



# Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias año 2014



## OBJETIVO

Consolidar los resultados de los sistemas de quejas, reclamos y sugerencias de las sedes durante el año 2014.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe se elabora como una primera propuesta en la consolidación de la información suministrada por las sedes en su gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamos durante el año 2014. Las sugerencias que presenten las sedes en la estandarización del informe consolidado serán relevantes para el proceso de mejoramiento de todo el sistema.

El informe también hace parte del cumplimiento de las acciones planteadas por la Vicerrectoría General en el plan de mejoramiento que da respuesta a las recomendaciones dadas por la Oficina Nacional de Control Interno en su evaluación al sistema (ONCI-713) del 22 de Septiembre de 2014.

### **Metodología utilizada:**

Dado que a la Vicerrectoría General le fueron asignadas las responsabilidades relacionadas con el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias mediante la Resolución de Rectoría Número 464 del 30 de Abril de 2014, éste informe se elaboró consolidando los reportes presentados por las secretarías sede de acuerdo al formato CONSOLIDADO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR SEDE - 2014 (Ver anexo 1. VRG 038 del 30 de Enero 2015) con el fin de facilitar el análisis de los datos.

## **2. OBJETIVO**

Consolidar los resultados de los sistemas de quejas, reclamos y sugerencias de las sedes durante el año 2014.

Se revisarán los resultados en los siguientes aspectos:

- Por Tipología
- % de Respuestas
- Medios de Recepción
- Usuarios integrantes de Comunidad Educativa
- Macroprocesos
- Por Temas recurrentes

## **3. MARCO NORMATIVO**

- Ley 190 de 1995 la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones para eliminar la corrupción administrativa.
- Decreto 2232 de 1995, mediante el cual se reglamenta la ley 190 de 1995.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 0920 de 1996, por la cual se organiza el sistema de Quejas y Reclamos de La Universidad Nacional de Colombia

- NTCGP 1000; 2009, Numeral 7.2.3 ítem c) La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias. Numera 8.2.1 Satisfacción de Usuarios y 8.5 Mejora Continua
- Procedimientos vigentes (Softexpert):
  - a. B-PR-15.001.003 Quejas, Reclamos y sugerencias
  - b. Z-PR-15.001.003 Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
  - c. M-PR-15.001.003 Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
  - d. P-PR-15.001.001 Procedimiento Quejas, Reclamos y Sugerencias

#### 4. DEFINICIONES

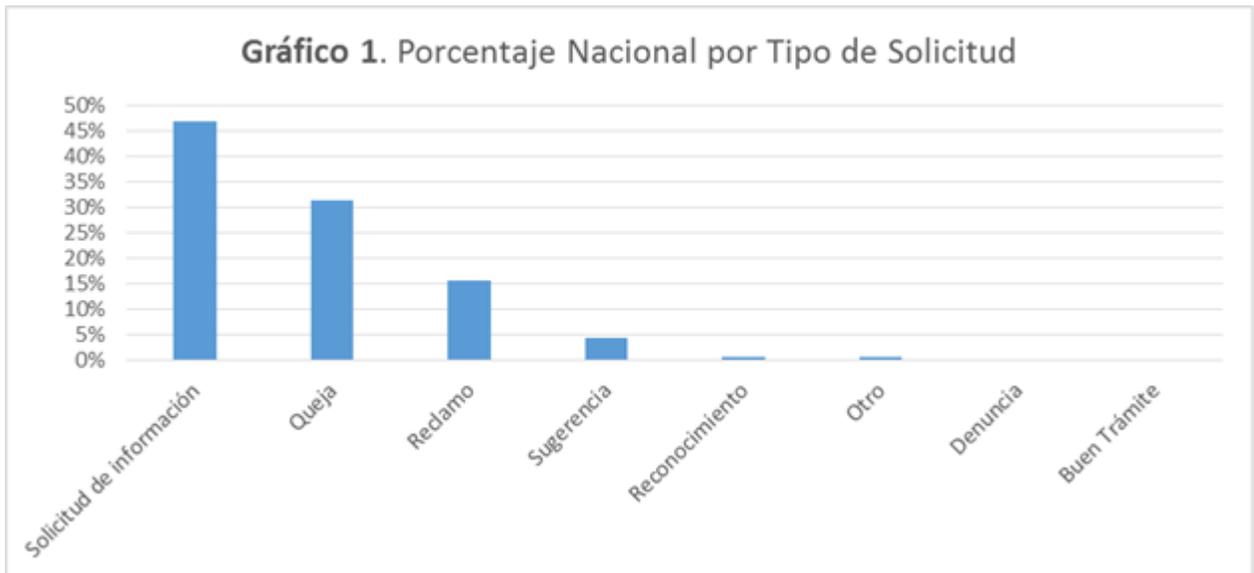
- **QUEJA:** Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto poner en conocimiento de las directivas de la Universidad una irregularidad en el cumplimiento de su misión o en el cumplimiento de las funciones o tareas de los funcionarios de la institución.
- **RECLAMO:** Se entiende por reclamo, la solicitud elevada ante la Universidad para pedir o exigir el reconocimiento de un derecho.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- **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.
- **BUEN TRÁMITE:** Solicitud cuyo objetivo es mejorar los procedimientos eliminando pasos que, inadecuados, implican desgaste administrativo e inconformismo del usuario.
- **FELICITACIÓN O ELOGIO:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**ANÁLISIS CONSOLIDADO DE SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
AÑO 2014**

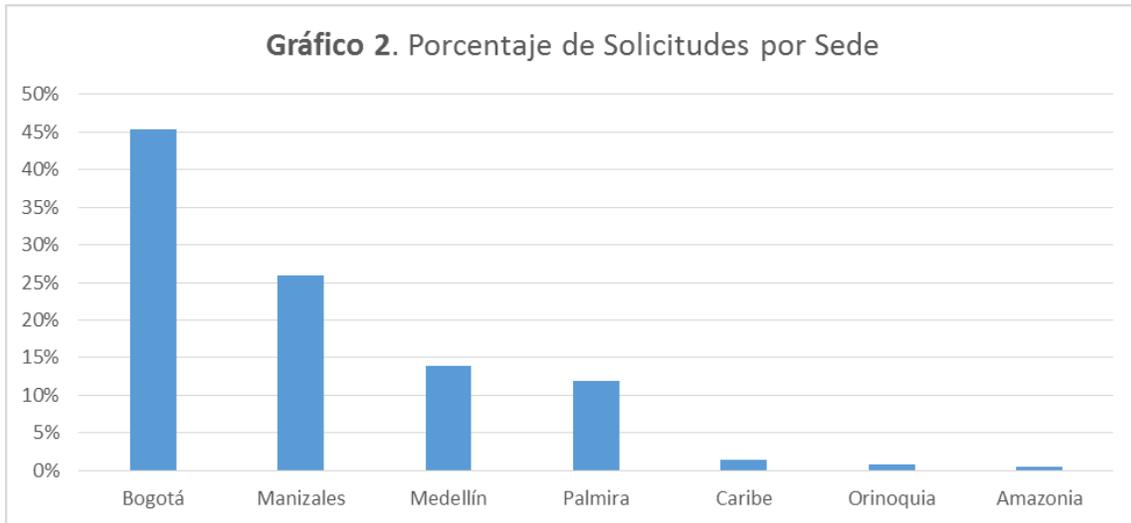
**1. Total de solicitudes que fueron registradas en el sistema por sedes**

TIPO/SEDE	Amazonia	Caribe	Orinoquia	Medellín	Bogotá	Manizales	Palmira	Total	%
Queja	2	1	5	148	352	107	126	741	31%
Reclamo	0	10	1	45	232	43	40	371	16%
Reconocimiento	0	0	0	1	5	2	8	16	1%
Solicitud de información	11	10	11	119	431	434	89	1105	47%
Sugerencia	0	0	1	14	46	25	17	103	4%
Denuncia	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
Buen Trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Otro	0	14	1	0	0	0	0	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>329</b>	<b>1066</b>	<b>611</b>	<b>281</b>	<b>2354</b>	
<b>%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>45%</b>	<b>26%</b>	<b>12%</b>		

Fuente: Informe Consolidado 2014 presentado por las Sedes



Como se evidencia en la tabla 1 y el gráfico 1, el mayor porcentaje de peticiones realizadas al sistema SQRF están dentro de la tipología solicitudes de información 47%, seguidas por las quejas el 31% y reclamos el 16%.

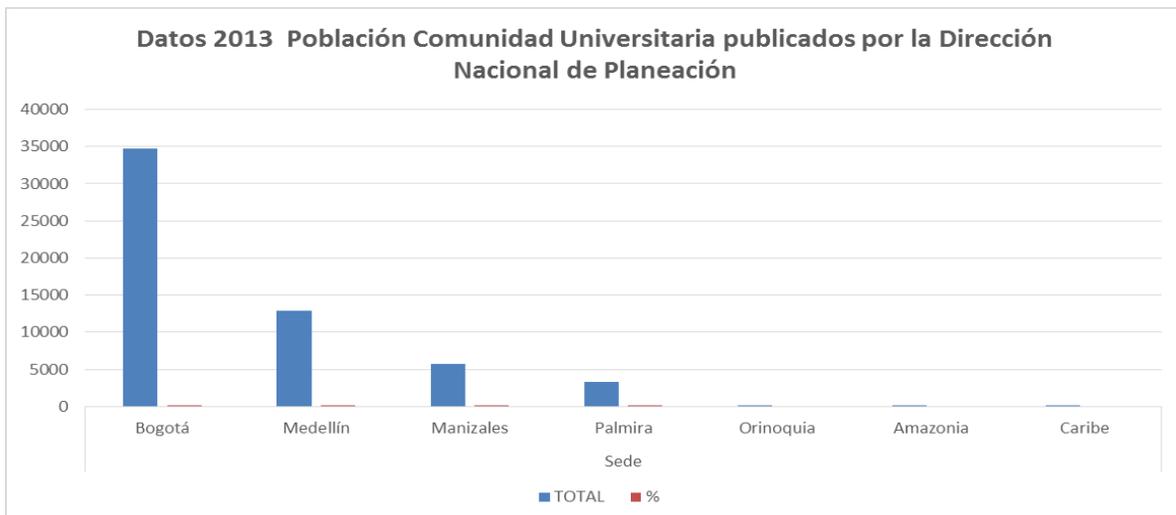


La sede Bogotá registra el mayor número de solicitudes y les corresponde el 45% del total nacional, seguida por sede Manizales con un 26% de las solicitudes.

**Tabla de Datos 2013 publicados por la Dirección Nacional de Planeación**

Nivel	Sede						
	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Orinoquia	Amazonia	Caribe
Estudiantes	30912	11738	5314	2988	120	146	65
Docentes activos	1933	563	263	105	3	12	11
Administrativos	1920	605	206	193	14	8	14
<b>TOTAL</b>	<b>34765</b>	<b>12906</b>	<b>5783</b>	<b>3286</b>	<b>137</b>	<b>166</b>	<b>90</b>
<b>%</b>	<b>60,8%</b>	<b>22,6%</b>	<b>10,1%</b>	<b>5,8%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,2%</b>

Fuente: <http://www.onp.unal.edu.co/>

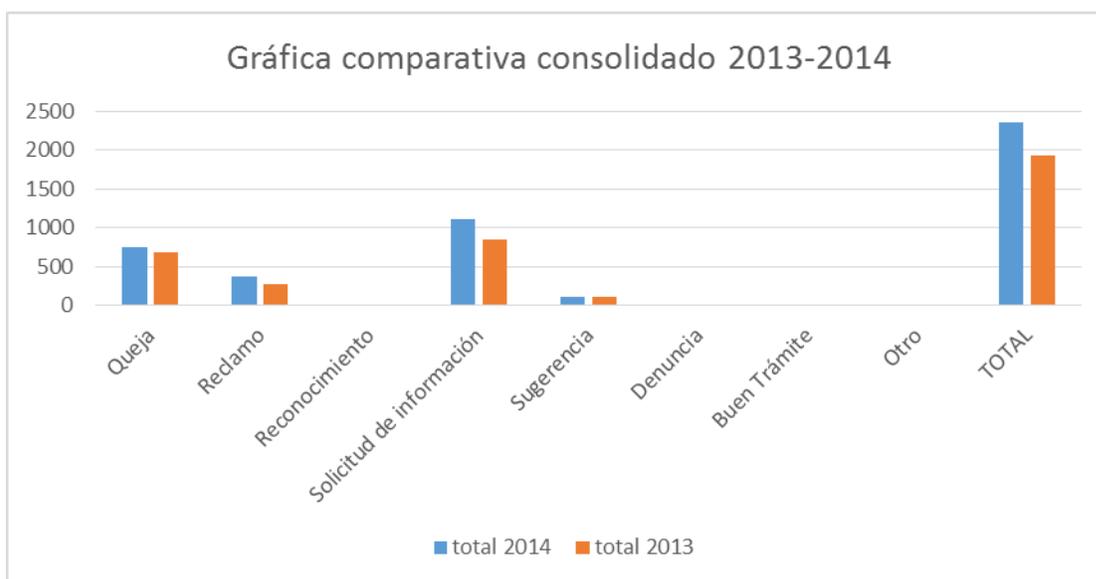


La gráfica anterior muestra que Medellín, a pesar de tener mayor población dentro de la comunidad universitaria que Manizales en proporción de solicitudes que ingresan en el Sistema de Quejas y Reclamos, Manizales presenta mayor número de solicitudes. La diferencia principal es en la recepción de solicitudes de información (434 vs 119) en la Sede Manizales ya que en quejas y reclamos los indicadores son muy similares.

### Comparativo por tipo de solicitudes años 2013 – 2014

TIPO/SEDE	Total 2014	Total 2013	%
Queja	741	689	8%
Reclamo	371	268	38%
Reconocimiento	16	11	45%
Solicitud de información	1105	841	31%
Sugerencia	103	114	-10%
Denuncia	1	0	
Buen Trámite	0	0	
Otro	15	0	
<b>TOTAL</b>	<b>2354</b>	<b>1923</b>	<b>22%</b>

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2013

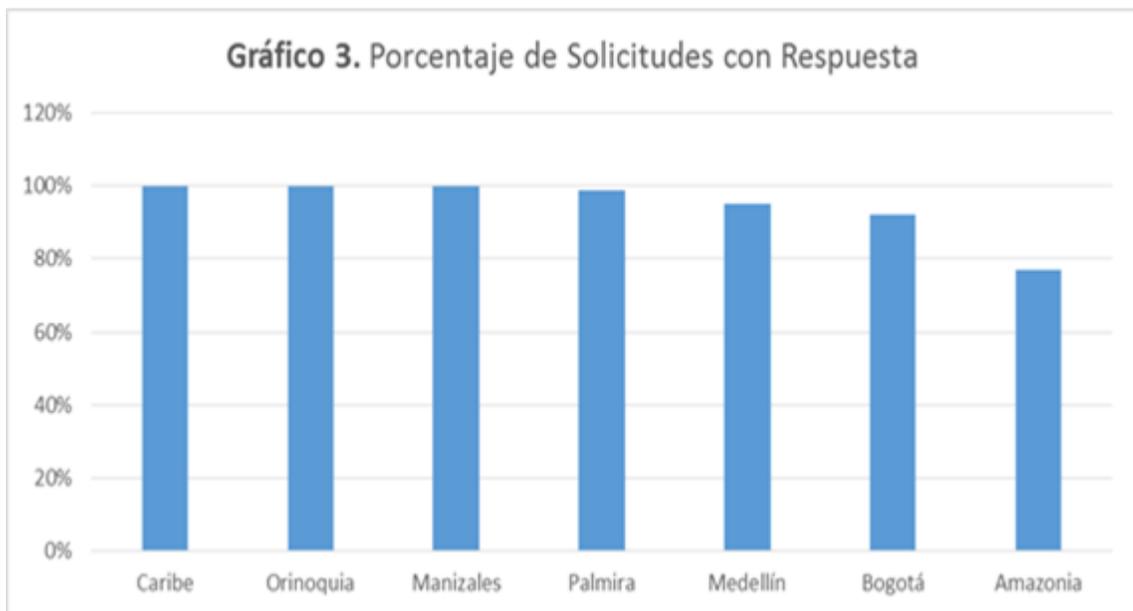


El sistema tuvo un aumento del 22% de solicitudes durante el año 2014, con un crecimiento mayor en **reclamos** principalmente debido a que en la sede Medellín se registró en el año 2013 como reclamo solamente una solicitud, las demás fueron clasificadas como quejas. En el caso de los reconocimientos el crecimiento se debió a las felicitaciones (8) recibidas en la sede Palmira por medio de los buzones, cuyo tema principal fue la buena atención y prestación de servicios de dependencias o funcionarios en particular. El crecimiento en solicitudes de información se debe a que la sede Medellín durante el año 2013 no reportó en el sistema este tipo de solicitudes.

## 2. Porcentaje de Solicitudes con respuesta.

TOTAL CON RESPUESTA	Amazonia	Caribe	Orinoquia	Medellín	Bogotá	Manizales	Palmira
Queja	0	1	5	140	317	107	125
Reclamo	0	10	1	41	209	43	40
Reconocimiento	0	0	0	1	5	2	8
Solicitud de información	10	10	11	119	410	434	89
Sugerencia	0	0	1	11	43	25	15
Denuncia	0	0	0	1	0	0	0
Buen Trámite	0	0	0	0	0	0	0
Otro	0	14	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	10	21	19	313	984	611	278
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	13	21	19	329	1066	611	281
<b>% Respuesta</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>

Fuente: Informe Consolidado 2014 presentado por las Sedes.



**Justificación entregada por las sedes para las solicitudes sin respuesta:** De las sedes que tienen un porcentaje menor al 100% en la respuesta de solicitudes (Amazonía, Bogotá, Medellín, Palmira), Amazonía y Palmira presentaron un análisis de las solicitudes abiertas.

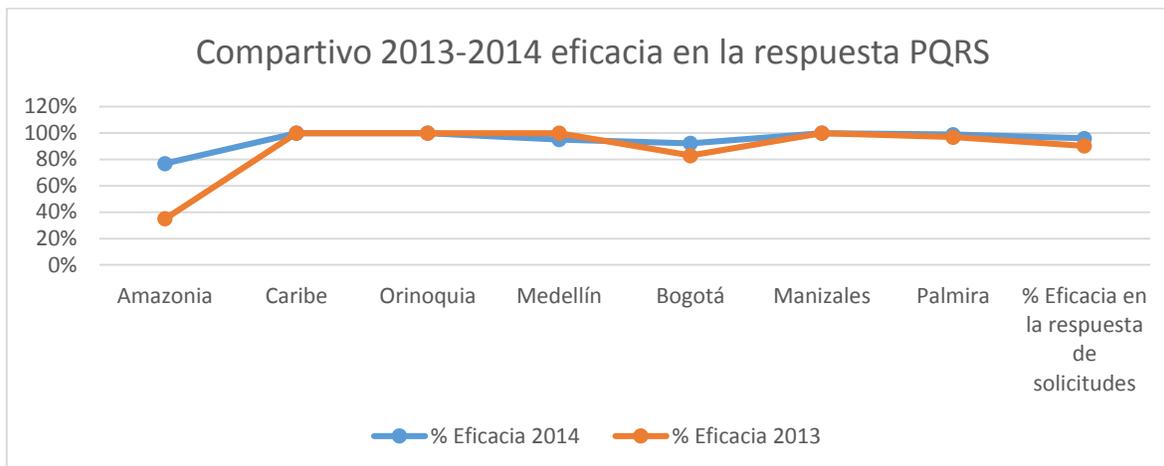
- En Amazonía: De las dos quejas que no obtuvieron respuesta los solicitantes. En el caso de la Secretaría de Sede se solucionó mediante una llamada telefónica pero no se hizo registro de ella. En el caso de la Biblioteca se remitió mediante oficio SS 066-14 la queja a la dependencia competente, pero nunca se obtuvo una respuesta formal de la dependencia a la solicitante. Respecto a las 11 solicitudes solo una de ellas no fue respondida al solicitante
- En Palmira las solicitudes hasta la fecha no resueltas, responden a 1 queja ante el Comité de Convivencia Laboral y 2 Sugerencias ante la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- En Bogotá, la Sede informa que el Sistema de Quejas, habilitará para el 2015 la segunda instancia automática con copia a control interno, con el objeto de minimizar el tiempo de respuesta y llegar a cero comunicaciones sin respuesta.

**RECOMENDACIÓN:** Se requiere que todas las solicitudes que no obtuvieran respuesta estén claramente justificadas. Si es el caso explicar el procedimiento que se llevó a cabo para resolver la solicitud del usuario.

#### Comparativo de eficacia en las respuestas 2013-2014

Sede	% Eficacia 2014	% Eficacia 2013
Amazonia	77%	35%
Caribe	100%	100%
Orinoquia	100%	100%
Medellín	95%	100%
Bogotá	92%	83%
Manizales	100%	100%
Palmira	99%	97%
% Eficacia en la respuesta de solicitudes	96%	90.3%

Fuente: informe de revisión por la Dirección 2013

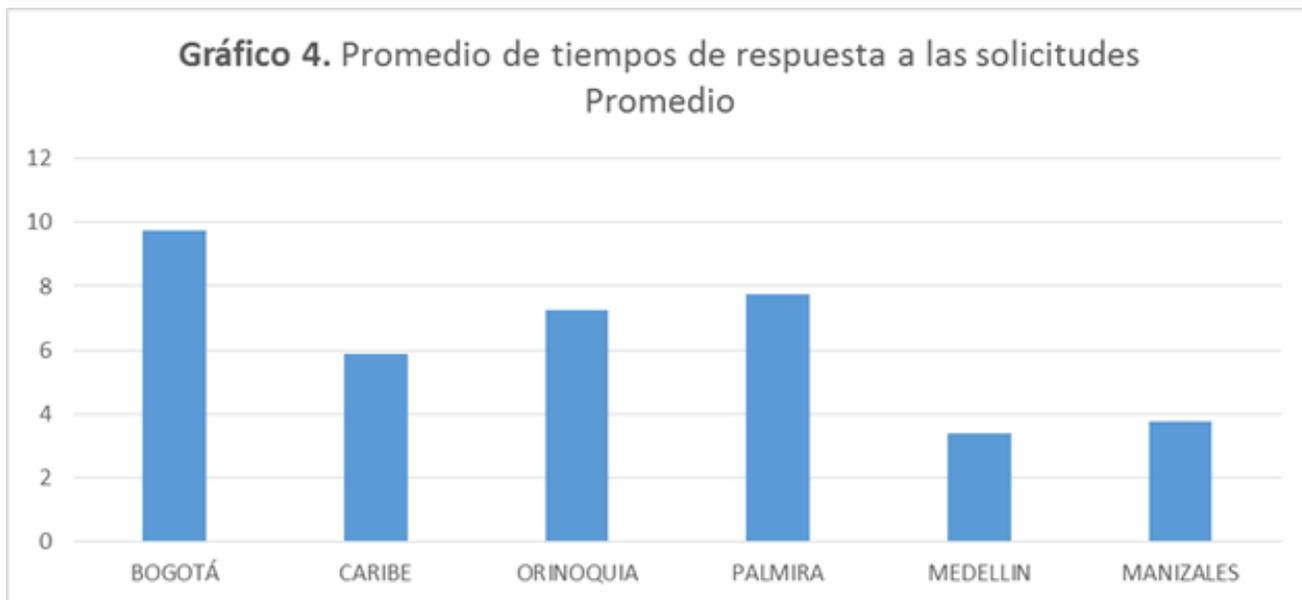


El análisis consolidado 2014 evidencia un mejoramiento en la eficacia de las respuestas de todas las sedes excepto Medellín, con respecto a las respuestas realizadas a las solicitudes. Es de resaltar el mejoramiento que ha tenido la sede Bogotá, a pesar del volumen de solicitudes, lo cual demuestra un buen seguimiento y compromiso en el cumplimiento de las respuestas apoyado por el software que permite alertas a las dependencias y a la Secretaría de Sede cuando no se ha respondido al usuario.

### 3. Tiempos de Respuesta

TIPO	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA (DIAS)					
	BOGOTÁ	CARIBE	ORINOQUIA	PALMIRA	MEDELLIN	MANIZALES
<b>Queja</b>	19	10	13	14	4	7
<b>Reclamo</b>	17	20	5	10	4	5
<b>Reconocimiento</b>	8	0	0	3	1	0
<b>Solicitud de información</b>	17	2	9	8	5	2
<b>Sugerencia</b>	17	0	11	12	3	1
<b>Denuncia</b>	0	0	0	0	10	0
<b>Buen Trámite</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Otro</b>	0	15	20	15	0	0
<b>TOTAL</b>	9,75	5,875	7,25	7,75	3,375	3,75

Fuente: Informe Consolidado 2014 presentado por las Sedes.



\*\* En la sede Bogotá es importante mencionar que el tiempo promedio en días presentado en el informe consolidado, corresponde a días calendario, y no a días hábiles como están dictaminados los tiempos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- La sede Amazonía presentó estadísticas referentes a los tiempos de respuesta alejados al promedio nacional, pero comunicaron que todas las solicitudes fueron respondidas oportunamente. Como se muestra en la anterior tabla, las sedes en promedio se encuentran dentro de los tiempos estipulados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

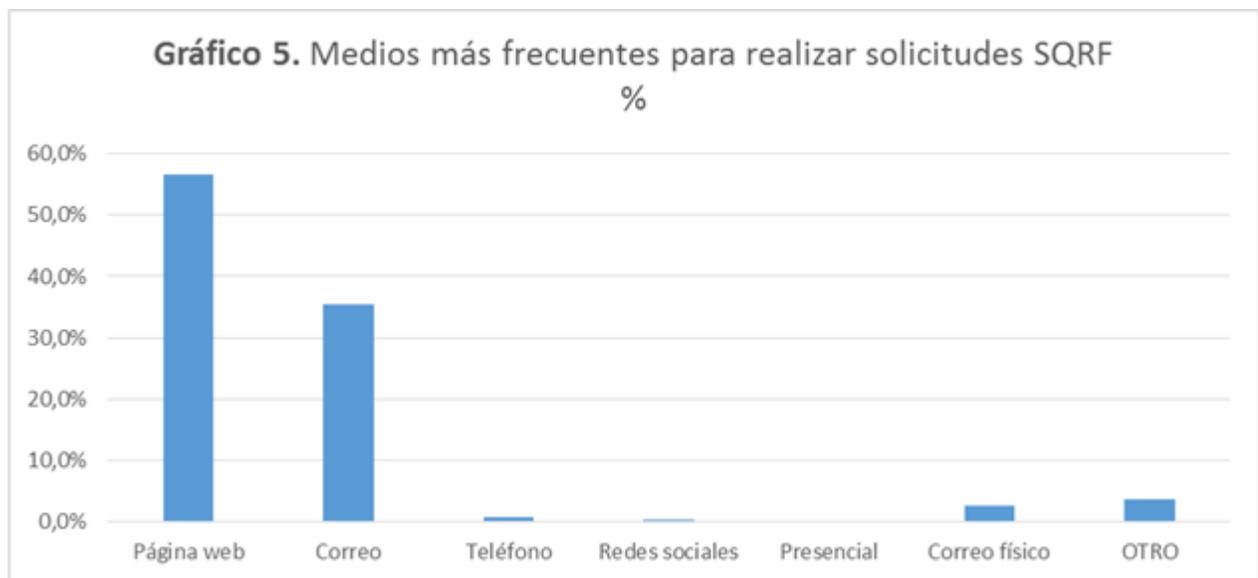
**RECOMENDACIÓN:** Los tiempos de respuesta deben ser analizados por porcentajes de solicitudes respondidas en los tiempos requeridos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Solicitud de información: 10 días hábiles
- Formulación de consultas: 30 días hábiles
- Petición de copias: 3 días hábiles

#### 4. Medios de Recepción de las Solicitudes

MEDIO	Página web	Correo	Teléfono	Redes sociales	Correo físico	OTRO
Queja	461	170	11	0	36	59
Reclamo	271	87	4	0	5	3
Reconocimiento	6	2	0	0	0	8
Solicitud de información	538	540	2	6	17	2
Sugerencia	54	35	0	0	2	12
Denuncia	1	0	0	0	0	0
Buen Trámite	0	0	0	0	0	0
Otro	0	1	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1331</b>	<b>835</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>61</b>	<b>84</b>
<b>Total recibidas</b>	<b>2354</b>	<b>2354</b>	<b>2354</b>	<b>2354</b>	<b>2354</b>	<b>2354</b>
<b>%</b>	<b>56,5%</b>	<b>35,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,6%</b>	<b>3,6%</b>

Fuente: Informe Consolidado 2014 presentado por las Sedes.



Los medios preferidos por la comunidad para interponer PQRS son la página web y el correo electrónico, que corresponden al 92% de todas las solicitudes. Cabe anotar la importancia

que le dan en la sede Palmira al uso de los buzones de sugerencias ya que tiene el mismo porcentaje de utilización que la página web.

Los que son utilizados con menos frecuencia son las redes sociales y realizar solicitudes presencialmente.

### 5. Tipo de Usuario que realiza PQRS

TIPO DE USUARIO	Amazonia	Caribe	Orinoquia	Medellín	Bogotá	Manizales	Palmira	TOTAL	%
Estudiante	2	13	6	215	578	200	167	1181	50%
Particular	0	5	0	6	142	216	19	388	16%
Admitido	0	0	0	65	78	0	10	153	6%
Aspirante	11	3	5	3	92	0	21	135	6%
Docente	0	13	1	12	48	29	23	126	5%
Administrativo	0	0	2	18	41	23	22	106	5%
Egresado	0	1	0	0	51	47	3	102	4%
Anónimo	0	0	1	3	0	82	15	101	4%
Contratista	0	0	4	4	13	14	1	36	2%
Exalumno	0	0	0	3	15	0	0	18	1%
Pensionado	0	0	0	0	8	0	0	8	0%
TOTAL	13	35	19	329	1066	611	281	2354	

Fuente: Informe Consolidado 2014 presentado por las Sedes.



En todas las sedes el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de PQRS son los estudiantes, lo que evidencia el sistema como una herramienta de comunicación

efectiva para la comunidad estudiantil y se observa la eficacia de actividades como las que realiza la sede Bogotá en las Ferias de Servicios organizadas por la Dirección de Bienestar Sede, al inicio del semestre, donde se presenta este mecanismo de comunicación.

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema ya que no ven reflejados problemas con trámites internos que afecten directamente a docentes, administrativos, directivos o contratistas. El volumen de estas quejas no es representativo frente a problemas que afectan a estudiantes o particulares.

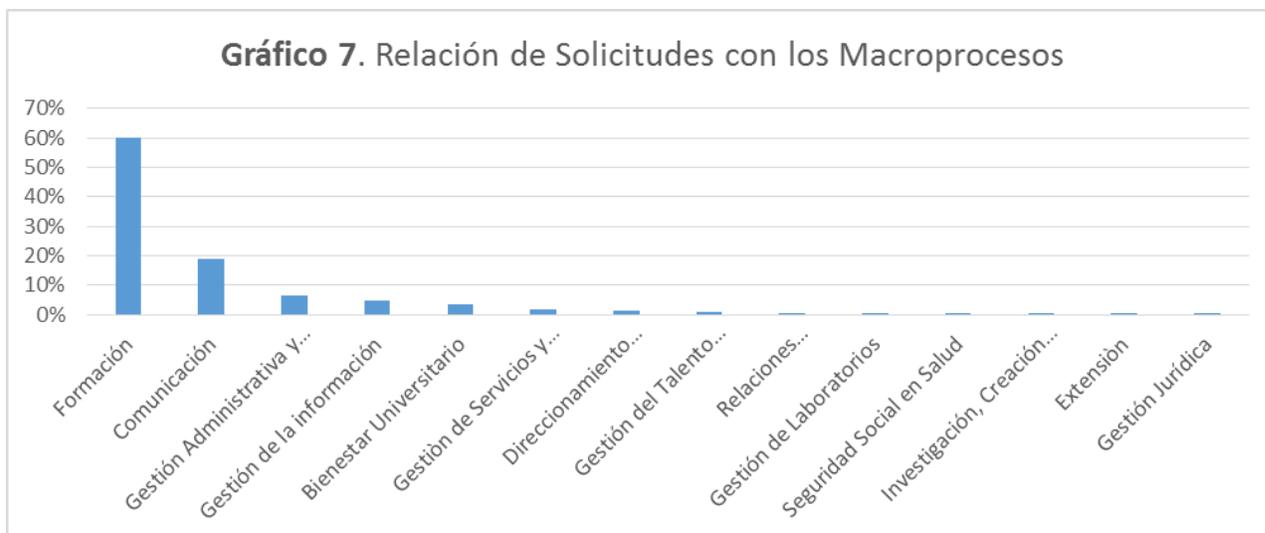
#### 6. Estadísticas consolidadas por Dependencias y Macroprocesos

Alguna de las sedes pudo evidenciar claramente la clasificación por Procesos de las solicitudes. Todas las Sedes clasifican las solicitudes por dependencias a las que les fue asignada la **responsabilidad** de las respuestas.

Se puede realizó una asociación de la dependencia con el Macroproceso a que pertenece. En este ejercicio el consolidado se presenta a continuación:

MACROPROCESO	TOTAL	%
Formación	1423	60,45%
Comunicación	438	18,61%
Gestión Administrativa y Financiera	154	6,54%
Gestión de la información	116	4,93%
Bienestar Universitario	85	3,61%
Gestión de Servicios y Recursos Bibliotecarios	38	1,61%
Direccionamiento Institucional	30	1,27%
Gestión del Talento Humano	24	1,02%
Relaciones Interinstitucionales	15	0,64%
Gestión de Laboratorios	12	0,51%
Seguridad Social en Salud	10	0,42%
Investigación, Creación artística e Innovación	7	0,30%
Extensión	1	0,04%
Gestión Jurídica	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2354</b>	

Fuente: Informe Consolidado 2014 presentado por las Sedes.



**RECOMENDACIÓN:** El sistema de información que se implemente debe permitir la clasificación de la solicitud del SQRF por procesos con el fin de generar los reportes correspondientes y generar los planes de mejoramiento que se requieran.

## 7. Temas Recurrentes

En el anexo 1. Se presentan los temas más recurrentes por tipos de solicitud de cada sede. Analizando estos resultados se encuentra que alrededor del 41% del total de las quejas y reclamos que llegan al sistema SQRF corresponden a temas relacionados con el SIA, sistema de información Académica.

Frente a esta problemática la Dirección Nacional de Información Académica inició el proyecto de implementación de gestión por procesos basados en metodología ITIL<sup>1</sup>, que

---

<sup>1</sup> ITIL es conjunto de buenas prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios de Tecnología de la información. Su objetivo es mejorar la calidad de los servicios TI ofrecidos, evitar los problemas asociados a los mismos y en caso de que estos ocurran ofrecer un marco de actuación para que estos sean solucionados con el menor impacto y a la mayor brevedad posible.

incluye la reestructuración de los procedimientos con el objetivo principal de gestionar eficientemente la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

Entre los temas asociados a las quejas llaman la atención los asuntos relacionados con el trato de funcionarios y contratistas en la prestación del servicio en las sedes de Manizales y Medellín.

Otros temas recurrentes en las sedes (Orinoquía, Palmira, Medellín y Manizales) son los relacionados con la infraestructura física tales como estado de cafeterías, adecuación de espacios y servicio de internet y WIFI.

En las sedes de Palmira, Medellín y Manizales son frecuentes las quejas relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas en los campus universitarios.

Los temas relacionados con los docentes tienen dos asuntos principales la falta de cumplimiento en la publicación de las notas dentro de los plazos programados (Bogotá) y varias quejas relacionadas con su gestión académica (Manizales).

TEMAS RECURRENTES 2014	% del Total de Q y R	SEDES DE MAYOR IMPACTO
SIA (Sistema de Información Académica)	41%	(Todas las sedes)
Infraestructura física tales como estado de cafeterías, adecuación de espacios y servicio de internet y WIFI	6.5%	Orinoquía, Palmira y Medellín
Trato de funcionarios y contratistas en la prestación del servicio	5%	Medellín y Manizales
Inconformidad con Docentes	1%	Manizales
Falta de cumplimiento en la publicación de las notas dentro de los plazos programados	0.5%	Bogotá
Consumo de sustancias psicoactivas en los campus universitarios	0.5%	Palmira y Medellín

Los temas de las quejas y reclamos son los afectan directamente a los estudiantes ya que los usuarios del sistema corresponden el 56% son este grupo de personas.

**RECOMENDACIÓN:** El sistema de SQRF debe permitir relacionar las quejas y reclamos recurrentes y críticos con planes de mejoramiento enmarcados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

### RECOMENDACIONES GENERALES

- Se requiere unificar la captura de información a través de una base de datos única que permita realizar informes con criterios unificados y el seguimiento correspondiente, por parte de las sedes y de la persona designada por la Vicerrectoría General.
- Un criterio a tener en cuenta en la radicación de la solicitud es la clasificación de los procesos en una ventana predeterminada que permita su selección al igual que la dependencia responsable del trámite. Esta clasificación debe ser realizada por la secretaría de Sede.
- Se debe tener una clara justificación de todas las solicitudes no respondidas. Informar cuándo se tendrá respuesta y cuál ha sido el proceso disciplinario por incumplimiento a los términos.
- El análisis del resultado por Sede debe haber conducido a planes de mejoramiento claramente evidenciados en el sistema de gestión de calidad. Los consolidados deben determinar, basados en criterios de recurrencia o impacto, la necesidad de estos planes.

### PLAN DE TRABAJO PROPUESTO

ACTIVIDADES	TAREAS
Procedimiento estandarizado	Revisión de los procedimientos documentados por las sedes (Softexpert)
	Proponer procedimiento único a las sedes
	Validar y ajustar de acuerdo a recomendaciones
Sistema de información	Implementar el sistema de información escogido
	Ajustar el sistema de información de acuerdo al procedimiento propuesto
	Iniciar pruebas en sedes
Generar informes y seguimiento a través del sistema	Generar informes cada cuatrimestre (sedes)
	Generar informe de seguimiento semestral (Vicerrectoría General)