



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

Abril -Junio 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 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, 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

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

Elaboró:MB

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

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus ocho (8) sedes, durante el segundo 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 (30 de junio 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 ABRIL A 30 DE JUNIO 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 segundo 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.

Tabla No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:

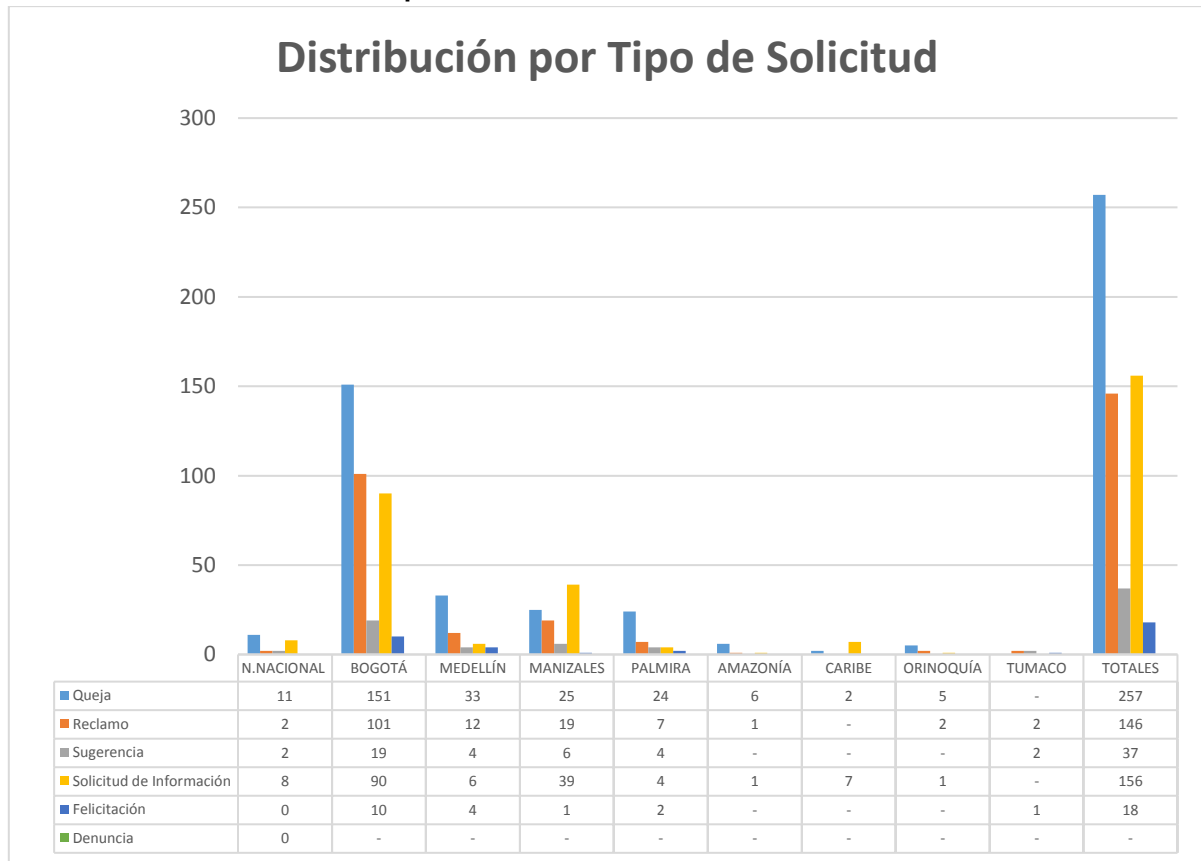


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

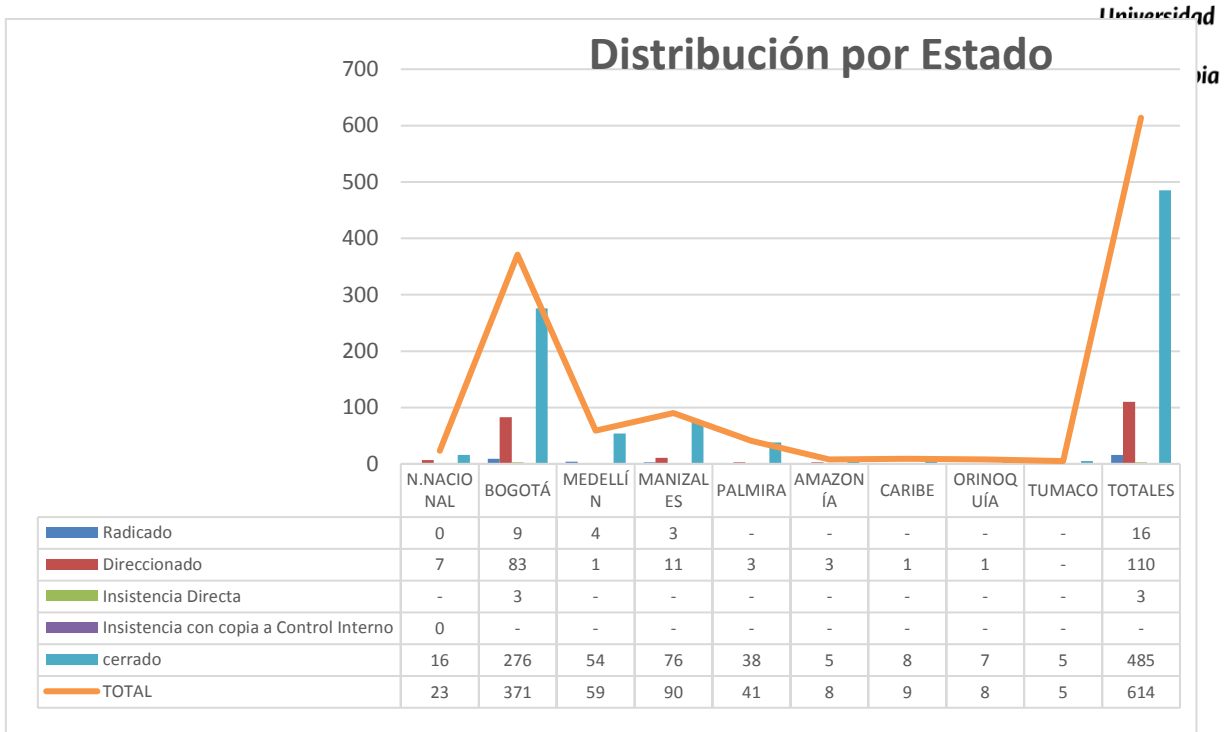


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

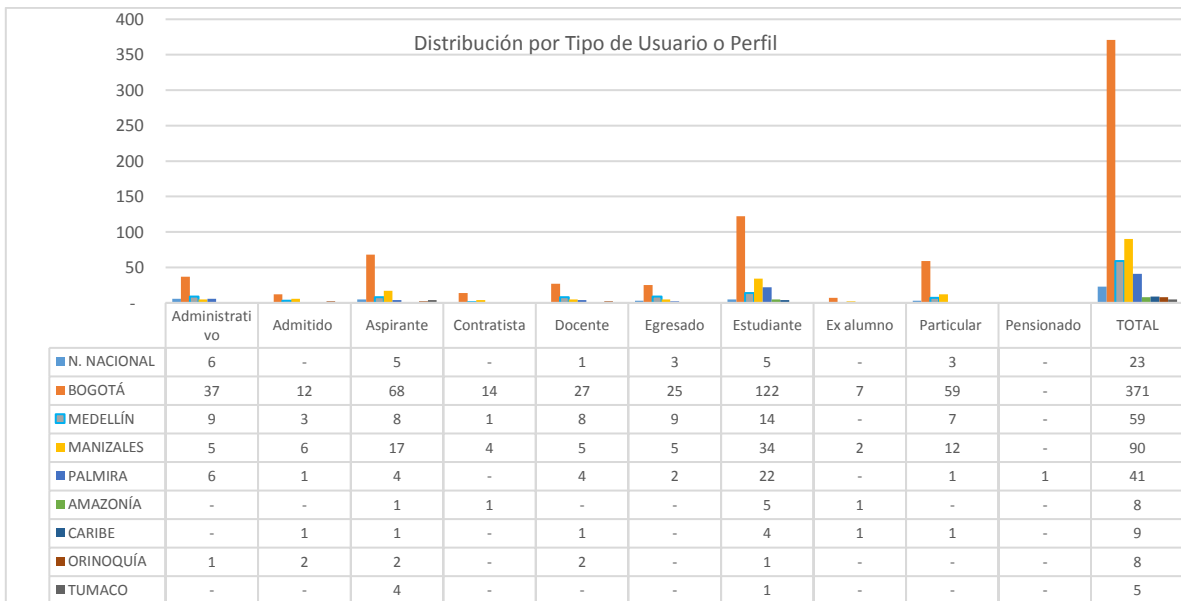


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

[Página 7 de 12]
Elaboró:MB

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

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

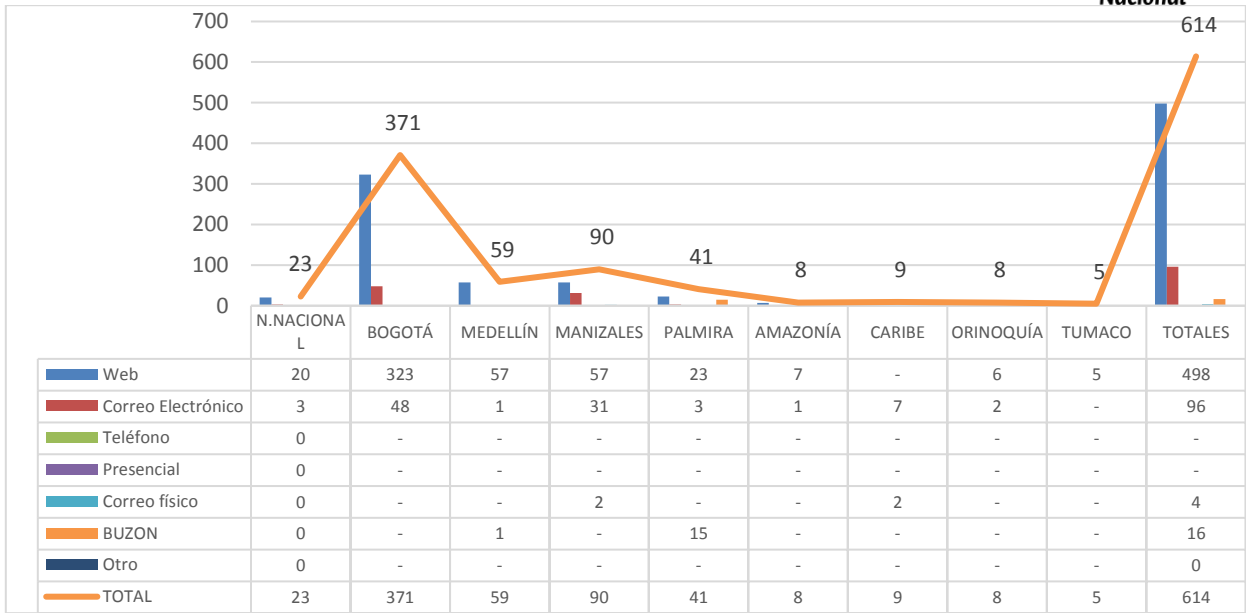
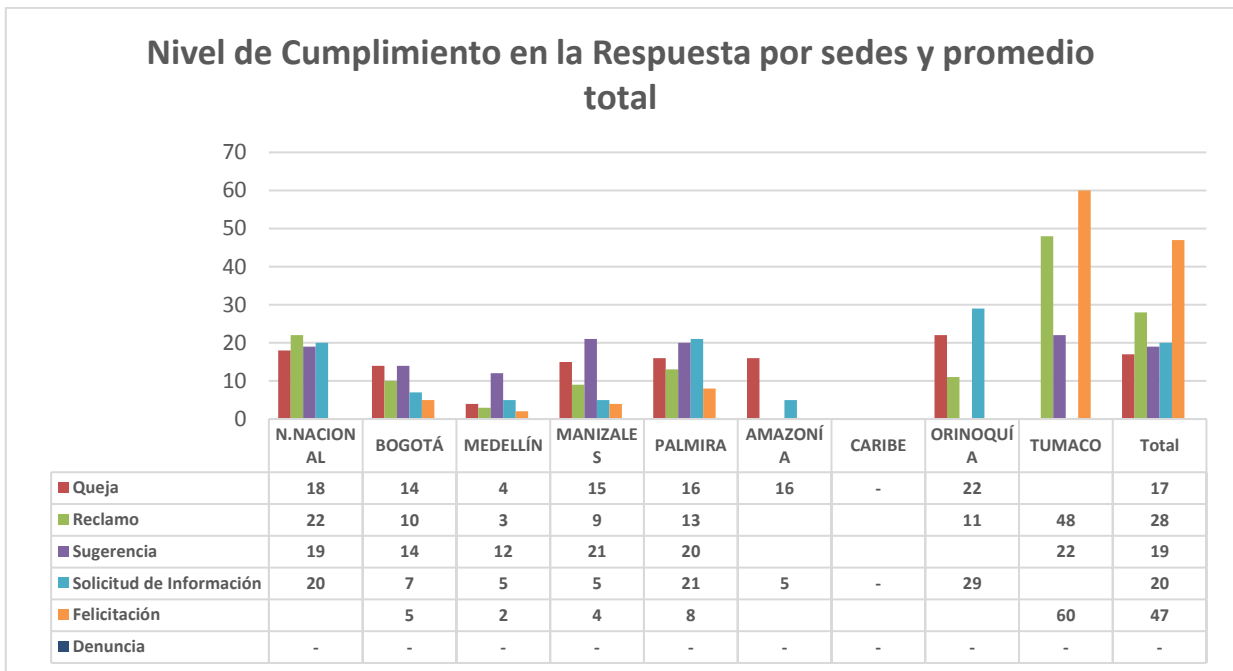


Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (días).



6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

Conforme a las estadísticas expresadas previamente, durante el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio del presente año se recibieron 614 peticiones en todas sus Sedes, de las cuales 257 corresponden a quejas, distribuidas de la siguiente manera: 151 a Bogotá, 33 a Medellín, 25 a Manizales, 24 a Palmira, 6 a Amazonia, 11 a Nivel Nacional y 5 a Orinoquía;

Ahora bien, de las 614 peticiones de todas las Sedes, 498 fueron interpuestas vía web, 96 por correo electrónico, 16 por buzón, 4 por correo físico, lo que indica que el medio más utilizado para interponer las peticiones corresponde al sitio web destinado para tal fin.

Por su parte, de las 257 quejas presentadas, 101 corresponden a estudiantes de todas las Sedes, quienes manifiestan inconvenientes relacionados con la gestión académica, División de Registro, temas de bienestar Universitario, espacios físicos e infraestructura, etc., destacándose presuntas fallas en la página de la Dirección Nacional de Admisiones, especialmente en el proceso de inscripción para el ingreso a programas de pregrado; en temas de Bienestar Universitario inconformidad en la atención al público como oficinas de gestión y fomento socioeconómico y salud estudiantil, y en temas de espacio físico e infraestructura por las obras que se desarrollan al interior de los campus, especialmente en la Sede Bogotá.

7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

Durante este período se recibieron un total de 146 reclamos en todas las Sedes, los cuales se visualizan en la tabla No.1 donde se resalta Bogotá con 101, seguida de Manizales con 19 y Medellín con 12 reclamos.

De los 146 reclamos presentados en todas las Sedes, vale la pena precisar que 133 fueron interpuestos a través de la Web, mientras que sólo 11 fueron remitidas por correo electrónico, 1 por buzón y 1 por correo físico.

A su vez, de los 146 reclamos, 55 corresponden a estudiantes que expresan inconvenientes en el registro de asignaturas, bloqueos de historias académicas, cancelación de asignaturas, dificultad para solicitar citas en el Sistema de Información de Salud Universitaria-SINSU, multas en bibliotecas, inconformismo por presuntos problemas del aplicativo para inscribirse a cursos, bloqueo de historias académicas, fallas en el Sistema de Información Académica- SIA lo que dificulta acceder para el uso de la citación a inscripción de materias, entre otros.

También se presentan novedades en materia de movilidad al interior del campus y dificultades para el desplazamiento de discapacitados.

8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se presentó un total de 156 solicitudes de información en las Sedes, cuya mayor concentración se ubica en la Sede Bogotá con 90, seguida por Manizales con 39, Nivel Nacional con 8, Caribe 7, Medellín con 6, Palmira con 4, Amazonía con 1, Orinoquía 1.

De las 156 solicitudes de información realizadas por los distintos perfiles (Administrativos, admitidos, aspirantes, contratistas, docentes, egresados, estudiantes, ex alumnos, particulares y pensionados) 96 fueron realizadas por medio web, 57 por correo electrónico, 2 por correo físico y sólo 1 por el buzón.

Así mismo, 47 aspirantes solicitan información relacionada con el proceso de admisión en los distintos programas que ofrece la Universidad, 33 estudiantes hacen múltiples solicitudes relacionadas con cursos, servicios de extensión, traslados, horarios de clases, procedimiento para cancelación de asignaturas, procedimiento para aplazar semestre, traslados, cambio de carrera, entre otros.

También se hace evidente la recurrencia de solicitudes de información sobre otros procedimientos como inscripción a cursos, costos de documentos, valor de diferentes programas que ofrece la Universidad, entre otros aspectos.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Para el período de referencia, se presentaron 37 sugerencias, de las cuales 35 fueron allegadas vía web y 2 por correo electrónico. El mayor número de sugerencias se presentó en Bogotá con 19, seguida por Manizales con 6, Medellín y Palmira con 4 cada Sede y Nivel Nacional y Tumaco con 2 cada una.

El promedio de respuesta en todas las Sedes en días correspondió a 19 días.

Sobre sugerencias, se evidencia que 14 corresponden a estudiantes, de las cuales 6 corresponden a Bogotá, 4 a Manizales, 3 a Palmira y 1 a Medellín; quienes proponen que se disponga de las 24 horas de servicio en las bibliotecas, que se ofrezca mejor servicio en cafeterías, mejor servicio de internet, entre otras sugerencias.

Así mismo, hay 6 sugerencias correspondientes a aspirantes quienes desean conocer resultados y revisar el examen de admisión; 5 sugerencias corresponden a particulares, quienes se pronuncian sobre la difusión para la vinculación de provisionales, se ofrezcan más programas de UN-Radio, entre otras solicitudes.

Por su parte, los egresados sugieren que las bibliotecas de la Universidad cuenten con volúmenes virtuales para consulta, se mejore la página web de la Universidad, entre otras sugerencias.

Finalmente, el personal administrativo sugiere que las personas que prestan el servicio de vigilancia sean más amables y que la Universidad prevea acciones de mejoramiento sobre los espacios físicos en las diferentes sedes.

10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- En la Tabla No. 5 se presenta el tiempo promedio que transcurre entre el registro de las diferentes novedades y el cierre efectivo de las mismas en el Sistema, lo cual no debe confundirse con el tiempo establecido para el tratamiento de los diferentes casos. En otras palabras, salvo contadas excepciones, todos y cada uno de los asuntos han sido atendidos y es el registro de cierre de las novedades en el Sistema lo que conlleva a los plazos indicados de 17 días para las Quejas, 28 para los Reclamos, 19 para las Sugerencias, 20 para las Solicitudes de Información y 47 para las Felicitaciones. A su vez, de este compendio de plazos, se puede establecer como Tiempo Ponderado de Novedades en el Sistema la cifra de 30 días en total.
- Se destaca el hecho de que el mayor número de usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos recae en la categoría de Estudiantes con el 34% (aproximado), seguida por la de Aspirantes con el 18%, 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 614 peticiones, 485 se encuentran en estado Cerrado, 110 se encontraban en estado direccionado, 3 con insistencia directa (con aviso que se vence el término para contestar). Las restantes se encontraban pendientes de responder, principalmente porque fueron presentadas, radicadas y direccionadas en el Sistema en la fecha cercana al corte del presente informe.
- Las estadísticas expuestas muestran que el uso del Sistema de Quejas y Reclamos viene cumpliendo con su propósito, 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 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 adelantan gestiones para contar con un aplicativo robusto 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*”.
- Finalmente, la Vicerrectoría General ha llevado a cabo actividades para dar a conocer el Sistema de Quejas y Reclamos institucional, destacándose la elaboración de una herramienta pedagógica audiovisual para que los responsables de dar respuesta a las peticiones conozcan el tratamiento particular para los derechos de petición, específicamente a lo concerniente a las respuestas completas y de fondo.

VICERRECTORÍA GENERAL
Coordinador del Aplicativo