



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

Enero-Diciembre 2016

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

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 una solicitud de queja, reclamo, sugerencia, felicitación y solicitud de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer seguimiento a su requerimiento por cualquiera de los canales.

La Universidad Nacional de Colombia, a partir del 02 de enero de 2016, implementó y puso en funcionamiento el *Sistema de Quejas y Reclamos* 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.

Así mismo, el aplicativo Quejas y Reclamos puede identificar 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, fecha de cierre, entre otras.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República pág. 20. Diciembre 2012

En consecuencia, la Vicerrectoría General en el marco del Sistema Integrado de Gestión -SIGA, mediante comunicaciones VRG-167, VRG-439, VRG-599 de 2016, VRG-006 de 2017 solicitó a cada una de las Sedes Andinas y de Presencia Nacional el análisis correspondiente, resaltando los aspectos relevantes del Sistema y del Aplicativo Quejas y Reclamos.

4. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento a los resultados del sistema de quejas y reclamos y sugerencias de sus ocho (8) sedes, durante el año 2016 e identificar acciones de mejora para el aplicativo y para consolidar un sistema conocido por la comunidad universitaria y público en general que requiera servicios de la Universidad Nacional de Colombia. La información fue consolidada por la Vicerrectoría General desde el aplicativo Institucional SQR, y remitida a las Sedes para el análisis correspondiente, resaltando los principales aspectos.

Así mismo, los requerimientos que hacen los miembros de la comunidad universitaria o la ciudadanía en general, la hacen a través de los canales habilitados anteriormente.

Para la consolidación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de solicitudes
- Tipo de Solicitudes:
 - o Queja
 - o Reclamo
 - o Sugerencia
 - o Solicitud de información
 - o Felicitación
 - o 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

5. IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS UNIVERSIDAD NACIONAL

La Vicerrectoría General presentó al Comité del SIGA en abril 9 de 2015, como parte de la presentación preliminar de Revisión por la Dirección 2014, la recomendación de la implementación del aplicativo que actualmente está en funcionamiento en la Secretaría de Sede de Bogotá. Por recomendación del Comité se realizó una solicitud del concepto técnico sobre el aplicativo a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información. El 22 de junio de 2015 se recibió el concepto técnico favorable y se inició el proceso de contratación con la empresa que desarrolló el aplicativo de la Secretaría de Sede Bogotá con el objetivo de implementarlo en todas las sedes. En julio de 2015, en reunión por videoconferencia con todas las Secretarías de Sede se socializó la decisión de la implementación, la cual fue aceptada por todos los asistentes.

El desarrollo del aplicativo cuenta con una primera fase de configuración que permite al ciudadano acceder a un mismo formulario independiente de la Sede.

The screenshot shows the web application interface for the Sistema de Quejas y Reclamos UN. At the top, there is a header with the UN logo and the title 'SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS UN'. Below the header, there is a navigation bar with links: 'Inicio', '¿Quién puede usar el SQR?', '¿Cómo se realiza el trámite?', and '¿Cuándo obtendrá respuesta?'. The main content area is titled 'Bienvenidos' and contains a welcome message. Below this, there is a section titled 'RECUERDE' with two sub-sections: 'Queja' and 'Reclamo'. The 'Queja' section defines it as a manifestation of protest, censure, discontent, or dissatisfaction. The 'Reclamo' section defines it as the right of any person to request, demand, or demand a solution. To the right of the 'RECUERDE' section, there is a box titled 'Sistema de Quejas y Reclamos' with a message about the system's operation from December 4 to January 15, 2016. Below this box, there is a link to 'Guía de Uso del Sistema (Video)' and a dropdown menu for '¿Qué clase de comentario quiere enviar?'. The dropdown menu is open, showing options: 'Queja', 'Reclamo', 'Sugerencia', 'Solicitud de Información (referente a la organización de la Universidad)', and 'Felicitación'.

El seguimiento permite realizar la trazabilidad de la solicitud, conocer la respuesta y tener una base de datos confiable de tiempos de respuesta y eficacia de la misma.

Adicionalmente el sistema, toma en cuenta los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta y los días hábiles para la Universidad. El sistema también permite realizar seguimiento a las comunicaciones que son re direccionadas.

En cada una de las Sedes, la responsabilidad del direccionamiento de las solicitudes recae en las Secretarías de Sede.

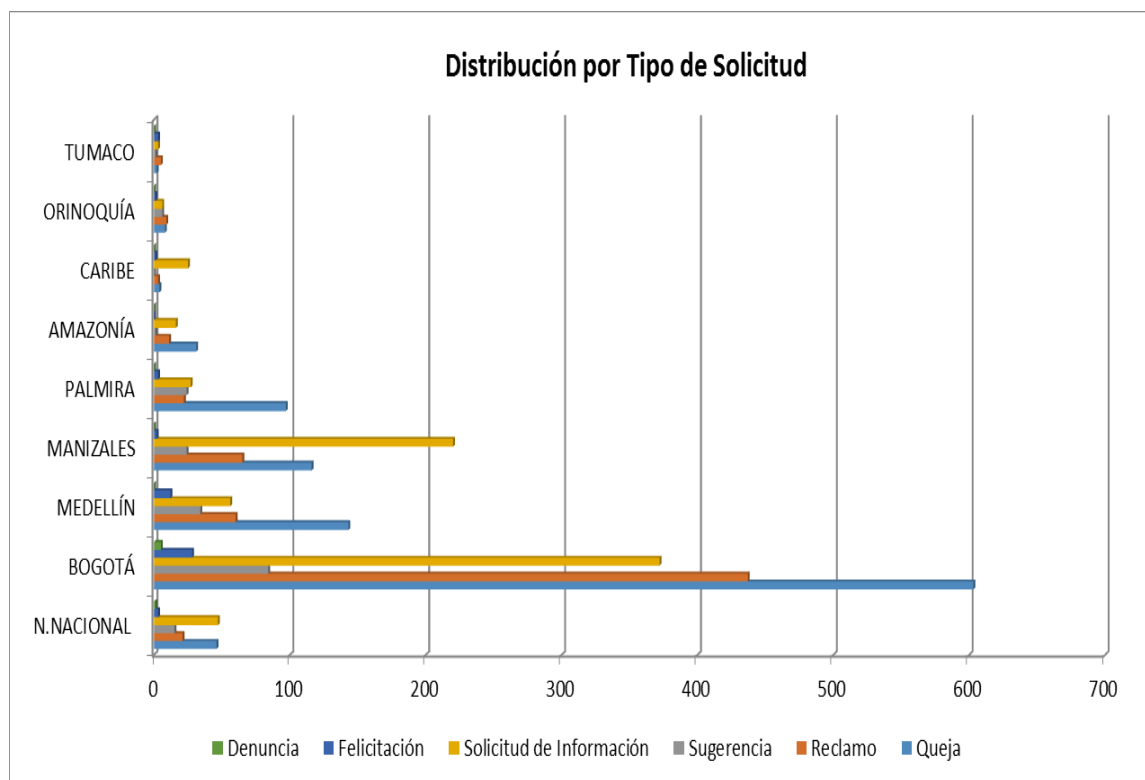
6. ANÁLISIS CONSOLIDADO DE LAS OCHO (8) SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE 02 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

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 año 2016.

El consolidado total del año 2016, desde el punto de vista de tipo de solicitud (*queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, felicitación*); por estado en el que se encuentra (*radicado, direccionado, insistencia directa, insistencia con copia a control interno, cerrado*); por perfil o tipo de usuario (*administrativo, admitido, aspirante, contratista, docente, egresado, estudiante, exalumno, particular, pensionado*); medio o canal utilizado (*web, correo electrónico, teléfono, presencial, correo físico, buzón*):

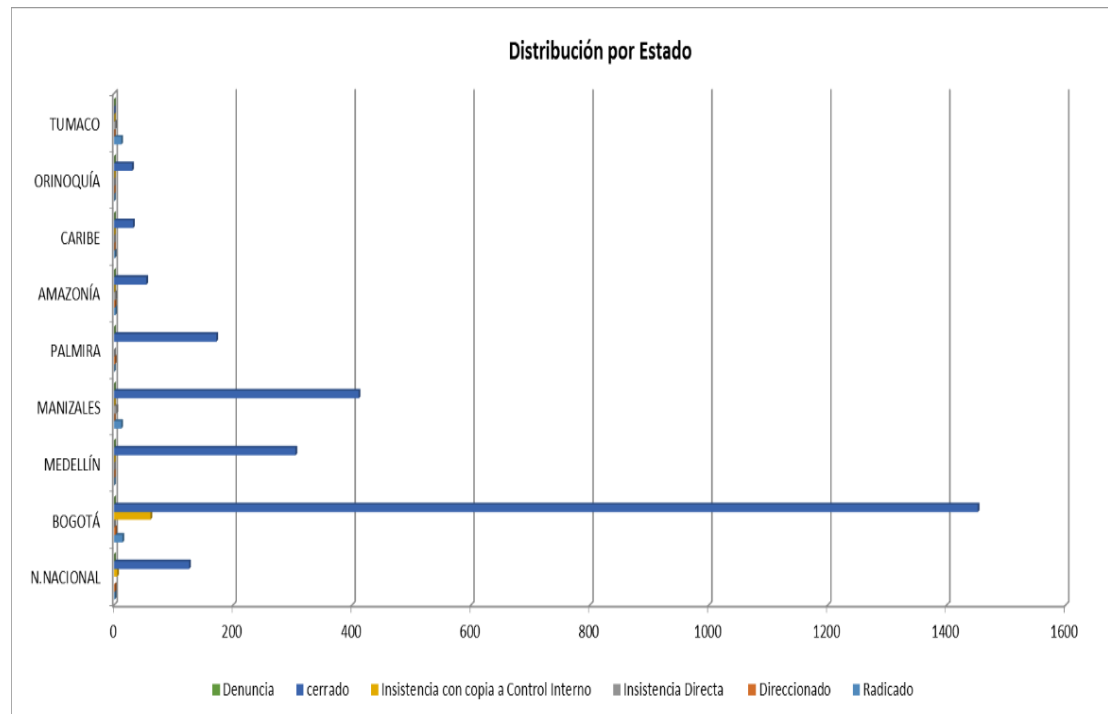
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

2016	N.NACIONAL	BOGOTÁ	ME-DELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO	TOTALES
Queja	46	603	143	116	97	31	4	8	2	1.050
Reclamo	21	437	60	65	22	11	3	9	5	633
Sugerencia	15	84	34	24	24	1	-	6	1	189
Solicitud de Información	47	372	56	220	27	16	25	6	3	772
Felicitación	3	28	12	2	3	-	1	1	3	53
Denuncia	1	5	-	-	-	-	-	-	-	6
TOTAL	133	1.529	305	427	173	59	33	30	14	2.703



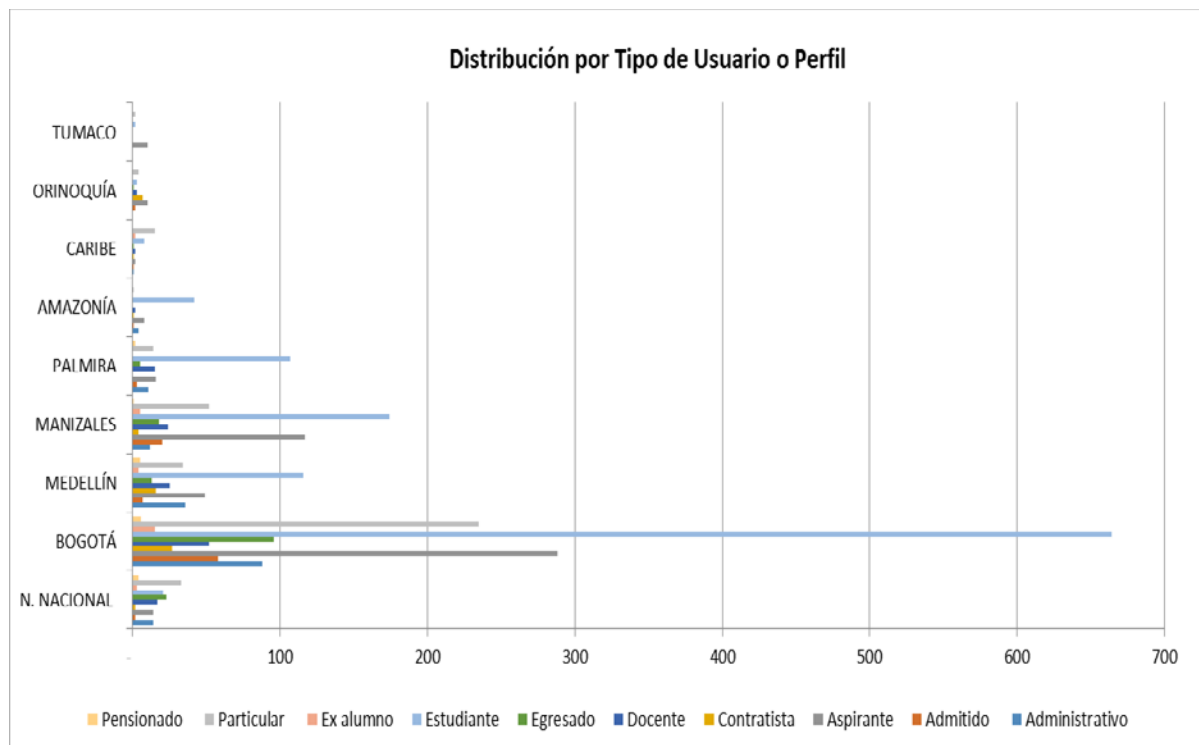
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO

2016	N.NA CIO- NAL	BO- GOT- Á	ME- DELLÍN	MANIZA- LES	PALMI- RA	AMA- ZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TU- MACO	TOTA- LES
Radicado	1	14	-	12	-	2	1	-	12	42
Direccionado	1	2	-	-	1	1	-	-	-	5
Insistencia Directa		-	-	4	-	2	-	-	2	8
Insistencia con copia a Control Interno	5	61	-	-		-	-	-	-	66
cerrado	126	1.452	305	411	172	54	32	30	-	2.582
Denuncia	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	133	1.529	305	427	173	59	33	30	14	2.703



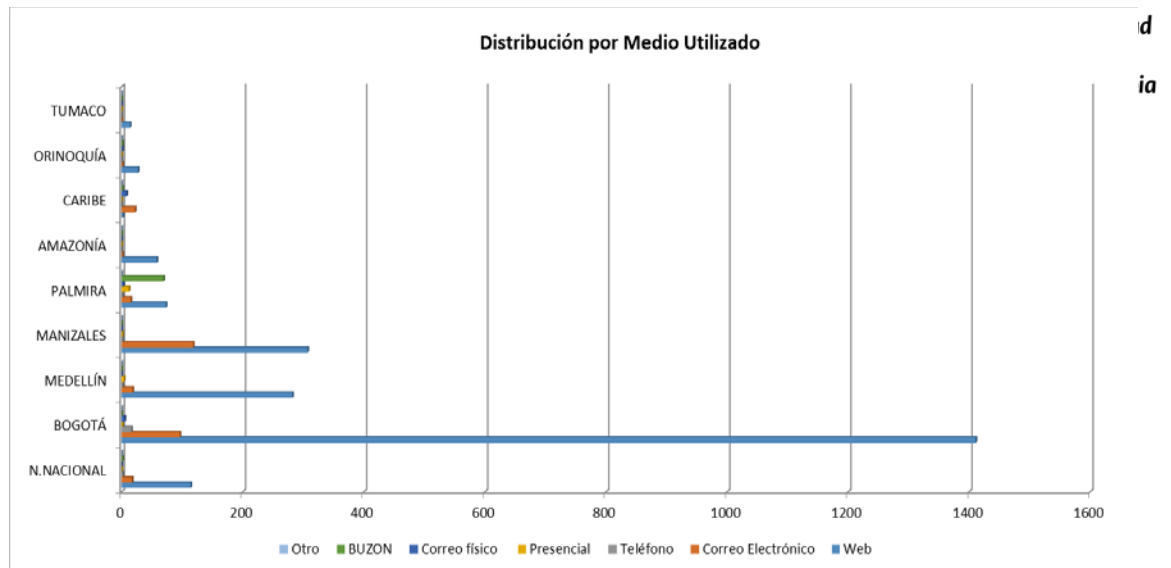
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE USUARIO O PERFIL

2016	N. NACIO- NAL	BO- GOTÁ	ME- DELLÍN	MANIZA- LES	PALMIRA	AMAZON- ÍA	CARIBE	ORINO- QUÍA	TUMACO	TOTA- LES
Administrativo	14	88	36	12	11	4	1	-	-	166
Admitido	2	58	7	20	3	1	1	2		94
Aspirante	14	288	49	117	16	8	2	10	10	514
Contratista	2	27	16	4	-	1	1	7	-	58
Docente	17	52	25	24	15	2	2	3	-	140
Egresado	23	96	13	18	5	-	1	1	-	157
Estudiante	21	664	116	174	107	42	8	3	2	1.137
Ex alumno	3	15	4	5	-	-	2	-	-	29
Particular	33	235	34	52	14	1	15	4	2	390
Pensionado	4	6	5	1	2	-	-	-	-	18
TOTAL	133	1.529	305	427	173	59	33	30	14	



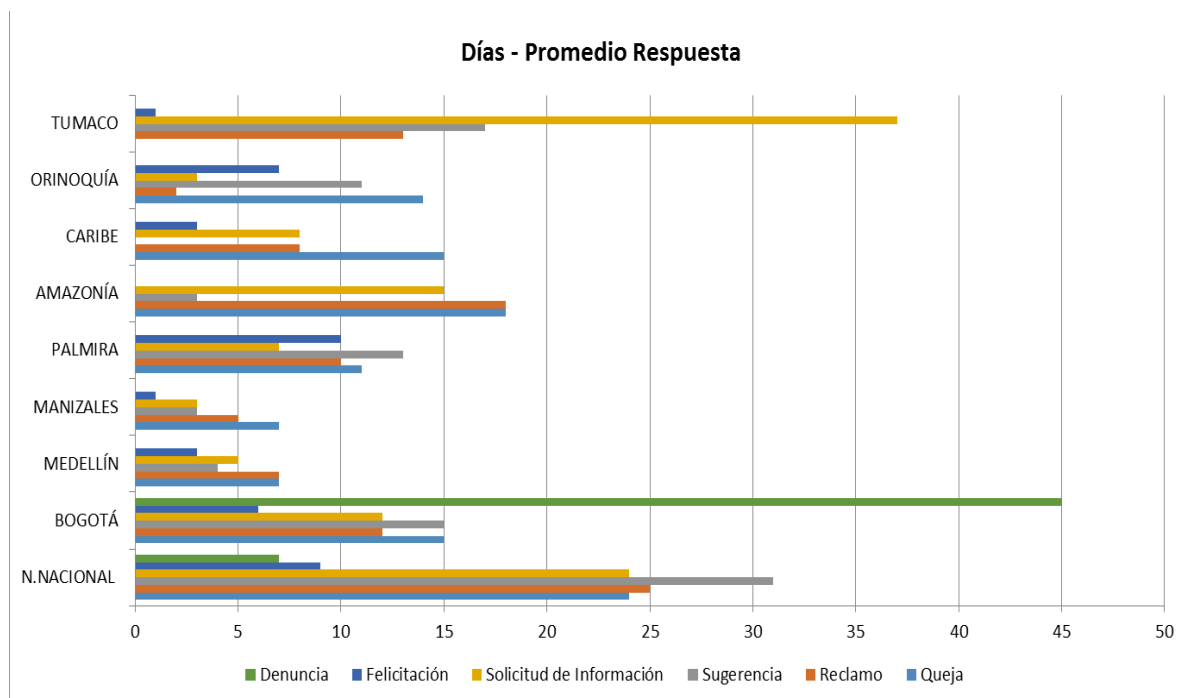
DISTRIBUCIÓN POR MEDIO UTILIZADO

2016	N. NA CIO- NAL	BO- GOTÁ	ME- DELLÍN	MANIZA- LES	PALMIRA	AMAZON- ÍA	CARIBE	ORINO- QUÍA	TUMACO	TOTA- LES
Web	114	1.411	282	307	73	58	2	27	14	2.288
Correo Electró- nico	17	96	18	118	15	1	22	1	-	288
Teléfono	1	16	1	1	1	-	-	-	-	20
Presen- cial	0	1	4	1	12	-	-	-	-	18
Correo físico	0	5	-	-	3	-	8	1	-	17
BUZON	1	-	-	-	69	-	1	1	-	72
Otro	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
TOTAL	133	1.529	305	427	173	59	33	30	14	2.703



DISTRIBUCIÓN POR CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA

2016	N.NACIONAL	BOGOTÁ	MEDELLÍN	MANIZALES	PALMIRA	AMAZONÍA	CARIBE	ORINOQUÍA	TUMACO
Queja	24	15	7	7	11	18	15	14	-
Reclamo	25	12	7	5	10	18	8	2	13
Sugerencia	31	15	4	3	13	3	-	11	17
Solicitud de Información	24	12	5	3	7	15	8	3	37
Felicitación	9	6	3	1	10	-	3	7	1
Denuncia	7	45	-	-	-	-	-	-	-



7. ENFOQUE HACIA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

El aplicativo implementado permite identificar los tiempos en los cuales se debe dar respuesta a cada una de las peticiones realizadas durante el 2016, conforme a los tiempos 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 o documentos: 10 días hábiles
- Formulación de consultas: 30 días hábiles.

En todas las sedes, el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes y los aspirantes los cuales presentan inquietudes y realizan solicitudes de aclaración sobre el proceso de admisiones.

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema y se relacionan principalmente con los servicios de Admisiones por estudiantes y aspirante, servicios de Bienestar Universitario y Gestión de la Actividad Académica, Servicios de Biblioteca y demás servicios de cara al estudiante.

Se observa que dos solicitudes presentan insistencia directa como medida de control por parte del sistema. Se indica que durante el ciclo el usuario recibió retroalimentación. Igualmente se observa demora en la solicitud de información por más de 20 días

Dependencias con mayor número de solicitudes:

El mayor número de solicitudes estuvo concentrado en los estudiantes, seguido de los aspirantes y particulares respectivamente.

8. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL APLICATIVO

Resulta importante para la Universidad Nacional de Colombia, el haber desarrollado un software institucional a nivel de todas las sedes, tanto Andinas como de Presencia Nacional que permita hacer un adecuado seguimiento, control de trámite y respuesta a cada una de las solicitudes que presenta la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, enmarcado en las normas legales e institucionales dirigidas a este fin.

A este esfuerzo se suman las Secretarías de Sede Andinas y de Presencia Nacional, quienes controlan, hacen seguimiento a las solicitudes, difunden y sensi-

bilizan a la comunidad universitaria para que se dirijan a las diferentes dependencias a través de los medios implementados, con el fin de generar respuestas completas y de fondo a las solicitudes presentadas, en cumplimiento a términos establecidos en la Ley (Ley 1755 de 2015).

Aunado a lo anterior, se estableció el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, mediante las Resoluciones de Rectoría No. 988 y 1376 de 2016, la cual permite poner a tono el Sistema con la normativa vigente al interior de la Universidad Nacional de Colombia”.

Así mismo, desde la Vicerrectoría General se dictó una capacitación sobre el Derecho de Petición establecido en la Ley 1755 de 2015, en el marco del Sistema de Quejas y Reclamos, durante los días 21 y 22 de octubre, en el cual se invitaron a los Secretarios de las Sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional, a los operadores del sistema, a los líderes de procesos y a la comunidad en general.

En este orden, lo que se pretende con el aplicativo es generar prioridades y establecer mecanismos conducentes e eficaces con el fin de garantizar un efectivo funcionamiento de los servicios que sobre la materia presta la institución.

En atención a lo anterior y como quiera que los mecanismos existentes deben ser mejorados, desde la Vicerrectoría General se implementó un plan de mejora, el cual permite que se actualice el procedimiento institucional identificado con el Código: U-PR-15.001.003 de Soft-Expert, capacitaciones relacionadas con el Derecho de Petición y el manejo del aplicativo, para ponerlo a tono con la normativa vigente.

Por otra parte, el Sistema de Quejas y Reclamos ha tenido una gran acogida, pues como se observa en el análisis realizado desde el punto de vista del canal utilizado, el que ha tenido mayor aceptación es a través de la página web y quienes han hecho mayor uso son los estudiantes, aspirantes y personal administrativo.;

Sin embargo, todas las sedes coinciden en que al aplicativo que almacena el Sistema de Quejas y Reclamos, requiere de medidas que permitan generar reportes o informes de manera completa y automática, pues, en la actualidad en algunas sedes no lo permite. Así mismo falta generar algunos aspectos como dependencia y sede a la cual pertenece determinada solicitud. En este sentido, la Vicerrectoría General dentro del proyecto BPUN 193-*Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental- SIGA*, tiene contemplado la mejora del aplicativo en mención, a través de la actualización normativa, actualización del proceso y diagramación del mismo, que se constituyen en las fuentes requeridas para que en coordinación con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se desarrolle una mejor versión del aplicativo, cumpliendo los objetivos pretendidos por la Universidad en cuanto al Sistema de Quejas y Reclamos. .

Finalmente, en las Sedes de Presencia Nacional al comienzo de la implementación del aplicativo se generaron inconvenientes relacionados con la conectividad en la red- wi fi, el cual es producto de saturación del ancho de la banda, pero esta situación ha ido cambiando a través de planes de acción que han implementado las mismas sedes que permiten la mejora del canal, promoviendo autenticación de los usuarios que garanticen las actividades académicas

VICERRECTORÍA GENERAL

Coordinador del Aplicativo