



ONCI-PA-IL INFORME DE LEY SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA PERIODO DE ABRIL A SEPTIEMBRE DE
2023.

1. **PRESENTACIÓN**
2. **OBJETIVO GENERAL**
3. **ALCANCE**
4. **RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**
5. **LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN**
6. **ZONA DE RIESGO GENERAL**
7. **TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL**
8. **CONCLUSIONES**

1. PRESENTACIÓN

Con aprobación del Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno- CNCSCI, en la sesión No. 2 del 23 de febrero de 2023 (acta No 2), la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), se comprometió a la realización de 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2023 así: i) el primero con corte al 31 de marzo de 2023, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2023.

Lo anterior, se da en el marco del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anti-Corrupción), norma que dispone 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 expidió su propia normativa y sus respectivas actualizaciones; así, por una parte, 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"., disposición que indica 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.”





Norma que al referirse a los Intervinientes del SQYR señala en el artículo 6 numeral 6 lo siguiente: "(...) La Oficina Nacional de Control Interno, quién realizará la evaluación independiente al funcionamiento integral del Sistema de Quejas y Reclamos (...)". Asimismo, el artículo 7 ibídem que desarrolla aspectos generales del funcionamiento SQYR dispone que, para la adecuada gestión a cargo de la ONCI,

"(...) 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).

Por otra parte, producto de la necesaria actualización de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia se expidió la Resolución de Rectoría 207 del 16 de abril de 2021 "Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría" que introdujo cambios respecto del ámbito de aplicación de la política, los roles de responsabilidad frente a la política, el líder de la atención de consultas reclamos y solicitudes, así como la precisión respecto de las autorizaciones del titular de la información, entre otros.

Este informe ejecutivo corresponde a un resumen del informe final, el cual fue entregado a la Rectoría y a la Vicerrectoría General mediante comunicación N.1.011-1060-23 con fecha del 27 de noviembre de 2023, como resultado del seguimiento no se generaron observaciones, sin embargo se realizó una oportunidad de mejora.

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento a la gestión del SQYR de la Universidad Nacional de Colombia, en el marco de lo establecido en las Resoluciones de Rectoría 109 y 207 de 2021 mediante la evaluación de las acciones realizadas por la segunda línea de defensa del proceso y la verificación de la aplicación de la política de tratamiento de datos personales en el sistema.

3. ALCANCE

El informe de seguimiento está orientado a revisar la gestión de la segunda línea de defensa en relación al funcionamiento y fortalecimiento del SQYR, la implementación de las recomendaciones del informe FURAG 2022 (relacionadas con el SQYR) y la aplicación de la PTDP en el SQYR y en el aplicativo ARANDA durante el periodo del 1 abril de 2023 a 30 de septiembre de 2023. Las áreas a las cuales se realiza el seguimiento son la Vicerrectoría General, las Secretarías de las Sedes, y Unisalud.

La ONCI precisa que el objeto del presente ejercicio se focalizó en los avances reportados por la Vicerrectoría General, las Secretarías de Sedes, y la Gerencia de Unisalud en relación con los temas materia de seguimiento.



4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Durante el proceso de seguimiento la ONCI no realizó observaciones para cada uno de los aspectos evaluados que así lo ameritaron, sin embargo se realizó una oportunidad de mejora dirigida a la Vicerrectoría General, con el propósito de fortalecer el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional.

Oportunidad de mejora

La ONCI recomienda que la Vicerrectoría General, a través del soporte técnico de la plataforma Aranda, como condición previa a la entrega de los datos para diligenciar el formulario de radicación de cualquier solicitud, queja, sugerencia, felicitación o reclamo, incluya una ventana inicial en la que, de forma previa, clara, expresa y unívoca, el titular de los datos personales de forma obligatoria, otorgue la autorización del tratamiento de los mismos por parte de la Universidad Nacional; como ejemplo, se referencia el canal de comunicación “contáctenos” <https://unal.edu.co/contactenos> en el que si no se autoriza el tratamiento de datos personales no se puede continuar con el proceso, según se evidencia en la siguiente imagen.

Contáctenos

Información de contacto

¿Del área de comentario quiere enviar?

¿A qué sede va dirigido el comentario?

¿Qué es el tema de su comentario?

¿Qué es el asunto de su comentario?

¿Qué clase de comentario quiere enviar?

Elogio

Queja

Reclamo

Sugerencia

Felicitación

Otro

Comentarios

Escriba sus comentarios en el siguiente espacio*

Nombre completo*

Correo electrónico*

Teléfono*

CAPTCHA

Política de Tratamiento de Datos Personales*

DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, HE LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTO LOS TÉRMINOS DESCRITOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

Nivel Nacional

Atención Bogotá Caribe De La Paz

Mantolán Medellín Orinoco Palmira Tumaco

Teléfono: (+57) 601 316 5000, Extensión 18421

Carrera 40 No. 26-85 - Edificio José Gutiérrez, Bogotá, D.C.

Horario de Atención: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Regístrese con Quejas y Reclamos en:

<https://gestiohnc.unal.edu.co/USDKV5/#!/login/>

Horario de atención

Recepción telefónica: Lunes a viernes, de 8 am a 5 pm.

Recepción digital: Lunes a domingo, las 24 horas.

Directorio telefónico y electrónico

Comunicador General: (+57) 601 316 5000

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 912 597

✓ Directorio de Universidades de Colombia (versión en PDF)

* Política de Tratamiento de Datos Personales

Notificaciones judiciales

En cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1437 de 2011, la Universidad dispone de un espacio exclusivo para la recepción de notificaciones judiciales.

Ir al botón de notificaciones

5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN

Durante el desarrollo del seguimiento, no se presentaron limitaciones que imposibilitaran el cumplimiento de los objetivos propuestos.

6. ZONA DE RIESGO GENERAL



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

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

En el marco del seguimiento realizado por la ONCI no se identificaron hechos con presunta connotación disciplinaria.

8. CONCLUSIONES

El Sistema de Quejas y Reclamos en el período analizado, es decir del 1 de abril de 2023 al 31 de septiembre de 2023, se muestra como una herramienta de interacción que está en constante crecimiento al incorporar las disposiciones internas y externas en materias como el tratamiento de datos personales, además, de las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública; mostrando avances importantes que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

Primero, la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes en el periodo evaluado han realizado diversas actividades encaminadas al fortalecimiento y consolidación efectiva del Sistema de Quejas y Reclamos como herramienta operativa de gestión de la Universidad, incluyendo aspectos transversales a la actividad de la administración como lo son: la probidad y transparencia en el servicio, el ejercicio del derecho de petición como garantía constitucional.

Segundo, las recomendaciones (42, 43 y 44) derivadas del informe FURAG 2022 emitidas por el DAFP y que tienen relación con el Sistema de Quejas y Reclamos han sido atendidas de forma adecuada por las instancias involucradas, a través de capacitaciones en materia de riesgos, acceso a la información, conflicto de intereses e integridad, participación ciudadana, entre otros. Además, de contar con Aranda como mecanismo interno de gestión idóneo para recibir y dar respuestas a los requerimientos de los usuarios en los términos de la Resolución 109 de 2021 emitida por la Rectoría.

Tercero, se recomienda que la autorización previa, expresa, univoca e informada por parte del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, sea parametrizada de tal forma que se requiera antes del ingreso del titular para el diligenciamiento del formulario de radicación de su solicitud, queja, sugerencia, felicitación o reclamo.

INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:

Emilse Quiñonez Izquierdo – Luis Fernando Bañol Betancur – Julián David Aránzazu Velásquez
- Alexander Nieves, Ricardo Estupiñán Páez.

REVISADO POR:

Ángel Múnera Pineda – Jefe Oficina Nacional de Control Interno - ONCI