

ONCI-PA-IL SEGUNDO INFORME DE LEY ANUAL DE 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.

La Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016, estableció el Sistema de Quejas y Reclamos SQYR como el instrumento institucional que permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones a través de cualquiera de los medios establecidos, con el fin de promover el cumplimiento misional de la Universidad.

Es importante referencias que La Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, estableció en el artículo 76, que “ (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)” (subrayas fuera del texto original).

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.

En tal sentido, en el 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 de dos Informes de Ley-Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia; los cuales se realizan así: i) el primero con corte al 31 de marzo de 2019, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2019.

La ONCI presentó el Primer Informe de Ley, con corte del 1 de octubre de 2018 al 31 de marzo de 2019 a la Rectoría, por medio de la comunicación interna ONCI-461-19 del 20 de junio de 2019. También se entregó copia del informe a la Vicerrectoría General y Secretarías de las Sedes Andinas y de Presencia Nacional.

En el informe referido, se evidenciaron 2 observaciones, ambas con impacto alto. Sin embargo, por tratarse de observaciones derivadas de un Seguimiento, no se registraron acciones de mejoramiento en el Sistema SoftExpert.

El presente informe de ley, y que corresponde al segundo; se realizó sobre información solicitada por la ONCI mediante oficio ONCI-770-19 del 3 de octubre de 2019, la cual fue respondida por la Vicerrectoría General mediante comunicación VRG-371-19 del 11 de octubre de 2019.

El presente documento corresponde a un resumen del informe final, el cual fue entregado a la Rectoría y a las partes interesadas por medio de los oficios ONCI-952 y ONCI-953 del 6 de diciembre de 2019.

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 Y LIMITACIONES.

El presente informe de ley, estuvo orientado a verificar las evidencias de las acciones lideradas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes, para mejorar los aspectos informados por la ONCI, en el primer informe de ley de seguimiento al sqyr. La temporalidad de las acciones de mejora, son aquellas ejecutadas entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2019.

La ONCI aclara que para el presente informe de ley, no se realizaron verificaciones detalladas a las quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones del Sistema. Es decir, que el resultado del presente seguimiento corresponde a los avances reportados por la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sedes, mediante la comunicación VRG-371-19, del 11 de octubre de 2019; Unisalud por medio de correo electrónico del 15 de octubre de 2019; la Secretaría de la Sede Bogotá, mediante comunicación electrónica del 23 de agosto de 2019; la Secretaría de la Sede Medellín, mediante correo electrónico del 10 de octubre de 2019, la Sede Manizales mediante Mz.SS-069-19 del 7 de octubre de 2019; la Sede Palmira por medio del oficio P.SS-122-19 del 20 de agosto de 2019; la Sede Amazonía por medio de comunicación A.SS-165-19 del 23 de agosto de 2019; las Sede Caribe, Orinoquía y Tumaco por comunicación electrónica, y demás documentos aportados. Durante el desarrollo del informe de ley no se amplió el alcance a otros procesos.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

Contexto del SQYR en los trimestres analizados.

El comportamiento de los requerimientos presentados por los usuarios de bienes y servicios universitarios en los 2 trimestres analizados: i) de abril a junio, y ii) de julio a septiembre de 2019, es tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Quejas y Reclamos presentados en los trimestres Abril-Junio y Julio-Septiembre de 2019.

Tipo	Abril - Junio	%	Julio - Septiembre	%	TOTAL	%	CRECIMIENTO O DISMINUCIÓN (%▲▼)
Queja	186	48%	205	52%	391	50%	10%
Reclamo	172	44%	162	43%	334	43%	- 6%
Sugerencia	17	4%	18	4%	35	4%	6%
Felicitación	12	3%	12	3%	24	3%	0%
Total	387	100%	397	100%	784	100%	

Fuente: Informes consolidados de la Vicerrectoría General. VRG, octubre de 2019

Es importante mencionar que de los datos reportados en los Informes de la VRG, se obtuvo un crecimiento promedio de solo el 2% de los requerimientos presentados al Sistema de Quejas y Reclamos; notándose mayor presencia de las Quejas. Las sugerencias y felicitaciones, prácticamente permanecieron similares en los dos períodos evaluados. Llama la atención de manera positiva, la disminución en el número de reclamos presentados entre los períodos analizados.

4.1. Acciones y avances relacionadas con las Respuestas de Fondo y Oportunidad de las Respuestas.

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 (Estatuto Disciplinario del Personal Académico y Administrativo).

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 el marco de lo anterior, la VRG indicó las acciones que desde las diferentes Sedes Andinas y de Presencia Nacional se han realizado, y se enviaron los soportes de los avances.

Al respecto, se observaron evidencias que las acciones que se han emprendido, apuntan a mejorar de manera cualitativa la atención oportuna, lo mismo que las respuestas de fondo. Igualmente, se observó en los soportes suministrados, que las debilidades advertidas en el primer informe de ley al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad para la vigencia 2019, han sido atendidas por los líderes del Sistema.

Es importante considerar que dentro del alcance del presente informe, 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 de los mejoramientos descritos por la VRG y las Sedes.

5. LIMITACIONES DURANTE EL SEGUIMIENTO.

En desarrollo del seguimiento de ley, se presentaron 4 órdenes de desalojo a los edificios 19 A, y 41. Sin embargo, tal situación no perjudicó el desarrollo de la auditoría por parte de la ONCI; ya que se optó por un plan de contingencia, consistente en escanear la información y disponer de la misma en medios electrónicos, para su consulta por fuera del *campus*.

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.

Por no encontrarse en el presente seguimiento de ley, observaciones con categoría de Extremas o Altas, no se aplica la Zona de Riesgo para el SQYR.

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

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

9. CONCLUSIONES.

- La ONCI destaca de manera positiva la existencia de una mejor apropiación del Sistema de Quejas y Reclamos, por parte de los principales actores que participan en el mismo. En tal sentido, la ONCI recomienda seguir fortaleciendo aquellos aspectos que permitan presentar a la Universidad como una institución respetuosa de los procesos de atención al ciudadano, y que tiene en cuenta los requerimientos de los diferentes estamentos que la conforman, lo mismo que de la ciudadanía en general.



- Finalmente, es preciso indicar que este informe de ley 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, que indica: "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)

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.