



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

Julio -Septiembre 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. Diciembre 2012.

OBJETIVO DEL INFORME

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus ocho (8) sedes, durante el tercer 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 septiembre de 2018), la Vicerrectoría General teniendo en cuenta la herramienta implementada a partir del 01 de marzo del presente año, realizó el levantamiento de la información consignada en el aplicativo 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:

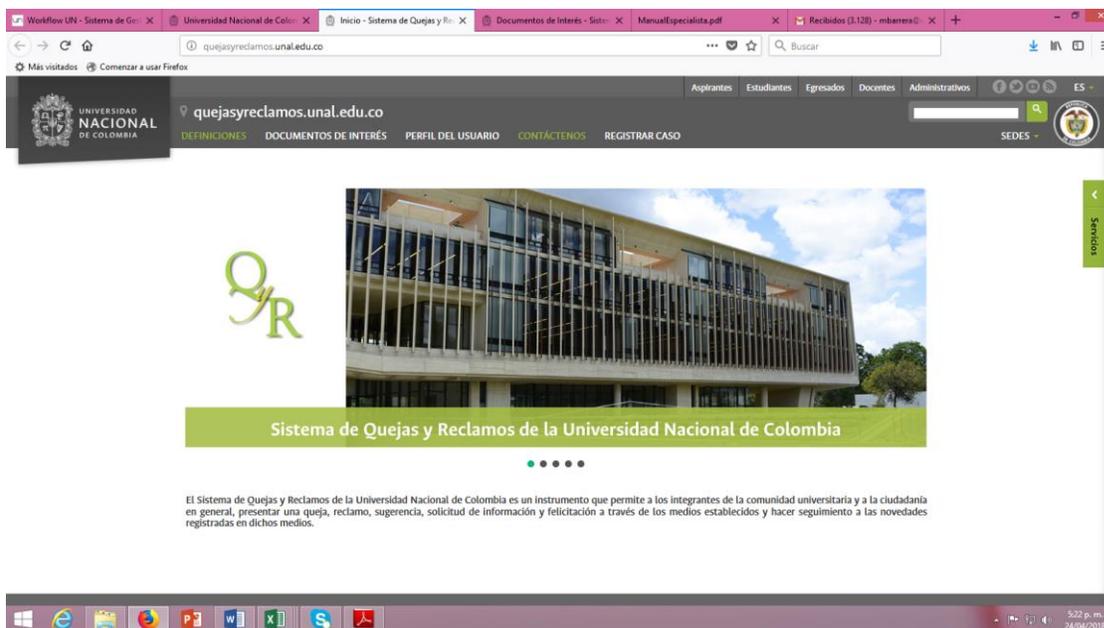
- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Solicitud de información
 - Felicitación
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:
 - Registrado
 - Evaluado
 - Gestionando petición
 - Validando respuesta
 - Gestionado
 - Cerrado.
- Perfil del usuario que 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 en días de respuesta.

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 en el siguiente enlace: 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 Y EL 30 SEPTIEMBRE 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:

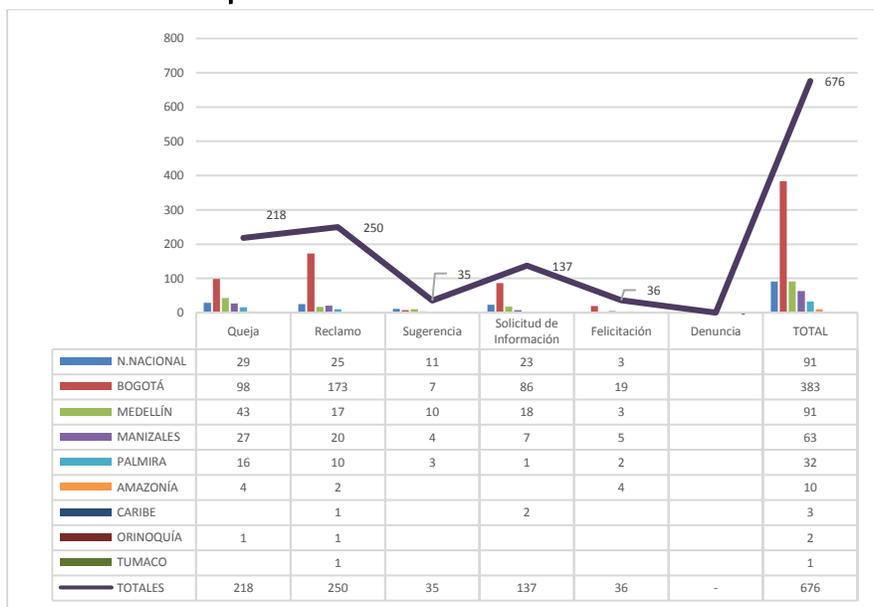


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

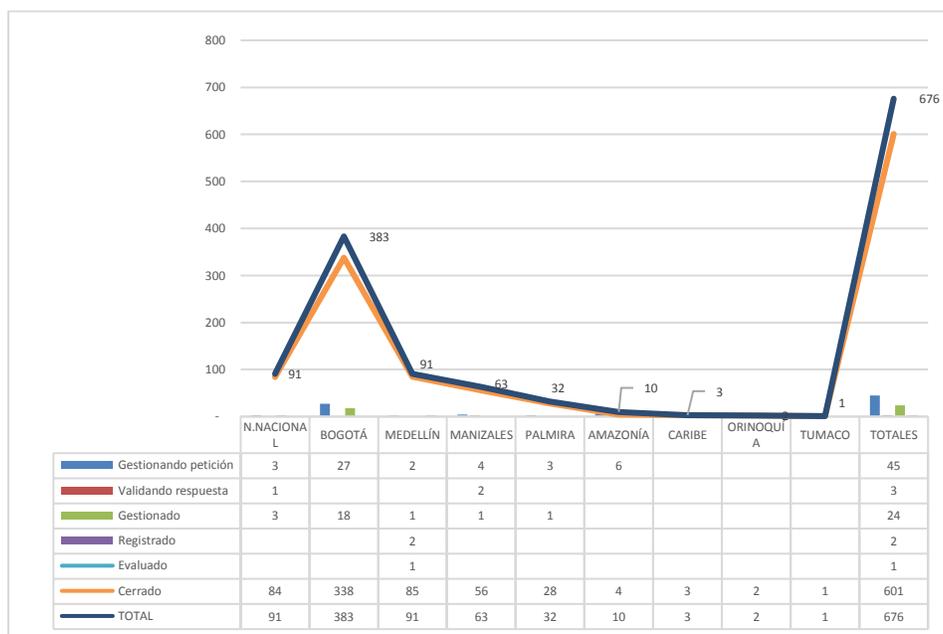


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

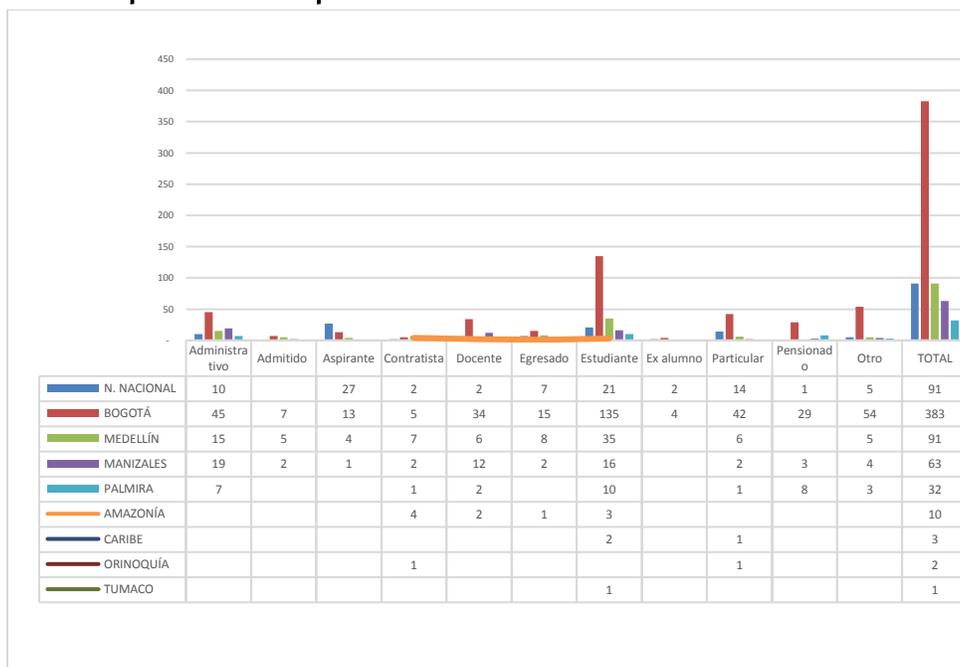
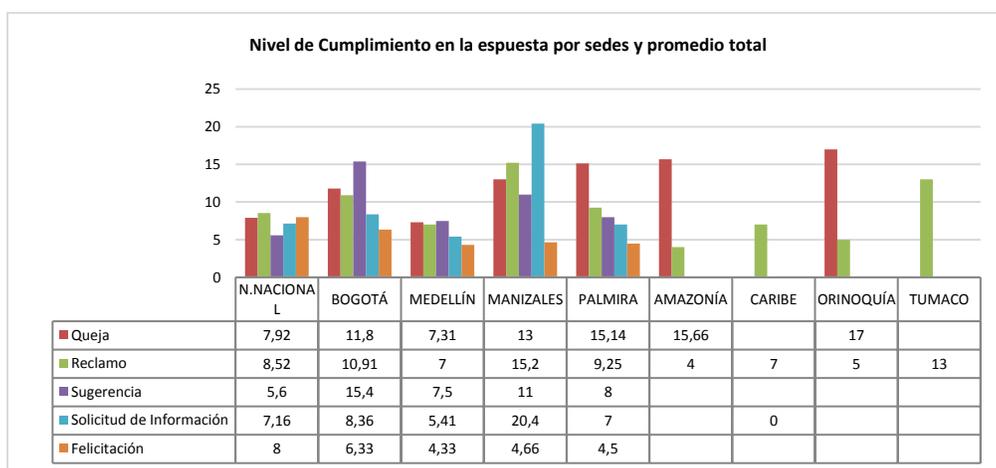


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado



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



Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó la herramienta Aranda con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el trimestre julio septiembre, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) fue de 11 días, lo cual significa que ha venido mejorando con respecto a los anteriores trimestres analizados.

Ahora bien, si se tiene en cuenta el promedio ponderado en días hábiles únicamente para las quejas, reclamos y solicitudes de información, para todas las Sedes, conforme los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición, este se encuentra en 12 días promedio.

6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

A lo largo del trimestre de referencia, las Quejas registradas en el Sistema se concentran en su mayoría en los procesos de Formación, Bienestar Universitario, Gestión Administrativa y Financiera y área de Salud. A su vez, los casos por Categoría se distribuyen de la siguiente manera:

CATEGORÍA	No. Casos
Sin definir	69
Aptitud y comportamiento	34
Calidad de los servicios	42
Oportunidad del servicio	25
Gestión académica	13
Bienestar	8
Otros	10
Sistema de Información Académica	3
Infraestructura	10
Sistemas de información (otros)	0
Medio ambiente	0
Uso de recursos e infraestructura	4
TOTAL	218

A diferencia del corte del trimestre inmediatamente anterior, el número de usuarios Anónimos se redujo ostensiblemente, al punto de que las Quejas para la categoría Aptitud y Comportamiento corresponden, en su orden, a Estudiantes, Docentes y Administrativos, debidamente identificados, quienes señalan que en las diferentes áreas se carece de la cordialidad y buen trato que debe caracterizar a los funcionarios de la Universidad. Llama poderosamente la atención un caso de Intercambio Estudiantil internacional, donde se ponen de manifiesto los contrastes entre las respuestas otorgadas por un funcionario, frente a las normas citadas por el quejoso. Aspectos como estos y de aquellos estudiantes que presentan situaciones de aparente displicencia por parte del personal de vigilancia y áreas de atención al público, conllevan a la necesidad de evaluar el impacto del Programa de Servicio tanto del SIGA como de las iniciativas de las Sedes, ya que lastimosamente no hay una adecuada correspondencia con las manifestaciones de felicitación originados en los atributos del servicio. Pero el asunto lamentablemente no termina allí, pues también son significativos los casos en los cuales se señalan aparentes malos tratos a colegas al interior de las mismas áreas, así como a contratistas, configurando ambientes en los cuales se rompe la comunicación y se pone en tela de juicio el respeto entre pares.

Finalmente, para este aparte, hay que decir que no siempre un folleto o la información en la página web de un área, sustituye la comunicación, el diálogo y la suficiencia de información requerida por un usuario, razón por la cual la calidez, el buen trato y la generosidad en la información deben ser características de los servidores públicos de la Universidad.

En lo que corresponde a la Calidad del Servicio, los peticionarios hacen referencia a respuestas que aunque hayan sido gestionadas y otorgadas, no cumplen con la profundidad requerida; lo anterior, especialmente en los casos de índole académico. Sin embargo, también se presentan varios aspectos sobre áreas de alimentación en cuanto a espacios, opciones de menú y presentación de los mismos, aspectos que también se configuran en asuntos propios de bienestar. Paralelamente y una vez más, los usuarios consignan su malestar respecto del servicio de vigilancia y el trato recibido de parte de dicho personal. Para este acápite se debe hacer referencia al área de Registro y Matrícula como caso especial, pues se expresan voces en contra de una aparente renuencia a atender solicitudes por parte de diferentes funcionarios de la misma. Aunque los casos se han contestado en los debidos términos de tiempo y argumentación, esta área debe evaluar características de tipo comportamental.

Por su parte, en cuanto a Oportunidad del Servicio, se hace referencia a asuntos que habiéndose tramitado en los tiempos especificados por las diferentes áreas de la Universidad, han excedido sus plazos, al punto de aparentemente afectar el estado académico de los usuarios; también se referencian casos que generan malestar por la complejidad de los trámites administrativos, cuyos tiempos y requisitos afectan a diferentes miembros de la comunidad.

A nivel de Gestión Académica, junto con lo ya señalado, se reitera una aparente falta de competencia del personal de Registro, Matrícula y áreas académicas de las Facultades, pues los usuarios señalan que los casos no son tramitados, o éstos no se hacen con los procedimientos establecidos o ni siquiera hay consenso entre los responsables de ellos para generar una respuesta efectiva frente a situaciones particulares. Todo lo anterior redundaría en afectaciones a la regularización de los estudiantes como miembros formales de la comunidad académica y por ende limitaciones al acceso de programas académicos y de bienestar. Finalmente en este punto, también se hace referencia a la actitud de algunos docentes con relación al desarrollo de las asignaturas o requisitos académicos, para lo cual es necesario que tanto profesores como estudiantes tengan claridad en las “reglas de juego” con respecto a horarios de clase, márgenes para el ingreso a aulas y desarrollo de sustentación de tesis, entre otros.

Con respecto a los temas de Bienestar, se señala insistentemente la seguridad tanto al interior de los campus relacionado a conductores y uso de maquinarias), como fuera de ellos (referidos a personas que podrían atentar contra la integridad de la comunidad).

Para Sistemas de Información, los tres casos presentados hacen referencia a conectividad, uso del Habeas Data por parte de la Universidad y reconocimiento de información para registro al proceso

de admisión. Resulta interesante que para este período los casos sobre estado de Historias Académicas se circunscribió específicamente al ya mencionado aparentemente trato inadecuado de parte del personal del área de Registro.

En lo referente a Infraestructura, cada caso presentado resulta particular, pero comparte una inmensa preocupación: el estado de ciertas áreas en los campus, que por su aparente condición de deterioro conlleva a insalubridad o riesgos de accidente. Caso aparte corresponde a un par de usuarios que registran sus casos en este punto por las fallas técnicas para el desarrollo de sus solicitudes asociadas a gestión académica.

Sobre el Uso de Infraestructura, los usuarios señalan una aparente privatización de ciertos espacios como oficinas y baños, cuyo uso se restringe a grupos específicos de docentes que lideran proyectos de inversión; también se referencia una comunicación, supuestamente de carácter institucional, que presume la posibilidad de otorgar cupos a jóvenes interesados. Este último caso fue puesto en conocimiento de la Dirección Jurídica Nacional.

7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

Continuando con la estructura definida para el análisis de las Quejas, en lo atinente a Reclamos, la composición por categorías es la siguiente:

CATEGORÍA	No. Casos
Otros	30
Oportunidad del servicio	39
Calidad de los servicios	21
Gestión académica	19
Sistema de Información Académica	4
Sin definir	119
Bienestar	10
Infraestructura	4
Uso de recursos e infraestructura	1
Aptitud y comportamiento	3
Sistemas de información (otros)	0
Medio ambiente	0
TOTAL	250

En cuanto a la Oportunidad del Servicio, cuyos casos fueron registrados en su totalidad vía correo electrónico y plataforma digital, los usuarios se manifiestan en torno al tiempo y procedimientos agotados para recibir servicios tales como certificaciones, inscripciones, emisión de recibos y aclaraciones durante el proceso de admisión. No obstante, algunos usuarios que se identifican como Particulares, aluden a inconvenientes en la realización de trámites con un evidente tinte académico (inscripciones, tratamiento

de PIN y cursos de extensión), esperando de parte de la Universidad tanto la revisión como la posible corrección de los hechos. Es imposible cerrar este aspecto sin señalar que también, como en lo relacionado con Quejas, se presenta un caso de un estudiante de intercambio, específicamente con lo atinente a un certificado de notas, lo cual lleva a pensar que aunque se identifican solo dos casos, se hace necesario revisar las formalidades que rodean dicha figura.

Con respecto a la Calidad del Servicio, se acentúan las reclamaciones sobre trabajos realizados en las áreas de salud de la Universidad, pues se expresa que basados en segundos conceptos, los diagnósticos emitidos por éstas son contradictorios. Igualmente, se expresan situaciones particulares de asepsia en áreas de cafetería. Al mismo tiempo, los usuarios relatan el aparente mal estado de ciertos espacios y mobiliarios, que no se compadecen con la calidad académica de la Universidad.

A nivel de Gestión Académica, nuevamente se presentan dualidades entre Reclamos y casos que son abiertamente Solicitudes de Información. Sin embargo, es evidente que los usuarios se han visto abocados a este medio buscando respuestas sobre trámites fallidos (ejemplo, formularios en línea que no cumplieron su objetivo), cambio de fechas en trámites de registro de asignaturas, demoras en la emisión de recibos de pago, desbalance entre la oferta y la demanda de cupos para asignaturas, efecto de asignaturas cursadas en período inter semestral y nuevamente, situaciones atípicas para un estudiante de intercambio internacional.

Paralelamente, lo concerniente a Sistemas de Información Académica corresponde en su totalidad a fallos en la plataforma para la inscripción de asignaturas, que fueron respondidas con los argumentos del caso por el área correspondiente.

A su vez, los casos asociados con el componente de Bienestar van desde exigencias por un sistema de información más claro y acorde con los diferentes aspectos de apoyos económicos, hasta la necesidad de contar con una infraestructura adecuada que garantice *“tranquilidad y orden dentro del campus”*, pasando por narrativas en cuanto a insuficiencia de cupos para cursos extracurriculares, contaminación ambiental, consumo de sustancias psicoactivas amparadas aparentemente por la permisividad de las autoridades institucionales y procesos que una vez intervenidos empeoraron las condiciones para atender a los usuarios de una ventanilla de servicio.

En lo correspondiente a Infraestructura, coinciden los casos de malestar por el estado de los baños de ciertas áreas de la Universidad, no solo por su condición, sino por su falta de aseo, mientras que para Uso de la Infraestructura, se reclama sobre condiciones riesgosas en el sistema eléctrico institucional.

Para la categoría de Aptitud y Comportamiento es preciso señalar que aunque son apenas tres casos, cada uno de ellos reviste una connotación particular, pues van desde la incomodidad por la respuesta del área de vigilancia impidiendo el acceso a un campus, hasta el sentimiento que le genera a un suicida fallido la invitación a comunicarse con el área de apoyo psicológico. Es preciso indicar que no se ha desconocido la importancia de estos casos y la Universidad ha realizado un seguimiento constante a los mismos.

Finalmente, para las categorías Otros y Sin Definir, hay una fuerte propensión a reiterar aspectos ya señalados. En efecto, se presentan argumentaciones en contra de los registros de Promedio Académico en SIA, solicitudes (¿?) para la realización de eventos de bienestar, manifestaciones de malestar por adiciones y cancelaciones, expresiones de rechazo al estado de la infraestructura vial y de algunos edificios, voces de protesta por la calidad de la atención del personal de apoyo administrativo de diferentes áreas (con énfasis en vigilancia y Registro y Matrícula), condiciones para el bienestar de los estudiantes y, nuevamente, dificultades que deben enfrentar estudiantes en intercambio académico, pues o no son claros los procesos que les cobijan o en realidad hay serias deficiencias de comunicación que les llevan a complejizar su paso por la Universidad Nacional de Colombia.

8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el presente trimestre se presentaron 137 solicitudes de información de los cuales 86 corresponden a Bogotá, seguido por el nivel Nacional con 23, Medellín 18, Manizales 7, Caribe 2 y en Palmira 1, los cuales se clasifican en categorías, de la siguiente manera:

CATEGORÍA	No. Casos
Sin definir	50
Otros	35
Oportunidad del Servicio	24
Gestión Académica	16
Aptitud y comportamiento	2
Asuntos relacionados con Bienestar	1
Calidad de los servicios	4
Funcionamiento del SIA	2
Sistema de Información	1
Estado de Infraestructura	1
Medio ambiente	1
TOTAL	137

En este orden de ideas, los 50 registros cuya categoría se encuentra “Sin Definir” corresponden a UNISALUD, donde se presentan solicitudes de información relacionadas con los servicios que se prestan, tales como servicios en los hospitales, solicitudes de cambio de medicamentos, solicitud de reembolsos de copagos, solicitud de normativa que regula servicios de UNISALUD, servicios médicos, exoneración de sanciones económicas, entre otras peticiones de cara al usuario.

Se evidencia igualmente, que la mayoría de los usuarios de solicitudes de información lo hacen a través de la página web (26 solicitudes), seguida por el correo electrónico (con 12 solicitudes). Es decir que prefieren los medios tecnológicos para presentar sus peticiones. A su vez se observa que 46 de las 50

solicitudes de información se encuentran en estado cerrado, lo que evidencia el compromiso por parte de los responsables de emitir las respuestas en la herramienta asignada para este fin.

Por su parte, las solicitudes de información categorizadas como “*otros*”, para tercer trimestre se presentaron 35 casos, los cuales corresponden 20 al macro proceso de apoyo, 13 al macro proceso misional y 2 casos al macro proceso estratégico. Es decir que las solicitudes se concentran, la mayor parte, en los procesos de apoyo los cuales se abordan temas relacionados con acompañamiento integral, adquisición de bienes y servicios, gestión de bienes, gestión de egresados, gestión de talento humano, gestión jurídica, servicios generales y de apoyo administrativo. En el macro proceso misional-formación, las peticiones se concentran especialmente en admisiones, programas curriculares, innovación académica y gestión de la actividad académica.

Otra categoría con un número significativo de casos fue el de “*oportunidad del servicio*”, en donde para el presente trimestre se presentaron 24 casos, de los cuales, 13 registros son de carácter Misional-Formación y 11 de Apoyo-Bienestar, gestión administrativa y financiera, gestión de la información, talento humano y gestión de laboratorios. La temática en formación tiene que ver con asuntos relacionados con fraccionamiento, recibos de matrícula, información relacionada con maestrías; en apoyo la mayor parte de la información solicitada se concentra en cuentas inhabilitadas, servicio de transporte, pagos pos PSC, entre otros temas.

Así mismo, para oportunidad del servicio de las 24 situaciones, 19 se realizaron a través de la web y tan sólo 5 fueron remitidas a través de correo electrónico, lo que demuestra que la preferencia para presentar las solicitudes son los medios tecnológicos.

El Sistema recoge solicitudes de información de diferentes estamentos de la comunidad universitaria y de usuarios en general, constituyéndose en un mecanismo que garantiza la comunicación, la interacción y la toma de decisiones para la mejora por parte de los responsables.

En la categoría “*Gestión Académica*”, se presentaron 16 casos de los cuales 14 corresponden al macro proceso Misional-Formación, 2 a macro proceso Apoyo-Gestión de la Información (1) y Bienestar Universitario (1). Es de anotar que el mayor número de solicitantes fueron los aspirantes quienes abordan temas del proceso de admisión.

Finalmente, es preciso indicar que según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, se evidencia que todas las solicitudes de información fueron tramitadas al interior de la Universidad, sin ser necesario el traslado de casos a otras entidades por competencia. Igualmente, la totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas de manera positiva por las diferentes instancias de la institución sin que se presentará la negación al acceso de la información.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Durante el presente trimestre las sugerencias tuvieron el siguiente comportamiento:

CATEGORÍA	No. Casos
Aptitud y comportamiento	3
Otros	7
Oportunidad del Servicio	2
Gestión Académica	2
Uso de los recursos, la infraestructura o el nombre de la Universidad	4
Asuntos relacionados con Bienestar	1
Calidad de los servicios	1
Funcionamiento del SIA	1
Unisalud	10
Estado de Infraestructura	2
Medio ambiente	2
TOTAL	35

Las sugerencias recibidas fueron 35, de las cuales el mayor número se concentra en el macro proceso de apoyo, con 15 solicitudes y misionales con 9 solicitudes misionales-formación, donde las sugerencias

se relacionan con temas de infraestructura, prestación de servicios académicos, aseo en las instalaciones, comportamiento de los docentes, ampliación de cursos de inglés, servicios de UNISALUD, entre otros aspectos, que apuntan al planteamiento de mejoras para la Universidad Nacional de Colombia.

10. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS FELICITACIONES

Las felicitaciones presentadas para el trimestre en consideración, se tiene lo siguiente:

DEPENDENCIAS	No. DE CASOS
Unisalud	17
Biblioteca Manizales	1
Coordinación de Mantenimiento	1
Dirección de Bienestar	6
Dirección de Registro y Matricula	1
Gestión de Espacios Físicos	2
Rectoría	1
Prueba	4
Facultad de Medicina Veterinaria	1
Sede Amazonia	2
Total	36

Lo primero que se puede resaltar es el incremento del reconocimiento de los esfuerzos que hace la Universidad por brindar un servicios con calidad y mejorar las condiciones para desarrollar las actividades, ya que luego de restar las 4 felicitaciones de prueba tenemos un total de 32, las cuales triplican las del trimestre inmediatamente anterior.

Las felicitaciones están dirigidas a diferentes dependencias y acciones que se han implementado en cada una de ellas, en primer lugar tenemos UNISALUD, donde sus usuarios resaltan la atención de diferentes funcionarios en sus necesidades, la efectividad de los cambios en los procesos que han impactado en los tiempos para realizar trámites como: adjudicación de citas, autorizaciones, entre otros. También resaltan las mejoras en la infraestructura que eran necesarias realizarlas, como la modernización de los baños.

En Bienestar encontramos que las felicitaciones van dirigidas especialmente en Apoyo – Acompañamiento Integral donde se destaca el compromiso de los funcionarios y como se prioriza la atención desde el conocimiento del caso hasta su solución. Y en cultura, donde se agradece el reconocimiento dado a la mujer trabajadora, no solo con el bono, sino con las actividades y charlas dadas en las diferentes actividades en Sedes.

También es importante mencionar las felicitaciones de la Sede Amazonía, ya que en ésta los ejercicios de evaluación que se han hecho frente al servicio no se ha obtenido una calificación alta y se trabajaron diferentes actividades con los funcionarios para mejorar la atención.

A manera de conclusión, se reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, también la importancia de las mejoras locativas que pueden ser pequeñas que tiene un gran impacto y mejorar las condiciones laborales.

11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

Como se ha indicado en informes anteriores, en todas las Sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hace uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes, quienes presentan situaciones relacionadas con tramites de certificaciones, documentos académicos en línea, observaciones sobre servicios de bienestar, bibliotecas, cafeterías, registro, SIA, bibliotecas, entre otros aspectos, de cara al estudiante.

Seguidamente, se visualizan con mayor cantidad de peticiones los particulares, quienes presentan solicitudes relacionadas con procesos de admisiones, información sobre cursos, servicios de extensión, inconvenientes en la realización de trámites de inscripciones, tratamiento de PIN, entre otros.

Igualmente, se observan peticiones de usuarios docentes de la Universidad quienes expresan inconformidad por los servicios que ofrece UNISALUD, sus redes adscritas, exención de derechos académicos, infraestructura, trámites administrativos en diferentes áreas.

Ahora bien, con base en la normativa interna de la Universidad (Resoluciones 988 y 1376 de 2016), Teniendo en cuenta los anteriores interrogantes y las recomendaciones hechas a la Vicerrectoría General, a las Sedes Andinas y a las Sedes de Presencia Nacional en el informe realizado por la Oficina Nacional de Control Interno en el mes de julio, ésta Vicerrectoría decidió adelantar acciones encaminadas a reforzar el conocimiento en la Ley, el procedimiento y el uso de la herramienta que entró a operar desde el pasado mes de marzo, a las personas responsables de las dependencias de cada una de las Sedes.

En este orden, se programó una serie de capacitaciones durante los meses de agosto, septiembre y octubre, con el apoyo de las Secretarías de Sede, quienes coordinaron la logística y convocaron al personal de las dependencias responsables de tramitar las peticiones que se presentan por los diferentes medios adoptados institucionalmente.

Las capacitaciones se desarrollaron bajo los siguientes parámetros:

1. Explicación de la normativa interna y externa que regula el Sistema de Quejas y Reclamos.
2. Explicación de la importancia de tramitar en debida forma las peticiones conforme a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.
3. Se brindaron pautas para que las respuestas se emitan conforme lo exige la Ley (oportuna, objetiva, motivada, actualizada, veraz, completa y de fondo).
4. Definiciones y diferencias entre quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones.
5. Presentación y explicación de los contenidos y funcionalidades de la página del Sistema de Quejas y Reclamos <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>
 - Manual del usuario que presenta la petición
 - Manual de especialista en tramitar la petición
 - Manual para generar reportes y ejercicio para generarlos
 - Manual para el uso de la aplicación móvil
 - Informes de Gestión (anual y trimestralmente)Normativa interna y externa que regula el sistema de Quejas y reclamos y el Derecho de Petición.
6. Explicación de los perfiles de los usuarios (anónimo, interno y externo).
7. Explicación medios para presentación de peticiones en todas las Sedes (contáctenos)
8. Ejercicio práctico en el rol de usuario peticionario y el rol de responsable de emitir la respuesta.
9. Recomendaciones generales y realización de planes de mejora.

Presentación de infogramas (Derecho de Petición, Paso a paso para SQR y Video guía)

Finalmente, la Vicerrectoría General, como responsable del Sistema de Quejas y Reclamos en la Universidad, continuará trabajando en la optimización de la prestación del servicio al ciudadano. En este sentido se tiene programado para el mes de noviembre una capacitación sobre el rol del Servidor Público frente a los Derechos de los Ciudadanos y la Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos, la cual será ofrecida por un funcionario del Departamento Nacional de Planeación.

VICERRECTORIA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.