



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

Enero - marzo 2019

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

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

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 nueve (9) sedes, durante el primer trimestre de 2019 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 (31 de marzo 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.

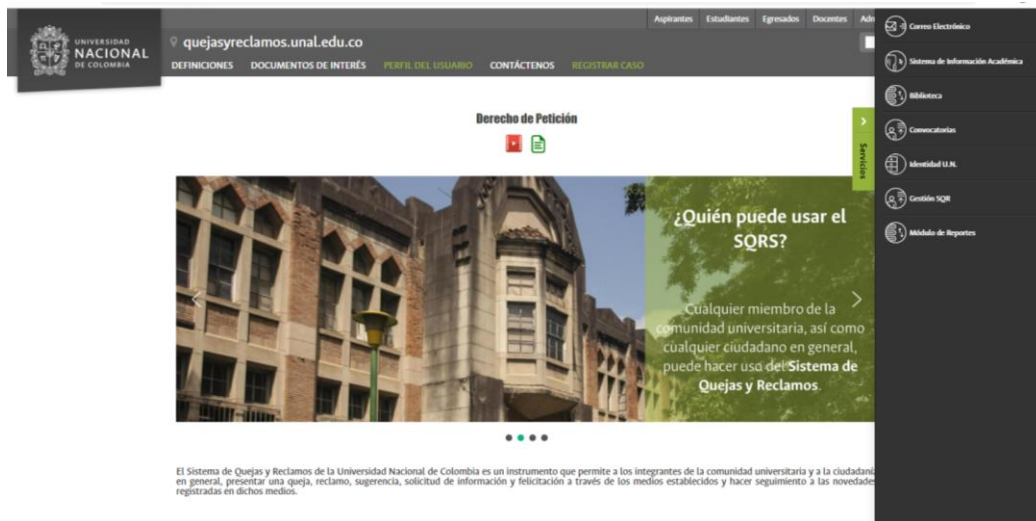
Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- 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

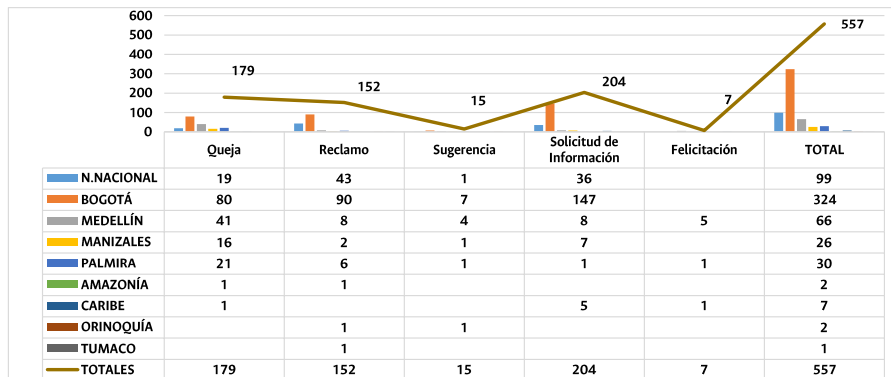
- Formulación de consultas: 30 días hábiles.
- Entrega de documentos: 3 días.

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.

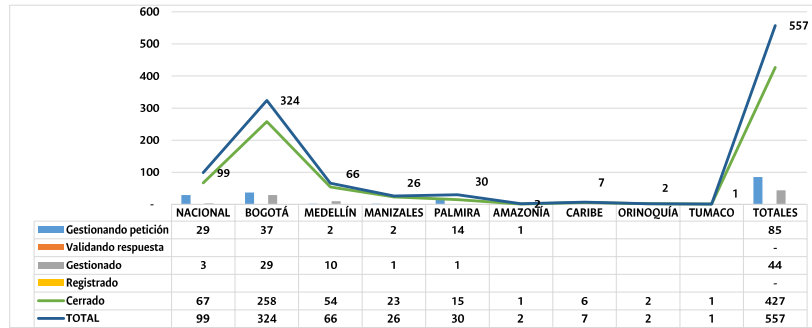
7. ANÁLISIS CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DE 01 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2019

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 primer trimestre del año 2019, 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.

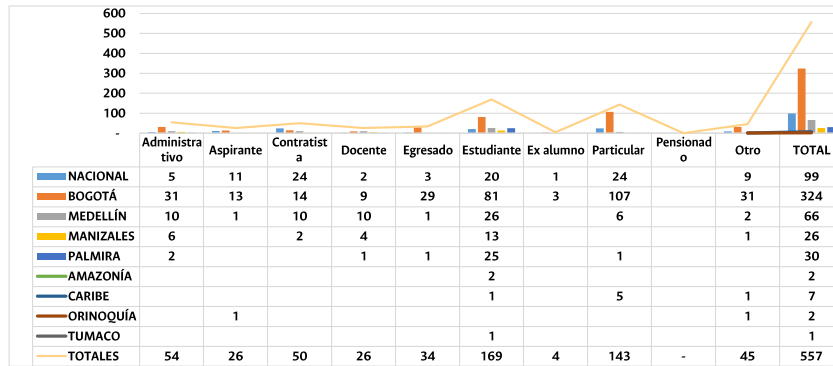
Gráfica No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:



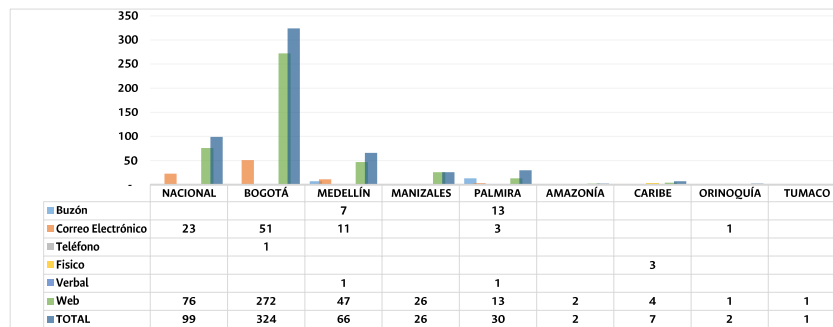
Gráfica No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:



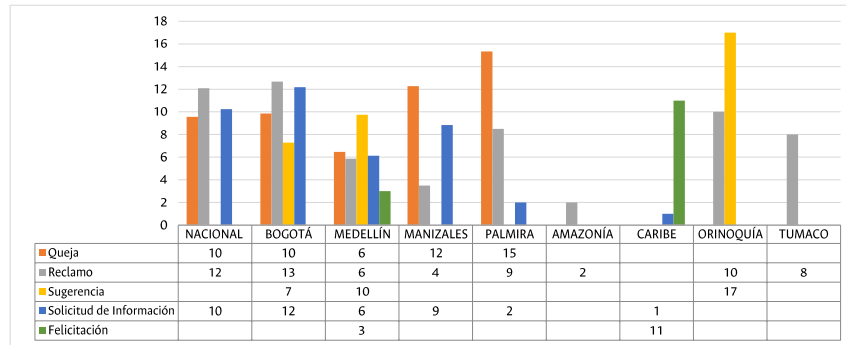
Gráfica No. 3. Por tipo de usuario o perfil:



Gráfica No.4. Distribución por Medio Utilizado



Gráfica No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles).



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

En este sentido, para el primer trimestre de 2019 (enero, febrero y marzo), el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de 11 días, lo cual significa que ha venido mejorando con respecto a los promedios de los últimos periodos del año anterior.

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 período analizado, las Quejas presentaron el siguiente comportamiento en lo que respecta a los Macroprocesos que las componen:

Tabla No. 1. Quejas según Macroproceso

MACROPROCESO	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	12	7%
Comunicación	2	1%
Desarrollo Organizacional	3	2%
Extensión, Innovación y Propiedad	16	9%
Formación	12	7%
Gestión Administrativa y Financiera	36	20%
Gestión de la Información	2	1%
Gestión del Talento Humano	18	10%
Gestión de Recursos Bibliotecarios	11	6%
Gestión Jurídica	1	1%
Investigación y Creación Artística	1	1%
Otros	65	36%
TOTAL	179	100%

A su vez, en cuanto a las Categorías definidas a tales Macros, la situación se resume en los siguientes términos:

Tabla No. 2. Quejas según Categorías

CATEGORÍA	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y comportamiento	36	20%
Aspectos relacionados con Bienestar	8	4%
Calidad del servicio obtenido	12	7%
Estado Infraestructura	2	1%
Funcionamiento del SIA	3	2%
Gestión Académica	3	2%
Oportunidad del servicio	33	18%
Otros	16	9%
Sistemas de información (otros)	1	1%
Sin definir	65	36%
TOTAL	179	100%

Como se ha experimentado en otras ocasiones, las Quejas se ven definidas por momentos coyunturales en la Universidad. En efecto, en períodos anteriores la situación se ha centrado en las novedades en torno a Inscripciones y Cancelaciones y la anormalidad académica motivada por los diálogos con el Gobierno Nacional. Para el primer trimestre de 2019, el tema central corresponde al efecto derivado de la unificación de datos del sistema financiero institucional denominado “QUIPU”, que conllevó a una suspensión temporal de movimientos de tesorería, particularmente el pago de obligaciones contractuales.

A partir de dicha situación, un número significativo de contratistas, en su mayoría registrados en el Sistema como Anónimos, expresaron su inconformidad por el retraso de los pagos, buena parte de ellos pactados contractualmente con una frecuencia mensual, argumentando la afectación personal, familiar y económica, sin dejar de lado situaciones muy particulares como riesgos de desalojo de su lugar de habitación o expulsión de los centros educativos de

sus hijos. Al respecto, la Dirección de la Universidad había emitido un comunicado advirtiendo la situación, amparada por la necesidad de fortalecer los procesos financieros de la Institución, a la vez que dio respuesta a cada usuario, registrando la información de manera coherente. No sobra decir que esta circunstancia es una importante lección para la Administración de la Universidad, como quiera que se deben fortalecer dos componentes fundamentales: la comunicación clara, eficaz, oportuna y suficientemente difundida y, por otro lado, acciones reales de Gestión del Cambio, que conlleven a garantizar planes de contingencia mitigadores de resistencias y facilitadores de soluciones priorizadas.

Por su parte, también se presentan Quejas asociadas con el estado y uso de zonas comunes como baños y parqueaderos, el comportamiento de personal administrativo, particularmente conductores, personal de servicios generales y responsables de atención al público (por excesos, por desatender obligaciones a su cargo, por actitudes displicentes o por ausentismo) y por cortes en servicios básicos como energía y agua.

En lo que respecta a asuntos asociados con Aptitud y Comportamiento y Oportunidad del Servicio, se nota con algo de preocupación un incremento de las Quejas por la forma como el personal de las áreas de atención al público se vienen dirigiendo hacia usuarios y miembros de la comunidad, en aparentes actos de posición dominante y desistimiento del respeto que debe primar entre las partes; los usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos, apelan a describir situaciones específicas, con datos concretos y nombres particulares, que no solo se circunscriben al personal administrativo, sino que también corresponden a docentes. Estos aspectos son un llamado a insistir en que se deben blindar los Atributos del Servicio que desde hace un par de años se trabajan desde el Sistema de Calidad. El personal docente y administrativo debe entender que las actividades encaminadas a mejorar el trato hacia los usuarios e incluso hacia sus pares, no se limita al tono de voz o a la rapidez en la atención, sino a la forma de tratar a las personas, las respuestas asertivas, el lenguaje adecuado y la disposición a no generar conflictos que afecten la imagen de la Institución.

No se pueden dejar de lado registros como la voz de clamor hacia el fortalecimiento de la seguridad en las instalaciones a partir de la aparente sustracción de un equipo de cómputo y el presunto cierre injustificado de áreas destinadas a la actividad académica.

Para culminar este aparte, hay un importante número de Quejas que revisten características de Reclamos, Sugerencia y Solicitudes de Información, pero que los usuarios las clasificaron

como tales. En efecto, se presentan asuntos como el llamado al control de restricción vehicular (“pico y placa”) en los campus, expresiones de sorpresa por el desarrollo del Concurso de Méritos 2018, argumentación en torno a las dificultades para cumplir con los compromisos académicos por el estado de iluminación de ciertas áreas, rechazo ante la falta de acciones para frenar las ventas ambulantes al interior de las Sedes, descripción del influjo de presamistas dentro de la Universidad y aparente carencia de idoneidad para asumir cargos o funciones de responsabilidad.

Es de esperar que para aspectos reiterativos o de mayor impacto, las áreas procedan con los correspondientes planes de mejora, con un sentido de fortalecimiento de los procesos.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

En el marco del análisis de los Reclamos a la luz del Mapa de Procesos Institucional, los Macroprocesos definidos fueron los siguientes:

Tabla No. 3. Reclamos según Macroproceso

MACROPROCESO	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	10	7%
Desarrollo Organizacional	2	1%
Extensión, Innovación y Propiedad	24	16%
Formación	34	22%
Gestión Administrativa y Financiera	26	17%
Gestión de la Información	4	3%
Gestión de Recursos Bibliotecarios	3	2%
Gestión del Talento Humano	22	14%
Otros	27	18%
TOTAL	152	100%

Con relación a las Categorías en las que se despliegan los Macroprocesos definidos, el comportamiento es el siguiente:

Tabla No. 4. Reclamos según Categorías

CATEGORÍA	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y comportamiento	8	5%
Aspectos relacionados con Bienestar	4	3%
Calidad del servicio obtenido	9	6%
Estado Infraestructura	2	1%
Funcionamiento del SIA	17	11%
Gestión Académica	2	1%
Oportunidad del servicio	37	24%
Otros	39	26%
Sin definir	27	18%
Sistemas de información	6	4%
Uso de recursos e infraestructura	1	1%
TOTAL	152	100%

Siendo consecuentes con el quehacer misional de la Universidad, la actividad de Extensión ocupa el primer lugar en los Reclamos para el período de referencia. Y ello es así, por cuanto esta Alma Mater lideró el Concurso de la Rama Judicial (Convocatoria No. 4), que por la fase correspondiente en su cronograma, se abocó a las reclamaciones de los concursantes, especialmente direccionados hacia cumplimiento de requisitos. En este sentido, la Facultad encargada en la Sede Bogotá, atendió las novedades con la oportunidad del caso.

Sin embargo, tratándose de Extensión, el Concurso de la Rama no fue el único caso, sino que los usuarios también aluden a garantías en trabajos del área de la salud oral, atención en la misma y otros asuntos asociados a concursos derivados de contratos de relacionamiento entre la Universidad y otras entidades.

Paralelamente y en la misma vía de lo señalado para las Quejas, las personas que prestan servicios a la Universidad, especialmente de áreas de apoyo a la gestión, se manifestaron en contra de la medida de suspensión de los procesos de Tesorería, de cuyos escritos se nota una combinación entre la angustia por enfrentar inconvenientes para resolver sus obligaciones, con la falta de claridad de los motivos que llevaron a la Dirección a enfrentar esa medida; en otras palabras, situaciones personales que no apelan a la comprensión hacia la Universidad. En este contexto adquiere aún más relevancia la necesidad de que la Universidad trabaje en la Gestión del Cambio al interior de sus procesos y de sus áreas y que genere mecanismos de comunicación que evidencien que medidas como éstas no benefician en nada a la Universidad, sino que se enmarcan en las condiciones propias de su dinámica organizacional.

Pero en el marco de los Reclamos clasificados en Gestión Administrativa y Financiera también están aquellos que ponen en evidencia riesgos de manipulación de sustancias peligrosas

por parte del personal de Servicios Generales y aparentes medidas inadecuadas o extralimitaciones de parte de personal de áreas administrativas.

Además de lo señalado, también entran en escena las manifestaciones de Reclamo de quienes se encuentran haciendo parte activa del Concurso de Méritos para optar por vacantes en la Universidad, bien sea por el reconocimiento de sus acciones para garantizar la continuidad en el proceso o aparentes fallas en los procedimientos establecidos. Para el efecto, la Dirección Nacional de Personal ha tenido las previsiones del caso para ser consecuentes con las responsabilidades propias del operador del Concurso.

Por su parte, en lo concerniente a la parte Académica, dada la disparidad en la ejecución de los Calendarios Académicos por la anormalidad derivada de las acciones que condujeron al diálogo entre el Gobierno, los profesores y el estudiantado, algunas asignaturas se desarrollaron sin mayores cambios en sus agendas, llevando a que los profesores debieran registrar las notas para la culminación del período. Sin embargo, se reportaron algunas fallas del SIA que impidieron el registro adecuado de calificaciones e incluso obstáculos para la inscripción de asignaturas, culminación del proceso de admisión y la expedición de certificados.

Adicionalmente, tanto en la Gestión de Servicios Bibliotecarios como en Gestión de la Formación, los usuarios traen a colación fallas en los mecanismos dispuestos para la comunicación, entre ellos el SIA mismo y hasta las redes sociales, pasando por un Reclamo de un docente sobre el Sistema de Quejas de la Universidad, porque aparentemente no reconoció su clave al momento de ingresar al mismo.

Para finalizar, se registran de manera poco reiterada Reclamos sobre servicios de salud, estado de la infraestructura y su mayor afectación por embates climáticos, falta de definición para la entrega real y en fecha cierta de un Certificado de Notas, mantenimiento de máquinas expendedoras, proceso de admisión y uso del Pin, inconsistencias en enlaces web y direcciones de correo y dinámica de las Tesorerías por pagos presuntamente en calendarios inflexibles y poco convenientes para los contratistas.

Vale la pena resaltar que en contraposición a los análisis efectuados a lo largo de 2017 y 2018, no se presentaron novedades de impacto en cuanto al personal de vigilancia, presumiendo con ello, que el área encargada ha tomado nota y adelantado acciones para superar inconvenientes señalados por los usuarios.

10. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En el marco del análisis de las solicitudes de información a la luz del Mapa de Procesos Institucional, los Macroprocesos definidos fueron los siguientes:

Tabla No. 5. Solicitud de Información según Macroproceso

MACROPROCESO	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	24	12%
Comunicación	2	1%
Desarrollo Organizacional	4	2%
Extensión, Innovación y Propiedad	61	30%
Formación	37	18%
Gestión Administrativa y Financiera	13	6%
Gestión de la Información	7	3%
Gestión del Talento Humano	17	8%
Gestión Jurídica	1	0%
Investigación y Creación Artística	1	0%
Otros	35	17%
Relaciones Interinstitucionales	2	1%
TOTAL	204	100%

Con relación a las Categorías en las que se despliegan los Macroprocesos definidos, el comportamiento es el siguiente:

Tabla No. 6. Análisis Solicitud de Información según Categorías

CATEGORÍA	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y comportamiento	1	0%
Asuntos relacionados con Bienestar	1	0%
Calidad de los servicios	2	1%
Estado de Infraestructura	2	1%
Funcionamiento del SIA	1	0%
Gestión Académica	9	4%
Otros	89	44%
Oportunidad del Servicio	60	29%
Sistema de Información	4	2%
Sin definir	35	17%
TOTAL	204	100%

En este orden, los 89 registros cuya categoría se encuentra “otros” corresponden en su gran mayoría a solicitudes relacionadas con el concurso que se adelanta para la Rama Judicial, concurso de Abierto de Méritos de la Universidad Nacional, donde se presentan peticiones de cara a los mencionados concursos. Así mismo, en menor cantidad se encuentran otros

aspectos, relacionados con solicitudes de información sobre servicios que ofrece la Universidad de cara al estudiante como Admisiones, Registro y Matricula, Programas curriculares, entre otros.

Es de anotar que, para esta categoría, 63 casos se clasificaron en el macroproceso misional, 22 al macroproceso de apoyo y 4 al macroproceso estratégico. En este sentido, las solicitudes se concentran, la mayor parte, en el proceso misional de Extensión Innovación y Propiedad Intelectual; seguido por el macroproceso de apoyo (Talento Humano, Bienestar Universitario, Gestión de la información y Gestión Administrativa) y finalmente, el macroproceso estratégico (Comunicación y Relaciones Interinstitucionales)

Otra categoría con un número significativo de casos fue el de **“Oportunidad del Servicio”**, en donde para el presente trimestre se presentaron 60 casos, de los cuales, 35 registros son de macroproceso apoyo (Bienestar, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de la Información, Gestión del Talento Humano y Gestión Jurídica); 24 de carácter Misional-(Extensión Innovación y Propiedad Intelectual y Formación); y 1 caso del macroproceso Estratégico (Desarrollo organizacional). Las temáticas del proceso de apoyo se concentran especialmente en Acompañamiento Integral, Gestión de Egresados, Gestión de Bienes y Servicios entre otros. Para los temas de carácter Misional la mayor parte de la información solicitada se concentra en Admisiones, Registro y Matricula, Gestión de Programas Curriculares y Gestión de la Extensión.

En la categoría **“Gestión Académica”**, se presentaron 9 casos, clasificados en el macroproceso Misional-Formación, cuyos solicitantes se enfocaron en temáticas de Admisiones, Gestión de la Actividad Académica y Gestión de Programas Curriculares.

Ahora bien, en cuanto al tipo de usuarios que solicitan información, se observa que la mayoría de los peticionarios son personas ajenas a la Universidad (88 peticionarios), seguida por los estudiantes (31 peticiones), los egresados con (21), sobre temas Concentrados especialmente en Admisiones, Gestión de la Extensión, Gestión de Egresados, Gestión del Talento Humano, Gestión documental, entre otros.

Por otra parte, vale la pena señalar que, de las 204 solicitudes de información, 163 peticiones se realizaron a través de la página web, 38 mediante correo electrónico y tan solo 3 lo hicieron mediante formulario. Es decir, que los usuarios que hacen esta clase de solicitudes prefieren usar los medios tecnológicos adoptados para este fin.

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 el caso registrado con el número 2181 de 14 de febrero de 2019 fue trasladado a otra institución por cuanto el paciente estaba adscrito a la IPS-UROCADIZ y no tenía ningún vínculo con la Universidad Nacional de Colombia. Es decir que la Universidad no es competente para pronunciarse sobre el caso particular.

11. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

En el marco del análisis de las Sugerencias a la luz del Mapa de Procesos Institucional, los Macroprocesos definidos fueron los siguientes:

Tabla No. 7. Análisis Sugerencias según Macroproceso

MACROPROCESO	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	2	13%
Desarrollo Organizacional	1	7%
Extensión, Innovación y Propiedad	1	7%
Formación	1	7%
Gestión Administrativa y Financiera	1	7%
Otros	9	60%
TOTAL	15	100%

Con relación a las Categorías en las que se despliegan los Macroprocesos definidos, el comportamiento es el siguiente:

Tabla No.8. Análisis Sugerencias según Categorías

CATEGORÍA	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Asuntos relacionados con Bienestar	1	7%
Calidad de los servicios	1	7%
Oportunidad del Servicio	3	20%
Otros	1	7%
Sin definir	9	60%
TOTAL	15	100%

Las sugerencias se concentran en los macro procesos de apoyo (Bienestar Universitario y Gestión Administrativa y Financiera), en áreas de Servicios Generales y Apoyo Administrativo, Gestión y Fomento Socio económico y Atención Integral en Salud Estudiantil; para el macro proceso misional se centra en (Formación y Extensión Innovación y Propiedad Intelectual), en áreas de Gestión de la Actividad Académica y Gestión de la Extensión; en el macro proceso estratégico (desarrollo organizacional) en Gestión Ambiental y algunas sugerencias sin identificar, las cuales corresponden a implementar programas de cero plástico, mejoras en los espacios físicos, reducir la velocidad en vehículos que transitan dentro del campus, entre otros aspectos que apuntan a mejorar la prestación de los servicios académicos y los espacios físicos de la Universidad.

12. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS FELICITACIONES

En el marco del análisis de las Felicitaciones a la luz del Mapa de Procesos Institucional, los Macroprocesos definidos fueron los siguientes:

Tabla No. 9. Análisis Felicitaciones según Macroproceso

MACROPROCESO	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Gestión del Talento Humano	2	29%
Otros	5	71%
TOTAL	7	100%

Con relación a las Categorías en las que se despliegan los Macroprocesos definidos, el comportamiento es el siguiente:

Tabla No.10. Análisis Felicitaciones según Categorías

CATEGORÍA	No. Casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y comportamiento	2	29%
Sin definir	5	71%
TOTAL	7	100%

Para el presente trimestre se tiene un total de 7 felicitaciones de las cuales cinco corresponden a la Sede Bogotá, una a Palmira y una a Caribe. Es de anotar que estas felicitaciones corresponden al macroproceso de apoyo, en áreas de talento humano, bibliotecas, soporte técnico y en general el buen servicio.

Ahora bien, la felicitación de la Sede Caribe corresponde a un estudiante quien expresa el buen servicio que se presta en la Sede.

La Felicitación de la Sede Palmira, se relaciona con el buen servicio que se ofrece en la Biblioteca de la mencionada Sede.

Es importante señalar que las felicitaciones en su mayoría son interpuestas por los estudiantes, personal administrativo y contratistas, a través de los medios tecnológicos como la web y el correo electrónico.

A manera de conclusión, se reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, también la importancia del buen servicio que se ofrece en la institución.

13. RESUMEN DE CASOS SEGÚN EL TIPO DE USUARIO

A manera de resumen en la tabla a continuación, se realiza el resumen de los 557 casos reportados en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia, en el primer trimestre de 2019, por Tipo de Usuario:

Tabla No.11. Resumen por Tipo de Usuario I Trimestre 2019

TIPO DE USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
Administrativo	26	11	12	2	3	54
Admitido		4	2			6
Aspirante	2	9	15			26
Contratista	22	18	7	1	2	50
Docente	10	7	8	1		26
Egresado	9	7	17	1		34
Estudiante	75	53	31	8	2	169
Exalumno	1		3			4
Otro	12	11	21	1		45
Particular	22	32	88	1		143
	179	152	204	15	7	557

14. UNISALUD

Teniendo en cuenta la reglamentación que regula los temas de UNISALUD y como quiera que estos casos ingresan directamente a dicha instancia a través de la herramienta, es UNISALUD la responsable de elaborar los informes detallados a nivel de Sede y Nacional. No obstante, a continuación, se realiza un resumen con el comportamiento en el primer trimestre de 2019, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Tabla No.12 Resumen Casos UNISALUD por Categorías

CATEGORIA	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PQR- con riesgo vital	TOTALES
Afiliaciones		3	2				5
Asignación citas	2	7	2		1		12
Atención Domiciliaria	1						1
Atención al Usuario	3				3		6
Autorizaciones	3	21	11	2	3		40
Consulta médica General	5	3					8
Consulta paramédica	1	5	2				8
CTC	2	5					7
Enfermería	5	1					6
Farmacia		3	1				4
Financiera		4			2		6
Laboratorio Clínico	1	1					2
Odontología		3			4		7
Otro	5	9	9	1	6		30
Plan de beneficios		1	1				2
Promoción y Prevención			1		1		2
Red Adscrita	25	84	6		3	1	119
Referencia				1			1
Servicios Generales		1			1		2
Sistemas			1	1			2
TOTALES	53	151	36	5	24	1	270

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

Tabla No. 13 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Felicitación	7%	1%	1%	0%	9%
PQR- Riesgo Vital	0%	0%	0%	0%	0%
Queja	9%	0%	7%	3%	20%
Reclamo	41%	9%	0%	6%	56%
Solicitud Información	11%	0%	1%	2%	13%
Sugerencia	0%	0%	1%	0%	2%
Total	69%	10%	11%	11%	100%

Por la categoría “Medio utilizado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2019:

Tabla No. 14 Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Buzón	2%	0%	3%	0%	5%
Formulario	34%	7%	4%	4%	50%
Email	20%	1%	2%	6%	29%
Telefónico	1%	0%	0%	0%	1%
Verbal	7%	1%	0%	0%	8%
Web	5%	0%	1%	0%	7%
Total	69%	10%	11%	11%	100%

Por la categoría “Estado”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2019:

Tabla No. 15 Resumen Porcentual por Estado por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Registrado	0%	0%	0%	0%	0%
Evaluable	0%	0%	0%	0%	0%
Gestionando Petición	12%	2%	0%	0%	14%
Gestionado	9%	1%	1%	1%	11%
Cerrado	48%	7%	10%	10%	75%
Total	69%	10%	11%	11%	100%

Por la categoría “Tipo de Usuario”, a continuación, se resume el comportamiento porcentual durante el primer trimestre de 2019:

Tabla No. 16 Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Administrativo	16%	2%	7%	4%	29%
Contratista	0%	2%	0%	0%	2%
Docente	16%	0%	1%	1%	17%
Particular	0%	0%	1%	0%	1%
Pensionado	15%	2%	2%	4%	23%
Otro	21%	3%	0%	2%	27%
Total	69%	10%	11%	11%	100%

15. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

Como se ha indicado en informes anteriores, en todas las Sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hace uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, quienes presentan peticiones de los macroprocesos de apoyo en servicios de Bienestar universitario, gestión de la información, servicios de bibliotecas y gestión administrativa y financiera.

En lo misional, las peticiones se centran principalmente en formación en temas de Registro y Matricula, Gestión de la Actividad Académica, Gestión de Programas Curriculares.

Seguidamente, se visualizan con mayor cantidad de peticiones los particulares, quienes presentan solicitudes relacionadas con procesos de admisiones, información sobre cursos, servicios de extensión, gestión de talento humano (especialmente en concursos de méritos para proveer cargos en la Universidad y concurso de la rama judicial)

Por otra parte, es importante resaltar las peticiones que ingresan al Sistema de Quejas y Reclamos en la modalidad de "ANONIMAS", el cual asciende a 137 peticiones de las 557 registradas durante el primer trimestre de 2019, cuyos usuarios se identifican en la mayoría de las categorías establecidas en la herramienta, a saber: administrativo, admitido, aspirante, contratista, docente, egresado, estudiante, exalumno, particular y pensionado. Así mismo, es importante indicar que, de las 137 peticiones, 136 fueron interpuestas a través de la herramienta establecida para el Sistema de Quejas y Reclamos y se encuentran distribuidas entre quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitación y a las cuales en su mayoría han sido resueltas a través de la mencionada herramienta.

Ahora bien, con base en la normativa interna de la Universidad (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), la Vicerrectoría General constantemente adelanta acciones encaminadas a reforzar el conocimiento en la Ley, el procedimiento y el uso de la herramienta, a las personas involucradas en el trámite y respuesta de las diferentes dependencias de las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia.

En este sentido, para el primer trimestre de 2019 se tuvo en cuenta como primera campaña informativa la difusión de una pieza gráfica en físico (afiche), titulada (Ciclo del Sistema de Quejas y Reclamos), la cual fue remitida a las Secretarías de las ocho (8) Sedes, con el fin de ubicarlas en sitios estratégicos, incluyendo las Facultades y dependencias que concentran

mayor porcentaje de atención a usuarios. La pieza en mención va dirigida a toda la comunidad universitaria, con el fin de informar de manera clara y concreta, acerca del paso a paso del Sistema de Quejas y Reclamos.

Así mismo, se difundió a través de postmaster el documento titulado: Sistema de Quejas y Reclamos- Respuestas completas y de fondo (Ley 1755 de 2015)

Finalmente, se elaboró un documento guía de cómo atender: Sistema de Quejas y Reclamos- Respuesta de fondo a Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones; documento que será difundido a través de postmaster para las dependencias de la Universidad responsables de atender peticiones.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Enero – marzo de 2019