



ONCI-PA-IL INFORME DE LEY SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ABRIL AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE
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

En el marco del Plan Nacional de Auditorías para la vigencia 2024, aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno- CNCSCI, en la sesión No. 2 del 19 de febrero de 2024 (Acta 2), la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), consideró realizar 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2024 así: i) el primero con corte al 31 de marzo de 2024 (periodo del 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024), y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2024.

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, por una parte, 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”, disposición que indica 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.”

La norma en referencia, respecto a los intervinientes del Sistema de Quejas y Reclamos señala en el artículo 6 numeral 6 lo siguiente: “(...) La Oficina Nacional de Control Interno, quién realizará la evaluación independiente al funcionamiento integral del Sistema de Quejas y Reclamos (...)” (Subrayado fuera de texto). Asimismo, el artículo 7 que desarrolla aspectos generales del funcionamiento de quejas y reclamos dispone que para la adecuada gestión a cargo de la Oficina Nacional de Control Interno.

“(…) 4. La Oficina Nacional de Control Interno tendrá los mismos permisos de accesibilidad que tiene la Vicerrectoría General a la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos con el fin de evaluar de manera independiente que la atención a los requerimientos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual rendirá a la Dirección de la Universidad un informe semestral (...)”. (Subrayado fuera de texto).

Como antecedente al presente seguimiento, mediante oficio N.1.011-676-24 del 2 de julio de 2024, la Oficina Nacional de Control Interno entregó el Informe Final del Primer Seguimiento 2024, al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, el cual fue enviado a la Rectoría, la Vicerrectoría General, las vicerrectorías de las sedes andinas, las direcciones de las sedes de presencia nacional y la Dirección Nacional de UNISALUD.





## 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 seguimiento al SQYR se realizó tomando como referencia el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2024 al 30 de septiembre de 2024.

Las áreas objeto del seguimiento fueron la Vicerrectoría General, las Secretarías de Sedes (Andinas y de Presencia Nacional) y UNISALUD.

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS

De acuerdo a la información suministrada por la Vicerrectoría General en los informes trimestrales del Sistema de Quejas y Reclamos del periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de septiembre de 2024, se observó que se presentaron 1520 solicitudes realizadas en el Nivel Nacional, las diferentes sedes y Unisalud como se detalla en la siguiente tabla:

**Relación de las Solicitudes del Sistema de Quejas y Reclamos para el periodo del 1 de abril al 30 de septiembre de 2024**

Tipo de Solicitudes del SQRY	Número
Felicitaciones	48
PQR con riesgo vital	18
Queja	352
Reclamo	432
Solicitud de información	603
Sugerencia	41
Reclamo PTDP <sup>1</sup>	9
Solicitud de Actualización PTDP <sup>2</sup>	12
Consultas	5
<b>Total</b>	<b>1520</b>

Fuente: Informes de la Vicerrectoría General, abril-septiembre 2024. Tabla: ONCI, diciembre de 2024

De las 1.520 solicitudes presentadas en el semestre analizado, 1.488 equivalentes al 98% corresponden al Nivel Nacional, las Sedes Andinas y Unisalud y las otras 32 solicitudes que equivalen al 2% corresponden a las Sedes de Presencia Nacional.

Por el volumen de solicitudes allegadas al sistema Aranda en el periodo analizado, la ONCI realizó el muestreo aleatorio simple, definida en la metodología del seguimiento por parte de la ONCI, en la cual se agrupó en las siguientes categorías: a) el Nivel Nacional, b) Unisalud y c) las Sedes Andinas (Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira y la Paz).

En relación a las Sedes de Presencia Nacional (Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco) por el número de requerimientos se revisó la totalidad de los mismos.

### Respuestas Completas, de Fondo y Oportunas.

De la verificación realizada a las 258 solicitudes seleccionadas en la muestra, se verificó el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 109 de 2021 de Rectoría, en lo relativo a la función que todo servidor de la universidad tiene de presentar respuesta de fondo y oportuna. Al respecto, en la revisión realizada en el Sistema ARANDA de cada solicitud seleccionada y a los

<sup>1</sup> Protección de Tratamiento de Datos Personales

<sup>2</sup> Ídem

## **Macroproceso: evaluación, medición, control y seguimiento**

### **Proceso: evaluación independiente**

#### **Formato Informe ejecutivo**



requerimientos realizados a las Secretarías de Sedes y Unisalud según correspondió, se evidenció que en las 258 solicitudes las áreas responsables de dar respuesta en el nivel nacional y en las diferentes sedes de la Universidad presentaron una respuesta completa y de fondo a cada requerimiento.

Respecto a las respuestas brindadas en los tiempos establecidos normativamente, se destaca para el período evaluado que la Universidad en su conjunto ha alcanzado el 97% (252 de 258) de sus respuestas de manera oportuna, lo que evidencia una adecuada gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

Respecto a los casos 20575, 21206, 20939 y 21134 se recomienda a la Secretaría General, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría de Investigación y la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, y los casos 21701 y 20229 de la Sede Amazonía, tener en cuenta la oportunidad en la respuesta a las solicitudes, con el fin de dar cumplimiento a los aspectos normativos correspondientes en la materia.

#### **Acciones y estrategias implementadas para fortalecer el funcionamiento del SQYR**

En el marco de la función “Formular estrategias de comunicación (promoción, difusión, socializaciones, capacitaciones del SQYR), que permitan dar a conocer los medios a través de los cuales se puede acceder al Sistema de Quejas y Reclamos, la forma de responder las peticiones, el uso de la herramienta y demás que se consideren pertinentes”, asignadas a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de Sedes en la Resolución 109 de 2021 de Rectoría, se evidencian gestiones tendientes al fortalecimiento del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, dado que, para la vigencia analizada, se realizaron jornadas de capacitación en temas inherentes a la protección de datos personales, seguimiento a la implementación de avisos de privacidad y seguridad, recepción y respuesta de derechos de petición, entre otros. Por lo anterior, la ONCI recomienda a la VRG, a las Secretarías de Sede, a la Gerencia Nacional de UNISALUD, continuar con las actividades tendientes al fortalecimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL.

Conforme a la metodología definida por la ONCI, no se formuló observaciones Tipo I, II y III en cada uno de los aspectos objeto del seguimiento, por lo tanto, no fue necesario la suscripción de compromisos de mejoramientos por parte de las áreas evaluadas.

De otro lado, se precisa que en la información revisada y analizada en el seguimiento, se dio estricto cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional (Resolución 207 de 2021).

#### **5. LIMITACIONES DURANTE EL SEGUIMIENTO**

Durante el desarrollo del presente seguimiento no se presentaron limitaciones que imposibilitaran el cumplimiento del objetivo propuesto.

#### **6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES**

De acuerdo a la metodología definida por la ONCI, la efectividad de los controles no aplica para los seguimientos de ley.

#### **7. ZONA DE RIESGO GENERAL**

En atención a la metodología definida por la ONCI, no se presentaron observaciones derivadas del seguimiento. Por lo anterior, no se procedió a calificar el riesgo en la herramienta diseñada por la ONCI.

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

No se realizó traslados de riesgos, ni transferencia de observaciones a otras instancias de control (interno o externo) u otros sistemas de gestión.

#### **9. CONCLUSIONES**

Del objetivo No.1. Verificar los principales aspectos del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, contenidos en la Resolución de Rectoría 109 de 2021; haciendo especial énfasis en las respuestas de fondo y la oportunidad de las mismas a los requerimientos presentados por la comunidad universitaria en relación con los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y los servicios de salud de los empleados de la Universidad Nacional.



El Sistema de Quejas y Reclamos en el período analizado, es decir del 1 de abril al 30 de septiembre de 2024, ha mostrado avances importantes que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

Con respecto al funcionamiento del SQYR, la herramienta informática del SQYR denominada ARANDA, le ha permitido a la Universidad disponer de información en tiempo real y generar los informes de gestión de manera oportuna, posibilitando 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 completas y de fondo**

Se destaca que, las sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional para el periodo analizado, han efectuado gestiones conducentes a brindar respuestas completas y de fondo a los requerimientos de los peticionarios. En trabajo de verificación, se observó en la muestra analizada que la totalidad de los casos analizados fueron atendidos conforme a la normativa institucional; es decir, las dependencias a cargo entregaron al usuario una respuesta clara y congruente entre lo solicitado y lo resuelto.

En virtud de lo expuesto, se recomienda 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**

Se observa una dinámica muy similar al Sistema de Quejas y Reclamos de toda la Universidad, ya que su nivel de respuesta completa y de fondo para el periodo analizado se dio en la totalidad de los casos revisados por medio del muestreo aleatorio, lo que denota que UNISALUD se viene consolidando como una instancia de la universidad que responde de manera satisfactoria a los requerimientos de sus usuarios.

- **De la oportunidad de las respuestas**

Las sedes han realizado gestiones tendientes a la consolidación en la oportunidad de las respuestas, ya que, respondieron dentro de las fechas estimadas de solución, de acuerdo con lo registrado en el Sistema Aranda. En este sentido, se destaca para el período evaluado que la Universidad en su conjunto ha efectuado en promedio el 97% de sus respuestas de manera oportuna, lo que evidencia una adecuada gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia. Respecto a la inoportunidad de la respuesta de los casos 20575, 21206, 20939 y 21134 de la Secretaría General, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría de Investigación y la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa respectivamente, y los casos 21701 y 20229 de la Sede Amazonía, se recomienda tener en cuenta los plazos establecidos en el sistema Aranda para dar respuesta a las solicitudes, con el fin de dar cumplimiento a los aspectos normativos correspondientes en la materia.

#### **UNISALUD**

Se destaca su consolidación en el nivel de oportunidad con el 100% para la vigencia analizada, indicando que UNISALUD se mantiene sólida en el cumplimiento de la normativa relacionada con la oportunidad de la respuesta.

#### **Del objetivo específico No. 2. Verificar las acciones y estrategias implementadas desde la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sedes para fortalecer el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad**

Al respecto, se evidencian gestiones tendientes al fortalecimiento del sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, dado que, para la vigencia analizada, se realizaron por parte de la VRG jornadas de capacitación en las sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional (en coordinación con las Secretarías de Sede) en temas inherentes a la protección de datos personales, seguimiento a la implementación de avisos de privacidad y seguridad, recepción y respuesta de derechos de petición, entre otros. En cuanto a UNISALUD, se evidencian gestiones inherentes a facilitar a los usuarios el acceso al sistema Aranda, envíos de correos masivos a los afiliados con el objetivo de cómo radicar sus PQRS, invitaciones a diligenciar encuestas de satisfacción del servicio, implementación de mecanismos de protección de datos personales, avisos de privacidad en sistemas de información, aplicativos y aplicaciones, entre otros.

**Macroproceso: evaluación, medición, control y seguimiento**

**Proceso: evaluación independiente**

**Formato Informe ejecutivo**



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

Por lo anterior, la ONCI recomienda a la VRG, a las Secretarías de Sede, a la Gerencia Nacional de UNISALUD, continuar con las actividades tendientes al fortalecimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL, de tal manera que este opere como un actor conducente al mejoramiento continuo Institucional a favor de la Comunidad Universitaria en general.

**INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:**

Emilse Quiñones Izquierdo, Luis Fernando Bañol Betancur, Ricardo Estupiñán Páez, Alexander Nieves, Adys del Rosario Quintana Narváez y Julián David Aránzazu Velásquez

**REVISADO POR:**

Nubia Martínez Rippe, Jefe Oficina Nacional de Control Interno