



INFORME CONSOLIDADO DE SEDES-SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS-UN

Enero- Diciembre de 2018

1. **NORMATIVA**

1. Constitución Política de Colombia, Art. 23.
2. Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, *“por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”*. Especialmente numeral 7.2.3., literal c.
3. Ley 962 del 08 de julio de 2005, *“por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.
4. Norma NTCGP 1000; 2009, Numeral 7.2.3 ítem c.
5. Ley 1437 del 18 de enero 2011, *“por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
6. Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
7. Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012 del Departamento Administrativo de la Función Pública, *“por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”*.
8. Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, *por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.*
9. Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, *“por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”*.
10. Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, *“por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI”*.
11. Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, *“por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”*.
12. Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual *“Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones”*.

13. Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
14. Decreto 1166 de 10/07/2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
15. Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.
16. U.PR.15.001.003 “Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
17. Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, “por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.

2. DEFINICIONES

- **“QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad¹”.
- **FELICITACIÓN:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República pág. 20. Diciembre 2012.

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

3. DESCRIPCIÓN

Como es de conocimiento, la Universidad Nacional de Colombia cuenta con un *Sistema de Quejas y Reclamos* de naturaleza institucional, el cual tiene cobertura para las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, permitiendo integrar las solicitudes que presenten los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general, cumpliendo las normas generales y estableciendo mecanismos que identifiquen debilidades y fortalezas al interior de la institución.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional 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, también por diferentes vías.

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 y fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

En consecuencia, la Vicerrectoría General como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos a Nivel Nacional (Sedes Andinas y de Presencia Nacional) adelantó el análisis de que trata el presente documento.

4. OBJETIVO DEL INFORME

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus ocho (8) sedes, durante año 2018 e identificar posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad.

- Implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

5. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME

Una vez establecido el corte respectivo (enero –diciembre de 2018), la Vicerrectoría General, realizó el levantamiento de la información consignada en el aplicativo, el cual corresponde a las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Solicitud de información
 - Felicitación
 - Otras
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:
 - Gestionando petición
 - Validando respuesta
 - Gestionado
 - Registrado
 - Evaluado
 - Cerrado
- Perfil del usuario que hace la solicitud:
 - Administrativo
 - Admitido
 - Aspirante
 - Contratista
 - Docente

- Egresado
 - Estudiante
 - Ex alumno
 - Particular
 - Pensionado
 - Otros
- Canal habilitado por el solicitante:
 - Web
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Correo físico
 - Presencial
 - Buzón

 - Nivel de cumplimiento en la respuesta:
 - Promedio ponderado en días de respuesta.

La herramienta cuenta con una fase de configuración que permite al ciudadano acceder a un mismo formulario independiente en cada Sede como se muestra a continuación y el cual puede consultarse en la página web de la Universidad con el link <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>



Es de tener en cuenta que a la herramienta del Sistema de Quejas y Reclamos puede ingresar a presentar sus peticiones, los siguientes usuarios, los cuales pueden realizar el seguimiento a su solicitud particular y a obtener respuesta a través de la misma herramienta:

Anónimo: Corresponde a los usuarios que no desean registrar información personal. Para este caso, el usuario hace uso de un enlace o vínculo que le genera la herramienta al momento de registrar su petición, para hacer seguimiento al estado en que se encuentra la solicitud y la respuesta que emite la Universidad a su situación particular, según lo expresado en la Resolución 1376 de 2016..." Art. 5 numeral 4. *Si la queja o reclamo proviene de un usuario anónimo, el asunto se tramitará siempre y cuando los hechos sean verificables...*"; y a lo expresado en la Ley 1755 de 2015..." Artículo 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma...*"

Interno: Corresponde a los usuarios que cuentan con un correo institucional con dominio @unal.edu.co. En esta modalidad, el peticionario recibe un número de registro de su petitorio y a través de este puede hacer seguimiento al estado en que se encuentra la petición y a obtener la respuesta que emite la Universidad a su caso.

Externo: Corresponde a los usuarios externos que poseen cuentas de correo electrónico de diferentes a las institucionales. Para este caso, a través del correo electrónico registrado, el peticionario recibe un número de registro de su solicitud para hacer seguimiento al estado en que se encuentra la petición y a obtener la respuesta que emite la Universidad.

6. ENFOQUE HACIA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

El aplicativo permite identificar 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:

- Para un derecho de petición en interés general o en interés particular: 15 días hábiles
- Solicitud de información: 10 días hábiles

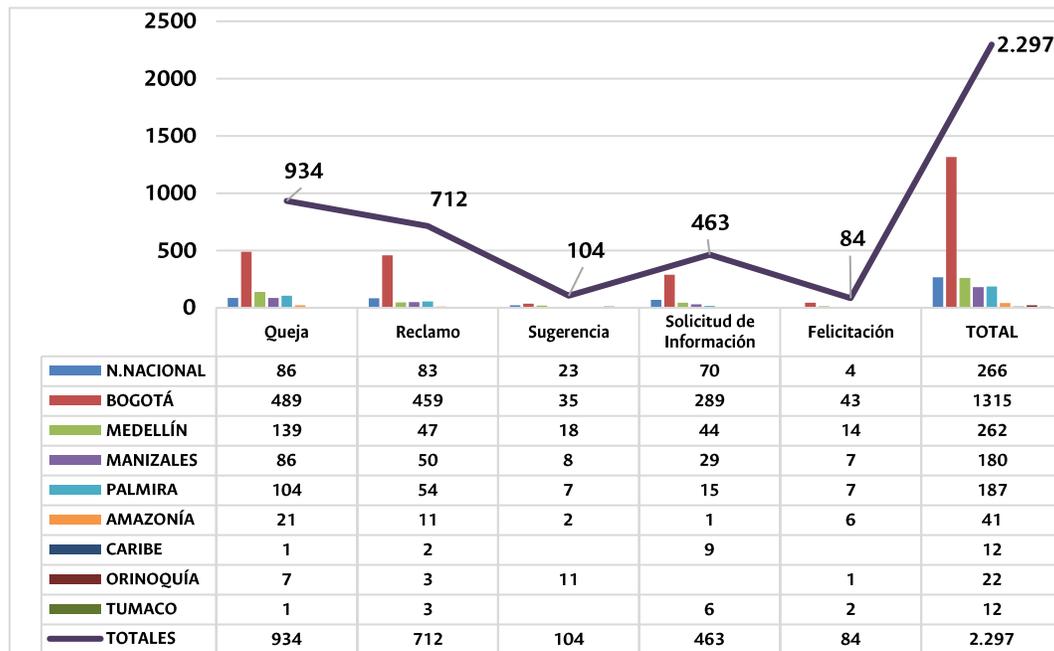
- Formulación de consultas: 30 días hábiles.
- Entrega de documentos: 3 días.

Así mismo, permite realizar la trazabilidad de la solicitud, tener una base de datos de los usuarios del Sistema, hacer seguimiento a las comunicaciones que son redireccionadas.

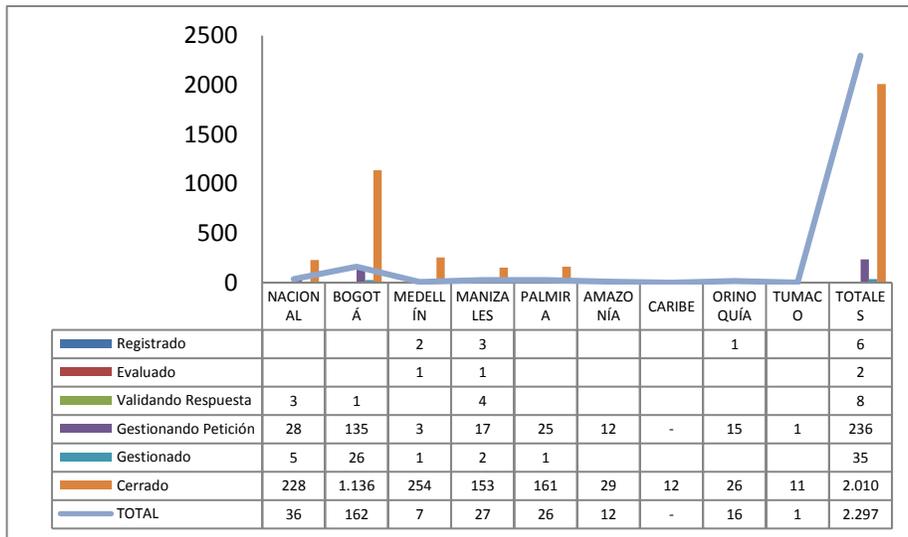
7. ANÁLISIS CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en cada una de las Sedes para el año 2018, 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.

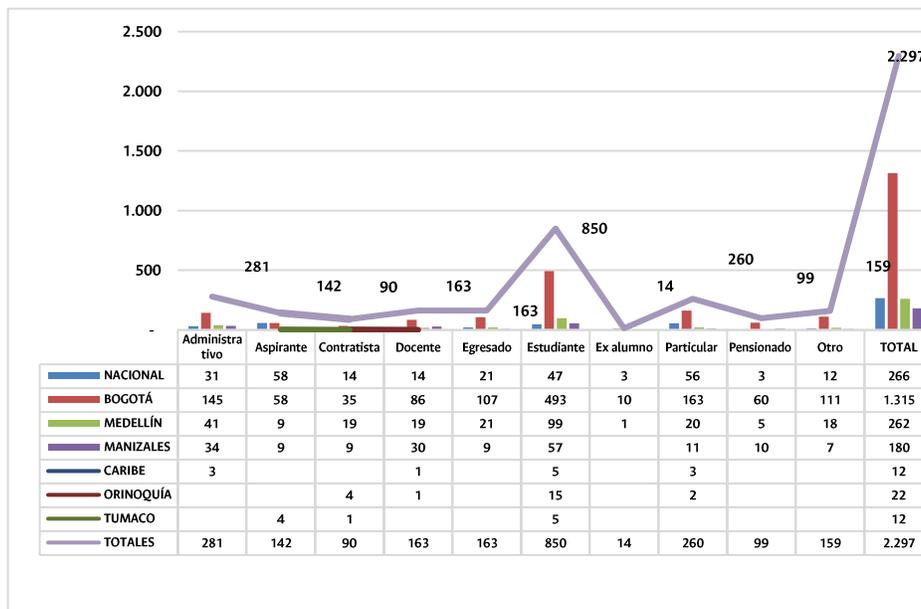
Gráfica No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:



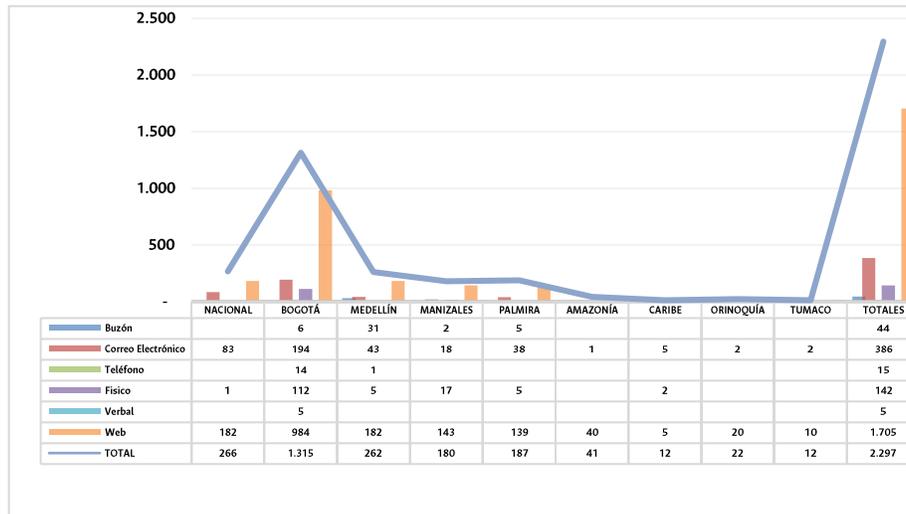
Gráfica No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:



Gráfica No. 3. Por tipo de usuario o perfil:



Gráfica No.4. Distribución por Medio Utilizado



Distribución por cumplimiento en la respuesta.

Teniendo en cuenta los promedios ponderados de los cuatro trimestres, el promedio ponderado anual analizado, según la información del Sistema de Quejas y Reclamos, corresponde a:

Resumen de promedios ponderados por trimestre 2018

- I Trimestre = 20
- II Trimestre = 15.15
- III Trimestre = 12
- IV Trimestre = 18
- Total = $65,15/4 = 16,2875$
- Total Porcentual = $16,2875/15 = 108,58\%$

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

Ahora bien, si se tiene en cuenta el promedio ponderado en días hábiles únicamente para las quejas, reclamos y solicitudes de información, para todas las Sedes, conforme los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición, este se encuentra en (11) días promedio.

8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

Durante el año 2018 las Quejas presentadas pueden tipificarse desde diferentes ópticas, pero, entre ellas, resaltan las siguientes:

a. Quejas originadas en el Sistema de Información – SIA

Como es lógico, este tipo de novedades corresponde a estudiantes, quienes en un alto porcentaje manifiestan su inconformidad con los servicios suministrados por SIA, especialmente referenciados a:

- Recibos de pago, no solo por retrasos en la expedición de los mismos, sino por aparente información inconsistente en los mismos, así como datos incompletos, lo que naturalmente redundaría en la imposibilidad de realizar transacciones bancarias.
- Información de planes de estudio, por aparentes cambios en las tipologías registradas en las asignaturas, así como aparentes cambios en la composición de los Créditos Académicos.
- Datos de los estudiantes, haciendo referencia a ortografía y género no correspondientes a los reales.
- Procesos de inscripciones, cancelaciones y otros estados académicos, asociados tanto a las fallas presentadas por el Sistema (aparentemente por frecuentes desconexiones), como por el manejo que se ha dado al ejercicio de citación (se considera inconveniente porque privilegia la asignación de cupos) y algo que resulta fundamental, especialmente para quienes se encuentran en regiones apartadas, como los estudiantes PEAMA, la imposibilidad de acceso por condiciones tecnológicas propias de esas zonas del país.

No se pueden omitir aspectos asociados con la oferta de cupos para cursos, así como el tipo de información suministrada para ellos y los mecanismos de inscripción, pues los usuarios indican presuntas manipulaciones en la información y los resultados.

b. Quejas originadas en la Infraestructura de los Sistemas de Información

Frente a la infraestructura tecnológica de la Universidad, se expresan limitaciones para el uso de las salas de cómputo, enlaces en las páginas web institucionales que no llevan a ningún tipo de información o ésta se encuentra desactualizada y, sobre todo, acceso a internet.

También fueron explícitas las fallas en los medios virtuales dispuestos para pagos y transacciones, así como en lo que respecta a costo-beneficio de los servicios ofrecidos y realmente prestados. A ello se unen llamados al mejoramiento de la disposición, conocimiento, actitud y horarios por parte de los responsables de los mismos.

En este sentido hay que decir que no siempre un folleto o la información en la página web de un área, sustituye la comunicación, el diálogo y la suficiencia de información requerida por un usuario, razón por la cual la calidez, el buen trato y la generosidad en la información deben ser características de los servidores públicos de la Universidad

c. Quejas originadas en Costos de los Servicios Académicos

No son pocas las manifestaciones en contra de los costos de las matrículas, los servicios académicos y el tiempo que la Universidad se tarda en el giro de recursos correspondientes a auxilios y beneficios otorgados por la misma, así como la expedición de paz y salvos, cuyo impacto es el incumplimiento de requisitos para situaciones académicas como inscripción a grados.

d. Quejas originadas en Relacionamento Docente - Estudiante

En cuanto a la relación estudiante – docente, algunas expresiones se centran en la aparente falta de competencia de los profesores no solo para dirigir un tema y transmitir el conocimiento, sino en la actitud que asumen frente a obligaciones extra muros, entendidas como la atención fuera de clase, el otorgamiento de agendas para reuniones y el fomento a espacios de encuentro para el refuerzo académico. Alrededor de ello, también se tejen conjeturas por la falta de control de horario de los docentes y en sí mismo, el ausentismo incontrolado e injustificado de algunos de ellos.

e. Quejas originadas en Servicio de Vigilancia

Con relación a situaciones de vigilancia y seguridad, se evidencian dos aspectos: el primero, relacionado con la actitud del personal de vigilancia, que supuestamente asume un papel de control agresivo para el acceso a los campus, sin dejar de lado que también lo hace de manera selectiva. En segundo lugar, de forma preocupante, se señalan fallas de control, toda vez que se menciona la aparente vulneración a sitios de carácter privado como lo son los baños y los vestidores en los gimnasios, todo ello sin respuestas efectivas.

f. Quejas originadas en Personal Administrativo

También se presentan objeciones con respecto al personal de carácter administrativo, que para los casos registrados corresponde a ausencias injustificadas, incumplimiento de horario y mala actitud en la prestación del servicio.

De forma marginal pero no menos importante, son las presunciones sobre posibles actos de clientelismo con relación a favorecimiento en asignación de contratos, aspecto que también se es mencionado por parte de los estudiantes.

Desde otro punto de vista, usuarios externos y algunos docentes de la Universidad, indagan sobre la responsabilidad de los funcionarios administrativos en el cumplimiento de horarios, especialmente en bibliotecas y áreas financieras. Finalmente y coincidente con la categoría anterior, se registran casos que reiteran fallas en la prestación de servicios en las áreas de salud y transporte, en buena medida, aparentemente, por actitudes de los funcionarios de las mismas.

g. Quejas originadas en Situaciones del Entorno

Las condiciones de los puestos de trabajo, el papel de las áreas de Salud y Seguridad en el Trabajo y el uso de espacios administrativos, hacen parte de las novedades reportadas a las áreas correspondientes, haciendo llamados para una intervención que apunte a espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de los administrativos. Sin embargo, a este nivel también se observa una especie de llamado de atención entre colegas, pues no se dejan de lado observaciones respecto del trato que algunos funcionarios exhiben frente a los usuarios de los servicios institucionales.

A nivel de Infraestructura, los usuarios expresan preocupación con respecto al estado de laboratorios, instalaciones deportivas y parqueaderos; sin embargo, es de resaltar un caso que más que queja, se configura en sugerencia y corresponde a la necesidad de contar con cajeros automáticos al interior de los campus. A su vez, para la categoría Sistemas de Información, como su nombre lo indica, las quejas apuntan a fallas en Egresados, CASE y Dirección Nacional de Admisiones, ocasionados por fallas en el acceso e inconsistencias en la información. En cuanto a Medio Ambiente y Uso de la Infraestructura, los usuarios llaman la atención sobre contaminación auditiva, presencia de caninos en los campus e inadecuadas prácticas de poda.

h. Quejas originadas en Requerimientos para Otros Segmentos de la Comunidad Universitaria

Para los egresados, existe un alto nivel de complejidad en los trámites institucionales, especialmente de origen académico, que les ha llevado a afectar sus compromisos con otras entidades. Esto aunado al hecho de que se encuentran fuera del país y se dificulta la comunicación con las áreas responsables, de quienes tampoco hay un grato nivel de recordación.

Para finalizar, se enfatiza en que la Universidad debe depurar el contenido y número de correos remitidos, pues se perciben como poco informativos, a destiempo e inoportunos porque no corresponde a perfiles específicos.

Para los aspirantes y admitidos, los problemas se centran en los mecanismos de información institucional, la calidad de los contenidos y la forma de poder profundizar en esta información, pues se señala que algunos funcionarios no ostentan ni la calidad de la disposición para ello.

i. Quejas originadas por Afectaciones en el Bienestar

Aquí se recogen llamados en cuanto al trato, asociado a un mal clima laboral en algunas de las áreas de la Universidad; así mismo, se reitera la invitación a mejorar la infraestructura de gimnasios y áreas de esparcimiento de la comunidad, algo que se asocia con el malestar que representa la presencia de expendedores y consumidores de sustancias adictivas. Merecen especial atención las evidencias expuestas por los beneficiarios del Bono Alimenticio, pues expresan un trato diferencial y negativo en las cafeterías y los casos asociados con temas ambientales, en cuanto al tratamiento de desechos y estado de las instalaciones.

j. Quejas originadas en Situaciones Coyunturales

Para esta categoría, la mayor representatividad está en los períodos de Adiciones y Cancelaciones, donde un importante segmento de los estudiantes acuden a diversas fuentes de solución a la presunta problemática de no poder inscribir, estar limitados a cancelar o justificar decisiones de acción u omisión con respecto a sus asignaturas. El Sistema de Quejas y Reclamos se ha convertido en un mecanismo alternativo al de las Secretarías y Consejos de Facultad, aunque no por ello se puede desconocer que los estudiantes han aportado y documentado situaciones que ameritan acciones de las áreas responsables.

Igualmente, algo que resulta coyuntural, pero no por ello ajeno a la necesidad de tomar cartas en el asunto, es lo correspondiente al trato y calidad de las respuestas ofrecidas en torno al proceso de Concurso Abierto de Méritos, donde no estuvieron ausentes las Quejas presentadas por instituciones externas, no solo sobre aspectos generales como la complejidad de los trámites administrativos, especialmente los financieros, sino al trato directo de algún funcionario hacia personal de las mismas.

A su vez, buena un buen porcentaje de pronunciamientos se hace en torno a los servicios de salud, frente a lo cual es necesario que las áreas responsables tomen atenta nota y evidencien si las fallas expuestas, por ser reiterativas, ameritan medidas más estructurales como cambios en los mecanismos de atención, horarios, amplitud del servicio, etc.

2. ANÁLISIS DE RECLAMOS

A nivel de la Gestión Académica y Sistema de Información Académica, muy propios del segmento de Estudiantes, se evidencian dos tipos de reclamaciones; una, asociada a los efectos de los inconvenientes técnicos del SIA, que conllevan a historias académicas con información herrada, limitaciones para su actualización o imposibilidad de hacer uso de las diferentes funcionalidades; la segunda, como un mecanismo alternativo a los tiempos máximos para el trámite de procesos académicos, de forma tal que se recurre al Sistema de Reclamos para realizar adiciones, cancelaciones, registros de notas, etc. Por su parte, de manera muy particular, es necesario evaluar la parametrización y los mecanismos de cálculo de créditos en el SIA, en tanto los estudiantes aluden posibles cambios en el número de créditos y en sus promedios académicos.

A partir de las reclamaciones en materia de Bienestar, se concluye que a pesar de los importantes esfuerzos de la Dirección de la Universidad por ofrecer condiciones que garanticen un ambiente universitario de excelencia, se evidencian fallas de infraestructura física en los espacios deportivos e inadecuada manipulación, disposición y tratamiento de alimentos en las cafeterías de las diferentes Sedes. Paralelamente, en lo correspondiente a Infraestructura, siguiendo el hilo conductor de Bienestar, se enfatiza sobre el estado de ciertas áreas de edificios específicos de la Sede Bogotá; en este sentido, coinciden los casos de malestar por el estado de los baños de ciertas áreas de la Universidad, no solo por su condición, sino por su falta de aseo, mientras que para Uso de la Infraestructura, se reclama sobre condiciones riesgosas en el sistema eléctrico institucional.

En cuanto a Aptitud y Comportamiento, pese a los pocos casos registrados, tal como se mencionó en el apartado sobre Quejas, los usuarios dan cuenta de platos aparentemente inadecuados por parte de docentes y personal del servicio de vigilancia.

En cuanto a la Oportunidad del Servicio, los usuarios se manifiestan en torno al tiempo y procedimientos agotados para recibir servicios tales como certificaciones, inscripciones, emisión de recibos y aclaraciones durante el proceso de admisión. No obstante, algunos usuarios aluden a inconvenientes en la realización de trámites con un evidente tinte académico (inscripciones, tratamiento de PIN y cursos de extensión), esperando de parte de la Universidad tanto la revisión como la posible corrección de los hechos.

Con respecto a la Calidad del Servicio, se acentúan las reclamaciones sobre trabajos realizados en las áreas de salud de la Universidad, pues se expresa que basados en segundos conceptos, los diagnósticos emitidos por éstas son contradictorios. Igualmente, se expresan situaciones particulares de asepsia en áreas de cafetería. Al mismo tiempo, los usuarios relatan el aparente mal estado de ciertos espacios y mobiliarios, que no se compadecen con la calidad académica de la Universidad.

A nivel de Gestión Académica, nuevamente se presentan dualidades entre Reclamos y casos que son abiertamente Solicitudes de Información. Sin embargo, es evidente que los usuarios

se han visto abocados a este medio buscando respuestas sobre trámites fallidos (ejemplo, formularios en línea que no cumplieron su objetivo), cambio de fechas en trámites de registro de asignaturas, demoras en la emisión de recibos de pago, desbalance entre la oferta y la demanda de cupos para asignaturas, efecto de asignaturas cursadas en período inter semestral y nuevamente, situaciones atípicas para un estudiante de intercambio internacional.

Paralelamente, lo concerniente a Sistemas de Información Académica corresponde a fallos en la plataforma para la inscripción de asignaturas, que fueron respondidas con los argumentos del caso por el área correspondiente.

No deja de llamar poderosamente la atención el peso relativo de la categoría de Pensionado quienes presentaron reiteradas manifestaciones en cuanto a las deficiencias en los servicios de salud, que no en todos los casos atañen directamente a UNISALUD, sino a clínicas, hospitales y centros médicos relacionados. Buena parte de los asuntos, corresponden al tiempo e incluso a la incertidumbre para obtener citas con especialistas de diferentes ramas, al punto de contar en los registros con copias de acciones emprendidas para obtener una respuesta, que, obviamente, se espera sea la más satisfactoria.

Otro de los referentes de fallas, se concentra en el Concurso de Méritos, dado que los usuarios expresan dificultades en inscripción, ausencia de respuestas, obstáculos con el uso del PIN y la información de registro y aparentes orientaciones que no conducen a la solución de los problemas.

El grupo de Egresados y Exalumnos exponen sus novedades desde la perspectiva de inconformidad por la poca eficacia en diferentes trámites relacionados con la calidad que ostentan y que son requeridos para asuntos académicos, profesionales y personales, entre ellos certificados y oferta de cursos de extensión, estos últimos calificados como poco actualizados. A su vez, los Aspirantes y Admitidos, como ha sido recurrente, se refieren a asuntos de corte muy particular, relacionados con sus resultados en el proceso, pero, no se debe descuidar que también señalan fallas en las plataformas de registro de la información, que han llevado, incluso, a truncar su acceso a la Universidad.

Para concluir, los Contratistas segmentan su registro de Reclamos en asuntos relacionados con demoras en sus pagos, afectaciones en su proceso de participación en el Concurso de Méritos y dos temas muy puntuales en materia de bienestar, asociado con instalaciones locativas.

A partir de todo lo expresado y esperando no ser redundante, se deben traer a colación que las posibles fallas que dan lugar a los Reclamos de los diferentes usuarios, están identificadas en los servicios académicos, atención en salud, Concurso de Méritos y trámites de carácter administrativo.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Para la vigencia 2018, las solicitudes de información se tipificaron de la siguiente manera:

Para la categoría “Sin Definir”, en su gran mayoría corresponden a UNISALUD, donde se presentan solicitudes de información relacionadas con los servicios que se prestan, tales como autorizaciones, afiliaciones, redes prestadoras de servicios hospitalarios, aseguramiento, solicitudes de cambio de medicamentos, solicitud de reembolsos de copagos, solicitud de normativa que regula servicios de UNISALUD, servicios médicos, exoneración de sanciones económicas, entre otras solicitudes de cara al usuario.

Por su parte, las solicitudes de información categorizadas como “otros”, se concentran especialmente, en los procesos de apoyo los cuales se abordan temas relacionados con acompañamiento integral, adquisición de bienes y servicios, gestión de egresados, divulgación de la información, gestión de talento humano, gestión jurídica, servicios generales y de apoyo administrativo. En el macro proceso misional-formación, las solicitudes de información tienen especial énfasis en admisiones, programas curriculares, innovación académica y gestión de la actividad académica.

A este nivel, un número significativo usuarios de las solicitudes de información son personas particulares o aspirantes, cuyos mayores cuestionamientos giran en torno al proceso de admisión: fechas, requisitos documentales, citación a las pruebas, procedimiento de intercambio y pasos a seguir cuando se presentan inconvenientes en alguna de las etapas. Igualmente, son notorias las solicitudes de información sobre los resultados de procesos anteriores en cuanto a puntos obtenidos, mínimo requerido y posibles reclamaciones. Llama la atención que algunos usuarios registran su caso con el perfil equivocado, pues sus preguntas no corresponden a las de un aspirante, ya que se evidencian aspectos como trámites académico administrativos propios de un estudiante activo, indagaciones sobre aparentes incumplimientos de los funcionarios y procesos asociados a cursos de extensión y servicios ampliados para menores de edad y poblaciones específicas. En cuanto el público en general, hay una propensión a indagar sobre el proceso de admisión a la Universidad, así como a información sobre el portafolio de servicios y cursos de extensión. Igualmente, no son pocas las comunicaciones sobre procesos académico-administrativos como certificaciones, traslados y homologaciones. Igualmente, algunos usuarios utilizan este medio para confrontar posiciones políticas, especialmente preguntar sobre acciones de la Universidad en el marco del proceso de paz y, la posición de los candidatos a la Rectoría y temas de interés nacional. Finalmente, también se ponen de manifiesto necesidades de información específicas sobre historias académicas y clínicas, que seguramente reposan en los archivos históricos de la Universidad. Como sería de esperar, los egresados aprovechan esta vía para solicitar información particular relacionada con sus antecedentes académicos, procesos para obtención de certificados y

oferta de servicios académicos de extensión. Paralelamente, los admitidos también acuden al Sistema para indagar sobre procesos académicos de inscripción, cancelación y traslado, principalmente. Paradójicamente, los docentes referencian los pocos casos registrados a aspectos tan divergentes como la solicitud de asignación de un correo electrónico y la oferta de su hoja de vida para la Sede de la Paz; en conclusión, solicitudes sin una línea temática específica, aspecto que se repite en los administrativos.

Otra categoría con un número significativo de casos fue el de *“oportunidad del servicio”*, concentrados en el macro proceso Apoyo, gestión administrativa y financiera, gestión de la información, gestión jurídica y talento humano; para el macro proceso Estratégico, las solicitudes se relacionan con el mejoramiento de la gestión y en el macro proceso Institucional corresponden a formación, Extensión- Innovación; En el macro proceso Misional-Formación tiene que ver con asuntos relacionados con fraccionamiento, recibos de matrícula, entre otros de cara al estudiante.

Para la categoría *“Gestión Académica”*. Las solicitudes de información giraron en torno trámites académicos-administrativos en procesos de traslado de programa curricular, inscripciones y cancelaciones de asignaturas y períodos académicos, aplazamiento de período académico, reactivación de historias y culminación de plan de estudios, obtención de recibos de pago, paz y salvo, certificados y reactivación de incentivos y apoyos.

Así mismo, es importante señalar que conforme se observa en las gráficas relacionadas precedentemente, los usuarios que realizan peticiones prefieren utilizar los medios electrónicos como el enlace web y los correos electrónicos dispuestos en todas las Sedes de la Universidad Nacional, para interponer las distintas solicitudes. Es decir, que a través de la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y reclamos se recibe solicitudes de información de diferentes estamentos de la comunidad universitaria y de usuarios en general, constituyéndose en un mecanismo que garantiza la comunicación, la interacción y la toma de decisiones para la mejora por parte de los responsables.

Finalmente, es preciso indicar que 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, se evidencia que todas las solicitudes de información fueron tramitadas al interior de la Universidad, sin ser necesario el traslado de casos a otras entidades por competencia. Igualmente, la totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas de manera positiva por las diferentes instancias de la institución sin que se presentará la negación al acceso de la información.

10. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Durante el año 2018, se presentaron ciento cuatro (104) sugerencias en todas las Sedes, las cuales versan sobre diferentes tipos de usuarios y variados temas, entre ellos, movilidad, atención de funcionarios, calidad de los docentes, ampliación de servicios y uso de algunas herramientas adicionales como por ejemplo en Biblioteca uso de computadores, tabletas, mejor servicio de baños, aseo en las instalaciones, comportamiento de los docentes, ampliación de cursos de inglés, atención integral en salud, gestión de espacios físicos, gestión de extensión, tesorería, entre otros aspectos, que apuntan al planteamiento de mejoras para la Universidad Nacional de Colombia.

En cuanto al medio utilizado para las sugerencias, en su gran mayoría fueron presentadas a través de la web y correo electrónico, lo que demuestra que los usuarios prefieren utilizar los medios tecnológicos.

Finalmente, es importante indicar que los usuarios que presentan sugerencias prefieren hacerlo sin que se conozca su identidad. Es decir, lo hacen de manera anónima.

11. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS FELICITACIONES

Durante el año 2018, en todas las Sedes de la Universidad se registraron 84 felicitaciones, las cuales se relacionan de la siguiente manera:

Para el caso de UNISALUD, las felicitaciones se enmarcan en el buen servicio, trato y disposición del personal de la Universidad, pese al reducido presupuesto con que se cuenta. Así mismo resaltan la implementación de canales electrónicos de atención en la institución, los cuales generan ahorro de tiempo. Ejemplo de ello es el Canal Virtual para los diferentes servicios que ofrece la Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD.

En lo relacionado con los asuntos misionales, felicitan por la presentación del informe de rendición de cuentas en una de las Sedes, lo que significa que para comunidad Universitaria se evidencia la transparencia y sentido de pertenencia por la institución. Así mismo, se refieren a la formación para crear ideas innovadoras, lo cual debe tenerse en cuenta como buena práctica para los estamentos de la Universidad Nacional de Colombia.

Por su parte, en lo referente a lo ambiental, se felicita a la Universidad por las campañas implementadas, como por ejemplo cero humo en el campus y sugieren otras alternativas como la movilidad en bicicletas y la eliminación de venta de bebidas azucaradas dentro del campus universitario.

En Bienestar encontramos que las felicitaciones van dirigidas especialmente en Apoyo – Acompañamiento Integral donde se destaca el compromiso de los funcionarios y como se prioriza la atención desde el conocimiento del caso hasta su solución. Y en cultura, donde se agradece el reconocimiento dado a la mujer trabajadora, no solo con el bono, sino con las actividades y charlas dadas en las diferentes actividades en Sedes.

En la categoría de apoyo se resaltan los servicios de bibliotecas, aseo en instalaciones, y servicios de cara al usuario.

Finalmente, a manera de conclusión, si bien es cierto que las felicitaciones son un número reducido frente a las quejas y los reclamos que se presentan, vale la pena resaltar que la Universidad cumple de manera satisfactoria con los servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria. Como prueba de ello, se resalta el reconocimiento que hacen los usuarios por los servicios que presta el personal que labora en el alma mater, la implementación de programas y campañas relacionadas con el medio ambiente, el compromiso, la transparencia frente a la gestión institucional para con la comunidad universitaria y la sociedad en general. Es decir, que se reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, lo cual impactan en mejorar las condiciones laborales en la Institución.

12. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

Como se indicó en los informes trimestrales durante la vigencia 2018, en todas las sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes quienes presentan situaciones relacionadas con la gestión académica-Dirección de Admisiones, División de Registro, temas de bienestar universitario, fallas en el servidor para inscribir asignaturas en la Dirección Nacional de Admisiones y los aspirantes y particulares, quienes se refieren especialmente a información de ingreso a los servicios que ofrece la Universidad, entre ellos, proceso de admisión a los programas académicos, cursos de extensión e.t.c.

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema y se relacionan principalmente con los servicios de Admisiones, Registro y Matricula, Biblioteca y demás servicios de cara al estudiante.

Ahora bien, con base en la normativa interna de la Universidad (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), las Secretarías de Sede de las Sedes Andinas, las Sedes de Presencia Nacional y la Vicerrectoría General hacen seguimiento a las solici-

tudes que se registran, se direccionan a las diferentes dependencias y las contestan cada uno de los responsables según las temáticas de las peticiones. Así mismo, se realizan los informes periódicos conforme a la normativa indicada.

Finalmente, es de anotar que la Vicerrectoría General, continuamente realiza campañas para que las dependencias responsables de emitir respuestas a las peticiones lo hagan de manera clara, completa y de fondo. Para ello, es preciso señalar que actualmente se está difundiendo el plegable titulado *“Criterios para responder de manera clara, completa y de fondo Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones en SQR”*

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.