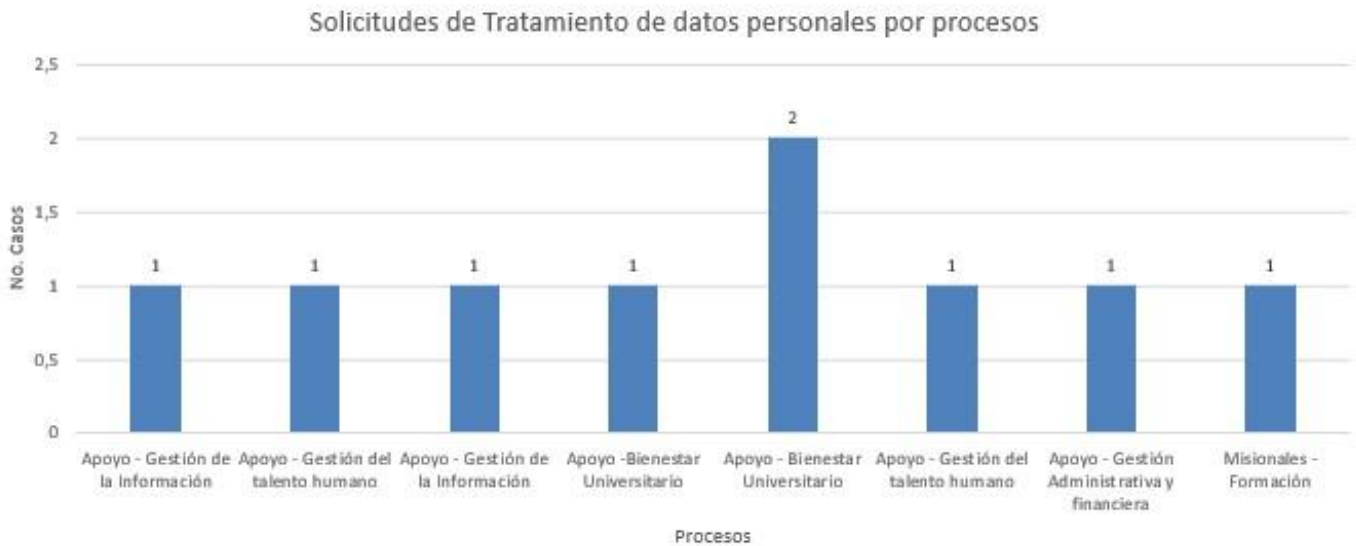


Fuente: elaboración propia VRG con datos tomados del aplicativo Aranda del SQR IV Trimestre de 2025

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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

Gráfica 12. Casos de Tratamiento de Datos Personales



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

Los procesos Gestión Administrativa y Financiera (GAF) y Formación (F) tuvieron un caso cada uno, los procesos Gestión de la Información (GI) y Gestión del Talento Humano (GTH) dos casos cada uno y Bienestar Universitario (BU) tres casos. Algunos de los casos se relacionan a continuación:

Consulta DP:

- Reporte de hackeo o acceso no autorizado al correo institucional, con solicitud implícita de revisión de seguridad y medidas para proteger la cuenta y la información.

Reclamos DP

- Queja por uso indebido de datos personales: La usuaria denuncia que un contratista de la Universidad extrajo y compartió sin autorización sus datos personales con una empresa externa, lo que derivó en una inscripción y facturación no consentida. Solicita investigación disciplinaria, sanciones, fortalecimiento de controles de protección de datos y seguimiento institucional. El caso ya fue reportado ante autoridades judiciales y administrativas.
- Alerta por posible acceso no autorizado al correo institucional: La usuaria reporta que, pese a haber cerrado sesiones y cambiado su contraseña, persiste el acceso de un dispositivo iPhone desconocido a su cuenta institucional. Solicita el bloqueo total

del acceso no autorizado y el restablecimiento urgente de la seguridad y privacidad de su correo.

Solicitud, actualización, rectificación y correcciones DP

- Desistimiento de queja por uso indebido de datos personales: La usuaria solicita el retiro formal de una queja (PQRS-45461) relacionada con el presunto uso indebido de sus datos por parte de un contratista. Tras dialogar con la persona implicada, manifiesta que hubo coacción externa y acuerda no continuar con acciones legales, solicitando el cierre del caso en los registros institucionales.
- Solicitud de eliminación de documento con datos personales (Bienestar UNAL): La usuaria pide retirar su número de documento de un enlace público, argumentando que la exposición de este dato vulnera su derecho a la privacidad y permite accesos indebidos a información personal.
- Solicitud de eliminación de archivo público con datos personales (Sede Medellín): Se solicita eliminar un documento institucional en línea que contiene nombre y teléfono personal, por no haber autorizado su divulgación y por afectar la protección de datos personales.
- Queja por actualización de diploma por cambio de nombre y género: El egresado solicita que, además del cambio de nombre ya aprobado en su diploma, se actualice el título profesional para reflejar identidad no binaria (“Arquitectx”). Alega vulneración de derechos de identidad y habeas data, falta de respuesta institucional y solicita reconocimiento formal de su identidad en el título académico.

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 el IV Trimestre de 2025 se hayan trasladado casos a otras entidades.

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

Del total de 487 casos con estado “Cerrado” en el IV Trimestre 2025, se identificaron 22 respuestas con negación material en el campo “Solución / Respuesta”, lo que representa aproximadamente el 4,5 % del total de casos cerrados del período.

En la clasificación por sede, estas negaciones se concentran principalmente en la Sede Bogotá, seguida por Sede La Paz y en menor proporción Sede Palmira, mientras que las demás sedes presentan casos aislados. En términos analíticos, el porcentaje es bajo frente al total de cierres, lo que sugiere una alta proporción de respuestas favorables o gestionadas positivamente; no obstante, las negaciones existentes evidencian la aplicación estricta de la normativa y de criterios técnicos y administrativos en la toma de

decisiones institucionales, principalmente en falta de competencia, cumplimiento de requisitos normativos y peticiones incompletas.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En primer lugar, es importante resaltar el compromiso de las sedes con la atención a los derechos de petición y solicitudes que se presentan a través del Sistema de Quejas y Reclamos, así como su asistencia a las capacitaciones (3 en total) que se han impartido desde el Sistema de Integridad y Probidad en temas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, y Derechos de Petición, al personal especialista de cada una de las sedes que maneja el tema de Quejas y Reclamos. Estas capacitaciones han influido en el porcentaje alto de cierre de casos y respuestas a solicitudes oportunas. También, en este trimestre se realizó la actualización de la plataforma Aranda de la versión 8 a 9, que trajo consigo una interfaz más amigable e intuitiva, facilitando su navegación y uso por toda la comunidad universitaria y ciudadanía en general.

El análisis de los datos consolidados sobre solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y su distribución por categorías, procesos y sedes evidencia avances relevantes en la calidad del servicio, pero también brechas estructurales persistentes en la gestión institucional. Se observa que la mayor concentración de solicitudes recae en procesos académicos y administrativos, lo que sugiere fallas sistémicas en la claridad de trámites, la eficiencia operativa y la comunicación con los usuarios. La recurrencia de quejas sobre temas similares confirma que varios problemas no están siendo resueltos de fondo, evidenciando un enfoque predominantemente reactivo en lugar de preventivo.

Aunque se registra un incremento significativo en las felicitaciones en el último periodo, lo que refleja mejoras en la atención y percepción del servicio, estos avances no son homogéneos entre sedes ni procesos, lo que apunta a desigualdades en capacidad operativa, estandarización y niveles de desempeño.

Se identificó como oportunidad de mejora la precisión en la clasificación y registro de los casos con el fin de aumentar la profundidad del análisis de los casos presentados y con base en ello, facilitar la toma de decisiones basada en datos.

A partir del análisis de los datos consolidados sobre PQRS, categorías, procesos, sedes y tendencias, se recomienda transitar de una gestión reactiva de casos hacia un modelo preventivo, estratégico y basado en datos, que fortalezca la confianza ciudadana, la eficiencia institucional y la calidad del servicio. Es prioritario implementar acciones estructurales para reducir la recurrencia de quejas, especialmente en los procesos con mayor volumen de solicitudes, mediante la estandarización de procedimientos, la simplificación de trámites, la mejora de la comunicación institucional y la automatización de respuestas para casos frecuentes.

Finalmente, se sugiere consolidar un sistema de seguimiento ejecutivo con indicadores clave, reportes periódicos y mecanismos de rendición de cuentas, que permitan monitorear avances, evaluar impactos reales de las acciones implementadas y orientar decisiones estratégicas de alto nivel. En conjunto, estas recomendaciones apuntan a

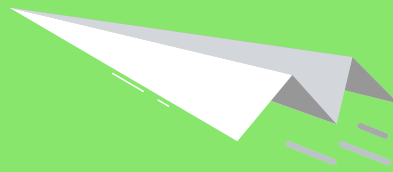
fortalecer la gobernanza institucional, mejorar la experiencia de los usuarios, reducir riesgos críticos y consolidar una cultura organizacional orientada a la transparencia, la eficiencia y la mejora continua.

VICERRECTORÍA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS





Informe consolidado Nivel Nacional y sedes - Sistema de Quejas y Reclamos UNAL - **Cuarto** trimestre de 2025