



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

Julio -Septiembre 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

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.

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República. Bogotá, D.C., 2012. Pág. 29.

**OBJETIVO DEL INFORME**

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus ocho (8) sedes, durante el tercer 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 septiembre 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 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 JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE 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 tercer 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:

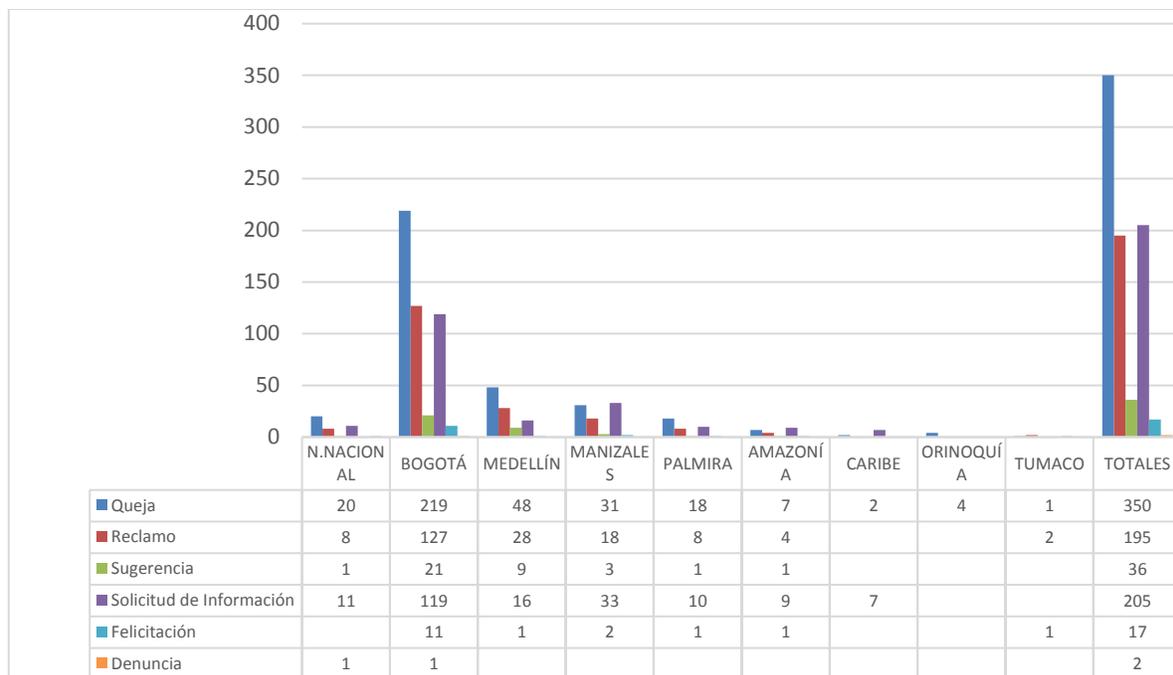


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

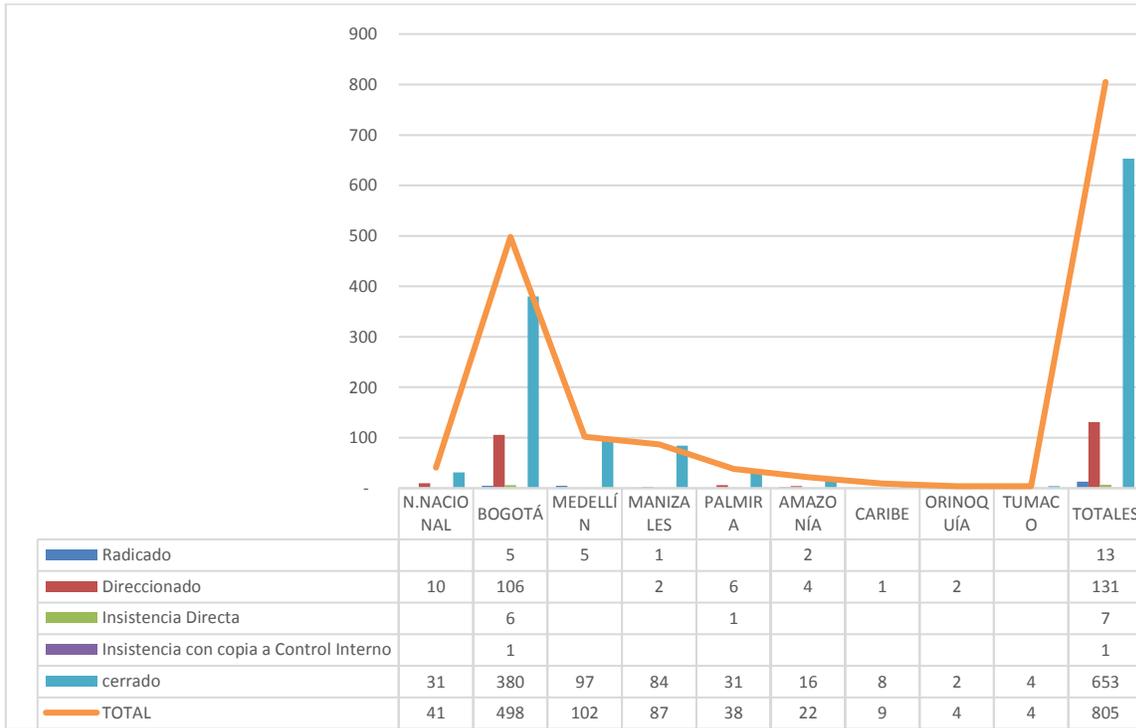


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

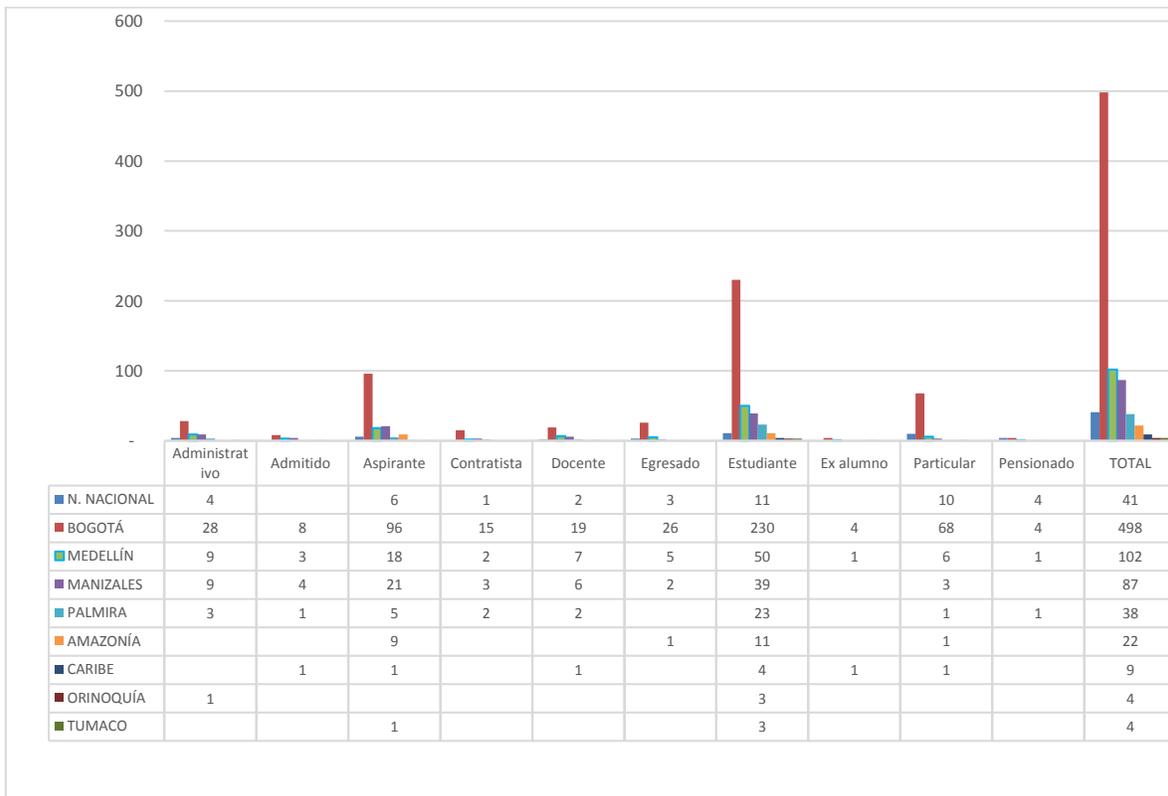


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

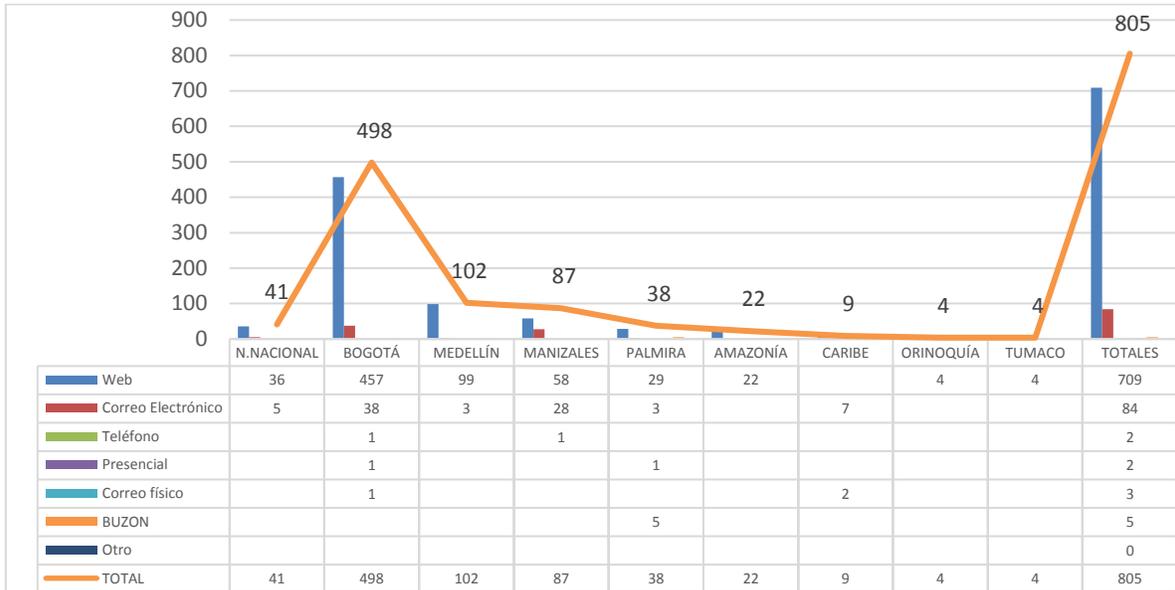
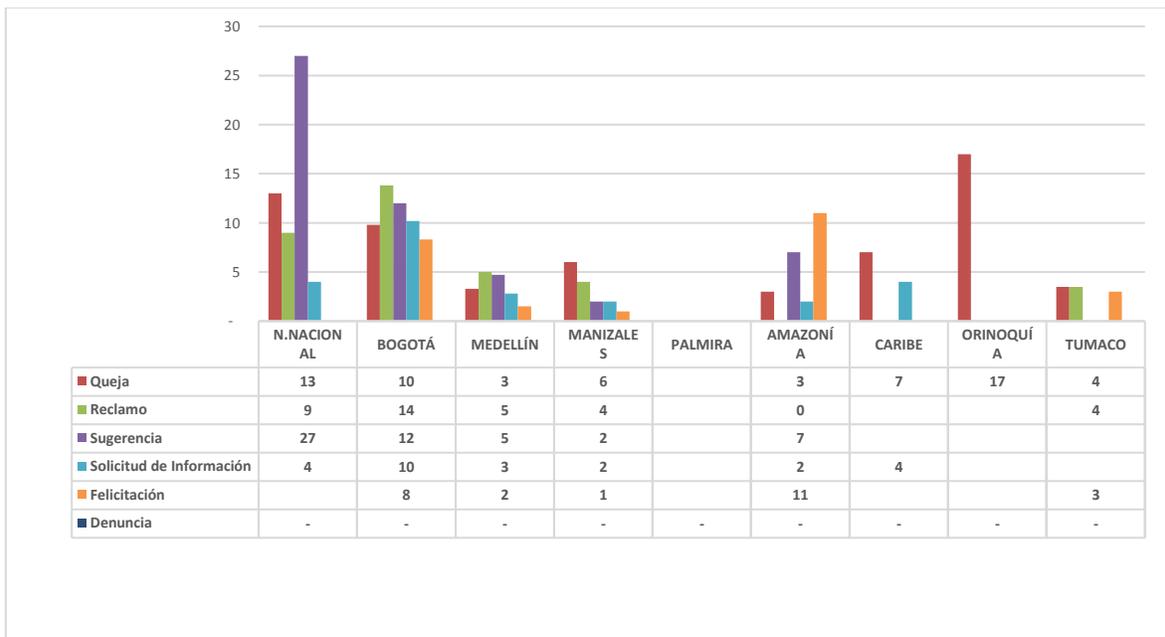


Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (días).



## 6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

Conforme a las estadísticas expresadas previamente, durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre del presente año se recibieron 805 peticiones en todas sus Sedes, de las cuales 350 corresponden a quejas, distribuidas de la siguiente manera: 219 a Bogotá, 48 a Medellín, 31 a Manizales, 18 a Palmira, 7 a Amazonia, 20 a Nivel Nacional y 4 a Orinoquía;

Ahora bien, de las 805 peticiones de todas las Sedes, 709 fueron interpuestas vía web, 84 por correo electrónico, 5 por buzón, 3 por correo físico, 2 presencial, 2 por teléfono 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 350 quejas presentadas, 187 corresponden a estudiantes de todas las Sedes, quienes manifiestan inconvenientes relacionados con la gestión académica-Dirección de Admisiones, División de Registro, temas de bienestar universitario, Facultad de Medicina, fallas en el servidor para inscribir asignaturas en 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,

## 7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

Durante este período se recibieron un total de 195 reclamos en todas las Sedes, los cuales se visualizan en la tabla No.1 donde se resalta Bogotá con 127, seguida de Medellín 28, Manizales 18, Nivel Nacional y Palmira 8 reclamos cada una, Amazonía 4, Tumaco 2.

De los 195 reclamos presentados en todas las Sedes, vale la pena precisar que 187 fueron interpuestos a través de la Web, mientras que sólo 6 fueron remitidas por correo electrónico y 2 por buzón.

A su vez, de los 195 reclamos, 103 corresponden a estudiantes que expresan inconvenientes en el registro de asignaturas, bloqueos de historias académicas, cancelación de asignaturas, multas en bibliotecas, 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, Bienestar (servicios prestados por las dependencias), entre otros.

## 8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se presentó un total de 205 solicitudes de información en las Sedes, cuya mayor concentración se ubica en la Sede Bogotá con 119, seguida por Manizales con 33, Nivel Nacional con 11, Caribe 7, Medellín con 16, Palmira con 10, Amazonía con 9.

De las 205 solicitudes de información realizadas por los distintos perfiles (Administrativos, admitidos, aspirantes, contratistas, docentes, egresados, estudiantes, ex alumnos, particulares y pensionados) 154 fueron realizadas por medio web, 49 por correo electrónico y 2 por correo físico.

Así mismo, 87 aspirantes solicitan información relacionada con el proceso de admisión en los distintos programas que ofrece la Universidad, 61 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.

## 9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Para el período de referencia, se presentaron 36 sugerencias, de las cuales 34 fueron allegadas vía web, 1 por correo electrónico y 1 por buzón. Por su parte, Bogotá presentó 21 sugerencias, seguida por Medellín con 9, Manizales con 3, Amazonía, Palmira y Nivel Nacional 1 cada una.

Se evidencia que 14 sugerencias corresponden a estudiantes, de las cuales 4 son de Bogotá, 7 de Medellín, 1 de Amazonía, 1 de Palmira y 1 de Manizales, quienes presentan sugerencias relacionadas con servicio de iluminación, cafeterías, transporte (Medellín), asuntos académicos, sistemas de evacuación, entre otras.

Así mismo, hay 6 sugerencias correspondientes a personal administrativo quienes sugieren capacitación de reinducción, participación en actividades de sesquicentenario, presentación de página web de una de las sedes, entre otras.

Por su parte, 5 sugerencias de los docentes, corresponden a temas relacionados con espacios físicos, modificaciones al carnet institucional, difusión del sesquicentenario, entre otros.

## 10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

En lo relacionado con el nivel de cumplimiento en las respuestas, la Tabla No. 5 puede dar fe, que cada una de las Sedes dio estricto cumplimiento a las peticiones presentadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos. Es decir, se cumplió con los términos establecidos en la Ley 1755 que regula el Derecho de Petición.

Para este trimestre igual que los anteriores, 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, por el tamaño de la Sede. 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 805 peticiones, 653 se encuentran en estado Cerrado, 131 se encontraban en estado direccionado a la fecha de corte, 13 en estado radicado, 7 con insistencia directa (con aviso que está próximo a vencer el término para contestar) y 1 con insistencia con copia a Control Interno, cuyo número de registro corresponde a (2017-1829).

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 han trabajado en el desarrollo de un aplicativo robusto en beneficio de la comunidad Universitaria y del público en general que lo requiera, en cumplimiento de 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”*, el cual se pondrá en producción a partir del mes de enero de 2018.

Finalmente, la Vicerrectoría General se dio a conocer a través de las Secretarías de Sedes y por Post master, 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 Sistema Quejas y Reclamos.**