

**ONCI-PA IL INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA PERIODO OCTUBRE DE 2024 A MARZO DE 2025**

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

### **1. PRESENTACIÓN.**

En el marco del Plan Nacional de Auditorías de la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno (CSCSCI), mediante acta 4 del 5 de marzo de 2025, se incluyó la realización de 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2025 así: i) el primero con corte del período comprendido del 1 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025 y ii) el segundo con corte del período comprendido del 1 de abril de 2025 al 30 de septiembre de 2025.

El presente informe ejecutivo, corresponde a un resumen del informe final entregado a las siguientes instancias: Rectoría con copia a las siguientes instancias: Vicerrectoría General, Vicerrectorías de las Sedes Andinas y Direcciones de las Sedes de Presencia Nacional y Secretarías de Sedes, mediante el oficio [N.1.011-977-25] del 17 de junio de 2025.

### **2. OBJETIVO GENERAL**

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

### **3. ALCANCE.**

El seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos (SQYR) se orientó a verificar los mecanismos de control definidos por la primera y segunda línea de defensa como operadores del sistema, de los requerimientos presentados en el último trimestre de 2024 (1 de octubre al 31 de diciembre) y primer trimestre de 2025 (1 de enero a 31 de marzo).

Las áreas que fueron objeto del seguimiento corresponden a: i) la Vicerrectoría General, ii) las Secretarías de Sedes (Andinas y de Presencia Nacional) y iii) Gerencia Unisalud.

En el desarrollo del seguimiento, no se amplió el alcance a otras actividades propias del SQYR.

Las secciones de información y las observaciones que el equipo auditor consideraron pertinente fueron **anonimizadas**, lo anterior, en atención a los lineamientos institucionales establecidos en el Protocolo de anonimización U.PC.11.005.004, y en armonía con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en particular lo referenciado en los literales “d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso y e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales”. No obstante, se indica que para el presente seguimiento no se realizó la anonimización de texto en el respectivo informe final.

#### **4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS.**

Durante la realización del seguimiento, la ONCI verificó los aspectos contenidos en la Resolución 109 de 2021 de Rectoría, en el numeral 1 del artículo 1. La norma en referencia, estableció las funciones de los servidores de cada dependencia en relación con los deberes para dar respuesta a las peticiones a través del ambiente tecnológico del sistema de quejas y reclamos de la Universidad Nacional de Colombia. Dicho numeral indicó entre otras funciones que, los servidores responsables de atender las solicitudes del sistema deben: “(...) Responder de manera oportuna, completa y de fondo las peticiones que le sean asignadas desde el Sistema de Quejas y Reclamos para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos (...)” (Subrayas fuera del texto original)

De igual manera, la ONCI verificó la Oportunidad de las respuestas, en lo referente al cumplimiento del artículo 3 de la norma indicada, relacionada con las Finalidades del Sistema de Quejas Y Reclamos; Numeral 4 que, los responsables deben “(...) Otorgar respuestas a las peticiones recibidas a través del Sistema de Quejas y Reclamos, de manera oportuna, completa y de fondo (...)” (subrayas fuera del texto original).

Es importante referir que, durante el período analizado, del 1 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025, en el Sistema de Quejas y Reclamos se presentaron 1.558 requerimientos (1.541 en las Sedes Andinas y Unisalud y 17 en las Sedes de Presencia Nacional). Por el volumen de peticiones, se procedió a la selección de una muestra realizada con criterios estadísticos, lo cual se detalló en el informe final.

Igualmente, se precisa que en el informe final y en los documentos generados por la ONCI, se dio estricto cumplimiento a la ley 1581 de 2012 relacionada con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional (Resolución 207 de 2021 de Rectoría).

En relación con los lineamientos brindados desde la Vicerrectoría General (VRG), respecto de las instrucciones para incorporar los planes de mejoramiento al proceso de gestión del SQYR, la ONCI observó como una buena práctica, la orientación tendiente a identificar aquellos procesos en los cuales es necesario incorporar acciones que permitan disponer mejoras a los servicios universitarios, de cara al cumplimiento de los fines misionales.

Sin embargo, de acuerdo con lo verificado en los informes consolidados por la VRG, en relación al comportamiento de las quejas y reclamos con su correspondiente formulación de los planes de mejoramiento; la ONCI observó la existencia de debilidades en la aplicación de los lineamientos dados por la VRG.

En tal sentido, la ONCI recomendó a la VRG y a las Secretarías de Sede, como segunda línea de defensa y con el objetivo de cumplir con la finalidad del SQYR, que es generar acciones concretas para el mejoramiento de la gestión y procesos de la Universidad, proceder a que se definan estrategias orientadas a la formulación de planes de mejoramiento en aquellas áreas (primera línea de defensa) que presenten en el sistema: i) alto número de requerimientos, ii) no den respuesta completa y de fondo; o iii) que no se cumpla con la oportunidad de respuesta.

Si bien el SQYR ha venido consolidándose como un referente de mejoramiento de los servicios universitarios; la ONCI recomendó a las Secretarías de Sede que en aquellas áreas donde se presenta el presunto incumplimiento de la normativa universitaria, se fortalezca la dinámica de un servicio mejorado, de tal forma que no implique responsabilidades de carácter disciplinario para los líderes de los procesos académico-administrativos de la Universidad, sino que se busquen oportunidades que tiendan al mejoramiento del servicio.

Respecto de las acciones para el fortalecimiento del SQYR, se reportaron actividades por parte de las Sedes Bogotá, Medellín, Palmira y Unisalud.

Por lo anterior, la ONCI en el marco de la competencia establecida en la Resolución 109 de 2021, realizará la verificación al cumplimiento del lineamiento emitido por la VRG, en el próximo informe de seguimiento con corte al 30 de septiembre de 2025.

#### **5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN**

Durante el desarrollo de la evaluación, no se presentaron limitaciones al cumplimiento de los objetivos propuestos.

## 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 traslado a la instancia disciplinaria respectiva, dado que no se formularon observaciones Tipo I.

## 9. CONCLUSIONES

- De los principales aspectos del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, contenidos en la Resolución de Rectoría 109 de 2021.

En el funcionamiento del SQYR de la Universidad Nacional de Colombia en el período del 1 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025, se evidenciaron los mecanismos de control que permiten la interacción de la Institución con los diferentes integrantes de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. En tal sentido, el SQYR se concibe como el canal institucional formal para facilitar la comunicación respecto de las inquietudes de los diferentes estamentos que integran la Universidad en su conjunto.

En relación con las respuestas completas y de fondo, la ONCI verificó que la totalidad de los requerimientos revisados en la muestra seleccionada con criterios estadísticos, cumplieron de conformidad con lo definido en la norma universitaria y con los aspectos contenidos en 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”.

Respecto de la oportunidad de las respuestas, se verificó que de los 113 requerimientos seleccionados para las Sedes Andinas y de Presencia Nacional, en 6 casos se presentó la respuesta por fuera del tiempo establecido en la norma. Aunque este número de no conformidades, solo alcanza el 5 % del total de la muestra analizada; la ONCI recomendó estrechar los controles que permitan realizar una atención en términos de oportunidad, de manera especial en las sedes donde se presentó la debilidad (Bogotá 2 casos; Amazonía 2 casos; Palmira 1 caso y Orinoquía 1 caso).

Para los requerimientos presentados en Unisalud, se observó una dinámica similar a la presentada en los servicios educativos de la Universidad, ya que su nivel de respuesta completa y de fondo, lo mismo que la oportunidad de la respuesta para el periodo analizado, se mantuvo en el 100% para los 31 casos seleccionados por medio del muestreo aleatorio realizado, lo que denota que Unisalud se viene consolidando como una instancia de la universidad que responde a los requerimientos de sus usuarios. No obstante, la ONCI observó recurrencia de quejas y reclamos relacionadas con la oportunidad de la entrega de los medicamentos observado en las verificaciones realizadas a las solicitudes de Unisalud Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira.

Con relación a la suscripción de los planes de mejoramiento, se concluye que a pesar de que la VRG realiza análisis de las áreas donde mayores requerimientos se presentan, la suscripción de compromisos de mejoramiento no es una actividad que sea priorizada por parte de las Secretarías de Sede, ni por las áreas que presentan mayor afectación del servicio. En tal sentido, la ONCI observó la existencia de debilidades en la aplicación por parte de las Secretarías de Sede de los lineamientos dados por la VRG, en el oficio [N.1.001-051-25] del 10 de marzo de 2025.

Por lo anterior, la ONCI recomendó a la VRG y a las Secretarías de Sede, que en su calidad de segunda línea de defensa, se promueva la generación de acciones para el mejoramiento de la gestión y procesos críticos de la Universidad. En tal sentido, se sugiere definir estrategias para que se formulen los planes de mejoramiento en aquellas áreas que en condición de primera línea de defensa, presenten en el Sistema alto número de requerimientos, y/o no brinden respuesta completa y de fondo; o que no se cumpla con la oportunidad de respuesta.

La ONCI en el marco de la competencia establecida en la Resolución 109 de 2021 de la Rectoría, realizará la verificación al cumplimiento del lineamiento de la VRG, en el próximo informe de seguimiento con corte al 30 de septiembre de 2025.

Respecto del traslado de situaciones a las instancias disciplinarias, se verificó que en el período analizado del 1 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025, la Sede Medellín fue la única que remitió a la instancia disciplinaria casos por presunto incumplimiento de la Resolución 109 de 2021 de la Rectoría. Las sedes Bogotá, Manizales, Palmira, La Paz, Amazonía, Caribe y Unisalud, indicaron que no han realizado traslado por presuntos casos de incumplimiento de la normativa del SQYR.

No obstante, en la verificación realizada por la ONCI a la muestra seleccionada con criterios estadísticos, se observó que las Sedes Bogotá, Palmira, Amazonía y Orinoquía, presentaron casos relacionados con presunto incumplimiento en la oportunidad de la respuesta brindada a los peticionarios. Por lo anterior, la ONCI recomendó a las Secretarías de Sede establecer controles que permitan cumplir los lineamientos establecidos por la VRG en el oficio [N.1.001.051-25] del 10 de marzo de 2025.

Lo recomendado, sobre la base de que las Secretarías de Sede promuevan en aquellas áreas donde se presenta el presunto incumplimiento de la normativa institucional, un mayor compromiso frente al mejoramiento que no implique responsabilidades de carácter disciplinario para los líderes de los procesos académico-administrativos de la Universidad, sino que se busquen oportunidades que tiendan al mejoramiento del servicio.

- De las acciones y estrategias implementadas desde la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sedes para fortalecer el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad.

En lo referente a las jornadas de capacitación y sensibilización tendientes al fortalecimiento del Sistema para el período de análisis, se observó que las Sedes Bogotá, Medellín, Palmira y Unisalud, adelantaron actividades relacionadas con: i) generalidades del sistema; ii) percepción del usuario del SQYR; iii) proceso de indicadores y manejo de plataforma *SoftExpert* para los planes de mejoramiento; y iv) Incidencia disciplinaria por la inoportunidad en las respuestas.

No obstante, de las restantes sedes no se aportó información que permitiera evidenciar la realización de actividades que fortalezcan el SQYR.

En este sentido, la ONCI recomendó a las instancias que conforman la segunda línea de defensa del Sistema, continuar desarrollando las actividades tendientes al fortalecimiento del SQYR, de tal manera que este opere como un actor conducente al mejoramiento continuo Institucional.

**INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:**

Emilse Quiñones Izquierdo, Asesora ONCI  
Luis Fernando Bañol Betancur - Asesor ONCI  
Ricardo Estupiñán Páez, Profesional ONCI

**REVISADO POR:**

Dra. Nubia Martínez Rippe, Jefe ONCI