



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

Octubre –diciembre 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 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

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

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

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

---

<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.

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 cuarto trimestre de 2018.
- 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 (19 de diciembre de 2018), la Vicerrectoría General teniendo en cuenta la herramienta implementada a partir del 01 de marzo de 2018, 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:
  - Registrado
  - Evaluado
  - 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 en el siguiente enlace: [quejasyreclamos.unal.edu.co/](http://quejasyreclamos.unal.edu.co/)

quejasyreclamos.unal.edu.co

DEFINICIONES DOCUMENTOS DE INTERÉS PERFIL DEL USUARIO CONTÁCTENOS REGISTRAR CASO

SEDES

Derecho de Petición

QR

Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información y felicitación a través de los medios establecidos y hacer seguimiento a las novedades registradas en dichos medios.

#### **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.

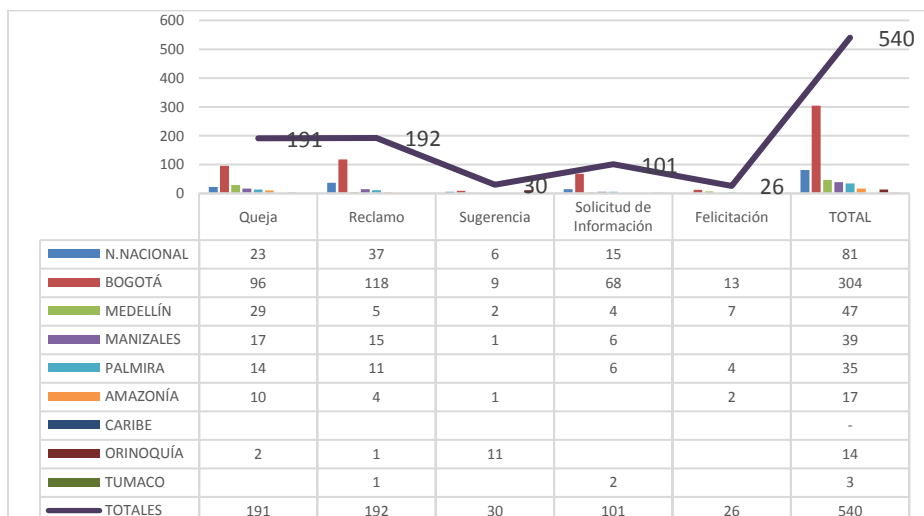
Así mismo, permite realizar la trazabilidad de la solicitud, tener una base de datos de los usuarios del Sistema, hacer seguimiento a las comunicaciones que son re direccionadas.

#### **5. ANÁLISIS CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL 01 DE OCTUBRE AL 19 DE DICIEMBRE DE 2018.**

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 cuarto 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.

Es de anotar que el cuarto trimestre se consolida hasta el día diecinueve de diciembre, fecha en que se ordena la suspensión de términos de las actuaciones administrativas para el nivel Nacional, Sede Bogotá, Sede Manizales, Sede Palmira y Sedes de presencia Nacional de la Universidad Nacional de Colombia por el periodo comprendido entre 19 de diciembre de 2018 y el 15 de Enero de 2019 inclusive y para la Sede Medellín entre 17 de diciembre de 2018 y el 11 de Enero de 2019 inclusive", según Resolución de Rectoría No.1459 de 10 de diciembre de 2018).

**Tabla No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:**



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

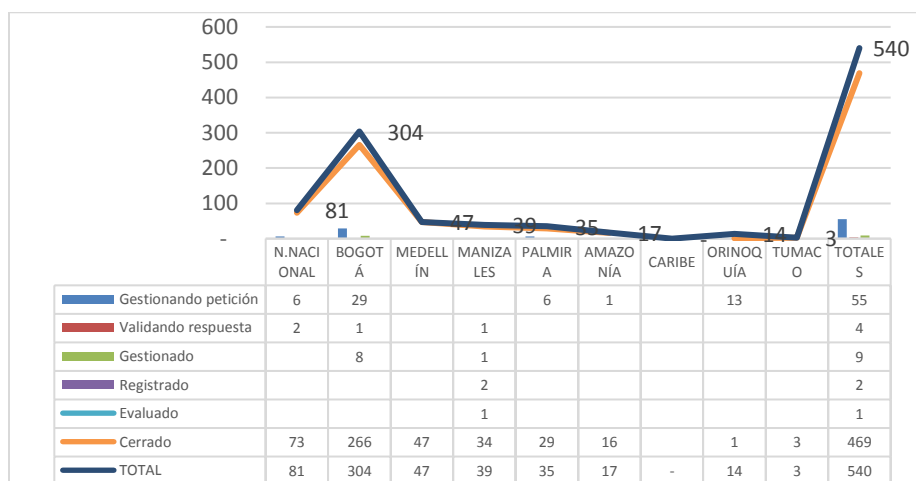


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

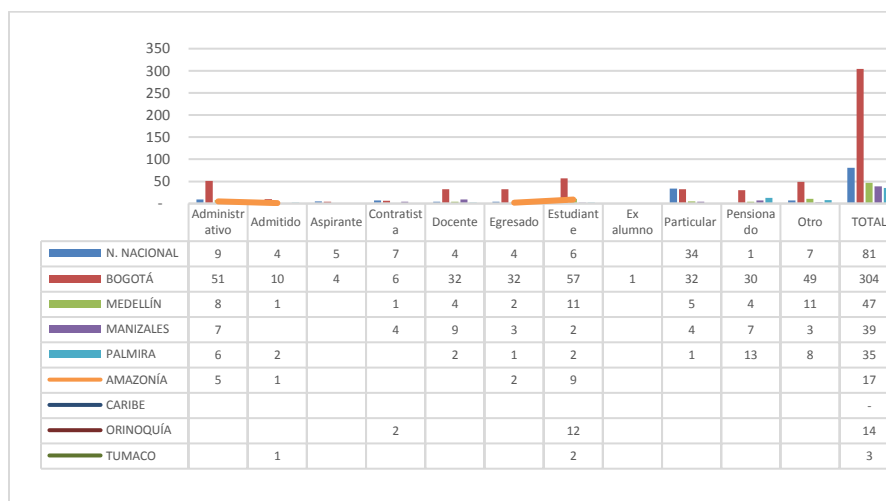
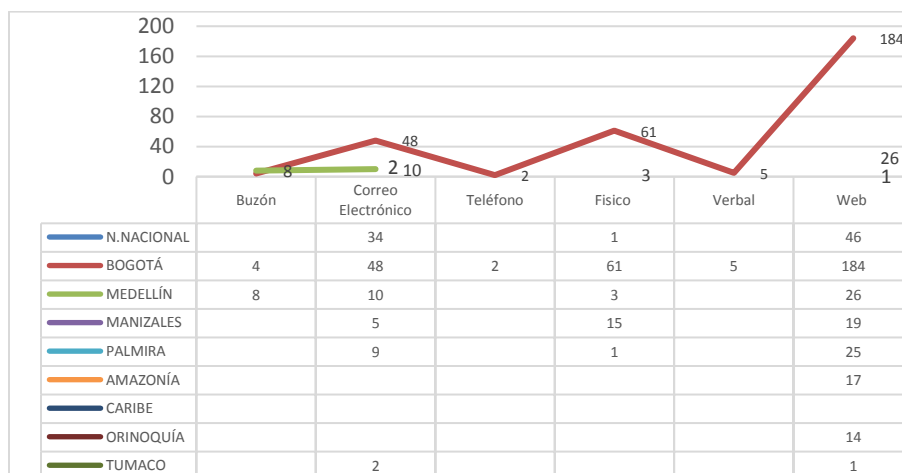
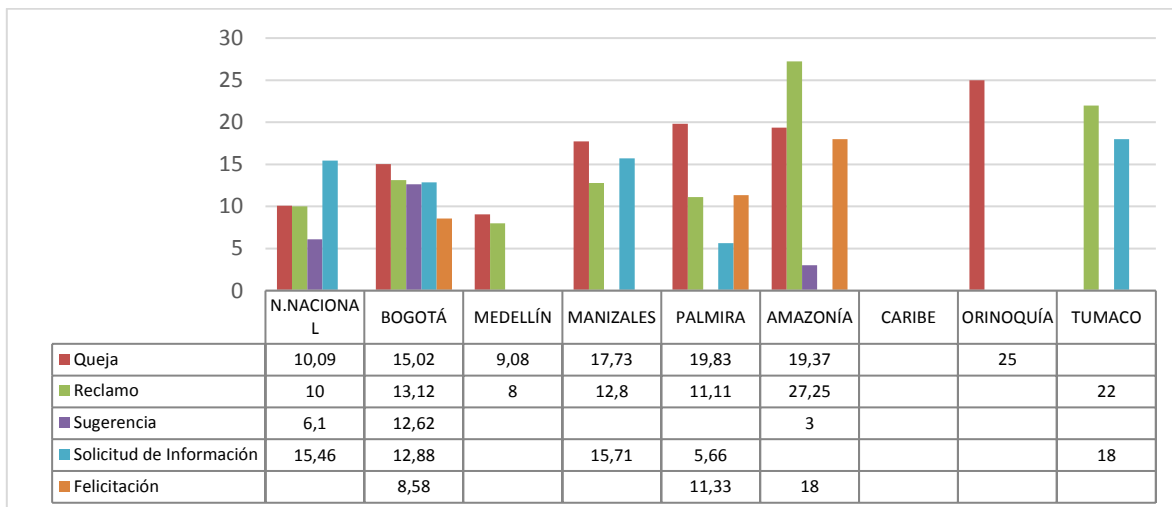


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado





**Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio ponderado en días hábiles).**



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

Por otro lado, es preciso indicar que para el trimestre octubre- diciembre, el promedio ponderado en días hábiles para las eventualidades (Quejas, reclamos y solicitudes de información) fue de 18 días, lo que significa que todas las dependencias de la Universidad deben concientizarse en responder las peticiones conforme a lo legalmente establecido. Es decir atendiendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

## 6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

A lo largo del trimestre de referencia, las Quejas registradas en el Sistema se direccionan hacia los procesos de tipo administrativo, Bienestar Universitario, Gestión Administrativa y Financiera y área de salud. A su vez, los casos por Categoría se distribuyen de la siguiente manera:

CATEGORÍA	No. Casos
Sin definir	78
Aptitud y comportamiento	28
Calidad de los servicios	24
Oportunidad del servicio	22
Gestión académica	4

Bienestar	7
Otros	21
Sistema de Información Académica	0
Infraestructura	2
Sistemas de información (otros)	3
Medio ambiente	1
Uso de recursos e infraestructura	1
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

Por su parte, a nivel de Usuarios, las quejas se presentaron de la siguiente manera:

USUARIO	No. Casos
Administrativo	39
Admitido	6
Contratista	12
Docente	12
Egresado	9
Estudiante	47
Otros	24
Particular	30
Pensionado	14
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

En este orden de ideas, el mayor número de quejas se concentra en el segmento de Estudiantes, pero es necesario analizar el asunto a fondo, dado que el sector educativo experimentó una coyuntura especial para el período de referencia, como quiera que los movimientos estudiantiles que fomentaron los diálogos con el Gobierno Nacional para la canalización de recursos para la educación pública conllevaron a una anomalía académica.

En este sentido, dichos Estudiantes se manifestaron en torno de aspectos evidenciados en los cortes anteriores al presente informe: trato recibido del personal del área de vigilancia, trato de funcionarios de apoyo administrativo hacia requerimientos efectuados como acceso a aulas de clase o áreas de práctica, retrasos en la atención en el servicio médico, comportamiento de algunos docentes (con calificativos incluso de “bullying”), conectividad y fallas en el tipo de información suministrada.

Para el segmento de los Administrativos, segundo en la lista, son evidentes las molestias en torno a la actitud y el comportamiento de colegas y superiores, especialmente frente a hechos como la reacción por no querer participar de medidas en torno a la anomalía académica o las respuestas recibidas al querer gestionar algún trámite. Paralelo a ello, se encuentran las manifestaciones de rechazo a la calidad del servicio en diferentes cafeterías y ausencia de respuesta a requerimientos en torno a apoyo en el área de informática. En lo correspondiente a bienestar, condiciones ambientales y uso de recursos, se señala desde el estado (calificado como malo) de atención a animales presentes en los campus, hasta

una inadecuada planeación en el ejercicio de simulacros, pasando por la molestia que generan los rituales realizados por algunos grupos de diferentes ideologías en las instalaciones de la Universidad. Especial atención merecen los servicios de salud, que llevan a los usuarios a expresar molestias por retrasos en tiempos de consulta, trámites engorrosos cuando se trata de remisiones externas e inadecuada atención en clínicas y centros médicos relacionados.

En cuanto a la categoría de Particulares, las quejas se concentran en una aparente deficiencia en la capacidad de atención del personal docente y administrativo de la Universidad, ya que expresan una falta de interés, una actitud que incomoda a los usuarios, un desconocimiento de trámites o procesos administrativos y hasta algo que aunque es marginal en número, resulta inadecuado para una institución como la Universidad Nacional de Colombia y es el cuestionamiento hacia la orientación sexual de las personas. Para este grupo tampoco son ajenas las manifestaciones de inconformidad sobre los aspectos que rodean la prestación de los servicios de salud y algo que resulta coyuntural, pero no por ello ajeno a la necesidad de tomar cartas en el asunto, y es lo correspondiente al trato y calidad de las respuestas ofrecidas en torno al proceso de Concurso Abierto de Méritos. Ahora bien, a diferencia de cortes anteriores, para este segmento, en este período, no son ausentes las quejas presentadas por instituciones externas, no solo sobre aspectos generales como la complejidad de los trámites administrativos, especialmente los financieros, sino al trato directo de algún funcionario hacia personal de las mismas.

Para el grupo denominado Otros, el mayor porcentaje de pronunciamientos se hace en torno a los servicios de salud, frente a lo cual es necesario que las áreas responsables tomen atenta nota y evidencien si las fallas expuestas, por ser reiterativas, ameritan medidas más estructurales como cambios en los mecanismos de atención, horarios, amplitud del servicio, etc. Ahora bien, sin ir más lejos, en la categoría de Pensionados también, el grueso de los registros, se concentra en los servicios de salud, tanto por la atención directa de UNISALUD como por el trato recibido en otros centros asistenciales. Ello permite reiterar el llamado a revisar el esquema de salud ofrecido por la entidad hacia sus usuarios.

En lo que respecta a docentes, no hay una línea temática sobre sus quejas. En efecto, la gama de asuntos cubre presunto acoso sexual, fallas en trámites administrativos, aparentes actos de abuso de poder o desconocimiento de las normas (conllevando a aplicar medidas fuera de lo reglado al interior de la Universidad) y, no ajeno a las anteriores categorías, problemas en atención en salud.

Por su parte, los Contratistas son enfáticos en exponer fallas en procesos administrativos, especialmente relacionados con los trámites para el pago de sus cumplidos, toda vez que al parecer se imponen requerimientos como pagos anticipados de seguridad social o se les somete a fechas u horarios de alta congestión para poder radicar sus documentos. No se escapan de los registros para este grupo, lo correspondiente a fallas en el Concurso de Méritos ni situaciones relacionadas con la seguridad e integridad de sus bienes particulares.

Para finalizar la evaluación, el acápite de Admitidos da cuenta de fallas en el proceso de admisión, ya sea por algún aspecto técnico o porque no se ha recibido una adecuada información de parte de funcionarios a quienes se ha contactado de manera directa, incluyendo el hecho de que se indica que deben establecer contacto telefónico, pero los números señalados no son atendidos pese a la insistencia de parte del usuario.

Así las cosas, se observa que los aspectos relacionados con servicios de salud, convivencia (entendida como un aspecto de bienestar y/o adecuada prestación de servicio) y trámites administrativos, requieren una atención más eficiente de parte de las áreas responsables, máxime que en varias de ellas son coincidentes las expresiones por diferentes tipos de usuarios y entre éstos no solo quienes hacen parte de la comunidad universitaria, sino particulares que, en últimas se constituyen en voceros de la calidad de nuestros servicios diferentes a los académicos (misionales).

## 1. ANÁLISIS DE RECLAMOS

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

CATEGORÍA	No. Casos
Otros	23
Oportunidad del servicio	49
Calidad de los servicios	8
Gestión académica	7
Sistema de Información Académica	1
Sin definir	87
Bienestar	5
Infraestructura	0
Uso de recursos e infraestructura	0
Aptitud y comportamiento	3
Sistemas de información (otros)	9
Medio ambiente	0
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>

La distribución de estas mismas categorías entre Usuarios, es la siguiente:

USUARIO	No. Casos
Administrativo	24
Admitido / Aspirante	10
Contratista	6
Docente	21
Egresado / Exalumno	14
Estudiante	29
Otros	28
Particular	26
Pensionado	34
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>

Llama poderosamente la atención el peso relativo de la categoría de Pensionado en el presente informe. Sin embargo, la respuesta se simplifica en el hecho de las reiteradas manifestaciones de estos exalumnos y exalumnas en cuanto a las deficiencias en los servicios de salud, que no en todos los casos atañen directamente a UNISALUD, sino a clínicas, hospitales y centros médicos relacionados. Buena parte de los asuntos, corresponden al tiempo e incluso a la incertidumbre para obtener citas con especialistas de diferentes ramas, al punto de contar en los registros con copias de acciones emprendidas para obtener una respuesta, que, obviamente, se espera sea la más satisfactoria.

En cuanto al grupo de Estudiantes, en su mayoría de la Sede Bogotá, se hace referencia a trámites académico-administrativos, que se consideran demorados o poco efectivos, constituyéndose en fallas en la oportunidad del servicio; también se categorizan inconvenientes en aspectos de conectividad y uso del SIA. Igualmente, los usuarios citan inconformidades por servicios de cafetería y deficiencias en el programa de bicicletas, por aparente falta de coordinación con el área de vigilancia. Y a propósito de esta última, es notorio el hecho de que para el presente corte, los estudiantes no presentaron ningún caso que se relacionara con los prestadores del servicio de seguridad en las Sedes.

Para la categoría de Otros, el mayor referente de falla se concentra en el Concurso de Méritos, dado que estos usuarios expresan dificultades en inscripción, ausencia de respuestas, obstáculos con el uso del PIN y la información de registro y aparentes orientaciones que no conducen a la solución de los problemas. También se hace presente en esta categoría el tema de servicios de salud y otros trámites administrativos.

Paralelamente como se ha señalado para la tipología de Quejas y para diferentes tipos de Usuarios, a nivel de Particulares el mayor número de casos se concentra en el proceso del Concurso de Méritos, con las mismas situaciones: fallas en registro, fallas en la plataforma, fallas en el uso del pin, inadecuadas o inexistentes orientaciones, poca claridad en requisitos, etc.

En lo concerniente a Administrativos, la segmentación de casos, que en buena parte corresponden a la Sede Bogotá, dan cuenta, nuevamente, del Concurso de Méritos, ya que incluso siendo parte de la comunidad universitaria, desconocen o aparentemente se les desconocen ciertos requisitos para optar por seguir siendo activos en el proceso. Igualmente, se denota una inconformidad en la carencia de agendas para atender diferentes ramas de la salud y servicios relacionados y, de forma marginal, algunos trámites específicos atinentes a reconocimientos pecuniarios y respuestas frente a solicitudes presentadas con carácter formal.

Por su parte, resulta interesante la concentración de Reclamos, a nivel de Docentes, en las Sedes Manizales y Bogotá, donde nuevamente se hace presente el tema de salud, asociado con fallas en asignación de citas, medicamentos, remisiones y atención al usuario, entre otros. Sin embargo, dada la ya señalada anormalidad académica, también se presentan novedades en torno al hecho de una aparente falta de comunicación clara sobre las condiciones de los profesores frente a las alteraciones del calendario académico y otros servicios conexos como el de transporte entre campus.

El grupo de Egresados y Exalumnos exponen sus novedades desde la perspectiva de inconformidad por la poca eficacia en diferentes trámites relacionados con la calidad que ostentan y que son requeridos

para asuntos académicos, profesionales y personales, entre ellos certificados y oferta de cursos de extensión, estos últimos calificados como poco actualizados. A su vez, los Aspirantes y Admitidos ha sido recurrente, se refieren a asuntos de corte muy particular, relacionados con sus resultados en el proceso, pero, no se debe descuidar que también señalan fallas en las plataformas de registro de la información, que han llevado, incluso, a truncar su acceso a la Universidad.

Para concluir, los Contratistas segmentan su registro de Reclamos en asuntos relacionados con demoras en sus pagos, afectaciones en su proceso de participación en el Concurso de Méritos y dos temas muy puntuales en materia de bienestar, asociado con instalaciones locativas.

A partir de todo lo expresado, nuevamente se deben traer a colación que las posibles fallas que dan lugar a los Reclamos de los diferentes usuarios, están identificadas en los servicios de salud, Concurso de Méritos y trámites de carácter administrativo.

## 7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el presente trimestre se presentaron 101 solicitudes de información de los cuales 68 corresponden a Bogotá, seguido por el nivel Nacional con 15, Palmira y Manizales con 6 cada una, Medellín con 4 y Tumaco 2, los cuales se clasifican en categorías, de la siguiente manera:

CATEGORÍA	No. Casos
Sin definir	32
Otros	22
Oportunidad del Servicio	31
Gestión Académica	14
Sistema de Información	2
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>

En este orden de ideas, los 32 registros cuya categoría se encuentra “*Sin Definir*” en su mayoría corresponden a UNISALUD, donde se presentan solicitudes de información relacionadas con los servicios que se prestan, como autorizaciones, afiliaciones, redes prestadoras de servicios, aseguramiento, entre otras peticiones relacionadas con el usuario.

En cuanto al medio por el cual los usuarios solicitan información se evidencia que 14 solicitudes son a través de la página web, 11 en físico y 7 por correo electrónico. Es decir que las solicitudes de información son presentadas principalmente por medios electrónicos, sin desconocer que un gran número (11) prefieren hacerlo mediante formulario-físicamente.

En lo relacionado con las solicitudes de información categorizadas como “*otros*”, durante el cuarto trimestre se presentaron 22, los cuales 8 corresponden al macro proceso de apoyo, 11 al macro proceso misional y 3 casos al macro proceso estratégico. Así mismo las solicitudes se concentran, la mayor parte

en temas relacionados con acompañamiento integral, divulgación de la información, mejoramiento de la gestión, gestión de talento humano, gestión de la extensión y gestión de programas curriculares.

Otra categoría con un número significativo de casos fue el de **“oportunidad del servicio”**, en donde para el presente trimestre se presentaron 31 casos, de los cuales 18 registros son del macro proceso Apoyo (Bienestar 8), gestión administrativa y financiera 2, gestión de la información 3, gestión jurídica 1 y talento humano 4; Macro proceso Estratégico. 3 casos relacionados con mejoramiento de la gestión y en el Macro proceso Institucional se presentaron 10 casos de los cuales 9 corresponden a formación y 1 a Extensión- Innovación.

En cuanto al medio utilizado para las solicitudes de información su totalidad fue presentada a través de la web, lo que demuestra que la preferencia para presentar las solicitudes son los medios tecnológicos.

El Sistema recoge solicitudes de información 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.

En la categoría **“Gestión Académica”**, se presentaron 14 casos de los cuales 13 corresponden al macro proceso Misional-Formación (Registro y Matricula, Admisiones, Gestión de Programas Curriculares), y 1 a macro proceso Apoyo- Gestión del Talento Humano.

En la categoría **“Sistema de Información”**, se presentaron 2 casos correspondientes al macro proceso Apoyo, Gestión de Talento Humano y Gobierno y Gestión TI. Igualmente, se privilegia los medios tecnológicos para la presentación de las solicitudes.

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.

## 8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Durante el presente trimestre las sugerencias tuvieron el siguiente comportamiento:

CATEGORÍA	No. Casos
Sin definir	17
Otros	3
Oportunidad del Servicio	3
Uso de los recursos, la infraestructura o el nombre de la Universidad	4
Sistemas de Información	1
Calidad de los servicios	1
Medio ambiente	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Las sugerencias recibidas fueron 30, las cuales se concentran de la siguiente manera: En macro proceso de apoyo, 5 solicitudes, Administrativo 1, Aseguramiento 1, Estratégicos 7, Misionales 1, otros 15, y misionales con 9 solicitudes, donde las sugerencias se relacionan con temas ambientales, atención integral en salud, gestión de espacios físicos, gestión de extensión, mejoramiento de la gestión, gestión estratégica servicios generales y de apoyo, tesorería, entre otros aspectos, que apuntan al planteamiento de mejoras para la Universidad Nacional de Colombia.

En cuanto al medio utilizado para las sugerencias, en su gran mayoría 24 de las 30 fueron presentadas a través de la web, por correo electrónico 4 y dos por medio físico, lo que demuestra que la preferencia para presentar las solicitudes son los medios tecnológicos.

Igualmente, es de anotar que el 50% de las sugerencias prefirieron hacerlo de manera anónima. Es decir sin que se conociera su identidad.

## **9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS FELICITACIONES**

Las felicitaciones presentadas para el trimestre en consideración, se tiene lo siguiente: Se recibió un total de 26 felicitaciones, de las cuales 5 corresponden a prueba de funcionamiento del SQR, a servicios de apoyo de bibliotecas, aseo en las instalaciones, servicios de UNISALUD como consultas, cirugías y general servicios prestados de cara al usuario.

Lo primero que se puede resaltar es el incremento del reconocimiento de los esfuerzos que hace la Universidad por brindar un servicio con calidad y mejorar las condiciones para desarrollar las actividades, ya que luego de restar las 5 felicitaciones de prueba tenemos un total de 21.

Las felicitaciones están dirigidas a diferentes dependencias y acciones que se han implementado en cada una de ellas, en primer lugar tenemos UNISALUD, donde sus usuarios resaltan la atención de diferentes funcionarios en sus necesidades, la efectividad de los cambios en los procesos que han impactado en los tiempos para realizar trámites como: adjudicación de citas, autorizaciones, entre otros.

Se destaca el Acompañamiento Integral donde se subraya el compromiso de los funcionarios y como se prioriza la atención desde el conocimiento del caso hasta su solución.

A manera de conclusión, se reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, también la importancia de las mejoras locativas que pueden ser pequeñas que tiene un gran impacto y mejorar las condiciones laborales.

## **10. 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, registro, entre otros aspectos, de cara al estudiante.



Universidad Nacional de Colombia  
Seguidamente, se visualizan con mayor cantidad de peticiones los particulares, quienes presentan solicitudes relacionadas con procesos de admisiones, información sobre cursos, servicios de extensión convenientes en la realización de trámites de inscripciones, entre otros.

Seguidamente, es importante señalar que para el presente trimestre se presentó un número significativo de peticiones relacionadas con el concurso de méritos que adelanta la Universidad, para ocupar más de 450 cargos públicos. Las quejas y reclamos giraban en torno a la lectura del PIN, problemas para inscribirse y registro de documentos en la página establecida para este fin.

Igualmente, se observan gran cantidad de peticiones de usuarios por la inconformidad por los servicios que ofrece UNISALUD, especialmente por los cambios en los mecanismos de atención, horarios, amplitud del servicio, etc. Igualmente, ocurre con la categoría de Pensionados quienes también se quejan por los servicios ofrecidos en UNISALUD, en cuanto a la atención directa como por el trato recibido en otros centros asistenciales.

Finalmente, la Vicerrectoría General, como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos en la Universidad, ha venido trabajando durante el presente año, con el fin de optimizar el servicio. Para ello durante los meses de febrero, agosto, septiembre y octubre adelantó una serie de capacitaciones en todas las sedes de la Universidad, donde se hizo énfasis en las respuestas claras, completas y de fondo para todas las peticiones que se presenten por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. Así mismo para el mes de noviembre se llevó a cabo la capacitación sobre el rol del Servidor Público frente a los Derechos de los Ciudadanos y la Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos, la cual fue ofrecida por funcionarios del Departamento Nacional de Planeación.

**sigra** Sistema Integrado de Gestión  
de la Universidad Nacional de Colombia

**2018**

Los ciudadanos son la razón de ser de las entidades públicas, por eso la Vicerrectoría General invita a todos los docentes, administrativos y contratistas a la sensibilización:

**“El rol del servidor público frente a los derechos de los ciudadanos y a la Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos”**

Dirigida por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP.

Fecha: 20/11/2018  
Horario: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.  
Lugar: Auditorio Alfonso López Pumarejo

El evento será transmitido en conexión por videoconferencia con todas las Sedes. También se podrá acceder al canal de You Tube de la Universidad Nacional de Colombia en la dirección .  
[https://www.youtube.com/channel/UC1wJbI-ZOU24G-H\\_64SSNPg](https://www.youtube.com/channel/UC1wJbI-ZOU24G-H_64SSNPg)

**Vicerrectoría General**



**VICERRECTORIA GENERAL**  
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.