

**INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SIS-
TEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN**

ABRIL – JUNIO 2019



2
AÑOS Bicentenario
0

Contenido

Introducción.....	4
1. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar I trimestre 2019	5
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del 01 de abril al 30 de junio de 2019	10
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud.....	10
2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	11
2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil.....	11
2.4. Distribución por medio utilizado	12
2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	13
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos	14
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	19
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos.....	23
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	26
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos.....	28
8. Resumen de casos según el tipo de usuario	30
9. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades	31
10. UNISALUD.....	31
11. Conclusiones y Recomendaciones.....	34

Listado de Tablas

Tabla 1 Casos pendientes I Trimestre 2019 Nivel Nacional	5
Tabla 2 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Bogotá	7
Tabla 3 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Manizales	8
Tabla 4 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Medellín	9
Tabla 5 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Amazonía	9
Tabla 6 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Palmira	9
Tabla 7 Quejas según Macroprocesos Estratégicos	14
Tabla 8 Quejas según Macroprocesos Misionales	15
Tabla 9 Quejas según Macroprocesos de Apoyo	15
Tabla 10 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales	15
Tabla 11 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos	16
Tabla 12 Reclamos según Macroprocesos Misionales	19
Tabla 13 Reclamos según Macroprocesos de Apoyo	20
Tabla 14 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos	21
Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos	23
Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales	23
Tabla 17 Solicitudes de Información según Macroprocesos de Apoyo	24
Tabla 18 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos	25
Tabla 19 Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos	27
Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo	27
Tabla 21 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos	28
Tabla 22 Felicitaciones según Macroprocesos Misionales	29
Tabla 23 Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo	29
Tabla 24 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos	29
Tabla 25 Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre 2019	31
Tabla 26 Resumen Casos UNISALUD por Categorías	32
Tabla 27 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes	33
Tabla 28 Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes	33
Tabla 29 Resumen Porcentual por Estado por Sedes	33
Tabla 30 Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes	34

Listado de Gráficos

Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud	11
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud	11
Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil	12

Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado 13

Gráfico 5 Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles) 14

Introducción

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

En la página Web de la Universidad Nacional de Colombia – Quejas y Reclamos **Link:** <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, se encuentra el documento Protocolo “Elaboración Informe Sistema Quejas Reclamos y Sugerencias Universidad Nacional” dónde se describe la normativa que rige el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, las definiciones, los objetivos y el alcance que se le da, a la construcción del Informe trimestral consolidado de Quejas y

Reclamos tanto del Nivel Nacional como las Sedes de La Universidad Nacional de Colombia.

De otra parte, para el presente informe se informa el estado actual de los casos que se reportaron en el trimestre inmediatamente anterior (I Trimestre de 2019) los cuales quedaron pendientes por resolver.

1. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar I trimestre 2019

En el primer trimestre de 2019 quedaron 85 casos en estado “Gestionando Petición”. Para el reporte del presente informe se verificaron las respuestas, y a la fecha se encuentran en estado “Cerrado”.

En las tablas a continuación se realiza un resumen discriminado por Nivel Nacional y Sedes con los respectivos casos:

Tabla 1 Casos pendientes I Trimestre 2019 Nivel Nacional

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	N. NACIONAL	1793	Reclamo	CERRADO
2	N. NACIONAL	1851	Reclamo	CERRADO
3	N. NACIONAL	1935	Queja	CERRADO
4	N. NACIONAL	1937	Reclamo	CERRADO
5	N. NACIONAL	1952	Reclamo	CERRADO
6	N. NACIONAL	1993	Reclamo	CERRADO
7	N. NACIONAL	1995	Reclamo	CERRADO
8	N. NACIONAL	2035	Solicitud de información	CERRADO
9	N. NACIONAL	2136	Queja	CERRADO
10	N. NACIONAL	2160	Reclamo	CERRADO
11	N. NACIONAL	2359	Reclamo	CERRADO
12	N. NACIONAL	2360	Reclamo	CERRADO
13	N. NACIONAL	2426	Solicitud de información	CERRADO
14	N. NACIONAL	2486	Solicitud de información	CERRADO
15	N. NACIONAL	2496	Queja	CERRADO
16	N. NACIONAL	2516	Reclamo	CERRADO
17	N. NACIONAL	2522	Solicitud de información	CERRADO
18	N. NACIONAL	2526	Solicitud de información	CERRADO
19	N. NACIONAL	2549	Solicitud de información	CERRADO
20	N. NACIONAL	2554	Reclamo	CERRADO

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
21	N. NACIONAL	2559	Solicitud de información	CERRADO
22	N. NACIONAL	2577	Reclamo	CERRADO
23	N. NACIONAL	2596	Reclamo	CERRADO
24	N. NACIONAL	2597	Reclamo	CERRADO
25	N. NACIONAL	2599	Reclamo	CERRADO
26	N. NACIONAL	2600	Reclamo	CERRADO
27	N. NACIONAL	2601	Reclamo	CERRADO
28	N. NACIONAL	2602	Reclamo	CERRADO
29	N. NACIONAL	2603	Sugerencia	CERRADO

Tabla 2 Casos pendientes / Trimestre 2019 Sede Bogotá

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	BOGOTA	2203	Reclamo	CERRADO
2	BOGOTA	2325	Queja	CERRADO
3	BOGOTA	2386	Reclamo	CERRADO
4	BOGOTA	2407	Solicitud de información	CERRADO
5	BOGOTA	2424	Queja	CERRADO
6	BOGOTA	2456	Solicitud de información	CERRADO
7	BOGOTA	2478	Queja	CERRADO
8	BOGOTA	2488	Reclamo	CERRADO
9	BOGOTA	2489	Queja	CERRADO
10	BOGOTA	2494	Queja	CERRADO
11	BOGOTA	2493	Queja	CERRADO
12	BOGOTA	2498	Queja	CERRADO
13	BOGOTA	2499	Solicitud de información	CERRADO
14	BOGOTA	2506	Solicitud de información	CERRADO
15	BOGOTA	2508	Solicitud de información	CERRADO
16	BOGOTA	2518	Reclamo	CERRADO

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
17	BOGOTA	2523	Solicitud de información	CERRADO
18	BOGOTA	2527	Solicitud de información	CERRADO
19	BOGOTA	2536	Reclamo	CERRADO
20	BOGOTA	2537	Reclamo	CERRADO
21	BOGOTA	2538	Reclamo	CERRADO
22	BOGOTA	2540	Reclamo	CERRADO
23	BOGOTA	2541	Queja	CERRADO
24	BOGOTA	2542	Reclamo	CERRADO
25	BOGOTA	2544	Solicitud de información	CERRADO
26	BOGOTA	2546	Queja	CERRADO
27	BOGOTA	2547	Solicitud de información	CERRADO
28	BOGOTA	2565	Solicitud de información	CERRADO
29	BOGOTA	2578	Reclamo	CERRADO
30	BOGOTA	2579	Reclamo	CERRADO
31	BOGOTA	2580	Reclamo	CERRADO
32	BOGOTA	2587	Solicitud de información	CERRADO
33	BOGOTA	2595	Reclamo	CERRADO
34	BOGOTA	2606	Queja	CERRADO
35	BOGOTA	2608	Reclamo	CERRADO
36	BOGOTA	2609	Solicitud de información	CERRADO
37	BOGOTA	2610	Reclamo	CERRADO

Tabla 3 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Manizales

No.	Sede	No. caso	Servicio	Estado Actual
1	MANIZALES	2087	Queja	CERRADO
2	MANIZALES	2411	Solicitud de información	CERRADO

Tabla 4 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Medellín

No.	Sede	No. caso	Servicio	Estado Actual
1	MEDELLIN	2451	Queja	CERRADO
2	MEDELLIN	2520	Queja	CERRADO

Tabla 5 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Amazonía

No.	Sede	No. caso	Servicio	Estado Actual
1	AMAZONIA	2504	Queja	CERRADO

Tabla 6 Casos pendientes I Trimestre 2019 Sede Palmira

No.	Sede	No. caso	Servicio	Estado Actual
1	PALMIRA	2545	Queja	CERRADO
2	PALMIRA	2560	Felicitación	CERRADO
3	PALMIRA	2561	Queja	CERRADO
4	PALMIRA	2562	Queja	CERRADO
5	PALMIRA	2563	Queja	CERRADO
6	PALMIRA	2564	Queja	CERRADO
7	PALMIRA	2566	Sugerencia	CERRADO
8	PALMIRA	2567	Queja	CERRADO
9	PALMIRA	2568	Queja	CERRADO
10	PALMIRA	2569	Queja	CERRADO
11	PALMIRA	2570	Queja	CERRADO
12	PALMIRA	2573	Queja	CERRADO
13	PALMIRA	2574	Queja	CERRADO
14	PALMIRA	2575	Queja	CERRADO

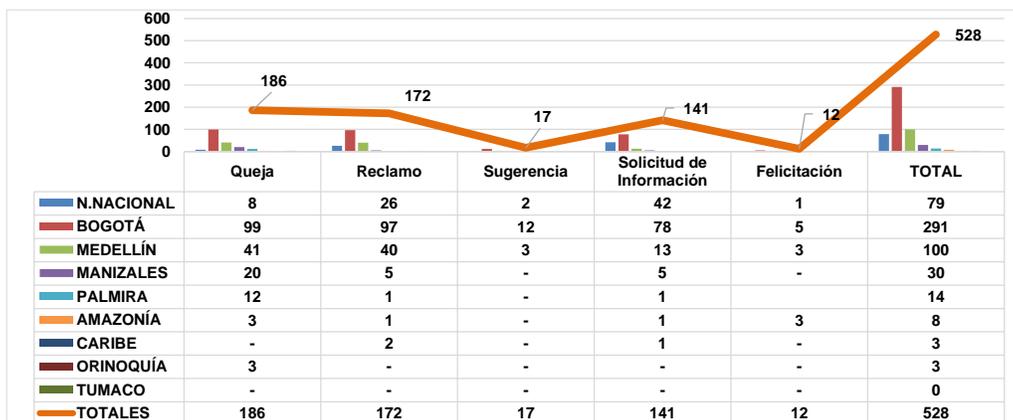
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del 01 de abril al 30 de junio de 2019

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

2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el segundo trimestre de 2019 se recibieron 528 solicitudes, de las cuales 186 corresponde a quejas, 172 a reclamos, 17 a Sugerencias, 141 a Solicitud de Información y 12 a Felicitaciones. Como datos más relevantes, se puede inferir que el mayor número de casos son de la Sede Bogotá (291), dónde 99 corresponden a Quejas, 97 a Reclamos, 78 a solicitud de Información, 12 a Sugerencias y 5 a Felicitaciones, seguido de la Sede Medellín (100), dónde 41 corresponde a Quejas, 40 a Reclamos, 13 a Solicitud de Información, 3 a Sugerencias y 3 a Felicitaciones. Y Nivel Nacional (79), dónde 8 corresponden a Quejas, 26 a Reclamos, 42 a Solicitud de Información, 2 a Sugerencias y 1 Felicitación. (Ver Gráfico 1)

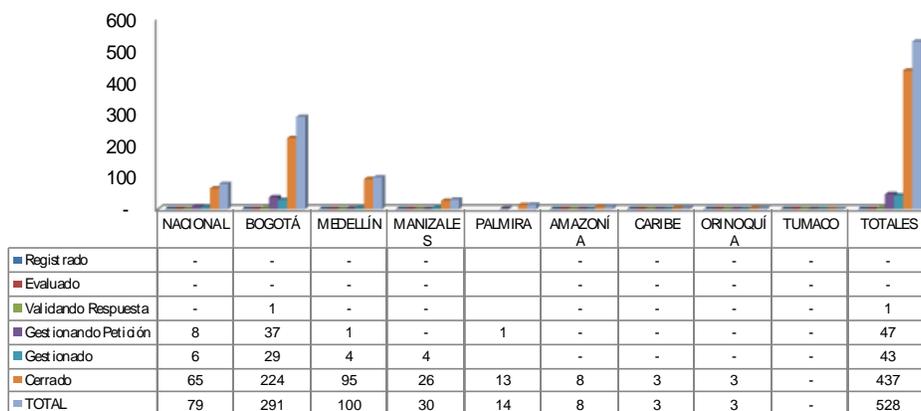
Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud



2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud

En la Gráfica a continuación se puede observar el “Estado” en que se encuentran los 528 casos evaluados, de las cuales 47 están en estado Gestionando Petición, 1 Validando Respuesta, 43 Gestionados y 437 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

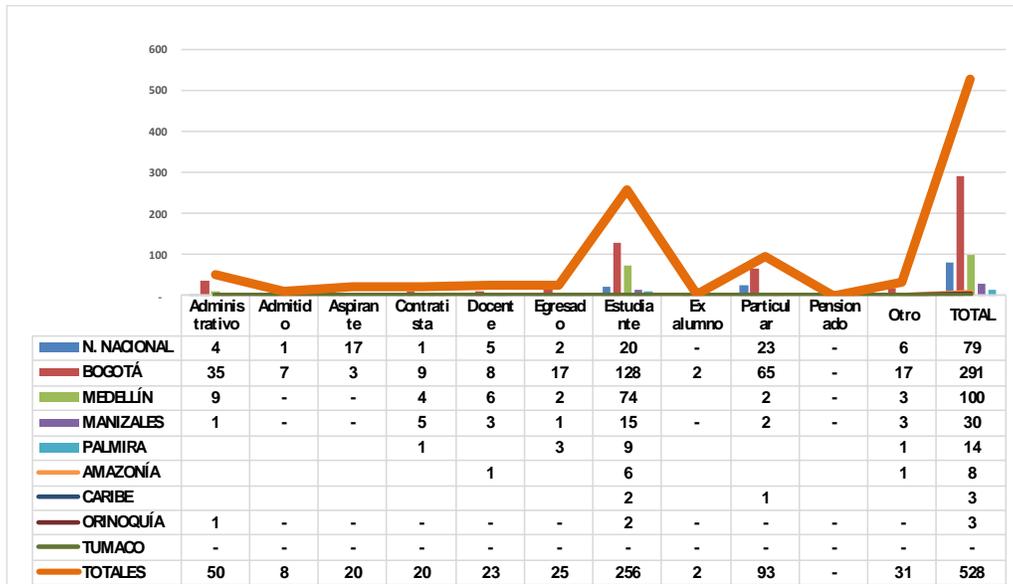
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 528 casos, según se muestra en el gráfico No. 3, los quejosos o peticionarios más recurrentes son los estudiantes (256), Particulares (93), Administrativos (50) y Otros (31).

Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil

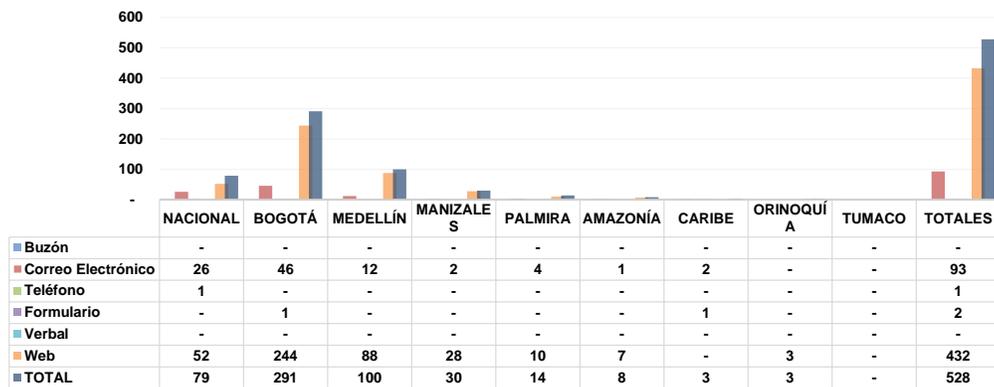


Cabe señalar que de los 528 quejosos o peticionarios 100 son “Anónimos”, de los cuales 15 son Administrativos; 1 es Admitido; 6 son Aspirantes; 4 son Contratistas; 5 son Docentes; 5 son Egresados; 34 son Estudiantes; 12 por Otros y 18 son Particulares.

2.4. Distribución por medio utilizado

El medio más utilizado durante el segundo trimestre de 2019 sigue siendo la Web con 432, seguido de 93 casos solicitados a través de correo electrónico (Ver Gráfico 4)

Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado

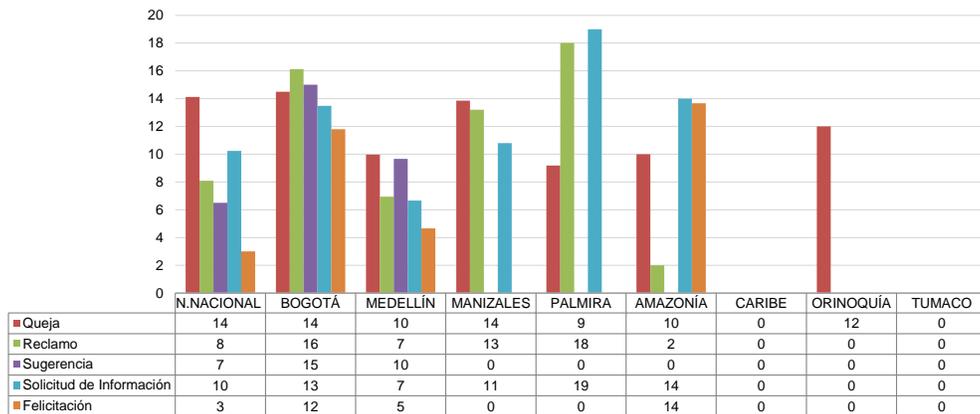


2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)

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 término para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el segundo trimestre de 2019 (abril, mayo y junio), el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de **12** días, lo cual significa que ha venido mejorando con respecto a los promedios de los últimos periodos del año anterior.

Gráfico 5 Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)



3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Quejas”, evaluadas en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 7 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	2	100%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 8 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriulares	4	6%
	Admisiones	2	3%
	Registro y Matrícula	12	18%
	Gestión de la Actividad Académica	43	63%
	Apoyo a la Innovación Académica		0%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	7	10%
TOTALES		68	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 9 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	36	32%
	Gestión de Egresados	1	
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	22	19%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	3%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y desarrollo Físico	4	4%
	Servicios generales y de apoyo Administrativo	33	29%
	Gestión financiera	6	5%
	Adquisición de Bienes y Servicios	6	5%
TOTALES		114	99%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 10 Quejas según Macroprocesos Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Control Disciplinario	2	100%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Del total de las 186 “Quejas”, en la Tabla No. 11 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 11 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	36	19%
Aspectos relacionados con Bienestar	20	11%
Calidad del servicio Obtenido	30	16%
Estado de la Infraestructura	4	2%
Funcionamiento del SA	2	1%
Gestión Académica	21	11%
Oportunidad del Servicio	36	19%
Otros	32	17%
Sistemas de Información	2	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	3	2%
TOTALES	186	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

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 anomalía académica motivada por los diálogos con el Gobierno Nacional

Conforme a las clasificaciones ante indicadas, se hace evidente la necesidad de intervenir los aspectos propios de una adecuada prestación del servicio, tanto en lo académico como en lo administrativo. En efecto, las quejas contra los docentes van desde un

trato poco respetuoso hacia los estudiantes y administrativos, hasta inconsistencias en los registros que se efectúan en el Sistema de Información, pasando por ausencias reiteradas, pedagogías y apoyos poco eficientes y algunos recaudos que ameritaron una explicación. A su vez, se presentaron manifestaciones en contra de la intervención de algunos docentes en temas de contratación, cuestionando su ética en este proceso y en un caso de presunta suplantación.

Con respecto a los responsables y directivos de áreas académicas, se presentan novedades con relación al tratamiento dado a planes de estudio (enfocados a la interpretación de las asignaturas para trámites de interés de los estudiantes), la presunta afectación por la forma como se abordó un trabajo de grado y cuestionamientos a la carga académica de algunos docentes.

Por su parte, no son pocas las quejas respecto a los trámites académico-administrativos propiamente dichos; es así como admitidos y estudiantes cuestionan retrasos y errores en la expedición de recibos de pago, inconvenientes en la citación a inscripción de asignaturas (cuya problemática se une al hecho de cursos con cupos muy escasos con relación a su demanda), fallas en la conectividad a los enlaces web establecidos, certificaciones que se demoran o que exigen requisitos más allá de lo reglado, subjetividades en la interpretación de las normas para procesos como asignación de becas y en un número menos frecuente pero no por ello deja de ser preocupante, calificaciones extemporáneas o erróneas por parte de los docentes, confluyendo en serios inconvenientes para la continuidad del proceso educativo de los estudiantes. Sobre este último aspecto, las calificaciones, también llama la atención un caso que se clasificó inadecuadamente como queja, correspondiendo más bien a una denuncia, en la que se describen presuntas acciones sobre las bases de datos académicos, que dieron lugar al traslado del asunto a la Veeduría Disciplinaria.

Igualmente, en el componente administrativo, los usuarios presentan casos relacionados con actitudes hostiles o desobligantes de funcionarios de áreas de atención al público, que, combinadas con poco personal en ciertas oficinas (o muchos, pero que no

prestan un adecuado servicio), su ausencia de los lugares de trabajo y el desconocimiento de trámites e información institucional, conllevan no solo al malestar, sino a la frustración frente a la complejidad de los procesos. No se aleja de este contexto lo relacionado con omisiones en información y fallas en la gestión documental, que vienen redundando en una muy sensible insatisfacción frente a los trámites y servicios.

Especial atención merecen tres áreas mencionadas explícitamente por los usuarios: por un lado, Vigilancia, para la cual se relatan hechos como o una excesiva laxitud que conlleva al ingreso de cualquier persona a las instalaciones, o requisas y exigencias de documentación de manera excesiva, propiciando malestar, confrontaciones y hasta agresiones; también se mira con preocupación una aparente rotación del personal, que minimiza la capacidad de conocimiento de las áreas y retentiva sobre las personas que se desempeñan en éstas, con posibles fallas de seguridad, especialmente en la zona de Jardín Infantil. También se trae a colación el servicio de Transporte, por aparentes fallas en los horarios establecidos y en la cobertura de las rutas; finalmente, el servicio de Cafetería se ve cuestionado por la actitud de algunas personas que prestan sus servicios allí, elementos deteriorados y alimentos escasos o en aparente mal estado.

En cuanto a la infraestructura, los usuarios enfatizan en pocos parqueadero, pésimo estado de los baños, falta de control en el uso del recurso hídrico a pesar de las reiteradas campañas ambientales, fallas en la iluminación que afectan la salud visual y fomentan la inseguridad en las noches, limitada relación entre la capacidad de ciertas aulas y el número de estudiantes que las utilizan en asignaturas de alta inscripción e inadecuada delimitación de áreas en donde se requiere concentración, pero que se afectan por el uso de maquinaria como podadoras o uso de radios y dispositivos en alta voz por parte de los funcionarios administrativos.

Para culminar, se citan casos muy puntuales sobre el efecto de animales sin control dentro de los campus, indignación por ofertas laborales para egresados cuya remuneración se fija en valores que no corresponden al tiempo, al esfuerzo y a la calidad aca-

démica, un requerimiento de información que se considera privada (una historia clínica) y dos aspectos que se constituyen más como reclamos, que hacen referencia a los resultados del Concurso Abierto de Méritos.

A manera de conclusión de este acápite, se observan algunos casos clasificados como quejas, que no lo son, es mínimo el nivel de reiteración de los asuntos (de lo que se deduce que las respuestas fueron adecuadamente formuladas), persiste la necesidad de intervenir en la simplificación de trámites y servicios, así como de la sensibilización sobre lo que significa atención de cara al usuario y evaluar el área de vigilancia a la luz de las novedades registradas en el Sistema no solo para este período, sino a lo largo de un plazo más considerable.

4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan los “Reclamos”, evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 12 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	1%
	Admisiones	11	11%
	Registro y Matrícula	58	57%
	Gestión de la Actividad Académica	18	18%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	1%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	12	12%
TOTALES		101	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 13 Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	21	30%
	Gestión de Egresados	1	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	27	38%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	6	8%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	1%
Gestión Administrativa y Finandera	Gestión de Ordenamiento y desarrollo Físico	5	7%
	Servicios generales y de apoyo Administrativo	8	11%
	Gestión financiera	2	3%
TOTAL		71	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Del total de las 172 “Reclamos”, en la Tabla No. 14 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 14 Reclamos según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	4	2%
Aspectos relacionados con Bienestar	7	4%
Calidad del servicio Obtenido	34	20%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SA	17	10%
Gestión Académica	15	9%
Oportunidad del Servicio	60	35%
Otros	32	19%
Sistemas de Información	1	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	1%
TOTALES	172	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

El mayor número de reclamos para el período en consideración, se concentran en el factor de inscripción de asignaturas, de manera tal que la División de Registro y Matrícula se aboca a un profundo análisis de las situaciones presentadas. En este sentido, los admitidos y estudiantes consideran aspectos como inadecuado esquema de citación, inadecuada difusión, horarios de madrugada, escasa información de las asignaturas, bajo nivel de oferta y poca atención a situaciones particulares como Doble Titulación, todo ello con un agravante: deficiencias en la conectividad al Sistema. Paralelo a ello, como factores académicos, también se citan casos sobre fallas en la plataforma de asignación de sobre cupos, inconsistencias en el cálculo de promedios académicos, efectos colaterales adversos por la falta de registro de las calificaciones y otras deficiencias de los procesos a cargo del área en comento como desbloqueo de historias a pesar del respectivo paz y salvo y demora en la expedición de carnet estudiantil.

Otros trámites académico-administrativos mencionados, corresponden al silencio adoptado por áreas encargadas del proceso de promoción docente y de bienestar en su componente de deportes, pues los usuarios manifiestan haber presentado reclamaciones que ni siquiera han sido contestadas a destiempo. También se menciona falta de diligencia a la hora de proceder con devoluciones por pagos no correspondientes, retrasos en los procesos registrados en QUIPU y exigencia de requisitos adicionales para el pago de órdenes de prestación de servicios.

Los usuarios también presentaron casos asociados a la infraestructura institucional, aludiendo a deterioro de vías, bicicletas en mal estado, goteras en aulas, caídas de material apilado de forma incorrecta y con alguna frecuencia, casos registrados en torno al Hospital Universitario con relación a falta de control para el uso de parqueaderos y toma corrientes que no funcionan. Muy de cerca, se hace referencia a problemas de ruido y calidad de las instalaciones.

Por su parte, no faltan los llamados asociados a la actitud de los funcionarios encargados de áreas de atención, con mucho énfasis en las áreas de la salud y de procesos administrativos, que aparentemente generan tensión entre los usuarios, tanto por el tipo y el tono de las respuestas, como por las omisiones mismas (silencio o usencia de respuesta); a su vez, se alude a los docentes, que, al parecer de los reclamantes, no siempre les dan la suficiente importancia a aspectos como registro oportuno de calificaciones, seguimiento a los trabajos de grado y cumplimiento de los calendarios académicos.

A nivel de bienestar, aunque solo se presentan dos casos asociados con el tema de seguridad, exigen atención de las áreas correspondientes, máxime que los campus son frecuentados por personas ajenas a la Universidad; por su parte, se hace referencia a posibles deficiencias en los servicios de cafetería, relacionados con contenido nutricional y horarios que no cobijan a los segmentos con actividades en los extremos de la jornada y se presenta un caso sobre la afectación a la continuidad de la actividad académica por un partido de fútbol.

Finalmente, los usuarios presentan reclamaciones al Concurso de Méritos ante respuestas emitidas por la Comisión de Carrera que no les fueron satisfactorias y procesos de selección sin el aparente cumplimiento de requisitos de publicidad del proceso, criterios claros y pruebas acordes a los cargos convocados.

De acuerdo con lo señalado, nuevamente los temas de procesos académicos a cargo de instancias como la División de Registro, así como las novedades sobre concursos, a cargo del área de Personal y en general todo lo atinente a la calidad en la prestación del servicio, ameritan acciones concretas, evaluación de éstas y medición de cambios desde la percepción de los usuarios.

5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Solicitudes de información”, evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 15 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 16 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	6	10%
Formación	Admisiones	14	23%
	Registro y Matrícula	12	19%
	Gestión de la Actividad Académica	12	19%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	18	29%
TOTALES		62	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 17 Solicitudes de Información según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	7	9%
	Gestión de Egresados	4	5%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	39	50%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	11	14%
	Gestión Documental	5	6%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y desarrollo Físico	1	1%
	Servicios generales y de apoyo Administrativo	1	1%
	Gestión financiera	6	8%
	Adquisición de Bienes y Servicios	3	4%
Otros	Otros	1	1%
TOTALES		78	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Del total de las 141 “Solicitudes de Información”, en la Tabla No. 18 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 18 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aspectos relacionados con Bienestar	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	4	3%
Funcionamiento del SA	1	1%
Gestión Académica	18	13%
Oportunidd del Servicio	44	31%
Otros	69	49%
Sistemas de Información	2	1%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	1	1%
TOTALES	141	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Como se ha observado en otros informes, las solicitudes de información se ven definidas por momentos coyunturales en la Universidad. En efecto, para este periodo, la situación se ha centrado en novedades en torno al proceso de Admisión, Inscripciones y Cancelaciones de asignaturas.

En cuanto a los Aspirantes, éstos requieren de datos como trámites administrativos, costos, cronogramas, resultados de los exámenes, puntajes requeridos, algunas clasificaciones aparentemente erradas, corrección de datos, información sobre proceso de inscripción, llegando incluso a solicitar programas especiales para grupos como afrodescendientes y discapacitados.

Así mismo, de cara al estudiante se solicita exención de pago de matrícula, ampliación de tiempo para entrega de documentos, devolución de pago de matrícula, reintegros, desbloques, revisión del PAPA, aplazamiento de semestre certificado de calificaciones, entre otros.

En lo concerniente a estudiantes de posgrados, es importante señalar que las solicitudes de información giran en torno a los motivos por los cuales se inadmiten a los distintos programas, aplazamiento de semestre, garantías en la aplicación de los pagos para estudiantes becados por COLCIENCIAS, solicitud de pago por haber sido beneficiario de beca de honor y devolución de matrícula en posgrado porque no se realizó inscripción de asignaturas, descuento por certificado electoral, entre otros.

Otro asunto coyuntural se presentó durante el trimestre analizado fue el relacionado con los concursos internos de méritos de la Universidad Nacional de Colombia y el concurso de la Rama judicial, donde se presentan múltiples peticiones relacionadas con el proceso, especialmente por impugnaciones en cada una de las etapas de los concursos.

Se resaltan otras situaciones tales como en materia de contratación, tal como la revisión de Ordenes de Prestación de Servicios, revisión de conceptos de facturación asociados con movimientos de cuentas contables, conciliación bancaria, dificultades de Wife, solicitudes de cambio de cableado, dificultades por mal funcionamiento de algunos equipos como impresoras, asuntos de bienestar basados en género, transporte estudiantil, información relacionada con el contrato que adelantó la Universidad sobre el Relleno Sanitario Doña Juana, solicitudes de cierres de procesos en QUIPU, solicitud de información para verificación de títulos e información sobre temas de extensión.

Finalmente, es preciso indicar que 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.

6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Sugerencias” evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 19 Sugerencias según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial	1	50%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	50%
TOTALES		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 20 Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	5	33%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	7%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y desarrollo Físico	1	7%
	Servicios generales y de apoyo Administrativo	6	40%
	Adquisición de Bienes y Servicios	1	7%
TOTALES		15	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Del total de las 17 “Sugerencias”, en la Tabla No. 21 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 21 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	12%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	6%
Calidad del servicio Obtenido	5	29%
Oportunidad del Servicio	4	24%
Otros	5	29%
TOTALES	17	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, es importante destacar que el mayor porcentaje se concentra en el macroproceso de apoyo-Gestión Administrativa y financiera, en temas relacionados con servicios generales y apoyo administrativo al interior del campus, seguido por temas de bienestar como ampliación del programa de Bicyrrum, implementación de sillas para el desplazamiento de personas mayores por el campus universitario, mayor número de cursos en actividad física para los estudiantes en periodo intersemestral y ampliación del servicio de transporte. Así mismo, se presentaron en menor cantidad sugerencias relacionadas con temas de infraestructura como implementación de ascensores, arreglo de baños, entre otros aspectos que apuntan a mejorar la prestación del servicio académico y los espacios físicos de la institución.

Por otra parte, se resalta que el mayor número de peticionarios son los estudiantes, seguido por el personal administrativo y docente, quienes hicieron uso de la herramienta web para presentar sus sugerencias.

7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos

En las tablas a continuación se analizan las “Felicitaciones” evaluados en el presente informe de acuerdo con los Macroprocesos clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Especiales y Evaluación, con sus respectivos procesos.

Tabla 22 Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	50%
	Registro y Matrícula	1	50%
TOTALES		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Tabla 23 Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	3	30%
	Gestión de Egresados	0	
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	5	50%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	1	10%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios generales y de apoyo Administrativo	1	10%
TOTALES		10	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Del total de las 12 “Felicitaciones”, en la Tabla No. 24 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 24 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	2	17%
Calidad del servicio Obtenido	6	50%
Estado de la Infraestructura	1	8%
Oportunidd del Servicio	1	8%
Otros	2	17%
TOTALES	12	100%

Para el presente trimestre se tiene un total de 12 “Felicitaciones”, de las cuales tres (3) corresponden a la Sede Amazonía, cinco (5) a la Sede Bogotá, tres (3) a la Sede Medellín, y una (1) a Nivel Nacional.

En el macroproceso misional de Formación concernientes a los procesos de “Gestión de Programas Curriculares” y “Registro y Matrícula”, los estudiantes exaltan la calidad en el servicio obtenido.

Igualmente en los macroprocesos de apoyo: Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión de la Información y Gestión Administrativa y Financiera, estudiantes, administrativos y contratistas entre otros, exaltan la calidad del servicio obtenido, la aptitud y comportamiento, y la oportunidad del servicio, de los funcionarios de las respectivas dependencias de la Universidad Nacional

8. Resumen de casos según el tipo de usuario

A manera de resumen en la tabla a continuación, se realiza el resumen de los 528 casos reportados en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia, en el segundo trimestre de 2019, por Tipo de Usuario.

Tabla 25 Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre 2019

TIPO USUARIO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
Administrativo	27	6	8	6	3	50
Admitido	2	1	5	0	0	8
Aspirante	2	8	10	0	0	20
Contratista	10	4	5	0	1	20
Docente	10	6	5	2	0	23
Egresado	11	5	8	1	0	25
Estudiante	104	111	30	6	5	256
Exalumno	1			1		2
Otro	12	8	9	0	2	31
Particular	7	23	61	1	1	93
Totales	186	172	141	17	12	528

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

Como se puede observar en la tabla No. 25 son los estudiantes quienes más presentan “Quejas” (104), “Reclamos” (111), “Solicitud de Información” (30).

9. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades

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.

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. No obstante, a continuación, se realiza un resumen con el comportamiento en el segundo trimestre de 2019, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Tabla 26 Resumen Casos UNISALUD por Categorías

PROCESO	CATEGORIA	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PQR- con Riesgo Vital	TOTALES
Aseguramiento	Afiliaciones		4	3				7
Prestación	Asignación otras		2					2
Prestación	Atención Domiciliaria	2	1					3
Prestación	Atención al Usuario	2		1		1		4
Aseguramiento	Autorizaciones	2	22	7	2	5	1	39
Prestación	Consulta de Medicina Especializada	2	2	2				6
Prestación	Consulta médica General	3	1			2		6
Prestación	Consulta paramédica		1					1
Prestación	CTC	2	3	2	1			8
Prestación	Enfermería	5	3		1	3		12
Prestación	Farmacia	2	8					10
Administrativo	Financiera		3	3	1			7
Prestación	Laboratorio Clínico		3			2		5
Prestación	Odontología	1	3	1		1		6
otro	Otro	12	19	11	1	5		48
Prestación	Plan de beneficios		7	3				10
Prestación	Promoción y Prevención		1					1
Prestación	Red Adscrita	29	79	7		4	1	120
Prestación	Referencia							0
Prestación	Servicios Generales		2					2
Prestación	Sistemas		2					2
	TOTALES	62	166	40	6	23	2	299

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

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 27 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Felicitación	5%	0%	2%	1%	8%
PQR- Riesgo Vital	0%	0%	0%	0%	1%
Queja	8%	1%	8%	4%	21%
Reclamo	42%	7%	1%	6%	56%
Solicitud Información	12%	0%	1%	0%	13%
Sugerencia	1%	0%	0%	0%	2%
Total	69%	8%	12%	11%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

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

Tabla 28 Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Buzón	2%	0%	1%	0%	3%
Formulario	34%	6%	3%	4%	47%
Email	20%	1%	3%	4%	29%
Telefónico	2%	0%	0%	0%	2%
Verbal	1%	0%	0%	0%	2%
Web	10%	0%	5%	2%	18%
Total	69%	8%	12%	11%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

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

Tabla 29 Resumen Porcentual por Estado por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Registrado	0%	0%	0%	0%	0%
Evaluable	1%	0%	0%	0%	1%
Gestionando Petición	5%	0%	0%	1%	6%
Gestionado	4%	1%	0%	3%	7%
Cerrado	60%	7%	12%	7%	86%
Total	69%	8%	12%	11%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

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

Tabla 30 Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Administrativo	18%	1%	4%	2%	25%
Contratista	0%	0%	0%	0%	0%
Docente	11%	2%	1%	1%	16%
Particular	0%	0%	1%	0%	2%
Pensionado	19%	2%	3%	6%	31%
Otro	20%	2%	3%	1%	26%
Total	69%	8%	12%	11%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos abril- junio de 2019

11. Conclusiones y Recomendaciones.

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.

Es importante resaltar el trabajo que se ha adelantado en cada una de las Sedes, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, dado que efectivamente las peticiones se han respondido dentro de los términos establecidos, emitiendo respuestas oportunas, redundando en el buen servicio institucional frente a las solicitudes que realiza la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.

La Vicerrectoría General como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos, se encuentra adelantando la evaluación del procedimiento y la normativa (Resoluciones 988

y 1376 de 2016), con el fin de actualizar el Sistema, basados en las sugerencias y recomendaciones realizadas desde cada una de las Sedes de la Universidad. Así mismo, la Vicerrectoría General realiza gestiones con la Dirección Nacional de Informática para hacer los ajustes a que haya lugar, para así contar con una herramienta cien por ciento amigable a la ciudadanía en general.

Finalmente, se debe indicar que la Vicerrectoría General, en varias oportunidades ha requerido a las Sedes la realización de Acciones de Mejora a que haya lugar, con el fin de mejorar el servicio que se ofrece a los petitionarios de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Abril –junio de 2019