



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

Enero-Diciembre 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.*

---

<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

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

### 3. DESCRIPCIÓN

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 una solicitud de queja, reclamo, sugerencia, felicitación y solicitud de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer seguimiento a su requerimiento por cualquiera de los canales.

La Universidad Nacional de Colombia, a partir del 02 de enero de 2016, implementó y puso en funcionamiento el *Sistema de Quejas y Reclamos* 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.

Así mismo, el aplicativo Quejas y Reclamos puede identificar 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, fecha de cierre, entre otras.

En consecuencia, la Vicerrectoría General en el marco del Sistema Integrado de Gestión -SIGA, mediante comunicaciones VRG-167, VRG-439, VRG-599 de 2016, VRG-006 de 2017 solicitó a cada una de las Sedes Andinas y de Presencia Nacional el análisis correspondiente.

#### 4. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del sistema de quejas y reclamos y sugerencias de sus ocho (8) sedes, durante el año 2017 e identificar posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad e implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general.

Desde la Vicerrectoría General se consolidó la información de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, entre otras y se remitieron 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 ponderado de tiempo de respuesta.

## 5. IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS UNIVERSIDAD NACIONAL

La Vicerrectoría General presentó al Comité del SIGA en abril 9 de 2015, como parte de la presentación preliminar de Revisión por la Dirección 2014, la recomendación de la implementación del aplicativo que actualmente está en funcionamiento en la Secretaría de Sede de Bogotá. Por recomendación del Comité se realizó una solicitud del concepto técnico sobre el aplicativo a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información. El 22 de junio de 2015 se recibió el concepto técnico favorable y se inició el proceso de contratación con la empresa que desarrolló el aplicativo de la Secretaría de Sede Bogotá con el objetivo de implementarlo en todas las sedes. En julio de 2015, en reunión por videoconferencia con todas las Secretarías de Sede se socializó la decisión de la implementación, la cual fue aceptada por todos los asistentes.

El desarrollo del aplicativo cuenta con una primera 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/>:



## 6. ENFOQUE HACIA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

El aplicativo implementado 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.

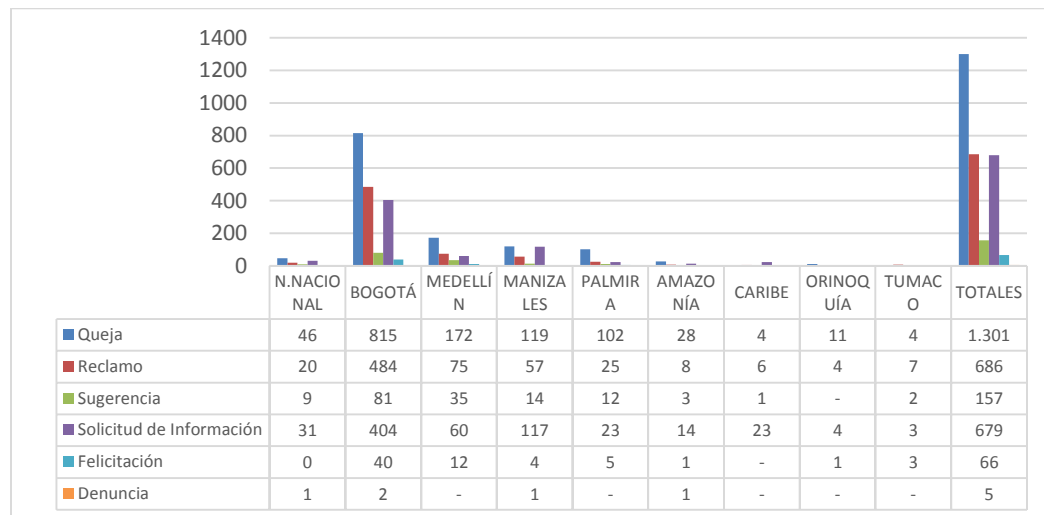
Así mismo, permite realizar la trazabilidad de la solicitud, tener una base de datos de los usuarios del Sistema, hacer seguimiento a las comunicaciones que son re direccionadas.

## 7. ANÁLISIS CONSOLIDADO DE LAS OCHO (8) SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO A DICIEMBRE 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 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.

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Tabla No. 1. Distribución por Tipo de Solicitud



**Quejas.** Se recibieron un total de mil trescientas una (1.301) quejas, de las cuales 815 corresponden a Bogotá, 172 a Medellín, 119 a Manizales, 102 a Palmira, 46 al Nivel Nacional, 28 a Amazonía, 11 a Orinoquía y 4 para Caribe y Tumaco. Es



decir que dependiendo la población académica de cada Sede se presenta la cantidad se quejas.

Ahora bien, es de anotar que de 1301 quejas presentadas, el 55% aproximadamente corresponden a estudiantes de las diferentes sedes que se quejan en temas relacionados con problemas del Sistema de Información Académica-SIA, inscripción de asignaturas, la División de Registro y Matricula con temas de calificaciones y recibos de pago; Bienestar y Dirección de Bibliotecas, equipos de laboratorio dañados o fuera de servicio, problemas en el servicio de conexión de red, maltrato hacia los estudiantes en las cafeterías, problemas de convivencia con el personal administrativo y vigilancia; seguidas por las quejas del personal administrativo con un 10%, quienes expresan su inconformidad por espacios físicos, alucinógenos, servicios, ventas, entre otros.

**Reclamos.** Se recibieron un total de seiscientos ochenta y seis (686) reclamos, de los cuales 484 corresponden a Bogotá, 75 a Medellín, 57 a Manizales, 25 a Palmira, 20 a Nivel Nacional, 8 a Amazonía, 7 a Tumaco, 6 a caribe y 4 a Orinoquía . 365

El 53% corresponde a reclamos de los **estudiantes** relacionados con temáticas como: Ingreso al Sistema de Información Académica para inscripción de materias, bloqueos del sistema, registro, notas en asignaturas, accidentes al interior del campus, entre otros; seguido por los **aspirantes** con un porcentaje del 13% con situaciones como: formalización de inscripción, resultados de puntaje de admisión, cambio de datos personales; seguido por los reclamos de los **particulares** con un porcentaje del 9% concentrado en reclamaciones por servicios de extensión que ofrece la Universidad.

**Sugerencias.** Se recibieron un total de ciento cincuenta y siete (157) sugerencias, de las cuales 81 corresponden a Bogotá, 35 a Medellín, 14 a Manizales, 12 a Palmira, 9 a nivel Nacional, 3 Amazonía, 2 a Tumaco y 1 de Caribe.

Un promedio aproximado del 41% corresponden a sugerencias de los **estudiantes** relacionados con temáticas como: Mejora en los servicios que presta la Universidad a los estudiantes en programas académicos y servicios de extensión de la Universidad. Así mismo, **los particulares** quienes tienen sugerencias similares, en un porcentaje del 13%.

**Solicitudes de información.** Se recibieron un total de seiscientos setenta y nueve (679) solicitudes, las cuales 404 corresponden a Bogotá, 117 a Manizales, 60 a Medellín, 31 al Nivel Nacional, 23 a Caribe y Palmira, 14 a Amazonía, 4 a Orinoquía y 3 a Tumaco.

De las anteriores solicitudes el 30 % corresponde a **aspirantes** que presentan peticiones relacionadas con el proceso de admisión de la Universidad, inconvenientes con la formalización de la inscripción en los distintos programas para pregrado y posgrado, entre otros; el 28% de estudiantes solicitan información relacionada con programas académicos, inscripciones de asignaturas, bloqueo del SIA; el 21% corresponde a **particulares** interesados en programas académicos que ofrece la Universidad y servicios de extensión.

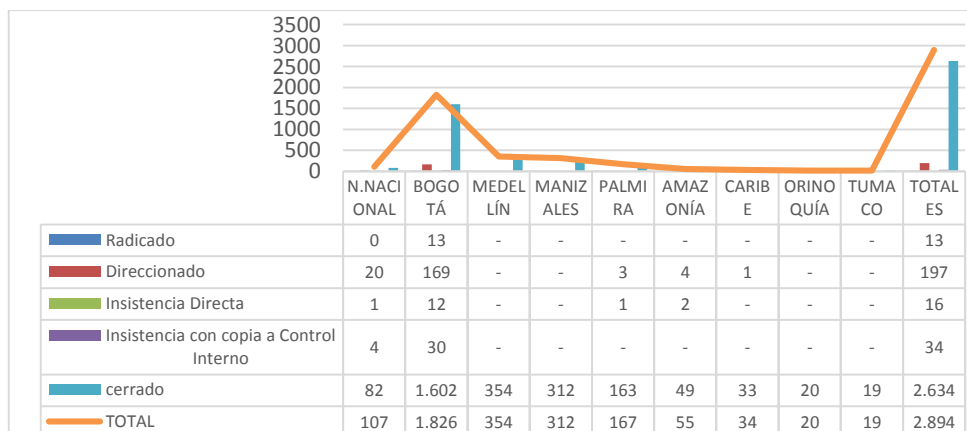
**Felicitaciones.** Se recibieron un total de sesenta y seis (66) felicitaciones, de las cuales 40 corresponden a Bogotá, 12 Medellín, 5 a Palmira, 4 a Manizales, 3 a Tumaco, 1 a Orinoquía y 1 a Amazonía.

**Denuncias.** Se recibieron un total de cinco (5) denuncias, de las cuales 2 son de la Sede Bogotá y 1 a Nivel Nacional, 1 de Manizales y 1 de Amazonía. Las denuncias corresponden a casos relacionados con presuntos actos indebidos en la contratación de personas en el servicio de aseo, presunto ocultamiento de bienes para pagar menos matrícula de semestre, entre otras. Es de anotar que cuando la solicitud se clasifica como denuncia es remita a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria.

En atención a lo anterior, a continuación se hace la representación numérica y gráfica de las solicitudes a través del Sistema de Quejas y Reclamos implementado en la Universidad Nacional de Colombia.

**DISTRIBUCIÓN POR ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN LAS SOLICITUDES.**

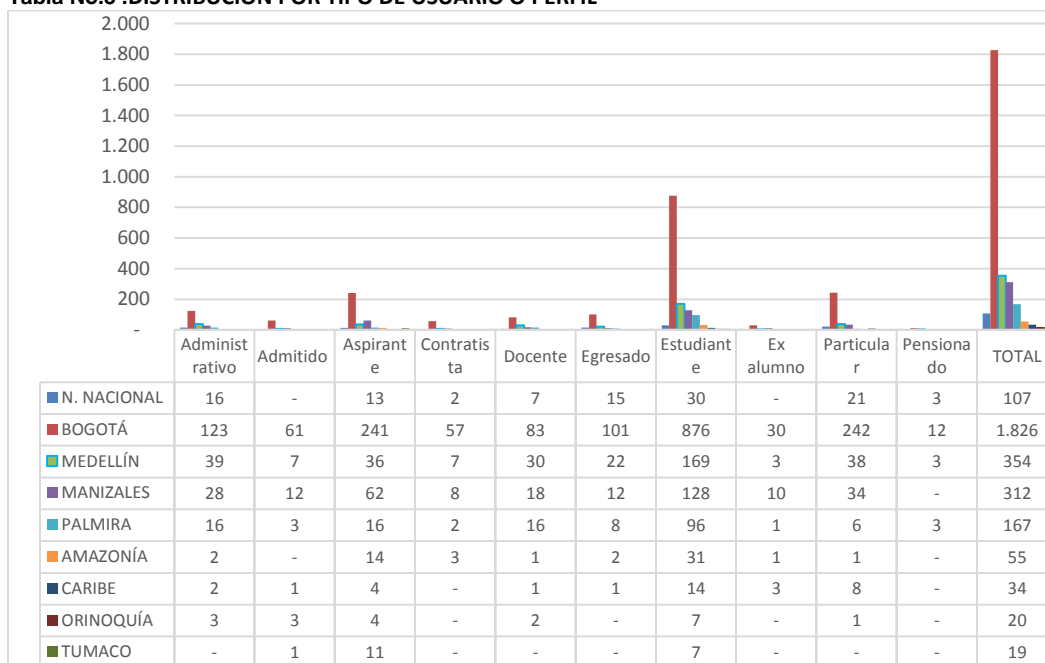
**Tabla No. 2. Distribución por Estado en que se Encuentra las solicitudes.**



Se puede evidenciar que el 91% del total de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, corresponde a casos cerrados y únicamente el 9% corresponde a otro estado como direccionado, insistencia directa, insistencia a control interno. Lo que significa que en todas las sedes de la Universidad, se atienden de manera efectiva y en los términos establecidos por la Ley, las solicitudes que radica la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO FE USUARIO O PERFIL

Tabla No.3 .DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL



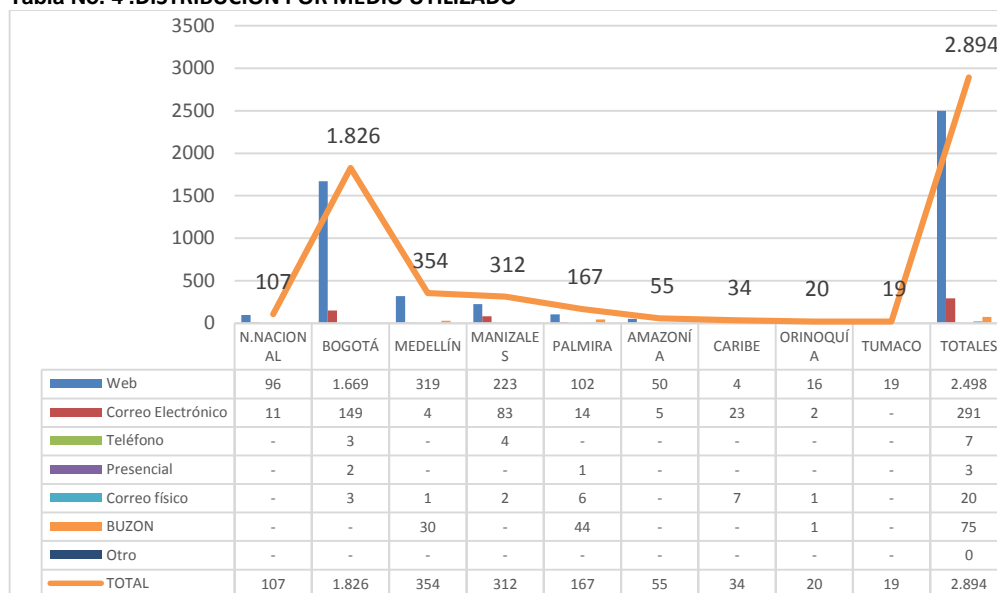
En todas las sedes el mayor número de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, los aspirantes y particulares.

De las dos mil ochocientos noventa y cuatro (2894) peticiones que ingresaron al Sistema de Quejas y Reclamos el 47% aproximado equivale a los estudiantes, el 14% aproximado corresponde a aspirantes, el 12% a particulares y los demás con menos porcentaje.

En las Sedes, se observa que los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el Sistema de Quejas y Reclamos y se relacionan principalmente con los servicios del Sistema de Información Académica, de Registro y Matrícula, Servicios de Bienestar Universitario y gestión de la actividad académica, servicios de biblioteca, servicios de cafeterías, inconvenientes de circulación de peatones por obras, especialmente en Bogotá.

### DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

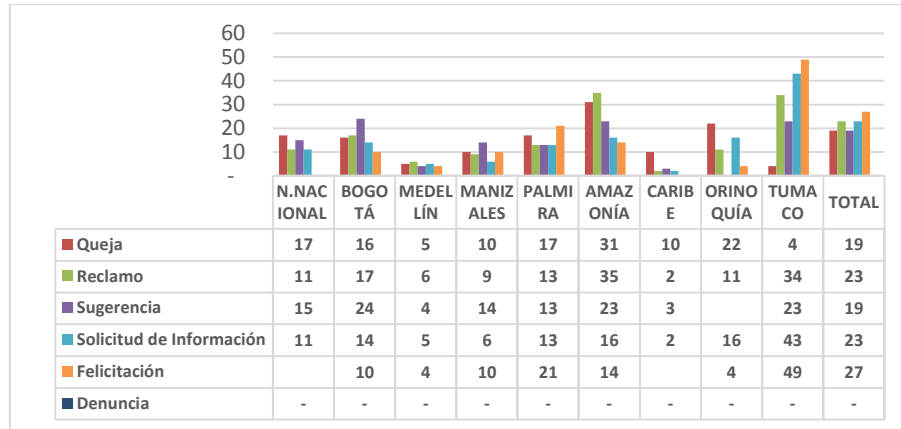
Tabla No. 4 .DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO



De las dos mil ochocientos noventa y cuatro (2894) solicitudes distribuidas entre quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias el 86% fue realizado a través del aplicativo implementado (web), el 10% por correo electrónico y el 4% distribuido entre buzón, teléfono, presencial, correo físico; por lo que se concluye que los usuarios prefieren utilizar el medio web implementado para el Sistemas de Quejas y Reclamos. Es de anotar que las solicitudes que llegan por otros medios distintos a la página web son registradas en el aplicativo destinado para este fin.

**DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA**

Tabla No.5 .PROMEDIO PONDERADO EN DÍAS.



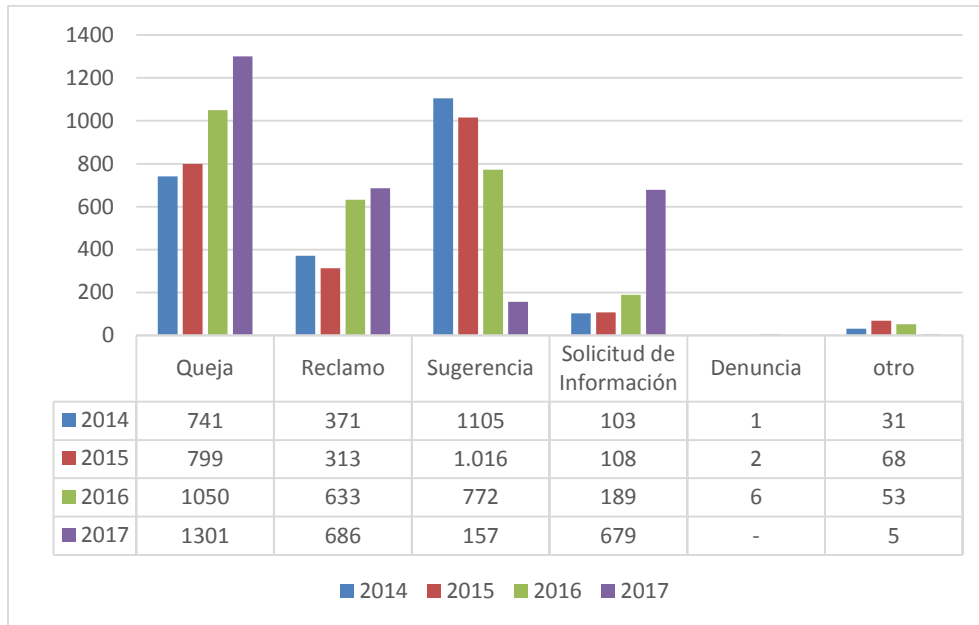
Teniendo en cuenta la gráfica anterior, es de anotar que las peticiones interpuestas fueron resueltas y respondidas en su mayoría en el marco de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, debido a inconvenientes con la herramienta para cerrar los casos, se presentó finalmente un promedio ponderado 23 días, con relación a todas las Sedes.

**8. COMPARATIVO POR TIPO DE SOLICITUDES AÑOS 2014- 2015 - 2016- 2017**

Con la herramienta web del Sistema de Quejas y Reclamos se busca que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general realice todas sus peticiones a través de la misma, de forma tal que la institución pueda ejercer vigilancia y control de posibles deficiencias en los servicios que ofrece e implemente planes de mejoramiento en pro del fortalecimiento del servicio institucional.

A continuación se muestra una comparación gráfica de la evolución que ha tenido el Sistema desde el año 2014 al año 2017, desde el punto de vista del tipo de solicitud:

GRÁFICA NO. 6. COMPARATIVO POR TIPO DE SOLICITUD



Información tomada de los consolidados de los años 2014, 2015, 2016 y Estadísticas 2017

## 9. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL APLICATIVO

Como se puede evidenciar en cada uno de los informes trimestrales elaborados durante el año, en todas las sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes y los aspirantes los cuales presentan solicitudes de aclaración sobre el proceso de admisiones. El mayor número de solicitudes estuvo concentrado en los estudiantes, seguido de los aspirantes y particulares respectivamente

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema y se relacionan principalmente con los servicios de Admisiones por

estudiantes y aspirante, servicios de Bienestar Universitario y Gestión de la Actividad Académica, Servicios de Biblioteca y demás servicios de cara al estudiante.

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 hacen seguimiento a las solicitudes, difunden, sensibilizan a la comunidad universitaria sobre el uso de la herramienta web, realizan informes trimestrales y anuales e implementan planes de mejora, según corresponda, en búsqueda de un mejor servicio para la institución.

A su vez, la Vicerrectoría General en coordinación con las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, con el fin de mejorar los mecanismos existentes diagramaron y actualizaron, conforme a la normativa vigente, el procedimiento institucional para el Sistema de Quejas y Reclamos identificado con el Código: U-PR-15.001.003 de Soft-Expert; elementos que se constituyen en las fuentes requeridas para que en coordinación con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se desarrolle una mejor versión del aplicativo, cumpliendo los objetivos pretendidos por la Universidad en cuanto al Sistema de Quejas y Reclamos. .

En este sentido, con el fin de optimizar la herramienta, la Dirección Nacional de Tecnologías y la Vicerrectoría General vienen trabajando un nuevo desarrollo para la prestación de un mejor servicio a los usuarios, con el Sistema “ARANDA”, el cual próximamente entrará en funcionamiento, previa capacitación de los secretarios de las Sedes Andinas, Secretarios de Sedes de Presencia Nacional y funcionarios de dependencias responsables del proceso.

Finalmente, es de anotar que teniendo en cuenta los informes estadísticos que se realizan cada trimestre, muestran que el uso del Sistema de Quejas y Reclamos viene cumpliendo a cabalidad con el propósito, dado que las peticiones en su mayoría se realizan a través del aplicativo implementado para este fin, e igualmente, 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 conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 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”.

**VICERRECTORÍA GENERAL**

**Coordinador del Aplicativo**