



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

Enero-Marzo 2017

**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

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.

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.

<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

## OBJETIVO DEL INFORME

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus ocho (8) sedes, durante el primer trimestre de 2017 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 (31 de marzo de 2017), la Vicerrectoría General realizó el levantamiento de toda la información consignada en el aplicativo y procedió con la consolidación de la información de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, remitiendo la misma información 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

El desarrollo del aplicativo 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 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.

**5. ANÁLISIS CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DE 01 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2017**

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 2017, 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.

**Nota.** Se excluyen de este cálculo las peticiones o solicitudes en estado de “*radicado, direccionado, insistencia directa e insistencia con copia a control interno*”, teniendo en cuenta que no se registra la fecha real de cierre de la petición.

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

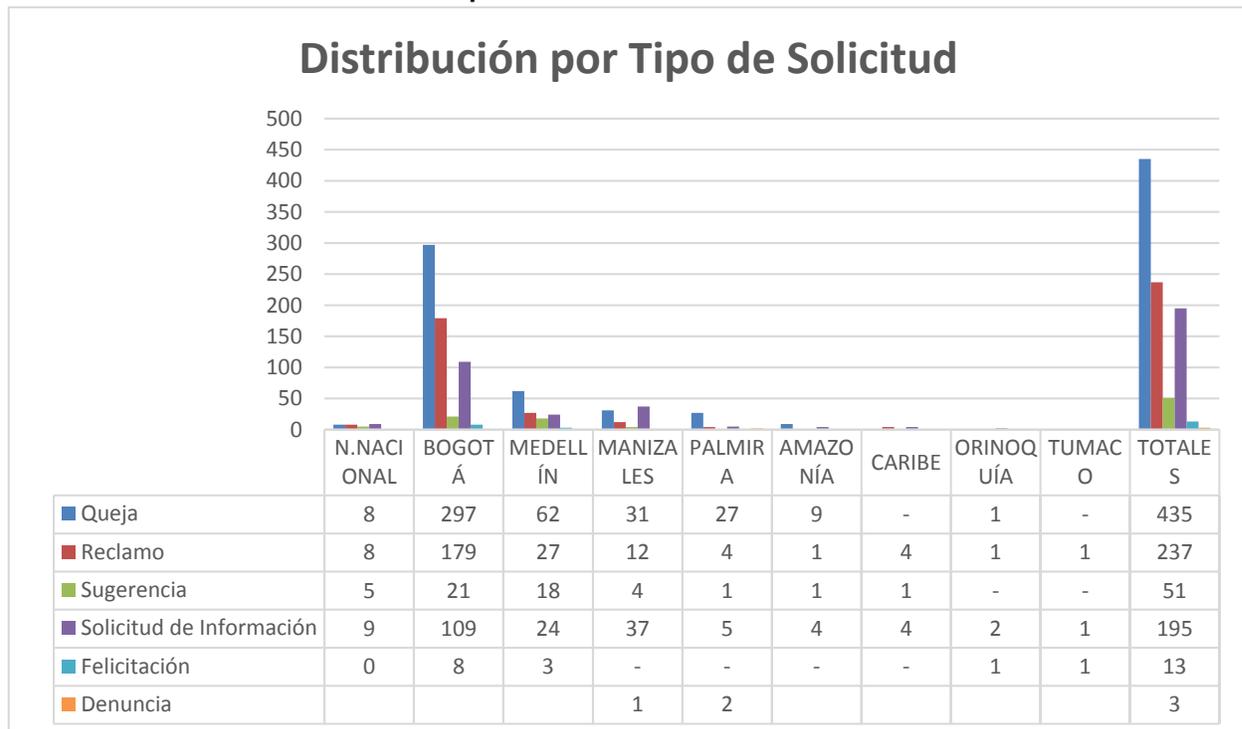


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

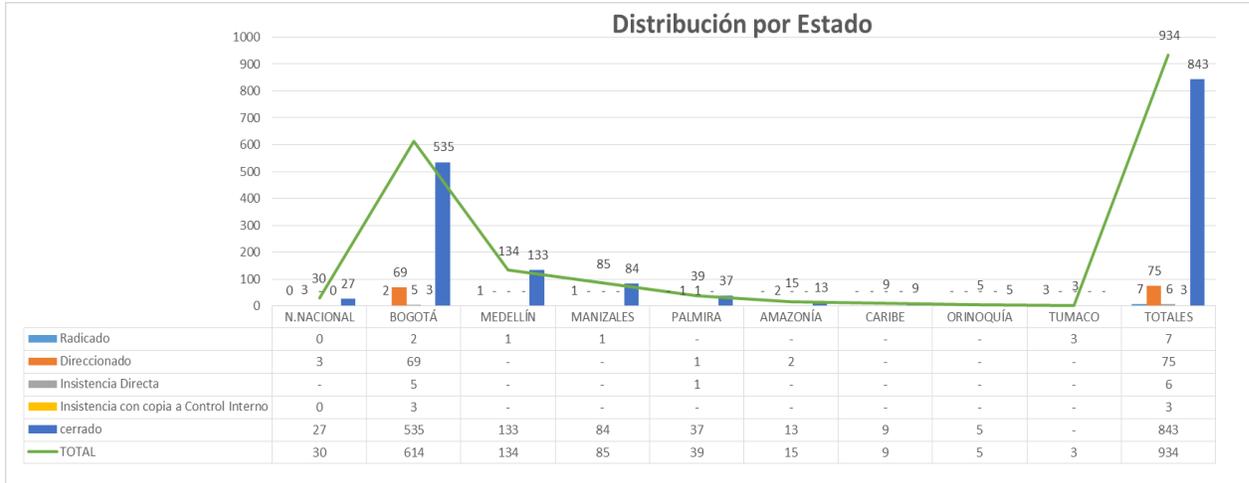


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

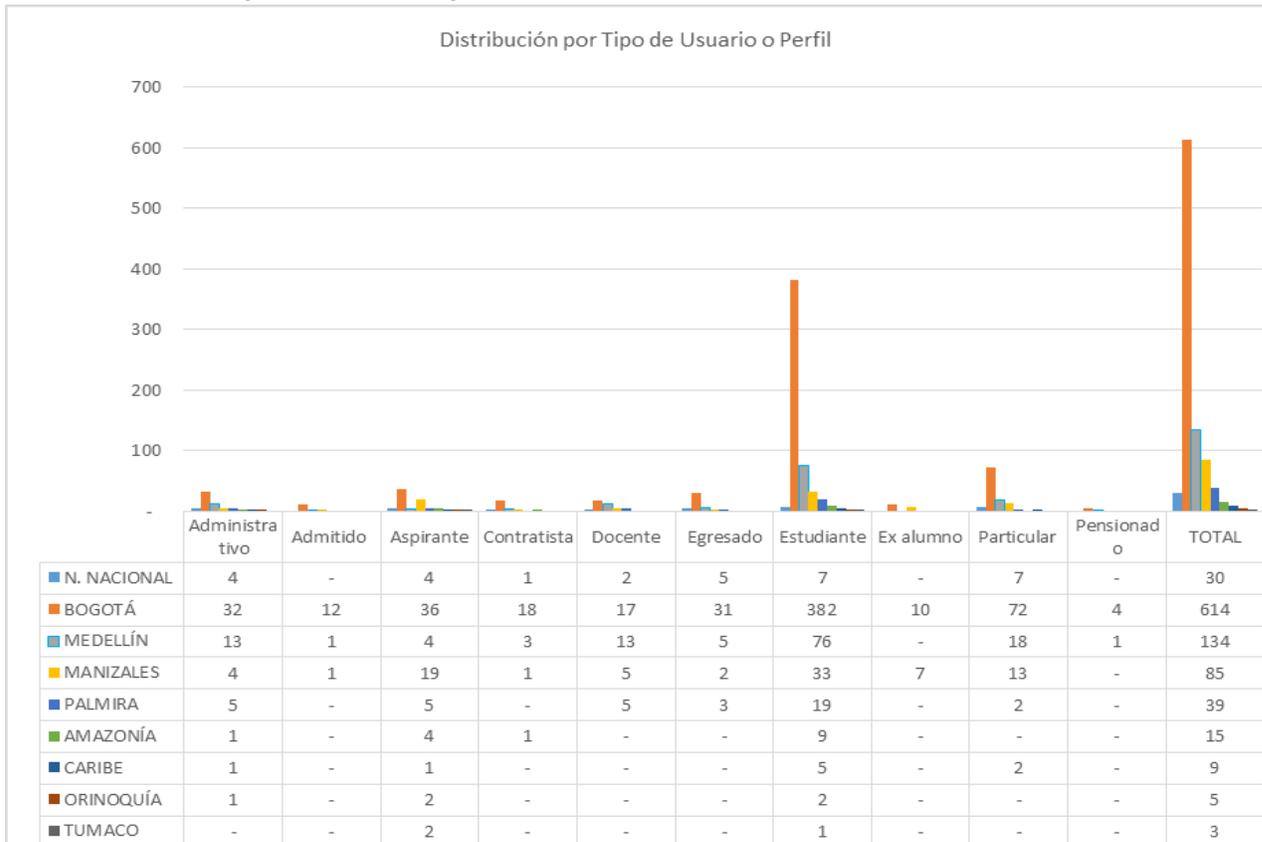


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

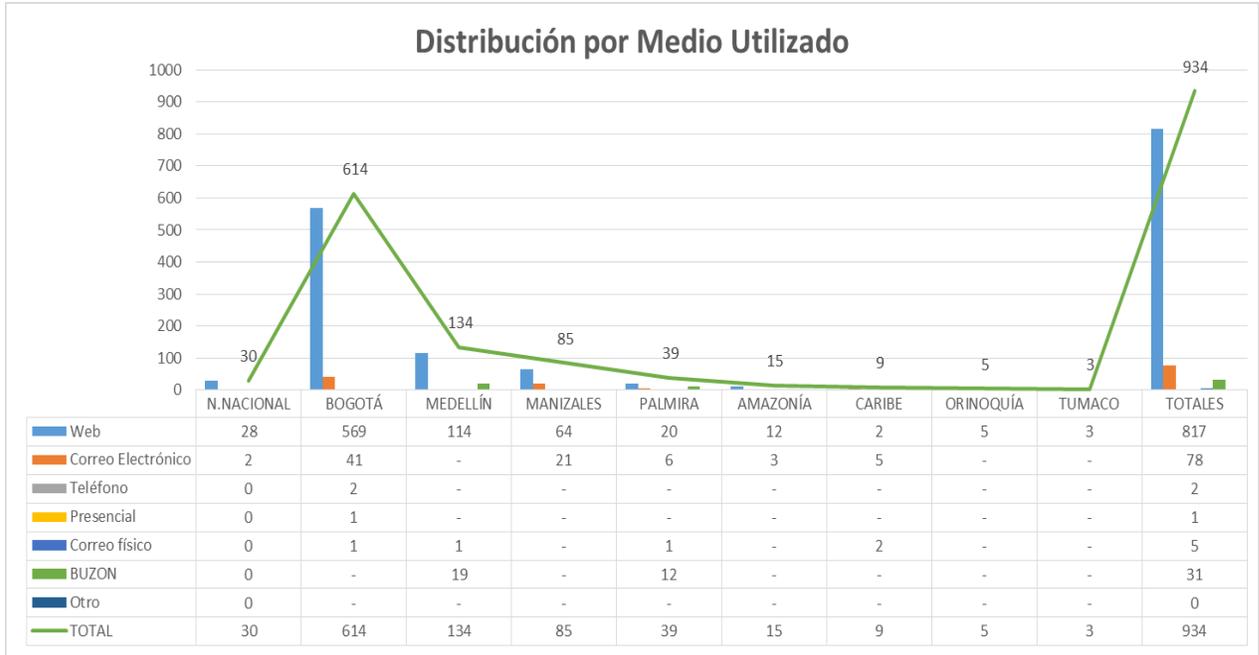
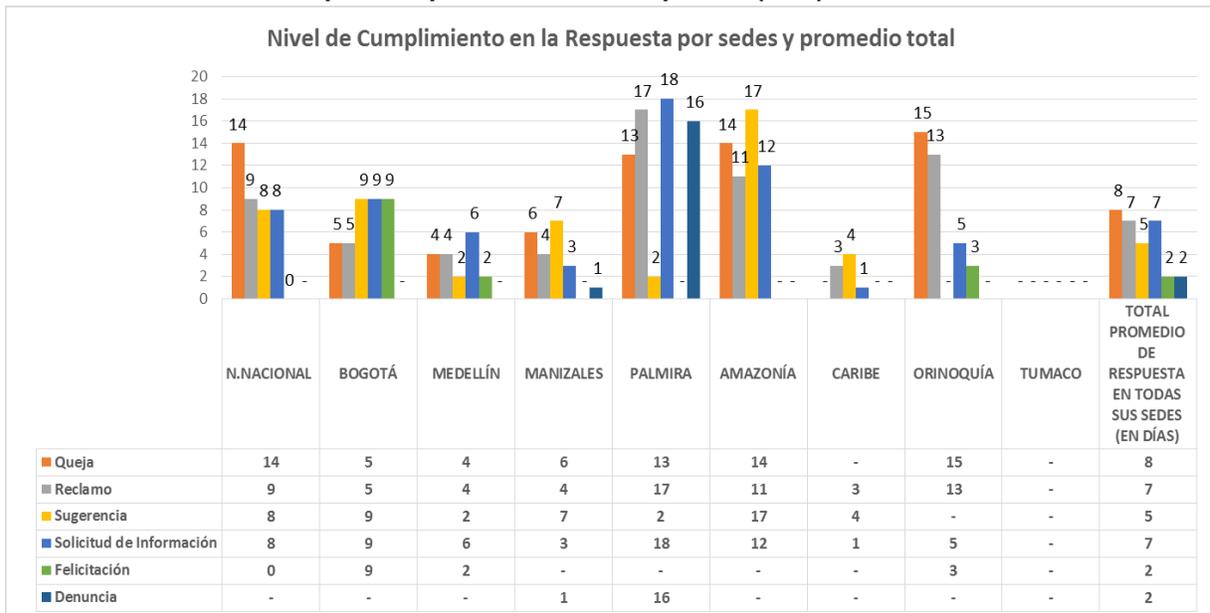


Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (días).



**Nota:** Para la Sede Tumaco no fue posible establecer la estadística en cumplimiento de la respuesta dado que no fue registrada la fecha de cierre de las solicitudes o peticiones en el Sistema de Quejas y Reclamos. .

## 6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

Conforme a las estadísticas expresadas previamente, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo del presente año se recibieron 934 peticiones en todas sus Sedes, de las cuales 435 corresponden a quejas, distribuidas de la siguiente manera: 297 a Bogotá, 62 a Medellín, 31 a Manizales, 27 a Palmira, 9 a Amazonia, 8 a Nivel Nacional y 1 a Orinoquía; todas ellas, respondidas un término igual o inferior a los quince días que exige la Ley para dar respuesta a las peticiones. En este orden, el promedio total de respuesta en todas las Sedes corresponde a 8 días.

Ahora bien, de las 435 quejas de todas las Sedes, 386 fueron interpuestas vía web, 28 por correo electrónico, 16 por buzón, 2 por correo físico, 2 por teléfono y 1 presencial.

De las 435 quejas, 283 corresponden a estudiantes de todas las Sedes, quienes manifiestan inconvenientes relacionados con la gestión académica, trámites sobre adiciones, cancelaciones extemporáneas, aplazamientos, etc., destacándose presuntas inconsistencias en las historias académicas, especialmente al inicio del semestre por lo que coincide con el plazo para la inscripción de asignaturas, novedades en prerrequisitos en las materias, cancelaciones no reportadas, posibles fallas en la programación académica, presunta insuficiencia del plazo para inscribir asignaturas, posibles fallas en la admisión de los estudiantes, problemas en el desplazamiento al interior del campus, especialmente en Bogotá, debido a los trabajos de obras por infraestructura y el anillo vial.

## 7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

Durante este período se recibieron un total de 237 reclamos en todas las Sedes, los cuales se visualizan en la tabla No.1 donde se resalta Bogotá con 179, seguida de Medellín con 27 y Manizales con 12 reclamos.

De los 237 reclamos presentados en todas las Sedes, vale la pena precisar que 224 fueron interpuestos a través de la Web, mientras que sólo 11 fueron remitidas por correo electrónico, 1 por buzón y 1 por correo electrónico.

Ahora bien, de los 237 reclamos, 161 corresponden a estudiantes que expresan inconvenientes en el registro de asignaturas, multas en biblioteca que no les aparecen reflejadas pese a su pago previo, bloqueos en la historia académica, cancelación de semestre sin respuesta, inconformismo por presuntos problemas del aplicativo para inscribirse a cursos de extensión, falta de cupo para inscribir asignaturas en pregrado y postgrado y fallas en el Sistema de Información Académica- SIA lo que dificulta acceder para el uso de la citación a inscripción de materias.

También se presentan novedades en materia de seguridad en los campus y localidades aledañas, especialmente referenciados por la comunidad de la Sede el Volador, en Medellín. Igualmente, en dicha Sede, se nota inconformismo por la falta de dotaciones en materia deportiva.

Es preciso indicar que los reclamos fueron contestados dentro de los términos legales establecidos (15 días), con excepción de lo sucedido en la Sede Palmira, donde se superó el tiempo definido (17 días). Sin embargo, haciendo el balance general en todas las Sedes, se concluye que el tiempo promedio de respuesta corresponde a 7 días.

## 8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se presentó un total de 195 solicitudes de información en las Sedes, cuya mayor concentración se ubica en la Sede Bogotá con 109, seguida por Manizales con 37, Medellín con 24, Nivel Nacional con 9, Palmira con 5, Amazonía con 4, Caribe 4, Orinoquía 2 y Tumaco 1.

Todas las solicitudes fueron resueltas dentro de los términos legales, con excepción de la Sede Palmira que tuvo un promedio de 18 días para la respuesta. Al final, el promedio total de respuesta en todas las Sedes fue de 7 días.

De las 195 solicitudes de información, 54 fueron presentadas a través de la página Web, 38 por correo electrónico, 2 por correo físico y sólo 1 por el buzón.

En este orden, 62 estudiantes solicitan información relacionada con trámites de expedición certificados, fraccionamiento de pago de solicitudes de ingreso, horario de atención en facultades, procedimiento para cambio de carrera, procedimiento para inscripción y cancelación de asignaturas, procedimiento para aplazar semestre, información sobre fecha de citación para inscribir materias, mejora del servicio de cafetería y criterios tenidos en cuenta para permitir el ingreso de personas ajenas a la Universidad.

49 solicitudes son realizadas por aspirantes, de las cuales 31 son tramitadas por medio Web y 18 por correo electrónico.

También se hace evidente la recurrencia de solicitudes de información sobre el procedimiento para inscribir cursos de inglés, información sobre modalidades de cambio de carrera, valor del semestre, proceso y fechas de admisión, formas y lugares para y su respectivo uso e inquietudes sobre cómo presentar el examen de admisión.

## 9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Para el período de referencia, se presentaron 51 sugerencias, de las cuales 39 fueron allegadas vía web y 12 por buzón. El mayor número de sugerencia se presentó en Bogotá con 21, seguida por Medellín con 18.

Las sugerencias en todas las Sedes fueron respondidas en términos inferiores a 15 días, con excepción de la Sede Amazonía quien respondió en un tiempo aproximado de 17 días. Sin embargo, el promedio total de respuesta en todas las Sedes fue de 5 días.



También sobre este capítulo, se evidencia que 23 corresponden a estudiantes, la mayoría de Medellín, quienes proponen que se oferten más actividades deportivas, que haya más seguridad a los alrededores de la Sede, instalación de un filtro de agua, casilleros, mesas de pin pon y tenis de mesa en el gimnasio.

Finalmente, 10 sugerencias corresponden a particulares con temas como actualización de programas musicales en la emisora, ofrecer programa de ingeniería ambiental y optometría en la Universidad como carrera.

## 10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Se destaca el hecho de que el mayor número de usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos recae en la categoría de Estudiantes, seguida por la de Aspirantes, quienes manifiestan dificultades de naturaleza académico-administrativa, buena parte de ellos concentrados en la Sede Bogotá. Los temas recurrentes también se relacionan con el tipo de usuario y apuntan principalmente a los servicios de admisiones por estudiantes y aspirante, servicios de Bienestar Universitario y Gestión de la Actividad Académica, todos ellos enmarcados en la denominación de servicios de cara al estudiante.

En cuanto al estado de las solicitudes, es importante mencionar que de las 934 peticiones, 843 se encuentran en estado Cerrado y las 91 restantes se encontraban pendientes de responder, principalmente porque al ser recientes, al 31 de marzo quedaron en las categorías de Radicado y Direccionado.

Así las cosas, las estadísticas expuestas muestran que el uso del Sistema de Quejas y Reclamos ha tenido una gran acogida por toda la comunidad universitaria y el público general, dado que las peticiones en su mayoría se realizan a través del aplicativo implementado para este fin. Así mismo, se puede evidenciar que todas las Sedes han dado cumplimiento a la Ley, en el sentido de que se han respondido las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 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”.

Por otra parte, se ha identificado la necesidad de mejorar el Sistema de Quejas y Reclamos, por lo cual la Vicerrectoría General y la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

han venido adelantando gestión para contar con un aplicativo robusto que pueda mejorar cada vez más en beneficio de la comunidad Universitaria y del público en general que lo requiera.

En este sentido, desde la Resolución 1376 de 2016 se estableció que se debía “*contar con un procedimiento estandarizado para el Sistema de Quejas y Reclamos, acorde con la normativa vigente y la herramienta determinada por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permita maximizar el índice de respuestas y minimizar situaciones de mora y deficiencia en el trámite*”.

Para finalizar y en virtud de lo indicado previamente, es preciso mencionar que a la fecha el procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra actualizado conforme a la normativa vigente y en revisión la parte correspondiente a la información específica del procedimiento, como quiera que la DNTIC se encuentra adelantando el desarrollo de una herramienta para el Sistema de Quejas y Reclamos cumpla de manera efectiva los objetivos pretendidos por la Universidad.

**VICERRECTORÍA GENERAL  
Coordinador del Aplicativo**