



INFORME FINAL

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

Elaborado por:

Emilse Quiñones Izquierdo, Sede Palmira
Javier Eduardo Hincapié Piñeres, Sede Manizales
Jaime Enrique Ospina Hoyos, Sede Bogotá
Luis Fernando Bañol Betancur, Sede Medellín
Asesores ONCI

Revisó:

ÁNGEL MÚNERA PINEDA
Jefe

Medellín, julio de 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. NORMATIVA.....	5
5. METODOLOGÍA.....	5
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	7
6.1. Contexto del Sistema de Quejas y Reclamos	7
6.2. Muestreo de los requerimientos presentados en el SQYR.....	8
6.3. Acciones de Mejoramiento del SQYR	9
6.3.1. Procedimiento estandarizado	9
6.3.2. Elaboración de Planes de Mejoramiento	11
6.3.3. Herramienta informática del SQYR	13
6.3.4. Herramienta pedagógica audiovisual	15
6.4. Respuestas de fondo	15
6.4.1. Nivel Nacional y Sede Bogotá	16
6.4.2. Sede Medellín	19
6.4.3. Sede Manizales	20
6.4.4. Sede Palmira	21
6.4.5. Sedes de Presencia Nacional	21
6.5. Oportunidad de las Respuestas.....	27
6.6. Nivel de Riesgo Resultado del Seguimiento	31
6.7. Comentarios al Informe Preliminar	33
7. CONCLUSIONES	35
8. MATRIZ DE CONSOLIDACIÓN DE OBSERVACIONES	37

ONCI-PA-IL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

1. ANTECEDENTES

La Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016, 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.

En este contexto, la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, 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.”

De otro lado y teniendo en cuenta lo establecido por 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, se estableció por la Oficina Nacional de Control Interno la realización de 2 informes de seguimiento para la vigencia 2018 así: i) el primero con corte al 31 de marzo el cual es presentado con fecha límite del 30 de mayo, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre y fecha límite de presentación el 30 de noviembre.

Como antecedente al presente seguimiento, es preciso indicar que mediante oficio ONCI-1006 del 4 de diciembre de 2017, 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 los Señores Vicerrectores y Directores, lo mismo que a los Secretarios de la totalidad de las Sedes.

Las conclusiones derivadas del Seguimiento, hicieron especial referencia a la necesidad de articular esfuerzos entre la Vicerrectoría General (VRG) y la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DNTIC) para cumplir metas específicas definidas por la VRG.

En la presente ocasión, el Seguimiento tendrá en cuenta la verificación de los avances en el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos SQYR referidos al cumplimiento de las Resoluciones de Rectoría 0988 y 1376 de 2016. Se hará especial énfasis en la oportunidad y las respuestas de fondo dadas a los peticionarios, acorde a los términos establecidos por las normas.

2. OBJETIVOS

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 de mejoramiento que contribuyan al fortalecimiento del mismo.

Objetivos Específicos

- Verificar las acciones de mejora adelantadas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede, para superar las debilidades del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, relacionadas con el procedimiento estandarizado del sistema y los planes de mejoramiento.
- Verificar los principales aspectos del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, contenidos en las Resoluciones de Rectoría 0988 y 1376 de 2016; haciendo especial énfasis en las respuestas de fondo y la oportunidad de las mismas a los requerimientos presentados por la comunidad usuaria de los servicios universitarios.

3. ALCANCE

Frente al objetivo específico 1, el alcance está orientado a verificar la efectividad de las actividades lideradas por la VRG y las Secretarías de las Sedes, para superar las debilidades del Sistema de Quejas y Reclamos y que tienen relación con la formalización y publicación del procedimiento estandarizado del sistema, lo mismo que la formulación de los planes de mejoramiento en virtud del artículo 9 de la Resolución de Rectoría 0988 de 2016.

El alcance del objetivo específico 2, está orientado 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 ambos alcances descritos, el período de análisis es del 1 de octubre de 2017 al 30 de marzo de 2018.

Las áreas evaluadas serán 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 y Tumaco se analizó la totalidad de los requerimientos presentados. Igualmente se aclara que La Sede De La Paz no fue analizada, debido a que no se dispone de datos suministrados por la VRG.

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

4. **NORMATIVA**

Normatividad propia de la ONCI

El desarrollo del rol de evaluador independiente ejercido por la ONCI, se ajusta a la normatividad establecida por Ley, la cual se encuentra disponible para consulta en el normograma del Proceso de Evaluación Independiente en el siguiente enlace: <http://168.176.239.22/se/index.php>

Normatividad del proceso evaluado

- Ley 1437 de 18 de enero de 2011. Código Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Acuerdo 171 de 2014 del Consejo Superior Universitario. "por el cual se adopta el Estatuto Disciplinario del personal académico y administrativo de la Universidad Nacional de Colombia"
- Resolución 988 de 2016 de la Rectoría, por medio de la cual se organiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Resolución 1376 del 13 de diciembre de 2016, por la cual se modifica la Resolución de Rectoría 988 de 2016.
- Resolución 464 del 30 de abril de 2014, "Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones"

5. **METODOLOGÍA**

Con el fin de dar cumplimiento a los protocolos establecidos por la Oficina Nacional de Control Interno, inicialmente se realizaron reuniones de instalación del seguimiento en las Sedes Medellín, Manizales y Palmira. De las reuniones mencionadas se levantaron actas, las cuales están refrendadas con las firmas de los participantes.

Igualmente, en el desarrollo del seguimiento, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión y análisis preliminar de la documentación (normas, procedimientos, manuales, guías, entre otros).
- Solicitud, revisión y análisis de la información requerida a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de las Sedes Andinas y consulta en los sistemas de información del Sistema de Quejas y Reclamos. Tanto la solicitud como la respuesta, se realizaron en medio magnético.
- Realización de visitas a las secretarías de sede para la verificación de soportes de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos durante el período del seguimiento.
- Para la realización de las verificaciones que trata el segundo objetivo específico de este seguimiento y teniendo en cuenta el alto volumen de peticiones presentadas al SQYR, se estableció una muestra con criterios estadísticos¹, la cual se describe en el numeral 6.2 del presente documento.

¹ La selección de la muestra partió del concepto de muestreo segmentado para cada una de las Sedes Andinas; para las sedes de presencia nacional se revisó la totalidad de los requerimientos.

- Una vez recaudada y analizada la información, se elaboró el Informe preliminar, el cual fue remitido a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de las Sedes para sus comentarios, los cuales fueron consolidados por la VRG y remitidos por escrito a la ONCI.
- Cumplido el plazo para comentarios, se allegó información que permitió ajustar el presente informe Final, el cual es enviado al Señor Vicerrector General y Secretarios de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira lo mismo que a las Secretarías de Sedes de presencia nacional: Amazonia, Caribe, Orinoquía y Tumaco. Se aclara que para La Sede De La Paz no fueron considerados análisis, debido a que no se dispone de datos suministrados por la VRG.

Junto con presente Informe Final, se entrega el documento “Lineamientos para la Formulación de la Matriz de Compromisos de Mejoramiento” a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de Sedes. El Informe Final también se remite a la Rectoría, indicando en el Oficio remisorio que una vez se tengan los compromisos de mejoramiento le será remitido el Informe Ejecutivo.

- El presente informe de seguimiento, no tiene connotación reservada o clasificada.
- Elaboración del Informe Ejecutivo con destino a la Rectoría. Éste informe contendrá las observaciones de impacto externo y alto, así como los compromisos de mejoramiento establecidos por el proceso evaluado. El Informe Ejecutivo se publicará en sitio web de la ONCI.
- En el desarrollo del presente seguimiento, todas las solicitudes de información realizada por el equipo auditor, fueron requeridas formalmente por escrito, fijando un plazo límite para su respuesta en atención a lo establecido en el numeral 7 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, en relación con *“Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado”*.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1. Contexto del Sistema de Quejas y Reclamos

Con el objetivo de contextualizar sobre cual ha sido la evolución del SQYR, se considera útil mostrar el desarrollo que ha tenido el mismo en las últimas 4 vigencias, tomando como referencia los datos consolidados por la VRG en los respectivos informes anuales, así:

Tabla 1. QRYS presentados en las últimas vigencias

Año	Tipo de Solicitud					TOTAL
	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia	
2014*	741	371	103	16	1	1.232
2015**	799	313	108	43	2	1.265
2016***	1.050	633	189	53	6	1.931
2017****	1.301	686	157	66	5	2.215
TOTAL	3.891	2.003	557	178	14	6.643

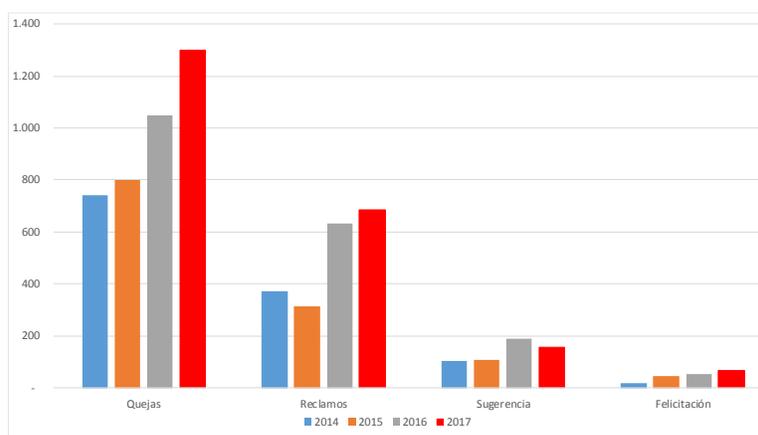
Fuentes: *: VRG Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias año 2014, pág. 4.

** : VRG Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias año 2015, pág. 7.

***: VRG Informe Consolidado de Sedes - Sistema de Quejas y Reclamos - UN, enero-diciembre 2016, pág. 11

****: VRG Informe Consolidado de Sedes - Sistema de Quejas y Reclamos - UN, enero-diciembre 2017, pág. 8

Gráfico 1. Incremento de las QRYS en las vigencias 2014 a 2017



Fuente: Gráfico elaborado por la ONCI con los datos consolidados por la VGR, mayo de 2018.

Como se observa, se presenta una tendencia ascendente, principalmente de las quejas y reclamos, lo que permite sugerir dos situaciones: a) la primera es que el sistema ha venido generando mayor confianza en la comunidad usuaria y por lo tanto el sistema se percibe como un escenario en el cual se puede validar la insatisfacción con determinados servicios universitarios; y b) la segunda, es que haya venido disminuyendo la calidad del servicio ofrecido y la atención por parte de las personas que conforman la comunidad académica y en tal sentido las quejas y reclamos se incrementan.

6.2. Muestreo de los requerimientos presentados en el SQYR

Como se describió en el capítulo de Metodología, para la realización de las verificaciones se seleccionó una muestra bajo el concepto de muestreo segmentado para cada una de las Sedes Andinas, el cual se realizó teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

Fórmula utilizada²:

$$n = \frac{Npq}{(N-1) \frac{e^2}{Z^2} + pq}$$

Donde:

N: Población total de requerimientos presentados (por sede)

e: 0.05 (error asumido 5%)

P: 0.50

Q: 0.50

Z: 1.96 (Nivel de Confianza 90%)

Una vez realizado el respectivo cálculo, la muestra obtenida fue la siguiente:

Tabla 2. Población y Muestra seleccionada de QRYS.

Sede	Población Total de QRYS presentados	Muestra	% de la Muestra en relación con QRYS Totales
N. Nacional y Bogotá	575	177	31%
Medellín	81	25	31%
Manizales	78	25	32%
Palmira	122	38	31%
Amazonía	18	18	100%
Caribe	4	4	100%
Orinoquía	10	10	100%
Tumaco	9	9	100%
Total Muestra	897	306	

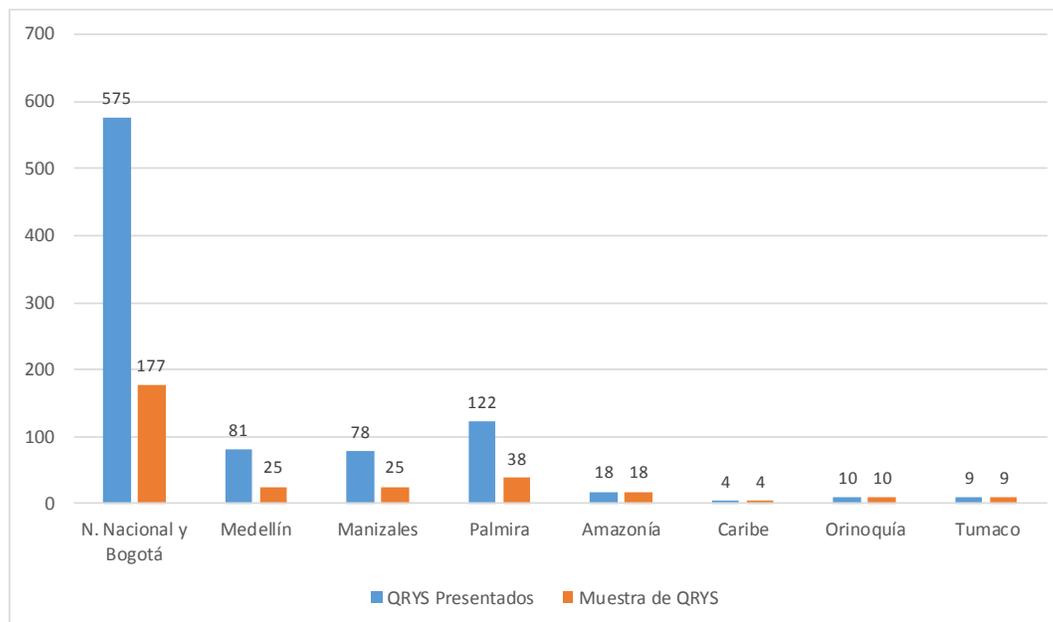
Fuente: Informes de la Vicerrectoría General Octubre-Diciembre, 2017 / Enero-Marzo 2018.

Cálculos: ONCI, mayo de 2018.

El siguiente gráfico, representa la proporción de la muestra respecto de la población total de requerimientos presentados en los trimestres octubre-diciembre de 2017 y enero-marzo de 2018:

² Los cálculos detallados se registran en el anexo 1.

Gráfico 2. Relación Población vs Muestra de QRYS en el período analizado.



Fuente: Gráfico elaborado por la ONCI, mayo de 2018.

6.3. Acciones de Mejoramiento del Sistema de Quejas y Reclamos.

6.3.1. Procedimiento estandarizado

En el marco de la Resolución de Rectoría 1376 de 2016, la cual introduce algunas modificaciones a la Resolución de Rectoría 0988 de 2016, la VRG adoptó el documento U.PR.15.001.003 Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, el cual se encuentra disponible en el aplicativo Soft-Expert. Lo anterior, se da en el marco de lo ordenado en el artículo 5 el cual establece que “El Sistema de Quejas y Reclamos contará con un procedimiento estandarizado, acorde con la normativa vigente y la herramienta determinada por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permita maximizar el índice de respuestas y minimizar las situaciones de mora y deficiencia en el trámite de las solicitudes.”

Ahora, en revisión al procedimiento U.PR.15.001.003, se estableció dentro del acápite de “Condiciones Generales”, numeral primero: “Las formas de acceder al sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia son: [...] F. Aplicación móvil. [...]” (APP).

En consulta realizada a la VRG, se solicitó indicar si dicha aplicación actualmente está en operación, además, en qué plataformas se pueden encontrar y cuál es el procedimiento para hacer uso de la misma. A su vez, la VRG informó que “la aplicación APP para el Sistema de Quejas y reclamos esta en funcionamiento. Para el efecto, se adjunta el manual de usuario APP móvil.”³

³ Se adjuntó el documento Universidad Nacional de Colombia - Sistema de Quejas y Reclamos - Manual de Usuario app móvil, con fecha Mayo de 2018.

Una vez se revisó el documento en el cual se describen las instrucciones de la APP, se procedió a la instalación siguiendo los pasos del “Manual del Usuario”, pero dicha aplicación no funcionó.

Al respecto, la ONCI recomienda a la VRG realizar los ajustes necesarios para que la APP sea funcional, toda vez que al momento de hacer el ejercicio de instalación, se puso en evidencia que no lo era. Igualmente, se recomienda a las Secretarías de Sedes, realizar un ejercicio de mayor difusión de la APP, de tal forma que la comunidad universitaria tenga información de su instalación y uso, lo que contribuirá a obtener de los usuarios de los servicios universitarios su percepción en tiempo real.

De otro lado, en el mismo numeral de Condiciones Generales del procedimiento referido, en el numeral 2, Roles y responsabilidades del Sistema, se tiene dispuesto en el literal e) lo siguiente: “Si la queja o reclamo proviene de un usuario anónimo, el asunto se tramitará siempre y cuando los hechos sean verificables, así mismo, se dispondrá de un espacio para la publicación de las respuestas anónimas”. (subraya fuera del texto original)

Al respecto, la ONCI solicitó información a la VRG, quien respondió lo siguiente: “Es obligación de cada una de las áreas o dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir y registrar en el Sistema de Quejas y Reclamos las comunicaciones (queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información y felicitaciones) y soportes que les sean remitidos; lo cual permitirá consolidar la información y realizar un análisis completo y veraz sobre el funcionamiento del sistema Queja y Reclamos de la Universidad.

En ese orden de ideas, todos y cada uno de los casos recibidos como Anónimos deben ser registrados en el Sistema para continuar con el tratamiento establecido en la herramienta, garantizando la continuidad de las acciones, las respuestas efectivas y el seguimiento correspondiente. Ahora bien, en tanto se da el carácter anónimo de la solicitud y por ende la ausencia de datos del peticionario, ello no obsta para aplicar los citados controles, cuyo seguimiento se garantiza desde la asignación misma del código de registro.”⁴ (subraya fuera de texto)

En el Manual del Usuario⁵ se observó que en el título “Creación y Consulta de Peticiones”, el literal A, numeral nueve (9) en la nota, dispone que: “si el usuario es Anónimo, le aparecerá en la parte inferior un mensaje con la opción de “copiar enlace”, es muy importante guardar este enlace ya que será la única forma de poder hacer seguimiento a su caso”

En consulta realizada acerca de este tema, la VRG expresó lo siguiente: “(...) todos y cada uno de los casos recibidos como Anónimos deben ser registrados en el Sistema para continuar con el tratamiento establecido en la herramienta, garantizando la continuidad de las acciones, las respuestas efectivas y el seguimiento correspondiente. Ahora bien, en tanto se da el carácter anónimo de la solicitud y por ende la ausencia de datos del peticionario, ello no obsta para aplicar los citados controles, cuyo seguimiento se garantiza desde la asignación misma del código de registro”.

En la misma consulta realizada a la VRG, en relación con la publicación de las respuestas anónimas, el correo enviado por la VRG no brinda la suficiente claridad acerca las orientaciones dadas para la publicación de dichas peticiones anónimas. Frente a lo anterior, es importante destacar que en las Sedes Palmira y Orinoquía se presenta una excepción, ya que se cuenta con un tablero en el cual se publican las respuestas a los requerimientos anónimos por espacio de un mes; razón por la cual, quien se encuentre interesado puede dirigirse a este espacio y consultar por su respuesta.

⁴ Correo electrónico del 11 de mayo de 2018.

⁵ Se encuentra publicado en el vínculo: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/ManualUsuario.pdf>

En respuesta al Informe Preliminar enviado por la ONCI con el oficio ONCI-510, la Vicerrectoría General mediante el VRG-382-18 del 19 de julio de 2018, dio respuesta y aclaró varias situaciones, de las cuales se destaca lo siguiente:

“... Es preciso indicar que como se señala en el “Manual del Usuario”, los Usuarios Anónimos son aquellos que no se desean revelar su identidad ante la Universidad Nacional Colombia, pero que desean realizar una petición ante la misma.

En este Sentido, el usuario anónimo ingresa a la herramienta del Sistema de Quejas y Reclamos, registra la petición y el Sistema automáticamente le genera un enlace con el cual puede hacer seguimiento a la solicitud y obtener la respectiva respuesta (Anexo 1. Ejemplo en el cual se puede hacer seguimiento a la solicitud y a obtener respuesta)

Por su parte y según lo observado en varios de los casos registrados por usuarios anónimos, se ponen de manifiesto situaciones particulares y personas específicas que al ser divulgados podrían generar consecuencias de vulneración al buen nombre o afectación a la imagen de la Universidad.

En este sentido, esta Vicerrectoría considera inadecuado establecer mecanismos de difusión públicos para este tipo de casos, máxime que a través del código de seguimiento, el usuario puede conocer la trazabilidad y resolución de la petición presentada”.

Frente a las consideraciones presentadas por la VRG, la ONCI recomienda que desde la VRG se desarrollen e implementen estrategias que puedan ser replicadas en la totalidad de las Sedes y que permita dar un trámite oportuno y correcto en los términos de la resolución 0988 de 2016, frente a lo que respecta a las quejas anónimas.

6.3.2. Elaboración de planes de mejoramiento

En el marco de lo establecido en el numeral 3, del artículo 9 de la Resolución 0988 de 2016, la ONCI le solicitó a la VRG los planes de mejoramiento formulados por los líderes de los procesos. Por su parte, la VRG requirió a los Secretarios de cada Sede para que enviaran las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM) adelantadas como resultado del análisis de acuerdo con la cantidad, impacto y tipo de observaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de la Universidad.

La Vicerrectoría General, envió a la ONCI las acciones correctivas, preventivas y de mejora (acpm) correspondientes a las Sedes Bogotá, Medellín, Caribe y Orinoquía, en las cuales se observa la adopción de acciones tendientes a subsanar las debilidades advertidas por los peticionarios. En la Sede Manizales se presentaron debilidades que se describen en la observación 2. Para la Sede Palmira, se verificó directamente en trabajo de campo la existencia de las acpm. En el caso de las Sedes: Amazonía y Tumaco, la Vicerrectoría General no envió los soportes respectivos, por lo que no fue posible determinar cuales acciones fueron asumidas por los líderes de los procesos.

En trabajo de revisión se observó que en aquellas sedes en las cuales se elaboran los planes de mejoramiento, la formulación de los mismos han venido contribuyendo de manera positiva, en el abordaje y atención de los requerimientos de los usuarios de los servicios universitarios.

Observación 1. Debilidades en formulación de Planes de Mejoramiento
--

La Resolución 988 de 2016 en el artículo 9, establece las: “funciones de las dependencias a quienes se les asigna la responsabilidad de dar respuesta a las comunicaciones del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad”⁶. La norma mencionada en el numeral 3, indica que se debe “Determinar el proceso de gestión al que pertenece el asunto de la comunicación recibida, con el propósito de que el líder de proceso, de manera participativa, formule planes de mejoramiento si hubiere lugar a ello”.

En verificación se observó lo siguiente:

Nivel Nacional: En trabajo de seguimiento realizado, se evidenció que desde la VRG no se allegaron los planes de mejoramiento de las Sedes Amazonía, Manizales y Tumaco por lo que no fue posible determinar cuáles acciones fueron asumidas por los líderes de los procesos. Esto puede ser causado por debilidades tanto en la comunicación como en la consolidación de la información; lo que podría generar incumplimiento a las disposiciones normativas de la Universidad.

Sede Manizales: Se observó que la función contenida en la norma interna, no se está cumpliendo de manera rigurosa por parte de 2 dependencias de la Sede Manizales, ya que en las observaciones 2017-2801 y 2018-0523, no se contó con este ordenamiento por parte del líder de proceso o área responsable. Lo anterior, puede generar riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera rigurosa por estas dependencias de la Sede Manizales.

Sede Palmira: La Secretaria de la Sede Palmira, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento U.PR.15.001.003 solicitó los respectivos planes de mejoramiento a 12 dependencias que presentaron más de cinco solicitudes durante la vigencia 2017, al respecto se encontró lo siguiente: i) en 3 dependencias los líderes no contestaron el requerimiento realizado por la Secretaria de Sede; ii) en 6 dependencias, contestaron que las solicitudes que se presentaron no requerían la suscripción de planes de mejoramiento y iii) De las tres (3) dependencias que contestaron y suscribieron planes de mejoramiento, los planes de las áreas Dirección de Bienestar Universitario y Oficina de Tecnologías de Información no corresponden a lo indicado en el procedimiento U-PR - 15.001.005 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Lo anterior, puede ser causado por falta de conocimiento de la operatividad del sistema de quejas y reclamos de la universidad, lo que puede generar riesgos de tipo legal, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera rigurosa por estas dependencias.

Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.



En comentario al Informe Preliminar la VRG mediante el VRG-382-18 del 19 de julio de 2018, se planteó lo siguiente: “En lo correspondiente al Nivel Nacional, vale la pena señalar que como se indicó mediante comunicación VRG-208-18 del 9 de abril de los corrientes, la Vicerrectoría General requirió a los Secretarios de las Sedes Andinas y Sedes de Presencia Nacional, las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora adelantadas como resultado del análisis realizado de acuerdo a la cantidad, criticidad y tipo de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información que se recibieron durante el año 2017. Sin

⁶ Artículo 9. Funciones de las dependencias a quienes se les asigna la responsabilidad de dar respuesta a las comunicaciones del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad: i) Responder completo y de fondo las solicitudes que les sean enviadas a través de las Secretarías de Sede, ii) Enviar copia de la respuesta, a través del aplicativo o mediante correo electrónico, de las solicitudes a la Secretaria de Sede correspondiente, iii) Determinar el proceso de gestión al que pertenece el asunto de la comunicación recibida, con el propósito de que el líder de proceso, de manera participativa, formule planes de mejoramiento si hubiere lugar a ello. (Subraya fuera de texto).

embargo pese a la solicitud realizada por la Vicerrectoría General, las Sedes indicadas por Ustedes no aportaron los planes de mejoramiento” (subrayado fuera del texto original)

En virtud de lo anterior, la observación de la ONCI se mantiene.

Recomendación para la VRG: es recomendable que la VRG establezca los mecanismos mediante los cuales las Secretarías de Sede deben formular y enviar los respectivos planes de mejoramiento para ser consolidados desde el nivel Nacional. Igualmente, es útil que la VRG incorpore en los respectivos informes trimestrales un avance de las acciones de mejoramiento lideradas, tanto las del nivel Nacional como de las Sedes para mejorar la atención del SQYR y con el propósito de visibilizar el mejoramiento continuo.

Recomendación para la Sede Manizales: la Secretaria de la Sede Manizales, debe solicitar a los líderes de proceso y con carácter obligatorio la formulación del correspondiente plan de mejoramiento dirigido a determinar las causas que originaron cada queja o reclamo con la(s) acción(es) tendientes a intervenirla(s) para prevenir que se repitan en el futuro.

Recomendación para la Sede Palmira: A la Secretaria de Sede Palmira: i) realizar un análisis de la dependencia que deben suscribir planes de mejoramiento y solicitar a los líderes de proceso la formulación de los mismos en el que se determine las causas y las acciones tendientes a prevenir que se vuelvan a presentar y a mejorar el proceso correspondiente. ii) Solicitar el acompañamiento a la Oficina de Planeación y Estadística quien coordina el SIGA en la Sede para la aplicación del procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas en aquellas dependencias en las que se determine la suscripción de acciones de mejora producto de las quejas y reclamos.

6.3.3. Herramienta informática del Sistema de Quejas y Reclamos.

En comunicación VRG-615-17 del 1 de diciembre de 2017, la Vicerrectoría General indicó que la nueva herramienta informática del Sistema de Quejas y Reclamos desarrollada por la la Dirección Nacional de Tecnologías de Comunicación e Información (DNTIC), entraría en funcionamiento a partir del 1 de enero de 2018.

Posteriormente, en oficio VRG-240-18 del 25 de abril de 2018, la Vicerrectoría General indicó que por ajustes necesarios a la herramienta informática realizadas en los meses de enero y febrero de 2018, no fue posible entrar en operación en la fecha inicialmente indicada. Igualmente, indicó que la herramienta se encuentra en producción a partir del 1 de marzo de 2018.

De igual forma, se verificó la existencia de los siguientes documentos: i) Manual del Usuario, ii) Manual del Especialista y iii) Manual para Generar Reportes iv) Manual de Aplicación Movil⁷.

En la Sede Manizales y con respecto a las peticiones que no aplican (ver detalle en la tabla 7), se observó que una (1) estaba sin respuesta, a lo que el operador del sistema manifestó que “por procedimiento del ARANDA no ha sido posible establecer la trazabilidad de esta petición. Se aducen dificultades técnicas para el manejo del aplicativo y falta de instrucciones claras”. Hasta el momento con la actual

⁷Los documentos referidos se encuentran disponibles en el vínculo:
<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>

petición que salió en la muestra se presentan otros cuatro (4) casos (77 - Queja, 167 Queja, 168 -Queja, 176 - Queja), que al no responderse, afectan negativamente la efectividad del sistema.

Observación 2. Debilidades de operatividad y trazabilidad del aplicativo Aranda en la Sede Manizales:

La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 3, establece como finalidad del sistema "...ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la Universidad Nacional de Colombia". En verificación realizada por la ONCI, se observó la existencia de debilidades en la trazabilidad del aplicativo Aranda de los casos 77, 167, 168 y 176, ya que en los 4 casos reportados, no ha permitido el acceso del operador para el seguimiento y la gestión de requerir a las áreas responsables. Lo anterior puede ser causado por debilidades de capacitación en el manejo del aplicativo y a falta de instrucciones para su manejo⁸. Lo descrito, puede generar riesgos de operatividad del aplicativo, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera oportuna por algunas dependencias de la Sede Manizales.

Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.



En revisión del Informe Preliminar, la Vicerrectoría General por medio del VRG-382-18, manifestó que: "Para la observación 3, no es claro el punto cuando se refiere al *operador*, toda vez que si esto hace relación al responsable de la respuesta, es necesario indicar que la misma fue gestionada y a la fecha el caso se encuentra debidamente cerrado, com se evidencia en el Sistema" (subrayado fuera del texto original)

⁸ Causal tomada de Memoria Visita de Auditoría a la Secretaria de Sede Manizales.

No obstante el comentario de la VRG, es importante anotar que para la fecha de realización del trabajo de campo por parte de la ONCI, ésta fue una debilidad reportada por el operador del Sistema en la Sede Manizales (Secretaría de Sede). En virtud de lo anterior, la observación de la ONCI se mantiene.

Recomendación: es conveniente que desde la Vicerrectoría General se facilite de manera constante la capacitación en la operación del sistema con instrucciones, guías, videos, y capacitaciones sobre la administración del aplicativo ARANDA y lograr la efectividad del sistema de quejas y reclamos de la Universidad Nacional.

6.3.4. Herramienta Pedagógica Audiovisual

La VRG, informó sobre la elaboración de una herramienta pedagógica audiovisual para facilitar el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos.

Se verificó que la VRG ha dado a conocer un video de 4 minutos de duración en el cual se describe de manera didáctica y clara el procedimiento para acceder tanto al SQYR como a la distinta información pública de la Universidad; este material también cumple la función de apoyar a los responsables de dar las respuestas de naturaleza institucional, lo mismo que ayudas a manera de infografía que facilitará la construcción de las respuestas a los peticionarios. Lo anterior se ha realizado por los medios electrónicos con los que cuenta la Universidad, a través del enlace de “Transparencia y Acceso a Información Pública”, lo mismo que las capacitaciones de la herramienta informática referida anteriormente.

6.4. Respuestas de Fondo

La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 5, indica que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar y resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Constitución Política, la Ley, la Jurisprudencia que regula el Derecho Fundamental de Petición y lo estipulado en el numeral 16 del artículo 44 del Acuerdo del Consejo Superior Universitario 171 de 2014⁹.

De otra parte, la Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016, "Por la cual se modifica la Resolución de Rectoría 988 del 19 de septiembre de 2016", indica en el numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo. En este sentido, es importante recordar que frente a este tema, la Corte Constitucional definió la obtención de una respuesta completa y de fondo en los siguientes términos: "(...) La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información." (Sentencia T-149/13) (Subrayado fuera del texto original)

⁹ Estatuto Disciplinario de la Universidad Nacional de Colombia.

Para la verificación de las respuestas de fondo brindadas a los peticionarios, se observó el siguiente comportamiento por sedes:

6.4.1. Nivel Nacional y Sede Bogotá.

Tabla 3. Respuestas de Fondo, Nivel Nacional y Sede Bogotá.

Tipo	Nivel Nacional y Sede Bogotá				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Queja	97	91	94%	6*	6%
Reclamo	61	59	97%	2**	3%
Sugerencia	13	13	100%	0	0%
Denuncia	1	1	100%	0	0%
Felicitación	5	5	100%	0	0%
Total	177	169	95%	8	5%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI de los informes consolidados VRG, mayo de 2018.

Nota: Las cifras del cuadro anterior, fueron ajustadas de acuerdo con la información suministrada por la Secretaría de la Sede Bogotá, mediante oficio.

*: en 4 casos, no se anexan respuestas.

** : en 1 casos, no se evidencia respuesta

De acuerdo con la verificación realizada a las 177 observaciones, se evidenció que en 169, que corresponde al 95%, se dio respuesta de fondo de manera adecuada, mientras que en los restantes 8 casos, que representan el 5% del total, no se cumplió de manera rigurosa con brindar la respectiva respuesta de fondo. En la siguiente tabla, se detallan los 8 casos en los cuales la ONCI considera que no se cumplió con lo ordenado en la norma universitaria, (3 sin respuesta de fondo y 5 sin respuesta) veamos:

Tabla 4. Detalle de Respuestas de Fondo.

No. Consec.	Tipo	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Observación ONCI
2018-0287	Queja	Alumno que viene por intercambio que tramita el proceso de adición de materias y organización de los curso se queja del mal servicio y mal trato que una funcionaria de la Facultad de Ciencias Humanas le da cuando solicita explicación de ciertos procesos.	Se informó que el estudiante no siguió el conducto regular para este procedimiento, la explicación dada es la siguiente: Se acercó a la oficina de la coordinación por fuera de horario de atención y la solicitud debe hacerla a las docentes a cargo del curso. No es competencia de la coordinadora de posgrados autorizar cupos sin el previo consentimiento de las docentes.	Por ser un estudiante que viene de intercambio y no conoce bien el proceso se deben dar las instrucciones más explícitas, además no quiere decir que por este hecho se le deba tratar mal. Por el trato indebido de la funcionaria no hay una respuesta clara.

			Lamentamos mucho que se haya sentido molesto por la respuesta.	
2018-0417	Queja	Queja sobre el proceso de autorizaciones de Unisalud, espera por mas de dos horas en ser atendido y doble tramite cuando se trata de exámenes y cita de control de exámenes. El uso del digiturno es inoficioso ya que la larga espera, hace que los usuarios se vayan dejando los turnos activos.	UNISALUD le indica al usuario que existen otros canales de atención.	Si bien UNISALUD le indica al usuario que existen otros canales de atención, no hay respuesta expresa sobre la queja del usuario.
2018-0433	Reclamo	Solicitud de reevaluar el servicio de autorizaciones en Unisalud, el personal y la organización son pocos, lo cual provoca aglomeraciones y retrasos exagerados en la radicación de documentos como en el retiro de las autorizaciones. Se sugiere implementar un sistema que permita que el usuario radique su solicitud de autorización e imprimirla desde su oficina u hogar.	UNISALUD le indica al usuario que existen otros canales de atención.	Si bien UNISALUD le indica al usuario que existen otros canales de atención, no hay respuesta expresa sobre la queja del usuario
2018-0233	Queja	Empleada por ODS de la Clínica de Grandes animales de la universidad presenta queja contra un ingeniero de esta dependencia por la forma despectiva y descortés con que son tratados empleados y estudiantes.	La respuesta del SQYR de la Sede Bogotá, respondió: <i>“Esta queja se envía a la facultad de medicina veterinaria no se recibe respuesta y 16 de febrero pasa a Control Interno”</i> .(*ver notal al final del cuadro)	Sin respuesta
2018-0450	Queja	La demora para la entrega de un certificado de puesto en la promoción está entre 10 y 15 días, lo cual es exagerado y falta de eficacia de la Universidad en este tema, por cuanto otras universidades realizan el trámite en 3 días y con un costo que equivale a la mitad de lo cobrado por la Universidad Nacional	El SQYR de Sede Bogotá respondió: <i>“Este caso se envía a la Facultad de ingeniería no se recibe respuesta y pasa a Control Interno”</i> (*ver notal al final del cuadro)	Sin respuesta
2017-2392	Queja	Personas con distintivos de la Universidad Nacional y diciendo que pertenecía a Planeación Nacional, ingresaron en el Centro Comercial Panamá Ubicado en la ClL 183 # 20-91 de la ciudad de Bogotá y sin autorización por parte de la administración procedieron a realizar una encuesta, además tomaron fotos y solicitaron datos (nombre de los propietarios teléfonos y estados financieros) insistían en que les dejaran ver la contabilidad, cuando se llamó a la Universidad desaparecieron del Centro Comercial. Por lo cual se solicitó a la Universidad, verificar si estas personas están vinculadas con la institución.	SQYR Sede Bogotá: <i>“(…) la persona encargada está en vacaciones y no hay quien dé respuesta, en el transcurso de la mañana me estará informando que paso con este caso”</i> .	Sin respuesta

2017-2895	Reclamo	Ingeniero Mecánico - Especialista en Energías Limpias reclama respecto a los resultados de los retos en UNInnova, sobre energía limpia para la ciudad de Leticia, en los cuales participó. Según sus argumentos, la convocatoria señalaba que el concurso se resolvería participativamente entre las ideas más votadas y se hizo lo contrario, una de las ideas seleccionadas contaba con 0 (cero) votos. Solicita conocer los mecanismos de selección y a los expertos que tomaron esas decisiones. Además afirma coincidir con otras personas en que esa selección fue amañada. Dice el Ingeniero que tampoco existieron mecanismos para comunicarse directamente con el portal de UNInnova.	SQYR Sede Bogotá Señala “Se confirma con la Vicerrectoria de Investigación (ext. 18552), que justo esta semana 18 al 22 de junio, van a entregar la respuesta a esta solicitud, lo que sucede es que necesitan verificar un dato antes de enviar la respuesta./ Se vuelve a llamar hoy 5 de julio y María del Pilar informa que mañana viernes 6 de julio generan la respuesta”.	Sin respuesta
2017-2477	Queja	Persona que ha comprado leche en la Universidad dice que el 10 de octubre de 2017 esperó turno por una hora y luego les dijeron a las personas presentes que ese día no la vendían. Menciona que el servicio que ofrece la Universidad es bueno, pero solicita que cuando no la puedan vender por favor informen.	SQYR dice: “Atiende oscar Turmeque, si tiene el caso fue direccionado al profesor Jorge zambrano, pero a la fecha no le han dado respuesta”.	Sin respuesta

Fuente: Verificación realizada con la Secretaría de la Sede Bogotá, junio y julio de 2018.

6.4.2. Sede Medellín.

Tabla 5. Respuestas de Fondo, Sede Medellín.

Tipo	Sede Medellín				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Queja	14	13	93%	1	7%
Reclamo	7	6	86%	1	14%
Sugerencia	2	2	100%	0	0%
Denuncia	0	0	0%	0	0%
Felicitación	2	2	100%	0	0%
Total	25	23	92%	2	8%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2018

Tabla 6. Detalle de Observaciones donde la Respuesta de Fondo, no corresponde

No. Consec.	Tipo	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Observación ONCI
2017-2902	Queja	Un pensionado se queja porque el sillín de una de las bicicletas tiene malo el sistema de fijación. (La queja se refiere a las bicicletas del programa ENCICLA, el cual es liderado por la entidad externa Área Metropolitana del Valle de Aburrá)	La Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico, informa que ha requerido a ENCICLA para realizar mantenimiento a las bicicletas.	No se informa el estado de la solicitud ni los efectos que el requerimiento realizado por el peticionario ha tenido.
2017-2524	Reclamo	Un aspirante reclama por no haber sido admitido habiendo pasado en el grupo g4, y estando enterado que compañeros obtuvieron menor puntaje y aun así fueron admitidos al programa que él eligió.	La Dirección Nacional de Admisiones responde citando la normatividad vigente en la materia, La Resolución 002 de 2014 artículo 17 de la Vicerrectoría Académica. "Por la cual se reglamenta la admisión a los programas curriculares de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia".	La ONCI considera que si bien se transcribe una norma, el aspirante pregunta por un asunto particular, que en la respuesta no se logra resolver.

Fuente: instrumento de verificación aplicado a las peticiones seleccionadas en la muestra. Cuadro consolidado por la ONCI.

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se encontró que las 2 observaciones descritas en el cuadro anterior, se refieren a lo siguiente: i) en la queja radicada 2017-2902 la respuesta se limita a informar que se dio traslado al programa ENCICLA del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, pero no se encontró evidencia de la intervención del programa en la solución de la situación advertida por el usuario. ii) en el reclamo radicado 2017-2466, la respuesta se limita a transcribir la norma, pero no se le informa al peticionario datos que le den claridad sobre su inadmisión al programa académico.

Si bien, los anteriores casos no comprometen la prestación de los objetos misionales de la Sede, es importante que desde las áreas o procesos responsables de dar respuesta, se realice seguimiento a las situaciones advertidas, a fin de mejorar la prestación de los servicios ofrecidos por la Universidad.

6.4.3. Sede Manizales:

Tabla 7. Respuestas de Fondo, Sede Manizales.

Tipo	Sede Manizales						
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo					
		Si	%	No	%	NA*	%
Queja	17	14	82%	1	6%	2	12%
Reclamo	6	5	83%	1	17%	0	0%
Sugerencia	1	1	100%	0	0%	0	0%
Denuncia	0	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitación	1	1	100%	0	0%	0	0%
Total	25	21	84%	2	8%	2	8%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2018

NA: No Aplica. En esta categoría se registraron 2 casos que hicieron parte de la muestra aleatoria, pero no correspondieron a quejas en estricto sentido.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de las 2 peticiones que no fueron respondidas de fondo:

Tabla 8. Detalle de Observaciones donde la Respuesta de Fondo, no corresponde

No. Consecutivo	Tipo	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Observación ONCI
2017-2801	Reclamo	Solicitud de reliquidación de matrícula que no fue atendida oportunamente	Explican al admitido que: Debido al alto volumen de información allegada a la dependencia y la premura en generar los recibos de pago de matrícula de los admitidos que realizaban subsanaciones se retrasaron algunos trámites relacionados con el proceso de admisión.	La ONCI observa que la respuesta brindada al peticionario no es de fondo, lo que se evidencia con esta situación, es una debilidad en el proceso de planeación en la Oficina de Registro y Matrícula, respecto a las actividades ejecutadas durante épocas críticas como la del inicio de periodo académico con las liquidaciones de matrícula. La ONCI recomienda que la situación advertida por el peticionario, amerita la formulación de un plan de mejoramiento en medidas preventivas por parte del área responsable.
2018-0523	Queja	Falta de transparencia en la entrega de boletas, para entrada gratuita a presentación de Toto La Momposina (Celebración de los 150 años de la UN), que generó inconformidad en un egresado.	Se tomará en cuenta esta situación para próxima ocasión	La ONCI considera que la respuesta dada no es de fondo. La situación advertida, evidencia falta de un mecanismo de control para la distribución equitativa de estímulos (boletas) entre la comunidad universitaria, lo que genera mala imagen para la Universidad. Lo anterior, amerita la formulación de un plan de mejoramiento en medidas preventivas por parte del área responsable.

Fuente: instrumento de verificación aplicado a las peticiones seleccionadas en la muestra. Cuadro consolidado por la ONCI.

6.4.4. Palmira:

Tabla 9. Respuestas de Fondo, Sede Palmira.

Tipo	Sede Manizales						
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo					
		Si	%	No	%	NA*	%
Queja	25	25	100%	0	0%	0	0%
Reclamo	10	10	100%	0	0%	0	0%
Sugerencia	2	1	50%	0	0%	1	50%
Denuncia	0	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitación	1	0	0%	0	0%	1	100%
Total	38	36	95%	0	0%	2	5%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2018

NA: No Aplica. En esta categoría se registraron 2 casos que hicieron parte de la muestra aleatoria, pero no correspondieron a sugerencia y felicitación en estricto sentido.

Como se observa en la anterior tabla, el 95% de las peticiones presentadas en la Sede Palmira tuvo Respuesta de Fondo de manera adecuada. En los dos casos clasificados como no aplica, se observó que la sugerencia no tenía suficiente claridad y la felicitación no fue socializada con el destinatario.

6.4.5. Sedes de Presencia Nacional

A continuación se realiza una descripción de las verificaciones realizadas a las Sedes Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco. Es importante recordar que la Sede De la Paz no fue incluida en el presente seguimiento.

Tabla 10. Respuestas de Fondo, Sedes Presencia Nacional.

Tipo	Sedes de Presencia Nacional				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Amazonía	18	14	78%	4	22%
Caribe	4	4	100%	0	0%
Orinoquía	10	10	100%	0	0%
Tumaco	9	9	100%	0	0%
Total	41	37	90%	4	10%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2018.

- **Sede Amazonía**

En la Sede Amazonía el Sistema de Quejas y Reclamos se registraron 18 casos en el período comprendido entre el 1 octubre de 2017 y el 31 de marzo de 2018. En trabajo de campo se verificó la totalidad de los requerimientos; allí se encontraron 5 casos en los cuales la respuesta dada no es de fondo y no se observan acciones que tiendan a mejorar las situaciones advertidas por los peticionarios. La siguiente tabla detalla lo anterior:

Tabla 11. Detalle de Observaciones sin Respuesta de Fondo

No. Consecutivo	Tipo	Resumen de la Observación interpuesta por el peticionario	Resumen de Respuesta	Observación ONCI
-----------------	------	---	----------------------	------------------

2017-2459	Sugerencia	Estudiante sugiere la ampliación del horario de la biblioteca.	No se presenta respuesta de fondo.	La Secretaría de Sede informó en correo electrónico: "No se dió respuesta por parte de la dependencia. Esto a pesar de que la solicitud de la sugerencia se envió el día 11 de octubre (día en que se radicó) y adicionalmente se direccionó el 30 de octubre de 2017 y el 16 de enero de 2018."
2017-2714	Denuncia	Denuncia presentada el 5 de noviembre por 4 aspectos que se detallan en los párrafos siguientes de la presente tabla.	Ver detalle en párrafos siguientes de la presente tabla.	Ver detalle en párrafos siguientes de la presente tabla.
2017-2869	Queja	Queja por inadecuada atención del área de sistemas. Argumenta una situación puntual pero se advierte que la actitud de respuesta no es adecuada.	No se presenta respuesta de fondo.	La Secretaría de Sede da traslado de la queja al área encargada, pero no se observa respuesta alguna. La queja fue presentada el 12 de diciembre de 2017 y al 31 de marzo de 2018 no se tiene respuesta.
2018-70	Queja	Se interpone queja en contra de un servidor de la Sede por un presunto incumplimiento en el pago de obligaciones personales con un tercero quien le arrendó un local comercial.	La Secretaría de Sede Informa: "Este caso se anula debido a que no es queja sobre ninguna dependencia. Habla de una problemática con otra persona ajena a la universidad"	Si bien se trata de un asunto que desborda la institucionalidad de la Universidad, la ONCI observa que se debió dar respuesta informando que el SQYR no tiene intervención en estos casos y para ello se debe acudir a otras instancias externas. La decisión de anular el requerimiento no es conveniente, ya que la observación ingresó al Sistema.

– **Sede Amazonía: Denuncia contra la Dirección de Sede, radicado 2017-2714.**

La denuncia 2017-2714, presenta como principales características, lo siguiente:

El 5 de noviembre de 2017, la Señora Ana Paola Román presentó una denuncia, en contra del Director de la Sede, por 4 presuntos hechos, que se resumen así: i) Presuntas irregularidades en el nombramiento de un asistente administrativo; ii) Presunto consumo de bebidas alcohólicas en la Dirección de la Sede Amazonía, Informática y Medialab; iii) Solicitud de envío al postmaster de información de la Jefatura de Personal sobre lineamientos y políticas establecidas en la selección y provisión de nuevos cargos de personal administrativo y iv) Presunta actuación inadecuada del Director de la Sede Amazonía en un proyecto de cobertura con la Gobernación de Amazonas.

Posteriormente, el 19 de diciembre de 2017, es decir 29 días hábiles después, la jefatura de la División Nacional de Personal Administrativo, responde mediante el oficio DNPAD-2546 a la peticionaria (por medio de correo electrónico). La comunicación referenciada, particulariza los lineamientos y políticas establecidos en la selección y provisión de nuevos cargos de personal administrativo. Para ello, se explican las competencias definidas por la Resolución de Rectoría 185 de 2017. Sin embargo, en el oficio DNPAD-2546, no aborda la respuesta de los 3 aspectos restantes de la denuncia interpuesta por la Señora Ana Paola Román.

En solicitud realizada por la ONCI al Comité Nacional de Convivencia Laboral, se respondió mediante oficio CCL-05, que el caso fue tratado en reunión del 13 de marzo de 2018 y se acordó no dar inicio al trámite de mediación correctivo establecido para la denuncia por presunto acoso laboral. Asimismo, el Comité Nacional de Convivencia Laboral mediante oficio CCL-13 del 19 de junio de 2018 dio respuesta

a la denunciante, reiterando lo dicho por la División Nacional de Personal Administrativo el 19 diciembre de 2017 en el oficio DNPAD-2546.

De igual forma, la ONCI le solicitó a la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria (DNVD): 1) Indicar, en el marco de la reserva sumarial que corresponde, si la Oficina Nacional de Veeduría Disciplinaria ha conocido del caso referenciado y si se ha iniciado alguna acción de la denuncia presentada por la Señora Ana Paola Román y 2) Indicar si las partes interesadas, han sido informadas por la Oficina Nacional de Veeduría Disciplinaria sobre aspectos relacionados con el caso originado en la Sede Amazonía.

Por su parte la DNVD, mediante oficio 379-18, del 25 de junio de 2018, informó: “ (...) a través del Auto No. 368 del 8 de noviembre de 2017 esta Dirección asignó competencia a la Oficina de Veeduría Disciplinaria de la Sede Bogotá, para que en el marco de su competencia, adelante las actuaciones correspondientes. En el mencionado auto se ordenó que, el trámite se denominará como TD-B-335-2017.

De acuerdo con la información registrada en las bases de datos de las oficinas de veeduría disciplinaria, el trámite disciplinario TD-B-335-2017 se encuentra en estudio por parte del funcionario instructor para determinar el inicio de la actuación disciplinaria”

Observación 3. Denuncia contra la Dirección de Sede. Sede Amazonía.

La Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016 "por la cual se modifica la Resolución de Rectoría 988 del 19 de septiembre de 2016", indica en el numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo.

En verificación a la documentación, se observó que en la Sede Amazonía una denuncia radicada con el número 2017-2714, la cual advertía de 4 presuntos hechos que afectan procesos misionales, estratégicos y de apoyo, los cuales se resumen así: i) Presuntas irregularidades en el nombramiento de un asistente administrativo; ii) Presunto consumo de bebidas alcohólicas en la Dirección de la Sede Amazonía, Informática y Medialab; iii) Solicitud de envío al postmaster de información de la Jefatura de Personal sobre lineamientos y políticas establecidas en la selección y provisión de nuevos cargos de personal administrativo y iv) Presunta actuación inadecuada del Director de la Sede Amazonía en un proyecto de cobertura con la Gobernación de Amazonas.

En trabajo de verificación a los soportes de la denuncia, se observó que se respondió a la denunciante uno de los aspectos advertidos, por parte de la jefatura de la División Nacional de Personal Administrativo, por medio del oficio DNPAD-2546, en el cual se particulariza los lineamientos y políticas establecidos en la selección y provisión de nuevos cargos de personal administrativo. Sin embargo, la respuesta referida, se dio el 19 de diciembre de 2017, es decir 29 días hábiles después de haberse recibido en el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, mientras que las normas establecen que son 15 días hábiles como tiempo máximo. De igual manera, en los soportes revisados, se evidenció la no existencia de respuesta de los 3 aspectos restantes de la denuncia interpuesta por la denunciante. En conclusión, el requerimiento no se respondió de fondo tal como lo establecen las normas adoptadas por la Universidad.

La ONCI indica que no fue posible identificar las causas por las cuales se presentaron las situaciones descritas, por lo cual es pertinente que desde la Vicerrectoría General se consulte la evolución del caso y se tomen las acciones de mejora pertinentes. Como consecuencia de lo anterior, podría generarse

riesgos de tipo institucional, debido a que el mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver los requerimientos presentados al SQYR de la Universidad.

Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin



Recomendación: es conveniente que la Vicerrectoría General y de las Secretarías de Sede, continúen fortaleciendo el monitoreo a las respuestas de fondo.

Es importante anotar que la Secretaría de la Sede Amazonía, en revisión del Informe Preliminar manifestó lo siguiente:

“(…) Se omitió aclarar que el proceso que realizó la Secretaría de Sede Amazonía en este caso: 17 de noviembre de 2017. Envío de la denuncia al denunciado mediante correo electrónico. 17 de noviembre de 2017. El denunciado contestó mediante correo electrónico, que dio traslado a la Dirección Nacional de Personal por competencia, dado que es quien ejerce la Secretaría Técnica del Comité Nacional de Convivencia Laboral, según Resolución de Rectoría 235 de 2016. 24 de noviembre de 2017. La Secretaría de Sede, mediante correo electrónico del sistema de quejas y reclamos solicitó al Comité Nacional de Convivencia Laboral orientación sobre que se debe hacer para dar respuesta de la denuncia en el sistema de Quejas y Reclamos de la Sede Amazonía. 16 de enero de 2018. La Secretaría de Sede, mediante correo electrónico del sistema de quejas y reclamos, reiteró la solicitud anterior al Comité Nacional de Convivencia Laobral de brindar orientación sobre que se debe hacer para dar respuesta de la denuncia en el Sistema de Quejas y Reclamos de la Sede Amazonía. Aclaro que no se recibió respuesta alguna del Comité Nacional de Convivencia Laboral”

La ONCI reitera que las aclaraciones brindadas por la Secretaría de la Sede Amazonía, son complementarias a la información presentada. En virtud de lo anterior, se mantiene la observación.

- **Sede Caribe**
En la Sede Caribe, se presentaron 4 requerimientos en el período evaluado, así: 3 quejas y 1 reclamo. A la totalidad se dio Respuesta de Fondo de manera adecuada.
- **Sede Orinoquía:**
Respecto a la Sede Orinoquía, se verificaron las respuestas brindadas a los 10 requerimientos presentados. Se observó que a la totalidad de peticiones se les dio Respuesta de Fondo de manera adecuada.
- **Sede Tumaco:**
En la Sede Tumaco, la totalidad de las observaciones verificadas tuvieron respuesta de fondo de manera adecuada.

En síntesis de este numeral y teniendo en cuenta lo anterior, la ONCI considera útil presentar el comportamiento de las respuestas de fondo, con corte al primer informe de seguimiento, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 12. Resumen de las Respuestas de Fondo SQYR Comparativo
 Marzo de 2017 vs Marzo de 2018

SEDE	RESPUESTAS DE FONDO			
	A MARZO DE 2017		A MARZO DE 2018	
	SI	No	SI	No
Nivel Nal y Bogotá	76%	24%	80%	20%
Medellín	98%	2%	92%	8%
Manizales* (ver nota al final del cuadro)	91%	9%	84%	8%
Palmira** (ver nota al final del cuadro)	93%	7%	95%	0%
Amazonía	sd	sd	78%	22%
Caribe	sd	sd	100%	0%
Orinoquía	sd	sd	100%	0%
Tumaco	sd	sd	100%	0%
Total	90%	10%	92%	8%

Cálculo: ONCI, mayo de 2018.

*: En la Sede Manizales, el 8% restante para la vigencia 2018, corresponde a peticiones en las cuales no aplica la respuesta.

** : En la Sede Palmira, el 5% restante para la vigencia 2018, corresponde a peticiones en las cuales no aplica la respuesta.

sd: Sin datos disponibles

Observación 4. QRYs sin adecuadas Respuestas de Fondo.

La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 5, indica que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar y resolver las comunicaciones que les sean remitidas, conforme los términos establecidos en la Constitución Política, la Ley, la Jurisprudencia que regula el Derecho Fundamental de Petición y lo estipulado en el numeral 16 del artículo 44 del Acuerdo del Consejo Superior Universitario 171 de 2014. En este mismo sentido, la Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016, indica en el numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo.

En trabajo de verificación, se observaron las siguientes debilidades, veamos:

Nivel Nacional y Sede Bogotá: Se observó que la función contenida en la norma interna, no se está cumpliendo en una (1) dependencia del orden nacional y en una (1) dependencia de la Sede Bogotá, (radicados -0417,0433 y 0287 de la vigencia 2018). Igualmente, no se contó con una respuesta concreta del área responsable. En verificación realizada por la ONCI, no encontró respuesta en 5 casos, dos (2) dependencias de orden nacional y tres (3) dependencias de la Sede Bogotá (radicados 2392, 2477 y 2895 de 2017 y 0233, 0450 de la vigencia 2018).

Sede Medellín: Las respuestas brindadas a los casos con radicados: 2017-2902 y 2017-2466, no atienden de fondo la situación advertida por los peticionarios.

Sede Manizales: Se observó que en las respuestas brindadas a los radicados 2017-2801 y 2018-0523, dos dependencias de la Sede no se ajustan a la función contenida en la norma interna en cuanto a las soluciones de fondo.

Sede Amazonía: En verificación se observó que los radicados números: 2017-2459; 2017-2714; 2017-2869 y 2018-070, no se responde de fondo a las inquietudes presentadas por los peticionarios.

En resumen, los requerimientos registrados en los párrafos anteriores, no se respondieron de fondo tal como lo establecen las normas adoptadas por la Universidad, así:

Sede	Peticiones con respuestas incompletas	Peticiones donde la respuesta no atiende de fondo lo advertido por el peticionario	Peticiones sin evidencia de respuesta por parte de los responsables
N. Nal y Bogotá		3 casos	5 casos
Medellín		2 casos	
Manizales		2 casos	
Amazonía	1 caso	3 casos	
Total	1 caso	8 casos	5 casos

Fuente: Trabajo de campo de la ONCI, junio de 2018

Es pertinente indicar que en trabajo de campo, no fue posible asociar las causas por las cuales se presentaron dichas debilidades. Como consecuencia de lo descrito, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver los requerimientos de la comunidad universitaria.

Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.



La VRG en respuesta a la observación anterior, indicó que: “ La Vicerrectoría General, en procura de garantizar el cumplimiento de los preceptos normativos encaminados a brindar respuestas completas y de fondo a los usuarios del Sistema, ha socializado a través de medios masivos, herramientas pedagógicas como video, infogramas y correos masivos. Sin embargo, para atender a este punto se recomienda remitirse a las retroalimentaciones emitidas por cada una de las Sedes”

Recomendación: *si bien se ha venido mejorando en la respuesta por parte de las áreas, es conveniente que la Vicerrectoría General y de las Secretarías de Sede, continúen fortaleciendo el monitoreo a las respuestas de fondo. Igualmente se recomienda a la VRG y a las Secretarías de las Sedes, institucionalizar el apoyo a las áreas encargadas de responder las QRYs ya sea través de las figuras de capacitaciones, mesas de ayuda o las que se consideren más apropiadas; de tal forma que se contribuya al propósito de convertir al Sistema de Quejas y Reclamos en un espacio de interacción con la comunidad usuaria de los servicios universitarios.*

A nivel de recomendación general, se observó la existencia de situaciones que presentan un alto número de peticiones por parte de la comunidad universitaria y personas externas que han venido respondiéndose de forma individual; sin embargo, la ONCI estima conveniente que desde la VRG se analice e implemente la aplicación del inciso 2º del artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica lo siguiente: “(...) Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.

La aplicación de lo descrito, podría disminuir el número de peticiones frente a esos casos particulares, ya que no solo se está respondiendo al peticionario (como la norma establece), sino que se está aclarando la situación objeto de la solicitud a toda la comunidad, aprovechando las herramientas digitales y demás medios de difusión de información con las que cuenta la Universidad.

6.5. Oportunidad de las respuestas

Como se ha expresado anteriormente, la Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016, estableció en el artículo 5, numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo.

Frente al tema de la oportunidad es importante referenciar que la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en el artículo 13 que “(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho

de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”. (Subraya fuera del texto original)

En este mismo sentido, el artículo 14 de la norma en referencia establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”. De igual manera, la Resolución de Rectoría 0988 de 2016, en su artículo 8 le asigna funciones a las Secretarías de las Sedes y particularmente el numeral 4, establece: “Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para responder las solicitudes, según lo dispuesto en la Ley 1755 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Para la verificación de la oportunidad de las respuestas, se cotejó la información reportada por la VRG en el Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas y Reclamos-UN Enero-Diciembre 2017, disponible en el vínculo: http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/informes/informe_2017_final.pdf encontrando lo siguiente:

Tabla 13. Cumplimiento de las respuestas en días, Sedes Andinas Vigencia 2017

Tipo de Observación	SEDE				
	Nivel Nacional	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
Queja	17	16	5	10	17
Reclamo	11	17	6	9	13
Sugerencia	15	24	4	14	13
Felicitación	-	10	4	10	21

Fuente: Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas y Reclamos-UN Enero-Diciembre 2017, pág. 13.

Nota 1: Datos tomados de la Tabla No. 2 Promedio Ponderado en Días

Nota 2: El color verde indica que se responde en el marco de la normativa vigente, el color rojo indica que las respuestas se encuentran por fuera del tiempo reglamentario.

Tabla 14. Cumplimiento de las respuestas en días, Sedes de Presencia Vigencia 2017

Tipo de Observación	SEDE			
	Amazonía	Caribe	Orinoquía	Tumaco
Queja	31	10	22	4
Reclamo	35	2	11	34
Sugerencia	23	3	sd	23
Felicitación	14	sd	4	49

Fuente: Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas y Reclamos-UN Enero-Diciembre 2017, pág. 13.

Nota 1: Datos tomados de la Tabla No. 2 Promedio Ponderado en Días

Nota 2: El color verde indica que se reponde en el marco de la normativa vigente, el color rojo indica que las respuestas se encuentran por fuera del tiempo.

Sd: Sin dato registrado en el documento fuente.

La VRG en el informe que sirvió de referencia para los anteriores datos, indicó que: “ (...) es de anotar que las peticiones interpuestas fueron resueltas y respondidas en su mayoría en el marco de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, debido a inconvenientes con la herramienta para cerrar los casos, se presentó finalmente un promedio ponderado 23 días, con relación a todas las Sedes”.

En oficio VRG-240-18, del 25 de abril de 2018 la Vicerrectoría General indicó que “(...) con el ánimo de evitar la demora en la contestación de las peticiones elaboró y compartió con todas las dependencias de la Universidad, un mailing donde se les recuerda contestar de manera oportuna, clara, completa y de fondo las peticiones, los medios por los cuales se pueden presentar las solicitudes y las implicaciones de no responder. Es preciso señalar que en la última medición (primer trimestre 2018) dicho promedio de respuesta descendió a 20 días calendario”¹⁰

La ONCI considera que a pesar de los esfuerzos realizados por la Vicerrectoría General, se siguen presentando debilidades relacionadas con la oportunidad de las respuestas, ya que para toda la vigencia de 2017 el promedio de días para responder es de 23, mientras que para el primer trimestre de 2018 el promedio es de 20 días. Aunque se presenta una disminución en el indicador, en los dos momentos de la evaluación, la Universidad se encuentra por fuera de los plazos definidos en la norma interna. A continuación se presentan las particularidades encontradas en las Sedes:

Tabla 15. Cumplimiento de las respuestas en días Vigencia 2017

Sede	No Consecutivo	Tipo	Dependencia	Fecha de Radicación	Fecha de Cierre	Días de Respuesta
Palmira	2017-2617	Queja	Bienes. Universit.	09/11/2017	4/12/2017	17
Palmira	2018-223	Reclamo	Registro y Matríc.	23/01/2018	21/02/2018	21
Amazonía	2017-2731	Queja	Unid de Docencia	21/11/2017	18/12/2017	18
Amazonía	2018-14	Queja	OTIC	05/03/2018	8/05/2018	22
Amazonía	2018-19	Reclamo	Secretaría de Sede	6/03/2018	20/04/2018	28
Amazonía	2018-70	Queja	Secretaría de Sede	20/03/2018	20/04/2018	18
Orinoquía	2018-0361	Reclamo	Dirección de Sede	08/02/2018	26/04/2018	49

¹⁰ El mailing está disponible en: file:///D:/Downloads/ANEXO%206%20mailing%20de%20Quejas%20y%20reclamos.pdf

Observación 5. Inoportunidad en las respuestas.

La Resolución de Rectoría 0988 de 2016, la cual fue modificada por la Resolución Rectoría 1376 de 2016, estableció en el artículo 5 los aspectos generales del funcionamiento del Sistema. Dicho artículo indicó que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y de cada uno de los funcionarios docentes, administrativos y contratistas recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición. Por su parte, la Ley 1755 de 2015, en el artículo 14 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.

En trabajo de verificación, se observó que las respuestas dadas a las peticiones que se identifican a continuación, no se respondió dentro del plazo establecido en la norma de la Universidad, la cual está adoptada de la Ley 1755 de 2015.

Sede Palmira, radicados: 2017-2617 y 2018-223

Sede Amazonía, radicados: 2017-2731, 2018-14, 2018-19, 2018-070

Sede Orinoquía, radicado: 2018-0361

En el Nivel Nacional y Sede Bogotá, se observó que en 5 casos no se evidenció respuestas a los requerimientos presentados.

En la verificación, fue posible identificar las causas asociadas a la debilidad advertida. Como consecuencia de lo descrito, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver las quejas, reclamos y sugerencias.

Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.



En el oficio VRG-382-18, se comentó: “Frente a esta observación, la Vicerrectoría General continuará realizando gestiones encaminadas a que todos y cada uno de los responsables emitan las respuestas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición”

Recomendación: es conveniente que la Vicerrectoría General, desarrolle mecanismos para que los líderes de proceso den cumplimiento estricto de los términos de las normas, y con carácter obligatorio explicar las causas que originaron el potencial incumplimiento a la respuesta de cada queja, reclamo o sugerencia, de tal manera que se tengan la certeza que prevenir y evitar que dichas situaciones se repitan en el futuro.

De igual manera es conveniente que las diferentes Secretarías de Sede realicen jornadas de socialización del sistema en especial en las áreas que presentan incumplimiento en el tiempo de respuesta, en el cual se capacite sobre la operatividad del sistema y las responsabilidades que tienen las áreas frente a las respuestas de las solicitudes.

De otro lado, persiste la debilidad en el registro de las fechas que arroja el informe suministrado por la VRG, lo que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 16. Detalle de Observaciones con fecha de Cierre errónea

Sede	No Consecutivo	Tipo	Dependencia	Fecha de Radicación	Fecha de Cierre
Orinoquía	2018-0361	Reclamo	Dirección de Sede	08/02/2018	31/12/1969
Orinoquía	2018-0504	Queja	Dirección de Sede	08/02/2018	31/12/1969
Tumaco	2018-0512	Felicitación	Secretaría de Sede	28/02/2018	31/12/1969

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, mayo de 2018.

ND: No determinado.

La VRG ha reportado en informes anteriores, que esta situación se presenta debido a una inconsistencia del sistema. A lo anterior, la ONCI recomienda la intervención por parte de la VRG, ya que tal problema se viene presentando desde el año anterior y se espera que, con el cambio de la plataforma, se dé por superado.

De otro lado, se observó en el reporte de la VRG que los días para el cálculo del indicador de oportunidad, se cuentan con base en fechas calendario y no en días hábiles, tal como lo determina la norma. De igual manera, se observó que el aplicativo no descontó los días de suspensión de términos por vacaciones colectivas del mes de diciembre de 2017 ni la suspensión de de Semana Santa de 2018.

6.6. Nivel de Riesgo Resultado del Seguimiento

De acuerdo con la metodología definida por la ONCI, las observaciones derivadas del seguimiento, se identificaron y categorizaron de acuerdo con el impacto sobre la gestión del proceso, así:

Tabla 17. Calificación del Riesgo del Seguimiento al SQYR de la Universidad

CATEGORIA DE LA OBSERVACION	DESCRIPCIÓN	PONDERACION	CANTIDAD DE OBSERVACIONES	ZONA DE RIESGO	INTERVALO PROMEDIO DEL RIESGO	TRATAMIENTO POR PARTE DE LA ONCI	TRATAMIENTO POR PARTE DEL ÁREA O PROCESO EVALUADO
EXTREMA	Tiene efectos sobre 1). El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada). Presentan connotación disciplinaria, fiscal y/o penal.	100%	0	EXTREMA	76%-100%	Traslado al sistema de control competente disciplinaria, fiscal o penal; Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno.	Intervención inmediata por parte del área o proceso evaluado menor a 6 meses
ALTA	Tiene efectos sobre 1). El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada, pero no presentan connotación disciplinaria, fiscal y/ o penal.	75%	5	ALTA	51%-75%	Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno a los compromisos de mejoramiento suscritos por la dependencia o proceso evaluado.	Intervención por parte del área o proceso evaluado menor a 12 meses
MEDIO	Evidencia debilidades que pueden ser resueltas por otros sistemas de gestión a nivel interno.	50%	0	MODERADA	26%-50%	Traslado al sistema de gestión competente a nivel interno (SIGA, SGA, SGD); Seguimiento a cargo del sistema de gestión interno al cual se dio traslado.	Intervención por parte del área o proceso evaluado menor a 18 meses
BAJO	Requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas por el área o proceso evaluado	25%	0	BAJA	0% - 25%	Acciones que deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.	Intervención por parte del área o proceso evaluado menor a 24 meses
PROMEDIO PONDERADO			75%				

SIGA: Sistema Integrado de gestión Académica, Administrativa y Ambiental. SGA: Sistema de gestión Ambiental. SGD: Sistema de gestión Documental.

Para cada una de las categorías de las observaciones, la ONCI definió la siguiente ponderación: las observaciones ubicadas en la categoría Extrema tendrán una ponderación del 100 % sobre el total de observaciones. Las observaciones identificadas como altas tendrán un peso del 75 % sobre el 100% de las observaciones. Del mismo modo las observaciones identificadas como de impacto medio tendrán un 50 % de participación sobre el total de observaciones y las ubicadas en categoría baja tendrán una ponderación del 25%. La sumatoria de las anteriores categorías, corresponde a la totalidad de observaciones presentadas durante el desarrollo del proceso auditor, es decir el 100%.

Con base en lo anterior, la zona de riesgo general del Sistema de Quejas y Reclamos se ubicó en zona de riesgo alta; lo cual indica que las acciones de mejoramiento propuestas por el proceso evaluado, deberán ser abordadas por parte de la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sedes en un término menor a 12 meses para dar solución a las debilidades advertidas por la ONCI.

Finalmente se informa 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 2018, se solicitará a la VRG y a las Secretarías de Sedes, indicar los avances tendientes a superar las debilidades expuestas en el presente informe.

6.7. Comentarios al Informe Preliminar

Como se ha referenciado en párrafos anteriores, mediante oficio ONCI-510 del 3 de julio de 2018, se remitió el Informe Preliminar de Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos – SQYR (primer informe de la vigencia 2018) a la Vicerrectoría General de la Universidad. La VRG consolidó las respuestas brindadas por las diferentes Sedes. A continuación se describe los principales aspectos:

Sede Bogotá:

Por su parte, la Secretaría de Sede Bogotá, mediante comunicación fechada el 12 de julio y dirigida a la Vicerrectoría General, bindó aclaraciones a varias situaciones presentadas por la ONCI, las cuales fueron incluidas en el presente informe. De la comunicación referenciada, se destaca lo siguiente:

- Se ajustó el numeral 6.4.1, incluyendo las respuestas de fondo con los anexos recibidos, igualmente para los casos que no tenían respuesta se ajusta con las respuestas recibidas con sus anexos.

- En cuanto al numeral 3 del comunicado de la Secretaría de Sede Bogotá, refiriéndose a los radicados 2018-0417 y 2018-0433 que corresponden a UNISALUD, se manifiesta que a partir del 13 de junio de 2018:

“De acuerdo a una solicitud realizada por Unisalud a la Vicerrectoría General, donde manifiestan el proceso de aprobación de las peticiones sean realizadas por los directores de Unisalud por temas de conocimientos específicos, se ha realizado una modificación en el sistema de quejas y reclamos”

Y agrega la Secretaría de Sede: *“Por lo anterior ya no depende del Sistema de Quejas y Reclamos de la Secretaría de Sede- Bogotá, tramitar los casos que conciernen a UNISALUD”*

- En el numeral 5 del comunicado, se menciona lo siguiente:
*“En cuanto a los tiempos de respuesta que se han dado este año efectivamente se presentaron demoras en el mes de abril de este año por varias razones las cuales fueron informadas mediante comunicado B.SS.193-2018 relaciono uno de sus apartes para su información y tenerlo en cuenta en este primer informe de seguimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la Secretaria de Sede:
“Como es de su conocimiento, desde el mes de noviembre no habíamos tenido la posibilidad de contar con personal de manera permanente que atendiera el sistema SQYR, por lo que encaminamos nuestros esfuerzos a lograr la asignación de un funcionario. Una vez vinculada la funcionaria en la última semana de abril, se inició el proceso de capacitación en el uso de la herramienta. En el mes de mayo se identificó la necesidad de hacer una capacitación en el tema de la estructura organizacional de la Sede, lo cual significó acompañar a la funcionaria en el proceso de re direccionamiento de casos, dado que se observó que habían sido direccionados erróneamente en los primeros días.
Para el mes de junio se ha planteado una estrategia intensa en la comunidad universitaria para la divulgación de la herramienta, volviendo a ser difundida desde la semana de inducción a los estudiantes (ver tabla anexa).”*

Sede Medellín:

La Secretaría de la Sede Medellín, mediante oficio M.SS-159-18 del 17 de julio de 2018, le informa a la VRG que: “ Una vez revisado el informe preliminar de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos realizado por la Oficina Nacional de Control Interno, manifestamos que la Sede Medellín está de acuerdo con el contenido del documento y no presenta observaciones”

Sede Palmira:

Mediante oficio P.SS-103-18, la Secretaría de la Sede Palmira plantea una retroalimentación a la tabla 12. No obstante, al final de la misma tabla se explica el indicador.

Sede Caribe

Se verificaron los soportes enviados por la Sede y se ajustaron los datos referentes a la tabla 15 del informe y la observación respectiva.

Sede Orinoquía

Mediante oficio O.SS-152-18, se comunica que: “ (...) la Sede Orinoquía no tiene observaciones ni comentarios sobre el informe preliminar ONCI-PA-IL Primer informe de Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”

Sede Tumaco

La Secretaría de Sede Informó: “En referencia al informe preliminar de Quejas y Reclamos del pasado tres (03) de julio remitido mediante oficio de la oficina Nacional de Control Interno –ONCI 510-, me permito informarle que una vez revisado el documento, no encontramos observaciones al mismo de parte de la Sede de Presencia Nacional Tumaco – Pacífico”

7. CONCLUSIONES

- El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, regulado por las Resoluciones de Rectoría 0988 y 1376 de 2016, establecieron una serie de elementos que se han venido articulando y los cuales están enfocados a mejorar la prestación de mejores servicios para la comunidad universitaria.

En este sentido, se observan avances positivos en los siguientes aspectos.

- Formalización y adopción del documento U.PR.15.001.003 Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, el cual le permitió a la Universidad actualizar el SQYR con los preceptos de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, conocida como el “Estatuto Anticorrupción”.
 - La existencia y publicación en la página web del SQYR de documentos importantes como el Manual del Usuario, Manual del Especialista, Manual para Generar Reportes, Manual de Aplicación Móvil; lo mismo que los Informes de Gestión correspondientes al Primer Trimestre 2018 y los correspondientes a cada trimestre del año 2017.
 - Divulgación de la normativa interna y externa, la cual permite que la comunidad universitaria visibilice el escenario institucional para establecer una comunicación directa en torno a la calidad de los servicios recibidos.
 - Referente a la formulación de los planes de mejoramiento, se observaron avances en las Sedes Bogotá, Medellín, Palmira, Caribe y Orinoquía, en las cuales se adoptó esta herramienta para intervenir las debilidades advertidas por los usuarios. Sin embargo, para las Sedes Amazonía, Manizales y Tumaco, la VRG no envió los respectivos planes de mejoramiento suscritos, por lo que no existe la certeza de su formulación e implementación. Lo anterior, implica que no se está cumpliendo de manera rigurosa lo establecido en el numeral 3, del artículo 9 de la Resolución 0988 de 2016, respecto de la formulación de Planes de Mejoramiento.
 - Se evidencian avances al poner en operación la nueva herramienta informática del SQYR desarrollada por la DNTIC, (denominada ARANDA) la cual entró en producción a partir del 1 de marzo de 2018. Al respecto la ONCI considera prudente dar un tiempo para que la Universidad se adecuó a la herramienta adoptada.
 - De igual forma, se evidenció la elaboración de una herramienta pedagógica audiovisual, por medio de un video de 4 minutos de duración, en el cual se describen los principales aspectos a tener en cuenta por los usuarios y los responsables de dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias. Lo anterior, en la línea de fortalecer los principios de Transparencia y Acceso a Información Pública.
- Existen dos asuntos sobre los cuales es importante que la Vicerrectoría General: 1) establezca una agenda para intervenir la funcionalidad de la aplicación móvil y 2) ajustar de manera formal los lineamientos para el manejo de quejas anónimas contenidas en el Procedimiento U.PR.15.001.003
 - Se destaca que en general la totalidad de las sedes, ha mejorado en relación con las respuestas de fondo a los requerimientos de los peticionarios. Merece especial reconocimiento que las Sedes Caribe, Orinoquía y Tumaco dieron en su totalidad (100%) respuesta a los peticionarios. En las sede andinas, la proporción más alta se observó en las Sedes Manizales, Medellín y Palmira.

Especial reconocimiento merece el avance observado en la Sede Bogotá, ya que para el período analizado, se logró un 95% de respuestas de fondo. Este avance, reviste particular importancia, ya que es en 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.

- En relación con la oportunidad de las respuestas, se siguen presentando debilidades relacionadas con los tiempos de respuesta. Analizados los informes de la VRG, se observó que para toda la vigencia de 2017 el promedio de días para responder es de 23, mientras que para el primer trimestre de 2018 el promedio es de 20 días. A pesar de presentarse una disminución en el indicador, en los dos momentos de la evaluación, la Universidad sigue presentando casos en los cuales se encuentra por fuera de los plazos definidos en la norma interna.
- Como recomendación final, la ONCI expresa que la VRG debe analizar los casos relacionados con los siguientes aspectos: a) Formulación de Planes de Mejoramiento, b) Respuestas de Fondo, y c) Oportunidad de las respuestas, en los cuales se presenta un presunto incumplimiento normativo y definir el envío a la instancia disciplinaria competente. Igualmente, se deben definir acciones de mejoramiento comunes entre la VRG y las Secretarías de Sede que permitan disminuir las debilidades advertidas en el presente informe de seguimiento y así evitar la materialización de los riesgos institucionales que se desencadenan con el potencial incumplimiento normativo.

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 de 2016. 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"

8. MATRIZ CONSOLIDACIÓN DE OBSERVACIONES

RESUMEN DE OBSERVACIONES SEGÚN EL IMPACTO

<p>Observación 1. Debilidades en formulación de Planes de Mejoramiento</p> <p>La Resolución 988 de 2016 en el artículo 9, establece las: “funciones de las dependencias a quienes se les asigna la responsabilidad de dar respuesta a las comunicaciones del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad” en su numeral 3 indica que debe “Determinar el proceso de gestión al que pertenece el asunto de la comunicación recibida, con el propósito de que el líder de proceso, de manera participativa, formule planes de mejoramiento si hubiere lugar a ello”. En verificación se observó lo siguiente:</p> <p>Nivel Nacional: En trabajo de seguimiento realizado, se observó que desde la VRG no se allegaron los planes de mejoramiento de las Sedes Amazonía, Manizales y Tumaco por lo que no fue posible determinar cuáles acciones fueron asumidas por los líderes de los procesos. Esto puede ser causado por debilidades tanto en la comunicación como en la consolidación de la información; lo que genera un incumplimiento a las disposiciones normativas de la Universidad.</p> <p>Sede Manizales: Se observó que la función contenida en la norma interna, no se está cumpliendo de manera rigurosa por parte de 2 dependencias de la Sede Manizales, ya que en las observaciones 2017-2801 y 2018-0523, no se contó con este ordenamiento por parte del líder de proceso o área responsable. Lo anterior, puede generar riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera rigurosa por estas dependencias de la Sede Manizales.</p> <p>Sede Palmira: La Secretaria de la Sede Palmira, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento U.PR.15.001.003 solicitó los respectivos planes de mejoramiento a 12 dependencias que presentaron más de cinco solicitudes durante la vigencia 2017, al respecto se encontró lo siguiente: i) en 3 dependencias los líderes no contestaron el requerimiento realizado por la Secretaria de Sede; ii) en 6 dependencias, contestaron que las solicitudes que se presentaron no requerían la suscripción de planes de mejoramiento y iii) De las tres (3) dependencias que contestaron y suscribieron planes de mejoramiento, los planes de las áreas Dirección de Bienestar Universitario y Oficina de Tecnologías de Información no corresponden a lo indicado en el procedimiento U-PR - 15.001.005 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.</p> <p>Lo anterior, puede ser causado por falta de conocimiento de la operatividad del sistema de quejas y reclamos de la universidad, lo que puede generar riesgos de tipo legal, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera rigurosa por estas dependencias.</p>	<p>Tratamiento: Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.</p>
<p>Observación 2. Debilidades de operatividad y trazabilidad del aplicativo Aranda, Sede Manizales:</p> <p>La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 3, establece como finalidad del sistema “...ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la Universidad Nacional de Colombia”. En verificación realizada por la ONCI, se observó la existencia de debilidades en la trazabilidad del aplicativo Aranda de los casos 77, 167, 168 y 176, ya que en los 4 casos reportados, no ha permitido el acceso del operador para el seguimiento y la gestión de requerir a las áreas responsables. Lo anterior puede ser causado por debilidades de capacitación en el manejo del aplicativo y a falta de instrucciones para su manejo .</p> <p>Lo descrito, puede generar riesgos de operatividad del aplicativo, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera oportuna por algunas dependencias de la Sede Manizales.</p>	<p>Connotación: Administrativa</p> <p>Causa: Debilidades en comunicación y operatividad del SQYR, al igual en en la consolidación de la información.</p>
<p>Observación 3. Denuncia contra la Dirección de Sede. Sede Amazonía.</p> <p>La Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016 "por la cual se modifica la Resolución de Rectoría 988 del 19 de septiembre de 2016", indica en el numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo.</p>	<p>Tratamiento Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a</p>

<p>En verificación a la documentación, se observó que en la Sede Amazonía una denuncia radicada con el número 2017-2714, la cual advertía de 4 presuntos hechos que afectan procesos misionales, estratégicos y de apoyo, los cuales se resumen así: i) Presuntas irregularidades en el nombramiento de un asistente administrativo; ii) Presunto consumo de bebidas alcohólicas en la Dirección de la Sede Amazonía, Informática y Medialab; iii) Solicitud de envío al postmaster de información de la Jefatura de Personal sobre lineamientos y políticas establecidas en la selección y provisión de nuevos cargos de personal administrativo y iv) Presunta actuación inadecuada del Director de la Sede Amazonía en un proyecto de cobertura con la Gobernación de Amazonas.</p> <p>En trabajo de verificación a los soportes de la denuncia, se observó que se respondió a la denunciante uno de los aspectos advertidos, por parte de la jefatura de la División Nacional de Personal Administrativo, por medio del oficio DNPAD-2546, en el cual se particulariza los lineamientos y políticas establecidos en la selección y provisión de nuevos cargos de personal administrativo. Sin embargo, la respuesta referida, se dio el 19 de diciembre de 2017, es decir 29 días hábiles después de haberse recibido en el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, mientras que las normas establecen que son 15 días hábiles como tiempo máximo.</p> <p>De igual manera, en los soportes revisados, se evidenció la no existencia de respuesta de los 3 aspectos restantes de la denuncia interpuesta por la denunciante. En conclusión, el requerimiento no se respondió de fondo tal como lo establecen las normas adoptadas por la Universidad.</p> <p>La ONCI indica que no fue posible identificar las causas por las cuales se presentaron las situaciones descritas, por lo cual es pertinente que desde la Vicerrectoría General se consulte la evolución del caso y se tomen las acciones de mejora pertinentes. Como consecuencia de lo anterior, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que el mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver los requerimientos presentados al SQYR de la Universidad.</p>	<p>compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.</p> <p>Connotación: Administrativa</p> <p>Causa La ONCI indica que no fue posible identificar las causas por las cuales se presentaron dichas debilidades, por lo cual es pertinente que desde la Vicerrectoría General se consulte la evolución del caso.</p>
<p>Observación 4. QRYs sin adecuadas Respuestas de Fondo.</p> <p>La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 5, indica que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar y resolver las comunicaciones que les sean remitidas, conforme los términos establecidos en la Constitución Política, la Ley, la Jurisprudencia que regula el Derecho Fundamental de Petición y lo estipulado en el numeral 16 del artículo 44 del Acuerdo del Consejo Superior Universitario 171 de 2014. En este mismo sentido, la Resolución de Rectoría 1376 del 13 de diciembre de 2016, indica en el numeral 2 que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo.</p> <p>En trabajo de verificación, se observaron las siguientes debilidades, las cuales se describen por cada una de las Sedes analizadas:</p> <p>Nivel Nacional y Sede Bogotá: Se observó que la función contenida en la norma interna, no se está cumpliendo en una (1) dependencia del orden nacional y en una (1) dependencias de la Sede Bogotá, (radicados - 0417, 0433, y 0287, de la vigencia 2018). Igualmente, no se contó con una respuesta concreta del área responsable. En verificación realizada por la ONCI, no encontró respuesta en 5 casos, dos (2) dependencias de orden nacional y tres (3) dependencias de la Sede Bogotá (radicados- 2392, 2477 y 2895 del 2017 y 0233, 0450 de la vigencia 2018) .</p> <p>Sede Medellín: Las respuestas brindadas a los casos con radicados: 2017-2902 y 2017-2466, no atienden de fondo la situación advertida por los peticionarios.</p> <p>Sede Manizales: Se observó que en las respuestas brindadas a los radicados 2017-2801 y 2018-0523, dos dependencias de la Sede no se ajustan a la función contenida en la norma interna en cuanto a las soluciones de fondo.</p> <p>Sede Amazonía: En verificación se observó que los radicados números: 2017-2459; 2017-2714; 2017-2869 y 2018-070, no se responde de fondo a las inquietudes presentadas por los peticionarios.</p>	<p>Tratamiento Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.</p> <p>Connotación: Administrativa</p> <p>Causa: En trabajo de verificación de los documentos, no fue posible identificar las causas por las cuales se presentaron dichas debilidades.</p> <p>La ONCI recomienda que desde la Vicerrectoría General se consulte la evolución del caso.</p> <p>Como consecuencia de lo descrito, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver los requerimientos de la comunidad universitaria.</p>

<p>Es pertinente indicar que en trabajo de campo, no fue posible asociar las causas por las cuales se presentaron dichas debilidades. Como consecuencia de lo descrito, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver los requerimientos de la comunidad universitaria.</p>	
<p>Observación 5. Inoportunidad en las respuestas.</p> <p>La Resolución de Rectoría 0988 de 2016, la cual fue modificada por la Resolución Rectoría 1376 de 2016, estableció en el artículo 5 los aspectos generales del funcionamiento del Sistema. Dicho artículo indicó que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y de cada uno de los funcionarios docentes, administrativos y contratistas recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición. Por su parte, la Ley 1755 de 2015, en el artículo 14 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.</p> <p>En trabajo de verificación, se observó que en los casos que se detallan, no se respondió dentro del plazo establecido en la norma adoptada por la Universidad, ni por la Ley 1755 de 2015. Veamos:</p> <p>Nivel Nacional y Sede Bogotá, en los siguientes radicados: 2017-2392; 2017-2477; 2017-2895; 2018-0233; 2018-0450, no se evidenció respuestas a los requerimientos presentados.</p> <p>Sede Palmira, radicados: 2017-2617 y 2018-223</p> <p>Sede Amazonía, radicados: 2017-2731, 2018-14, 2018-19, 2018-070</p> <p>Sede Orinoquía, radicado: 2018-0361</p> <p>En la verificación, fue posible identificar las causas asociadas a la debilidad advertida. Como consecuencia de lo descrito, podría generarse riesgos de tipo institucional, debido a que tal mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de resolver las quejas, reclamos y sugerencias.</p>	<p>Tratamiento: Observación con impacto alto. El área o proceso evaluado formula el compromiso de mejoramiento respectivo. El seguimiento a compromisos de mejoramiento suscritos, será realizado por parte de la Oficina Nacional de Control Interno en las fechas designadas para tal fin.</p> <p>Connotación: Administrativa</p> <p>Causa: No fue posible identificar las causas por las cuales se presentaron dichas debilidades. La VRG debe determinar las causas que originan la debilidad.</p>

Julio de 2018