

## PROCOLO ELABORACIÓN INFORME

### “SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA”



2  
**AÑOS** Bicentenario  
0

## 1. Normativa que rige el Sistema de Quejas Y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia

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 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. Objetivo del Informe

- Realizar seguimiento a los resultados del Sistema de Quejas y Reclamos de sus nueve (9) sedes, durante el primer trimestre de 2019 e identificar posibles falencias en los servicios que ofrece la Universidad.
- Identificar y realizar la trazabilidad en 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

<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.

- Formulación de consultas: 30 días hábiles.
- Entrega de documentos: 3 días.
  
- Implementar acciones de mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria y público en general, y a su vez, que permita contribuir a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Quejas y Reclamos.

#### 4. Construcción del Informe

Una vez establecido el corte respectivo (30 de junio de 2019), la Vicerrectoría General, realizó el levantamiento de la información consignada en el aplicativo, el cual corresponde a 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:
  - 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.

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/>



Es de tener en cuenta que a la herramienta del Sistema de Quejas y Reclamos puede ingresar a presentar sus peticiones, los siguientes usuarios, los cuales pueden realizar el seguimiento a su solicitud particular y a obtener respuesta a través de la misma herramienta:

- **Anónimo:** Corresponde a los usuarios que no desean registrar información personal. Para este caso, el usuario hace uso de un enlace o vínculo que le genera la herramienta al momento de registrar su petición, para hacer seguimiento al estado en que se encuentra la solicitud y la respuesta que emite la Universidad a su situación particular, según lo expresado en la Resolución 1376 de 2016...” *Art. 5 numeral 4. Si la queja o reclamo proviene de un usuario anónimo, el asunto se tramitará siempre y cuando los hechos sean verificables...*; y a lo expresado en la Ley 1755 de 2015...” *Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma...*”
- **Interno:** Corresponde a los usuarios que cuentan con un correo institucional con dominio @unal.edu.co. En esta modalidad, el peticionario recibe un número de registro de su petitorio y a través de este puede

hacer seguimiento al estado en que se encuentra la petición y a obtener la respuesta que emite la Universidad a su caso.

- **Externo:** Corresponde a los usuarios externos que poseen cuentas de correo electrónico de diferentes a las institucionales. Para este caso, a través del correo electrónico registrado, el peticionario recibe un número de registro de su solicitud para hacer seguimiento al estado en que se encuentra la petición y a obtener la respuesta que emite la Universidad.

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:

FIN