



**ONCI-PA-IL SEGUNDO INFORME DE LEY ANUAL DE 2021 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. 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 2021, aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno- CNCSCI, en la sesión No. 2 del 17 de febrero de 2021, la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), consideró realizar 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2021, así: i) el primero con corte al 31 de marzo de 2021, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2021. En este sentido, las fechas de entrega de cada informe son establecidas por la ONCI en la programación de sus actividades.

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 ha expedido su propia normativa y sus respectivas actualizaciones, para lo cual durante la vigencia 2021 emitió la Resolución de Rectoría 109 del 19 de febrero de 2021 "Por la cual se establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones de Rectoría 988 y 1376 de 2016", y definió en el Artículo 2 que:

“El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos y grupos de interés, y apunta a ser fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales.”





Vale mencionar que dicha actualización está dirigida a incluir: i) los lineamientos del procedimiento estandarizado, ii) el cambio de la dependencia responsable de remitir las solicitudes a cargo de las instancias del nivel nacional, iii) el procedimiento para dar respuesta a las quejas anónimas, iv) lo correspondiente a la gestión de las solicitudes relacionadas con temas a cargo de UNISALUD, v) el otorgamiento de los permisos de accesibilidad a la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos a la Oficina Nacional de Control Interno, y vi) las precisiones con respecto a los intervinientes del Sistema y sus funciones.

No obstante, el SQYR mantiene su concepción como el instrumento institucional que permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, a través de los diferentes tipos de petición, en cualquiera de los medios establecidos, promover el cumplimiento misional de la Universidad.

Como segundo acto administrativo en la vigencia 2021 que actualizó el componente correspondiente a la política de Tratamiento de Datos Personales del SQYR de la Universidad Nacional, está la expedición de la Resolución de Rectoría 207 del 16 de abril de 2021 "Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría". Este acto administrativo modifica "(...) lo relativo al responsable de la Política de tratamiento de datos y líder de la atención de consultas reclamos y solicitudes, así como precisar lo relativo a las autorizaciones del titular de la información, la legitimación de los derechos de los titulares, la inclusión de lo referente al aviso de privacidad (...)".

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.

Es importante referenciar como antecedente al Segundo seguimiento, que mediante oficio N1.011-609-21 de junio 18 de 2021, la Oficina Nacional de Control Interno entregó a la Rectoría el Informe Final del Primer 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, la Gerencia Nacional de Unisalud y Jefes de División de Unisalud de las diferentes Sedes.

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar el Segundo Informe de seguimiento al avance del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, en el marco de lo establecido en las Resoluciones de Rectoría 109 y 207 de 2021. Lo anterior, mediante la verificación de las acciones derivadas del Primer Informe de seguimiento, que fueron desarrolladas por la Vicerrectoría General, las Secretarías de Sede, y Unisalud para superar las debilidades relacionadas por la ONCI.

3. ALCANCE

El Segundo Informe de seguimiento estuvo orientado a verificar las acciones de mejoramiento desarrolladas y las acciones adelantadas para la implementación de la política de tratamiento de datos (Resolución 207 de 2021) desde la Vicerrectoría General, las Secretarías de las Sedes, y Unisalud, durante el periodo comprendido, desde el 1 de abril al 30 de septiembre de 2021. Las áreas objeto del seguimiento fueron las mencionadas anteriormente.



La ONCI precisa 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, las Secretarías de Sedes, y la Gerencia de Unisalud.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS

Contexto del SQYR en los trimestres analizados

El comportamiento de los requerimientos presentados por los usuarios de los bienes y servicios universitarios y de salud, en los 2 trimestres analizados: i) de abril a junio, y ii) de julio a septiembre de 2020, fue el siguiente:

- **En el Nivel Nacional, Sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional**

Tabla 1. Quejas y Reclamos presentados en los trimestres Abril-Junio y Julio-Septiembre de 2020. Nivel Nacional, Sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional

Tipo	Abril - Junio	%	Julio - Septiembre	%	TOTAL	%	VARIACIÓN %
Queja	51	19%	53	19%	104	19%	4%
Reclamo	202	75%	198	73%	400	74%	-2%
Sugerencia	5	2%	13	5%	18	3%	160%
Felicitación	2	1%	3	1%	5	1%	50%
Consultas PTDP	2	1%	1	0%	3	1%	-50%
Reclamos PTDP	1	0%	0	0%	1	0%	-100%
Solicitudes PTDP	5	2%	4	1%	9	2%	-20%
Total	268	100%	272	100%	540	100%	1%

Fuente: Informes consolidados de la Vicerrectoría General. VRG, octubre de 2021

Notas:

Consultas PTDP: Consultas tratamiento de datos personales
 Reclamos PTDP: Reclamos tratamiento de datos personales
 Solicitudes PTDP: Solicitudes tratamiento de datos personales

En la tabla anterior, se visualiza para el tercer trimestre, un crecimiento del 1% en los requerimientos presentados al Sistema de Quejas y Reclamos, lo cual indica que de acuerdo a las circunstancias de la emergencia sanitaria, el SQYR muestra un comportamiento estable, tal como se refleja en la tendencia de las quejas y reclamos, las cuales, en el trimestre 3 sumaron 253 peticiones, similar, a las del trimestre 2 que fue de 251 peticiones, asimismo la proporción con respecto al total de peticiones fueron del 94% y 92% respectivamente.

- **A nivel de Unisalud**



Tabla 2. Quejas y Reclamos presentados en los trimestres Abril-Junio y Julio-Septiembre de 2021. Unisalud

ipo	Abril - Junio	%	Julio - Septiembre	%	TOTAL	%	VARIACIÓN N %
Queja	87	45%	73	47%	160	46%	-16%
Reclamo	72	37%	62	40%	134	38%	-14%
PQR- Riesgo Vital	23	12%	5	3%	28	8%	-78%
Sugerencia	0	0%	7	4%	7	2%	700%
Felicitación	13	7%	9	6%	22	6%	-31%
Total	195	100%	156	100%	351	100%	-20%

Fuente: Informes consolidados de la Vicerrectoría General. VRG, octubre de 2021

De los datos reportados en los Informes de la Gerencia de Unisalud, se observa un decrecimiento del número de manifestaciones del 20% para el tercer trimestre, en comparación con el segundo trimestre. Lo anterior, tal como lo explicó la Gerencia de Unisalud mediante comunicación N.1.013.0361-2021 del 25 de noviembre de 2021 en el sentido que “(...) esta situación obedece a las mejoras en la atención que se han venido adelantando en las sedes, a la situación de la vacunación por Covid-19 con sus fases y etapas y específicamente por la sectorización de edades que estableció el Gobierno Nacional para este proceso (...)”.

Asimismo, en cuanto a las Eventualidades por Quejas y Reclamos, su tendencia fue a la disminución 16% y 14% respectivamente, vale resaltar que estas dos tipologías tienen un peso importante con respecto al total de peticiones, el cual, fue del 82% y 87% para cada vigencia. Por su parte, las felicitaciones disminuyeron en cuatro peticiones, es decir, el 38%. Contrario a lo anterior, se observó crecimiento en las sugerencias con 7 eventualidades teniendo en cuenta que en el trimestre 2 no hubo sugerencias (0); sobre estas dos últimas variaciones, por la diversidad de las situaciones presentadas en cada tipología, no se encontró una situación relevante con la cual se pudieran correlacionar.

En cuanto a las PQR- Riesgo Vital llama la atención la disminución del 78% que se presentó con respecto al trimestre 2, lo cual se puede explicar por la dinámica del proceso de vacunación anti-covid durante el trimestre julio septiembre, en el cual se alcanzó una importante cobertura de la población afiliada a Unisalud.

Con respecto a la Política de Tratamiento de Datos Personales PTDP no se observa movimiento específico para esta tipología de datos.

- **Comportamiento del número de requerimientos con la implementación de la PTDP (Resolución de Rectoría 207 de 2021) en el sistema ARANDA**

Para los análisis relacionados con la Política de Tratamiento de Datos Personales, la ONCI precisa que, a partir del año 2019 (desde el mes de octubre), la Vicerrectoría General incorporó en el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional, esta nueva tipología de petición, de acuerdo con lo requerido por la resolución 440 de 2019, ya con la expedición de la Resolución de Rectoría 217 de 2021 se define una cuenta de correo protecdatos_nal@unal.edu para lo cual se incorporó en el Aplicativo ARANDA, una casilla específica para el trámite de las peticiones, consultas y reclamos relacionadas con la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Así las cosas, de acuerdo con la base de datos suministrada por la Vicerrectoría General, a continuación, se reporta el análisis de la evolución del número de requerimientos con la implementación de la PTDP, así:



Tabla 3 Evolución de las Peticiones, consultas y reclamos -PTDP

AÑO	SEDES					TOTAL
	S.BOGOTA	NIVEL NACIONAL	S.MEDELLIN	S.MANIZALES	S.PALMIRA	
2019*	2	1	1	0	0	4
2020	8	11	3	1	0	23
2021	14	8	19	1	0	42
Variación (%)	75%	-27%	533%	0%	0%	183%
TOTAL	24	20	23	2	0	69

Fuente: Informes consolidados de la Vicerrectoría General. VRG, octubre de 2021. Tabla elaborada por la ONCI.

*Dado que la vigencia 2019 contiene datos de los dos últimos meses, no se tomó como base de comparación para determinar tendencias de las variaciones con respecto al año 2020 y 2021.

Tal como se observa en la tabla 3 las Sedes Bogotá y Medellín presentan una tendencia¹ significativa al aumento (75% y 533%) de las peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales para el año 2021. Por su parte el nivel nacional disminuyó en el 27%. La Sede Manizales presentó un usuario para cada vigencia, sin que presentara variación. Por su parte la Sede Palmira, la Sede de La Paz, y las Sedes de Presencia Nacional no reportan dinámica alguna en ese sentido.

Al analizar el periodo en que fue expedida la Resolución 207 (abril 16 de 2021) de Rectoría con el periodo enero-marzo de 2021 en el cual se dio el mayor número de peticiones (69%) del total acumulado a septiembre 30 de 2021, se puede afirmar que esta decisión no estuvo correlacionada con el pico más alto de estas peticiones.

4.1 De las acciones y avances relacionados con los compromisos de mejoramiento propuestos para superar las observaciones relacionadas por la ONCI, en el Primer Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos, presentado en junio de 2021

En cuanto a las acciones y avances relacionados con las Respuestas Completas y de Fondo para solucionar la observación **No.01. Debilidades en el soporte técnico del Sistema Aranda**, se evidenció que el problema fue solucionado, desde Bogotá con el ingeniero encargado de dar el soporte técnico, el cual realizó pruebas y finalmente se subsanó el error.

Con respecto a las acciones y avances relacionados con la observación **No. 02 Debilidad en el control de la oportunidad de las respuestas en la Sede Bogotá**. Se evidenció el cumplimiento de las actividades propuestas como la realización de capacitaciones con el personal responsable, se incluyó en el reporte trimestral los casos informados a la Veeduría Disciplinaria por respuestas no oportunas, y se entregó Reporte mensual de seguimiento a dependencias que presentan reiteración de incumplimientos a la respuesta.

Con relación a las acciones y avances que abordan la gestión de riesgos del SQYR y controles para 1ª 2ª Línea de Defensa para superar la observación **No.03. Desactualización del procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos código U.PR.15.001.003 Versión 1.0.**, el procedimiento fue actualizado y publicado en el SoftExpert.

¹ Se tomó como año base el 2020.



4.2 De la implementación de la Resolución de Rectoría 207 de 2021 “Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales (PTDT) de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría”

Con respecto a este punto, la ONCI identificó lo siguiente: i) Se expidió el Acto administrativo del nombramiento del Oficial responsable de la Política de Datos de la Universidad Nacional, ii) Se incorporó en el ambiente ARANDA lo correspondiente al trámite de las peticiones que llegan en materia de PTDP, iv) se identificaron datos de las peticiones gestionadas hasta el momento (corte a septiembre 30 de 2021), y iii) La socialización y capacitación a las diferentes áreas de la Universidad.

Para el caso de las Sedes Andinas, Nivel Nacional, Unisalud y Sedes de Presencia Nacional no se ha indicado como va a ser la gestión de la PLTD y el esquema de funcionamiento.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 1. De la implementación de la Resolución 207 de 2021

La ONCI precisa que las oportunidades de mejora tienen el propósito de contribuir al mejoramiento continuo del proceso evaluado y referencia situaciones que, si bien no constituyen observaciones, se plantean como aspectos que deben ser atendidos por las áreas evaluadas, para que el proceso se realice de una manera adecuada y de esta forma se asegure el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación: Frente a la dinámica que se viene desarrollando para la implementación de la Resolución 207 de 2021, la ONCI recomienda a la Vicerrectoría General: i) Definir un Plan de Acción o ruta Crítica para la implementación y consolidación del Régimen de TDP, conjuntamente con el modelo de Gestión Administrativa que permita cumplir con la función de tratamiento de Datos Personales a Nivel Nacional, de Sedes Andinas, y de Sedes de Presencia Nacional, ii) En el marco del SIGA levantar un procedimiento específico para la Gestión de las peticiones, consultas y reclamos que en materia de datos personales ingresen al Sistema Aranda, que vayan de acuerdo con el tratamiento establecido para ser aplicado por los procesos misionales o de apoyo a la Gestión Académico Administrativa.

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

Para el presente seguimiento, no se aplica la metodología de valoración de la efectividad de los controles, debido a que se trata del seguimiento al cumplimiento de la normativa interna y no a un proceso de la Universidad Nacional.

7. ZONA DE RIESGO GENERAL

Por no plantearse para el presente seguimiento de ley observaciones de Tipo I y Tipo II, no se aplica la zona de riesgo general para el SQYR.



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

Dado que, en el presente informe de seguimiento, no se plantearon observaciones por la ONCI, no se realizó transferencia al Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental –SIGA, ni traslados a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria.

9. CONCLUSIONES

Del objetivo específico número 1

En la verificación de los avances de los compromisos de mejoramiento propuestos para superar las observaciones relacionadas por la ONCI, en el Primer Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos presentado en junio de 2021, se evidenció el cumplimiento de las acciones propuestas por la Vicerrectoría General y la Secretaría de Sede Bogotá, con los cuales se superaron las siguientes debilidades: i) Observación No.01. Debilidades en el soporte técnico del Sistema Aranda, ii) Observación No.02. Debilidad en el control de la oportunidad de las respuestas en la Sede Bogotá, y iii) Observación No.03. Desactualización del procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos código U.PR.15.001.003 Versión 1.0.

Del objetivo específico número 2

Con respecto a la implementación de la Resolución de Rectoría 207 de 2021 “Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría”, se evidenciaron los siguientes avances: i) Desde el año 2019 mediante Resolución 440 de 2019 se definió el oficial de protección de datos personales de la Universidad Nacional, para lo cual se ajustó el Manual de Funciones en los perfiles de los cargos referidos, ii) Se han realizado campañas de difusión por el postmaster de la Universidad y se ha impartido capacitación a 1.461 personas entre personal docente, personal administrativo, contratistas, docentes pensionados, y estudiantes, entre otros, y iii) Se expidió la Circular 010 del 24 de agosto de 2021 en la cual se definen directrices para la implementación de la Resolución 207 de 2021. Para el caso de las Sedes Andinas, Nivel Nacional, Unisalud y Sedes de Presencia Nacional no se ha indicado como va a ser la gestión de la PLTD y el esquema de funcionamiento.

De acuerdo con la revisión anterior, la ONCI identificó la Oportunidad de Mejora No.1 en relación con la implementación de la Resolución de Rectoría 207 de 2021, la cual fue acogida por la Vicerrectoría General.

INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:

Emilse Quiñonez Izquierdo, Luis Fernando Bañol Betancurt, Julián David Aranzazu Velásquez, David Santiago López Pinzón y Javier Eduardo Hincapié Piñeres.

REVISADO POR:

Profesor Ángel Múnica Pineda – Jefe Oficina Nacional de Control Interno - ONCI