



ONCI-PA-IL INFORME DE LEY SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA CON CORTE A MARZO DE 2024

1. **PRESENTACIÓN**
2. **OBJETIVO GENERAL**
3. **ALCANCE**
4. **RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS**
5. **LIMITACIONES DURANTE EL SEGUIMIENTO**
6. **EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES**
7. **ZONA DE RIESGO GENERAL**
8. **TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL**
9. **CONCLUSIONES**

1. PRESENTACIÓN

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

Lo anterior, se da en el marco del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, denominado Estatuto Anti-Corrupción, la cual estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

En cumplimiento de este mandato legal, la Universidad ha expedido su propia normativa y sus respectivas actualizaciones, para lo cual durante la vigencia 2021 emitió la Resolución de Rectoría 109 del 19 de febrero de 2021 "Por la cual se establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones de Rectoría 988 y 1376 de 2016", definiendo en el Artículo 2 que:

“El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes estamentos y grupos de interés, y apunta a ser fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales.”

En tal sentido el Artículo 6. Intervinientes del Sistema de Quejas y Reclamos, indica en el numeral 6: “(...) La Oficina Nacional de Control Interno, quién realizará la evaluación independiente al funcionamiento integral del Sistema de Quejas y Reclamos (...)”.

Asimismo, el: “(...) Artículo 7. Aspectos Generales del Funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos. Para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema es preciso tener en cuenta lo siguiente: “(...) 4. La Oficina Nacional de Control Interno tendrá los mismos permisos de accesibilidad que tiene la Vicerrectoría General a la herramienta que aloja el Sistema de Quejas y Reclamos con el fin de evaluar de manera independiente que la atención a los requerimientos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual rendirá a la Dirección de la Universidad un informe semestral (...)”. (Subrayado fuera de texto original).

Es importante referenciar como antecedente al presente seguimiento, que mediante oficio [N.1.011-160-23] del 27 de noviembre de 2023, la Oficina Nacional de Control Interno entregó a la Rectoría el Informe Final del Segundo Seguimiento al SQYR de la Universidad, el cual fue enviado a la Vicerrectoría General, lo mismo que todas las Secretarías de Sedes y UNISALUD. Asimismo, que el presente documento corresponde a un resumen del informe final de evaluación entregado a la Rectoría mediante oficio [N.1.011-676-24] del 2 de julio de 2024.



2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el funcionamiento integral del SQYR de la Universidad Nacional de Colombia, mediante la verificación de las normas, procedimientos institucionales vigentes y acciones de mejora, con el fin de identificar oportunidades que contribuyan al fortalecimiento del mismo.

3. ALCANCE

El seguimiento al SQYR se realizó tomando como referencia el último trimestre de 2023 (1 de octubre al 31 de diciembre) y primer trimestre de 2024 (1 de enero a 31 de marzo).

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

El periodo durante el cual se llevó a cabo el informe de seguimiento, fue el comprendido entre abril y junio de 2024, teniendo en cuenta que, por los términos indicados por la Vicerrectoría General para la publicación de los informes trimestrales, esta se realiza en el primer mes siguiente a la finalización de cada periodo trimestral.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS

De acuerdo a la información suministrada por la Vicerrectoría General en los informes trimestrales del Sistema de Quejas y Reclamos de los periodos de (septiembre de 2023 a marzo de 2024), se observó que se presentaron 1.857 solicitudes realizadas en el Nivel Nacional, las diferentes sedes y Unisalud como se detalla en la siguiente tabla:

**Relacion de las Solicitudes del Sistema de QYRS
para el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 30 de marzo de 2024.**

Tipo de Solicitudes del SQRY	Número
Felicitaciones	77
PQR con riesgo vital	15
Queja	428
Reclamo	563
Reclamo de Riesgo	13
Solicitud de información	716
Sugerencia	45
Total	1857

Fuente: Informes de la Vicerrectoría General, octubre de 2023 a marzo de 2024
En numeral correspondiente se analizará Unisalud
Cálculos: ONCI, mayo de 2024

De las 1.857 solicitudes presentadas en el semestre analizado, 1.802 equivalentes al 97% corresponden al Nivel Nacional, las Sedes Andinas y Unisalud y las otras 55 solicitudes que equivalen al 3% corresponden a las sedes de presencia nacional.

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

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

Respuestas Completas, de Fondo y Oportunas

De la verificación realizada a las 288 solicitudes seleccionadas en la muestra, se verificó el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 109 de 2021 de Rectoría, en lo relativo a la función que todo servidor de la universidad tiene de presentar respuesta

Macroproceso: evaluación, medición, control y seguimiento

Proceso: evaluación independiente

Formato Informe ejecutivo



de fondo y oportuna. Al respecto, en la revisión realizada en el Sistema ARANDA de cada solicitud seleccionada y a los requerimientos realizados a las Secretarías de Sedes y Unisalud según correspondió, se evidenció que de las 288 solicitudes en 282 que corresponde al 98% los áreas responsables de dar respuesta en el nivel nacional y en las diferentes sedes de la universidad presentaron una respuesta completa, de fondo y oportuna a cada requerimiento, y en 6 casos que corresponde al 2% se observó que no se cumplió con la respuesta de fondo y de manera oportuna, situación evidenciada en la Sede Amazonía y Unisalud.

Al respecto la ONCI recomendó a la Secretaría de Sede Amazonía y a Unisalud se establezcan mecanismos de control para que se dé cumplimiento estricto de las respuestas de fondo y de forma oportuna de conformidad a lo establecido en la norma de la universidad.

Acciones y estrategias implementadas para fortalecer el funcionamiento del SQYR

En el marco de las función “Formular estrategias de comunicación (promoción, difusión, socializaciones, capacitaciones del SQR), que permitan dar a conocer los medios a través de los cuales se puede acceder al Sistema de Quejas y Reclamos, la forma de responder las peticiones, el uso de la herramienta y demás que se consideren pertinentes”, asignadas a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de Sedes en la Resolución 109 de 2021 de Rectoría, se evidenció: i) la implementación de estrategias y actividades de difusión y capacitación para fortalecer el funcionamiento del SQYR en los diferentes miembros de la comunidad universitaria por parte de la Vicerrectoría General, Secretarías de Sede Bogotá, Medellín, de la Paz; y ii) en las sedes Manizales, Palmira, Caribe y Orinoquía, no reportaron la realización de actividades tendientes a fortalecer el sistema, por lo que se recomendó la adopción de buenas prácticas realizadas por las demás sedes que redunden en el fortalecimiento del SQYR.

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

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

5. LIMITACIONES DURANTE EL SEGUIMIENTO

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

6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES

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

7. ZONA DE RIESGO GENERAL

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

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

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

9. CONCLUSIONES

El Sistema de Quejas y Reclamos en el período del 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024, ha mostrado avances importantes que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- Con respecto al funcionamiento del SQYR, se evidenció que en el sistema SQYR ARANDA se tiene dispuesto la información de la gestión de cada una de las solicitudes realizadas por los usuarios, esto permite tener información en tiempo real de las peticiones y/o solicitudes resueltas de fondo y en los tiempos establecidos por la norma.

Macroproceso: evaluación, medición, control y seguimiento

Proceso: evaluación independiente

Formato Informe ejecutivo



- En las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, se observó la utilización del Sistema ARANDA, con el cual se ha realizado un mejor manejo de la gestión de las peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios universitarios. En los requerimientos verificados en la muestra, se observó el cumplimiento normativo en términos de las respuestas completas y de fondo, y en la oportunidad de la misma.

Sin embargo, para la Sede Amazonía la ONCI recomienda realizar en escenarios aptos para la comunidad estudiantil de PEAMA y PAES conozcan del funcionamiento del sistema quejas y reclamos, de tal forma que el registro corresponda a los aspectos del sistema, dado que el sistema Aranda toma estos ejercicios como casos reales a nivel cuantitativo, lo cual puede generar un panorama inexacto del comportamiento del Sistema PQR a nivel general. Por lo anterior, la ONCI recomienda a la Secretaría de Sede Amazonía establezca mecanismos de control para que los líderes de los procesos, den cumplimiento estricto de las respuestas de fondo y en los tiempos establecidos en la norma Universitaria.

- Por otra parte, la instancia disciplinaria de la Sede Bogotá reportó 1 caso en la etapa de indagación preliminar por el posible incumplimiento de la Resolución 109 de 2021. Por su parte, la Sede Medellín indicó que en el período evaluado, se reportaron 8 casos que fueron resueltos de manera extemporánea, por lo que desde Veeduría Disciplinaria se tiene en análisis de noticia disciplinaria un caso de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas y en indagación preliminar se tienen 7 casos. Lo anterior denota la activación de los controles de segunda línea de defensa por parte de la Secretaría de Sede en la administración del Sistema de Quejas y Reclamos. Para el caso de las Sedes Manizales y Palmira en el periodo analizado no se inició trámite disciplinario por este aspecto.
- En cuanto al fortalecimiento del sistema hacia la comunidad, se evidenció la implementación de diferentes estrategias por parte de la Vicerrectoría General, Secretarías de Sede Bogotá, Medellín, de la Paz. Las Sedes Manizales, Palmira, Amazonía, Caribe; Tumaco y Orinoquía, no reportaron la realización de actividades tendientes a fortalecer el sistema, por lo que se recomienda adoptar las buenas prácticas realizadas por las demás sedes que redunden en el fortalecimiento del SQYR.

INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:

Emilse Quiñones Izquierdo, Luis Fernando Bañol Betancur, Julián David Aránzazu Velásquez, Ricardo Estupiñán Páez, Alexander Nieves

REVISADO POR:

Nubia Martínez Rippe, Jefe Oficina Nacional de Control Interno