



**ONCI-PA-IL INFORME DE LEY – PRIMER SEGUIMIENTO 2022 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 2022, aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno- CNCSCI, en la sesión No. 2 del 29 de marzo de 2022 (Acta 02), la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), consideró realizar 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2022 así: i) el primero con corte al 31 de marzo de 2022, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2022.

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.”

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.

En cumplimiento del mandato legal referido, la Universidad emitió 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" (modificada por la Resolución 1376 del 13 de diciembre de 2016); en ese mismo año, se incorpora al SQYR de la Universidad Nacional un tipo de solicitud relacionada con la “Política de Tratamiento de Datos”, a través de la Resolución de Rectoría 440 de 2019 que adopta lo regulado por la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).

Posteriormente, se expide la resolución de Rectoría 109 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", conservando su esencia como 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.





Asimismo, para el 2021 se expide 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". Vale mencionar que, la resolución 207 modifica el procedimiento y el responsable para tramitar las peticiones, consultas, y reclamos de manera directa, en el sentido que, la Vicerrectoría General debe designar a un oficial para el Tratamiento de Datos Personales.

El presente informe ejecutivo corresponde a un resumen del informe final de evaluación entregado a la Rectoría mediante comunicación N.1.011-630-22, y a la Vicerrectoría General, Secretarías de Sede Andinas y de Presencia Nacional, y Unisalud con el oficio del N.1.011-631-22, ambos con fecha del 23 de junio de 2022. Vale anotar que en el informe se referencia una (1) observación de Tipo III, la cual fue remitida al SIGA mediante comunicación N.1.011-632-23 de 23 de junio de 2022, para su acompañamiento y seguimiento.

## **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 2021 (1 de octubre al 31 de diciembre) y primer trimestre de 2022 (1 de enero a 31 de marzo), teniendo en cuenta que, por los términos indicados por la Vicerrectoría General para la publicación de los informes trimestrales, ésta se realiza en el primer mes siguiente a la finalización de cada periodo trimestral.

El alcance, 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. En tal sentido, las áreas objeto del seguimiento fueron la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, La Paz; las verificaciones se realizarán por muestreo aleatorio. Para las Quejas y Reclamos presentados en las Sedes, Amazonía, Caribe, Orinoquía, y Tumaco se analizó la totalidad de los requerimientos presentados.

El periodo durante el cual se llevó a cabo el seguimiento, fue el comprendido entre el 28 de abril y el 14 de junio de 2022. En este sentido, durante 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 realiza observaciones para cada uno de los aspectos evaluados que así lo ameritaron. Como resultado de la presente evaluación se identificó una (1) observación de Tipo III, relacionada con Debilidades en el control de Segunda Línea de Defensa del SQYR para la generación de dinámicas de mejoramiento en la Universidad.

Conforme a la metodología definida por la ONCI para la identificación, categorización y tratamiento de las observaciones derivadas de las evaluaciones realizadas por esta Oficina, la observación referida fue trasladada al Sistema SIGA para su acompañamiento y seguimiento.



## 5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN

Durante el desarrollo de la evaluación no se presentaron limitaciones que imposibilitaran el cumplimiento de los objetivos propuestos.

## 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 y de acuerdo con las observaciones referenciadas en el presente informe de evaluación, la zona de riesgo general del **seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos**, se ubicó en zona de **RIESGO BAJA (5%)**.

En consecuencia, se dará traslado al SIGA para el acompañamiento y seguimiento correspondiente.

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

Con respecto a las observaciones identificadas por la ONCI, no se realizó traslados de riesgos, ni notificación a otras instancias de control.

## 9. CONCLUSIONES

El Sistema de Quejas y Reclamos en el período analizado, es decir del 1 de octubre de 2021 al 31 de marzo de 2022, ha mostrado avances importantes que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- i) Con respecto al funcionamiento del SQYR, se evidenció la 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, posibilita el mejoramiento continuo de los procesos de la Universidad Nacional y al fortalecimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública. Lo anterior se ha reflejado en:

- De las respuestas de fondo

Se destaca que, en general las sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional, se vienen consolidando en 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. Con respecto al año 2021 (98%), en el 2022 se mantuvo un nivel similar de respuesta de fondo con el 97%.

Lo anterior es una importante razón para continuar fortaleciendo los esquemas de monitoreo y seguimiento por parte de la VRG y las Secretarías 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 para el 2022 se mantuvo en el 100% respecto al 2021, lo que en términos generales muestra que Unisalud se viene consolidando como una EPS universitaria que responde de manera satisfactoria a los requerimientos de sus usuarios.

- De la oportunidad de las respuestas

En general las sedes, van evidenciado su consolidación en la oportunidad de las respuestas, ya que, respondieron dentro de los términos legales en el 100% de los casos, con respecto a la Sede Bogotá se evidenció mejoramiento en la oportunidad de la respuesta ya que para el 2022 se obtuvo un 91% con respecto al 83% en el 2021. El promedio general del nivel de oportunidad fue del 95%.

#### Unisalud

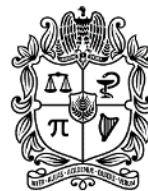
Se destaca su consolidación en el nivel de oportunidad con el 100% para los dos últimos años, que en términos generales muestra que Unisalud se mantiene sólida en el cumplimiento de la normativa relacionada con la oportunidad de la respuesta.

En cuanto a la segunda línea de Defensa, que para el caso del SQYR es la Vicerrectoría General, se recomienda una mayor rigurosidad en el seguimiento de aquellos procesos que presentan las estadísticas más altas en cuanto a los casos que no cumplen con la oportunidad de las respuestas, las respuestas de fondo y la respectiva formulación del plan de mejoramiento, de tal manera que, cada vez se mejore el indicador especialmente en el Nivel Nacional para los casos relacionados con Admisiones, la Sede Bogotá (caso 14474 Registro y Matrícula), y la Sede Manizales, especialmente para los casos de Registro y Matrícula y Gestión Financiera de la Sede Manizales.

- ii) Con respecto a la implementación de la Política de Protección de Datos Personales, se destaca la campaña de difusión dirigida a la comunidad universitaria en cuanto a la manera que se debe actuar para el manejo de los datos personales propios o ajenos, es decir, a través del postmáster se envían Tip's semanales. Asimismo, la inclusión del "capítulo 8. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO AL HABEAS DATA" en el Manual interno de Gestión de PQR'S en Protección de Datos Personales, constituyen aspectos esenciales que posibilitan la operación de esta política en la Universidad.

Es preciso indicar que este seguimiento se realizó por parte de la ONCI en cumplimiento de las Resoluciones de la Rectoría 109 de 2021. 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 la nueva normativa, es decir la Resolución de Rectoría 109 de 2021 y 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".

Finalmente, la ONCI resalta la colaboración prestada al equipo auditor, así como la oportunidad, organización y completitud de la información suministrada por la Vicerrectoría General. En este sentido, los distintos aspectos verificados en el proceso evaluador, fueron atendidos de manera satisfactoria.



**INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:**

Emilse Quiñones Izquierdo, Asesora ONCI  
Luis Fernando Bañol Betancur, Asesor ONCI  
Julián David Aranzazu Velásquez, Asesor ONCI  
David Santiago López Pinzón, Profesional Universitario ONCI  
Javier Eduardo Hincapié Piñeres, Asesor ONCI

**REVISADO POR:**

Ángel Múnera Pineda, Jefe ONCI