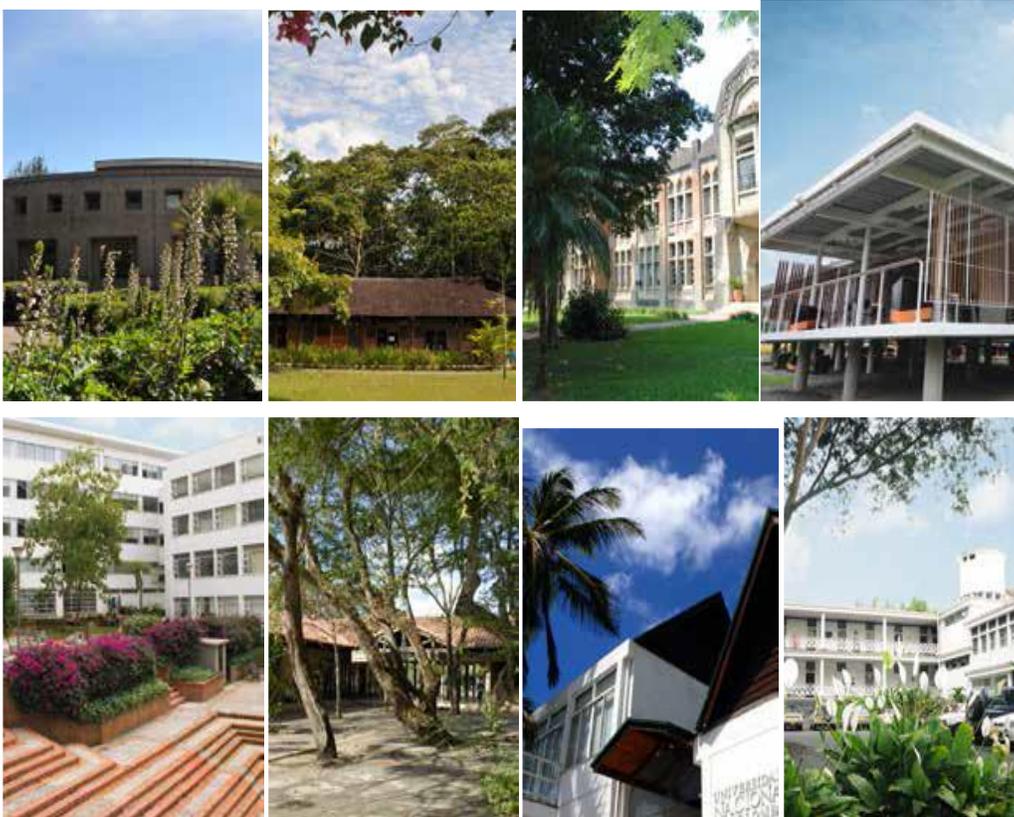


INFORME CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL Y SEDES - SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - UN

JULIO – SEPTIEMBRE 2019



2 AÑOS Bicentenario

Contenido

Introducción	4
1. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar en 2019	5
2. Análisis Consolidado a Nivel Nacional y por Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos, del 01 de julio al 30 de septiembre de 2019	6
2.1. Distribución por Tipo de Solicitud	6
2.2. Distribución por estado en que se encuentra la Solicitud	7
2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil	8
2.4. Distribución por medio utilizado	9
2.5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días hábiles)	9
3. Análisis Descriptivo de “Quejas” según Macroprocesos y Procesos	10
4. Análisis Descriptivo de “Reclamos”, según Macroprocesos y Procesos	14
5. Análisis Descriptivo de “Solicitudes de Información” según Macroprocesos y Procesos	18
6. Análisis descriptivo de las “Sugerencias” según Macroprocesos y Procesos	22
7. Análisis descriptivo de las “Felicitaciones” según Macroprocesos y Procesos	24
8. Resumen de casos según el tipo de usuario	26
9. Solicitudes de información direccionadas a otras entidades	27
10. UNISALUD	27
11. Conclusiones y Recomendaciones	29

Lista de Tablas

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

Listado de Gráficos

Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud	7
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud	8

Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil.....	8
Gráfico 4 Distribución por Medio Utilizado	9

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, se informa el estado actual de los casos que se reportaron en el trimestre inmediatamente anterior (I Trimestre de 2019) que quedaron pendientes por resolver.

1. Informe cumplimiento casos pendientes por Gestionar en 2019

En las tablas que se presentan a continuación, se describe el estado actual de casos de trimestres anteriores para los cuales, por diferentes circunstancias, aún se encuentra pendiente la emisión de la respectiva respuesta; es preciso indicar que las áreas responsables tienen pleno conocimiento de la situación:

Tabla 1 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Nivel Nacional

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	NACIONAL	3356	Redamo	Gestionando Petición
2	NACIONAL	3337	Redamo	Gestionando Petición

Tabla 2 Casos pendientes respuesta trimestres anteriores - 2019 - Sede Bogotá

No.	Sede	No. caso	Tipo de Solicitud	Estado Actual
1	BOGOTÁ	3411	Redamo	Gestionando Petición
2	BOGOTÁ	3420	Redamo	Gestionando Petición
3	BOGOTÁ	3110	Redamo	Gestionando Petición
4	BOGOTÁ	3139	Redamo	Gestionando Petición
5	BOGOTÁ	3401	Solicitud de información	Gestionando Petición
6	BOGOTÁ	3196	Solicitud de información	Gestionando Petición
7	BOGOTÁ	3149	Solicitud de información	Gestionando Petición
8	BOGOTÁ	3400	Solicitud de información	Gestionando Petición

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

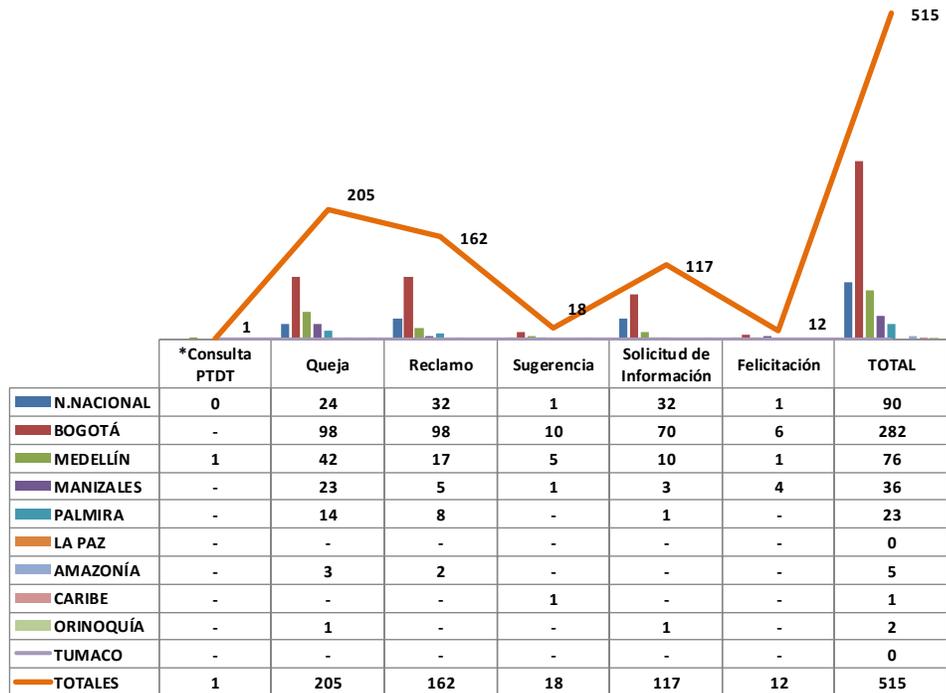
A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema a nivel Nacional y en cada una de las Sedes para el tercer trimestre del año 2019, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

2.1. Distribución por Tipo de Solicitud

En el tercer trimestre de 2019 se recibieron 515 solicitudes, de las cuales 205 corresponde a Quejas, 162 a Reclamos, 18 a Sugerencias, 117 a Solicitud de Información, 12 a Felicitaciones y 1 a Consulta Protección de Datos Personales.

De los datos más relevantes, se puede inferir que el mayor número de casos son de la Sede Bogotá (282), donde 98 corresponden a Quejas, 98 a Reclamos, 70 a solicitud de Información, 10 a Sugerencias y 6 a Felicitaciones; seguido del Nivel Nacional (90), donde 24 corresponden a Quejas, 32 a Reclamos, 32 a Solicitud de Información, 1 a Sugerencias y 1 Felicitación y de la Sede Medellín con (76) casos, donde 42 corresponde a Quejas, 17 a Reclamos, 10 a Solicitud de Información, 5 a Sugerencias y 1 a Felicitaciones. (Ver Gráfico 1)

Gráfico 1 Distribución Por Tipo De Solicitud

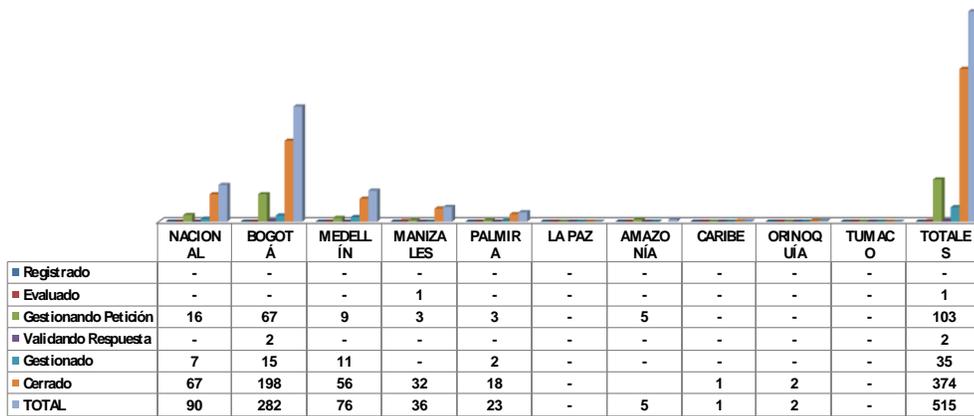


* Política Tratamiento de Datos Personales

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 515 casos: 1 está en estado Evaluado; 103 están en estado Gestionando Petición; 2 Validando Respuesta; 35 Gestionados y 374 Cerrados. (Ver Gráfico 2)

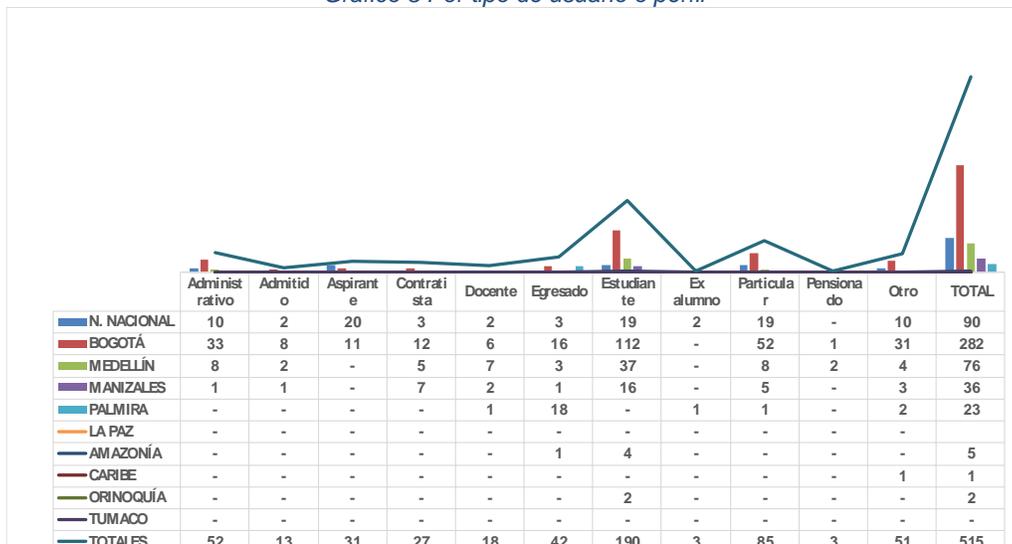
Gráfico 2 Por estado en que se encuentra la solicitud



2.3. Distribución por Tipo de Usuario o perfil

Con respecto al tipo de Usuario o Perfil de los 515 casos, según se describe en el gráfico No. 3, los quejosos o peticionarios más recurrentes son los estudiantes (190); Particulares (85); Administrativos (52) y Otros (1).

Gráfico 3 Por tipo de usuario o perfil

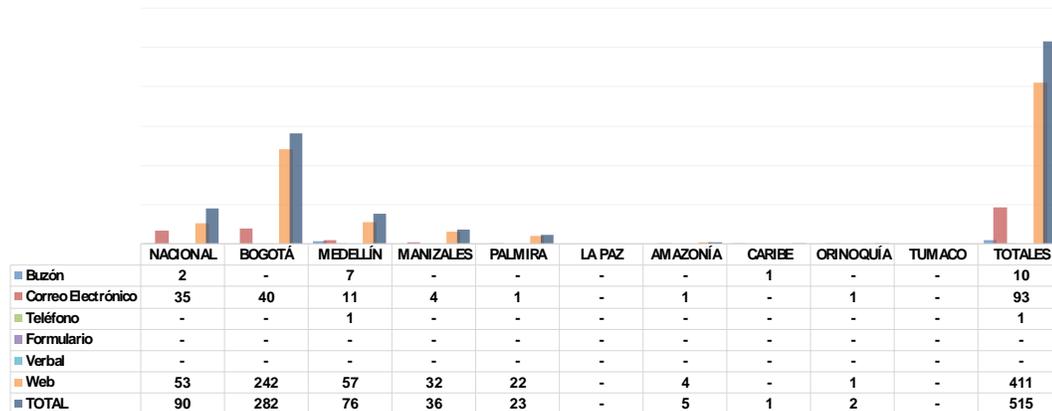


Cabe señalar que de los 515 quejosos o peticionarios 97 son “Anónimos”, de los cuales 7 son Administrativos; 1 es Admitido; 13 son Aspirantes; 6 son Contratistas; 3 son Docentes; 5 son Egresados; 32 son Estudiantes; 18 por Otros y 12 son Particulares.

2.4. Distribución por medio utilizado

El medio más utilizado durante el tercer trimestre de 2019 es la Web con 411, seguido de 93 casos solicitados a través de correo electrónico; 10 casos por buzón y 1 por teléfono (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 tercer trimestre de 2019 (julio, agosto y septiembre), 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 (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias), lo cual significa que, de una parte, se mantiene con respecto al trimestre anterior, y de otra parte, ha venido mejorando con respecto a los promedios de los últimos periodos del año anterior.

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 3 Quejas según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 4 Quejas según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	4	6%
	Admisiones	7	11%
	Registro y Matrícula	9	14%
	Gestión de la Actividad Académica	34	54%
	Apoyo a la Innovación Académica	2	3%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	7	11%
TOTALES		63	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 5 Quejas según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	55	39%
	Gestión de Egresados	1	1%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	26	18%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	6	4%
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios	1	1%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	11	8%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	1%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	27	19%
	Gestión Financiera	5	4%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	7	5%
TOTALES		141	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Del total de las 205 “Quejas”, en la Tabla No. 6 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos, cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 6 Quejas según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	53	26%
Aspectos relacionados con Bienestar	19	9%
Calidad del servicio Obtenido	36	18%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	3	1%
Funcionamiento del SA	5	2%
Gestión Académica	8	4%
Oportunidad del Servicio	33	16%
Otros	47	23%
Sistemas de Información	1	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	205	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Como se observa en la clasificación de los casos, el aparente comportamiento de los diferentes integrantes de la comunidad resulta ser objeto de críticas. En efecto, los usuarios del Sistema hacen referencia a la forma como los docentes asumen actitudes de presunta posición dominante, la cual reflejan en el cambio en condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de las actividades académicas, incluyendo ausentismo sin reposición, modificación en los mecanismos para expedir calificaciones, subjetividad en la emisión de sus conceptos frente a los trabajos expuestos por los estudiantes y limitada posibilidades para interactuar en horarios diferentes a los de la respectiva clase. A su vez, se manifiesta que el personal administrativo incurre en dos aspectos específicos: la ausencia continua de sus lugares de trabajo, que obstaculiza, retrasa y genera inconvenientes en los trámites institucionales tanto administrativos como académicos y la poca actitud de servicio, que muchas veces raya en grosería y respuestas desafiantes. Merece especial atención lo correspondiente al servi-

cio de Vigilancia, ya que continuamente se presentan altercados entre el personal de dicha área y visitantes y estudiantes, puesto que se les señala de ser selectivos para el ingreso, responder de manera grosera y hasta incurrir en vías de hecho. Finalmente, del segmento de estudiantes, también se consignan asuntos diametralmente opuestos, como son, por un lado, posibles hechos hostiles hacia docentes y, por otro, actitudes muy “fiesteras”, que alteran la tranquilidad de los vecinos en horas normalmente de descanso.

Por su parte, también son recurrentes las quejas en materia de infraestructura física y tecnológica. Con respecto a la primera, los usuarios advierten el malestar que genera e incluso el riesgo en el que se incurre, respecto al estado de áreas comunes como baños y bibliotecas, así como los efectos de las obras civiles, que han conllevado que los contratistas hagan uso inadecuado de las instalaciones de la Universidad, como disposición de material o conducción en contravía. En este acápite, también se indica que, aunque la intensidad es buena, el nuevo sistema de acceso vehicular en la Sede Bogotá (con el uso del carné y el registro previo), ha redundado en congestiones en las porterías de acceso. En lo correspondiente a infraestructura tecnológica, aunque con menos frecuencia que en períodos anteriores, persisten las manifestaciones con relación al sistema financiero QUIPU, del cual se señalan inconvenientes para el acceso remoto; con relación al SIA, los estudiantes expresan fallas para el acceso, un distanciamiento entre su realidad y los requisitos del Sistema para la inscripción de asignaturas (especialmente por deficiencias en la conectividad en varias regiones del país), limitaciones en sus buscadores, exceso de información poco relevante y deficiencias en los mecanismos para el filtro de datos. También hacen presencia, las quejas relacionadas con el servicio de video conferencia, expresando las fallas en cuanto a los horarios para la programación de actividades académicas y la obsolescencia de algunos equipos.

Con relación a los procesos administrativos y financieros, también se registran voces de inconformidad sobre el retraso en pagos al personal de prestación de servicios e incluso estudiantes que reciben estímulos, que a su vez determinan

su permanencia o el cumplimiento de requisitos académicos; igualmente, frente al exceso de documentación frecuentemente requerida, con la que ya cuenta la Universidad (copia de documento de identificación, afiliaciones y seguros), así como modificaciones en condiciones para el pago. Paralelamente, en esta categoría también se evidencia, con no poca frecuencia, un rechazo a los términos del Concurso de Méritos, indicando que los mecanismos y los tipos de respuesta otorgados en las reclamaciones, no satisfacen las expectativas de sus participantes; de la misma forma, se registran diferentes novedades sobre el Concurso Docente de la Sede Palmira, con calificativos asociados con subjetividad y requisitos cerrados a perfiles de docentes presuntamente designados con antelación.

En materia de bienestar, los usuarios registran hechos de contaminación auditiva, retrasos en giro de apoyos económicos, fallas en servicios de transporte institucional, inconsistencias en recibos de pago de matrícula, deficiencia en la calidad de productos para prevención de riesgos por actividad sexual y, con mayor énfasis, en la presentación, tamaño de las porciones y opciones para vegetarianos, de la oferta de menús en las cafeterías de la Universidad.

Para finalizar este acápite, es necesario indicar que no son pocos los registros que se realizan en la categoría de Queja, que en su contenido y fondo revisten el carácter de Reclamo e incluso de Denuncia, frente a los cuales las áreas responsables han seguido los conductos regulares.

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 7 Reclamos según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	0	0%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	3	4%
	Admisiones	19	25%
	Registro y Matrícula	26	34%
	Gestión de la Actividad Académica	19	25%
	Apoyo a la Innovación Académica	0	0%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	10	13%
TOTALES		77	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 8 Reclamos según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	22	26%
	Gestión de Egresados	4	5%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	31	37%
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	2	2%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	9	11%
	Gestión Documental	1	1%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	5	6%
	Gestión Financiera	6	7%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2	2%
TOTAL		84	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 9 Reclamos según Macroprocesos de Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Evaluación, Medición, Control y	Control Disciplinario	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Del total de las 162 “Reclamos”, en la Tabla No. 10 se relacionan las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 10 Reclamos según Categorías Macroprocesos - Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	5	3%
Aspectos relacionados con Bienestar	2	1%
Calidad del servicio Obtenido	18	11%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SIA	11	7%
Gestión Académica	11	7%
Oportunidad del Servicio	48	30%
Otros	64	40%
Sistemas de Información	3	2%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	162	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

El período en consideración se caracteriza por concentrar dos tipos de reclamaciones. En primer lugar y con un número significativo de casos, están los inconvenientes asociados con el uso de la plataforma SIA. Al respecto, los usuarios exhiben sus casos en términos de información incompleta, dificultades para el registro de asignaturas, inconsistencias frecuentes en los datos para la generación de recibos de pago, intermitencia en el servicio, que se refuerza con el hecho de las dificultades propias de la conectividad desde regiones distantes y lo que ellos perciben con una falla mayor, que corresponde al sistema de citación a inscripción de asignaturas. Frente a esto último, se señala que los horarios y la información disponible no se acomodan a las necesidades de los estudiantes.

El segundo tipo de reclamación se centra en los tres concursos que recientemente ha liderado la Universidad: para la provisión de cargos de la planta de personal administrativo, para suplir vacancias docentes y Rama Judicial. Como factor común a ellos, se encuentra el hecho de que los usuarios consideran que

los procesos de reclamación son demorados, carecen de efectividad, las respuestas no son satisfactorias e incluso se señala un presunto favorecimiento con respecto a ciertos candidatos. A su vez, se hace referencia al costo asociado con la demora y el reproceso en las diferentes etapas, conllevando a posibles afectaciones tanto para la Universidad como para los usuarios.

Por su parte, se evidencian otras novedades, asociadas con el personal administrativo, en el entendido de que no se cumple con la jornada establecida para áreas cuya función se centra en la atención al usuario, a lo que se suma la actitud de los encargados, quienes, al parecer, responden de manera inadecuada a las inconformidades presentadas por los usuarios, exhibiendo posturas que no corresponden al compromiso de servicio que debe imperar en la Universidad. A su vez, en lo concerniente a este mismo grupo funcional, se hace un llamado para cumplir con la Ley Anti-trámites, como quiera que no se concibe la necesidad de aportar documentos con los que ya cuenta la Universidad, como son los de identidad y afiliaciones, señalando, incluso, que el exceso de uso de papel atenta contra los recursos ambientales.

A nivel de infraestructura, de manera muy específica se mencionan casos asociados con el adecuado uso que debería darse a ciertas áreas en las que actualmente se desarrollan actividades diferentes a aquellas para las cuales se diseñaron, además de otros hechos aislados referentes a la disponibilidad que se debería tener en materia de toma corrientes para la carga de equipos que la requieran. Igualmente, los usuarios señalan la necesidad de garantizar las funcionalidades completas del Sistema de Evaluación EDIFIANDO y el determinar y apropiar recursos que satisfagan las limitaciones del Colegio IPARM.

Finalmente, se señalan algunos aspectos que revisten un tinte a Sugerencia, como lo son el mejoramiento del carné entregado en las Sedes de Presencia Nacional, el reforzamiento de la seguridad para eliminar eventos de hurto, cumplir con los tiempos establecidos para la expedición de certificados, surtir los procesos académico administrativos según su naturaleza y tipología y promover una adecuada información sobre los temas de retenciones y descuentos en

los procesos contractuales, para evitar interpretaciones en las diferencias entre el valor pactado para los contratos y los pagos efectivamente realizados.

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 11 Solicitudes de Información según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las Relaciones Exteriores	1	50%
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la Gestión	1	50%
TOTAL		2	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 12 Solicitudes de Información según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	1	2%
Formación	Gestión de Programas Curriculares	6	11%
	Admisiones	14	26%
	Registro y Matrícula	8	15%
	Gestión de la Actividad Académica	16	30%
	Apoyo a la Innovación Académica	1	2%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	7	13%
TOTALES		53	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 13 Solicitudes de Información según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	6	10%
	Gestión de Egresados	4	7%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	30	49%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	5	8%
	Gestión Documental	4	7%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	2%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	4	7%
	Gestión Financiera	4	7%
	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	3	5%
TOTALES		61	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 14 Solicitudes de Información según Macroprocesos de Evaluación y Especiales

Macroprocesos- Evaluación y Especiales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Del total de las 117 “Solicitudes de Información”, en la Tabla No. 15 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 15 Solicitudes de Información según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	1	1%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	1%
Calidad del servicio Obtenido	3	3%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	1	1%
Funcionamiento del SA	1	1%
Gestión Académica	10	9%
Oportunidad del Servicio	35	30%
Otros	63	54%
Sistemas de Información	0	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	2	2%
TOTALES	117	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Para el presente trimestre se observa que 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, traslados, movilidad académica, intercambios nacionales e internacionales, doble titulación, inscripción y cancelación de asignaturas, bloqueos, reliquidación, solicitud de recibos, entre otras solicitudes de cara al estudiante.

En cuanto al proceso de admisión-aspirantes, el mayor requerimiento se centra en trámites administrativos, costos, programas, resultados de los exámenes, puntaje obtenido, información sobre proceso de inscripción e ingreso a programas especiales para comunidades vulnerables.

En el grupo de estudiantes de posgrados y egresados se resaltan solicitudes como convalidaciones de títulos, reingresos para terminar programas y cancelación de semestre.

En lo concerniente a estudiantes de posgrados y egresados, es importante señalar que las solicitudes de información giran en torno convalidaciones de títulos, reingresos para terminar el programa académico, aplazamiento de semestre, movilidad y asuntos administrativos relacionados con la admisión.

Otro asunto coyuntural que se presentó para este corte (julio-septiembre) corresponde a solicitudes relacionadas 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 solicitudes de aclaración del proceso e inconformidades en cada una de las etapas de los concursos.

Se resaltan otras situaciones en materia de bienestar como cafeterías, creación de correos electrónicos en la Sede la Paz y otros aspectos relacionados con cursos de extensión en temas ambientales, proyectos de investigación, infraestructura, entre otros.

Por otra parte, es preciso indicar que una vez revisado el estado en que se encuentran las ciento diecisiete solicitudes de información ingresadas al sistema para el presente trimestre, ochenta y ocho (88) de las mismas han sido atendidas de manera positiva y las veintinueve restantes se encuentran en trámite para ser respondidas desde cada una de las dependencias responsables de los casos presentados.

Finalmente, se concluye que los usuarios de las solicitudes de información prefieren usar los medios tecnológicos como el correo electrónico y la web, pues, la totalidad de solicitudes de información se presentaron por esos medios y solamente dos (2) usuarios utilizaron el buzón como medio para hacer los requerimientos

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 16 Sugerencias según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Investigación y Creación Artística	Gestión de Investigación y Creación Artística	0	0%
Formación	Registro y Matrícula	2	40%
	Gestión de la Actividad Académica	1	20%
Extensión, Innovación y Propiedad Intelectual	Gestión de la Extensión	2	40%
TOTAL		5	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 17 Sugerencias según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	4	31%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	3	23%
Gestión de Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI	3	23%
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	2	15%
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	8%
TOTALES		13	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Del total de las 18 “Sugerencias”, 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 Sugerencias según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	0	0%
Aspectos relacionados con Bienestar	1	6%
Calidad del servicio Obtenido	2	11%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	2	11%
Funcionamiento del SA	0	0%
Gestión Académica	0	0%
Oportunidad del Servicio	1	6%
Otros	11	61%
Sistemas de Información	1	6%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	18	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, es importante destacar que el mayor número, se concentra en el macroproceso misional y de apoyo, en temas académicos como alternativas para que no haya traslape en asignaturas que escriben los estudiantes, valor de certificados que expide la Universidad y en asuntos de diferente índole a saber: mejora en infraestructura para mayor comodidad de la comunidad universitaria como por ejemplo, carpas y sillas alrededor de las piscinas en la Sede Medellín, se elabore un censo interno de vendedores ambulantes para evitar que siga aumentando el número de vendedores, colocar un zoológico en las Sede San Andrés, ubicar obras artísticas en diferentes sitios de la institución, se actualice el aplicativo de la ARL positiva, entre otros aspectos de carácter administrativo, como asignación de claves de QUIPU, ampliar cobertura del uso de tarjetas para algunas actividades de extensión.

Por otra parte, se resalta que las sugerencias son presentadas por diferente población como particulares, estudiantes, administrativos, contratistas y otros sin identificar. Así mismo, debe señalarse que el correo electrónico y la página web asignada para este fin son los más utilizados.

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 19 Felicitaciones según Macroprocesos Estratégicos

Macroprocesos- Estratégicos	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional	0	0%
Comunicación	Divulgación de la Información General	1	100%
TOTAL		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 20 Felicitaciones según Macroprocesos Misionales

Macroprocesos- Misionales	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Formación	Gestión de Programas Curriculares	1	100%
TOTALES		1	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Tabla 21 Felicitaciones según Macroprocesos de Apoyo

Macroprocesos- Apoyo	Procesos	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Bienestar Univesitario	Bienestar Univesitario	3	30%
Gestión del talento Humano	Gestión del Talento Humano	2	20%
Gestión Administrativa y Financiera	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	10%
	Gestión Financiera	4	40%
TOTALES		10	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Del total de las 12 “Felicitaciones”, en la Tabla No. 22 se relaciona las categorías en las que se despliegan los anteriores Macroprocesos y Procesos definidos y cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 22 Felicitaciones según Categorías – Macroprocesos y Procesos

Categorías	No. casos	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Aptitud y Comportamiento	3	25%
Aspectos relacionados con Bienestar	0	0%
Calidad del servicio Obtenido	3	25%
Condiciones Medio Ambientales y Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0%
Estado de la Infraestructura	0	0%
Funcionamiento del SA	0	0%
Gestión Académica	0	0%
Oportunidad del Servicio	1	8%
Otros	5	42%
Sistemas de Información	0	0%
Uso de los Recursos, la Infraestructura o el nombre de la Universidad	0	0%
TOTALES	12	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Para el presente trimestre se tiene un total de 12 “Felicitaciones”, de las cuales seis (6) corresponden a la Sede Bogotá; cuatro (4) a la Sede Manizales; una (1) a la Sede Medellín y una (1) al Nivel Nacional.

En el macroproceso estratégico concerniente a “Comunicación”, proceso “Divulgación de la Información General” se resalta la gestión de UNIMEDIOS, al dar a conocer lo que produce la Universidad.

Así mismo, en los macroprocesos de apoyo se resalta el servicio del proceso de Bienestar, especialmente al servir como guía para conocer la Universidad por parte de los admitidos y apoyo a los estudiantes en asuntos administrativos de cara al estudiante; Gestión del Talento Humano, especialmente al contar con funcionarios comprometidos con la institución que apoyan los servicios que se presta al interior de la Universidad y en Gestión Administrativa y Financiera,

se resalta la calidad del servicio prestado, principalmente en lo relacionado con el pago oportuno a los contratistas.

Finalmente, se debe señalar que el medio preferido por los usuarios para interponer las felicitaciones es la web, seguido por el buzón.

8. Resumen de casos según el tipo de usuario

A manera de resumen, en la tabla a continuación, se realiza una síntesis de los 515 casos reportados en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia, en el tercer trimestre de 2019, por Tipo de Usuario.

Tabla 23 Resumen por Tipo de Usuario II Trimestre 2019

TIPO USUARIO	*Consulta PTDP	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
Administrativo	0	36	5	6	4	1	52
Admitido	0	2	6	5	0	0	13
Aspirante	0	2	16	13	0	0	31
Contratista	0	11	7	3	2	4	27
Docente	0	13	3	2	0	0	18
Egresado	0	7	11	6	0	0	24
Estudiante	0	100	76	24	4	4	208
Exalumno	0	2	1	0	0	0	3
Otro	0	16	15	13	5	2	51
Particular	1	15	22	44	3	0	85
Pensionado	0	1	0	1	0	1	3
Totales	1	205	162	117	18	12	515

* Consulta Política Tratamiento de Datos Personales

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

Como se puede observar en la tabla No. 25 con respecto a los casos más relevantes se puede inferir que, de los 208 estudiantes 100 casos corresponden a Quejas; 76 a Reclamos; 24 a Solicitud de Información; 4 a Sugerencias y 4 a Felicitaciones. En cuanto a los 85 particulares, 44 casos corresponden a Solicitud de Información; 22 a Reclamos; 15 a Quejas; 3 a Sugerencias y 1 a Consulta Política de Tratamiento de Datos Personales

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, para el presente trimestre no se realizó traslado de casos.

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 tercer trimestre de 2019, de acuerdo con las categorías expuestas a continuación:

Tabla 24 Resumen Casos UNISALUD por Categorías

PROCESO	CATEGORIA	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PQR- con Riesgo Vital	TOTALES
Administrativo	Financiera			1	1	1		3
Aseguramiento	Afiliaciones	2	1	3				6
Aseguramiento	Autorizaciones	9	23	9	2	1	1	45
Prestación	Asignación citas		1	1		1		3
Prestación	Atención Domiciliaria	1	2	2				5
Prestación	Atención al Usuario	1						1
Prestación	Consulta de Medicina Especializada	2						2
Prestación	Consulta médica General					2		2
Prestación	Consulta paramédica	1	1	6		1		9
Prestación	CTC		1	2				3
Prestación	Enfermería		2	1		2		5
Prestación	Farmacia	3	5					8
Prestación	Imagenología		2	1				3
Prestación	Laboratorio Clínico		1	1				2
Prestación	Odontología	2	3	9	1	3		18
Prestación	Plan de beneficios		2					2
Prestación	Promoción y Prevención	1	1					2
Prestación	Red Adscrita	21	76	27	2	3		129
Prestación	Referencia		2					2
Prestación	Servicios Generales				1			1
Prestación	Sistemas	1						1
Otro	Otro	10	9	7	1	5		32
	TOTALES	54	132	70	8	19	1	284

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre 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 25 Resumen Porcentual por Tipo de Solicitud por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Felicitación	5%	0%	1%	0%	7%
PQR- Riesgo Vital	0%	0%	0%	0%	0%
Queja	5%	0%	8%	5%	19%
Reclamo	33%	7%	1%	6%	46%
Solicitud Información	24%	0%	1%	0%	25%
Sugerencia	1%	1%	1%	0%	3%
Total	68%	8%	12%	12%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

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

Tabla 26 Resumen Porcentual por Medio Utilizado por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogota	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Buzón	2%	0%	1%	0%	3%
Formulario	33%	5%	2%	6%	46%
Email	23%	1%	2%	5%	32%
Telefónico	1%	0%	0%	0%	1%
Verbal	2%	0%	1%	0%	3%
Web	6%	2%	5%	1%	15%
Total	68%	8%	12%	12%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

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

Tabla 27 Resumen Porcentual por Estado por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogotá	Sede Manizales	Sede Medellín	Sede Palmira	Totales
Registrado	0%	0%	0%	0%	1%
Evaluable	0%	0%	0%	0%	1%
Validando Respuesta	0%	0%	0%	0%	1%
Gestionando Petición	14%	0%	0%	2%	16%
Gestionado	5%	0%	0%	1%	6%
Cerrado	49%	7%	11%	10%	76%
Total	68%	8%	12%	12%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

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

Tabla 28 Resumen Porcentual por Tipo de Usuario por Sedes

CATEGORIA	Sede Bogotá	Sede	Sede	Sede	Totales
Administrativo	16%	2%	4%	4%	25%
Contratista	1%	0%	0%	0%	1%
Docente	12%	4%	1%	1%	19%
Estudiante	0%	0%	0%	0%	0%
Particular	0%	0%	2%	0%	2%
Pensionado	14%	1%	2%	5%	22%
Otro	24%	0%	4%	2%	30%
Total	68%	8%	12%	12%	100%

Fuente: Información tomada del Sistema de Quejas y Reclamos julio-septiembre de 2019

11. Conclusiones y Recomendaciones.

Con relación a las novedades presentadas para las tipologías de Quejas y Reclamos, es importante propender porque los funcionarios de las áreas de mayor contacto continúen mejorando la disposición al servicio y sean facilitadores frente a las necesidades que allí confluyen. La revisión de los procesos, su simplificación y automatización, también contribuyen en la calidad del servicio.

Para el trimestre que nos ocupa, es importante resaltar que el mayor porcentaje de usuarios que hace uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, quienes presentan peticiones en los distintos macroprocesos, con mayor concentración en los institucionales y de apoyo, en temas relacionados con su

proceso de inscripción, registro de asignaturas, servicios informáticos, servicios de bienestar, servicios de bibliotecas y apoyo administrativo.

Otro aspecto a resaltar para el presente trimestre fue el tema relacionado con los concursos de méritos y concurso de la rama judicial donde la Universidad está involucrada y donde se presentan quejas, reclamos, solicitudes de información sobre el desarrollo del concurso y donde presuntamente se ven afectados los participantes.

Así mismo, debe señalarse el buen trabajo que ha adelantado 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, ha adelantado la revisión y ajuste al procedimiento y la normativa (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), y la misma, se remitió a las nueve (9) Sedes, con el fin de que realicen las observaciones y recomendaciones que consideren, con el fin de emitir actualizar la reglamentación que regula el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

En este mismo orden, la Vicerrectoría General adelanta gestiones con la Dirección Nacional de Informática, con el fin de hacer los ajustes en el botón web del Sistema de Quejas y Reclamos, respecto a las quejas anónimas y la aplicación móvil-app., para facilitar el servicio a los usuarios de este servicio.

Así mismo, desde la Vicerrectoría General se solicitó a la Sedes para que realizarán las mejoras derivadas de atención del Sistema de Quejas y Reclamos.

Finalmente, con el propósito de dar a conocer a las diferentes dependencias de la Universidad, la información relacionada con los "*Criterios para responder de manera clara, completa y de fondo (Quejas, Reclamos, sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones)*", se remitió el plegable de apoyo para responder.

VICERRECTORIA GENERAL

Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Julio - Septiembre de 2019