



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

Enero –marzo 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 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.



¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República. Pág. 20 de 25 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 2018 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 marzo de 2018), la Vicerrectoría General teniendo en cuenta la anterior herramienta la cual tuvo vigencia hasta el 28 de febrero y la nueva herramienta implementada a partir del 01 de marzo del presente año, realizó el levantamiento de la información consignada en los dos aplicativos y procedió con la consolidación de la información de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

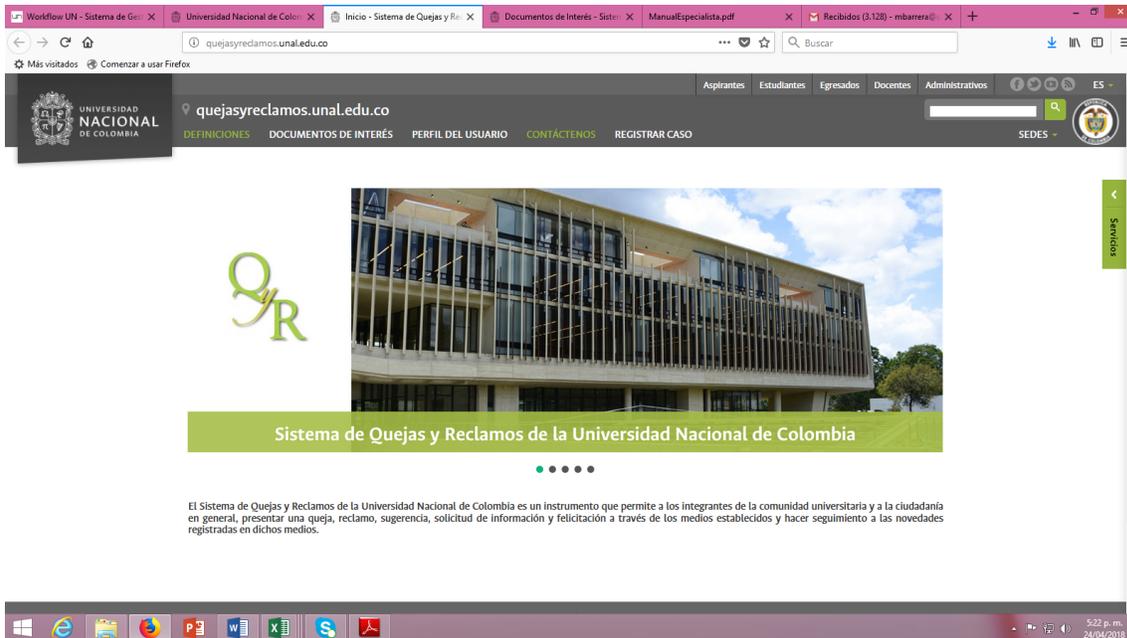
Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Solicitud de información
 - Felicitación
 - Otras
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:
 - Radicado
 - En proceso
 - 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 de días calendario.

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 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 ENERO A 31 DE MARZO 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 primer 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.

Tabla No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:

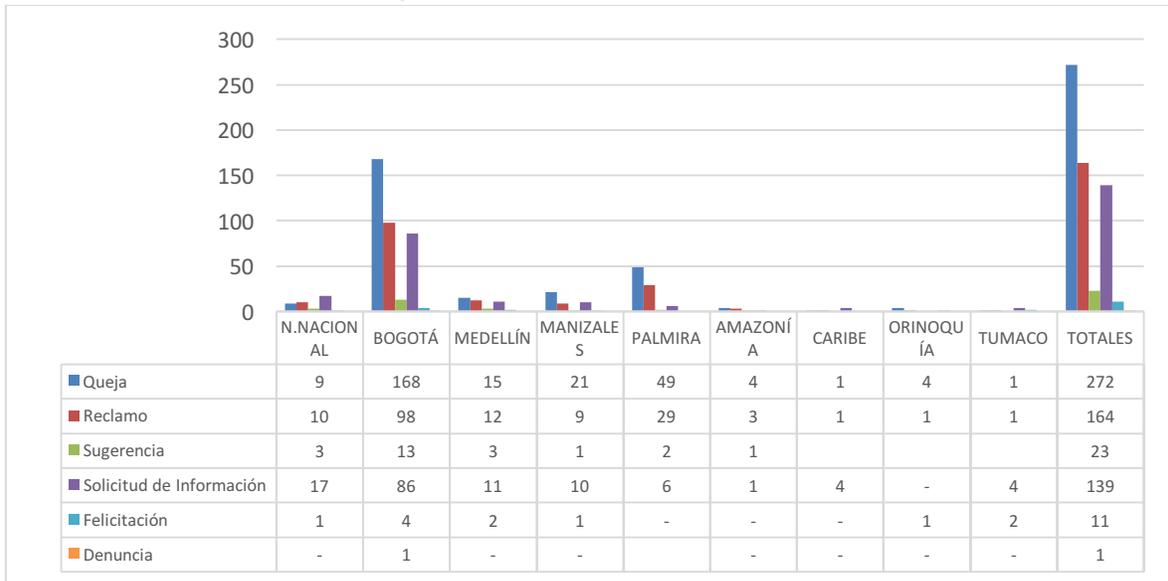


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

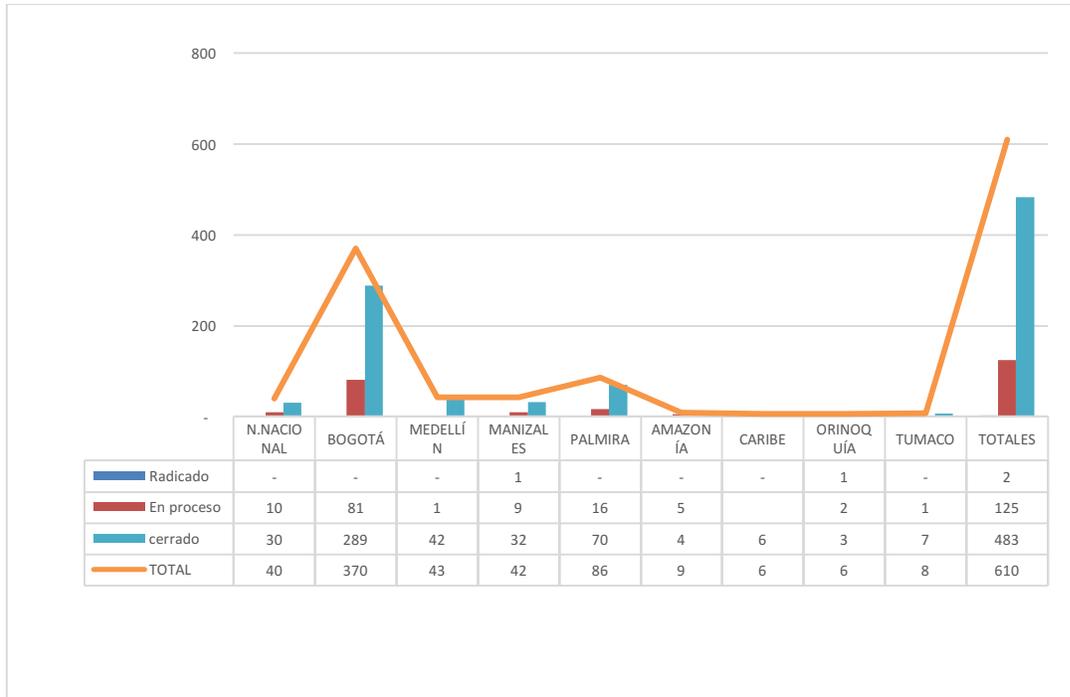


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

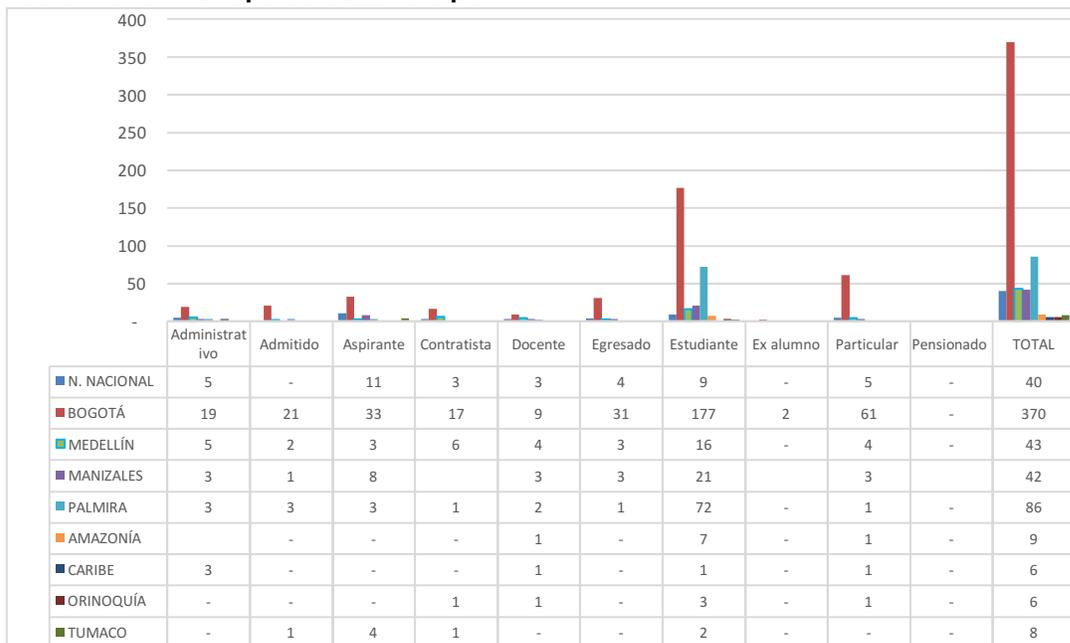


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

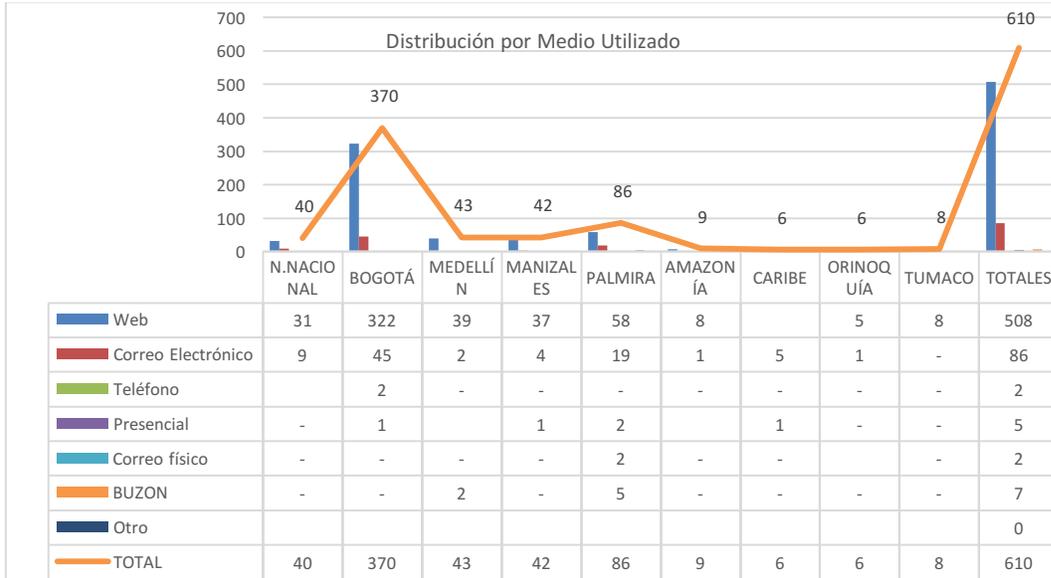
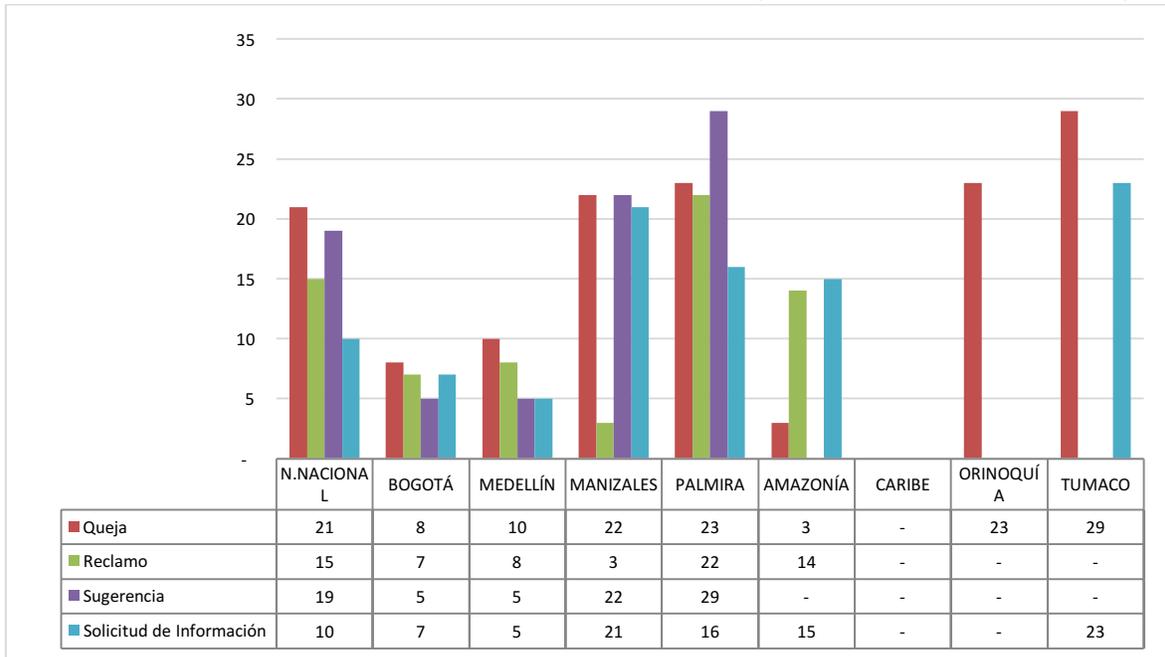


Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (promedio en días calendario).



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 de 2018 se recibieron 610 peticiones en todas sus Sedes, de las cuales

272 corresponden a quejas, distribuidas de la siguiente manera: 168 a Bogotá, 15 a Medellín, 21 a Manizales, 49 a Palmira, 4 a Amazonia, 9 a Nivel Nacional, 4 a Orinoquía, 1 a Tumaco y 1 a **Caribe**; **Universidad Nacional de Colombia**

Ahora bien, de las 610 peticiones de todas las Sedes, 508 fueron interpuestas vía web, 86 por correo electrónico, 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 272 quejas presentadas, 154 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, 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.

Como se señaló previamente, el 57% de las quejas presentadas corresponde a estudiantes, quienes en un alto porcentaje manifiestan su inconformidad con los servicios suministrados por SIA, especialmente referenciados a:

- Recibos de pago, no solo por retrasos en la expedición, sino por aparente información inconsistente en los mismos, así como datos incompletos en los códigos de barra, lo que naturalmente redundante en la imposibilidad de realizar transacciones bancarias.
- Información de planes de estudio, por aparentes cambios en las tipologías registradas en las asignaturas, así como presuntos cambios en la composición de los Créditos Académicos.
- Datos de los estudiantes, haciendo referencia a ortografía y género no correspondientes a los reales.
- Procesos de inscripciones, cancelaciones y otros estados académicos, asociados tanto a las fallas presentadas por el Sistema (aparentemente por frecuentes desconexiones), como por el manejo que se ha dado al ejercicio de citación (se considera inconveniente porque privilegia la asignación de cupos) y algo que resulta fundamental, especialmente para quienes se encuentran en regiones apartadas, como los estudiantes PEAMA, la imposibilidad de acceso por condiciones tecnológicas propias de esas zonas del país.

A su vez, los estudiantes ponen de manifiesto su inconformidad frente a la infraestructura tecnológica de la Universidad, ya que expresan limitaciones para el uso de las salas de cómputo, enlaces en las páginas web institucionales que no llevan a ningún tipo de información o ésta se encuentra desactualizada y, sobre todo, acceso a internet.

Paralelamente, no son pocas las manifestaciones en contra de los costos de las matrículas, los servicios académicos y el tiempo que la Universidad se tarda en el giro de recursos correspondientes a auxilios y beneficios otorgados por la misma, así como la expedición de paz y salvos, cuyo impacto es el incumplimiento de requisitos para situaciones académicas como inscripción a grados.

En cuanto a la relación estudiante – docente, algunas expresiones se centran en la aparente falta de competencia de los profesores no solo para dirigir un tema y transmitir el conocimiento, sino en la actitud que asumen frente a obligaciones extra muros, entendidas como la atención fuera de clase, el otorgamiento de agendas para reuniones y el fomento a espacios de encuentro para el refuerzo

académico. Alrededor de ello, también se tejen conjeturas por la falta de control de horario de los docentes y en sí mismo, el ausentismo incontrolado e injustificado de algunos de ellos.

Con relación a situaciones de vigilancia y seguridad, se evidencian dos aspectos: el primero, relacionado con la actitud del personal de vigilancia, que supuestamente asume un papel de control agresivo para el acceso a los campus, sin dejar de lado que también lo hace de manera selectiva. En segundo lugar, de forma preocupante, se señalan fallas de control, toda vez que se menciona la aparente vulneración a sitios de carácter privado como lo son los baños y los vestidores en los gimnasios, todo ello sin respuestas efectivas.

También se presentan objeciones con respecto al personal de carácter administrativo, que para los casos registrados corresponde a ausencias injustificadas, incumplimiento de horario y mala actitud en la prestación del servicio.

Para finalizar y a riesgo de ser reiterativo, según lo expresado por estudiantes, de programas especiales, el problema tecnológico debe ser resuelto a la mayor brevedad posible, pues dificulta no solo su ingreso, sino su permanencia en la Universidad, ya que no solo se trata del ingreso al SIA, especialmente en las etapas de matrícula e inscripción de asignaturas, sino de la posibilidad de acceder al conocimiento que ofrecen las bases de datos, bibliotecas digitales y motores de búsqueda disponibles en internet.

Como segundo nivel poblacional, por número de quejas recibidas, se encuentran los particulares, cuyas novedades giran alrededor de:

- Mecanismos de pago, no solo por fallas en los medios virtuales dispuestos para ello, sino en lo que respecta a costo-beneficio de los servicios ofrecidos y realmente prestados. A ello se unen llamados al mejoramiento de la disposición, conocimiento, actitud y horarios por parte de los responsables de los mismos.
- Oferta de cupos para cursos, así como el tipo de información suministrada para ellos y los mecanismos de inscripción, pues los usuarios indican presuntas manipulaciones en la información y los resultados.
- Estado de la infraestructura, ya que se presentan fallas con relación a olores, tratamiento de animales y accesos a los campus.
- De forma marginal pero no menos importante, son las presunciones sobre posibles actos de clientelismo con relación a favorecimiento en asignación de contratos, aspecto que también se es mencionado por parte de los estudiantes.

Por su parte, las quejas de los administrativos no se alejan de las de los demás usuarios en lo que respecta a vigilancia. En este sentido, se observa que hay inconformidad en cuanto al trato selectivo del personal de vigilancia, especialmente en lo que respecta al acceso a los campus, lo que se acompaña de un trato poco amigable y por ende otro tipo de problemas de seguridad.

Igualmente, las condiciones de los puestos de trabajo, el papel de las áreas de Salud y Seguridad en el Trabajo y el uso de espacios administrativos, hacen parte de las novedades reportadas a las áreas correspondientes, haciendo llamados para una intervención que apunte a espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de los administrativos. Sin embargo, a este nivel también

se observa una especie de llamado de atención entre colegas, pues no se dejan de lado observaciones respecto del trato que algunos funcionarios exhiben frente a los usuarios de los servicios institucionales.

Para los docentes, la infraestructura tecnológica es el primer motivo de atención, pues, similar a los efectos para los estudiantes, en este segmento también se sufren los rigores de las fallas en el SIA y otras plataformas de información en la Universidad. A su vez, también hay inconformidad con relación al trato de algunas personas del segmento de administrativos, así como de la calidad de la información y en ocasiones el escaso apoyo que se recibe para adelantar trámites operativos, que también son señalados como complejos e inoperantes. Para finalizar, una vez más se señalan posibles actos de favorecimiento a familiares en lo referente a contratación.

Para los egresados, existe un alto nivel de complejidad en los trámites institucionales, especialmente de origen académico, que les ha llevado a afectar sus compromisos con otras entidades. Esto aunado al hecho de que se encuentran fuera del país y se dificulta la comunicación con las áreas responsables, de quienes tampoco hay un grato nivel de recordación. Para finalizar, se enfatiza en que la Universidad debe depurar el contenido y número de correos remitidos, pues se perciben como poco informativos, a destiempo e inoportunos porque no corresponde a perfiles específicos.

Para los aspirantes y admitidos, los problemas se centran en los mecanismos de información institucional, la calidad de los contenidos y la forma de poder profundizar en esta información, pues se señala que algunos funcionarios no ostentan ni la calidad de la disposición para ello.

7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

Durante este período se recibieron un total de 164 reclamos en todas las Sedes, los cuales se visualizan en la tabla No.1 donde se resalta Bogotá con 98, seguida de Palmira con 29, Medellín 12, Nivel Nacional 10, Manizales 9, Amazonía 3 y Caribe, Orinoquía y Tumaco con 1 en cada Sede.

De los 164 reclamos presentados en todas las Sedes, vale la pena precisar que 139 fueron interpuestos a través de la Web, mientras que 24 fueron remitidas por correo electrónico y solo 1 por correo físico.

A su vez, de los 164 reclamos, 102 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, y servicios que presta la Universidad de cara al estudiante y usuario (ej. cursos de extensión).

8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se presentó un total de 139 solicitudes de información en las Sedes, cuya mayor concentración se ubica en la Sede Bogotá con 86, seguida por el Nivel Nacional con 17, Medellín con 11, Manizales con 10, Palmira 6, Caribe 4, Tumaco 4, Amazonía 1.

Elaboró:MB

Dirección completa
 Nombre del edificio y número de piso
 Teléfono y extensión
 Ciudad, Colombia

Patrimonio
 de todos
 los colombianos

De las 139 solicitudes de información realizadas por los distintos perfiles (Administrativos, admitidos, aspirantes, contratistas, docentes, egresados, estudiantes, ex alumnos, particulares y pensionados) 112 fueron realizadas por medio web, 26 por correo electrónico y 1 Presencial.

Así mismo, las solicitudes de información están concentradas principalmente entre aspirantes, estudiantes y particulares, pues como se evidencia de las 139 solicitudes 97 corresponden a estos tres clases de usuarios. Así, los aspirantes y particulares solicitan información relacionada con el proceso de admisión en los distintos programas que ofrece la Universidad, cursos de extensión e.t.c, y los 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. A continuación se presenta el siguiente análisis de casos:

Conforme lo evidencia el informe estadístico, el 23% de la totalidad de los casos registrados para el primer trimestre de 2018 corresponde a solicitudes de información. En este sentido y antes de profundizar en el análisis de los casos, es necesario indicar que la Universidad Nacional de Colombia debe formalizar su política con relación al tratamiento de datos y en particular lo concerniente a información clasificada y reservada, ya que los usuarios indagan respecto de temas que en concepto de los analistas pueden corresponder a aspectos que exigen mucha discreción en el suministro de datos.

Por su parte, al interior del grupo de solicitudes de información se evidencia que el 27% han sido interpuestas por estudiantes, concentrados en su mayoría en la Sede Bogotá. Al respecto, dichos estudiantes presentan sus casos en torno a tres grupos temáticos:

- Trámites académicos. Son frecuentes las indagaciones respecto de procesos de traslado de programa curricular, inscripciones y cancelaciones de asignaturas y períodos académicos, aplazamiento de período académico, reactivación de historias y culminación de plan de estudios.
- Trámites académico-administrativo, especialmente obtención de recibos de pago, paz y salvo, certificados y reactivación de incentivos y apoyos.
- Información institucional, concerniente a servicios de áreas y dependencias, datos específicos de oficinas y áreas, acceso a plataformas de información y aplicación de normas generales y su articulación con la reglamentación interna, entre ellas lo relacionado con anticorrupción.

De lo indicado, es menester sugerir que los procesos académicos no solo estén respaldados por la reglamentación que los formaliza, sino que ayudas didácticas como videos, flujogramas de proceso e instructivos y un mecanismo de preguntas frecuentes actualizado, funcional y pedagógico, permitirían a los usuarios no solo obtener una orientación frente a sus inquietudes, sino que les conducirían asertivamente a las áreas a cargo de los diferentes temas; ello sin dejar de lado el ahorro en tiempo para el personal responsable de dar respuesta a tan reiterativas inquietudes.

A este nivel, el segundo grupo con mayores inquietudes lo representa los aspirantes, cuyos mayores cuestionamientos giran en torno al proceso de admisión: fechas, requisitos documentales, citación a las pruebas, procedimiento de intercambio y pasos a seguir cuando se presentan inconvenientes en

Universidad
Nacional
de Colombia

alguna de las etapas. Igualmente, son notorias las solicitudes de información sobre los resultados de procesos anteriores en cuanto a puntos obtenidos, mínimo requerido y posibles reclamaciones.

Llama la atención que algunos usuarios registran su caso con el perfil equivocado, pues sus preguntas no corresponden a las de un aspirante, ya que se evidencian aspectos como trámites académico administrativos propios de un estudiante activo, indagaciones sobre aparentes incumplimientos de los funcionarios y procesos asociados a cursos de extensión y servicios ampliados para menores de edad y poblaciones específicas.

En cuanto el público en general, hay una propensión a indagar sobre el proceso de admisión a la Universidad, así como a información sobre el portafolio de servicios y cursos de extensión. Igualmente, no son pocas las comunicaciones sobre procesos académico-administrativos como certificaciones, traslados y homologaciones. Igualmente, algunos usuarios utilizan este medio para confrontar posiciones políticas, especialmente preguntar sobre acciones de la Universidad en el marco del proceso de paz y, recientemente, la posición de los candidatos a la Rectoría sobre ciertos temas de interés nacional. Finalmente, también se ponen de manifiesto necesidades de información específicas sobre historias académicas y clínicas, que seguramente reposan en los archivos históricos de la Universidad.

Como sería de esperar, los egresados aprovechan esta vía para solicitar información particular relacionada con sus antecedentes académicos, procesos para obtención de certificados y oferta de servicios académicos de extensión. Paralelamente, los admitidos también acuden al Sistema para indagar sobre procesos académicos de inscripción, cancelación y traslado, principalmente.

Paradójicamente, los docentes referencian los pocos casos registrados a aspectos tan divergentes como la solicitud de asignación de un correo electrónico y la oferta de su hoja de vida para la Sede de la Paz; en conclusión, solicitudes sin una línea temática específica, aspecto que se repite en los administrativos.

Para finalizar, los grupos denominados contratistas y otros, relacionan sus requerimientos a la obtención de guías que les permitan surtir trámites básicamente de corte administrativo.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Para el período de referencia, se presentaron 23 sugerencias, de las cuales 20 fueron allegadas vía web, 2 por correo electrónico y 1 por buzón. Por su parte, Bogotá obtuvo 13 sugerencias, seguida del Nivel Nacional y Medellín con 3 cada una, Palmira con 2, Manizales y Amazonía con 1 en cada Sede.

Se evidencia que 13 de las 23 sugerencias presentadas en todas las Sedes corresponden a estudiantes, quienes proponen entre otras cosas ampliación de servicios y uso de algunas

herramientas adicionales como por ejemplo en Biblioteca uso de computadores, tabletas entre otros elementos, mejor servicio de baños e.t.c.

10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Como se indicó en el informe anual para el año 2017, en todas las sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes quienes presentan situaciones relacionadas con la gestión académica-Dirección de Admisiones, División de Registro, temas de bienestar universitario, fallas en el servidor para inscribir asignaturas en la Dirección Nacional de Admisiones y los aspirantes y particulares, quienes se refieren especialmente a información de ingreso a los servicios que ofrece la Universidad, entre ellos, proceso de admisión a los programas académicos, cursos de extensión e.t.c.

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema y se relacionan principalmente con los servicios de Admisiones, Registro y Matricula, Biblioteca y demás servicios de cara al estudiante.

Ahora bien, 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 que se registran, se direccionan a las diferentes dependencias y las contestan cada uno de los responsables según las temáticas de las peticiones. Así mismo, se realizan los informes periódicos conforme a la normativa indicada.

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 *“Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”*.

Como se indicó en informes anteriores, con el fin de optimizar la herramienta, la Dirección Nacional de Tecnologías y la Vicerrectoría General confluyeron para la puesta en marcha de un nuevo desarrollo para la prestación de un mejor servicio a los usuarios, con la herramienta *“ARANDA”*, la cual entró en funcionamiento el 01 de marzo del presente año.

En este sentido, la Vicerrectoría General, como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos en la Universidad, pretende que el Sistema de Quejas y Reclamos continúe prestando un servicio óptimo en pro de los objetivos de la Universidad y permita que cada una de las Sedes consolide sus propios informes y establezca planes de mejora conforme a los temas recurrentes presentados a través de las peticiones que presentan los usuarios de los servicios de la Universidad.

Finalmente, es de anotar que la Vicerrectoría General, desde el año anterior viene haciendo campañas para que las dependencias responsables de emitir respuestas a las peticiones lo hagan de manera oportuna, clara, completa y de fondo. Para esto, es preciso señalar que actualmente se sigue difundiendo la herramienta pedagógica audiovisual con la comunidad universitaria y con los responsables de emitir respuestas a las peticiones.

Así mismo, con el objeto de evitar demora en la contestación de las peticiones elaboró y socializó con todas las dependencias de la Universidad, un *mailing* donde se les recuerda contestar las solicitudes de forma oportuna, completa y de fondo, los medios por los cuales se presentan peticiones y las implicaciones de no responder en los términos establecidos.

VICERRECTORÍA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.