



**ONCI-PA-IL INFORME DE LEY – PRIMER SEGUIMIENTO 2020 AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

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

**1. PRESENTACIÓN**

La Oficina Nacional de Control Interno ONCI, en el Plan de Actividades para la vigencia 2020, consideró realizar 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2020 así: i) el primero<sup>1</sup> con corte al 31 de marzo de 2020, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2020.

Lo anterior, se da en el marco del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, denominada Estatuto Anti-Corrupción, la cual 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 y la Resolución de Rectoría 1376, ambas de 2016, con las cuales se 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 (pág. 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.

Para el presente seguimiento, se tuvo en cuenta la incorporación de un tipo de solicitud relacionada con la “Política de Tratamiento de Datos”, lo que está regulado por la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), en la cual se establece que los Titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

<sup>1</sup> El informe incluye dos trimestres así: del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019 y del 1 de enero al 31 de marzo de 2020.



- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Es importante referenciar como antecedente al presente seguimiento, que mediante oficio ONCI-953-19 del 06 de diciembre de 2019, la Oficina Nacional de Control Interno entregó a la Rectoría el Informe Final del Segundo Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, el cual fue enviado a la Vicerrectoría General, lo mismo que a las Secretarías de todas las Sedes.

## **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 que contribuyan al fortalecimiento del mismo.

## **3. ALCANCE**

El presente Informe de ley de Seguimiento se realizó tomando como referencia el último trimestre de 2019 (1 de octubre al 31 de diciembre) y primer trimestre de 2020 (1 de enero a 31 de marzo).

Las áreas objeto del seguimiento son la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede. El periodo durante el cual se llevó a cabo el seguimiento, fue el comprendido entre el 4 de mayo y el 29 de mayo de 2020.

El alcance del único objetivo específico, se orientó a la verificación de las respuestas de fondo dadas por los responsables de los procesos, lo mismo que la oportunidad de las respuestas a los requerimientos interpuestos por los usuarios de los servicios universitarios.

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, la Paz y Tumaco, se analizó la totalidad de los requerimientos presentados. Igualmente se precisa que para el presente seguimiento fue incluida por primera vez la Sede de La Paz que ya comienza a reportar información al SQYR.

En el desarrollo del proceso auditor la ONCI no consideró necesario ampliar el alcance a otros proyectos o actividades propias del área evaluada

## **4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS**

Durante el proceso auditor, la ONCI estableció dos observaciones de Tipo III, sobre las cuales a la Vicerrectoría General como gestor del SQYR y el SIGA, le compete establecer el tratamiento a nivel interno, aplicando el principio de Autocontrol, que



se entiende como la capacidad de realizar: i) evaluación y control de su trabajo; ii) identificación de las desviaciones; y iii) mejoras en los procesos, tal como se establece en el Decreto 0943 de 2014 y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

## 5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN

Durante el desarrollo de la presente evaluación no se presentaron limitaciones que imposibilitaran 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

Con base en lo anterior, la zona de riesgo general del seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos, se ubicó en **Zona de Riesgo Moderada (30 %)**. 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" (subrayado por la ONCI).

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 2020, se solicitará a la VRG y a las Secretarías de Sedes, indicar los avances tendientes a superar las debilidades expuestas por la ONCI.

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

No se reportaron observaciones que ameritaran ser trasladadas a las otras instancias de control.

## 9. CONCLUSIONES

El Sistema de Quejas y Reclamos en el período analizado, es decir del 1 de octubre de 2019 al 31 de marzo de 2020, ha mostrado avances importantes que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- Aplicativo Aranda y de las líneas de defensa:

Se observa 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, y en especial como mecanismo de retroalimentación que en su articulación con el sistema de calidad -SIGA, contribuye al mejoramiento continuo de los procesos de la Universidad Nacional y al fortalecimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.



Asimismo, los controles automáticos implementados en Aranda, para la primera línea de defensa en: i) los términos de respuesta, como la parametrización con avisos que le llegan a cada responsable de emitir respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. Asimismo, desde la herramienta se puede ver el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no venza el término para responder, ii) en el sitio web del SQR se incorporó un contador de visitas y los horarios de atención para todas las sedes. Los controles descritos, son controles automáticos implantados para promover la utilización de esta herramienta, y medir su uso por parte de la comunidad universitaria y sociedad en general.

En cuanto a la segunda línea de Defensa, que para el caso del SQYR es la Vicerrectoría General, se recomienda realizar el seguimiento detallado de los casos, de tal manera que cada vez se mejoren los indicadores en ambas características de respuesta.

- Normativa

Se continúa con la 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. En tal sentido, la ONCI recomienda continuar con esta difusión, lo que redundará en el fortalecimiento el Sistema como un escenario de manifestación institucional de la percepción frente a la prestación de los servicios universitarios.

- Respuestas de fondo

Se destaca que 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 respuesta a los requerimientos de los usuarios y peticionarios es clara y completa; lo mismo que la utilización adecuada del lenguaje institucional. Con respecto al año anterior se ha tenido una evolución positiva de las respuestas adecuadas y de fondo al pasar el promedio ponderado en el corte del 31 de marzo, del 94% en el 2019 al 96% en el 2020.

En este mismo sentido, merece especial reconocimiento las Sedes La Paz, Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco ya que dieron en su totalidad (98%) respuesta adecuada y de fondo a los peticionarios.

En las Sedes Andinas, las verificaciones realizadas a la muestra seleccionada, se obtuvo que la proporción más alta se observó en las Sedes Manizales 100% y Medellín 98% de respuestas completas y de fondo. La Sede Palmira, Bajó la calidad de las respuestas de fondo al pasar del 93% en el año 2019 al 71% en el año 2020.

Especial mención, se realiza del Nivel Nacional y la Sede Bogotá, ya que se logró un avance positivo de las respuestas completas y de fondo, al pasar del 91% en el 2019 al 95% en el 2020, teniendo en cuenta que, es el Nivel Nacional y la Sede Bogotá, donde se presenta el mayor volumen de requerimientos por parte de la comunidad usuaria de los servicios universitarios, por lo que es fundamental continuar fortaleciendo los esquemas de monitoreo y seguimiento por parte de la Vicerrectoría General VRG y la Secretaría de Sede, con miras a plantear mejoramientos permanentes en el Sistema de Quejas y Reclamos.



Unisalud

Vale precisar que Unisalud maneja su información en capítulo a parte del aplicativo Aranda, así las cosas, se observa una dinámica muy similar al SQYR de toda la Universidad, ya que su nivel de respuesta adecuada y de fondo fue del 96%, lo que en términos generales muestra que Unisalud viene cumpliendo con la normativa interna de la Universidad en este aspecto.

- Oportunidad de las respuestas

En relación con la oportunidad de las respuestas, la Vicerrectoría General VRG reporta avances importantes, no obstante, en las verificaciones realizadas por la ONCI, con corte al 31 de marzo de 2020, se tuvo una oportunidad de respuesta del 89%. Al respecto, la ONCI recomienda en el marco del Principio de Autocontrol, entablar un diálogo, en especial las sedes Nivel Nacional, Sede Bogotá, Sede Palmira, y la Sede Manizales, para mejorar la oportunidad de las respuestas.

Unisalud

De manera similar al análisis anterior, Unisalud para el periodo evaluado presenta un comportamiento diferente al SQYR de la Universidad Nacional, teniendo en cuenta que la oportunidad de la respuesta se cumplió de manera satisfactoria (96% de los casos). Lo anterior, muestra que Unisalud se acoge a la normativa relacionada con la oportunidad de la respuesta.

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, ambas de 2016. En consecuencia, la verificación 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:**

Emilse Quiñonez Izquierdo, Asesora ONCI.  
Luis Fernando Bañol Betancurt, Asesor ONCI.  
Hebert Fula Hernández, Asesor ONCI.  
Javier Eduardo Hincapié Piñeres, Asesor ONCI.

**REVISADO POR:**

Ángel Múnera Pineda, Jefe ONCI.