 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.010
		VERSIÓN: 0.0
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	Página 1 de 5

INFORME EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. (*)

1. PRESENTACIÓN

La Resolución 0920 de 1996 de la Rectoría de la Universidad Nacional de Colombia, creó y definió el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias con sus respectivos elementos y procesos básicos.

Posteriormente, mediante la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se 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 aplicación de estas normas, la Oficina Nacional de Control Interno ONCI realiza seguimiento de manera periódica al funcionamiento del Sistema.

Es preciso indicar que en septiembre de 2014, la ONCI entregó el último Informe de Evaluación y Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias SQRYS en el cual se referenciaron cinco (5) observaciones. La Vicerrectoría General, por medio del oficio VRG-757, del 20 de octubre de 2014 formuló una serie de acciones, las cuales pretendían subsanar las debilidades advertidas.

En esta oportunidad, el seguimiento se centra en el avance de las acciones de mejoramiento suscritas por la Vicerrectoría General.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Informe de la Dirección Nacional de Planeación, relacionado con las características técnicas de los aplicativos de PQRS disponibles en la Universidad.

La Dirección Nacional de Planeación, realizó un estudio en el cual se consideró una evaluación a los diferentes aplicativos con que cuenta la Universidad para la administración del SPQRS.

La Evaluación, contempló el análisis de una serie de variables que le ha permitido a la Vicerrectoría General, abordar un diagnóstico más detallado, el cual se consolidó en el Documento denominado *“Diagnóstico PQR’s Soft Expert.”*

El documento elaborado por la Dirección Nacional de Planeación, plantea un balance entre las limitaciones del aplicativo Soft Expert en contraste con las bondades del aplicativo de la Sede Bogotá. Esta situación facilitaría la decisión de definir la herramienta tecnológica a utilizar. No obstante, aún no se ha tomado tal decisión conllevando a que se continúe en las mismas condiciones del año anterior, de tal forma que los procesos que se realizan en el Sistema, prácticamente se siguen ejecutando de manera manual, lo que puede comprometer los avances en otras actividades.


2.2 Informe Consolidado del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2014.

La Vicerrectoría General, construyó el informe referido con el objetivo de: *“Consolidar los resultados de los Sistemas de quejas, reclamos y sugerencias de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, Orinoquia, Caribe y Amazonas durante el año 2014.”*

Este ejercicio, arrojó datos importantes sobre la evolución de este tema en la Universidad en su conjunto, obteniendo un aumento del 8% de las quejas, y de un 38% de los reclamos. Esta situación, advierte sobre un crecimiento de la percepción negativa de los usuarios de los servicios universitarios, en un promedio del 46%, lo que debe ser atendido por los líderes de los procesos con mayor volumen de quejas y reclamos.

Sumado a lo anterior, el informe de la Vicerrectoría General identifica los siguientes temas recurrentes que van identificando debilidades durante la vigencia 2014:

(*) Elaborado por Luis Fernando Bañol Betancur, Asesor.
Revisado por Carlos Manuel Llano Álzate, Jefe de la ONCI.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.010
		VERSIÓN: 0.0
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	Página 2 de 5

TEMAS RECURRENTES 2014	% del Total de Q y R	SEDES DE MAYOR IMPACTO
SIA (Sistema de Información Académica) y Registro y Matrícula	41%	(Todas las sedes)
Infraestructura física tales como estado de cafeterías, adecuación de espacios y servicio de internet y WIFI	6.5%	Orinoquía, Palmira y Medellín
Trato de funcionarios y contratistas en la prestación del servicio	5%	Medellín y Manizales
Inconformidad con Docentes	1%	Manizales
Falta de cumplimiento en la publicación de las notas dentro de los plazos programados	0.5%	Bogotá
Consumo de sustancias psicoactivas en los campus universitarios	0.5%	Palmira y Medellín

Fuente: Informe Consolidado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, Vicerrectoría General.

No obstante, el informe no precisa qué tipo de acciones correctivas, preventivas o de mejora proponen los líderes de tales procesos con el fin de disminuir el impacto negativo en la comunidad usuaria.

En entrevista realizada con la Vicerrectoría General, se indagó sobre la importancia y compromiso de los líderes de procesos y de áreas con mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias, respecto de articular acciones que tiendan a mejorar la prestación de los servicios ofrecidos por la Universidad. La Vicerrectoría General, informó que *“este proceso se ha considerado a través del sistema integrado de gestión por medio de la elaboración y seguimiento de planes de mejoramiento con el apoyo de la información de Secretarías de Sede y aseguramiento y acompañamiento de equipos de calidad en cada una de las Sedes”*¹.

De otro lado, la Vicerrectoría General en el informe referenciado concluye con una serie de recomendaciones que se constituyen prácticamente en tareas importantes y que a juicio de la ONCI se consideran pertinentes. En este orden de ideas, en entrevista realizada con la Vicerrectoría General², se informó que

tales recomendaciones serán consideradas con los tiempos y en las fechas que se describen en la siguiente tabla:

Recomendación	Tiempo requerido para la ejecución	Fecha de inicio	Fecha de termin.
Unificar la captura de información a través de un aplicativo único para la Universidad Nacional	PUNTUAL	NOVI-DE 2014	JUNI-DE 2015
Definir un criterio a tener en cuenta en la radicación de la solicitud	PUNTUAL	NOVI-DE 2014	JUNI-DE 2015
Definir con claridad la justificación por parte de las sedes de todas las solicitudes no respondidas.	A PARTIR DE INF. TRIMESTRALES	ABRIL-30-2015	ENER-DE 2016
Definir los planes de mejoramiento claramente evidenciados en el sistema integrado de gestión.	SEMESTRAL	JUNI-DE 2015	ENER-DE 2016
Integrar al sistema de PQR's los lineamientos de la Ley de Transparencia y demás normas aplicables.	PUNTUAL	ABRIL-DE 2015	JUNI-DE 2015
Implementar el plan de mejoramiento establecido por la Vicerrectoría General ante control interno para el año 2015 en conjunto con las Secretarías de Sede, para las actividades de: - Elaborar e implementar un procedimiento único para el sistema de PQR's aplicable al Nivel Nacional y las sedes. - Implementar el aplicativo único para la administración del sistema PQR's en la Universidad. - Generar informes periódicos de seguimiento de sede al sistema de PQR's.	PUNTUAL PUNTUAL PERMANENTE	SEPT- DE 2014	DICI-DE 2015

Fuente: Resumen de la Entrevista con la Vicerrectoría General, abril de 2015

2.3 Propuesta de Estandarización del Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias


La Vicerrectoría General informa sobre la existencia de una propuesta para estandarizar el procedimiento de Gestión del Sistema de PQRS. Esta propuesta considera la realización de trece (13) actividades³ que incluye varias instancias que intervienen directamente en el Sistema, sea desde la operación, seguimiento y/o control.

En la revisión del Informe Preliminar, la Vicerrectoría General informó que el 27 de abril de 2015 mediante el oficio VRG-223, se envió a las Secretarías de

¹ Entrevista con la Asesora de la Vicerrectoría General, Dra. Yully Quiroga, 23 de abril de 2015

² Ibid

³ Propuesta de Procedimiento de Gestión del Sistema de PQRS, que presenta fecha de marzo de 2015.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.010
		VERSIÓN: 0.0
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	Página 3 de 5

Sede, la propuesta de procedimiento estandarizado para la gestión del SQRS, lo mismo que un formato matriz que permite la consolidación de la información trimestral.

Recomendación: *Es conveniente que en coordinación con las Secretarías de Sede se agende la validación, homologación y formalización del procedimiento, con el fin de obtener un mejor compromiso de los servidores públicos responsables y líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Universidad.*

2.4 Actualización normativa

Desde hace aproximadamente más de cinco años, se ha referenciado por parte de los administradores del Sistema la necesidad de contar con una normativa interna que se ajuste conforme a las normas nacionales vigentes.

En este sentido, la Vicerrectoría General en el Oficio VRG-162 del 24 de marzo de 2015, informó que una acción en curso es trabajar en una propuesta de actualización de la normativa interna, que remplace la Resolución 920 de 1996, de tal manera que se logre determinar y articular las responsabilidades y mecanismos en el marco de las estructuras académico-administrativas de la Universidad incluyendo las respectivas Sede. No obstante esta propuesta aún no se encuentra completamente construida.

Recomendación: *Es conveniente que se establezcan plazos para la construcción de la norma acordes a las necesidades institucionales y legales que contemple la socialización y difusión de la normativa, de tal forma que se logre integrar los elementos que conforman el Sistema de PQRS.*

En entrevista realizada a la Vicerrectoría General, se estableció que la fecha estimada para la actualización normativa será octubre de 2015, fecha en la cual ya estaría en funcionamiento el procedimiento y el aplicativo institucional.

3. CONCLUSIONES

- Los avances que presenta el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se evidencian en i)

realización de un análisis de las características técnicas de los aplicativos de PQRS disponibles en la Universidad; ii) la construcción del Informe Consolidado del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2014 y iii) la construcción de la Propuesta de Estandarización del Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. No obstante, aún está pendiente la validación del procedimiento con los actores claves, lo que se ha venido convirtiendo en una necesidad cada vez más urgente, con miras a homogenizar los criterios y formas de acceder y administrar el Sistema de PQRS.

- La decisión de implementar la herramienta tecnológica para la gestión del SPQRS en las Sedes diferentes de Bogotá, ha tenido un primer momento de diagnóstico importante; sin embargo aún no se consolida la decisión de incorporar el aplicativo seleccionado por medio de un acto administrativo formal para la Universidad en su conjunto.
- Los informes presentados por la Vicerrectoría General, no explicitan de manera concreta los compromisos asumidos por los líderes de los procesos y áreas de mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias, a fin de disminuir impactos negativos en los aspectos advertidos por los usuarios de los servicios universitarios.

En resumen, las acciones definidas por la Vicerrectoría General, presentan el siguiente nivel de avance:

Acción correctiva definida por la Vicerrectoría General	Cumplimiento Total	Cumplimiento Parcial	Incumplimiento
Entrega de información 2014 Informes y concepto aplicativo de Sede, Sistema PQR'S a la Vicerrectoría General	✓		
Actualización normativa y de procedimientos del Sistema de PQR'S		X	
Definición e implementación de los aplicativos del Sistema de PQR'S		X	
Acompañamiento y seguimiento acciones generadas del Sistema de PQR'S			X
Evaluación trimestral y anual del Sistema de PQR'S	✓		

ONCI, mayo de 2015