



ONCI-18-DNINFOA-18 EVALUACIÓN A LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA SIA

ELABORADO POR:

Nubia Martínez Rippe
Mario Robayo Higuera

REVISADO POR:

Ángel Múnera Pineda

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCES Y LIMITACIONES
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS
5. ANÁLISIS DE RIESGOS
6. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL
7. CONCLUSIONES

1. PRESENTACIÓN

Con base en la metodología basada en riesgos, la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), incluyó dentro de su Plan de Actividades para la vigencia 2018, la realización de una evaluación a las quejas presentadas por la comunidad académica con relación al Sistema de Información Académica SIA, administrado por la Dirección Nacional de Información Académica (DNINFOA), instancia de la Vicerrectoría Académica; la realización de la evaluación fue aprobada por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno, en la sesión No 2 del 6 de febrero de 2018.

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico de las quejas y reclamos presentados por parte de la comunidad universitaria a nivel nacional, con relación al sistema de información académica (SIA) con el fin de identificar las acciones emprendidas por la DNINFOA y generar las recomendaciones orientadas al mejoramiento de la gestión. Los objetivos específicos fueron:

- Analizar la gestión realizada en relación a las quejas, reclamos y sugerencias presentados durante el I semestre de 2018 relacionadas con el SIA, a fin de identificar los procedimientos y/o actividades del Sistema de Información Académico que presentan mayor número de quejas y reclamos.
- Verificar el componente de riesgos y controles asociados a las quejas presentadas al Sistema de Información Académico SIA.

- Evaluar la efectividad de los controles definidos por la DNINFOA en el Sistema de Información Académico SIA
- Identificar la zona de riesgo general del Sistema con base en la metodología de la ONCI, relacionada con la categorización de observaciones.

3. ALCANCES Y LIMITACIONES

Esta evaluación se orientó a identificar las quejas, reclamos y sugerencias presentadas durante el primer semestre de 2018 asociadas con procedimientos coordinados por la DNINFOA para cada una de las sedes Andinas.

El área evaluada fue la Dirección Nacional de Información Académica y la evaluación se realizó a partir del 1° de octubre de 2018, entregando el Informe Final el 5 de diciembre de 2018.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS

De la gestión realizada en relación a las quejas, reclamos y sugerencias presentados durante el I semestre de 2018 relacionadas con el SIA.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, es un instrumento que permite a los integrantes de 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 en el Sistema, con el fin de ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria en la administración pública y ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la universidad.¹

En la tabla 1 se relaciona la información sobre las quejas recibidas a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la

¹ <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>

Macroproceso: Evaluación, Medición, Control y Seguimiento
Proceso: Evaluación Independiente
Informe Ejecutivo



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Universidad, durante el periodo de enero a agosto de 2018.

Tabla 1

Tipo de Requerimientos	Cantidad
Total Quejas recibidas	1545
Quejas relacionadas con subprocesos de Información Académica	248
Porcentaje de participación	16%

Fuente: Información suministrada por la Vicerrectoría General

Asimismo se observó que se recibieron quejas a través de las Oficinas de Registro y matrícula de las Sedes Andinas. Consolidada la información remitida por las oficinas de Registro de las sedes andinas y la gestión realizada por la DNINFOA se observa que: i) se recibió en total 938 solicitudes; ii) se han cerrado 813 equivalente a un 87% y iii) quedan pendientes de solución 125 solicitudes que corresponden a un 13% las cuales fueron radicadas entre los meses de marzo y octubre de 2018.

Observación 01. Falta de oportunidad en la respuesta a solicitudes de usuarios (estudiantes, docentes, particulares) por parte de la DNINFOA.

El artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, indica: "(...) Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: i) peticiones de documentos e información deberán resolverse durante los 10 días siguientes a su recepción(...), ii) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. Parágrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

Se evidenció de acuerdo con los soportes remitidos, que 125 solicitudes de los usuarios escaladas por las oficinas de registro a nivel nacional a la DNINFOA para su solución, a la fecha de elaboración del presente informe no se ha presentado respuesta de fondo a los peticionarios, no obstante corresponder a solicitudes radicadas entre marzo y octubre de 2018. Lo anterior, según lo indicado por DNINFOA dado el trámite en que se encuentran actualmente en esa instancia, lo cual genera un riesgo de carácter legal dada responsabilidad de la Universidad de dar cumplimiento a los términos definidos para resolver estas peticiones.

En consecuencia, se consideró esta observación con impacto alto y por tanto los compromisos de mejoramiento serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno.

Se recomendó a la DNINFOA definir un control que le permita alertar acerca de los términos para dar respuesta de fondo a los peticionarios y en el evento en que por aspectos técnicos no se visualice de manera inmediata su respuesta, se informe esta circunstancia al peticionario y se informe una fecha próxima de resolución. Lo anterior, en atención al parágrafo del artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 ya citada.

Acciones de mejora formulada por la DNINFOA:

CI.0643 Identificador 001:

Descripción de la acción: Incluir alertas de vencimiento en el aplicativo de solicitudes.

Entregable: Se verificará en el sistema por la ONCI

Responsable: DNINFOA

Fecha de inicio: 17/01/2019

Fecha Final: 01/02/2019

Del componente de riesgos y controles asociados a las quejas presentadas al Sistema de Información Académico SIA

Teniendo en cuenta la situación actual de implementación de la nueva versión del SIA a la versión UNIVERSITAS INTERNACIONAL, en las entrevistas realizadas por la ONCI, las oficinas de registro de las Sedes Medellín Bogotá, Manizales y Palmira manifestaron a la ONCI no contar con mapas de riesgos actualizados.

De otro lado, respecto a la matriz de riesgos del Sistema de Información Académico SIA relacionado con los subprocesos contemplados dentro del sistema como son liquidación de matrícula, pago de matrícula, registro de asignaturas, cargue de notas, generación de certificados, entre otros, requerido a la DNINFOA, esa instancia refirió que el mapa de riesgos con que cuenta es el correspondiente al proyecto 178 actualización del sistema de información académica (SIA) en un ambiente unificado, por tanto la ONCI evidenció que la DNINFOA no cuenta con un mapa de riesgos operativo actualizado del sistema articulado con los procesos académico-administrativos de la Universidad.

Observación. No se cuenta con procedimientos actualizados de inscripción de asignaturas de estudiantes y liquidación del costo de matrícula de estudiantes

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, en su numeral 6 refiere: "(...) la Universidad Nacional de Colombia ha hecho explícita su vocación para realizar la gestión por



procesos, fundamentada en el principio de calidad en entidades públicas “enfoque basado en los procesos”, para ello se encuentra implementada una red de procesos, la cual, trabaja articuladamente, permite generar una “Cadena de Valor”. Los resultados se alcanzan eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. En este sentido el procedimiento se define como el “Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde”.

Adicionalmente, en la Guía para la Administración de Riesgos Operativos de la Universidad, se indica: “La Universidad Nacional de Colombia para dar cumplimiento a sus funciones misionales, debe establecer las posibles situaciones adversas que la pueden afectar y que pueden llevar al incumplimiento total o parcial de sus objetivos en las diferentes sedes, procesos y sistemas. En este sentido, la gestión del riesgo en la UN, es una tarea que conlleva la gestión de la incertidumbre a la cual está expuesta constantemente como organización, por lo que se requiere llevar acciones, que seguramente no desaparecerán totalmente esta incertidumbre, pero sí ayudarán a disminuir su probabilidad de ocurrencia y sus múltiples impactos para garantizar que los objetivos trazados se cumplan”.

Al respecto, en la revisión llevada a cabo por la ONCI al softexpert se evidenció que: i) la Sede Bogotá no cuenta con un procedimiento que soporte el subproceso inscripción de asignaturas en el cual se determinen las responsabilidades de las áreas intervinientes y controles que contribuyan con una adecuada ejecución del proceso de registro y matrícula; ii) la matriz de riesgos del proceso registro y matrícula presentada por la División de Registro y Matrícula se encuentra desactualizada respecto a la nueva versión UNIVERSITAS INTERNACIONAL y no contempla la definición de riesgos para el subproceso inscripción de asignaturas. Por otra parte, la DNINFOA no cuenta con matriz de riesgos operativos sino con la matriz de riesgos de la implantación de UNIVERSITAS INTERNACIONAL, en el marco del proyecto 178, la cual como ellos mismos indicaron también se encuentra desactualizada. La situación expuesta genera riesgo de tipo operativo, por cuanto la ausencia o desactualización de procedimientos así como la no formulación de mapas de riesgo con los respectivos controles puede generar eventos que afecten negativamente el proceso misional de la Universidad.

Lo anterior dado que la actualización del SIA a la nueva versión UNIVERSITAS INTERNACIONAL, ha implicado cambios en la gestión y gobernabilidad en el proceso de registro y matrícula, y en razón a que no se evidencia una

articulación formalmente definida entre las áreas intervinientes del proceso.

En consecuencia, se consideró esta observación con impacto alto y por tanto los compromisos de mejoramiento serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno

La ONCI recomendó a la DNINFOA en coordinación con las oficinas de registro de las 4 sedes andinas y bajo la asesoría de la Vicerrectoría General (Sistema de Información de Gestión Administrativa, Académica y Ambiental -SIGA) y de las áreas encargadas de los procesos de calidad a nivel de las sedes adelantar las acciones pertinentes a fin de documentar y/o actualizar los elementos del sistema de gestión como procedimientos y mapas de riesgos, que definan y describa los escenarios de riesgo así como su análisis, evaluación, tratamiento y responsables

Acciones de mejora formuladas por la DNINFOA:

CI.0644 Identificador 001:

Descripción de la acción: Solicitar a SIGA la revisión y acceso a la plataforma de softexpert para la publicación de los documentos existentes

Entregable: Publicación documentos en Softexpert

Responsable: DNINFOA

Fecha de inicio: 16/01/2019

Fecha Final: 15/02/2019

CI.0644 Identificador 002:

Descripción de la acción: Identificar los documentos faltantes

Entregable: Relación documentos faltantes

Responsable: DNINFOA

Fecha de inicio: 16/01/2019

Fecha Final: 15/02/2019

CI.0644 Identificador 003:

Descripción de la acción: Reuniones SIGA para establecer plan de trabajo.

Entregable: Actas de reunión y Plan de trabajo

Responsable: DNINFOA

Fecha de inicio: 18/02/2019

Fecha Final: 22/02/2019

En relación a esta última acción la ONCI recomendó a la DNINFOA que una vez se dé la reunión con el equipo del SIGA se formulen nuevas acciones de mejoramiento tendientes a la actualización de los procedimientos y la



formulación de mapas de riesgo con los respectivos controles que fortalezcan la gestión de este proceso misional de la Universidad.

5. ANÁLISIS DE RIESGOS:

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

Con base en lo anterior, la zona de riesgo general resultante de la evaluación se ubicó en zona de riesgo alta. Lo cual indica, que las acciones de mejoramiento propuestas por las áreas evaluadas, serán objeto de seguimiento por parte de la ONCI.

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

Durante la presente evaluación no se realizó traslado de riesgos a otras áreas de la Universidad e instancias de control.

7. CONCLUSIONES

- Con relación al número de usuarios del SIA, el número de quejas recibidas a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad entre enero y agosto de 2018 es baja, (0.32%, para el estamento estudiantil) y a la fecha de elaboración del presente informe el 98% de los usuarios obtuvo respuesta.
- En cuanto a las quejas recibidas a través de las oficinas de registro de las 4 sedes andinas escaladas a la DNINFOA se observa que el 87% obtuvieron respuesta, sin embargo, el 13% a la fecha del presente informe se encuentra en trámite, es decir que han sobrepasado el plazo establecido normativamente para su respuesta.
- Siendo el proceso de registro y matrícula parte del macroproceso misional de formación no cuenta con la documentación y actualización de los procedimientos que definan, entre otros, las actividades y responsables de su ejecución, así como tampoco se cuenta con el mapa de riesgo, que defina y describa los escenarios de riesgo incluido su análisis, evaluación, tratamiento y responsables. En consecuencia, dada la nueva versión del SIA (Universitas XXI Internacional) es pertinente que las instancias participen en el proceso con la asesoría de la Vicerrectoría General lleven a cabo la documentación y actualización de manera prioritaria teniendo en cuenta el impacto en la función misional de la Universidad.