


| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | | VERSIÓN: 0.0 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | Página 1 de 10 |

INFORME EJECUTIVO DE LA EVALUACIÓN A LA SEDE TUMACO.

ELABORÓ:

Emilse Quiñones Izquierdo, Asesora.
José Dairo Álvarez Ortiz, Asesor.

REVISÓ:

Ángel Múnera Pineda, Jefe ONCI

- a. PRESENTACIÓN
- 2. OBJETIVOS**
 - 2.1 Objetivo General
 - 2.2 Objetivo Específico
- 3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**
 - 3.1 Aspectos Generales
 - 3.2 Programa Especial de Admisión y Movilidad – PEAMA.
 - 3.3 Sistema de Quejas y Reclamos
- 4. CONCLUSIONES**

1. PRESENTACIÓN

Dada la importancia de las Sedes de Presencia Nacional en el ejercicio misional de la Universidad, el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno incluyó dentro de su Plan de Auditorias para la vigencia 2016, una evaluación a las sedes de presencia nacional, entre las cuales se encuentra la Sede Tumaco, en la cual se revisarán procesos misionales y administrativos.

En cuanto al proceso misional de formación, las Sedes de Presencia Nacional cuentan con el “Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica para las Sedes de Presencia Nacional” (PEAMA), dirigido a la población residente en la región, con el cual los aspirantes se inscriben a los programas curriculares de pregrado que ofrece la Universidad Nacional de Colombia en sus diferentes sedes, siempre y cuando tengan su domicilio en la región. El programa inició en el año 2007 en la Sede Orinoquía, posteriormente en el siguiente año se vincularon al programa las Sedes Caribe y Amazonía, y desde el primer semestre de 2015 la Sede Tumaco viene ofreciendo este programa.

Respecto a los procesos administrativos, en la Sede Tumaco se incluirá la revisión al Sistema de quejas y reclamos, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 988 de 2016 de la Rectoría. En este

sentido, es necesario aclarar que si bien la ONCI contempla dentro de sus actividades de Ley el seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos, en esta evaluación se abordará el detalle de las solicitudes presentadas por los usuarios durante lo corrido de la vigencia 2016, con el fin de identificar el trámite surtido por la Sede y la respuesta dada a los usuarios del sistema.

La ONCI realizó en el año 2014 una evaluación a la Sede Tumaco en sus componentes misionales y administrativos. Posteriormente, en el a vigencia 2015 se llevó a cabo un seguimiento específico al avance y cumplimiento de las metas e indicadores asociados al Plan de Acción de la Sede de Presencia Nacional Tumaco 2013- 2015.


2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Evaluar el proceso de formación y el sistema de quejas y reclamos de la Sede Tumaco, mediante la aplicación de técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de identificar oportunidades que contribuyan al mejoramiento continuo de la Sede.

2.2. Objetivo Específicos

- Identificar el estado actual del “Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica para las Sedes de Presencia Nacional” (PEAMA) en la Sede Tumaco, en los componentes de cobertura, permanencia y graduación de los estudiantes admitidos.
- Verificar las respuestas dadas por los servidores responsables a las quejas y reclamos presentados en la Sede Tumaco, con el fin de establecer si las mismas dan solución de fondo a las problemáticas advertidas.

| | | |
|--|--|--|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | VERSIÓN: 0.0 Página 2 de 10 |

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

3.1 Aspectos Generales

La Sede Tumaco fue creada en 1997 mediante Acuerdo 14 del Consejo Superior Universitario - CSU, presenta una estructura académico-administrativa aprobada mediante Acuerdo 182 del 2015 del CSU, en el cual se establece la, Dirección de Sede, la Secretaria de Sede, las Unidades de gestión académica y administrativa y el Instituto de Estudios del Pacífico -IEP, áreas que ejecutan su gestión desde el Nivel Nacional. Para la vigencia 2016 la Sede presentó con corte al 30 de octubre, un presupuesto de funcionamiento de \$1.308.266.154, de este presupuesto se ha ejecutado \$1.053.141.129 lo que representa el 80.5%.

En el marco del Plan Global de Desarrollo 2016-2018 la Sede tiene asignado tres proyectos inversión, los cuales están orientados al Fortalecimiento del PEAMA, el Bienestar de los Estudiantes y de manera especial, la Infraestructura Física de la Sede, los cuales se describen a continuación:

BPUN 179 Plan 150 X 150: Fomento de la Cultura de Evaluación Continua mediante el Apoyo al Mejoramiento de la Calidad Académica de los Programas Curriculares ofrecidos a través del PEAMA en la Sede Tumaco, con un presupuesto de \$ 100.000.000

BPUN 186 – Acompañamiento Académico para favorecer la Permanencia de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Tumaco. Por valor de \$241.325.000

BPUN 153 – Construcción y Dotación de la Infraestructura Física del Campus de la Universidad Nacional de Colombia Sede Tumaco – Fase 1, por valor de \$39.336.479.780.

Este último proyecto tiene como objetivo general ampliar la infraestructura física de la sede y plantea dos grandes objetivos: i) adelantar la construcción de la Fase 1 de la Sede Tumaco y ii) Equipar la infraestructura física de la Fase 1 del campus de la Sede Tumaco con la dotación, mobiliario y señalización requeridos para su funcionamiento; contempla como fecha de finalización mayo de 2018¹.

La financiación de este proyecto se realiza con recursos de estampilla de la Universidad Nacional y otras universidades, los recursos del CREE y por los recursos de la Organización Holandesa de Cooperación -ORIO, para ello el Ministerio de Educación suscribió un acuerdo de subvención con el Ministerio de Comercio Exterior y la Cooperación para el Desarrollo de los Países Bajos, y a su vez la Universidad suscribe un convenio con el Ministerio de Educación para llevar a cabo el proyecto por €12.531.053, en el cual se tiene contemplado *la fase de implementación y la fase de operación y mantenimiento del proyecto Tumaco- Pacífico Campus ORIO11/CO/2*. Es importante referenciar que el costo total del proyecto² asciende a €36.439.232.


Este proyecto es de vital importancia para la consolidación de la sede, por cuanto se fortalece el desarrollo de las actividades misionales y de bienestar para dar respuesta al aumento progresivo de los estudiantes de PEAMA.

En este sentido, es importante que las directivas de la Universidad consideren dentro de sus proyecciones financieras, el aumento en los gastos de funcionamiento que normalmente se debe presentar en las próximas vigencias, una vez se dé la puesta en marcha de la nueva infraestructura física de la Sede Tumaco.

¹/ La fase 1 abarca la construcción de 4 edificaciones, un campo deportivo múltiple, donde se ampliarán diferentes servicios, de los cuales están: aulas de clase, laboratorios, subestación

eléctrica, aula magistral, zonas de trabajo autónomo y bienestar universitario.

² Oficio DNP-502 del 21 de noviembre de 2016, emitido por la Dirección Nacional de Planeación y Estadística.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | | VERSIÓN: 0.0 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | Página 3 de 10 |

3.2 Programa Especial de Admisión y Movilidad - PEAMA.

La Sede Tumaco fue creada en el año 1997, mediante Acuerdo 14 del Consejo Superior Universitario. No obstante, el *Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica para las Sedes de Presencia Nacional - PEAMA*, solo inició actividades en el año 2015, con una oferta inicial de 40 cupos, la cual fue ampliada en ese mismo año a 57³.

3.2.1 Aspirantes

De acuerdo con lo establecido en la Resolución⁴ de Rectoría 55 de 2016 (modificado por el artículo 2 de la Resolución 654 de 2016), la región de influencia de la Sede Tumaco está compuesta por "los departamentos de Chocó y Putumayo. Los municipios de Barbaças, El Charco, Guaitarilla, La Tola, Magüi Payan, Mallama, Mosquera, Olaya Herrera, Pizarro, Providencia, Ricaurte, Roberto Payan, Santa Bárbara y Tumaco en el Departamento de Nariño y los municipios de Guapi, López de Micay y Timbiquí en el Departamento del Cauca."

Para el primer semestre de apertura se presentaron en la Sede Tumaco un total de 493 aspirantes. A pesar del corto tiempo, se empieza a observar una tendencia cíclica, en la cual los aspirantes al segundo semestre de cada año alcanzan en promedio 665 estudiantes, mientras que para el primer semestre de los años 2016 y 2017, los aspirantes llegan en promedio, a los 1.190 personas.

De acuerdo con cifras expresadas por el Director de la Sede, al año la región de influencia gradúa una cifra cercana a los 3.500 bachilleres, lo que indica que la Sede Tumaco estaría captando la atención o la preferencia del 34% en promedio de los bachilleres que se gradúan cada año (aspirantes semestres 2016-I y 2017-I) y en los periodos intermedios, es decir, 2015-II y 2016-II tendría una preferencia del 19% en promedio.

^{3/} : Resolución 781 de 2014, Resolución 1209 de 2014 de Rectoría

⁴ "Por la cual se reglamenta para el Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA) de Presencia Nacional, la admisión, la matrícula inicial para admitidos, la

Ahora, si bien el PEAMA en la Sede Tumaco es reciente y aún no es posible establecer tendencias marcadas en relación con la evolución de los principales aspectos del mismo, el creciente número de aspirantes inscritos en los dos (2) primeros años de funcionamiento, le dan cada vez mayor pertinencia a la Universidad Nacional en la región pacífico.

3.2.2 Cupos Ofrecidos


La Resolución de Rectoría 55 de 2016, en su artículo 4 (modificado por el artículo 1 de la Resolución 654 de 2016), definió para el primer periodo de 2017 el cupo máximo de admisión para la Sede Tumaco (200), así como la oferta de los programas académicos de la Sede, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

a. 20 cupos para los programas de Filología e idiomas - inglés y Lingüística de las Sede Bogotá, con un límite de hasta diez (10) admitidos por programa.

b. 50 cupos para los programas de Administración de Empresas, Ingeniería Agrícola, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Agronómica, Ingeniería Ambiental y Zootecnia de la Sede Palmira con un límite de hasta nueve (9) admitidos por programa.

c. 130 Cupos para los programas de las áreas de Ingeniería y Ciencias Económicas y para los programas de Estadística, Física y Matemáticas de todas las sedes y los programas Arquitectura y Diseño Industrial de la Sede Bogotá con un límite de tres (3) admitidos por programa; y para los programas de Derecho y Trabajo Social de la Sede Bogotá con un límite de cinco (5) admitidos por programa."

región de influencia para las Sedes Amazonia, Caribe, Orinoquia y Tumaco y los estímulos económicos para el personal académico de la Universidad Nacional de Colombia".

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | VERSIÓN: 0.0 |
| | | Página 4 de 10 |

En este sentido, se observa que la Sede Tumaco semestre a semestre ha presentado incrementos en el número de cupos ofrecidos a los aspirantes.

Al respecto, es importante recordar que en esta Sede el PEAMA viene operando desde el primer semestre de 2015, de tal forma que este aumento sostenido en el número de cupos ofrecidos a la región pacífico, permiten que poco a poco la Sede Tumaco avance en su proceso de consolidación.

3.2.3 Estudiantes Matriculados y Niveles de Deserción

En la medida que los cupos ofrecidos por la Universidad han venido aumentando, de igual manera el número de estudiantes matriculados ha aumentado semestre a semestre.

Es así como los estudiantes matriculados pasaron de 51 en el primer semestre de 2015 a 160 en el 2016, lo que representa un incremento superior al 200% en tan solo cuatro (4) semestres.

Ahora, durante el primer semestre de puesta en marcha del PEAMA (2015-I), se presentó un alto nivel de deserción, ya que 13 personas, equivalentes al 25% de los matriculados inicialmente, perdieron su calidad de estudiante.

En este sentido, es importante referenciar que en el primer informe de evaluación realizado por la ONCI en noviembre de 2014, se indicó con relación al proceso de admisiones de la Universidad para los programas de pregrado para el primer periodo académico de 2015, que el nivel académico de los aspirantes que se presentaron a la Sede Tumaco era bajo, respecto incluso al grupo de aspirantes al mismo programa en otras sedes de presencia nacional. Ya que solo 22 aspirantes, equivalentes al 4,4% del total de inscritos para ese momento, lograron estar en el grupo de aspirantes admisibles, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución 002 de 2014⁵.

⁵ Resolución 002 de 2014 de la Vicerrectoría Académica. "Por la cual se reglamenta la admisión a los programas curriculares de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia".


Se resalta como aspecto positivo, que en los periodos siguientes se presentaron mejores resultados, con porcentajes del 3% en el 2015-II y del 6% en el 2016-I, lo que evidencia una rápida adaptación a la dinámica universitaria y un mejoramiento en la calidad académica de los estudiantes. Lo anterior, demuestra la importancia y efectividad de los talleres, capacitaciones y cursos de nivelación adelantados por la Sede Tumaco en estos periodos.

En relación con la Movilidad, es necesario referenciar que de acuerdo con cifras entregadas por la Secretaría de Sede, a la fecha se han trasladado a las sedes andinas un total de 90 estudiantes: nueve (9) en el periodo 2015-II, 18 en el 2016-I y 63 en semestre 2016-II. Por lo tanto, aún no se han cumplido los tiempos ni las condiciones que permitan cerrar este proceso con la etapa de retorno a esta región, lo que generaría un alto impacto que en el momento no es posible medir, dado el poco tiempo del programa y considerando que estas variables solo son susceptibles de ser observadas en el largo plazo.

En síntesis, el Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica para las Sedes de Presencia Nacional – PEAMA en la Sede Tumaco está en vía de consolidación, reflejando inclusive algunos resultados positivos en los primeros semestres de vigencia.

Adicionalmente, se observa el interés de la Sede en formular programas de extensión en beneficio de la comunidad, así como la responsabilidad social de la institución en la búsqueda de distintos modelos pedagógicos y de alternativas de admisión que faciliten el ingreso y la permanencia a la educación superior, en un territorio que tradicionalmente ha sido aislado del resto del país y que por años no ha recibido el apoyo requerido del Estado.

Estos resultados respaldan el compromiso de la Universidad con las regiones y los esfuerzos de todo orden que se vienen realizando, con el objeto de consolidar las Sedes de Presencia Nacional en todo el territorio colombiano.

| | | |
|--|--|--|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | VERSIÓN: 0.0 Página 5 de 10 |

3.2.4. Estrategias de Apoyo Estudiantes PEAMA en el marco del Bienestar Universitario

i) Gestión y Fomento Socioeconómico

El Acuerdo 025 de 2007 del Consejo Superior Universitario indica que la Direcciones de las Sedes de Presencia Nacional coordinarán el proceso de acompañamiento y establecerán estrategias de apoyo económico, psico-afectivo y social, para el buen desempeño de los estudiantes vinculados al PEAMA. En este sentido, la ONCI verificó los programas establecidos en la Sede Tumaco que permitan fortalecer el bienestar de los estudiantes, teniendo como referencia lo definido en el Acuerdo 04 de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario, por el cual se reglamenta los apoyos socioeconómicos de gestión económica y gestión del transporte.

- **Gestión Económica**

El artículo 1, numeral 1.1 del Acuerdo 04 de 2014 del CBU establece el Apoyo Económico Estudiantil, el cual es un aporte en dinero sin obligación de desembolso para cubrir parte de los gastos de manutención y se concede con recursos propios de la Universidad y externos de otras entidades. En la entrevista realizada a la Profesional de Bienestar Universitario de la Sede señaló las ayudas y programas brindados a los estudiantes, los cuales se relacionan a continuación:

- a) **Promotores de Convivencia**, el cual es “un mecanismo de apoyo institucional, para el acompañamiento Integral de los estudiantes ante situaciones de vulnerabilidad socioeconómica, quienes desarrollan actividades de promoción de los valores institucionales para la convivencia en la vida cotidiana de la Universidad”⁶.

De acuerdo con la información suministrada por la Profesional de Bienestar Universitario de la Sede Tumaco⁷ “el proceso de selección se realiza de acuerdo con el grado de vulnerabilidad PBM, lugar de vivienda (zona rural) y que haya tenido que

realizar movilidad a Tumaco para poder estudiar, carta argumentando las razones por las cuales requiere el apoyo y las causas agravantes”, dichas causas se encuentran determinadas en la Circular 01 de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario.

Este programa presenta gran acogida por los estudiantes y se ha beneficiado prioritariamente a los estudiantes que se desplazaron desde la zona rural hacia la cabecera municipal de Tumaco⁸, lo cual ha permitido mejorar las condiciones de bienestar, contribuyendo de esta manera a disminuir los indicadores de deserción de los estudiantes.

En trabajo de campo se observó que durante el año 2015, cuando se inició el programa, la cobertura estaba en promedio en el 17% de los estudiantes matriculados, para el año 2016 el programa se había consolidado, presentado un crecimiento en la cobertura, beneficiando en promedio el 58% de los estudiantes matriculados; para ese año el presupuesto asignado fue de \$ 94.140.917.

El apoyo otorga mensualmente los siguientes valores \$344.727, \$172.364 y \$86.182 según sean cumplidas las horas de corresponsabilidad, en el cual el estudiante que recibe el beneficio cumple con las labores indicadas por la Universidad, las cuales debe relacionar en un informe acorde a los parámetros establecidos por la Dirección de la Sede mediante oficio STUM-965-2016 de noviembre 02 de 2016.


b) **Apoyo Económico Estudiantil Dirección Nacional de Bienestar Universitario- DNBU.**

En el marco del proyecto “Estrategia de Apoyo para estudiantes del Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA)” a cargo de la DNBU, el cual es financiado con recursos provenientes del impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) que son adjudicados por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) para implementar entre otras estrategias, apoyos tendientes a la disminución de la deserción

⁶/ Documento Convocatoria promotores de convivencia Sede Tumaco- 2016-II

⁷/ Correo electrónico de diciembre 16 de 2016.

⁸/ Informe de Gestión Sede Tumaco vigencia 2015.

| | | |
|--|--|--|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | VERSIÓN: 0.0 Página 6 de 10 |

académica.⁹ El apoyo económico va dirigido a estudiantes que se encuentren en la etapa inicial del programa y corresponde a dos meses (octubre -noviembre) para el periodo académico 2016-II y dos en el semestre 2017-01 (febrero-marzo), recibiendo un apoyo de \$340.000 por cada mes¹⁰; de acuerdo a la Resolución 398 de 2016 de la Sede Tumaco se beneficiaron 50 estudiantes.

- Gestión del Transporte

a) Apoyo Transporte: Este es un programa que apoya a los estudiantes con dificultades para el desplazamiento diario a la Universidad, para ello se ofrece un vehículo de propiedad de la Universidad con capacidad para 22 pasajeros, para el semestre 2016-II. Es importante indicar que para el periodo 2016-I se contaba con la vans y el bus.

La cobertura del apoyo de transporte ha disminuido proporcionalmente, ya que para el año 2015 la cobertura del apoyo en promedio fue del 86% frente a un 46% en promedio para el año 2016. Esta disminución es influenciada principalmente por el crecimiento en el número de estudiantes matriculados en cada semestre y por otros aspectos señalados por la Profesional de Bienestar, la cual expresó que para el segundo semestre del 2016, “no se pudo contar con la contratación de una vans adicional por la disminución en el presupuesto. Esta situación afecta la capacidad de dar respuesta a una problemática que presentan los estudiantes de la Sede, por cuanto la ubicación de las instalaciones de la sede se encuentra a una distancia considerable del municipio de San Andes de Tumaco”. El presupuesto asignado para la ejecución de este apoyo en la vigencia 2016 fue de \$51.108.326.

Para el caso de los apoyos económicos promotores de convivencia y transporte, en entrevista realizada a la Profesional de Bienestar Universitaria se indicó que “los apoyos en mención no encuentran registrados en el sistema”. Al respecto, La Dirección Nacional de Bienestar Universitario indicó que esto es obligatorio.

En la verificación realizada por la ONCI, se evidenció que los procesos de convocatoria y selección de los apoyos económicos deben estar registrados en el Sistema de Información de Bienestar Universitario -SIBU, el cual administra la información de las convocatorias, talleres, cursos libres y beneficios para toda la comunidad universitaria, adicional también se administran las actividades de corresponsabilidad que deben realizar los estudiantes beneficiarios de los apoyos económicos y se evalúa el perfil integral del estudiante¹¹.

Observación N°1. Las convocatorias y proceso de selección de los apoyos económicos realizados por la Sede Tumaco, no se encuentran registrados el sistema de información de bienestar universitario <http://www.sibu.unal.edu.co/home.jsf>.


Recomendación: Es necesario que la Coordinación de Bienestar Universitario registre la información de los apoyos socioeconómicos que brinda en el Sistema de Información de Bienestar Universitario, de tal forma que se cuente con información detallada de los beneficiarios de los programas de bienestar de la Sede Tumaco.

Por otra parte y en relación a los estímulos e incentivos de la administración municipal y/o departamental, en la entrevista realizada al Director de la Sede y a la Profesional de Bienestar, señalaron que no se ha logrado concretar un apoyo en materia de transporte y alimentación por parte de estas instancias para apoyar a los estudiantes con alta vulnerabilidad económica, así mismo indicaron que en el anterior semestre la alcaldía del Municipio de San Andrés de Tumaco apoyó a los estudiantes con un subsidio en el transporte, subsidiando una parte la alcaldía y otro el estudiante en el valor del pasaje del transporte municipal, no obstante esta estrategia no funcionó porque la empresa que tenía el convenio no recogía a los estudiantes.

⁹/ Decreto 1246 de 05 de junio de 2015 del MEN

¹⁰/ Oficio DNBU-559-16 de octubre 06 de 2016 de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario.

¹¹/ Información revisada en la página del a Dirección Nacional de Bienestar Universitario. <http://www.bienestar.unal.edu.co/>

| | | |
|--|--|--|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | VERSIÓN: 0.0 Página 7 de 10 |

Recomendación: La ONCI considera importante que desde la Dirección de Sede se continúen las gestiones con las entidades municipales y departamentales de la región, con el fin de materializar en el mediano plazo unos mecanismos de apoyo para los estudiantes y así mejorar las condiciones de bienestar de los estudiantes que se encuentran en alta vulnerabilidad socioeconómica.

ii) Acompañamiento Integral

Según el Art. 15 del Acuerdo 07/2010, el Acompañamiento Integral se enfoca en las acciones realizadas hacia comunidad y tiene como objetivo acompañarla en su paso por la Universidad; facilitar el conocimiento de sí mismo y de los demás miembros de la comunidad; desarrollar el sentido de pertenencia, el compromiso individual con la Universidad, la construcción de un tejido social incluyente y el fortalecimiento de las relaciones humanas. Al respecto, la Profesional de Bienestar Universitario, informó que se han realizado las siguientes actividades:

- Jornadas de inducción y reinducción a la vida universitaria a los estudiantes.
- Seminarios de pre-movilidad dirigido a los estudiantes próximos a desplazarse a las sedes de sus respectivos programas.
- Talleres de intervención psico-social.
- Se tiene programado realizar una reunión con los padres de familia con el fin de concientizarlos sobre las responsabilidades en la etapa de movilidad del estudiante, en cuanto a aspectos claves como (transporte, vivienda y alimentación).

En general, se observa que la Sede Tumaco ha realizado gestiones en torno al apoyo de programas y actividades de gestión y fomento socioeconómico y acompañamiento integral, con el fin de garantizar la permanencia y adaptabilidad a la vida universitaria por parte de los estudiantes. En este sentido es importante que se desarrollen estrategias que consoliden las actividades del área de salud, cultura y actividad física.

3.3 Sistema de Quejas y Reclamos.

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.”*


En este sentido, la Universidad Nacional de Colombia, mediante la Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016, reestructuró el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, el cual era regulado hasta entonces por la Resolución de Rectoría 920 de 1996.

Dicha resolución (0988 de 2016) en su artículo 2, establece que *“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 y hacer seguimiento a las novedades registradas en dichos medios”.*

Al respecto, es preciso indicar que la Universidad ha venido consolidando los elementos que conforman el Sistema de Quejas y Reclamos, dentro de los que se destacan: i) los medios para acceder al Sistema, ii) los aspectos de funcionamiento del Sistema y iii) los intervinientes y responsables del Sistema.

Así mismo, la Resolución 0988 referida, indica en el artículo 3° que: *“Finalidades del Sistema: otorgar una respuesta completa y de fondo a las comunicaciones recibidas, 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 Nacional de Colombia.”*

En este contexto, se describe a continuación el desarrollo de los principales componentes del sistema de quejas y reclamos en la Sede Tumaco:

| | | |
|--|--|--|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | VERSIÓN: 0.0 Página 8 de 10 |

3.3.1 Medios para Acceder al Sistema

El artículo 4 de la Resolución 0988 de 2016, define algunas formas y medios para acceder al sistema, dentro de los cuales se encuentran la línea telefónica gratuita nacional, el correo electrónico y un formulario electrónico, entre otros.

En verificación realizada a través de la página web de la Sede Tumaco, se observó que la línea gratuita asignada al Sistema de Quejas y Reclamos es el número 018000912597, línea que es administrada por el nivel nacional de la Universidad. Igualmente, se observó que el correo electrónico que aparece registrado es secsetum@unal.edu.co, correspondiente a la Secretaría de Sede, quien es la responsable del sistema, de acuerdo con lo definido en la norma ya antes citada.

Sin embargo, la página web de la Sede se encuentra desactualizada, de tal forma que el vínculo o link que se tiene para acceder al sistema mediante el formulario electrónico no funciona.

Al respecto, la Secretaría de Sede manifestó que se han llevado a cabo conversaciones y se han adelantado algunas acciones por parte de la Dirección de la Sede con Unimedios para resolver esta debilidad, sin embargo hasta el momento no ha sido posible la actualización de la página web, de allí que el vínculo no funcione de manera adecuada.

Esta situación ha conllevado a que los requerimientos sean recepcionados de manera directa por la Dirección de la Sede o la Secretaría de Sede, principalmente.

Observación N°2. La página web de la Sede Tumaco se encuentra desactualizada, lo que ha afectado, entre otros aspectos, el adecuado funcionamiento del link o vínculo que se tiene para acceder al Sistema de Quejas y Reclamos.

Recomendación: Es conveniente que desde el Nivel Nacional, se brinde el apoyo necesario para que la Sede Tumaco disponga de información actualizada en su portal electrónico y al mismo tiempo prestar una mejor atención a los ciudadanos que quieran acceder al Sistema de Quejas y Reclamos a través del formulario electrónico.

En este sentido, sería deseable que Unimedios brindará a la Sede Tumaco asesoría y acompañamiento para mantener actualizada la página web, suministrando protocolos, formatos y comunicando de manera oportuna los cambios que se presentan en los distintos procesos institucionales.

3.3.2 Difusión del Sistema

En trabajo de campo desarrollado en la Sede Tumaco, se observó una baja difusión del Sistema de Quejas y Reclamos que le permita a la comunidad universitaria conocer de su existencia, sus objetivos, identificar las funcionalidades del mismo y lograr la atención de sus requerimientos.

De igual forma, es recomendable que en la Sede Tumaco en aras de fortalecer el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, se promuevan dos aspectos claves: i) los medios de recepción y ii) los mecanismos de atención.

- **Medios de Recepción**

En este sentido, es útil que desde la Sede se cuente con la línea de atención telefónica gratuita (01 8000); lo mismo que aumentar la disposición de buzones de recepción, principalmente en aquellas dependencias y áreas estratégicas con alta afluencia de personas.

Así mismo, es conveniente que se habilite de manera permanente un *link* en la página web de la Sede, de tal forma que permita acceder al correo electrónico exclusivo para la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- **Medios de Recepción**

Con relación a los mecanismos de atención, es importante considerar que el artículo 5 de la Resolución 0988 de 2016, establece la “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 le sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición”.



Observación No. 3

La difusión del Sistema de Quejas y Reclamos en la Sede Tumaco, presenta bajos niveles de desarrollo; lo que puede generar confusiones respecto de los roles y actividades que le corresponde realizar a cada actor del Sistema.

dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este 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)

Recomendación: *Es conveniente que desde la Secretaría de la Sede Tumaco en coordinación con la Vicerrectoría General, se articulen acciones tendientes a difundir la existencia y objetivos del Sistema de Quejas y Reclamos como mecanismo de participación ciudadana, con el fin de lograr una mayor ampliación de la cobertura en todos los medios disponibles en la Sede. Para ello es recomendable la publicación de afiches o volantes informativos alusivos al Sistema, los cuales pueden ubicarse en las áreas de mayor afluencia de personas. Igualmente, podría ser útil la instalación de buzones debidamente identificados.*

Durante la visita a la Sede Tumaco, la ONCI evidenció que en la vigencia 2016 el sistema había recibido un total de 13 observaciones, de las cuales seis (6) correspondían a solicitudes de información, cuatro (4) a reclamos, dos (2) felicitaciones por la gestión que se viene adelantando y se presentó sólo una (1) queja.

Al respecto, se verificó que la totalidad de las respuestas dadas por la Sede Tumaco fueron de fondo y se produjeron dentro de los términos y tiempos definidos por la ley.

En general, se observó que los casos recibidos en el sistema corresponden básicamente a aclaraciones sobre el proceso de admisiones y a consultas sobre la oferta de programas académicos de la Sede Tumaco.

3.3.3 Funcionamiento del Sistema. Términos de las respuestas y Respuestas de Fondo

En el marco del artículo 13 de la Ley Estatutaria 1755 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, referente al objeto y las modalidades del derecho de petición, se establece que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (...)”*. (Negrilla fuera de texto)


En este sentido, es importante referenciar que de los casos recibidos en lo corrido de 2016, no se han presentado situaciones que comprometan los servicios prestados por la Sede, de tal forma que no ha sido necesario dar traslado a otras instancias, ya sean disciplinarias, fiscales o penales.

En este mismo sentido, 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*

3.3.4 Responsable del Sistema

La dependencia responsable de coordinar el Sistema de Quejas y Reclamos en la Sede Tumaco es la Secretaría de Sede, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 988 de 2016. En las verificaciones realizadas por la ONCI se pudo constatar el adecuado registro y trámite de las comunicaciones allegadas al sistema.

Igualmente, se verificó la existencia del archivo documental y la presentación a la Vicerrectoría General de los informes trimestrales.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA | MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO | CÓDIGO: U-FT-14.001.010 |
| | | VERSIÓN: 0.0 |
| | FORMATO: INFORME EJECUTIVO | Página 10 de 10 |

Finalmente, la Secretaría de Sede expresó que adicional al cumplimiento de las normas establecidas, la Sede Tumaco concibe el Sistema de Quejas y Reclamos como un instrumento clave y de gran utilidad para identificar la percepción que tienen los usuarios y las distintas situaciones que se presentan en la prestación de los servicios.

4. CONCLUSIONES

- El Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica para las Sedes de Presencia Nacional – PEAMA en la Sede Tumaco es un importante escenario de fortalecimiento institucional que está en vía de consolidación y el cual refleja algunos resultados positivos en los primeros semestres de vigencia.
- La Sede Tumaco se constituye en un importante potencial académico, cultural y ambiental. Por tal motivo, es vital la presencia de la Universidad Nacional de Colombia con programas de alta calidad, que posibiliten procesos de transformación social y económica, de tal forma que promuevan el crecimiento social, el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores y el desarrollo integral de la región Pacífico.
- La presencia de la Universidad Nacional de Colombia en la región Pacífico, conlleva una inserción real y efectiva de la Institución en la solución de las principales problemáticas que aquejan a la sociedad colombiana, y en este caso en particular, a una de las regiones menos favorecidas, que durante años se ha visto afectada por la violencia y la pobreza.
- En este decidido compromiso de la Universidad de contribuir al desarrollo de la región Pacífica se dispone a fortalecer la infraestructura física de la Sede Tumaco con un campus adecuado para el desarrollo de las actividades misionales. Así mismo, viene ejecutando una serie de programas de bienestar que contribuyen a cambiar la condición de vida de los estudiantes con alta vulnerabilidad socioeconómica, esto con el objetivo de lograr su permanencia y adaptabilidad a la vida universitaria.
- El Sistema de Quejas y Reclamos de la Sede Tumaco se ajusta a los lineamientos y directrices establecidos en la Resolución de Rectoría 988 de 2016 y entrega una adecuada respuesta a las peticiones presentadas por los usuarios.
- Es necesario fortalecer los mecanismos de difusión y de acceso al sistema, de tal forma que se pueda tener una mejor interacción y comunicación con la comunidad universitaria y con la sociedad en general.