



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

Enero-Diciembre 2016

## 1. NORMATIVA

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

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

## 2. DEFINICIONES

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

*servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad<sup>1</sup>.*

- **FELICITACIÓN:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

### 3. DESCRIPCIÓN

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 una solicitud de queja, reclamo, sugerencia, felicitación y solicitud de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer seguimiento a su requerimiento por cualquiera de los canales.

La Universidad Nacional de Colombia, a partir del 02 de enero de 2016, implementó y puso en funcionamiento el *Sistema de Quejas y Reclamos* 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.

Así mismo, el aplicativo Quejas y Reclamos puede identificar los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado y fecha de vencimiento, fecha de revisión, fecha de cierre, entre otras.

En consecuencia, la Vicerrectoría General en el marco del Sistema Integrado de Gestión -SIGA, mediante comunicaciones VRG-167, VRG-439, VRG-599 de

---

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

2016, VRG-006 de 2017 solicitó a cada una de las Sedes Andinas y de Presencia Nacional el análisis correspondiente.

#### 4. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del sistema de quejas y reclamos y sugerencias de sus ocho (8) sedes, durante el año 2016 e identificar posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad e implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

Desde la Vicerrectoría General se consolidó la información de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, entre otras y se remitieron a las sedes para el análisis respectivo: Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
  - Queja
  - Reclamo
  - Sugerencia
  - Solicitud de información
  - Felicitación
  - Otras
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:
  - Radicado
  - Direccionado
  - Insistencia directa
  - Insistencia con copia a Control Interno
  - Cerrado

- Perfil del usuario que hace la solicitud:
  - Administrativo
  - Admitido
  - Aspirante
  - Contratista
  - Docente
  - Egresado
  - Estudiante
  - Ex alumno
  - Particular
  - Pensionado
  - Otros
- Canal habilitado por el solicitante:
  - Web
  - Correo electrónico
  - Teléfono
  - Correo físico
  - Presencial
  - Buzón
- Nivel de cumplimiento en la respuesta:
  - Promedio tiempo de respuesta en días

## 5. IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS UNIVERSIDAD NACIONAL

La Vicerrectoría General presentó al Comité del SIGA en abril 9 de 2015, como parte de la presentación preliminar de Revisión por la Dirección 2014, la recomendación de la implementación del aplicativo que actualmente está en funcionamiento en la Secretaría de Sede de Bogotá. Por recomendación del Comité se realizó una solicitud del concepto técnico sobre el aplicativo a la Dirección Nacio-



nal de Tecnologías de la Información. El 22 de junio de 2015 se recibió el concepto técnico favorable y se inició el proceso de contratación con la empresa que desarrolló el aplicativo de la Secretaría de Sede Bogotá con el objetivo de implementarlo en todas las sedes. En julio de 2015, en reunión por videoconferencia con todas las Secretarías de Sede se socializó la decisión de la implementación, la cual fue aceptada por todos los asistentes.

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



## 6. ENFOQUE HACIA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

El aplicativo implementado permite identificar los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los tiempos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que

sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:

- Para un derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles
- Solicitud de información: 10 días hábiles
- Formulación de consultas: 30 días hábiles.
- Entrega de documentos: 3 días.

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

## 7. ANÁLISIS CONSOLIDADO DE LAS OCHO (8) SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE 02 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

A continuación se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en cada una de las Sedes para el año 2016, 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.

### Distribución por Tipo de Solicitud

**Quejas.** Se recibieron un total de mil cincuenta (1.050) quejas, de las cuales 603 corresponden a Bogotá, 46 al Nivel Nacional, 143 a Medellín, 116 a Manizales, 97 a Palmira, 31 a Amazonía, 4 a Caribe, 8 a Orinoquía y 2 a Tumaco. Es decir que dependiendo la población académica de cada Sede se presenta la cantidad se quejas.



Ahora bien, es de anotar que el 55% aproximadamente corresponden a estudiantes de las diferentes sedes que se quejan en temas relacionados con problemas del Sistema de Información Académica-SIA, inscripción de asignaturas, la División de Registro y Matricula con temas de calificaciones y recibos de pago; Bienestar y Dirección de Bibliotecas; seguidas por las quejas de los particulares con un porcentaje del 10%, enfocadas principalmente en los servicios que ofrece la Universidad y luego las quejas presentadas por los administrativos con un 9%, quienes expresan su inconformidad por espacios físicos, alucinógenos, servicios, ventas, entre otros.

**Reclamos.** Se recibieron un total de seiscientos treinta y tres (633) reclamos, de los cuales 437 corresponden a Bogotá, 21 a Nivel Nacional, 60 a Medellín, 65 a Manizales, 22 a Palmira, 11 a Amazonía, 3 a Caribe, 9 a Orinoquía y 5 a Tumaco.

Aproximadamente el 47% corresponde a reclamos de los **estudiantes** relacionados con temáticas como: Ingreso al Sistema de Información Académica para inscripción de materias, bloqueos del sistema, registro, notas en asignaturas, accidentes al interior del campus, entre otros; seguido por los **aspirantes** con un porcentaje del 20% con situaciones como: formalización de inscripción, resultados de puntaje de admisión, cambio de datos personales; seguido por los reclamos de los **particulares** con un porcentaje del 8% concentrado en reclamaciones por servicios de extensión que ofrece la Universidad.

**Sugerencias.** Se recibieron un total de ciento ochenta y nueve (189) sugerencias, de las cuales 84 corresponden a Bogotá, 15 a Nivel Nacional, 34 a Medellín, 24 a Manizales, 24 a Palmira, 1 a Amazonía, 6 a Orinoquía y 1 a Tumaco.

Un promedio del total del 39% corresponden a sugerencias de los **estudiantes** relacionados con temáticas como: Mejora en los servicios que presta la

Universidad a los estudiantes en programas académicos y servicios de extensión de la Universidad. Así mismo, los **empleados administrativos** quienes tienen sugerencias similares, en un porcentaje del 13%.

**Solicitudes de información.** Se recibieron un total de setecientos setenta y dos (772) solicitudes, las cuales 372 corresponden a Bogotá, 47 al nivel nacional, 56 a Medellín, 220 a Manizales, 27 a Palmira, 16 a Amazonía, 25 a Caribe, 6 a Orinoquía y 3 a Tumaco.

De las anteriores, el 22 % corresponde a **estudiantes de pregrado y posgrado** que presentan inconvenientes con sus programas académicos; el 25% corresponde a **particulares** interesados en programas académicos que ofrece la Universidad y servicios de extensión; mientras los aspirantes tienen un 35% aproximadamente de solicitudes relacionadas con el proceso de admisión a la Universidad.

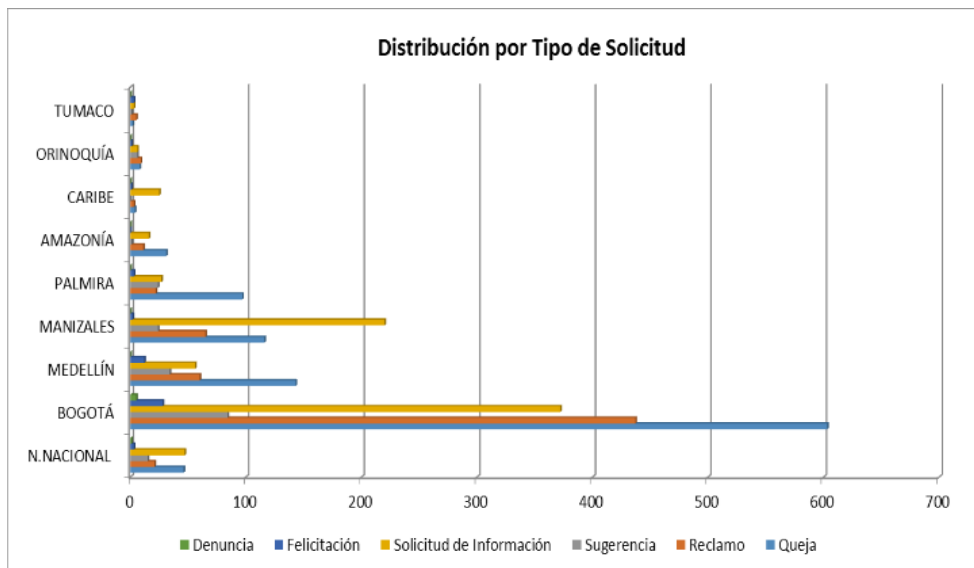
**Felicitaciones.** Se recibieron un total de cincuenta y tres (53) solicitudes, las cuales 28 corresponden a Bogotá, 3 al nivel nacional, 12 a Medellín, 2 a Manizales, 3 a Palmira, 1 a Caribe, 1 a Orinoquía y 3 a Tumaco.

**Denuncias.** Se recibieron un total de seis (6) denuncias, de las cuales 5 corresponden a la Sede Bogotá y 1 a Nivel Nacional; el 50% corresponden a denuncias presentadas por particulares sobre casos aparentemente estafas y casos de convivencia al interior del campus universitario. Es de anotar que cuando la solicitud se clasifica como denuncia es remita a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria.

En atención a lo anterior, a continuación se hace la representación numérica y gráfica de las solicitudes a través del Sistema de Quejas y Reclamos implementado en la Universidad Nacional de Colombia.

Tabla No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud.

2016	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	46	603	143	116	97	31	4	8	2	1.050
Reclamo	21	437	60	65	22	11	3	9	5	633
Sugerencia	15	84	34	24	24	1	-	6	1	189
Solicitud de información	47	372	56	220	27	16	25	6	3	772
Felicitación	3	28	12	2	3	-	1	1	3	53
Denuncia	1	5	-	-	-	-	-	-	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>1.529</b>	<b>305</b>	<b>427</b>	<b>173</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2.703</b>



Gráfica No. 1

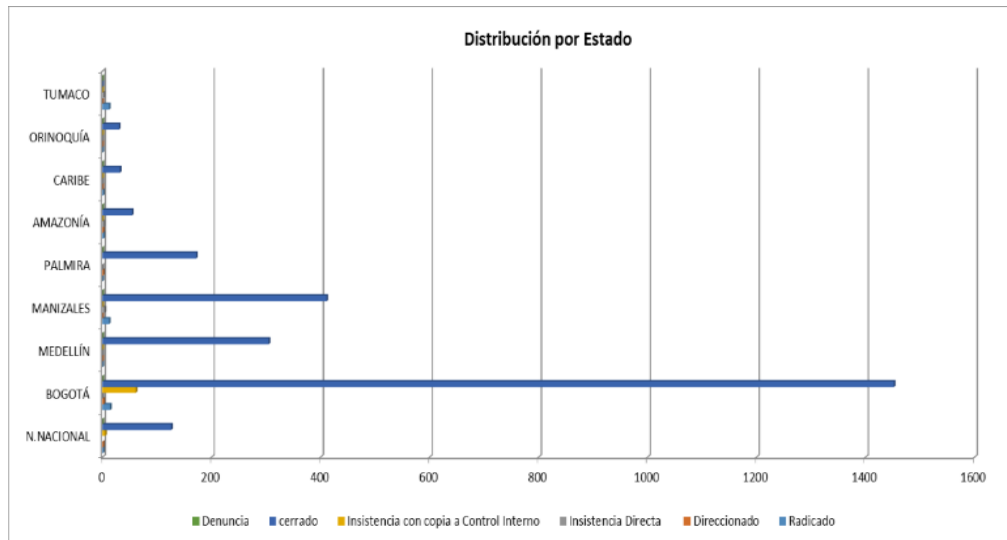
**Distribución por estado en que se encuentran las solicitudes.**

Se puede evidenciar que el 96% aproximadamente del total de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, corresponde a casos cerrados y únicamente el 4% corresponde a otro estado como direccionado, insistencia directa, insistencia a control interno. Lo que significa que en todas las sedes de la Universidad, se atienden de manera efectiva y en los

términos establecidos por la Ley, las solicitudes que radica la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud

2016	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Radicado	1	14	-	12	-	2	1	-	12	42
Direccionado	1	2	-	-	1	1	-	-	-	5
Insistencia Directa	-	-	-	4	-	2	-	-	2	8
Insistencia con copia a Control Interno	5	61	-	-	-	-	-	-	-	66
cerrado	126	1.452	305	411	172	54	32	30	-	2.582
Denuncia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>1.529</b>	<b>305</b>	<b>427</b>	<b>173</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2.703</b>



Gráfica No. 2.

**Distribución por Tipo de Usuario o Perfil**

En todas las sedes el mayor número de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, los aspirantes y particulares.

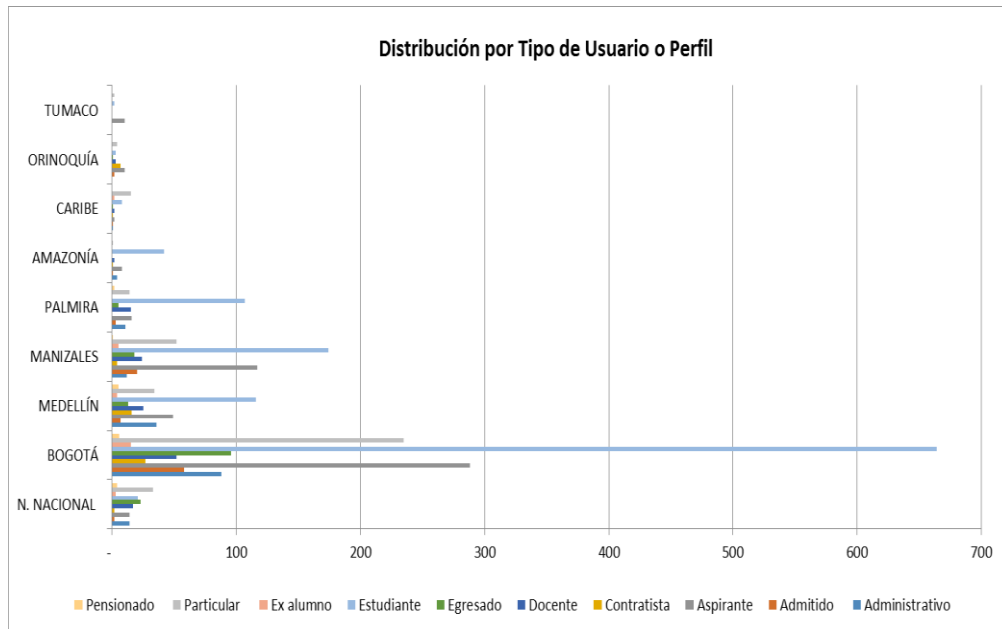
De las dos mil setecientos tres (2703) solicitudes que ingresaron al Sistema de Quejas y Reclamos el 42% equivale a los estudiantes, el 19% a aspirantes, 14% a particulares.

En las Sedes, se observa que los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el Sistema de Quejas y Reclamos y se relacionan principalmente con los servicios del Sistema de Información Académica, de Registro y Matrícula, Servicios de Bienestar Universitario y gestión de la actividad académica, servicios de biblioteca y demás servicios que se le prestan a los estudiante.

Los resultados según el perfil gráficamente se representan de la siguiente manera:

**Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil**

2016	N. NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Administrativo	14	88	36	12	11	4	1	-	-	166
Admitido	2	58	7	20	3	1	1	2		94
Aspirante	14	288	49	117	16	8	2	10	10	514
Contratista	2	27	16	4	-	1	1	7	-	58
Docente	17	52	25	24	15	2	2	3	-	140
Egresado	23	96	13	18	5	-	1	1	-	157
Estudiante	21	664	116	174	107	42	8	3	2	1.137
Ex alumno	3	15	4	5	-	-	2	-	-	29
Particular	33	235	34	52	14	1	15	4	2	390
Pensionado	4	6	5	1	2	-	-	-	-	18
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>1.529</b>	<b>305</b>	<b>427</b>	<b>173</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2703</b>



Gráfica No. 3

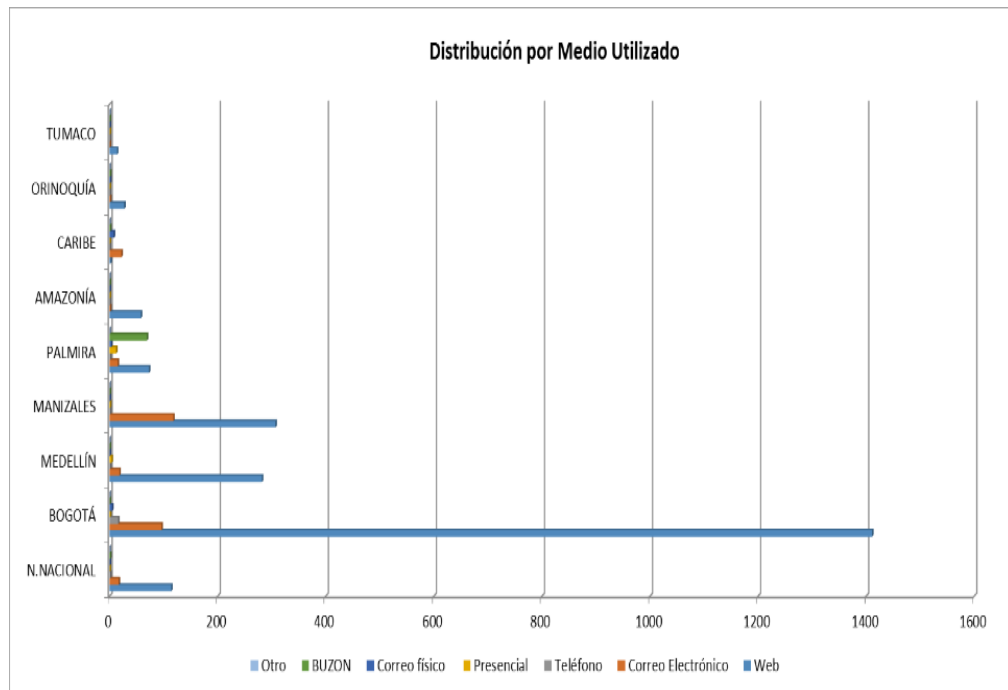
### Distribución Por Medio Utilizado

De las dos mil setecientos tres (2703) solicitudes distribuidas entre quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias el 85% aproximado fue realizado a través del aplicativo implementado (web), el 11% aproximadamente por correo electrónico y el 4% distribuido entre teléfono, presencial y correo físico; por lo que se concluye que los usuarios prefieren utilizar el medio web implementado para el Sistemas de Quejas y Reclamos. Es de anotar que las solicitudes que llegan por otros medios distintos a la página web son registradas en el aplicativo destinado para este fin.



Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

2016	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Web	114	1.411	282	307	73	58	2	27	14	2.288
Correo Electrónico	17	96	18	118	15	1	22	1	-	288
Teléfono	1	16	1	1	1	-	-	-	-	20
Presencial	-	1	4	1	12	-	-	-	-	18
Correo físico	-	5	-	-	3	-	8	1	-	17
BUZON	1	-	-	-	69	-	1	1	-	72
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>1.529</b>	<b>305</b>	<b>427</b>	<b>173</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>2.703</b>



Gráfica No. 4

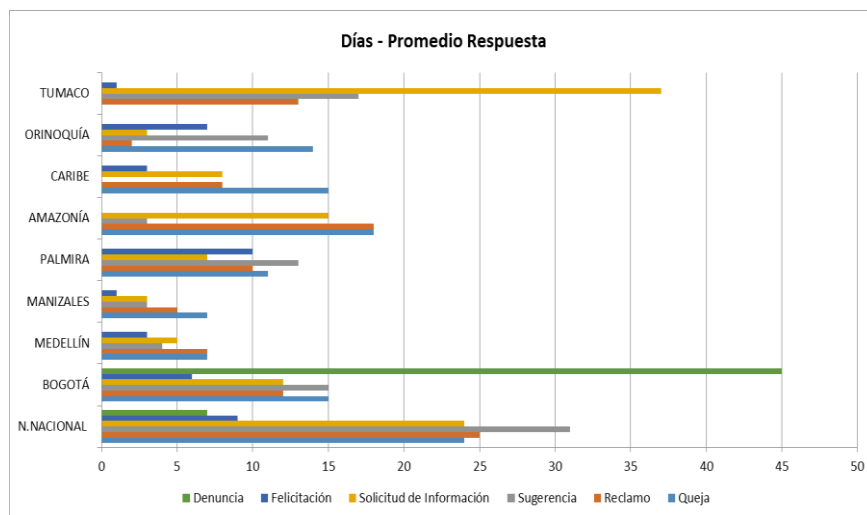
### Distribución por Cumplimiento de Respuesta

Teniendo en cuenta la información reportada por las Sedes, se observa que las solicitudes interpuestas por los usuarios fueron atendidas en su mayoría dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. El tiempo para atender las solicitudes correspondió a un promedio ponderado de 17 días, con relación a la medición en todas las Sedes.

Es de anotar, que según el informe de la Sede Tumaco se observa alguna demora en las respuestas, al igual que el Nivel Nacional reportado por la Sede Bogotá. A continuación se muestran los resultados numéricos y gráficos:

Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta.

2016	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO
Queja	24	15	7	7	11	18	15	14	-
Reclamo	25	12	7	5	10	18	8	2	13
Sugerencia	31	15	4	3	13	3	-	11	17
Solicitud de Información	24	12	5	3	7	15	8	3	37
Felicitación	9	6	3	1	10	-	3	7	1

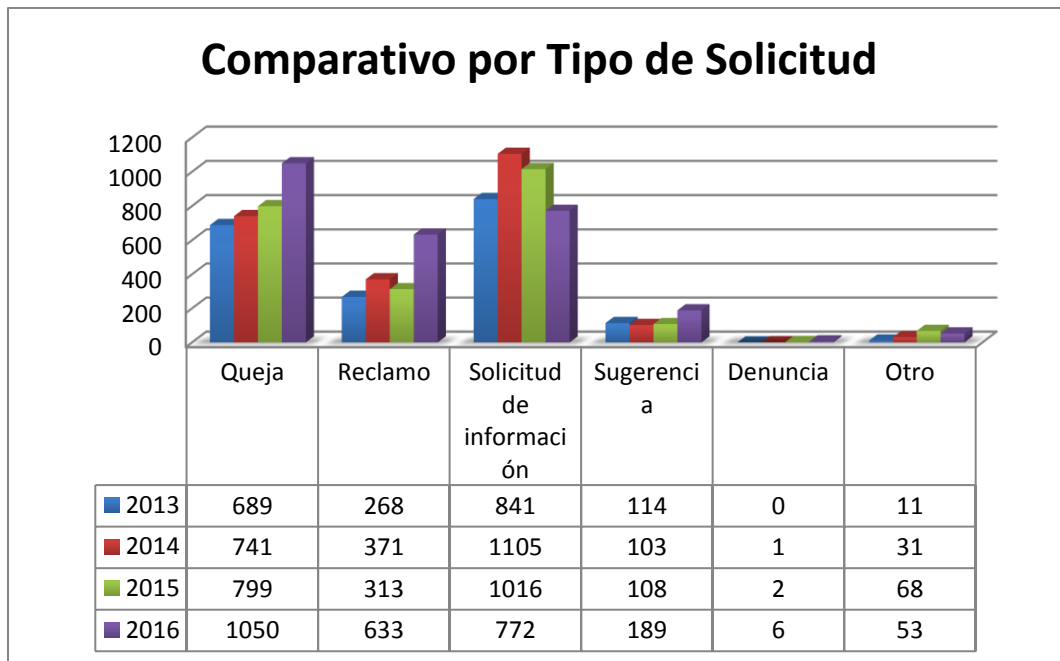


Gráfica No.5

## 8. COMPARATIVO POR TIPO DE SOLICITUDES AÑOS 2013- 2014 - 2015- 2016

Con el mejoramiento del Sistema de Quejas y Reclamos se busca que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general realicen todas sus peticiones a través del Sistema, de forma tal que la institución pueda ejercer vigilancia y control de posibles deficiencias en los servicios que ofrece e implemente planes de mejoramiento en pro del fortalecimiento, encaminado hacia la excelencia como hábito.

En este sentido a continuación se muestra una comparación gráfica de la evolución que ha tenido el Sistema desde el año 2013 al año 2016, desde el punto de vista del tipo de solicitud:



Gráfica No. 6. Información tomada de los consolidados de los años 2013, 2014, 2015 y Estadísticas 2016

## 9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS ESTUDIANTILES

De acuerdo con lo observado, el 38% del total de las 2.703 solicitudes corresponde a Quejas por parte de los usuarios de los servicios de la Universidad.

De esas 1050 Quejas, el 55% (577), como se indicó, se originan en el grupo de Estudiantes. En este sentido, una clasificación adicional, permite las siguientes observaciones:

- El 10% (58) de las Quejas se pueden clasificar como *inconvenientes con gestión académica: trámites relacionados con adiciones, cancelaciones, extemporáneos, aplazamientos, etc.*, destacándose aparentes inconsistencias en la información reportada en las historias académicas, especialmente en lo que puede denominarse períodos de gran afluencia, coincidentes con plazos para inscripción de asignaturas, que conllevan a que por insuficiencia de créditos académicos, novedades en prerrequisitos de asignaturas, ausencia de registro de información sobre el requisito de Idioma Extranjero, cancelaciones no reportadas de asignaturas, falta de oferta de cursos intersemestrales, aparentes fallas en la programación académica, aparente insuficiencia de tiempo o plazo para inscribir asignaturas, falta de acompañamiento en el proceso y posibles fallas desde la admisión, entre otro, sean fallidas las acciones necesarias para la inscripción de asignaturas.

A su vez, en la Sede Bogotá se registra el mayor número de este tipo de novedades (45), seguida de las Sedes Manizales (8), Medellín (4) y Palmira (1).

- El 13% (78) de las Quejas se pueden clasificar como *Afectación por demoras en respuestas o falta de claridad en las soluciones presentadas*, entre las cuales también se presentan subdivisiones:
  - Aparentes demoras en el cargue de la información sobre convenios académicos con otras instituciones, retardando la expedición de certificados, información general y hasta procesos de grado.
  - Posibles fallas en la información sobre costos en las clínicas, que generan afectación en la comunicación entre los estudiantes en práctica y sus pacientes.

- También en clínicas, se observa una aparente lentitud en la entrega de información sobre uso de materiales y otros aspectos de logística.
- Aparentes demoras en las respuestas a solicitudes estudiantiles y su consecuente ausencia de actualización de las historias académicas, que conlleva a buena parte de los problemas señalados en el primer aspecto, es decir, inscripción y cancelación de asignaturas, sin dejar de lado lo correspondiente a Traslado de Plan de Estudios.
- Posibles fallas en la información institucional, de forma tal que son limitadas o no hay opciones en los enlaces web para acceder a datos de oficinas y dependencias de la Universidad.
- Aparentes y reiteradas fallas en la información sobre recibos de pago de matrículas, bien sea porque no han sido registradas en el módulo correspondiente del SIA o porque no hay respuestas oportunas por parte del área encargada de responder a fraccionamientos o cambios en los costos asociados.
- En menor escala pero referenciados por los estudiantes, se encuentran posibles fallas en los términos de las convocatorias adelantadas por la DRE, respuestas poco oportunas para trámite de Grado Individual, cambios en la programación académica e inconsistencias en la información personal en las historias académicas a pesar de haberse solicitado la modificación correspondiente.

Para este grupo, el mayor número de novedades se centra en la Sede Bogotá (48), seguida por Manizales (16), Medellín (6), Nacional y Palmira (3 cada una) y Amazonía (1).

- El 21% (125) de las Quejas se pueden clasificar como *Problemas ocasionados por aspectos administrativos, tecnológicos o de trámite*, resaltando:

- Fallas en el acceso a las bases de datos de la Universidad, que impiden contar con recursos académicos necesarios para el desarrollo de actividades, investigaciones, planes de trabajo, etc.
- Fallas (reiteradas) en la conectividad a las redes de la Universidad, conllevando a retrasar parte de los procesos académicos, a la vez que constituye un aparente desconocimiento de las condiciones particulares de un significativo grupo de estudiantes cuyas condiciones no les facilitan contar con servicios de internet. En esta categoría también se cuentan problemas con el correo institucional.
- Fallas constantes en el SIA, de forma tal que no se adelantan de manera exitosa procesos de inscripciones de asignaturas, pagos de recibos de matrículas o consultas realizadas por los estudiantes.
- Fallas en las funcionalidades web de bibliotecas y áreas de atención en salud, que no permiten un adecuado uso de sus servicios.
- Inconvenientes en áreas administrativas de facultades, relacionadas con contratación, pago de obligaciones o trámites a cargo de las mismas.

Estas novedades se distribuyen así: Sede Bogotá (85), Palmira (10), Nacional y Manizales (8 cada una), Amazonía (7), Medellín (6) y Tumaco (1).

- El 26% (150) de las Quejas se pueden clasificar como *Inconvenientes relacionados con bienestar*, que constituye el mayor grupo novedades, clasificadas así:
  - Estado de equipos de cómputo al servicio de los estudiantes.
  - Deterioro de los equipos de gimnasio y fallas en su mantenimiento para aquellos de adquisición más reciente e inadecuado uso de televisores y carteleras digitales.



- Estado de la infraestructura en áreas comunes, especialmente baños y accesos a los campus o sus instalaciones (ello haciendo clara referencia a los inconvenientes a los que se enfrentan las personas con limitaciones de movilidad), sin dejar de lado parqueaderos y cafeterías.
- Especial atención merece lo correspondiente a requerimientos en materia de seguridad, vigilancia y convivencia, toda vez que una parte importante de este capítulo hace referencia e incluso indaga sobre los criterios para el acceso a las instalaciones de la Universidad, por cuanto los estudiantes no se sienten del todo seguros, se ven afectados por los consumidores de cigarrillo y alucinógenos, así como la integridad de sus medios de transporte en parqueaderos tanto dentro como fuera de la Universidad y expresan preocupación por el uso de espacios cercanos a las aulas de clase como áreas de juego y ventas ambulantes.
- En cuanto a bibliotecas, también se expresa malestar por horarios, uso de las mismas y criterios para la atención a usuarios.
- Igualmente, los estudiantes consideran problemática la posible rigidez en los principios que determinan el costo de matrícula o su reconsideración y también hacen referencia a inconvenientes en programas de apoyo económico e incluso falta de regulación en los costos de bienes ofertados en las cafeterías al interior de la Universidad.
- También se hacen presentes novedades sobre entrenadores para diferentes disciplinas deportivas, servicios médicos en programas de prevención y vacunación y oferta de cursos y actividades de bienestar, los cuales, al parecer de los reportantes o son insuficientes o ni siquiera obedecen a una planeación definida.
- Finalmente y en menor medida, se hacen referencias a criterios claros y objetivos para convocatorias estudiantiles tanto desde la DRE como de apoyos por ICETEX y diferentes dependencias de la Universidad.

Nuevamente la Sede Bogotá presenta el mayor número de Quejas (75), seguida por Medellín (29), Manizales (17), Amazonía (16, especialmente referidas a conectividad y bibliotecas), Orinoquía (8) y Palmira (5).

- Finalmente, del grupo susceptible de evaluación, dado que el 11% presentaron inconvenientes para clasificación, se encuentra un 19% (108) de las Quejas, las cuales se pueden agrupar como *Inconvenientes con docentes, directivos, personal institucional*, caracterizadas por:
  - Inconvenientes presentados con docentes por aparentes incumplimientos en asistencia a clase, fallos en la programación o planeación establecida, maltrato y falta de comunicación, escasa profundización en el desarrollo de los temas y retaliaciones, entre otros.
  - Inconvenientes presentados con administrativos, haciendo referencia a mal carácter, desinformación, actitudes hostiles, desinterés por su labor, faltas a la verdad, incumplimiento de horarios de atención, desatención a los derechos estudiantiles, subjetividad y escaso apoyo a soluciones de logística, entre otros.
  - Inconvenientes presentados con el personal de vigilancia, indicando que cumplen su labor de manera parcial, sesgada y subjetiva, son poco cordiales, abusan de su condición y no garantizan el objeto por el cual hacen presencia en la Universidad.
  - Actitudes, competencias y trato de parte de los entrenadores deportivos, especialmente de los gimnasios, a quienes califican de poco competentes, subjetivos y con actitudes desagradables hacia los estudiantes.
  - De forma marginal se menciona al personal de cafetería y servicios generales, con referencias sobre su trato y cuidados hacia la comunidad académica de la Universidad.

La Sede Bogotá concentra un total de 48 Quejas, seguida por Manizales (31, especialmente de docentes), Medellín (24, con alta participación de

objecciones a la labor de los vigilantes), Palmira y Amazonía con 2 cada una y rematando Tumaco con 1.

Vale la pena mencionar que en un porcentaje ampliamente significativo, los estudiantes recibieron respuesta oportuna y de fondo a las novedades presentadas.

## 10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL APLICATIVO

En todas las sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes y los aspirantes los cuales presentan solicitudes de aclaración sobre el proceso de admisiones. El mayor número de solicitudes estuvo concentrado en los estudiantes, seguido de los aspirantes y particulares respectivamente

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema y se relacionan principalmente con los servicios de Admisiones por estudiantes y aspirante, servicios de Bienestar Universitario y Gestión de la Actividad Académica, Servicios de Biblioteca y demás servicios de cara al estudiante.

Así mismo, las Secretarías de las Sede Andinas y de Presencia Nacional, controlan, hacen seguimiento a las solicitudes, difunden y sensibilizan a la comunidad universitaria para que se dirijan a las diferentes dependencias a través del medio implementado.

Para el año 2016, la Vicerrectoría General en calidad de responsable del Sistema de Quejas y Reclamos capacitó a los secretarios de sede, a los líderes de procesos y a la comunidad en general sobre la temática del Derecho de Petición establecido en la Ley 1755 de 2015, que consiste en conocer cómo se debe presentar una petición y como debe atenderse desde las dependencias responsables de emitir la respuesta a la solicitud interpuesta.

Así mismo, la Vicerrectoría General dentro del proyecto BPUN 193-Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental- SIGA, tiene contemplado la mejora del aplicativo en mención, a través de la actualización normativa, actualización del proceso y diagramación del mismo, que se constituyen en las fuentes requeridas para que en coordinación con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se desarrolle una mejor versión del aplicativo, cumpliendo los objetivos pretendidos por la Universidad en cuanto al Sistema de Quejas y Reclamos. .

En atención a lo anterior y como quiera que los mecanismos existentes deben ser mejorados, actualmente, la Vicerrectoría General viene trabajando en el fortalecimiento del aplicativo y la actualización del procedimiento institucional identificado con el Código: U-PR-15.001.003 de Soft-Expert.

Finalmente, en las Sedes de Presencia Nacional al comienzo de la implementación del aplicativo se generaron inconvenientes relacionados con la conectividad en la red- wi fi, el cual es producto de saturación del ancho de la banda, pero esta situación ha ido cambiando a través de planes de acción que han implementado las mismas sedes que permiten la mejora del canal, promoviendo autenticación de los usuarios que garanticen las actividades académicas

**VICERRECTORÍA GENERAL**  
**Coordinador del Aplicativo**