



*INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SIS-
TEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS – UN
ENERO – DICIEMBRE 2020*



Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivo del Informe	4
3. Objetivos específicos.....	4
4. Alcance	5
5. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2020	5
5.1. Distribución por Tipo de Solicitud	6
5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	7
5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil.....	8
5.4. Distribución por medio utilizado.....	9
5.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)....	9
6. Peticiones por trimestres-2020 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y felicitaciones).....	10
6.1. Por tipo de solicitud por trimestre para 2020 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación).....	10
6.2. Estado de solicitud por trimestres 2020 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)	11
6.3. Por tipo de usuario por trimestre 2020 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, ex alumno, particular, pensionado, otro)	13
6.4. Por medio utilizado por trimestres 2020 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web)	14
7. Análisis Peticiones por trimestres-2020.....	15
7.1. Análisis Quejas 2020	15
7.2. Análisis de Reclamos	19
7.3. Análisis de las Solicitudes de Información	22
7.4. Análisis de las Sugerencias	25
7.5. de las Felicitaciones.....	26
8. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades-2020	27

9. Tratamiento de Datos Personales.....	27	Universidad Nacional de Colombia
10. Unisalud	29	
11. Conclusiones Vigencia 2020.....	29	

Lista de Tablas

Tabla 1 I Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud	10
Tabla 2 II Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud	10
Tabla 3 III Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud	11
Tabla 4 IV Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud.....	11
Tabla 5 I Trimestre 2020 Categoría Estado	12
Tabla 6 II Trimestre 2020 Categoría Estado	12
Tabla 7 III Trimestre 2020 Categoría Estado	12
Tabla 8 IV Trimestre 2020 Categoría Estado.....	12
Tabla 9 I Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario.....	13
Tabla 10 II Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario.....	13
Tabla 11 III Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario.....	13
Tabla 12 IV Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario	14
Tabla 13 I Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado	14
Tabla 14 II Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado	14
Tabla 15 III Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado	14
Tabla 16 IV Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado	15
Tabla 17 Primer Trimestre-Tratamiento de Datos Personales	27
Tabla 18 Segundo Trimestre - Tratamiento de Datos Personales	27
Tabla 19 Tercer Trimestre-Tratamiento de Datos Personales	28
Tabla 20 Cuarto Trimestre-Tratamiento de Datos Personales	28

Lista de Gráficos

Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud.	6
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.....	7
Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil	8
Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado.....	9

1. Introducción

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

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional tiene cobertura en las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, lo cual permite integrar las solicitudes que se presentan a nivel institucional, cumpliendo las exigencias normativas internas y externas y estableciendo mecanismos que identifiquen debilidades y fortalezas en el alma mater. Así mismo, el aplicativo que apoya al Sistema de Quejas y Reclamos puede identificar, entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado, fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

2. Objetivo del Informe

Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos junto con sus nueve (9) Sedes, en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2020.

3. Objetivos específicos

- Rendir el informe consolidado de las peticiones realizadas por los diferentes actores como son la Comunidad Universitaria y sociedad en general, a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar el análisis a las peticiones allegadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, e identificar las posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad Nacional de Colombia.
- Realizar la trazabilidad en los tiempos en los cuales se debe dar 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, términos determinados así:
 - o Para un Derecho de Petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
 - o Solicitud de Información: 10 días hábiles
 - o Formulación de consultas: 30 días hábiles
 - o Entrega de documentos: 3 días hábiles
- Implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general, y a su vez, que permita contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

4. Alcance

Análisis de las peticiones radicadas en las nueve (9) Sedes y el nivel Nacional, a través del Sistema de Quejas y Reclamos en el periodo comprendido del mes de enero al mes de diciembre de 2020

5. Análisis consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, de enero a diciembre de 2020

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en sus nueve (9) Sedes y el nivel Nacional para el año 2020, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema de tal

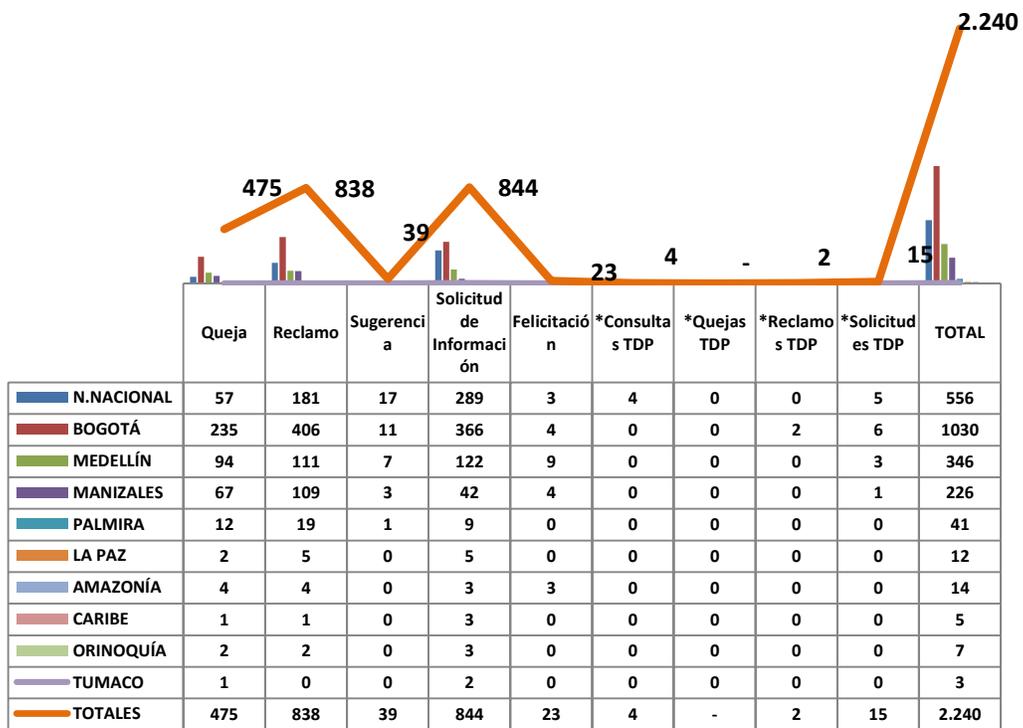
forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la Comunidad Universitaria

5.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el año 2020 se recibieron 2240 solicitudes, de las cuales 475 corresponde a Quejas, 838 a Reclamos, 39 a Sugerencias, 844 a Solicitudes de Información, 23 a Felicitaciones y 21 a casos de TDP.

De los datos más relevantes, se puede establecer que el mayor número de casos se presentan en la Sede Bogotá (1030), donde 366 corresponden a Solicitudes de Información, 406 a Reclamos, 235 a Quejas, 11 a Sugerencias, 4 a Felicitaciones y 8 a Consulta PTDP; seguido del Nivel Nacional (556), donde 57 corresponden a Quejas, 181 a Reclamos, 289 a Solicitud de Información, 17 a Sugerencias, 3 a Felicitación y 9 Consulta PTDP; la Sede Medellín por su parte con (346) casos, donde 94 corresponde a Quejas, 111 a Reclamos, 122 a Solicitud de Información, 7 a Sugerencias, 9 a Felicitaciones y 3 a PTDP; la Sede Manizales (226) casos, donde 67 corresponde a Quejas, 109 a Reclamos y 42 a Solicitud de Información, 3 sugerencias, 4 a felicitaciones y una PTDP; la Sede Palmira (41) donde 12 son Quejas, 19 reclamos, 9 solicitudes de Información y una Sugerencia; Amazonía (14) donde 4 son quejas, 4 reclamos, 3 felicitaciones y 3 solicitud de información; La Paz (12) donde 2 son Quejas, 5 son Reclamos y 5 son Solicitudes de Información; Orinoquía (7), donde 3 son Solicitudes de Información, 2 Quejas y 2 Reclamos; Caribe (5) donde 1 es Queja, 1 Reclamo, 3 Solicitudes de Información; Sede Tumaco (3) de las cuales 1 es una Queja y 2 son Solicitudes de Información. (Ver Gráfico 1).

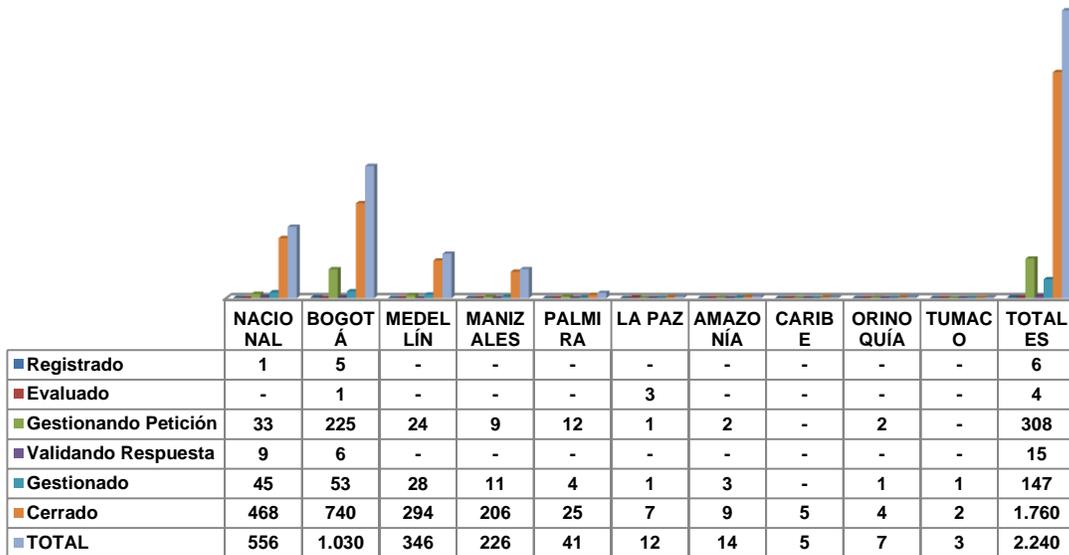
Gráfica 1 Distribución Por Tipo De Solicitud.



5.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 2240 casos a la fecha de corte: 1740 se encontraban en estado cerrado, 308 en gestionando petición, 147 en gestionado, 15 en validando respuesta, 6 en registrado y 4 en evaluado. (Ver Gráfico 2).

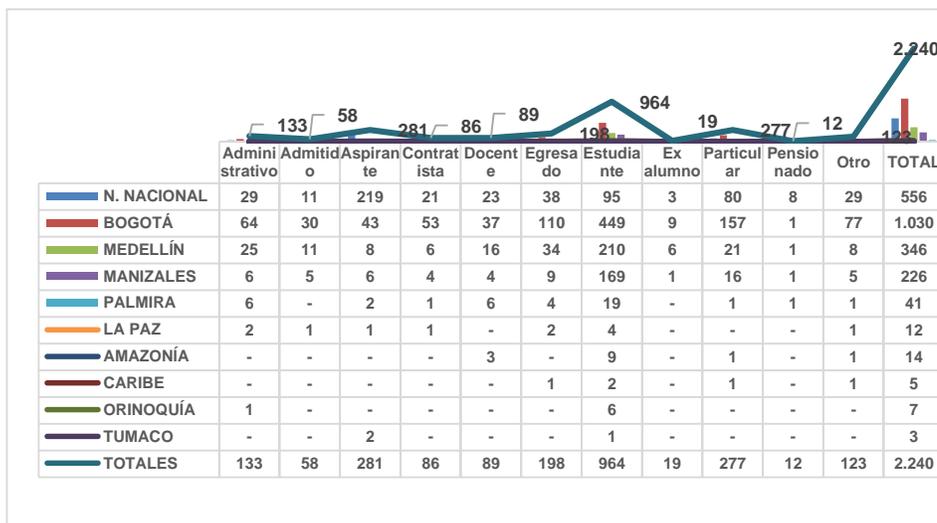
Gráfica 2 Por estado en que se encuentra la solicitud.



5.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 2240 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los peticionarios más recurrentes son los estudiantes (964); seguidos por: Aspirantes (281); Particulares (277); egresados (198); Administrativos (133); Otros (123); Docente (89); Contratistas (86); Admitido (58); exalumnos (19) y Pensionado (12).

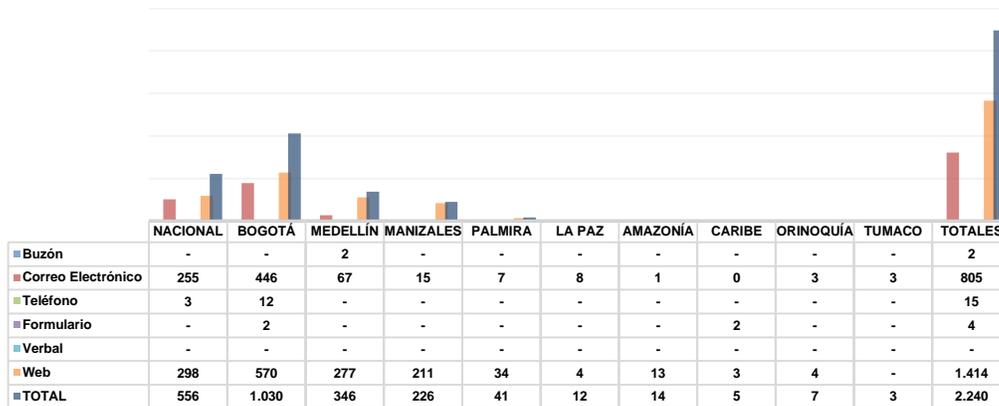
Gráfica 3 Por tipo de usuario o perfil



5.4. Distribución por medio utilizado

De los 2240 casos reportados, el medio más utilizado durante el año 2020 es el sitio Web con 1414, seguido de 805 casos solicitados a través de correo electrónico; 15 casos por teléfono, 4 casos escrito y 2 casos a través de buzón.

Gráfica 4 Distribución por Medio Utilizado



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

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó la herramienta Aranda con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 80%, 90% y 100%. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el año 2020, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de 14,75 días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), lo cual significa que durante el año 2020, las peticiones se respondieron en los términos de la Ley general que regula el Derecho de Petición, pese a que por la época de pandemia-Covid19, la herramienta se parametrizó en el sentido de ampliar los

términos de respuesta, conforme al Decreto 491/2020 expedido por el gobierno nacional. Los promedios ponderados de cada uno de los trimestres fue el siguiente, teniendo en cuenta la información del Sistema de Quejas y Reclamos:

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2020

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
18	12	17	12	14,75 Promedio en 2020

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2019

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
11	12	12	15	12,5 Promedio en 2019

6. Peticiones por trimestres-2020 (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y felicitaciones)

Las peticiones consolidadas a nivel institucional que se presentaron durante el año 2020, se encuentran discriminadas en cuatro (4) trimestres, las cuales se enmarcan desde diferentes ópticas, a saber:

6.1. Por tipo de solicitud por trimestre para 2020 (Queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación)

Tabla 1 I Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	18	72	43	41	3	1	1	1	1		181
Reclamo	55	72	34	80	5	1	1	1			249
Sugerencia	2	7	2		1						12
Solicitud de Información	35	64	29	9	2	2	1	3	1	2	148
Felicitación	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	6
*Consultas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Quejas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Reclamos TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Solicitudes TDP	2	1									3
TOTAL	114	218	110	130	11	4	3	5	2	2	599

Las peticiones según el tipo de solicitud durante el I trimestre de 2020, se recibieron 181 quejas, 249 reclamos, 12 sugerencias, 148 solicitudes de información, 6 felicitaciones y 3 solicitudes de tratamiento de datos personales, para un total de 599 peticiones.

Tabla 2 II Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	10	52	26	14	2	1	-	-	1	-	106
Reclamo	31	46	28	9	3	0	-	-	-	-	117
Sugerencia	6	2	3	3	0	0	-	-	-	-	14
Solicitud de Información	62	94	40	10	1	1	-	-	2	-	210
Felicitación	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5
*Consultas TDT	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
*Quejas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Reclamos TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Solicitudes TDT	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	112	196	98	39	6	2	0	0	3	0	456

Las peticiones según el tipo de solicitud para el II trimestre de 2020, se recibieron 106 quejas, 117 reclamos, 14 sugerencias, 210 solicitudes de información, 5 felicitaciones, 3 consultas por tratamiento de datos personales y 1 solicitud de tratamiento de datos personales, para un total de 456 peticiones.

Tabla 3 III Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	18	64	19	8	4	-	2	-	-	-	115
Reclamo	45	160	42	15	10	4	2	-	1	-	279
Sugerencia	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Solicitud de Información	82	119	30	17	4	2	1	-	-	-	255
Felicitación	1	-	3	1	-	-	3	-	-	-	8
*Consultas TDT	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
*Quejas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Reclamos TDP	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
*Solicitudes TDT	1	3	1	1	-	-	-	-	-	-	6
TOTAL	152	348	95	42	18	6	8	0	1	0	670

Las peticiones según el tipo de solicitud para el III trimestre de 2020, se recibieron 115 quejas, 270 reclamos, 5 sugerencias, 255 solicitudes de información, 8 felicitaciones, 1 consulta por tratamiento de datos personales, 1 reclamo por protección de datos personales y 6 solicitudes de tratamiento de datos personales, para un total de 670 peticiones.

Tabla 4 IV Trimestre 2020 Categoría tipo de solicitud

Categoría	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	11	47	6	4	3	-	1	-	-	1	73
Reclamo	50	128	7	5	1	-	1	-	1	-	193
Sugerencia	5	1	2	-	-	-	-	-	-	-	8
Solicitud de Información	110	89	23	6	2	-	1	-	-	-	231
Felicitación	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4
*Consultas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
*Quejas TDP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
*Reclamos TDP	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
*Solicitudes TDP	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-	5
TOTAL	178	268	43	15	6	0	3	0	1	1	515

Las peticiones según el tipo de solicitud para el IV trimestre de 2020, se recibieron 73 quejas, 193 reclamos, 8 sugerencias, 231 solicitudes de información, 4 felicitaciones, 1 reclamo por protección de datos personales y 6 solicitudes por tratamiento de datos personales, para un total de 515 peticiones.

6.2. Estado de solicitud por trimestres 2020 (Registrado, evaluado, validando respuesta, gestionando petición, gestionado, cerrado)

Tabla 5 I Trimestre 2020 Categoría Estado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Evaluado	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Gestionando Petición	7	39	5	5	5	-	-	-	1	-	62
Validando Respuesta	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Gestionado	16	154	12	4	3	-	1	-	1	-	191
Cerrado	86	22	93	121	3	3	2	5	-	2	337
TOTAL	114	218	110	130	11	4	3	5	2	2	599

El “Estado” de las peticiones durante el I trimestre de 2020, fue el siguiente: Registrados 1, Evaluado 2, Gestionando Petición 62, Validando respuesta 6, Gestionados 191, y Cerrados 337, para un total de 599 peticiones.

Tabla 6 II Trimestre 2020 Categoría Estado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Evaluado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gestionando Petición	8	19	8	3	2	1	-	-	1	-	42
Validando Respuesta	6	2	-	-	-	-	-	-	-	-	8
Gestionado	97	5	2	2	1	-	-	-	-	-	107
Cerrado	1	170	88	34	3	1	-	-	2	-	299
TOTAL	112	196	98	39	6	2	0	0	3	0	456

El “Estado” de las peticiones durante el II trimestre de 2020, fue el siguiente: Gestionando Petición 42, Validando respuesta 8, Gestionados 107, y Cerrados 290, para un total de 456 peticiones.

Tabla 7 III Trimestre 2020 Categoría Estado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Evaluado	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Gestionando Petición	16	107	6	1	3	-	1	-	-	-	134
Validando Respuesta	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Gestionado	11	11	8	4	-	1	2	-	-	-	37
Cerrado	121	228	81	37	15	3	5	-	1	-	491
TOTAL	152	348	95	42	18	6	8	-	1	-	670

El “Estado” de las peticiones durante el III trimestre de 2020, fue el siguiente: Evaluados 2 Gestionando Petición 134, Validando respuesta 6, Gestionados 37, y Cerrados 491, para un total de 670 peticiones.

Tabla 8 IV Trimestre 2020 Categoría Estado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORNOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Registrado	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Evaluado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gestionando Petición	2	60	5	-	2	-	1	-	-	-	70
Validando Respuesta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gestionado	12	15	6	1	-	-	-	-	-	1	35
Cerrado	164	188	32	14	4	-	2	-	1	-	405
TOTAL	178	268	43	15	6	-	3	-	1	1	515

El “Estado” de las peticiones durante el IV trimestre de 2020, fue el siguiente: Registrados 5, Gestionando Petición 70, Gestionados 35, y Cerrados 405, para un total de 515 peticiones.

6.3. Por tipo de usuario por trimestre 2020 (Administrativo, admitido, aspirante, contratista, estudiante, docente, egresado, ex alumno, particular, pensionado, otro)

Tabla 9 I Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	5	20	11	1	4	1	-	-	-	-	42
Admitido	4	3	1	2	-	-	-	-	-	-	10
Aspirante	17	9	4	1	1	1	-	-	-	2	35
Contratista	2	12	1	2	-	1	-	-	-	-	18
Docente	3	17	5	3	-	-	-	-	-	-	28
Egresado	14	33	22	2	1	1	-	1	-	-	74
Estudiante	43	84	57	115	3	-	3	2	2	-	309
Ex alumno	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Particular	14	30	4	1	-	-	-	1	-	-	50
Pensionado	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4
Otro	10	9	4	2	1	-	-	1	-	-	27
TOTAL	114	218	110	130	11	4	3	5	2	2	599

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el I trimestre de 2020, se clasificaron así: Administrativos 42, Admitidos 10, Aspirantes 35, Contratistas 18, Docentes 28, Egresados 74, Estudiantes 309, Exalumnos 2, Particulares 50, Pensionados 4 y Otros 27, para un total de 599 peticiones.

Tabla 10 II Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	6	12	3	4	-	-	-	-	1	-	26
Admitido	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
Aspirante	50	13	2	1	-	-	-	-	-	-	66
Contratista	4	6	-	1	-	-	-	-	-	-	11
Docente	4	5	1	-	2	-	-	-	-	-	12
Egresado	7	25	2	1	1	1	-	-	-	-	37
Estudiante	10	92	83	25	3	-	-	-	2	-	215
Ex alumno	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	5
Particular	17	19	1	7	-	-	-	-	-	-	44
Pensionado	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Otro	9	22	2	-	-	1	-	-	-	-	34
TOTAL	112	196	98	39	6	2	-	-	3	-	456

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el II trimestre de 2020, se clasificaron así: Administrativos 26, Admitidos 4, Aspirantes 66, Contratistas 11, Docentes 12, Egresados 37, Estudiantes 215, Exalumnos 5, Particulares 44, Pensionados 2 y Otros 34, para un total de 456 peticiones.

Tabla 11 III Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	10	15	5	1	-	1	-	-	-	-	32
Admitido	3	24	8	3	-	1	-	-	-	-	39
Aspirante	50	14	2	3	-	-	-	-	-	-	69
Contratista	6	12	4	1	-	-	-	-	-	-	23
Docente	12	10	7	-	3	-	3	-	-	-	35
Egresado	10	28	8	4	2	-	-	-	-	-	52
Estudiante	32	165	47	21	13	4	4	-	1	-	287
Ex alumno	1	3	2	1	-	-	-	-	-	-	7
Particular	20	53	9	5	-	-	-	-	-	-	87
Pensionado	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Otro	6	24	2	3	-	-	1	-	-	-	36
TOTAL	152	348	95	42	18	6	8	-	1	-	670

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el III trimestre de 2020, se clasificaron así: Administrativos 32, Admitidos 39, Aspirantes 69, Contratistas 23, Docentes 35, Egresados 52, Estudiantes 287, Exalumnos 7, Particulares 87, Pensionados 3 y Otros 36, para un total de 670 peticiones.

Tabla 12 IV Trimestre 2020 Categoría Tipo de Usuario

Categoría	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	8	17	6	-	2	-	-	-	-	-	33
Admitido	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Aspirante	102	7	-	1	1	-	-	-	-	-	111
Contratista	9	23	1	-	1	-	-	-	-	-	34
Docente	4	5	3	1	1	-	-	-	-	-	14
Egresado	7	24	2	2	-	-	-	-	-	-	35
Estudiante	10	108	23	8	-	-	2	-	1	1	153
Ex alumno	1	3	1	-	-	-	-	-	-	-	5
Particular	29	55	7	3	1	-	1	-	-	-	96
Pensionado	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Otro	4	22	-	-	-	-	-	-	-	-	26
TOTAL	178	268	43	15	6	-	3	-	1	1	515

Por “Tipo de Usuario” las peticiones durante el IV trimestre de 2020, se clasificaron así: Administrativos 33, Admitidos 5, Aspirantes 111, Contratistas 34, Docentes 14, Egresados 35, Estudiantes 153, Exalumnos 5, Particulares 96, Pensionados 3 y Otros 26, para un total de 515 peticiones.

6.4. Por medio utilizado por trimestres 2020 (buzón, teléfono, físico, correo electrónico, verbal, web)

Tabla 13 I Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Correo Electrónico	31	27	14	5	-	3	-	-	1	2	83
Teléfono	3	6	-	-	-	-	-	-	-	-	9
Formulario	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3
Verbal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web	80	184	94	125	11	1	3	3	1	-	502
TOTAL	114	218	110	130	11	4	3	5	2	2	599

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el I trimestre de 2020, se clasificaron así: Buzón 2, Correo electrónico 83, Teléfono 9, Formulario 3, y por la Web 502 para un total de 599 peticiones.

Tabla 14 II Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	28	89	16	-	-	-	-	-	-	-	133
Teléfono	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Formulario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verbal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web	84	107	82	39	6	2	-	-	3	-	323
TOTAL	112	196	98	39	6	2	-	-	3	-	456

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el II trimestre de 2020, se clasificaron así: Correo electrónico 133 y por la Web 323 para un total de 456 peticiones.

Tabla 15 III Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	87	184	20	8	6	5	1	-	1	-	312
Teléfono	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Formulario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verbal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web	65	162	75	34	12	1	7	-	-	-	356
TOTAL	152	348	95	42	18	6	8	-	1	-	670

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el III trimestre de 2020, se clasificaron así: Correo electrónico 312, Teléfono 2 y por la Web 356 para un total de 670 peticiones.

Tabla 16 IV Trimestre 2020 Categoría Medio Utilizado

Categoría	NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	LA PAZ	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Buzón	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	109	146	17	2	1	-	-	-	1	1	277
Teléfono	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Formulario	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Verbal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web	69	117	26	13	5	-	3	-	-	-	233
TOTAL	178	268	43	15	6	-	3	-	1	1	515

Por “Medio Utilizado” las peticiones durante el IV trimestre de 2020, se clasificaron así: Correo electrónico 277, Teléfono 4, Formulario 1 y por la Web 233 para un total de 515 peticiones.

7. Análisis Peticiones por trimestres-2020

Ahora bien, teniendo en cuenta las tablas precedentes, en las cuales se consolida la información desde el punto de vista del tipo, el estado, el usuario y el medio por el cual se interpone la petición, que fueron analizados en cada uno de los trimestres del año 2020, a continuación, se presenta un resumen y análisis consolidado de las peticiones recibidas en los cuatro trimestres de la vigencia, para las quejas, reclamos sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

7.1. Análisis Quejas 2020

Para el análisis de las peticiones que se recibieron a través del Sistema de Quejas y Reclamos durante el año 2020, es importante resaltar que se trató de un año anómalo, debido a la Pandemia por Covid-19 que afectó al mundo entero y que a su vez perturbó las actividades presenciales, donde se promovió la virtualidad en muchos aspectos, entre ellos la actividad laboral, la educación, asuntos relacionados con la salud y en general cambió los comportamientos de los seres humanos.

En este sentido, el Sistema de Quejas y Reclamos implementado al interior de la Universidad Nacional de Colombia, se convirtió en un medio importante para canalizar las pe-

tiones de los diferentes usuarios de la comunidad universitaria y la sociedad en general, especialmente a través de los canales web y correos electrónicos dispuestos para este fin. En este orden, las estadísticas muestran que los usuarios que hicieron uso de estos medios tecnológicos son los estudiantes, el personal administrativo, docentes, aspirantes, admitidos, egresados, pensionados, contratistas, particulares, entre otros.

Para la vigencia 2020, las quejas recibidas en el Sistema de Quejas y Reclamos giraron en torno a los Macroprocesos Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación y Especial Especiales.

En este orden, en el Macroproceso Estratégico, las peticiones se relacionan con la inclusión de pensionados en información institucional como Postmaster,

Para el Macroproceso Misional-Formación, corresponden a Gestión de la Actividad Académica, Admisiones, Programas Curriculares, Registro y Matricula y Gestión de la Extensión que en su mayoría corresponden a estudiantes y las distribuidas en diferentes tipos de usuarios. Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades en el momento de inscribir asignaturas por bloqueos en el Sistema de Información Académica, evaluación en desarrollo de asignaturas, inconformidad de estudiantes de la forma como algunos docentes imparten las asignaturas y en extensión, dificultades para inscribir cursos, cambio de metodologías en los cursos debido a la pandemia, incumplimiento por parte de los docentes en clases virtuales, docentes que se niegan a dictar la clase virtual ya sea porque no cuentan con servicio de internet o porque prefieren usar otros medios distintos al virtual para dictar la clase; inconvenientes en por el manejo inadecuado en las ceremonias de grado y grados individuales, dificultades en el proceso de doble titulación; inconformidad con la gestión académica de los docentes a la hora de evaluar a sus estudiantes, o no entregar notas dentro de los tiempos establecidos; demora y falta de claridad en la expedición de certificado de notas y diplomas de egresados, demora en el trámite de aplazamiento de matrícula, presunto error de registro y matricula al emitir recibos, cambio de horarios de clase sin que se reporten en el SIA; proceso de admisión para población víctima del conflicto armado, inconvenientes tecnológicos para ingresar al Sistema de Información Académica-SIA, falta de cupos en asignaturas, falta de acompañamiento a los estudiantes de primeros semestres para realizar los registros de asignaturas, inconformidad con respecto al puntaje liquidado en el recibo de pago, entre otros casos de cara al estudiante.

Asimismo, se resaltan temas relacionados con la expedición y corrección de recibo de matrícula, corrección de notas, retiro de calidad de estudiante, graduación anticipada por época de pandemia, presuntos problemas de convivencia e intolerancia, demora en

la expedición de certificado de grado, convalidación de asignaturas, presunto plagio en exámenes de ICFES, reubicación socioeconómica y contenidos programáticos.

En lo relacionado con el Macroproceso Misional Extensión Innovación y Propiedad Intelectual-Gestión de la Extensión, se presentaron quejas, las cuales se refieren al comportamiento de un docente en la forma de actuar y calificar cursos de extensión en idiomas, una acción de tutela en contra de la Universidad y la Comisión Nacional del Servicio Civil, en el marco de una convocatoria de mérito para cubrir cargos administrativos de Boyacá, Cesar y Magdalena, y finalmente otra queja para la reubicación de un proyecto de producción porcícola que al parecer está afectando a la comunidad de Santa Elena en la Medellín.

Para el Macroproceso de Apoyo, las quejas se distribuyeron en asuntos de Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, Gestión de Información en procesos de Gobierno y Servicios TI y en proceso de Gestión Administrativa y Financiera en procesos como Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y de Apoyo Administrativo, Gestión Financiera y de Bienes y Servicios.

Las temáticas en las cuales se concentran las quejas en este Macroproceso tienen mayor impacto en Gobierno y Gestión de Servicios TI, debido a que la Universidad solicitó a toda la comunidad universitaria que tenía correos con el dominio “unal.edu.co” que cambiaran la clave del correo electrónico. Dicho cambio de claves generó un bloque de cuentas institucionales y gran preocupación en los usuarios de las mismas, por cuanto fue un hecho que se presentó sin avisar, lo cual generó incertidumbre en el personal estudiantil, docente y administrativo, debido a que y el personal manifiesta que tiene la información de todas sus actividades académicas, docentes y administrativas en sus emails. Así mismo, ocurrieron hechos como la caída de la plataforma del Sistema de Información Académica-SIA, caída de la plataforma del Sistema SARA-WEB

Otro de los procesos con gran cantidad de quejas es el de Bienestar Universitario donde para el primer trimestre de esa vigencia se presentaron diferentes situaciones, entre las cuales se relacionan temas como falta de atención psicológica, reubicación socioeconómica, no abren puertas de salones a tiempo para tomar clases, entrada de personas ajenas en el campus como jibaros, falta de transporte entre la Sede Bogotá y el Hospital Universitario, malos olores en la Sede Bogotá, En la Sede Palmira se quejan por la presencia de perros bravos atacan a las personas, entre otros aspectos.

En el Macro Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, donde se enmarcan Ordenamiento y Desarrollo Físico, Apoyo de Servicios Generales y Administrativo, Gestión

Financiera, Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, en cual se resalta esta última, con peticiones relacionadas con las siguientes temáticas: No contestación de llamadas por parte de la Mesa de Ayuda, solicitud de señalamiento de puestos ecológicos instalados en el campus con canecas rotas, sin tapas, lo cual genera cierto peligro en la salud de la comunidad universitaria en el marco del Coronavirus, inconformismo con la vigilancia privada por cuanto al parecer recorren en moto a alta velocidad, poniendo en peligro la vida de transeúntes cerca de la Facultad de medicina de la Sede Bogotá, malestar por parte de los estudiantes al considerar que algunos conductores que transportan a los estudiantes interfacultades, especialmente en Medellín, actúan de manera displicente y conducen de manera brusca al interior del campus, quejas por afectación de proyectos de investigación en el marco de los disturbios al interior de la Universidad, actividades relacionadas con contratación de personas por ODS, especialmente por la expedición de certificaciones y trámites administrativos de cara a los contratistas.

En los procesos de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios y Gestión Administrativa señalados anteriormente, se categorizan en calidad del servicio, aptitud y comportamiento y otros servicios sin identificar. Los asuntos se centran en convocatorias del CID, descuento de matrícula, solicitud de certificados, reingresos, solicitud de carnet de egresado, demora en la emisión de recibo de matrícula, presunto gasto injustificado en contratos, demora en la expedición de certificados de ingresos y retenciones, temas relacionados con contratistas, atención hostil por parte de profesores y personal administrativo hacia los estudiantes, doble contratación, información de pruebas de conocimiento a los alcaldes, entre otros.

Ahora bien, para los Macroprocesos de Apoyo en Bienestar Universitario, Gestión de Talento Humano, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Información se categorizan a la vez en la calidad del servicio obtenido aptitud y comportamiento y otros. Los temas que se resaltan son dificultades para acceder a plataformas web como QUIPU, Biblioteca, página de proceso de admisión, dificultades para conocer información para población en condición de discapacidad, reliquidación de matrículas, dificultades para grabar clases en época de pandemia. Todos los casos fueron presentados por la herramienta web del SQR por variedad de usuarios como docentes, estudiantes, administrativos, particulares, entre otros.

En el Macro Proceso Evaluación y Especial, se presentó un caso de descontento por parte de un miembro de la comunidad universitaria, porque al parecer el ente de control que le citó a rendir declaración no le otorgó información clara y precisa de porque fue convocado a rendir declaración. Para ello es preciso aclarar que el proceso disciplinario

cuenta con un procedimiento especial lo cual hace que la información sea reservada durante algunas etapas del proceso.

Así mismo, se presentó una queja relacionada con acoso laboral, una queja por presunto funcionario que distribuye estupefacientes y dos denuncias, una por presunto ocultamiento de información entre docentes y un presunto autoplagio de varios docentes de una misma Facultad. Dichos casos fueron remitidos a la Veeduría Disciplinaria para que se adelantaran las acciones correspondientes.

7.2. Análisis de Reclamos

A continuación, se presenta el análisis consolidado de los reclamos durante la vigencia 2020, desde el punto de vista de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, no sin antes señalar que, durante la vigencia, en cada uno de los cuatro trimestres se realizó un análisis profundo a los casos recibidos:

En este sentido, se presentaron los siguientes reclamos para el Macro Proceso Estratégico:

1. Dificultad para completar la encuesta realizada por la Dirección Académica de la Sede Medellín, caso que se enmarca en el proceso de desarrollo organizacional y fue presentado a través de la herramienta web del Sistema de Quejas y Reclamos.
2. Se presentaron dos casos en el proceso Divulgación de la Información por presunta suplantación de identidad, en la cátedra “Rayos de Sol para Días de Lluvia” y un reclamo anónimo donde se señala que a sabiendas de la crisis presupuestal por la que atraviesa la Universidad, se están entregando mercados.
3. Para Direccionamiento Institucional, Comunicación y Desarrollo Organizacional, en sus respectivos procesos se presentó un reclamo para cada uno, los cuales giran en torno a mayor información sobre datos de contacto y atención en tiempos de pandemia, exención de pago en época de pandemia conforme a lo establecido por el Consejo Superior de la Universidad e inconformidad por los procesos en el concurso de la Rama Judicial.

Para el Macro Proceso Misional se presentaron casos que corresponden a la Formación del proceso de Gestión de la Actividad Académica, centrados principalmente en funcionamiento del Sistema de Información Académica-SIA, Registro y Matricula, Gestión de Programas curriculares, en temas como problemas para realizar inscripción de materias, dificultad para acceder al pin por parte de personas con alguna vulnerabilidad como víctimas del desplazamiento y del programa PEAMA, problemas para registrarse pese a la adquisición del pin, plazo para el pago de matrícula, consultas para proceso de admisión.

En menor cantidad encontramos reclamos en el Macro Proceso Extensión e Innovación y Propiedad Intelectual-Gestión de la Extensión con casos, relacionados con desbloqueo y acceso al portal de HERMES, atención al usuario en temas de extensión como servicio de odontología, cursos a externos.

Igualmente es preciso indicar que los usuarios que hicieron mayor uso del Macroproceso Misional, son los estudiantes, seguido por los aspirantes, personal administrativo, particulares, docentes y otros sin identificar.

Ahora bien, los reclamos de los estudiantes se deben principalmente a la demora en corrección de notas, problemas en inscripción de materias, solicitud de legalización de matrícula, expedición de recibos, certificados de estudios, cancelación de semestre, fraccionamiento de matrícula, inscripción de materias en periodo intersemestral, solicitud de cupo para asignaturas, actualización de historias académicas, acceso a internet, solicitud de apoyo económico para continuar con estudios, cancelación de asignaturas, homologación de asignaturas y situaciones de clases virtuales por la pandemia-Covid 19, convenios para trabajo de grado, historias académicas bloqueadas, reingreso, problemas de movilidad de estudiante PEAMA, exclusión en listado para beneficio por mejor promedio, ampliación de plazos para pagar la matrícula y problemas tecnológicos para el ingreso al SIA.

En cuanto al segundo grupo de usuarios que mayormente reclamó (aspirantes), se debe a situaciones relacionadas con el proceso de admisión, tales como inconvenientes para inscribirse luego de la adquisición del pin, cambio de lugar para presentar el examen debido a la pandemia, reclamos por el modelo de admisión aplicado en época de pandemia, devolución de dinero por pago de inscripción, reclamos por no haber podido presentar el examen de admisión a la UN, debido a que no se contaba con el examen Saber 11 por pandemia Covid-19, inconformidad con puntaje obtenido en admisión.

Por su parte para el Macroproceso de Apoyo, tiene mayor impacto en Gestión de la Información- Gobierno y Gestión TI, en situaciones relacionadas con el aplicativo del SIA, problemas en el acceso al correo electrónico, error en citación a inscripción de asignaturas, cuentas de correo bloqueadas, inconvenientes para el ingreso a páginas web, etc.

En su orden el proceso Gestión Administrativa y Financiera, proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, se resaltan los reclamos por aspectos como devolución por concepto de inscripción a Posgrados, devolución de matrícula, inconsistencias en el recibo de pago de matrícula, bloqueos de correos.

En procesos de Gestión Financiera, Servicios Generales y Apoyo Administrativo se presentan casos por pago de prestación de servicios y solicitud de pago de honorarios. En procesos de Bienestar y Talento Humano, falta de publicación de convocatorias, reclamo para que las selecciones de estudiantes auxiliares se den en igualdad de condiciones en varias asignaturas y transparencia en los procesos, reclamos por alto costo en matrícula, liquidación de prestaciones sociales y reclamos sobre los concursos de méritos que adelantó la Universidad para la provisión de cargos.

Los reclamos de los estudiantes para este Macroproceso de apoyo, se deben principalmente a pago a contratistas, devolución de dinero por concepto de matrícula, cobro de matrícula en costo extemporáneo, inscripción de asignaturas, corrección de recibo de pago de matrícula, reliquidación de matrícula, demora en los pagos a estudiantes auxiliares y monitores, certificados de semestres cursados, error en grabación por Google Meet, dificultad de estudiantes PEAMA para trasladarse a otra sede a continuar estudios y carga académica para los estudiantes, en época de pandemia, demora en el pago por apoyo económico en época de pandemia, dificultad para ingresar a los correos electrónicos, vinculación de cuenta a “NEQUI” para pagos, solicitud de recibos y pagos de matrícula a través del “ICETEX”, entre otros casos de cara al estudiante.

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

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

En los reclamos presentados por los docentes, estos hacen relación a inconvenientes para grabar clases a través de Google Meet, certificados de ingresos y retenciones, modificación de resolución que reglamenta vacaciones de los Educadores de Enseñanza Básica y Media. Los demás reclamos planteados en el Macroproceso que nos convoca, se refieren especialmente a aclaración de pagos a funcionario en periodo de prueba, exención en cobro de cartera, pago de factura a proveedor, retiro de cesantías, terminación de vinculación provisional a supuesta madre cabeza de familia, aclaración de descuentos por concepto de retenciones, protocolos de seguridad en época de pandemia, cambio

de clave de correo electrónico, indebida contratación de personas, hurto de partes de una bicicleta, entre otros

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

Para los Reclamos, por época de pandemia, los usuarios se concentraron en el uso de los medios tecnológicos como el sitio web del SQR y los correos electrónicos.

7.3. Análisis de las Solicitudes de Información

A continuación, se analizan las “Solicitudes de información”, de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

En el Macroproceso Estratégico, durante la vigencia 2020, se presentaron 11 casos, enmarcados en los procesos de Mejoramiento de la Gestión, Comunicación y Direccionamiento Institucional. Los mencionados asuntos hacen relación solicitudes de listados de la totalidad de las compras realizadas en el campus de la Sede Medellín, normativa de la Universidad para hacer movilidad internacional, indicación del procedimiento para tramitar quejas en los comités de pregrado en las diferentes sedes, solicitud para que se reconozca la autoría de un escrito; solicitudes de actas de asistencia a los claustros de la Facultad de Ciencias de la Sede Medellín, solicitud de campañas que la Universidad nacional de Colombia adelanta en prevención para evitar el contagio del Covid-19, solicitud de una organización indígena para que se evalué la factibilidad de crear nuevos convenios con la Universidad Nacional de Colombia que permitan que más estudiantes miembros de comunidades indígenas accedan a la educación superior e ingresen a la Universidad y solicitud de información detallada sobre la posibilidad de tener residencias estudiantiles en la sede Manizales.

En el Macroproceso Misional se evidencia mayor porcentaje de casos es el de Formación, concretamente 1) Admisiones, 2) Gestión de la Actividad Académica, 3) Registro y Matricula.

En los procesos de Admisiones, Registro y Matricula y Gestión de la Actividad Académica, aumenta el número de Solicitudes de información en momentos de coyuntura. Es decir, al inicio de los periodos de inscripciones para admisión a la Universidad, en proceso de matrícula y en desarrollo del semestre en la medida que avanzan las clases.

En este sentido, los asuntos sobre el cual gira las solicitudes, corresponden a fecha en la cual se abre el proceso de admisión, adquisición del PIN, dificultades para inscribirse; en Registro y Matricula, los asuntos se relacionan con inscripción de materias, registro y corrección de notas, recibos de matrícula, fraccionamiento, reliquidación, entrega de documentos, entre otros de cara al estudiante. Por su parte en la Gestión de la Actividad académica, los casos se presentan entre la relación del estudiante con el docente en desarrollo de las asignaturas.

Revisada otras de las categorías, se evidenció que las solicitudes de información se enfocaron en calidad, oportunidad del servicio, y otros sin identificar, en los cuales los solicitantes consideraron que la información brindada no llena sus expectativas o que no fue entregada a tiempo por parte de las dependencias. Así mismo, al hacer un examen más detallado de esta información, se encontró que hay una gran cantidad de casos que se enmarcan en “Otros” y que junto con la “Oportunidad del Servicio”, tienen la mayor cantidad de casos asociados al Proceso de Admisiones, lo cual se explica por la realización de los procesos de Admisión y de registro de asignaturas.

Es muy relevante tener en cuenta que durante el año 2020, dada la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la Universidad decidió cambiar el proceso de admisión, lo cual implicó un alto número de dudas e inquietudes por parte de los aspirantes y sus padres respecto a la forma en que se determinaría la admisión, el proceso de reembolso o la posibilidad de aplicar nuevamente para el periodo 2021-1 con el mismo PIN; por ello se ve un amplio número de casos en admisiones, siendo el proceso con mayor número de solicitudes de información durante la vigencia.

Al analizar las solicitudes de información respecto del Macroproceso de Apoyo desde los procesos, se encuentran en la clasificación de los casos que los más recurrentes son centrados en 1) Gobierno y Gestión de Servicios IT, 2) Gestión de Talento Humano, y 3) Gestión Administrativa de Bienes y de Servicios.

Teniendo en cuenta que una de las dos categorías que mayor cantidad de casos presenta es “Otros” y que, dentro de la misma, el proceso con una injerencia más alta es el de

Gestión del Talento Humano, se hizo necesario entrar a analizar los casos concretos a este respecto. Como conclusión de ese ejercicio, se evidencia que estas solicitudes de información suelen estar referidas a temas relacionados con el Concurso de Méritos para proveer Cargos Administrativos de la Universidad Nacional de Colombia.

Al analizar la segunda característica con mayor cantidad de casos, Oportunidad del Servicio, al estar relacionado directamente con la prestación del servicio particularmente en lo relativo al Gobierno y Gestión de Servicios TI, es importante resaltar dos acontecimientos coyunturales que vivió la Universidad durante el primer trimestre del año 2020, los cuales fueron: i) el fallo generalizado de la plataforma de correo institucional de la Universidad debido a que la plataforma de correo, propia de Google, detectó una actividad irregular cuando se realizó el cambio de contraseña de manera masiva, y; ii) el registro de asignaturas para el primer periodo académico del año 2020.

El proceso que más casos presenta es Gestión Administrativa y Financiera, dentro del Macroproceso de Apoyo. A su vez, el proceso con mayor concentración de casos es “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios”. Al hacer una revisión de los dos procesos con más casos (Gestión Financiera y Gestión Administrativa de Bienes y Servicios) con respecto a sus categorías se ve una clara tendencia hacia Otros; sin embargo, es de resaltar que los casos restantes corresponden exclusivamente a las categorías de servicio (Oportunidad del Servicio y Calidad del Servicio Obtenido).

Al analizar procesos que tienen un alto número de casos correspondientes a otros Macroprocesos, se evidencia que los procesos de “Gobierno y Gestión de servicios TI” (Macroproceso de “Gestión de la Información”), lo cual responde a las dificultades de orden técnico que tuvo la Universidad respecto al SIA y a la plataforma de inscripción al examen de admisión 2020-2 y 2021-1. Así mismo, se ve un número de casos considerable en el proceso de “Gestión del Talento Humano” (Macroproceso de “Gestión del Talento Humano”), lo cual ha respondido, principalmente a las solicitudes de certificaciones laborales por parte de ex trabajadores de la Universidad.

En Macroprocesos de Evaluación y Especiales se presentó ocho casos, dentro del proceso de Seguridad Social, entre los cuales se pudo evidenciar los siguientes: 1) Solicitud de información interpuesta por un estudiante de pregrado de la Sede Medellín que quería saber ¿cómo manejaría la Universidad Nacional de Colombia la potencial llegada del virus COVID-19 y cuál sería la política en materia de salud que se expediría? Esto dado que para la fecha en que se presentó la solicitud todavía no había casos registrados en Colombia de personas infectadas con el mismo y no se había expedido las distintas comunicaciones de la Universidad ni las diferentes reglamentaciones especiales para contener la propagación de la pandemia y propender por la protección de la Comunidad

Universitaria, 2) cinco casos correspondientes peticiones de certificaciones para la declaración de renta, certificados pensionales y una certificación laboral.

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

7.4. Análisis de las Sugerencias

A continuación, se analizan las “Sugerencias”, de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos:

Para la vigencia 2020 se presentaron treinta y nueve (39) sugerencias, de las cuales tres casos correspondieron al Macroproceso Estratégico, del proceso Comunicación en Divulgación de la Información Oficial, donde se evidencia un caso relacionado con la Calidad del Servicio Obtenido y los dos restantes categorizados como “otros”.

Las mencionadas sugerencias fueron interpuestas a través de medios tecnológicos, de manera anónima por un docente, un particular y un ex alumno, las cuales corresponden a inconformidad por la remisión de información relacionada con la pandemia Covid-19, errores ortográficos en comunicados difundidos y realización de eventos.

Para el Macroproceso Misional se presentaron dieciocho sugerencias, de las cuales quince corresponden a formación, una Extensión Innovación y Propiedad Intelectual y una de Investigación y Creación artística. En este orden de análisis, otra de las categorías en el cual se clasifica las sugerencias presentadas, corresponde en su gran mayoría a Gestión de la Actividad Académica y en menor cantidad a Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la Extensión, Gestión de la Investigación, apoyo a la Innovación Académica, entre otras, por Calidad y Oportunidad del Servicio prestado.

Los asuntos sobre los cuales giraron las sugerencias, corresponden extensión de clases remotas, suspensión de semestre si continua la pandemia, realizar videos para mayor claridad de las clases, implementación de nueva sede, la forma como se impartían algunas asignaturas en la modalidad virtual. Así mismo, se presentó un caso en el cual un líder indígena sugiere que la Universidad Nacional de Colombia solicite una aprobación

previa del líder de la comunidad indígena para que una persona de la comunidad pueda presentar el examen de admisión a la Universidad, a lo cual responde la Dirección Nacional de Admisiones explicando el proceso que se lleva a cabo para el ingreso de quienes deciden ingresar a la Universidad Nacional de Colombia a través del modelo de admisión de comunidades indígenas, afrocolombianas, negritudes, palenqueras y ROM, aclarando las especificidades de este proceso.

Para el Macroproceso de Apoyo, se presentaron dieciocho sugerencias, relacionadas con los procesos de Bienestar Universitario, Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Recursos y Servicios; todas relacionadas con calidad y oportunidad de servicio, y asuntos relacionados con el bienestar. Los asuntos sobre los cuales se presentaron las sugerencias, se resaltan las de mejores herramientas académicas y científicas para estudiar, con ocasión de la pandemia, trabajo conjunto con otras instituciones para recaudar recursos para donaciones, en las ofertas laborales la inclusión de aspectos como duración de la vinculación y salario, facilidades para la presentación ante las embajadas, con ocasión de intercambios internacionales, estudio sobre cultura de agresividad y sus diversas manifestaciones, en conjunto el desarrollo de temas de violencia intrafamiliar y violencia en Colombia.

7.5. Análisis de las Felicitaciones

Durante la vigencia, se presentaron veintidós (22) felicitaciones distribuidas entre los diferentes Macroprocesos, a saber: Estratégico, Misional y de Apoyo.

En el Macroproceso Estratégico, se presentó una felicitación por la calidad del servicio ofrecido por los líderes de calidad de la Sede Manizales, por su compromiso y sentido de pertenencia en sus labores cotidianas.

Para el Macroproceso Misional se presentaron dos casos, uno correspondiente al proceso de Formación-Gestión de la Actividad Académica y otro con Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual-Gestión de la Extensión. Los asuntos sobre los cuales giraron las felicitaciones corresponden a los funcionarios adscritos a la Dirección Académica de la Sede Manizales por su esfuerzo de *“mantener actualizada y conectada a la comunidad universitaria”*.

Por su parte para el Macroproceso de Apoyo, se presentaron diecisiete (17) casos, los cuales se distribuyen en los procesos de Bienestar, Talento Humano, Gestión de la Información y Gestión Administrativa y Financiera; todos enfocados en las categorías de Calidad y Oportunidad del Servicio, Actitud y Comportamiento, y asuntos de Bienestar. En este Macroproceso los temas recurrentes se relacionan con la centralización y trazabilidad con que cuenta el Sistema de Quejas y Reclamos, felicitaciones por las actividades de deporte que ofrece Bienestar Universitario, felicitación a la OTIC por la gestión para

que los medios tecnológicos funciones de manera ágil, y general se felicita a la buena gestión de funcionarios y dependencias en la coyuntura de pandemia por Covid-19.

Es de resaltar que todas las felicitaciones se presentaron a través de la página web del Sistema y la mayoría de las felicitaciones fueron interpuestas por estudiantes y personal administrativo.

Finalmente, es de señalar que se presentaron dos casos, clasificados como incoherentes, por cuanto no contaban con datos claros que permitieran continuar con el procedimiento para brindar una respuesta al posible peticionario.

8. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades-2020.

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidencia que para el año 2020 que se haya trasladado casos a otras entidades.

9. Tratamiento de Datos Personales

Durante la vigencia 2020, se registraron veintidós casos por usuarios, a través del canal del Sistema de Quejas y Reclamos, en lo relativo al tratamiento de datos personales.

A continuación, se muestran los resultados por cada uno de los cuatro trimestres de la vigencia en estudio:

Tabla 17 Primer Trimestre-Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	1	33%
Gestión de información	Consultas PTDP	1	33%
Comunicación	Reclamo PTDP	1	33%
TOTAL		3	100%

Un caso corresponde a la solicitud de un estudiante de actualizar el tipo de documento de identidad (a cédula de ciudadanía). El segundo caso corresponde a una consulta para saber el tipo de tratamiento que se le dará al correo institucional al inscribirse a un curso y finalmente un reclamo por la publicación de datos privados sin consentimiento del titular de la información.

Tabla 18 Segundo Trimestre - Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Otros	Consultas PTDP	3	75%
Misionales - Formación	Solicitud, actualización, rectificación y correcciones PTDP	1	25%
TOTAL		4	100%

En el segundo trimestre, se presentaron 4 casos de tratamiento de datos personales de los cuales 3 corresponden a consultas del porqué se solicita un consentimiento informado para ingresar a Unisalud; otra es de la Fiscalía General de la Nación por un posible acoso sexual de docentes a estudiantes; y otro caso de un padre de familia solicitando información académica de su hija. Un caso corresponde a una Solicitud para que los datos personales suministrados sean borrados, una vez se termine un conversatorio en el que participó en un evento de la Universidad Nacional.

Tabla 19 Tercer Trimestre-Tratamiento de Datos Personales

Macroproceso - Proceso	Tratamiento de Datos Personales	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Apoyo - Gestión de la Información	Consultas PTDP	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Reclamo PTDP	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud actualización	1	13%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud, eliminación	2	25%
Apoyo - Gestión de la Información	Solicitud Información	3	38%
TOTAL		8	100%

En el tercer trimestre, se presentaron 8 casos relacionado con el tratamiento de datos personales, los cuales en su mayoría llegan a través del correo de protecdatos_na@unal.edu.co. Las solicitudes hacen relación a reclamos y supresión o eliminación de información personal contenida en bases de datos de la Universidad Nacional. Igualmente preguntan sobre qué información tienen sobre ellos y con qué fines. De otra parte, y con ocasión de la implementación del Aviso de Privacidad en los correos electrónicos institucionales, solicitan sea más corto y en letra más pequeña.

Tabla 20 Cuarto Trimestre-Tratamiento de Datos Personales

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

En el cuarto trimestre, se presentaron 6 casos relacionado con el tratamiento de datos personales, donde solicitan se eliminen correos contenidos en algunas bases de datos, de la Universidad, ya que no desean seguir recibiendo información, igualmente un caso en el que se solicita no hacer pública la información personal y sensible de los estudiantes auxiliares.

10. Unisalud

Teniendo en cuenta la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y como quiera que estos casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional.

11. Conclusiones Vigencia 2020

A manera de conclusión, es importante señalar que la Universidad Nacional de Colombia cuenta con una herramienta robusta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos, la cual permite responder las peticiones conforme a la Ley 1755 de 2015. Es decir, se responden las peticiones, así consultas (30 días), Solicitudes de Información (10 días), peticiones en general (15 días). Sin embargo, dada la directriz del Gobierno Nacional para atender las peticiones objeto de la coyuntura de CORONAVIRUS, establecidas en el Artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 de 2020, se ampliaron los términos, como se evidencia a continuación:

“MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020 (8 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

(...)

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Ahora bien, en el desarrollo de presente documento se evidenció un mayor número de peticiones por parte de estudiantes, especialmente con énfasis en Macro Procesos Misionales y de apoyo, donde el Misional se orienta en la formación- Gestión de la actividad académica como Admisiones, Registro y Matricula y de apoyo Gestión de la Información, como bloqueos de correos y dificultades para el ingreso al Sistema de Información Académica, dificultades para inscribir programas, solicitud de certificados, registro y corrección de calificaciones, auxilios económicos por época de pandemia, devolución de dinero por concepto de matrícula, certificados de estudio, entre otras, que dada la virtualidad genera incertidumbre y preocupación hacia los dicentes.

En este orden, dada la importancia que tiene para la Universidad la atención a la comunidad universitaria y al ciudadano del común, la Vicerrectoría General, las Secretarías de Sedes y otras dependencias involucradas desde el año 2019 venían trabajando mancomunadamente para la actualización de la normativa del Sistema de Quejas y Reclamos, el cual se materializó, mediante Resolución de Rectoría No. 109 de 2021.

Así mismo dada la coyuntura generada por la pandemia, el uso de la herramienta web y los correos electrónicos destinados para atender las peticiones ha resultado como un privilegio de los usuarios, y por ello, la Vicerrectoría General y la Dirección Nacional de Tecnologías han venido trabajando constantemente en la mejora de estos medios tecnológicos para ofrecer un mejor servicio, entre los cuales se encuentra el numerador de visitas y la parametrización de alertas automáticas al 80% 90% y 100% de progreso de la

petición, con el fin de que los responsables de responder cada caso conozcan la urgencia de responder y las implicaciones a las que se verá sometido por incumplimiento.

La Vicerrectoría General durante el año 2020 realizó múltiples capacitaciones de manera individual y grupal, al personal administrativo, en temas de manejo de la herramienta y normatividad relacionada con el Sistema de Quejas y Reclamos-SQR.

En el mismo sentido, la Vicerrectoría General en trabajo conjunto con el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental han llevado a cabo sesiones de sensibilización y capacitación con invitados del Departamento Nacional de Planeación-DNP, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y funcionarios de la Vicerrectoría General, sobre temas como el Rol del Servidor Público Frente al Sistema de Quejas y Reclamo, el Derecho de Petición, el uso de la herramienta web, entre otros asuntos de cara a la comunidad universitaria y el ciudadano.

Finalmente, se destaca el compromiso y la responsabilidad que han asumido las Vicerrectorías de cada una de las Sedes, al hacer posible el cumplimiento a los requerimientos que hace la comunidad universitaria y el ciudadano en general, durante este tiempo de pandemia-Covid -19 y el mejoramiento continuo en el levantamiento de los planes de mejora por procesos en cada sede y en nivel nacional, los cuales se encuentran alojados en la herramienta de la Gestión de la Información "SOFTEXPERT".

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.