

Macroproceso: evaluación, Medición, Control y Seguimiento
Proceso: Evaluación Independiente
Informe Ejecutivo



SEGUNDO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO ANUAL DE 2018 AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
Informe ejecutivo

Elaborado por: Emilse Quiñones Izquierdo, Luis Fernando Bañol Betancur, Javier Eduardo Hincapié Piñeres y Herbert Fula Hernández. Asesores ONCI.

Revisado: Profesor Ángel Múnera Pineda, Jefe ONCI.

1. PRESENTACIÓN.
2. OBJETIVO GENERAL.
3. ALCANCE.
4. RESULTADOS Y COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO.
5. LIMITACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN.
6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.
7. ANÁLISIS DE RIESGOS.
8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIONES A OTRAS INSTANCIAS.
9. CONCLUSIONES.

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016, "por la cual se establece el Sistema de Quejas y Reclamos en la Universidad Nacional de Colombia" -SQYR-, la Oficina Nacional de Control Interno -ONCI-, realizó el Segundo Seguimiento Anual al SQYR con corte al 30 de septiembre de 2018.

Es importante recordar que el primer informe de seguimiento de 2018, fue presentado con corte al 31 de marzo de 2018 y entregado mediante la comunicación interna ONCI-544 del 27 de julio de 2018 a la Rectoría, Vicerrectoría General y Secretarías de Sedes Andinas y de Presencia Nacional. En el informe referido, se evidenciaron 5 observaciones, todas categorizadas con impacto Alto.

El presente seguimiento se realizó sobre los avances reportados por la VRG, los cuales fueron solicitados por la ONCI mediante oficio ONCI-706 del 4 de octubre de 2018.

Adicional a lo anterior, se anuncia que el presente informe ejecutivo será publicado en la página web de la ONCI (<http://controlinterno.unal.edu.co>)

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el avance del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, en el marco de lo establecido en las Resoluciones de Rectoría 0988 y 1376 de 2016. Lo anterior, mediante la verificación del cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento que contribuyan al fortalecimiento del mismo.

3. ALCANCE

El presente seguimiento estuvo orientado a verificar las evidencias de las acciones lideradas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes, para mejorar los aspectos advertidos por la ONCI. La temporalidad de las acciones de mejora son las ejecutadas entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2018. Es pertinente aclarar que para el presente seguimiento, no se realizaron verificaciones detalladas a las quejas, reclamos, sugerencias y/o, felicitaciones del Sistema, es decir, que el resultado corresponde a los avances reportados por la VRG y las Secretarías de Sedes, mediante la comunicación VRG-609-18 del 19 de octubre de 2018; la Secretaría de la Sede Bogotá, mediante comunicación B.SS-422-18, del 12 de octubre de 2018; la Secretaría de la Sede Medellín, mediante oficio M.SS-279-18, del 17 de octubre de 2018 y demás documentos aportados. Durante el desarrollo del Seguimiento no se amplió el alcance a otros procesos.

4. RESULTADOS Y COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO

4.1. Contexto del Seguimiento.

El comportamiento del Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados en los trimestres abril-junio y julio-septiembre de 2018, es el siguiente:

Tabla 1. Requerimientos presentados en el trimestre Abril Junio de 2018

Tipo	Abril - Junio	%
Queja	253	66%
Reclamo	105	27%
Sugerencia	16	4%
Felicitación	11	3%
Total	385	100%

Fuente: Informes consolidados de la VRG.

Macroproceso: evaluación, Medición, Control y Seguimiento
Proceso: Evaluación Independiente
Informe Ejecutivo



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Tabla 2. Requerimientos presentados en el trimestre Julio-Septiembre de 2018

Tipo	Julio-Sept	%
Queja	218	40%
Reclamo	250	46%
Sugerencia	35	6%
Felicitación	36	7%
Total	539	100%

Fuente: Informes consolidados de la VRG.

De los datos reportados en los Informes de la VRG, es importante comentar que entre los trimestres analizados, se obtuvo un crecimiento promedio del 40% de los requerimientos presentados al SQYR, notándose un mayor incremento del ítem Felicitaciones con el 227%. De igual manera se destaca la disminución en el número de quejas presentadas entre los períodos analizados, ya que se observa una disminución del 14%. Lo anterior, contrasta con el aumento de los Reclamos, los cuales crecieron en un 138%.

4.2. Acciones adelantadas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sedes.

La Vicerrectoría General, mediante comunicación VRG-609-18 del 19 de octubre de 2018, informó que se han adelantado acciones encaminadas a reforzar el conocimiento en las normas y procedimientos y en el uso de la herramienta informática, denominada Aranda, que entró a operar a partir de marzo de 2018, a las personas responsables del SQYR en cada una de las Sedes.

Para ello, se realizó una serie de capacitaciones que se desarrollaron entre septiembre y octubre de 2018, en las cuales las Secretarías de Sede coordinaron los aspectos logísticos, entre ellos la convocatoria al personal responsable de tramitar los requerimientos.

En las capacitaciones realizadas, se abordaron las siguientes temáticas relacionadas con el SQYR, así: i) explicación de la normativa interna y externa que regula el SQYR, ii) importancia de tramitar en debida forma las peticiones conforme a lo consagrado en el artículo 23 de la CN y la Ley 1755 de 2015, iii) pautas para la respuesta en concordancia con la normativa, en tanto sea oportuna, objetiva, motivada, actualizada, veraz, completa y de fondo; iv) definiciones y diferencias entre quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones; v) presentación y explicación de los contenidos y funcionalidades de la página del SQYR, disponibles en el vínculo: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>; vi) explicación de los perfiles de los usuarios; vii) explicación de los medios para presentación de peticiones en todas las sedes; viii)

recomendaciones generales y realización de planes de mejora y ix) presentación de infogramas.

En virtud de lo anterior, y de acuerdo con las acciones reportadas por la VRG y las Secretarías de Sede, tales actividades van encaminadas a lograr mejoras en la operatividad del SQYR, por lo que la ONCI reconoce los esfuerzos realizados, e invita a continuar fortaleciendo las actividades referenciadas.

4.3. Quejas Anónimas y Aplicación Móvil.

En la VRG y en las Secretarías de Sede, se ha abordado el tema de las quejas anónimas y la aplicación móvil de la siguiente manera:

4.3.1. Quejas Anónimas

Sede Bogotá: La Secretaría de la Sede Bogotá, mediante oficio B.SS-417-18 del 12 de octubre de 2018, en relación con ajuste a los lineamientos del SQYR, planteó lo siguiente: "La Resolución, siendo de mayor jerarquía que el procedimiento, no refiere disponer de algún sitio para publicar la respuesta de las peticiones anónimas, por lo cual el procedimiento no lo debe incluir. Desde la Sede Bogotá se ha evaluado que la publicación se haga únicamente en el espacio virtual designado por el sistema, en virtud de que la información recibida por el sistema tiene, en muchos casos, carácter clasificado o reservado y su divulgación en un lugar público violaría derechos fundamentales".

Sede Medellín: Mediante oficio M.SS-279-18, del 17 de octubre de 2018, se informó que: "La Secretaría de la Sede Medellín está tramitando un espacio en su página web, para publicar las respuestas a las solicitudes anónimas, considerando que no todas son recibidas mediante el sistema de quejas y que en consecuencia, no es posible que el peticionario guarde el link para su consulta."

4.3.2. Aplicación Móvil.

Sobre este particular, la VRG en el oficio 609 del 19 de octubre de 2018, informó que: "Al respecto debe precisarse que desde la entrada en vigencia de la herramienta (01 de marzo de 2018), se habilitó la aplicación móvil APP, junto con el manual de uso y éste ha sido probado por parte de la Vicerrectoría General en varias ocasiones, observándose su normal funcionamiento."

Sede Bogotá: Por su parte, la Secretaría de la Sede Bogotá en el oficio B.SS-417-18 del 12 de octubre de 2018, indicó que: "(...) consideramos que el acceso existente a la herramienta electrónica, por internet, es un acceso que debe ser posible por celular y los usuarios deberían hacer uso de

Macroproceso: evaluación, Medición, Control y Seguimiento
Proceso: Evaluación Independiente
Informe Ejecutivo



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

la misma sin necesidad de descargar una aplicación móvil. Por lo anterior se sugiere no hacer desarrollos adicionales, pues se ha evidenciado que las aplicaciones son de bajo uso por consumir altos recursos de memoria en los celulares y por lo tanto no tendría un alto número de usuarios. Fortalecer el uso de la herramienta ingresando únicamente por las páginas responde mejor a una estructura unificada de la digitalización institucionales. Adicionalmente la norma Resolución de Rectoría No. 1376 de 2016 no habla de aplicaciones móviles cuyo desarrollo significa recursos y esfuerzo. Sugerimos no desarrollarlo por no tener soporte normativo.”

Recomendación: Sobre los anteriores temas de Quejas Anónimas y Aplicación Móvil, la ONCI considera prudente que antes de tomar decisiones sobre la publicación o no de las quejas anónimas con sus respectivas respuestas, lo mismo que sobre la aplicación móvil, se lleguen a consensos sobre el tratamiento que se le debe dar a estos dos temas, en el marco de las normas Nacionales y Universitarias disponibles sobre el particular. Para tener mayores criterios, es posible a través de ejercicios de benchmarking¹ identificar como son manejados dichos temas en otras instituciones de educación superior.

5. LIMITACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN.

En el desarrollo del seguimiento, se presentaron bloqueos a los edificios en las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira. Sin embargo, tales limitaciones ajenas a la ONCI, no interfirieron el trabajo de verificación adelantado.

6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.

De acuerdo a los protocolos definidos por la ONCI, no se aplica la metodología de valoración de la efectividad de controles, debido a que se trata de un seguimiento a una norma interna.

7. ANÁLISIS DE RIESGOS.

En el seguimiento no se presentaron observaciones, por lo tanto, no se categorizaron en la escala definida por la ONCI.

8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIONES A OTRAS INSTANCIAS.

El presente seguimiento no se generó traslado de riesgos, ni notificaciones a otros entes de control.

¹ Para el contexto que se propone, el benchmarking, consiste en tomar referencias del proceso de gestión de las quejas, reclamos y sugerencias en instituciones que tienen misiones u objetivos similares a la Universidad Nacional de Colombia. El propósito de

9. CONCLUSIONES.

De acuerdo con lo reportado, las acciones que han emprendido la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede, apuntan a mejorar de manera cualitativa la atención oportuna, lo mismo que las respuestas de fondo, y en general las debilidades advertidas en el primer informe de Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad de 2018. La ONCI aclara que dentro del alcance del presente seguimiento, no se realizaron verificaciones detalladas a los requerimientos de los usuarios de los servicios universitarios, por lo que no es pertinente estimar una cifra cuantitativa del mejoramiento anunciado por la VRG y las Sedes.

En el contexto de lo expresado, la ONCI observa que existe una mejor apropiación del Sistema de Quejas y Reclamos por parte de los principales actores que participan en el mismo; lo que se destaca de manera positiva. En tal sentido, se recomienda e invita a seguir fortaleciendo todos aquellos aspectos que permitan presentar a la Universidad como una institución que tiene en cuenta los comentarios de los diferentes estamentos que la conforman, y de la ciudadanía en general.

Finalmente, es preciso indicar que este seguimiento se realizó por parte de la ONCI en cumplimiento de las Resoluciones de la Rectoría 0988 y 1376 de 2016. En consecuencia, la verificación de la definición y ejecución de las actividades de mejora, recaen en la Vicerrectoría General en el marco de lo establecido en el artículo 8 de la Resolución de Rectoría No. 464 de 2014: "Las actividades correspondientes a gestión de calidad, incluyendo las relacionadas con gestión ambiental y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, serán responsabilidad de la Vicerrectoría General, quien dispondrá de lo necesario para el cumplimiento de los objetivos trazados sobre la materia". (Subrayas fuera del texto original)

este ejercicio es identificar las mejores prácticas sobre el manejo de las quejas, reclamos y sugerencias, con el propósito de adoptar, adaptar y/o transferir el conocimiento a la Universidad.