



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

Abril - Junio 2018

1. NORMATIVA

1. Constitución Política de Colombia, Art. 23.
2. Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003, “por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Especialmente numeral 7.2.3., literal c.
3. Ley 962 del 08 de julio de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
4. Norma NTCGP 1000; 2009, Numeral 7.2.3 ítem c.
5. Ley 1437 del 18 de enero 2011, “por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
6. Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
7. Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012 del Departamento Administrativo de la Función Pública, “por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
8. Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.
9. Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, “por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
10. Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI”.
11. Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.
12. Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones".
13. Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
14. Decreto 1166 de 10/07/2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
15. Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

16. U.PR.15.001.003 “Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.
17. Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, “por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.

2. DEFINICIONES

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

3. DESCRIPCIÓN

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

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento, también por diferentes vías.

Así mismo, el aplicativo que apoya al Sistema de Quejas y Reclamos puede identificar, entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud,

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República. Bogotá, Colombia. Agosto 2012.

canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado y fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

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

OBJETIVO DEL INFORME

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus ocho (8) sedes, durante el segundo trimestre de 2018 e identificar posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad.
- Implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

CONSTRUCCIÓN DEL INFORME

Una vez establecido el corte respectivo (30 de junio de 2018), la Vicerrectoría General teniendo en cuenta la herramienta implementada a partir del 01 de marzo del presente año, realizó el levantamiento de la información consignada en el aplicativo y procedió con la consolidación de la información de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

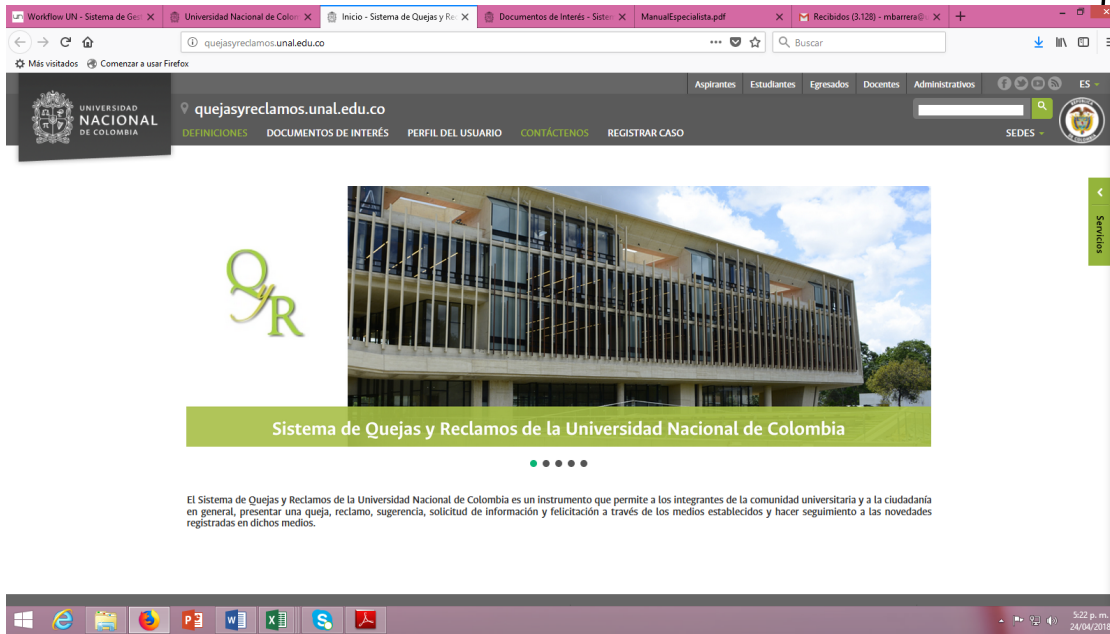
- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Solicitud de información
 - Felicitación
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:
 - Gestionando petición
 - Validando respuesta
 - Gestionado
 - Cerrado.

- Perfil del usuario que hace la solicitud:
 - Administrativo
 - Admitido
 - Aspirante
 - Contratista
 - Docente
 - Egresado
 - Estudiante
 - Ex alumno
 - Particular
 - Pensionado
 - Otros

- Canal habilitado por el solicitante:
 - Web
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Correo físico
 - Presencial
 - Buzón

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

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



4. ENFOQUE HACIA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

El aplicativo permite identificar los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones presentadas, conforme a los términos requeridos por la Ley 1755 que regula el Derecho Fundamental de Petición que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, términos determinados así:

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

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

5. ANÁLISIS CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DE 01 DE ABRIL AL 30 JUNIO DE 2018.

[Página 6 de 18]
Elaboró: JGV// YCP// MB.

Dirección completa
Nombre del edificio y número de piso
Teléfono y extensión
Ciudad, Colombia
sucorreo@unal.edu.co

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

A continuación se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en cada una de las Sedes para el primer trimestre del año 2018, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

Tabla No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:

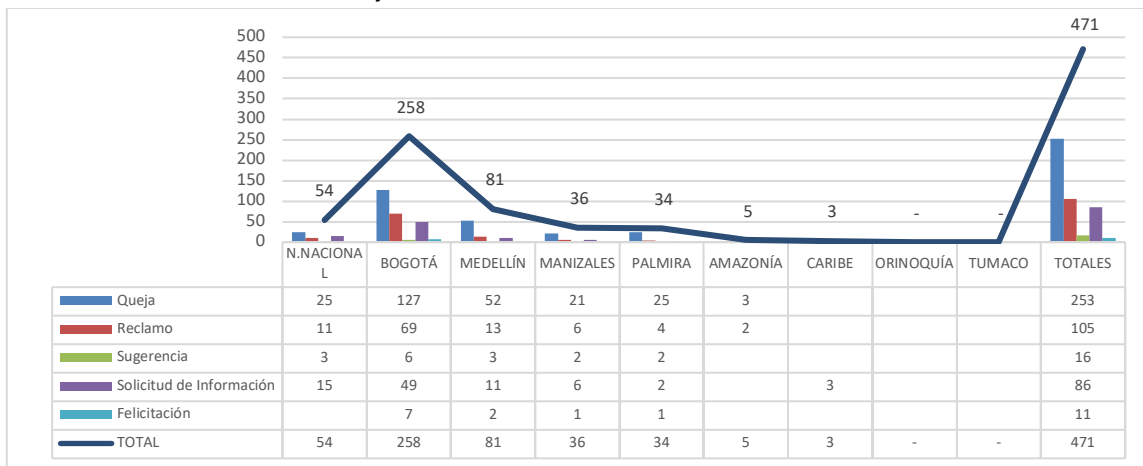


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

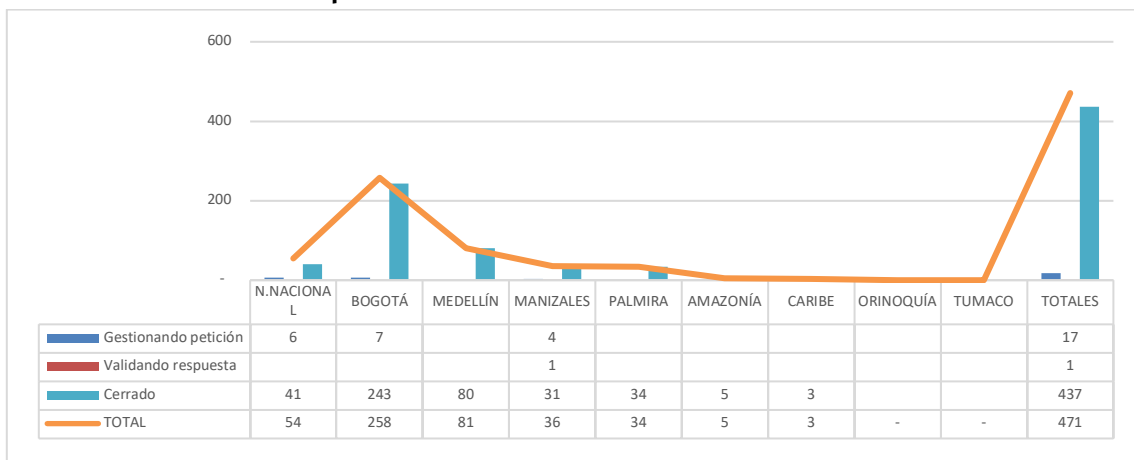


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

[Página 7 de 18]
Elaboró: JGV// YCP// MB.

Dirección completa
Nombre del edificio y número de piso
Teléfono y extensión
Ciudad, Colombia
sucorreo@unal.edu.co

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

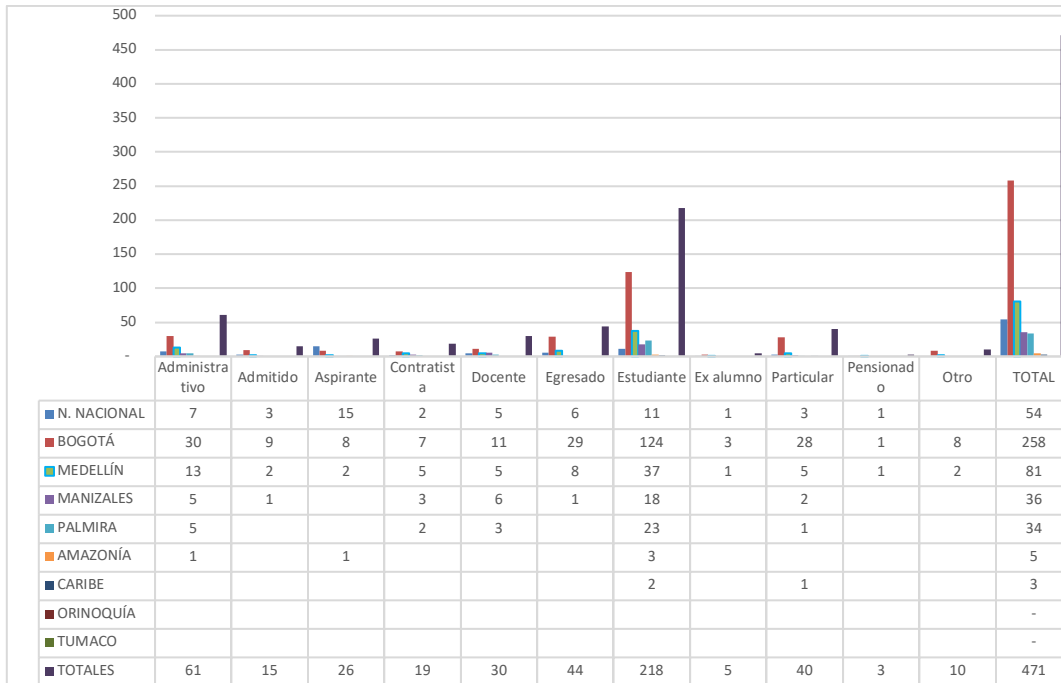


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

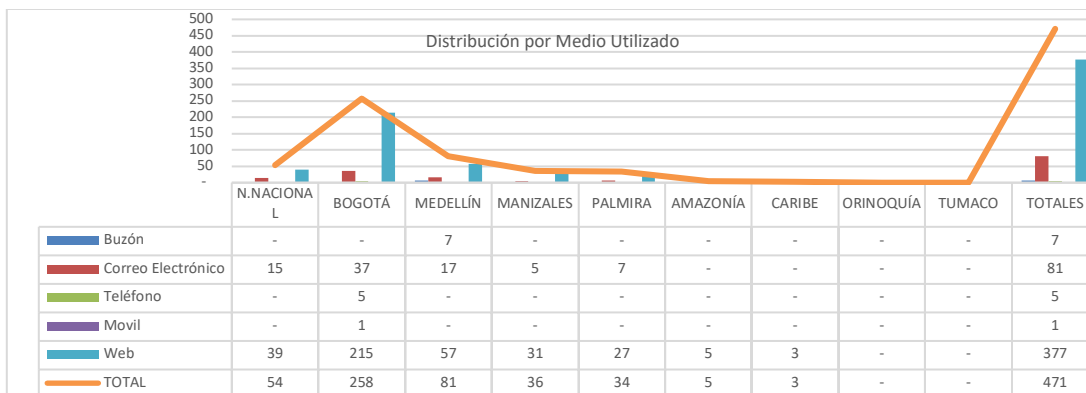
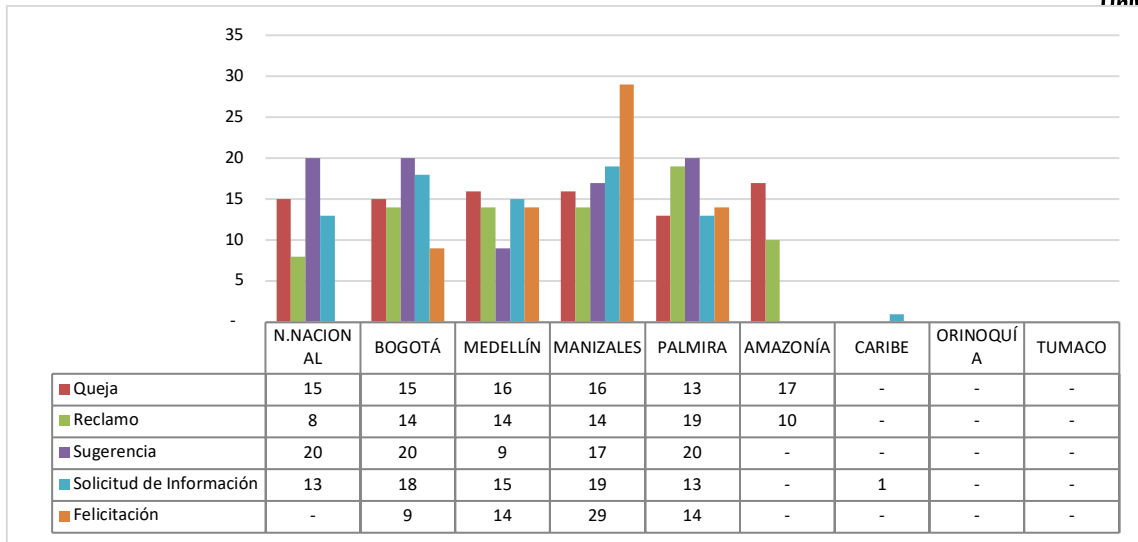


Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días calendario).



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

En este sentido, para el trimestre abril-junio, el promedio ponderado para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, solicitudes de información y felicitaciones) fue el 16.98 días, lo cual significa que ha venido mejorando con respecto a los anteriores trimestres analizados.

Ahora bien, si se tiene en cuenta la estadística general en días de respuesta en todas las Sedes únicamente para las quejas, reclamos y solicitudes de información, según lo establecido por la norma, el promedio ponderado se encuentra en 15,15 días.

6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

Tal como se evidencia en los reportes estadísticos, prácticamente el 54% de los casos registrados en el Sistema corresponden a Quejas de parte de los usuarios de los servicios, cuyo detalle se resume de la siguiente manera:

CATEGORÍA	No. Casos
Sin definir	56
Aptitud y comportamiento	47

Calidad de los servicios	33
Oportunidad del servicio	32
Gestión académica	23
Bienestar	18
Otros	13
Sistema de Información Académica	11
Infraestructura	9
Sistemas de información (otros)	5
Medio ambiente	3
Uso de recursos e infraestructura	3
TOTAL	253

En este orden de ideas, los 56 registros cuya categoría se encuentra *Sin Definir* y los 13 de *Otros*, apuntan a aspectos contenidos en las demás categorías. A su vez, en lo relacionado con *Aptitud y Comportamiento*, los usuarios, en su mayoría anónimos, identifican con datos ciertos a los servidores públicos de quienes aparentemente han recibido tratos que no obedecen ni dan cuenta de las responsabilidades a su cargo, con especial énfasis en docentes, secretarías y personal de las áreas de salud, transporte y vigilancia, poniendo de manifiesto actitudes hostiles, aparentes abusos de autoridad, jerarquía o conocimiento, procedimientos realizados fuera de lo establecido, aparente incompetencia para el ejercicio de actividades docentes y en general, interacciones que afectan el respeto que debe primar en las comunicaciones. Es preciso indicar que en su gran mayoría, los casos han sido objeto de respuesta y se encuentran en estado Cerrado, sin aparente reiteración de parte de los usuarios.

En lo correspondiente a *Calidad y Oportunidad del Servicio*, las *Quejas* provienen en su mayoría de los Estudiantes y se relacionan con trámites de certificaciones y documentos académicos, particularmente por los tiempos requeridos y falta de mecanismos como trámites en línea. También se presentan observaciones respecto a las condiciones físicas y manipulación en las cafeterías, así como afirmaciones que ponen en duda la idoneidad de ciertos docentes para desarrollar los compromisos académicos a su cargo. Desde otro punto de vista, usuarios externos y algunos docentes de la Universidad, indagan sobre la responsabilidad de los funcionarios administrativos en el cumplimiento de horarios, especialmente en bibliotecas y áreas financieras. Finalmente y coincidente con la categoría anterior, se registran casos que reiteran fallas en la prestación de servicios en las áreas de salud y transporte, en buena medida, aparentemente, por actitudes de los funcionarios de las mismas.

Nuevamente, salvo algunas excepciones, los Estudiantes son quienes dan cuenta de fallas en la categoría *Gestión Académica*, asociadas con aparentes inconsistencias de parte de los docentes en contenidos programáticos, evaluaciones, asignación de calificaciones, tratamiento de opciones de grado para optar por sus títulos, información registrada en los sistemas de información y actividades laborales de los docentes paralelas a su vinculación con la Universidad.

Para la categoría de asuntos relacionados con el *Bienestar*, se evidencia la intervención de los diferentes estamentos institucionales. En efecto, aquí se recogen llamados en cuanto al trato, asociado a un mal

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

Por su parte, a diferencia de otros períodos analizados y por el hecho de que el trimestre abril – junio no coincide con gestiones académicas relacionadas con adiciones y cancelaciones de asignaturas, el número de quejas contra el *Sistema de Información Académica*, se reducen considerablemente. En este caso, los usuarios reportan fallas para el acceso, inoperancia para la generación de certificaciones y sobre todo, reparos a los mantenimientos y actualizaciones al Sistema, que han conllevado a que no se encuentre disponible por períodos de horas y hasta de días.

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

A manera de conclusión, es necesario resaltar tres aspectos:

- Cada vez más el Sistema recoge las quejas de diferentes estamentos de la comunidad universitaria y de usuarios en general, constituyéndose en un mecanismo que garantiza la comunicación, la interacción y la toma de decisiones para la mejora por parte de los responsables.
- Entendiendo en concepto de *Queja* como la evidencia de un malestar por parte de los usuarios, buena parte de los registros dan cuenta de la necesidad de reforzar la calidad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos administrativos y mejorar los aspectos pedagógicos y de comunicación por parte de los docentes.
- Los aspectos tecnológicos y los sistemas de información institucionales merecen especial atención por parte de los responsables.

7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

[Página 11 de 18]
Elaboró: JGV// YCP// MB.

Dirección completa
Nombre del edificio y número de piso
Teléfono y extensión
Ciudad, Colombia
sucorreo@unal.edu.co

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

Continuando con la estructura definida para el análisis de las Quejas, en lo atinente a Reclamaciones, la composición por categorías es la siguiente:

CATEGORÍA	No. Casos
Otros	18
Oportunidad del servicio	16
Calidad de los servicios	15
Gestión académica	13
Sistema de Información Académica	11
Sin definir	7
Bienestar	7
Infraestructura	5
Uso de recursos e infraestructura	5
Aptitud y comportamiento	4
Sistemas de información (otros)	3
Medio ambiente	1
TOTAL	105

De esta manera, cuando se trata del rubro denominado *Otros*, los usuarios exponen razones, a manera de contra argumentación, sobre decisiones tomadas (ejemplo, pérdida de calidad de estudiante por no uso del derecho de matrícula y respuestas a solicitudes de situaciones administrativas) o falta de acciones frente a hechos previamente expuestos (ejemplo, ausencia de cambios en mobiliarios sobre los cuales ha conceptuado negativamente el área de Salud y Seguridad en el Trabajo). En todo caso, se nota cierta tendencia a usar esta figura a casos que corresponderían mejor a *Solicitudes de Información y Calidad y Oportunidad del Servicio*.

Precisamente sobre estos últimos, los casos no se concentran en un tipo específico de usuarios, sino que se evidencia una distribución entre miembros de la comunidad universitaria y público externo. Así las cosas, para los Admitidos, la información suministrada por el área de Registro presenta deficiencias y no se observan mecanismos claros para la atención de situaciones particulares; para los Estudiantes, los procedimientos académicos en el SIA, las gestiones administrativas para Auxiliares y Becarios y las herramientas de información, se encuentran en condiciones que aparentemente entran los procesos y retrasan la consecución de sus objetivos. Vale la pena hacer una referencia especial a los servicios de salud, calificados de manera negativa por algunos de los usuarios, argumentando baja calidad de productos utilizados (odontología) e inadecuados procedimientos en la atención de un caso con visos de emergencia.

A nivel de la *Gestión Académica* y *Sistema de Información Académica*, muy propios del segmento de Estudiantes, se evidencian dos tipos de reclamaciones; una, asociada a los efectos de los inconvenientes técnicos del SIA, que conllevan a historias académicas con información herrada, limitaciones para su

actualización o imposibilidad de hacer uso de las diferentes funcionalidades; la segunda, con un mecanismo alternativo a los tiempos máximos para el trámite de procesos académicos, de forma que se recurre al Sistema de Reclamos para realizar adiciones, cancelaciones, registros de notas, etc. Por su parte, de manera muy particular, es necesario evaluar la parametrización y los mecanismos de cálculo de créditos en el SIA, en tanto los estudiantes aluden posibles cambios en el número de créditos y en sus promedios académicos.

A partir de las reclamaciones en materia de *Bienestar*, se concluye que a pesar de los importantes esfuerzos de la dirección de la Universidad por ofrecer condiciones que garanticen un ambiente universitario de excelencia, se evidencian fallas de infraestructura física en los espacios deportivos e inadecuada manipulación, disposición y tratamiento de alimentos en las cafeterías de las diferentes Sedes. Paralelamente, en lo correspondiente a *Infraestructura*, siguiendo el hilo conductor de *Bienestar*, se enfatiza sobre el estado de ciertas áreas de edificios específicos de la Sede Bogotá.

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

Luego de conocer las diferentes categorías que componen el grupo de Reclamos y establecer las más recurrentes, se concluye:

- El Sistema de Reclamos, a pesar de tener la vocación de canalizar requerimientos presentados por diferentes tipos de usuarios, no puede sustituir las competencias de las instancias correspondientes en materia de atención de casos y trámites estudiantiles.
- El Sistema de Información Académica debe sensibilizar a sus usuarios sobre los efectos de la actualización de la plataforma y seguir atendiendo, con la celeridad del caso, las novedades expuestas por los estudiantes.
- Frente a las reclamaciones sobre el trato de docentes y personal administrativo, los procesos deben fortalecer sus capacitaciones en el campo de servicio.

8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De las 86 Solicitudes de Información, el 19% han sido registrados por estudiantes, en su mayoría de la Sede Bogotá, seguido del grupo de Particulares con el 14%, Aspirantes con el 12% y Egresados con el 11%. A su vez, la mayoría de ellas se concentran en las siguientes categorías:

- Gestión Académica. El principal tema sobre el cual se consultó en el trimestre, fue la expedición de certificaciones, a la vez que se presentaron aspectos relacionados

con los procesos de inscripciones y cancelaciones de asignaturas, reingreso y calendario académico, y aclaraciones de notas, sin dejar de lado lo relacionado con los recibos de matrícula y justificaciones de cobros.

- Oportunidad del Servicio: De lo cual se resaltan los tiempos y los documentos requeridos para realizar los trámites.
- Otro: Asociado con validación de títulos y otros requisitos para posibles vinculaciones laborales.

Teniendo en cuenta lo anterior, particularmente lo relacionado con los temas de gestión académica consultada por los estudiantes, es preciso indicar que la información se encuentra en su mayor parte publicada en las páginas de las Direcciones Académicas de Pregrado y Postgrado y más detallada en las páginas de los programas, por lo que nuevamente el análisis evidencia la necesidad de contar con otras herramientas de difusión que sean de más fácil acceso y comprensión. Esto ahorraría tiempos tanto para los estudiantes como para los procesos, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

El siguiente grupo, los Particulares, está enfocado a la verificación de datos de estudiantes que se encuentran participando de convocatorias tanto de estudio como de vinculación laboral, información que debe ser validada por la Facultad que otorgó el título o cuenta con la información actualizada del estudiante.

En cuanto a los Aspirantes, éstos requieren de datos como trámites administrativos, costos, cronogramas, resultados de los exámenes, puntajes requeridos, aclaración de los grupos o de la posición en que quedaron clasificados y algunas clasificaciones aparentemente erradas, que terminan siendo reclamaciones.

En este aparte, igual que en el caso de estudiantes, la información se encuentra publicada en la página web del proceso responsable, en este caso Admisiones, donde se encuentra el paso a paso a realizar, por lo que debe analizarse si la accesibilidad resulta una limitante para los interesados.

En lo concerniente al grupo de Egresados, son quienes más información solicitan a nivel de certificados; es pertinente aclarar que este tipo de trámites se encuentra estandarizado y puede generarse en línea a través del SIA con firma digital; sin embargo, para las Sedes de Presencia, en las cuales hay dificultades con la conexión a internet, se pueden gestionar de manera presencial. Aun así, las solicitudes van enfocadas a la expedición de certificados con información más detallada de la establecida, requerida para continuar con sus estudios en el exterior, las cuales deben ser expedidas por las facultades.

De manera general puede concluirse que los usuarios no clasifican de manera adecuada la petición, a pesar de que en la página del Sistema y en la herramienta se encuentran las definiciones de cada una de ellas.

Adicionalmente, la mayor parte de la información por la que se consulta, se encuentra publicada en las páginas de los procesos de la Universidad, por lo que es importante establecer mecanismos de socialización y difusión.

Finalmente, es preciso indicar que según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, se evidencia que todas las solicitudes de información fueron tramitadas al interior de la Universidad, sin ser necesario el traslado de casos a otras entidades por competencia. Igualmente, la totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas de manera positiva por las diferentes instancias de la institución sin que se presentará la negación al acceso de la información.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Las sugerencias recibidas fueron 16, de diferentes tipos de usuarios y variados temas, todos enfocados a la mejora de distintos aspectos, entre ellos movilidad, atención de funcionarios, calidad de los docentes y prácticas médicas. Vale la pena resaltar que las dependencias fueron receptivas frente a las sugerencias y en algunos ya estaban tomando medidas para corregir o implementar las propuestas

10. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS FELICITACIONES

En lo correspondiente a las felicitaciones presentadas para el trimestre en consideración, se tiene lo siguiente:

CATEGORÍA	No. Casos
Apoyo-Bienestar Universitario- Atención integral salud estudiantil	2
Apoyo-Gestión Administrativa y Financiera	1
Servicio- Atención al Usuario	3
Estratégico-Sistema de información y Calidad del Servicio	2
Misional-Formación-Gestión de la Actividad Académica	2
Aseguramiento-Autorizaciones	1

CATEGORÍA	No. Casos
TOTAL	11

En este orden, para los casos denominados “Apoyo”, se trata de felicitaciones por el buen servicio en salud ofrecido, pese al reducido presupuesto y la disposición y buen trato de los funcionarios de la Universidad en el Sistema Integral de Salud.

Igualmente, cabe resaltar la implementación de canales electrónicos de atención en la institución, los cuales generan ahorro de tiempo. Ejemplo de ello es el sistema electrónico de turnos en la Oficina de Registro y el Canal Virtual para los diferentes servicios que ofrece la Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD.

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

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

A manera de conclusión, si bien es cierto que las felicitaciones son un número reducido frente a las quejas y los reclamos que se presentan, vale la pena resaltar que la Universidad cumple de manera satisfactoria con los servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria. Como prueba de ello, se resalta el reconocimiento que hacen los usuarios por los servicios que presta el personal que labora en el alma mater, la implementación de programas y campañas relacionadas con el medio ambiente, el compromiso, la transparencia frente a la gestión institucional para con la comunidad universitaria y la sociedad en general.

11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

Como se ha indicado en informes anteriores, en todas las Sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hace uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, quienes presentan situaciones relacionadas con tramites de certificaciones, documentos académicos en línea, observaciones sobre servicios de bienestar, bibliotecas, cafeterías, entre otros aspectos, de cara al estudiante.

A continuación, se presenta un número significativo de usuarios del personal administrativo, quienes registran solicitudes relacionadas con afectación al clima laboral por el trato despectivo de los funcionarios colegas trabajadores, maltrato verbal hacia los estudiantes y usuarios externos a la Universidad. Así mismo, presentan malestar por temas de infraestructura, especialmente por el estado en que se encuentran las instalaciones deportivas, los laboratorios, parqueaderos entre otras áreas de esparcimiento de la comunidad, algo que se asocia con el malestar que representa la presencia de expendedores y consumidores de sustancias psicoactivas.

Seguidamente, se visualizan con mayor cantidad de peticiones los egresados, quienes presentan inconvenientes con la expedición de certificados de estudio de pregrado y posgrado para adelantar diferentes tramites en otras universidades nacionales e internacionales, a la vez que peticionan por mala prestación del servicio en áreas de bienestar, inconvenientes para el ingreso al Sistema de Información Académica-SIA, colapso de la página para ingresar a ejercer el derecho al voto en el marco de la elección de Rector, entre otras solicitudes, tales como ofertas laborales.

Igualmente, se observan peticiones de usuarios externos y docentes de la Universidad quienes expresan su inconformidad por el incumplimiento del personal administrativo en la jornada laboral especialmente en las bibliotecas y áreas financieras.

Con relación a las solicitudes de información, es necesario aclarar por qué si las páginas web cuentan con datos actualizados por parte de ciertos procesos, los usuarios requieren información a través del Sistema.

Ahora bien, con base en la normativa interna de la Universidad (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), las Secretarías de Sede de las Sedes Andinas, las Sedes de Presencia Nacional y la Vicerrectoría General, de manera articulada, han venido estableciendo mecanismos importantes para la lograr una mejor prestación del servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Entre los mecanismos más sobresalientes se tiene la reiteración del video institucional sobre Quejas y Reclamos e infógramas dirigidos a los responsables de emitir las respuestas y a la comunidad universitaria con el fin de dar a conocer la herramienta, el paso a paso del procedimiento y la importancia dar respuesta completa y de fondo a las peticiones.

Finalmente, la Vicerrectoría General, como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos en la Universidad, continuará prestando un servicio óptimo en pro de los objetivos de la Universidad, que permita que cada una de las Sedes consolide sus propios informes y establezca planes de mejora conforme a los temas recurrentes presentados a través de las peticiones que presentan los usuarios de los servicios de la Universidad.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.