T.C

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
RECTORÍA

2014 SEP 23 A 9:46

RECIBIDO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
OFICINA NACIONAL DE CONTROL INTERNO

ONCI – 712
Bogotá D.C. 22 de septiembre de 2014

Profesor
IGNACIO MANTILLA PRADA
Rector
Universidad Nacional de Colombia
Bogotá D.C.

Respetado Señor Rector:

Para su conocimiento y en atención al Plan de Actividades de la Oficina Nacional de Control Interno para la vigencia 2014, le envío el Informe Ejecutivo de Evaluación y Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad.

El informe anexo fue revisado en versión preliminar por el Señor Vicerrector General y se incluyeron los ajustes sugeridos en el Oficio VRG-640 del 4 de septiembre de 2014.

Respetuosamente, le solicitamos dar la orientación a los responsables para formular las acciones correctivas que se consideren convenientes.

Reciba un cordial saludo,

CARLOS MANUEL LLANO ALZATE
Jefe

Gloria/Luis F.

Carrera 45 No. 26 -85, **EDIFICIO URIEL GUTIÉRREZ**, piso 4° Oficina 482
Telefax: 57 (1) 316 55 49 Conmutador: 57 (1) 316 50 00 ext. 18246 – 18248 - 18250
Correo electrónico: oficconi_nal@unal.edu.co
Bogotá Colombia, Sur América

INFORME EJECUTIVO DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD (*)

1. PRESENTACIÓN

Los Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias han surgido en las entidades públicas colombianas como un escenario en el cual se establece una relación de reciprocidad entre la Institución con el Usuario, respecto de los servicios que son ofertados.

Para hacer más fluido y viable este relacionamiento, la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, estableció en su 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."* (Subrayado fuera del texto original)

El 30 de abril de 2014, por medio de la Resolución de Rectoría 464, particularmente el artículo 8° estableció que: *"Las actividades correspondientes a gestión de calidad, incluyendo las relacionadas con gestión ambiental y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, serán responsabilidad de la Vicerrectoría General, quien dispondrá de lo necesario para el cumplimiento de los objetivos trazados sobre la materia."* (Subrayado fuera del texto original)

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1. Informe de Revisión por la Dirección

La Universidad en el ejercicio anual de Revisión por la Dirección, en el componente de "Retroalimentación del Usuario", referenció que para la vigencia 2013, la Institución en su conjunto tuvo un total de 1923 observaciones, de las cuales 841 que representan el 43.7% corresponden a la categoría "Solicitud de Información". Lo anterior conduce a que en estricto sentido las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos fueron de 1082 para el período evaluado.

Observación 1: El mayor volumen de observaciones relacionadas con quejas y reclamos, se concentra en la Sede Bogotá y Nivel Nacional.

El mayor número está reflejado en quejas, lo que merece una atención mayor por parte de la Vicerrectoría General, ya que una queja corresponde a: "*...aquella expresión que tiene por objeto poner en conocimiento de las directivas de la Universidad una irregularidad en el cumplimiento de su misión o de sus objetivos o en el cumplimiento de las funciones o tareas de los funcionarios de la institución*"[1]

Recomendación: *Es conveniente que la Vicerrectoría General, analice de manera detallada con cada líder de proceso, las razones por las cuales los usuarios de los servicios de la Universidad presentan mayor volumen de este tipo de observaciones. Este análisis podrá servir como punto de partida para determinar la priorización de acciones tendientes a mejorar los servicios institucionales.*

2.2. Elementos del SQRS y Accesibilidad en las páginas web de la Universidad.

La ONCI ha resaltado de manera positiva en anteriores informes de seguimiento que el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad dispone de las líneas de atención telefónica gratuita (018000) en cada una de las Sedes a excepción de la Sede Palmira; los buzones ubicados en dependencias y áreas estratégicas claves. De igual manera se ha destacado el mejoramiento en la accesibilidad al Sistema por medio de los *links* que llevan al usuario a la utilización de formatos electrónicos en los cuales se puede interponer la queja, reclamo o sugerencia.

En la actualidad se resalta de manera positiva que la accesibilidad al SQRS por los diferentes medios disponibles, es adecuada y se brindan buenas condiciones de visibilidad de los *links* respectivos para interactuar con el sistema.

(*) Elaborado por: Emilse Quiñones Izquierdo, Javier Eduardo Hincapié Piñeres; Luis Fernando Bañol y Eduardo Páez Herrera. Revisado por Carlos Manuel Llano Álzate, Jefe ONCI

[1] Circular de la Rectoría, mediante la cual se definen los elementos y procedimientos del SQRS en articulación con la Resolución 0920 de 1996.

2.3. Revisión de procedimientos y normas del SQRYS de la Universidad

En reiteradas oportunidades, la ONCI ha expresado que el Sistema presenta una debilidad el no contar con procedimientos estandarizados para la gestión del SQRS. Para confirmar lo anterior, el Informe de Revisión por la Dirección referenciado y las entrevistas realizadas en la presente evaluación de seguimiento, confirman que la Universidad no ha avanzado en este tema. Al respecto, la Vicerrectoría General expresó: *"Durante 2013 cada sede gestionó las quejas, reclamos y sugerencias mediante su propio sistema pues la Universidad no ha establecido un sistema unificado para la gestión de estas comunicaciones que permita contar con criterios institucionales para su clasificación y análisis"*[2]

Observación 2: Con corte al 30 de junio de 2014, se observó que el SQRS no ha presentado avances en la implementación de mecanismos de control, por cuando no se cuenta con procedimientos estandarizados para la gestión del SQRS y una normativa interna actualizada para el funcionamiento del mismo.

Recomendación: *Es conveniente que la Vicerrectoría General como nueva dependencia que liderará el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y como responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, establezca un cronograma de actividades, tipo plan de mejoramiento, en el cual se plantee los compromisos y metas de tal forma que éstos puedan ser sometidos a decisión por parte de las instancias directivas de la Universidad y que permitan el cumplimiento de las normas en beneficio de los objetivos misionales Universitarios.*

2.4. Implementación del software o aplicativo electrónico para el SQRYS

La Universidad desde hace varias vigencias, ha realizado exploraciones tendientes a la implementación de un aplicativo[3] integral que permita la gestión del SQRYS. No obstante no ha sido posible lograr este propósito.

En la vigencia anterior, la Secretaría de la Sede Bogotá, reportó avances importantes en la implementación de un aplicativo propio diseñado por la Sede Bogotá. En entrevista realizada con el Secretario de la Sede, informó que *"el avance de la implementación del aplicativo o software ha llegado a un 95% de lo planeado"*. También se informó que en Bogotá la totalidad de las facultades han tenido participación en el proceso, además de dependencias críticas en el tema de atención al usuario, como Admisiones y Registro[4].

En la entrevista referenciada, se comentó por parte del Secretario de la Sede Bogotá, que: *"... se ha evidenciado falta de compromiso de los directivos y algunas veces problemas de motivación en interés de los funcionarios"*[5].

Respecto a la respuesta de la receptividad de la Sede en relación a la implementación del aplicativo, reitera el Secretario que: *"... No ha sido la esperada, por desconocimiento sobre la importancia del tema, sin embargo cuando conocen sobre el sistema de quejas la percepción cambia y son receptivos"*

Observación 3: En las Sedes Medellín, Manizales y Palmira no se han tomado decisiones referentes a la implementación del software o aplicativo desarrollado por la Sede Bogotá. En este sentido, se observan debilidades en el proceso liderazgo por parte del Nivel Nacional para convocar y participar en la implementación de la solución informática ya existente en la Sede Bogotá. Esta situación ha conllevado a que la gestión del SQRS sea asumida por cada una de las Sedes de manera individual y dispersa.

Recomendación: *Si bien se reconoce que la implantación de software o aplicativos suelen ser complejos al interior de los procesos académico-administrativos, la ONCI considera conveniente que desde el Nivel Nacional (Vicerrectoría General como nueva dependencia líder del SQRS), se acuerden reglas claras y posibles*

[2] Ibid.
[3] Se ha documentado la revisión de dos (2) aplicativos; uno del Distrito Capital (Bogotá) y otro del Ministerio de Educación Nacional denominado SAC "Servicio de Atención al Ciudadano"

[4] Entrevista desarrollada al Secretario de la Sede Bogotá, Profesor Jimmy Matiz.
[5] Ibib

que permitan una mayor participación e inclusión de las Sedes en el proceso de toma de decisiones de tal forma que el uso y aprovechamiento de las herramientas informáticas que en la actualidad tiene la Sede Bogotá, sean mejor optimizadas y permitan que el SQRS opere en ambientes sistematizados.

2.5. Procesos de mayor impacto reflejados en el SQRS

En el proceso de verificación de las áreas de mayor impacto, se observó en el Informe de Revisión por la Dirección que: "*... Dado a que no se cuenta con un criterio unificado para el análisis de la gestión de quejas, reclamos y sugerencias en la UN, las Sedes presentaron el reporte correspondiente a 2013 considerando variables diferentes por lo cual no es posible establecer la tendencia de la temática de las comunicaciones recibidas a nivel institucional*"
(Subrayado fuera del texto original)

En este sentido, llama la atención que el Informe de Revisión por la Dirección no referencie la existencia de un plan de mejoramiento en el que se consideren acciones o compromisos decididos que tiendan a mejorar las situaciones advertidas por los usuarios.

Observación 4: No se cuenta con un plan de mejoramiento en el cual se establezcan y prioricen las acciones que serán realizadas por los líderes de los procesos o áreas críticas, tendientes a mejorar la gestión operativa, con el fin de que los eventos advertidos no tengan más ocurrencia o se minimice su impacto.

Recomendación: *Es conveniente que desde la Vicerrectoría General se lidere la formulación de compromisos de mejora en las áreas más críticas y donde se consideren las situaciones advertidas por la comunidad universitaria y los usuarios en general.*

2.6. Implementación de los numerales 7.2 y 8.2 de la norma NTC GP 1000:2009

En varias oportunidades, la ONCI ha referenciado la importancia de articular el SQRS de la Universidad con los numerales de la norma NTC-GP 1000: 2009 que se relacionan a continuación: i) 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; ii) 7.2.3. Comunicación con el Cliente; iii) 8.2. Seguimiento y Medición y iv) 8.2.1. Satisfacción del Cliente.

En el Oficio VRG-553 del 28 de julio de 2014 de la Vicerrectoría General, se expresa frente a este tema lo siguiente: " *... como quiera que recientemente la Vicerrectoría General recibió la citada responsabilidad, el plan de trabajo contempla la evaluación del Workflow diseñado para la administración de las quejas y reclamos desde la herramienta Soft Expert con el fin de identificar la posibilidad de adaptar sus funcionalidades a las necesidades y requerimientos institucionales de la Universidad*".

Observación 5: Con corte a la fecha del presente informe, no se evidencia avances significativos en la implementación y el cumplimiento de los criterios establecidos de los numerales definidos en la Norma NTC GP:1000

Recomendación: *Es conveniente que el plan de trabajo que diseñe la Vicerrectoría General para la gestión del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, considere una mirada integral, atendiendo además de las exigencias de la norma, las necesidades institucionales, de tal forma que la comunidad usuaria perciba en el SQRS un escenario de mejoramiento continuo que contribuye satisfactoriamente al cumplimiento de la misión Universitaria.*

3. CONCLUSIONES

- El cambio de responsabilidad en la gestión del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad, puede generar un nuevo liderazgo en cabeza de la Vicerrectoría General, la cual debe considerar los principales aspectos contenidos en el informe de Revisión por la Dirección.

- Las acciones que en su momento asumió la Secretaría General, respecto de: i) unificación de procedimientos para la gestión del SQRS; ii) implementación y socialización de herramientas tecnológicas para la gestión del SQRS en las Sedes diferentes de Bogotá; iii) existencia de

acciones de mejoramiento de las áreas con mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias; iv) formulación de indicadores basados en datos consolidados; y v) actualización y reforma de la norma interna del SQRS (Resolución 0926 de 1996) entre otros, no presentan avances significativos respecto de los riesgos que la ONCI ha advertido de manera constante.

- A manera de síntesis se propone un resumen de temas en los cuales se recomienda a la Vicerrectoría General priorizar sus acciones a fin de lograr una mejor gestión del SQRS:

  - Levantamiento, socialización y ajuste de los procedimientos para la gestión del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

  - Analizar la conveniencia y decisión de incorporar la herramienta informática diseñada y aplicada por la Sede Bogotá en todas las demás Sedes.

  - Elaboración de planes de mejoramiento de las áreas de mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias, a fin de disminuir los impactos en los aspectos advertidos por los usuarios de los servicios universitarios.

  - Incorporar en lo que se refiere al SQRS, lo contenido en la "Estrategia de Lucha contra la Corrupción" definido por la Ley 1474 de 2011

Septiembre de 2014