



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

Octubre-Diciembre 2017

1. NORMATIVA

1. Constitución Política de Colombia, Art. 23.
2. Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003, *“por cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”*. Especialmente numeral 7.2.3., literal c.
3. Ley 962 del 08 de julio de 2005, *“por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.
4. Norma NTCGP 1000; 2009, Numeral 7.2.3 ítem c.
5. Ley 1437 del 18 de enero 2011, *“por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
6. Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos.
7. Decreto 2482 del 03 de diciembre 2012 del Departamento Administrativo de la Función Pública, *“por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”*.
8. Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República, *por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el documento que hace parte integral del decreto Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia.*
9. Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, *“por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”*.
10. Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, *“por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI”*.
11. Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, *“por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”*.
12. Resolución de Rectoría 464 de 2014 por la cual *“Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones”*.
13. Ley 1755 del 30 de junio de 2015, *“por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
14. Decreto 1166 de 10/07/2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
15. Decreto 124 de 26 de enero de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*.
16. U-PR-15.001.003-*Procedimiento Quejas, Reclamos y Sugerencias*- Universidad Nacional de Colombia,
17. Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, *“por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”*.

2. DEFINICIONES

- **“QUEJA:** *Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.*
- **RECLAMO:** *Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.*
- **SUGERENCIA:** *Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la 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 cuarto trimestre de 2017 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 (31 de diciembre de 2017), la Vicerrectoría General realizó el levantamiento de toda la información consignada en el aplicativo y procedió con la consolidación de la información de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, remitiendo la misma información a las sedes para el análisis respectivo.

Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Solicitud de información
 - Felicitación
 - Otras
- Estado en el que se puede encontrar la solicitud:
 - Radicado
 - Direccionado
 - Insistencia directa
 - Insistencia con copia a Control Interno
 - Cerrado
- Perfil del usuario que hace la solicitud:
 - Administrativo
 - Admitido
 - Aspirante
 - Contratista
 - Docente
 - Egresado
 - Estudiante
 - Ex alumno
 - Particular
 - Pensionado
 - Otros

- Canal habilitado por el solicitante:
 - Web
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Correo físico
 - Presencial
 - Buzón

- Nivel de cumplimiento en la respuesta:
 - Promedio tiempo de respuesta en días.

El desarrollo del aplicativo 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 OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

A continuación se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema en cada una de las Sedes para el cuarto trimestre del año 2017, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

Tabla No. 1. Distribución Por Tipo De Solicitud:

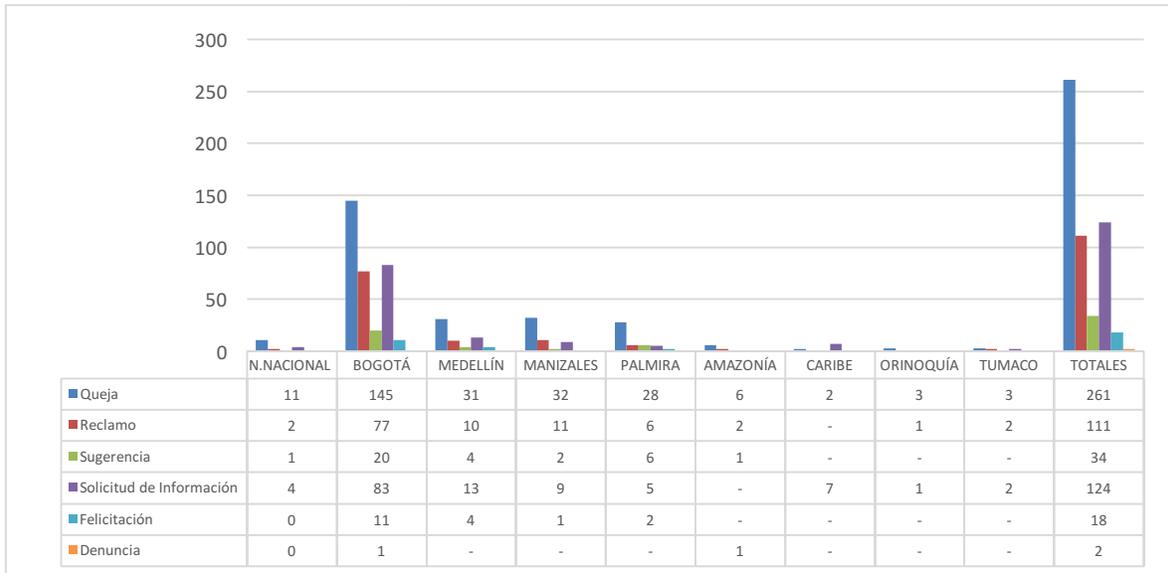


Tabla No. 2. Por estado en que se encuentra la solicitud:

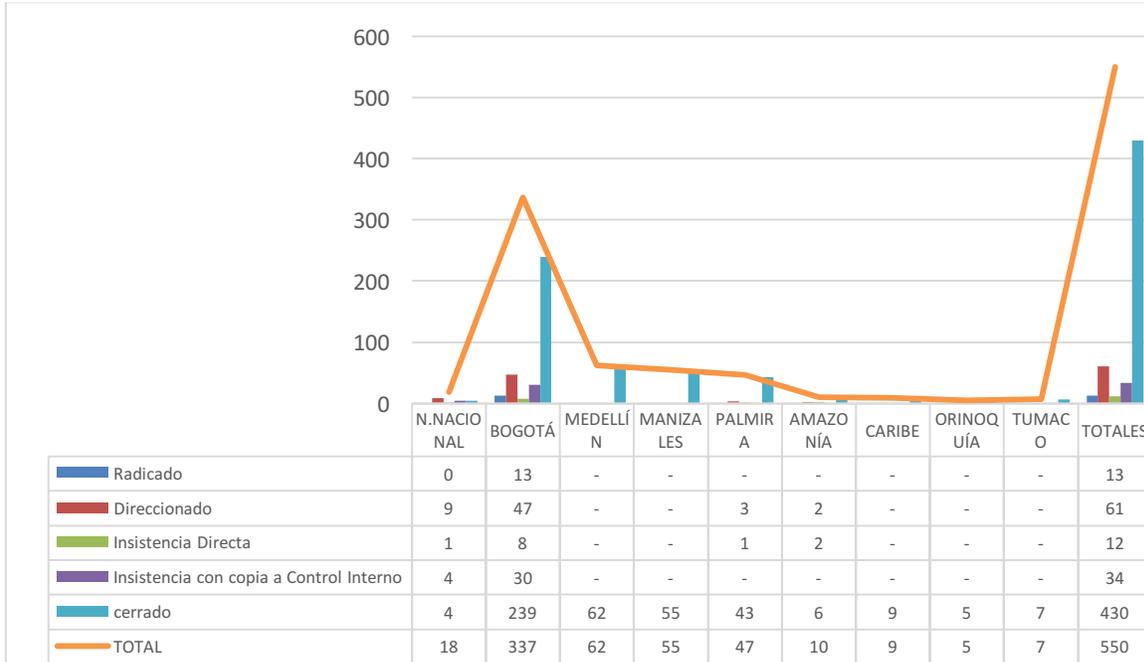


Tabla No. 3. Por tipo de usuario o perfil:

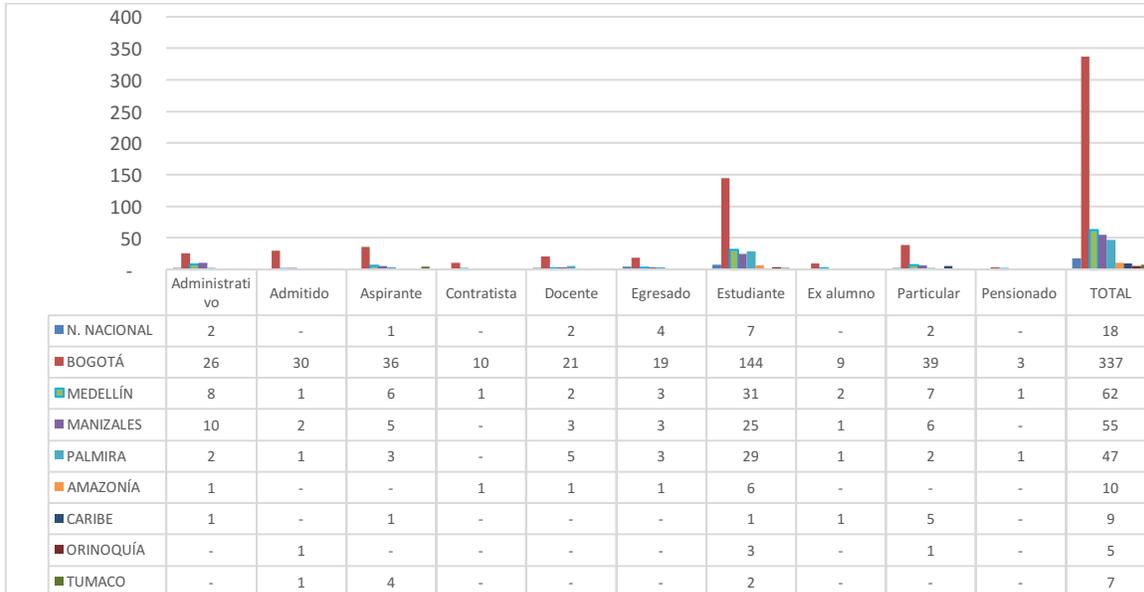


Tabla No.4. Distribución por Medio Utilizado

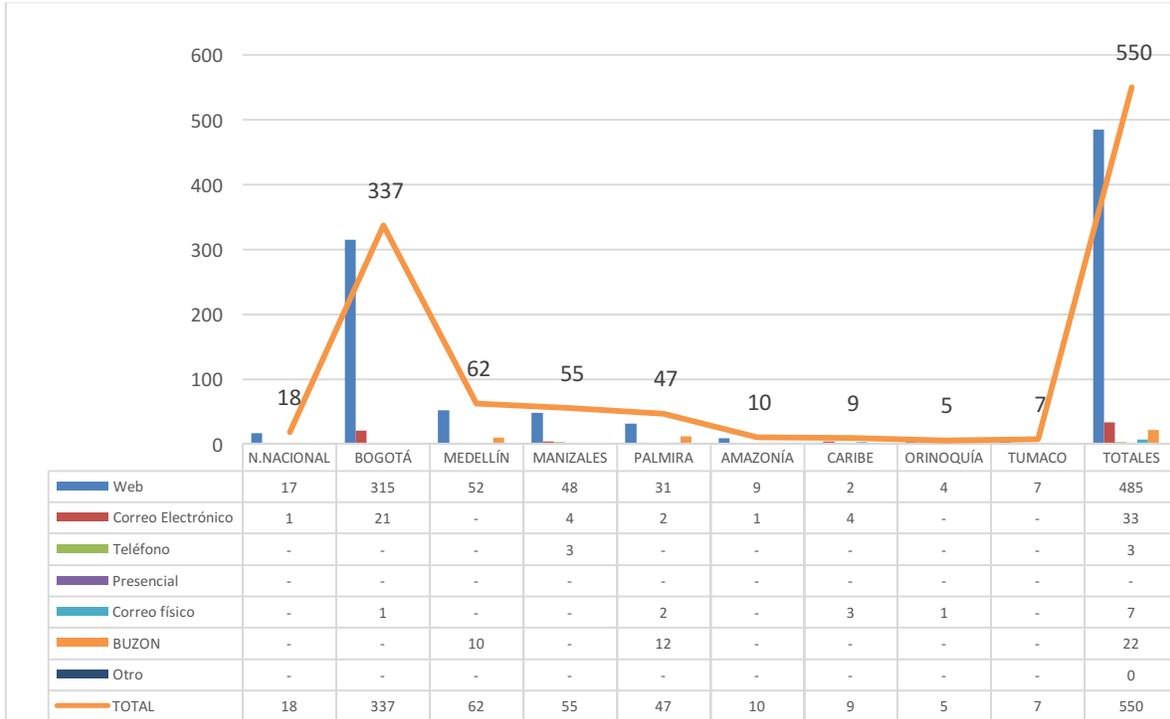
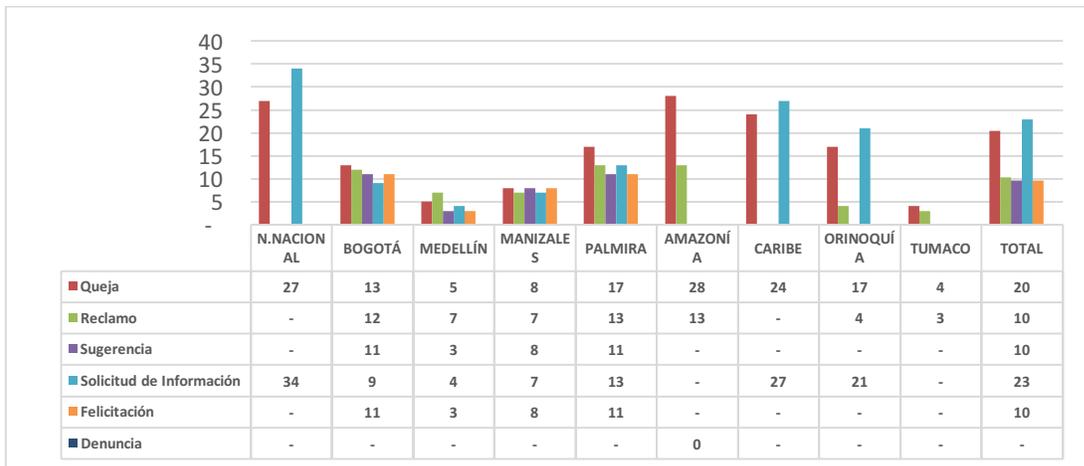


Tabla No. 5. Distribución por cumplimiento en la respuesta (días).



Nota. Para establecer el promedio ponderado de la respuesta para las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitación fue necesario excluir de la base 119 peticiones que no se encontraban cerradas por diferentes situaciones.

6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE QUEJAS

Conforme a las estadísticas expresadas previamente, durante el período comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre del presente año se recibieron 550 peticiones en todas sus Sedes, de las cuales 261 corresponden a quejas, distribuidas de la siguiente manera: 145 a Bogotá, 31 a Medellín, 32 a Manizales, 28 a Palmira, 6 a Amazonia, 11 a Nivel Nacional, 3 a Orinoquía, 3 a Tumaco y 2 a Caribe;

Ahora bien, de las 550 peticiones de todas las Sedes, 485 fueron interpuestas vía web, 33 por correo electrónico, 22 por buzón, 7 por correo físico, 3 por teléfono 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 261 quejas presentadas, 139 corresponden a estudiantes de todas las Sedes, quienes manifiestan inconvenientes relacionados con los servicios de atención al público, horarios de atención en bibliotecas, presunto maltrato de los funcionarios de bibliotecas hacia los estudiantes y en general en las dependencias donde interactúan los estudiantes, equipos de laboratorio dañados o fuera de servicio, problemas en el servicio de conexión de red, inconformidad con los servicios de bienestar, tales como maltrato hacia los estudiantes en las cafeterías, problemas de convivencia con el personal administrativo y vigilancia.

7. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RECLAMOS

Durante este período se recibieron un total de 111 reclamos en todas las Sedes, los cuales se visualizan en la tabla No.1 donde se resalta Bogotá con 77, seguida de Manizales con 11, Medellín 10, Palmira 6, Nivel Nacional, Amazonía y Tumaco con 2 y Orinoquía 1.

De los 111 reclamos presentados en todas las Sedes, vale la pena precisar que 102 fueron interpuestos a través de la Web, mientras que sólo 8 fueron remitidas por correo electrónico y 1 por buzón.

A su vez, de los 111 reclamos, 51 corresponden a estudiantes que expresan inconvenientes en el registro de asignaturas, bloqueos de historias académicas, cancelación de asignaturas, bloqueo de historias académicas, fallas en el Sistema de Información Académica- SIA lo que dificulta la generación de recibos, inconformidad por notas, Bienestar (servicios prestados por las dependencias), entre otros.

Así mismo, de los 51 reclamos 45 fueron interpuestos por la página web mientras que solo 5 fueron presentados a través de correo electrónico y 1 por el buzón.

8. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se presentó un total de 124 solicitudes de información en las Sedes, cuya mayor concentración se ubica en la Sede Bogotá con 83, seguida por Medellín con 13, Manizales 9, Caribe con 7, Palmira con 5, Nivel Nacional con 4, Tumaco 2 y Orinoquía 1.

De las 124 solicitudes de información realizadas por los distintos perfiles (Administrativos, admitidos, aspirantes, contratistas, docentes, egresados, estudiantes, ex alumnos, particulares y pensionados) 106 fueron realizadas por medio web, 14 por correo electrónico y 4 por correo físico.

Así mismo, 37 estudiantes solicitan información relacionada inscripción de asignaturas en los distintos programas que ofrece la Universidad, 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.

9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS SUGERENCIAS

Para el período de referencia, se presentaron 34 sugerencias, de las cuales 32 fueron allegadas vía web, y 2 por buzón. Por su parte, Bogotá presentó 20 sugerencias, seguida por Palmira con 6, Medellín 4, Manizales con 2, Nivel Nacional y Amazonía con 1 cada una.

Se evidencia que 13 sugerencias corresponden a estudiantes, de las cuales 8 son de Bogotá, 2 de Medellín, 1 de Amazonía, 1 de Palmira y 1 de Manizales, quienes presentan sugerencias relacionadas con mejor servicio en servicios de salud, de bibliotecas, asuntos académicos, publicaciones y elementos del sesquicentenario, entre otras

Así mismo, hay 4 sugerencias correspondientes a personal administrativo quienes sugieren modificar el servicio de bicirrum, modificación de formato para sacar elementos de la Universidad, digitalizar formatos para ahorrar papel.

10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

En lo relacionado con el nivel de cumplimiento en las respuestas, la Tabla No. 5 puede dar fe, que cada una de las Sedes dio estricto cumplimiento a las peticiones presentadas a través del Sistema de Quejas y Reclamos.

Para este trimestre, se destaca el hecho de que el mayor número de usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos recae en la categoría de Estudiantes, seguida por los particulares y los administrativos, quienes manifiestan situaciones de naturaleza académico-administrativa, buena parte de ellos concentrados en la Sede Bogotá, por el tamaño de la Sede. Los temas recurrentes también se relacionan con el tipo de usuario y apuntan principalmente a los servicios de académico administrativos por estudiantes, servicios de Bienestar Universitario y Gestión de la Actividad Académica, todos ellos enmarcados en la denominación de servicios de cara al estudiante. En cuanto a las peticiones del personal administrativo está enmarcada en situaciones de prestación de servicios como el uso de las bicicletas, temas de concursos, permisos e infraestructura, entre otras. Por su parte, los particulares presentan peticiones relacionadas con prestación de servicios al interior de la Universidad.

En cuanto al estado de las solicitudes, es importante mencionar que de las 550 peticiones, 430 se encuentran en estado Cerrado, 61 se encontraban en estado direccionado a fecha 19 de diciembre de 2017, donde se suspenden los términos por periodo de vacaciones colectivas, 13 en estado de radicado, 12 en estado de insistencia directa (con aviso que está próximo a vencer el término para contestar) y 34 con insistencia con copia a Control Interno (éste último por inconsistencias generadas en la fecha de cierre de los registros).

Las estadísticas expuestas muestran que el uso del Sistema de Quejas y Reclamos viene cumpliendo con su propósito, dado que las peticiones en su mayoría se realizan a través del aplicativo implementado para este fin. Así mismo, se puede evidenciar que todas las Sedes han dado cumplimiento a la Ley, en el sentido de que se han respondido las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 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”*.

Por otra parte, se identificó la necesidad de mejorar el Sistema de Quejas y Reclamos, por lo cual la Vicerrectoría General y la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han trabajado en el desarrollo de un aplicativo robusto en beneficio de la comunidad Universitaria y del público en general que lo requiera, en cumplimiento de la Resolución 1376 de 2016 se estableció que se debía *“contar con un procedimiento estandarizado para el Sistema de Quejas y Reclamos, acorde con la normativa vigente y la herramienta determinada por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permita maximizar el índice de respuestas y minimizar situaciones de mora y deficiencia en el trámite”*, la cual se encuentra en prueba y se tiene establecido el siguiente cronograma de actividades:

1. Preparación, metodología de presentación socialización de la nueva herramienta por parte de la Vicerrectoría General y la Dirección Nacional de Tecnologías se tiene prevista del 12 al 16 de febrero de 2017.
2. Socialización del uso de la nueva herramienta y aplicación de casos prácticos, en el cual participaran la Vicerrectoría General, la Dirección Nacional de Tecnologías, las Secretarías de Sede y participantes invitados por las Sedes (Talleres prácticos), del 19 al 23 de febrero de 2017.
3. Aplicativo (SQR) en producción, bajo la responsabilidad de la Vicerrectoría General y la Dirección Nacional de Tecnologías pondrá a disposición de la comunidad universitaria y el público en general a partir del 01 de marzo del presente año.

VICERRECTORÍA GENERAL
Coordinador del Sistema Quejas y Reclamos.