

## ONCI-PA-IL INFORME DE LEY - PRIMER DE SEGUIMIENTO 2019 AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE Y LIMITACIONES
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS
5. LIMITACIONES DURANTE EL SEGUIMIENTO
6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES
7. ZONA DE RIESGO GENERAL
8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL
9. CONCLUSIONES

### 1. PRESENTACIÓN

En el marco del Plan Nacional de Auditorías para la vigencia 2019, aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno- CNCSCI, en la sesión No. 1 del 19 de febrero de 2019, la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), incluyó la realización del Informe de Ley-Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, el cual se realiza dos veces en el año, así: i) el primero<sup>1</sup> con corte al 31 de marzo de 2019, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2019.

Es importante referencias que La Ley 1474 de 2011, denominada Estatuto Anti-Corrupción, estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

En cumplimiento de este mandato legal, la Universidad emitió la Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016, con la cual estableció el Sistema de Quejas y Reclamos como el instrumento institucional que permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación a través de cualquiera de los medios establecidos, con el fin de promover el cumplimiento misional de la Universidad.

Por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 (pag 40), estableció que las Oficinas de Control Interno vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

El presente documento corresponde a un resumen del Informe Final, el cual fue entregado a la Rectoría por medio del oficio ONCI-461 del 20 de junio de 2019.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el funcionamiento integral del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, mediante la verificación de las normas, procedimientos institucionales vigentes y acciones de mejora, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento que contribuyan al fortalecimiento del mismo.

### 3. ALCANCE Y LIMITACIONES

Las áreas evaluadas fueron la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira. Para las Quejas y Reclamos presentados en las Sedes Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco se analizó la totalidad de los requerimientos presentados. Igualmente se aclara que La Sede De La Paz no fue analizada, debido a que no se dispone de datos suministrados

<sup>1</sup> El informe incluye dos trimestres así: del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018 y del 1 de enero al 31 de marzo de 2019.

por la VRG. Es importante referenciar que el presente informe de ley consolidado, contiene las verificaciones realizadas por la ONCI para el último trimestre de 2018 (octubre, noviembre y diciembre) y el primer trimestre de 2019 (enero, febrero y marzo).

En el desarrollo del proceso auditor la ONCI no consideró necesario ampliar el alcance a otros proyectos o actividades propias del área evaluada. La ONCI manifiesta que no se presentaron limitaciones en la realización del alcance del presente seguimiento de ley.

#### **4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS**

Es importante comentar que por el alto volumen de requerimientos relacionados con quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones presentadas en la Universidad, se acudió a la aplicación de la herramienta estadística denominada Muestreo Aleatorio Simple (MAS), para el cual se definió un criterio de confianza del 95%.

Dicho muestreo se realizó considerando 2 poblaciones, debido a la heterogeneidad de las Sedes. En la primera población se tomaron: i) Nivel Nacional y Sedes Andinas y ii) Sedes de Presencia Nacional. El cálculo se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios estadísticos:

Número de requerimientos de Nivel Nacional y Sedes Andinas: .....	1.135
Número de requerimientos de Sedes de Presencia Nacional: .....	39
Muestra obtenida del MAS NN, y Sedes Andinas: .....	288
Muestra obtenida del MAS Sedes Presencia Nacional: .....	39
Total de la muestra analizada en el seguimiento: .....	327
Tamaño de la muestra general: .....	28%

##### **4.1. Respuestas de Fondo.**

La Resolución de Rectoría 0988 de 2016, en el Artículo 5, indica que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar y resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Constitución Política, la ley, la Jurisprudencia que regula el Derecho Fundamental de Petición y lo estipulado en el numeral 16 del artículo 44 del Acuerdo del Consejo Superior Universitario 171 de 2014 .

De otra parte, la Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016, "Por la cual se modifica la Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016", agregó al numeral 2 que: "la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo".

En tal sentido, es importante recordar que frente a este tema, la Corte Constitucional definió la obtención de una respuesta completa y de fondo en los siguientes términos: "(...) La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, **es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante**, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información." (Sentencia T-149/13). (Subrayado fuera del texto original)

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se verificó que en las respuestas brindadas, se cumpliera de manera adecuada con los requerimientos anteriores.

A continuación, se presenta el resumen de las verificaciones obtenidas en cada una de las sedes:

Tabla 1. Resumen de Respuestas Completas y de Fondo.

SEDE	Respuestas Completas y de Fondo	
	SI	NO
Nivel Nal y Bogotá	91%	9%
Medellín	100%	0%
Manizales	100%	0%
Palmira	93%	7%
Amazonía	100%	0%
Caribe	100%	0%
Orinoquía	100%	0%
Tumaco	100%	0%
<b>Total</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2019

**Observación 1. Quejas y Reclamos sin adecuadas Respuestas de Fondo.**  
**Sede Bogotá, Unisalud, Sede Amazonía y Sede Palmira.**



La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 5, indica que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar y resolver las comunicaciones que les sean remitidas, conforme los términos establecidos en la Constitución Política, la Ley, la Jurisprudencia que regula el Derecho Fundamental de Información y lo estipulado en el numeral 16 del artículo 44 del Acuerdo del Consejo Superior Universitario 171 de 2014. En este mismo sentido, la Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016, indica en el numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, **completa y de fondo**.

En trabajo de verificación, se observó que los requerimientos que se detallaron en las tablas: 5, 7, 11 y 13, del Informe final, no presentan respuestas completas y de fondo, tal como lo determina la norma interna de la Universidad, así:

- Nivel Nacional y Sede Bogotá: 8 casos. (ver detalle en el anexo 2 del Informe Final, pág. 1 y 2)
- Unisalud: 2 casos. (ver detalle en la tabla 8 del Informe Final, pág. 12)
- Palmira: 1 caso. (ver detalle en la tabla 12 del Informe Final, pág. 14)

La causa de tales situaciones descritas, puede obedecer a debilidades en la atención integral de las quejas y reclamos interpuestos. Como consecuencia de lo descrito, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver los requerimientos de la comunidad universitaria.

Observación con impacto alto.

**Recomendación:** es conveniente que desde la Vicerrectoría General, en unión con Unisalud y las Secretarías de las Sedes Bogotá, y Palmira, se continúen fortaleciendo actividades de seguimiento y monitoreo a las respuestas dadas por los responsables de brindarlas, de tal forma que se resuelva de fondo las situaciones advertidas por los peticionarios. En tal sentido, es pertinente recordar que la Resolución de Rectoría 0988 de 2016, en su Artículo 8 le asigna funciones a las Secretarías de las Sedes y particularmente el numeral 4, establece: "Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para responder las solicitudes, según lo dispuesto en la Ley 1755 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

La ONCI precisa que las recomendaciones planteadas no son vinculantes. No obstante, el evaluado está en el deber de formular las acciones de mejora que considere pertinentes, cuyo propósito sea eliminar la causa que generó la observación.

A pesar de la situación referida en la anterior observación, la ONCI hace un reconocimiento a la evolución que se ha tenido en relación con las respuestas completas y de fondo, las cuales se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Respuestas Completas y de Fondo SQYR  
 Comparativo Marzo-2017; Marzo-2018; Marzo-2019

SEDE <sup>2</sup>	RESPUESTAS COMPLETAS Y DE FONDO					
	A Marzo de 2017		A Marzo de 2018		A Marzo de 2019	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Nivel Nacional y Bogotá	76%	24%	80%	20%	91%	9%
Medellín	98%	2%	92%	8%	100%	0%
Manizales	91%	9%	84%	8%	100%	0%
Palmira	93%	7%	95%	0%	93%	7%
Amazonía	sd	sd	78%	22%	100%	0%
Caribe	sd	sd	100%	0%	100%	0%
Orinoquía	sd	sd	100%	0%	100%	0%
Tumaco	sd	sd	100%	0%	100%	0%
<b>Total</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>

Fuente: Informes al SQYR de la ONCI en las vigencias indicadas.

Notas: SD: Sin datos disponibles

Como se observa en la anterior tabla, y como aspecto positivo en el presente seguimiento, a partir de la verificación realizada a la muestra seleccionada, se visualiza que la Universidad en su conjunto ha alcanzado, en promedio, el 98% de respuestas de fondo de manera adecuada, lo que ciertamente se constituye en un aspecto a favor de la gestión del Sistema de Quejas y Reclamos.

No obstante, queda pendiente de avanzar en el 2% restante, de tal manera que se pueda presentar la Universidad como una institución que da cumplimiento total a los requerimientos presentados por los usuarios de los servicios universitarios.

#### 4.2. Oportunidad de las Respuestas.

En relación con la oportunidad de las respuestas, la Resolución de Rectoría 1376 de 2016, estableció en el Artículo 5, Numeral 2, que la respuesta que se emita por parte de los responsables de darla, frente a cada asunto o requerimiento, debe ser **oportuna**, completa y de fondo.

Frente al tema, es importante referenciar que la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, estableció en el artículo 13 que “(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos** e interponer recursos”. (Subraya fuera del texto original)

En este mismo sentido, el artículo 14 de la norma en referencia establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.

En la misma dirección, la Resolución de Rectoría 0988 de 2016, en su Artículo 8 le asigna funciones a las Secretarías de las Sedes y particularmente el numeral 4, establece: “Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para responder las solicitudes, según lo dispuesto en la Ley 1755 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

<sup>2</sup> Para el cálculo descrito en la tabla, no se tuvo en cuenta los requerimientos presentados por Unisalud, ya que la información suministrada por la VRG no discriminó para las vigencias de comparación, es decir, 2017, 2018 y 2019

Sobre el particular, el informe presentado por la Vicerrectoría General, que consolida los datos de las Sedes del Sistema de Quejas y Reclamos-UN, enero-marzo 2019, referencia que: “(...) para el primer trimestre de 2019 (enero, febrero y marzo), el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas sus Sedes, fue de 11 días, lo que significa que ha venido mejorando con respecto a los promedio de los últimos períodos del año anterior” (pag.10)

No obstante, los avances reportados por la Vicerrectoría General, la ONCI encontró en las verificaciones realizadas a los requerimientos seleccionados en la muestra, que en 17 de los 327 casos y que representan el 5%, no se cumplió de manera rigurosa, ni adecuada con brindar la **respectiva respuesta en el tiempo** establecido en la norma institucional, es decir, que dichos casos se encuentran por fuera del término legal. La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos de las verificaciones realizadas en la muestra seleccionada.

Tabla 3. Resumen de Respuestas Oportunas.

SEDE	Oportunidad de las Respuestas		Número de Casos	
	SI	NO	SI	NO
Nivel Nal y Bogotá	97%	3%	133	4
Unisalud	90%	10%	98	10
Medellín	100%	0%	24	0
Manizales	100%	0%	13	0
Palmira	80%	20%	12	3
Amazonía	100%	0%	19	0
Caribe	100%	0%	2	0
Orinoquía	100%	0%	16	0
Tumaco	100%	0%	2	0
<b>Total</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>	<b>319</b>	<b>17</b>

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2019

**Observación 2. Inoportunidad en las respuestas.**  
**Sede Bogotá, Unisalud, Sede Palmira**



La Resolución de Rectoría 0988 de 2016, la cual fue modificada por la Resolución Rectoría 1376 de 2016, estableció en el artículo 5 los aspectos generales del funcionamiento del Sistema. Dicho artículo indicó que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y de cada uno de los funcionarios docentes, administrativos y contratistas recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición. Por su parte, la Ley 1755 de 2015, en el artículo 14 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.

En trabajo de verificación, se observó que en 17 casos de las 327 verificaciones de la muestra seleccionada y que representan el 5.1% del total de la muestra analizada, en las respuestas brindadas no se cumplió de manera rigurosa con el tiempo establecido en la norma, la cual está adoptada de la Ley 1755 de 2015; es decir, que dichos casos se encuentran por fuera del término legal, lo que potencialmente pone a la Universidad en incumplimiento normativo, así: (ver detalle en la tabla 17 del Informe Final)

- Unisalud: 10 casos (10%)
- Sede Bogotá: 4 casos (3%)
- Sede Palmira: 3 casos (20%)

Lo anterior, puede tener como causa, debilidades en el control de los tiempos de respuesta por parte de la Secretaría de la Sede Palmira, de la Secretaría de la Sede Bogotá y de Unisalud. Lo descrito, trae como consecuencia que podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de brindar las respuestas a las quejas, reclamos y sugerencias.

Observación con impacto alto.

*Recomendación: es conveniente que la Secretaría de la Sede Palmira, la Secretaría de la Sede Bogotá, y Unisalud, en cooperación con la Vicerrectoría General, desarrollen mecanismos de control para que los líderes de los procesos con requerimientos por parte los usuarios de los servicios universitarios, den cumplimiento estricto de los términos establecidos en la norma Universitaria. Igualmente es fundamental y con carácter obligatorio, explicar a la Vicerrectoría General, las causas que originaron el potencial incumplimiento a la respuesta de las observaciones, de tal manera que se tenga la certeza de prevenir y evitar que dichas situaciones se repitan en el futuro.*

La ONCI precisa que las recomendaciones planteadas no son vinculantes. No obstante, el evaluado está en el deber de formular las acciones de mejora que considere pertinentes, cuyo propósito sea eliminar la causa que generó la observación.

#### **4.3. Aspectos Relacionados con el Mejoramiento del SQYR.**

##### **4.3.1. Acciones de Mejoramiento del SQYR.**

- **Nivel Nacional y Sedes de Presencia Nacional.**

La Vicerrectoría General, realizó con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación DNP una capacitación sobre el Rol del Servidor Público y Cualificación del Sistema de Quejas y Reclamos. Esta capacitación fue realizada de manera presencial en el Nivel Nacional y Sede Bogotá y transmitida por videoconferencia a las restantes sedes andinas y de presencia nacional. También se realizaron las siguientes actividades: i) Pieza gráfica titulada Ciclo del Sistema de Quejas y Reclamos. Remitida a todas las sedes, ii) elaboración del documento “Sistema de Quejas y Reclamos –Respuestas completas y de Fondo” a todas las dependencias de la Universidad, con el fin de orientar sobre el deber de dar respuestas en los términos normativos. Informa la VRG que será difundido a través del postmaster para las dependencias de la Universidad responsables de atender peticiones, iii) reunión con la DNTIC para revisar aspectos relacionados con el aplicativo Aranda, en relación con posibles errores en los indicadores y reportes, iv) Desde la VRG no se ha dado traslado formal a ninguna instancia disciplinaria de algún servidor por presunto incumplimiento de lo establecido en las normas relativas al funcionamiento del SQYR.

Otro aspecto que vale la pena destacar, es la orientación brindada desde la Vicerrectoría General en relación con los Planes de Mejora del SQYR. Al respecto, mediante oficio VRG-061-19, se reitera el establecimiento de los planes de mejora conforme a la cantidad y criticidad de las qrys, en el aplicativo SoftExpert, y para lo cual se tiene en funcionamiento los instructivos disponibles en el link: <http://siga.unal.edu.co/index.php/softexpert>. En tal sentido, la ONCI destaca esta buena práctica, ya que en las evidencias enviadas, se observó que en aquellas sedes en las cuales se elaboran los planes de mejoramiento, la ejecución de las acciones descritas han venido contribuyendo de manera positiva, en el abordaje y atención de los requerimientos de los usuarios de los servicios universitarios.

- **Sede Bogotá.**

La Secretaría de la Sede Bogotá, informó por medio del oficio B.SS-143-16 del 25 de abril de 2019, que en relación con los planes de mejoramiento formulados por los procesos y áreas donde se presenta el mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias; el 27 de febrero de 2019 se solicitó a las dependencias de la Sede Bogotá los planes correctivos, preventivos y de mejora que hayan formulado frente a las observaciones enviadas mediante el SQYR. Se informó que las siguientes dependencias enviaron sus respectivos planes: i) División de Personal Administrativo; ii) Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; iii) Facultad de Odontología. Las demás dependencias respondieron que al no haber reiteración de alguna queja en particular, no tuvieron necesidad de generar algún plan de mejora.

De igual manera, se destacan dos actividades de mejoramiento relacionadas con el seguimiento a las manifestaciones interpuestas al Sistema, y que tiene que ver con: i) el envío de correos recordatorios de los casos a los 7 días de direccionados y no tendidos, ii) realización de llamadas telefónicas a las dependencias, iii) revisión y socialización con la Red Secretarial de acciones para el mejor funcionamiento del sistema y la correcta atención de los usuarios.

En este mismo sentido, se identificó como una **buena práctica de la Sede Bogotá**, la vinculación de la Red Secretarial como un importante escenario en el cual se analizan temas relacionados con el SQYR, dentro de los cuales se denota en la relatoría del 1 de febrero de 2019, que las oficinas con menor eficiencia en atención de las respuestas son: i) la Dirección de Bienestar, ii) Financiera y iii) Registro.

A nivel de recomendación, la ONCI considera conveniente que desde la Vicerrectoría General, se le brinde un mayor apoyo a la Secretaría de la Sede Bogotá, para que aquellos procesos o áreas que tienen debilidades en las respuestas a los peticionarios, sean requeridos de manera formal y no expongan a la Universidad ante posibles incumplimientos normativos, como los contenidos en las Resoluciones de Rectoría 0988 y 1376 de 2016.

- **Sede Medellín.**

La Secretaría de la Sede Medellín, solicitó a la Jefatura de la Dirección de Personal Académico y Administrativo de la Sede incluir en el plan de capacitaciones, una capacitación en atención al usuario y comunicación asertiva, especialmente para los servidores y contratistas que laboran en la División de Bibliotecas, la Dirección de Registro y Matrícula y la División de Logística, pues estas dependencias han recibido algunas quejas por la atención a los usuarios y se pretende mejorar la satisfacción de la comunidad universitaria.

Igualmente, se realizaron capacitaciones a varias dependencias de la sede, entre ellas las Secretarías de las Facultades de Arquitectura, Ciencias Agrarias, Ciencias Humanas y Económicas y División de Personal Académico. Tales capacitaciones se han realizado en pequeños grupos, con el fin de facilitar la explicación del manejo del sistema y otros aspectos importantes, entre otros, cómo debe ser la respuesta a las solicitudes recibidas y cuáles son las consecuencias de no responder oportunamente y de fondo.

#### **4.3.2. Manejo de las quejas anónimas y la aplicación móvil (APP)**

La Vicerrectoría General informó que: (oficio VRG-123-19): “como se puede evidenciar en el informe correspondiente al primer trimestre de 2019, las peticiones que ingresan al Sistema de Quejas y Reclamos en la modalidad de “ANONIMAS” es significativo. De las 557 peticiones, 137 son registradas como anónimas. Es decir que los usuarios prefieren no identificarse en una gran mayoría, la cual se distribuye en las diferentes categorías establecidas en la herramienta, a saber: administrativo, admitido, aspirante, contratista, docente, egresado, estudiante, exalumno, particular y pensionado. (...)

A efectos de preservar la confidencialidad de los casos, el mecanismo se mantiene, pero, como se describió anteriormente, se ha hecho énfasis en la difusión del Sistema y en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.”

Frente a la APP, la Vicerrectoría General indicó que:

“La aplicación móvil para el Sistema de Quejas y Reclamos, se encuentra en funcionamiento y a la fecha se tiene elaborado un plegable para ser socializado con la comunidad universitaria, el cual cuenta con el código “QR Code Reader” y desde allí desde cualquier celular se puede ingresar a la herramienta para adelantar la solicitud que considere pertinente”

#### **5. LIMITACIONES DURANTE EL SEGUIMIENTO.**

En desarrollo del seguimiento de ley, no se presentaron limitaciones que imposibilitaran o limitaran el cumplimiento del objetivo propuesto.

## 6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.

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

## 7. ZONA DE RIESGO GENERAL.

### 7.1. Riesgos Gestión de Riesgos del Sistema de Quejas y Reclamos

Frente a la adopción de los controles de las líneas de defensa, la Vicerrectoría General indicó que: “A la fecha no se han realizado acciones para los parámetros solicitados por la ONCI, máxime que para el control de riesgos se han efectuado actividades a cargo de los procesos y con el acompañamiento y liderazgo de la Coordinación del SIGA”

Sobre la respuesta brindada por la VRG, la ONCI recomienda analizar desde la Coordinación del SIGA se analice si para la gestión del SQYR, tanto en el Nivel Nacional como en las Sedes, es posible incorporar el concepto de las “Tres Líneas de Defensa”, que se viene implementando desde el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, como mecanismos de autocontrol y autorregulación institucional.

### 7.2. Nivel de riesgo resultado de la Evaluación

En atención a la metodología definida por la ONCI, las observaciones derivadas del presente seguimiento, se identificaron 2 observaciones, las cuales se categorizaron con Riesgo Alto. Con base en lo anterior, la zona de riesgo general para el proceso evaluado, se ubicó en **Zona de Riesgo Alta (75%)**.

En consecuencia, la verificación de la definición y ejecución de las actividades de mejora que se deriven de las observaciones planteadas en el documento, recae 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)

La ONCI considera importante referenciar que de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0988 de 2016; el próximo Informe de Seguimiento al SQYR que se realizará con corte al 30 de septiembre de 2019, se solicitará a la VRG y a las Secretarías de Sedes, indicar los avances tendientes a superar las debilidades expuestas en el presente informe.

## 8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL.

En el presente seguimiento, la ONCI no se realizó traslados de riesgos a otras instancias o entes de control interno o externo.

## 9. CONCLUSIONES.

- El Sistema de Quejas y Reclamos en el período analizado, es decir del 1 de octubre de 2018 al 31 de marzo de 2019, ha mostrado avances positivos que se pueden resumir en los siguientes aspectos:
  - Paulatina consolidación de la herramienta informática del SQYR denominada ARANDA, la cual le ha permitido a la Universidad disponer de información en tiempo real y generar los informes de gestión de manera oportuna.
  - Divulgación de la normativa interna y externa, en las diferentes sedes y escenarios institucionales, lo que ha permitido que la comunidad universitaria visibilice de manera directa su percepción frente a la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad.



- Realización y fortalecimiento de información que permite generar en la comunidad universitaria un mayor sentido de pertenencia hacia los principales aspectos a mejorar por parte de los responsables de dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias. Lo anterior, en la línea de fortalecer los principios de transparencia y acceso a la Información Pública.
- Se destaca que en general la totalidad de las sedes, ha mejorado en relación con las respuestas de fondo a los requerimientos de los peticionarios. En trabajo de verificación, se observó en la muestra analizada que la contestación a los requerimientos de los usuarios y peticionarios es clara y completa; lo mismo que la utilización adecuada del lenguaje institucional.

Lo anterior se percibe como aspecto positivo, ya que para el período evaluado se observó que la Universidad en su conjunto ha alcanzado, en promedio, el 98% de respuestas de fondo de manera adecuada, lo que ciertamente se constituye en un aspecto a favor de la gestión del Sistema de Quejas y Reclamos. No obstante, queda pendiente avanzar en el 2% restante, de tal manera que se pueda presentar a la Universidad como una institución que da cumplimiento total a los requerimientos presentados por los usuarios de los servicios universitarios.

- En relación con la oportunidad de las respuestas, se presentan avances importantes, ya que en el primer trimestre de 2018, es decir un año atrás, el número promedio de días de respuesta fue de 20, mientras que para el primer trimestre de 2019, dicho promedio se ubicó en 11 días, lo que le permite a la Universidad estar dentro del marco del cumplimiento de las normas internas y externas.

No obstante, para el primer trimestre de 2019, se tuvo una oportunidad de respuesta del 95% de los casos verificados, frente al 5% en los cuales se superó el tiempo de respuesta definido por la norma. Esto es que en 17 de 327 casos analizados en la muestra, no se cumplió de manera rigurosa con la respuesta a los peticionarios, por lo cual la ONCI recomienda entablar un diálogo con los responsables de tales eventos atípicos y lograr mayores compromisos institucionales. Ahora, en caso de no mejorar tales situaciones, se deberá reportar ante las instancias disciplinarias para lo de su competencia.

- Como oportunidades de mejora, y con el propósito de contribuir al avance y fortalecimiento del SQYR, la ONCI considera importante continuar fomentando en la comunidad universitaria que utiliza el Sistema; la comunicación en doble vía, basada en relaciones de respeto, para que tanto el emisor como el receptor no se sienta agredido con el mensaje.

De igual manera, es conveniente que el usuario al ingresar su comunicación al sistema pueda direccionar o dar pistas del destinatario, indicando elementos como consignar específicamente su pretensión; con el propósito de evitar desgaste institucional al redirigir la respuesta y responder situaciones ajenas a las que se consigna en el sistema.

Lo anterior, podrá fortalecer el área responsable, al propender no solo una respuesta, sino también a encaminar los esfuerzos para implementar mejoras en los servicios universitarios advertidos por los usuarios.

- 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 que se deriven de las observaciones planteadas en el documento, recae en la Vicerrectoría General en el marco de lo establecido en el artículo 8 de la Resolución de Rectoría No. 464 de 2014, que establece: *"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"*.

**INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:**

Asesores: **Emilse Quiñones Izquierdo**, Sede Palmira; **Javier Eduardo Hincapié Piñeres**, Sede Manizales, **Hebert Fula Hernández**, Sede Bogotá y Nivel Nacional; **Luis Fernando Bañol Betancur**, Sede Medellín.

**REVISADO POR:**

**Profesor Ángel Múnera Pineda**, Jefe ONCI.