



**ONCI-PA-IL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

INFORME FINAL

Elaboró:

Emilse Quiñones Izquierdo, Sede Palmira
Javier Eduardo Hincapié Piñeres, Sede Manizales
Heberth Fula Hernández, Sede Bogotá
Luis Fernando Bañol Betancur, Sede Medellín
Asesores ONCI

Revisó:

Ángel Múnera Pineda
Jefe ONCI

Medellín, julio de 2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 2 de 38

PROCESO: Evaluación Independiente	SUBPROCESO: Evaluación Independiente
--	---

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. NORMATIVA.....	4
5. METODOLOGÍA.....	5
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	8
6.1. Aspectos Generales del Funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos	8
6.1.1. Procedimiento estandarizado	8
6.1.2. Elaboración de planes de mejoramiento	10
6.2. Acciones de Mejoramiento adelantadas al Sistema de QyR	11
6.2.1. Respuestas de fondo	12
6.2.1.1. Nivel Nacional y Sede Bogotá	12
6.2.1.2. Sede Medellín	20
6.2.1.3. Sede Manizales	22
6.2.1.4. Sede Palmira	25
6.2.1.5. Sedes de Presencia Nacional	27
6.3. Comentarios al Informe Preliminar	33
7. CONCLUSIONES	36
8. MATRIZ DE CONSOLIDACIÓN DE OBSERVACIONES	37

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 3 de 38

ONCI-PA-IL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

1. ANTECEDENTES

La Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016, “por la cual se establece el Sistema de Quejas y Reclamos en la Universidad Nacional de Colombia”, definió en el artículo 2 que “el Sistema de Quejas y Reclamos ... 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”.

Asimismo, 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.”

Al respecto, y teniendo en cuenta lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, se estableció por la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), la realización de 3 informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) “Por la probidad y la transparencia en la Universidad Nacional de Colombia” con corte al 31 de diciembre de 2016 respecto al PAAC 2016, 31 de marzo y 30 de septiembre de 2017 en relación con el PAAC 2017, los cuáles fueron considerados en el Plan de Actividades de la ONCI para el 2017.

Por otro lado, se presentó mediante el oficio ONCI-950 del 26 de octubre de 2016, el segundo informe de Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos, en el cual se hizo especial énfasis a dos temas: i) avance en la actualización normativa del Sistema y ii) verificación de las respuestas dadas por los servidores responsables a las quejas interpuestas, en tanto si las mismas dan solución de fondo a las problemáticas advertidas por los peticionarios. En el informe referenciado, se concluyó que el 27 % de las quejas analizadas en la muestra, no obtuvieron respuesta de fondo que brindara la claridad suficiente o resolviera de fondo las situaciones advertidas por el solicitante o quejoso. Las mayores dificultades se presentaron en las Sedes Bogotá y Medellín.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe se verificó el desarrollo de las actividades realizadas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede para superar la debilidad advertida; a su vez verificar la aplicación de los aspectos generales del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos contenidas en las Resoluciones 0988 y 1376 de 2016, incluyendo la oportunidad y las respuestas de fondo dadas a los peticionarios, acorde a los términos establecidos por las normas.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 4 de 38

2. OBJETIVOS

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos

- Verificar la aplicación de los aspectos generales del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, incluyendo los contenidos en las Resoluciones de Rectoría 0988 y 1376 de 2016
- Verificar las acciones de mejora adelantadas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede, para superar la debilidad advertida por la ONCI, respecto de las respuestas de fondo dadas a los requerimientos presentados al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

3. ALCANCE

El presente seguimiento está orientado a verificar la efectividad de las actividades lideradas por la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes en la administración del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad. De igual manera se verificaron las respuestas dadas por los responsables a las quejas, reclamos y sugerencias interpuestos por los peticionarios entre el 1 de octubre de 2016 al 31 de marzo de 2017. Las áreas evaluadas fueron: la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira. Para las Sedes de Presencia Nacional, la verificación se realizó desde el Nivel Nacional.

4. NORMATIVA

Se revisaron las siguientes normas:

Normatividad propia de la ONCI

El desarrollo del rol de evaluador independiente ejercido por la ONCI, se ajusta a la normatividad establecida por Ley, la cual se encuentra disponible para consulta en el normograma del Proceso de Evaluación Independiente en el siguiente enlace: <http://168.176.239.22/se/index.php>

Normatividad del proceso evaluado

La ONCI verificó las normas relacionadas con el Sistema de Quejas y Reclamos, para ello se revisó el portal del Régimen Legal de la Universidad, encontrando las siguientes normas vigentes:

- Resolución 988 del 19 de septiembre de 2016 de la Rectoría, por medio de la cual se organiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 5 de 38

- Resolución 1376 del 13 de diciembre de 2016, por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución de Rectoría 988 de 2016.
- Ley 1437 de 18 de enero de 2011. Código Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Resolución 464 del 30 de abril de 2014, por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones.

5. METODOLOGÍA

Con el fin de dar cumplimiento a los protocolos establecidos por la Oficina Nacional de Control Interno, inicialmente se llevó a cabo la reunión de instalación del seguimiento, en presencia de la Vicerrectoría General a nivel Nacional y de las Secretarías de Sede. Para el desarrollo del seguimiento, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión y análisis preliminar de la documentación (normas, procedimientos, manuales, guías, entre otros).
- Solicitud, revisión y análisis de la información requerida a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de las Sedes Andinas y consulta en el Sistema de Quejas y Reclamos.
- Realización de visitas a las secretarías de sede para la verificación de soportes de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos durante el período del seguimiento.
- Una vez recaudada y analizada la información, la ONCI se elaboró el presente informe preliminar con marca de agua, el cual es remitido a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de las Sedes Andinas para sus observaciones, las cuales deberán ser remitidas por escrito.

Es necesario tener en cuenta que si las áreas evaluadas consideran pertinente allegar a la ONCI información documental que no fue aportada en el desarrollo del seguimiento, la misma puede remitirse adjunta a la respuesta del informe preliminar; la ONCI mantendrá la verificación documental inicial y ajustará, si es del caso y de acuerdo con los soportes suministrados, la observación y/o el impacto definidos inicialmente.

- Para la realización de las verificaciones que trata el segundo objetivo específico del presente seguimiento, se seleccionó una muestra con criterios estadísticos¹, bajo las siguientes condiciones:

Fórmula utilizada²:

$$n = \frac{Npq}{(N-1) \frac{e^2}{Z^2 \alpha^2} + pq}$$

¹ La selección de la muestra partió del concepto de muestreo segmentado para cada una de las Sedes.

² Los cálculos detallados se registran en el anexo 1.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 6 de 38

Donde:

N: Población total de requerimientos presentados (por sede)
e: 0.05 (error asumido 5%)
P: 0.50
Q: 0.50
Z: 1.96 (Nivel de Confianza 90%)

Una vez realizado el respectivo cálculo, la muestra obtenida es la siguiente:

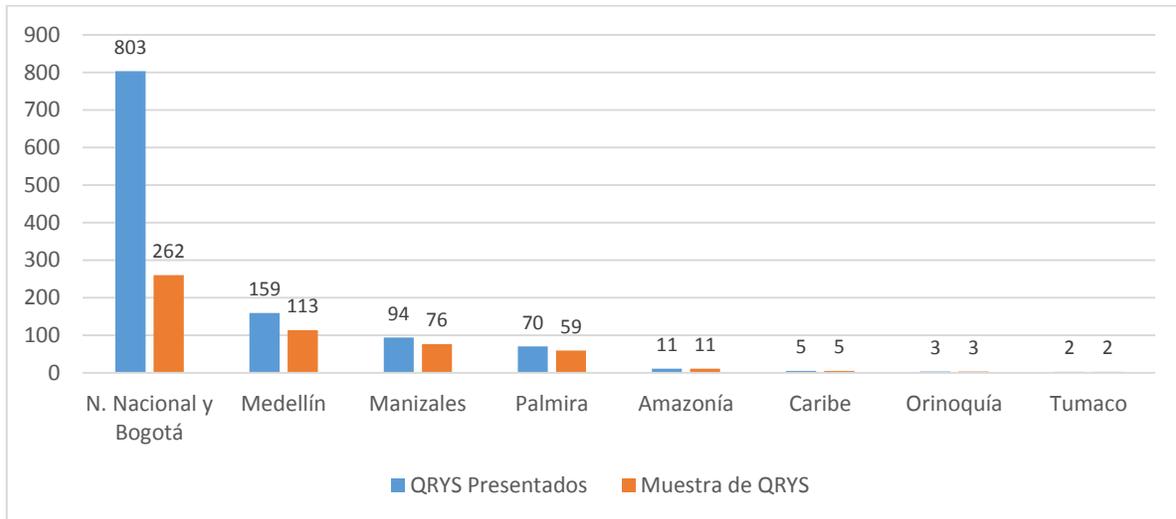
Tabla 1. Población y Muestra seleccionada de QRYs.

Sede	Población Total de QRYs presentados	Muestra	% de la Muestra en relación con QRYs Totales
N. Nacional y Bogotá	803	262	33%
Medellín	159	113	71%
Manizales	94	76	81%
Palmira	70	59	84%
Amazonía	17	17	100%
Caribe	6	6	100%
Orinoquía	6	6	100%
Tumaco	6	6	100%
Total Muestra	1161	545	

Fuente: Informes de la Vicerrectoría General enero-marzo 2017. Secretarías de Sede. Mayo de 2017
 Cálculos: ONCI, mayo de 2017.

El siguiente gráfico, representa la proporción de la muestra respecto de la población total de requerimientos presentados en los trimestres octubre-diciembre de 2016 y enero-marzo de 2017:

Gráfico 1. Relación Población vs Muestra de QRYS en el período analizado.



Fuente: Gráfico elaborado por la ONCI, junio de 2017.

- Las observaciones derivadas del seguimiento se identificaron, categorizaron y trataron de acuerdo con el impacto sobre la gestión del proceso evaluado, así:

OBSERVACIONES CON IMPACTO ALTO		OBSERVACIONES CON IMPACTO MAYOR	
Descripción	Tratamiento	Descripción	Tratamiento
Tiene efectos sobre 1). El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada). Presentan connotación disciplinaria, fiscal y/o penal.	Traslado al sistema de control competente disciplinaria, fiscal o penal; Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno.	Tiene efectos sobre 1). El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada, pero no presentan connotación disciplinaria, fiscal y/o penal.	Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno a los compromisos de mejoramiento suscritos por la dependencia o proceso evaluado.
OBSERVACIONES CON IMPACTO MEDIO		OBSERVACIONES CON IMPACTO BAJO	
Descripción	Tratamiento	Descripción	Tratamiento
Evidencia debilidades que pueden ser resueltas por otros sistemas de gestión a nivel interno.	Traslado al sistema de gestión competente a nivel interno (SIGA, SGA, SGD); Seguimiento a cargo del sistema de gestión interno al cual se dio traslado.	Requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas por el área o proceso evaluado	Acciones que deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.

SIGA: Sistema Integrado de gestión Académica, Administrativa y Ambiental. SGA: Sistema de gestión Ambiental. SGD: Sistema de gestión Documental.

- Posterior al recibo de observaciones de las partes interesadas, se elaborará el Informe Final con destino al Señor Vicerrector General y Secretarios de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira lo mismo que a las Secretarías de Sedes de presencia nacional: Amazonia, Caribe, Orinoquía y Tumaco. En este sentido, la ONCI remitirá junto con el Informe Final los Lineamientos para la Formulación de la Matriz de Compromisos de Mejoramiento a la Vicerrectoría General y a las

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 8 de 38

Secretarías de Sedes. El Informe Final también se remitirá al Rector, indicando en el Oficio remitisorio que una vez se tengan los compromisos de mejoramiento le será remitido el Informe Ejecutivo.

- El presente informe de seguimiento, no tiene connotación reservada o clasificada.
- Elaboración del Informe Ejecutivo con destino al Rector. Éste informe contendrá las observaciones de impacto mayor y alto y los compromisos de mejoramiento establecidos por el proceso evaluado. El Informe Ejecutivo se publicará en sitio web de la ONCI.
- En el desarrollo del presente seguimiento, todas las solicitudes de información realizada por el equipo auditor, fueron requeridas formalmente por escrito, fijando un plazo límite para su respuesta en atención a lo establecido en el numeral 7 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, en relación con *“Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado”*.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1. Aspectos generales del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos.

6.1.1. Procedimiento estandarizado:

La Resolución 1376 de 2016 introdujo modificaciones a la Resolución 0988 de 2016. En el artículo 5, se establece que “El Sistema de Quejas y Reclamos contará con un procedimiento estandarizado, acorde con la normativa vigente y la herramienta determinada por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permita maximizar el índice de respuestas y minimizar las situaciones de mora y deficiencia en el trámite de las solicitudes.”

La ONCI indagó acerca del avance del anterior aspecto y la Vicerrectoría General en el oficio VRG-189-17 de 10 de mayo de 2017, informó que el procedimiento para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias se encuentra actualizado; sin embargo, advierte que el mismo no corresponde al documento que se encuentra publicado en el aplicativo Soft-Expert, es decir, el documento oficial que se encuentra disponible en el aplicativo, no corresponde al procedimiento ajustado.

La razón que argumenta la Vicerrectoría General (VRG) para no cumplir de manera completa este requerimiento, radica en que la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DNTIC) en el marco del Proyecto BPUN-Plan de Acción 2016-2018, incluyó el desarrollo de un nuevo aplicativo para el Sistema de Quejas y Reclamos. Vale la pena mencionar que en los documentos soporte suministrados por la VRG se evidencia que, en efecto, se ha avanzado en la realización de un plan de trabajo para armonizar el procedimiento. De igual manera la VGR, en ampliación de la respuesta dada por correo electrónico, manifestó:

“La responsabilidad de la armonización del procedimiento con la herramienta es de la Vicerrectoría General y la DNTIC, se está trabajando de manera conjunta para cumplir con el objetivo.

El desarrollo de la aplicación está prevista en un tiempo de un mes, después de contar con la información necesaria, que en este momento se encuentra en un 90%, solo está pendiente la información de contacto (nombre de dependencias, correos electrónicos), la cual se está actualizando para el directorio telefónico y será usada para el aplicativo. Luego del desarrollo se

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 9 de 38

contarán con 15 días para pruebas, hacer ajustes y salir a funcionamiento. Se adjunta las actas de reuniones y la matriz de recolección de información.”

Por su parte, la Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (DNTIC), en el oficio DNTIC-460-17 del 11 de mayo de 2017, informa que “Dentro de las actividades desarrolladas para diseñar la solución informática se ha trabajado en dos prototipos (...)” y que “una vez se cuente con el procedimiento actualizado se validará el impacto de su implementación en el prototipo implementado en Aranda y se pondrá a evaluación por parte de las áreas funcionales”. No obstante, no se establece una fecha probable para dar cumplimiento a la norma interna de la Universidad.

Observación No.1. Procedimiento estandarizado:

La Resolución 1376 de 2016 de la Rectoría, la cual modifica el artículo 5 de la Resolución 0988 de 2016, establece en el numeral 7, que el Sistema de Quejas y Reclamos contará con un procedimiento estandarizado, acorde con la normativa vigente y la herramienta determinada por la DNTIC, que permita maximizar el índice de respuestas y minimizar las situaciones de mora y deficiencia en el trámite de las solicitudes. En respuesta dada por la VRG mediante el oficio VRG-189-17 del 10 de mayo de 2017, se indica que dicho procedimiento no se encuentra armonizado con los requerimientos que desde la DNTIC se han establecido en el marco del Proyecto BPUN-Plan de Acción 2016-2018, dado el desarrollo de actividades adicionales (informadas mediante oficio DNTIC-460-17) sobre el desarrollo de las actividades desarrolladas en el marco del levantamiento de información para el sistema de información de quejas y reclamos. Una causa de la situación descrita, puede asociarse a los requerimientos por parte de las secretarías de sedes a una serie de aspectos relacionados con la modificación del aplicativo, determinación de las tipologías registradas por los usuarios, ampliación de funcionalidades de re-direccionamiento de las novedades, entre otros. Lo anterior, puede generar retrasos en la aplicación de la norma interna además de riesgos inherentes al desarrollo del Sistema de Quejas y Reclamos.

Impacto Medio: Evidencia debilidades que pueden ser resueltas por otros sistemas de gestión a nivel interno, por lo cual se da traslado de la observación al sistema de gestión competente a nivel interno (SIGA, SGA, SGD).



Recomendación: Es conveniente que entre la VRG y la DNTIC redefinan un cronograma detallado donde se establezcan con claridad los productos, las fechas de entrega de los mismos, de tal forma que las Sedes como operadoras del Sistema de Quejas y Reclamos, dispongan de herramientas útiles que les permitan administrar de mejor manera el SQYR. En el anterior contexto, la ONCI recomienda a la Vicerrectoría General, tener en cuenta las necesidades y dificultades que para la generación de reportes presentan las Sedes. (ver Memoria de entrevista disponible en el expediente de la evaluación (Aplicada en la Secretaría de la Sede Manizales, el 26 de mayo de 2017).

Sobre la anterior observación, es importante reseñar que la ONCI inicialmente la calificó de impacto mayor, sin embargo se revaluó su calificación a impacto mediano, teniendo en cuenta la respuesta brindada por la Vicerrectoría General al Informe Preliminar, en correo electrónico del 7 de julio de 2017, en el cual se manifestó lo siguiente:

“Con el fin de prestar un mejor servicio a través del Sistema de Quejas y Reclamos implementado al interior de la Universidad y teniendo en cuenta que la responsabilidad de la armonización del procedimiento con la herramienta es de la Vicerrectoría General, conjuntamente con la DNTIC, se está trabajando para cumplir con el objetivo.

En este sentido, se viene estructurando el desarrollo de la herramienta que haga más eficiente el servicio y por ello, se indicó mediante correo electrónico de 18 de mayo, suscrito por la Asesora de la

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 10 de 38

Vicerrectoría General, Yamile Cano que: "la aplicación está prevista en un tiempo de un mes, después de contar con la información necesaria, que en este momento se encuentra en un 90%, solo está pendiente la información de contacto (nombre de dependencias, correos electrónicos), la cual se está actualizando para el directorio telefónico y será usada para el aplicativo. Luego del desarrollo se contarán con 15 días para pruebas, hacer ajustes y salir a funcionamiento".

En este orden, si bien es cierto que se informó a la ONCI sobre el plazo de un (1) mes para la puesta en funcionamiento del aplicativo, la parametrización del mismo, que se basa en el flujo del proceso, a su vez sustentado por lo dispuesto en las Resoluciones 988 y 1376 de 2016, ha sido objeto de evaluaciones adicionales por parte tanto de la Vicerrectoría General como instancia líder del Sistema, como por las Secretarías de Sedes, dada su participación, responsabilidad y ejecución en el mismo.

[...]

Así las cosas, continuamos con el compromiso de brindar una herramienta sólida para la toma de decisiones de mejoramiento por parte de las diferentes áreas y por ende de la optimización de los servicios brindados por la Universidad, cuyo plan de trabajo se estima terminar en el tercer trimestre del presente año.

Finalmente, es de anotar que el procedimiento se encuentra actualizado conforme a la normativa vigente que regula la materia y lo que se pretende es contar con una herramienta consolidada en pro de un mejor servicio ofrecido por la Universidad a la comunidad universitaria y al público en general."³
(subrayado fuera del texto original)

6.1.2. Elaboración de planes de mejoramiento

En el marco de lo establecido en el numeral 3, del artículo 9 de la Resolución 0988 de 2016, la ONCI le solicitó a la VRG los planes de mejoramiento formulados por los líderes de los procesos. Por su parte, la VRG solicitó a los Secretarios de cada Sede, adelantar las gestiones con los líderes de los procesos, con el fin de establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, como resultados del análisis realizado de acuerdo con la cantidad, criticidad y tipo de quejas y reclamos recibidos en la vigencia 2016, en atención a lo indicado en los artículos 8 y 9 de la Resolución de Rectoría 0988 de 2016.

Como resultado de la verificación, se observó que por parte de las Secretarías de Sedes, se presentaron las acciones que se están adelantando y las cuales están orientadas a mejorar la atención del SQYR. Dentro de las acciones realizadas por las Sedes se destacan: i) Solicitud de creación de cuentas exclusivas de manejo administración y atención de la información enviada para la atención y cierre de QRSP en las facultades, ii) presentación del estado del SQYR a los Decanos de la Sede Bogotá, reiterando la importancia de su gestión para lograr un impacto significativo del sistema en la Universidad, iii) socialización de las medidas que deben ser tomadas en la gestión de SQYR con los secretarios de las Facultades de la Sede Bogotá, iv) análisis de información por Facultades de retrasos en los tiempos de respuesta para realizar las medidas correctivas por parte de las dependencias competentes, v) solicitud a la VRG la inclusión de la herramienta de medición de satisfacción a los usuarios en el plan de actualización del aplicativo, vi) Realización de mantenimiento y reparación de los buzones, para brindar al usuario los mecanismos necesarios de participación al interior de la Universidad, vii) Impresión de formatos para uso de los usuarios del SQYR y colocación en los buzones respectivos, viii) Presentación del Sistema de Quejas y Reclamos a los estudiantes y padres de familia que ingresan por primera vez a la Universidad, a fin de que conozcan los mecanismos de participación con los que cuentan, ix) difusión del SQYR a los servidores de la Universidad, con el fin de recordarles la importancia que tiene, que las respuestas sean de fondo y en el menor tiempo posible y dentro de

³ Extractos del correo electrónico remitido por la Vicerrectoría General el día 7 de julio de 2017, en respuesta al informe preliminar enviado el 30 de junio de 2017.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 11 de 38

los parámetros de la ley y x) necesidad de incorporar controles automáticos para la notificación de posibles incumplimientos, entre otros.

Lo anterior, indica que la formulación de los planes de mejoramiento ha venido contribuyendo de manera positiva, en la generación de una disciplina en la atención de los requerimientos de los usuarios de los servicios universitarios.

Recomendación: *Es conveniente que los informes trimestrales generados por la VRG en los cuales se presenta la información del avance del SQYR, incorporen un capítulo o numeral en el cual se informe sobre los mecanismos administrativos a través de los cuales las áreas de mayor volumen de quejas, reclamos y sugerencias, han atendido las observaciones de los peticionarios. Lo anterior, en el marco de fortalecer el principio de transparencia en el ambiente universitario.*

De igual manera, es recomendable que la VRG entregue a las Secretarías de Sede un avance de las acciones de mejoramiento definidas para mejorar la atención del SQYR con el propósito de visibilizar el mejoramiento continuo.

6.2. Acciones de mejora adelantadas al Sistema de Quejas y Reclamos.

La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 5, indica que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos, es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar y resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Constitución Política, la Ley, la Jurisprudencia que regula el Derecho Fundamental de Petición y lo estipulado en el numeral 16 del artículo 44 del Acuerdo del Consejo Superior Universitario 171 de 2014⁴.

De igual manera, el numeral 2, del mismo artículo, establece que la respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo. En este sentido, es importante recordar que frente a este tema, 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 dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté 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)

Ahora, en relación con el avance frente a las respuestas de fondo, la VRG informó que durante los días 21 y 22 de noviembre de 2016, se realizó una capacitación a los funcionarios responsables de esta tarea y a la comunidad universitaria en todas las sedes. La conferencia titulada “*Derecho de petición y sus implicaciones, establecidas en la Ley 1755 de 2015, en el marco del Sistema de Quejas y Reclamos*”

⁴ Estatuto Disciplinario de la Universidad Nacional de Colombia.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 12 de 38

en la UN⁵, fue ofrecida por un docente⁵ del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Sede Bogotá, y tuvo como eje principal las obligaciones que como servidores corresponde atender en cumplimiento del derecho de petición establecido en la Ley 1755 de 2015 y en general el deber y la importancia de brindar respuestas claras, precisas, oportunas y de fondo a las peticiones interpuestas a través del Sistema de Quejas y Reclamos.

Asimismo, la VGR en coordinación con Unimedios publicó en la Agencia de Noticias un comunicado que pretende generar un mayor sentido de compromiso con las respuestas de las peticiones. Se resalta de manera positiva que en esta línea de trabajo, la VRG está diseñando un video de apoyo para los responsables de las respuestas de naturaleza institucional, lo mismo que ayudas a manera de infografía que facilitará la construcción de las respuestas a los peticionarios.

Recomendación: En aras de generar un mejor nivel de conocimiento de las normas relacionadas con la gestión del Sistema de Quejas y Reclamos, es conveniente que desde la Vicerrectoría General y las Secretarías de Sede, se continúen fortaleciendo y socializando los medios para dar respuesta a la comunidad universitaria, a fin de promover una cultura de la utilización de los canales institucionales y los conductos regulares para hacer explícitas las manifestaciones que tiendan a mejorar los servicios misionales universitarios.

6.2.1. Respuestas de Fondo

En trabajo de verificación a las respuestas de fondo se observó el siguiente comportamiento por sedes:

6.2.1.1. Nivel Nacional y Sede Bogotá.

Tabla 2. Respuestas de Fondo, Nivel Nacional y Sede Bogotá.

Tipo	Nivel Nacional y Sede Bogotá				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Queja	147	110	75%	37	25%
Reclamo	94	78	83%	16	17%
Sugerencia	15	9	60%	6	40%
Denuncia	1	1	100%	0	0%
Felicitación	5	0	0%	5	100%
Total	262	198	76%	64	24%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, junio de 2017

De acuerdo con la tabla anterior, de las 262 observaciones revisadas, en 198 que representan el 76%, las respuestas fueron de fondo. En las restantes 64 observaciones, que corresponden 24% del total, no se cumplió con dar la respectiva respuesta de fondo. En la siguiente tabla, se detalla lo comentado:

⁵ Profesor Mauricio Reyes Betancur, abogado y profesor de la Sede Bogotá.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 13 de 38

Tabla 3. Detalle de Respuestas de Fondo.

Tipo de Solicitud	Respuestas de Fondo				
	No hay texto de la respuesta	%	La respuesta no fue de fondo	%	Total
Queja	26	60%	11	52%	37
Reclamo	7	16%	9	43%	16
Sugerencia	6	14%	0	0%	6
Felicitación	4	9%	1	5%	5
Total	43	67%	21	33%	64

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

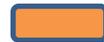
Nota: La cifra resaltada, corresponde a una queja clasificada como felicitación.

De las 64 solicitudes referenciadas en el total de la anterior tabla, en 43 casos no se obtuvo acceso al texto de la respuesta⁶ y en 21 casos se consideró que la respuesta no fue de fondo.

Observación No. 2. Respuestas de Fondo no satisfactorias.

La Resolución 1376 de 2016 en el artículo 5 indica: “Para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta lo siguiente” numeral 2 “ La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo”. En la Sede Bogotá se revisó una muestra de 262 solicitudes, de las cuales el informe de la Secretaría de la Sede Bogotá correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2016 hasta el 31 de marzo de 2017, no detalló la respuesta en 43 casos debido a inconsistencias en el aplicativo del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad y en 21, a pesar de haberse atendido, las mismas no fueron respondidas de fondo. Como impacto de lo anterior, se puede generar un potencial incumplimiento de lo establecido en las normas internas de la Universidad

Impacto Mayor: Seguimiento por parte de ONCI a los compromisos de mejoramiento suscritos por la dependencia o proceso evaluado



Recomendación: A pesar de las acciones de capacitación que ha liderado la Vicerrectoría General respecto de la responsabilidad institucional de dar respuesta de fondo, no se ha tenido la respuesta esperada. En tal sentido, es recomendable continuar fortaleciendo los escenarios de socialización, lo mismo que la implementación de los mecanismos necesarios para que desde las áreas involucradas se asuma con diligencia esta función institucional. Igualmente, es conveniente que el informe que sirve de base a la evaluación tanto de la ONCI como de las entidades de control externo, se evidencie el texto completo de la respuesta a las solicitudes del Sistema de Quejas y Reclamos.

A continuación, se describe el detalle de las observaciones:

⁶ Según reporte enviado por la Secretaría de Sede Bogotá en respuesta al oficio ONCI-541-17 del 23-06-2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 14 de 38

Tabla 4. Detalle de Quejas donde la Respuesta de Fondo, no corresponde

No. Consecutivo	Proceso/Dependencia que interviene	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Plan de Mejoramiento
2016-2441	Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico	No se dio concepto técnico para la instalación de un equipo de aire acondicionado	La Dirección no cuenta con un experto para dar el concepto en la vigencia 2017 se prevé contratar	El 7-6-2017 se presentó invitación directa B.DODF-527 a presentar oferta contractual para la contratación
2017-0192	Facultad de Ciencias Humanas	En el edificio de la Facultad se contamina el ambiente con el consumo de cigarrillos y sustancias alucinógenas	Se direcciona al programa de mejoramiento continuo de la Facultad de Ciencias Humanas	Se ha adelantado el mejoramiento a través de i)Capacitaciones ii)Reuniones de coordinadores de bienestar iii)Campañas sanas
2017-0196	SQRS Bogotá	No se han puesto controles sobre consumo e inducimiento al alcohol, cigarrillo y drogas dentro de la universidad	Respuesta a la Solicitud 2017-0196 De antemano le agradecemos el comunicarnos sus	Como plan de mejoramiento actualmente realiza campañas que están encaminadas a generar seguridad, paz y orden, para ello se realizan acciones disuasivas y preventivas donde prima el diálogo con los infractores
2017-0529	Dirección de Bienestar Universitario	No hay una atención adecuada de la funcionaria de la oficina 101 para formalizar la inscripción del curso libre de deportes	El horario para formalizar inscripciones es de lunes a viernes de 8 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 4 p. es posible que las personas de las oficinas de la División se encontrarán desarrollando otras actividades programadas inherentes a sus funciones laborales.	Desde la oficina de Bienestar Universitario se envían comunicaciones exigiendo que siempre haya disponibilidad de horario para la a atención al usuario.
2017-0605	Dirección de Bienestar Universitario	La comunicación telefónica a la división de fomento de bienestar de sede es deficiente en horas de oficina	Se responde que estas oficinas tienen un horario de atención al público a partir de las 8 de la mañana hasta las 12 del mediodía y de 2 a 5 de la tarde en los días lunes, martes, miércoles y jueves; los días viernes de 7 a.m. a 12 m y de 2p.m. a 4 p.m. le solicitamos ampliar la queja	Desde la oficina de Bienestar Universitario se envían comunicaciones exigiendo que siempre hay disponibilidad de horario para la a atención al usuario.
2017-0732	Facultad de Artes	En las convocatorias de estudiantes auxiliares, en los cursos de contexto de la Facultad de Artes, los estudiantes ya se encontraban elegidos aun cuando la convocatoria no había cerrado.	Cuando se hizo esta Convocatoria se cometió un error de digitación al colocar el tiempo de vinculación en 4 semanas cuando realmente eran 4 meses, ello por indicación de la Unidad Administrativa quien detecto el error (.), Por error en el acta	La ONCI solicitó mediante correo del 21-06-2017 el envío de los soportes de la convocatoria para aclarar el procedimiento seguido.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 15 de 38

			ganadora de la convocatoria 2017-0705 se colocó que se había presentado un solo estudiante, aunque realmente fueron tres	
2016-2534	Facultad de Ciencias Humanas	una queja contra los funcionarios de la facultad de Ciencias humanas de la sede Bogotá, por hechos, faltas, negligencias, abusos e irrespetos	se adjunta oficio B.DFCH-003-17 con La respuesta emitida por La Decanatura De La Facultad De Ciencias Humanas	No se aclara en la respuesta cuales fueron las medidas tomadas por la Facultad.
2016-2569	Unidad de Servicios de Salud - Unisalud	Inconformidad por servicio de especialista en geriatría	Se solicita la red de apoyo que nombren un líder en su entorno familiar que conozca su tratamiento	Como mejora el jefe médico de Unisalud desarrollo sensibilización a la doctora, haciendo énfasis en los derechos del Usuario
2016-2522	SQRS Bogotá	La peticionaria tiene la señora madre enferma y se queja de la atención de la enfermera jefe	No hay información suficiente para identificar la dependencia a la que le corresponde dar respuesta a la queja.	La peticionaria dejo un correo electrónico el cual se debió contactar para atender la queja
2016-2400	Unidad de Servicios de Salud - Unisalud	Queja sobre una funcionaria por comportamientos antiéticos y antimorales	De manera atenta hago envió de respuesta a la queja interpuesta por la usuaria Yamile Cano Cordialmente, ANGÉLICA VILLATE Atención al Usuario Unisalud	La Funcionaria no ha tenido manifestación que involucre el desempeño laboral ni profesional y no tiene ningún registro de amonestación por llamados de atención. Según oficio B.USS-1681-16 de la Dirección de Unisalud. No se aportaron pruebas de parte del "anónimo", la funcionaria rindió su versión escrita
2017-0601	Unidad de Servicios de Salud - Unisalud	Queja sobre la atención de la enfermera jefe	De manera atenta hago envió de respuesta a la queja interpuesta por la usuaria Yamile Cano Cordialmente ANGÉLICA VILLATE	Como mejora el jefe médico de Unisalud desarrollo sensibilización a la doctora, haciendo énfasis en los derechos del Usuario

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

Tabla 5. Detalle de QYR sin Respuestas de Fondo

No. Consecutivo	Proceso/Dependencia que interviene	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Plan de Mejoramiento
2016-2688	Facultad de Odontología	Reclamo por garantía e indemnización de un procedimiento quirúrgico odontológico de regeneración ósea e implante dental en la facultad de odontología, posgrados de periodoncia e irregularidades a nivel administrativo y legal.	se adjunta oficio B-OAU-162-16 y oficio B-OAU-167-16 con la respuesta emitida por la facultad de odontología	En el aplicativo no se observa el texto de los oficios B-OAU-162-16 y el B-OAU-167-16

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 16 de 38

2017-0024	División de Registro	El rol después de grado de maestría no ha cambiado a egresado, y por lo tanto el certificado de graduado no puede ser descargado.	Se está la información de su historia académica a la Secretaria General para que asigne el estado de graduado. informen se lo haremos saber a través de este medio.	No se obtuvo informacion de la Division de registro
2017-0235	Facultad de Artes	Se finalizó una en marzo de 2016, quedo pendiente un pago de honorarios de la ODS 1490 la cual apenas se hizo efectiva para pago el 7 de diciembre a la fecha no he recibido ningún pago, y por las gestiones realizadas, ya van 11 meses.	se informa que el pago del contratista se realizó el día 09 de febrero de 2017, de acuerdo con el cumplimiento radicado por el interventor de la Orden de prestación de servicios en la Tesorería de la Facultad.	El pago se tramitó con normalidad una vez fue radicado el cumplido.
2017-0253	Facultad de Ciencias Humanas	la Facultad de Ciencias humanas no ha hecho nada por educar a los estudiantes que solo vienen a consumir al edificio de Sociología.	se envió al programa de mejoramiento continuo facultad ciencias humanas.	Se ha adelantado el mejoramiento a través de i)Capacitaciones ii)Reuniones de coordinadores de bienestar iii)Campañas sanas
2017-0724	Dirección de Bienestar Universitario	No se ha reembolsado el pago de la devolución del 20% por pronto pago de un préstamo estudiantil de pregrado y no se puede obtener prontamente el paz y salvo y reclamar el pagaré.	El estado de su obligación se encuentra totalmente cancelada, los pagos han sido registrados satisfactoriamente en el sistema de la Universidad Nacional de Colombia	Se devolvió el saldo con la ORPA No 4766 del 19-05-2017
2017-0604	Dirección de Bienestar Universitario	Requieren de Central de Inversiones a la egresada de hace 27 años para el cobro de una de \$10.000.000 del préstamo beca y que debe allegar la carta so pena de que la demanden y que solo el juez dirá si la acción de cobro ha caducado o prescrito.	La Resolución que reglamento su préstamo estudiantil es la 818 de 1986. Una vez se aplicaron las condonaciones quedas un saldo por pagar en puntos de 225, equivalente a pesos de 2017 a \$ 10.374.300.	Se presentó desinformación por parte del beneficiario del crédito educativo, la cartera se vendió a una empresa privada la cual procedió a efectuar los cobros de acuerdo con lo convenido inicialmente.
2017-0011	División de Registro	En el horario del estudiante para el primer semestre de la carrera no contiene las materias correspondientes según el pensum.	Debe hablar con la coordinadora de su carrera, profesora Ingrid Páez.	No se obtuvo información de la División de registro.
2017-0574	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	La Dirección de bienestar de la Facultad fomenta rutinas extraacadémicas que aumentan los niveles de ruido	Se da respuesta al usuario que brinda la Dirección de Bienestar de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.	Se nombró una monitoria para verificar que las clases impartidas se realizaran moderadamente sin general molestias, dado que la Facultad no cuenta con la infraestructura para llevarlas a acabo.
2017-0150	División de Logística	En el baño de hombres del edificio 212 (Aulas de ciencias Humanas),	Se remite respuesta a la queja 2017 -	Se hicieron los cambios de

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 17 de 38

		piso 2, extremo oriental no se ha vuelto a poner jabón a pesar de que lo	0150 Cordial saludo, ZULMA YOLIMA GARZÓN MONTAÑO Jefe División de Logística Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá Ext 11451 - 11459	dispensador y el cambio de jabon se hace de acuerdo con ls insumos disponibles.
--	--	--	---	---

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

Igualmente, en trabajo de verificación se observó una queja allegada a la Facultad de Medicina la cual se ingresó como felicitación al respecto se describe a continuación el texto de la misma:

Tabla 6. Detalle de Queja de la Facultad de Medicina, Sede Bogotá.

No. Consecutivo	Proceso o Dep. que interviene	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Plan de Mejoramiento
2017-0036	Facultad de Medicina	comentarios ofensivos en la red social hacia dos estudiantes de Medicina	De manera atenta adjunto respuesta dada por la Coordinación de la Carrera de Medicina, que da cuenta del tratamiento dado a la misma. Cordial saludo, EDGAR CORTÉS REYES Secretario de Facultad de Medicina Sede Bogotá.	Se llamó la atención a los estudiantes quienes se disculparon y de parte de la escuela de educación médica se brindan un ciclo de talleres y conferencias en las cuales se les hace énfasis en los valores y comunicación asertiva y respetuosa al paciente.

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

Es importante comentar que de acuerdo a lo registrado en el portal web de la Universidad, (<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>), el Sistema de Quejas y Reclamos, categoriza las actuaciones que inician las personas ante la Institución, según la finalidad que los usuarios tienen a la hora de recurrir al SQYR. Es así como se define: i) Queja a toda manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de los servidores públicos de una entidad, ii) Reclamo, al derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, iii) Sugerencia, a la propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio, iv) Solicitud de información, a todo requerimiento que tenga la finalidad de conocer la organización, misión, función, procesos, procedimiento y normativa de la Universidad, y v) Felicitación, a toda expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

No obstante, del seguimiento realizado por esta Oficina, se observaron casos en los que la actuación iniciada por los usuarios, no corresponde a la finalidad expresada por los peticionarios. Ejemplo de lo anterior, son los casos en los que las personas señalaron como queja, a una solicitud encaminada a exigir la prestación adecuada de un servicio, cuando esta debía ser señalada como reclamo, según las definiciones mencionadas en el párrafo precedente. Lo anterior, podría evidenciar que aún existe desconocimiento por parte de los usuarios del funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos⁷.

⁷ En la Sede Medellín véanse, entre otras las calificadas en sistema como quejas, con consecutivo 2333, 2368 y 2384.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 18 de 38

En tal sentido, se observa que la clasificación equivocada de la queja, reclamo o sugerencia, al registrarse de manera errónea en el sistema de información, puede generar debilidades en el análisis de los datos registrados, lo que puede comprometer la veracidad de la información en el sistema respecto a lo solicitado.

Observación No. 3. Inadecuada clasificación de las Quejas, Reclamos y Sugerencias.

La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 2 define el SQYR como un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación. En este mismo sentido, la definición de cada una de estas categorías, se encuentra descrita en el portal institucional <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>.

Se evidenció en el informe detallado de quejas y reclamos la clasificación de la queja No 2017-0036 de la Facultad de Medicina como una felicitación. Ahora, aunque pueden asociarse múltiples causas a esta debilidad, es visible que se puede generar confusión al no considerar la categoría adecuada de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación. Como impacto que puede generar dichas inconsistencias, se identifica la inadecuada interpretación de las estadísticas presentadas en los informes emitidos por la Vicerrectoría General.

Impacto Bajo: Requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas por el área o proceso evaluado. Las acciones de mejoramiento deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.

Recomendación: Es conveniente que, desde la Vicerrectoría General, se implementen mecanismos de verificación a las solicitudes de los usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos con una validación previa de modo que no conlleve a errores en el informe y de esta manera evitar riesgos de interpretación de los datos. En tal sentido, la ONCI recomienda a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de las Sedes, que se fortalezcan los procesos de información y difusión del SQYR, para que las actuaciones iniciadas por los usuarios correspondan a la finalidad perseguida por estos.

De las solicitudes al sistema de quejas y reclamos de la muestra seleccionada en las denuncias recepcionadas correspondió a la direccionada a la Oficina Jurídica de la Sede Bogotá- OJS:

Tabla 7. Detalle de la Denuncia – Oficina Jurídica de la Sede Bogotá

No. Consecutivo	Proceso o Dep. que interviene	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta
2016-2531	Oficina Jurídica de Sede	Uso del nombre de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA en el talonario de fórmulas de una IPS donde laboran dos profesores de la Universidad Nacional	se adjuntó oficio OJS-667

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 19 de 38

En desarrollo del Plan de mejoramiento la OJS envió el oficio B.OJ OF-667-16 del 13 de diciembre de 2016 al Director Departamento Medicina Física y Rehabilitación Facultad de Medicina en los siguientes términos:

“(…) ésta Oficina tuvo conocimiento del uso del nombre de la Universidad en papelería del Centro de Rehabilitación Integral-CIFEL y por ello, les remitió una comunicación en la que les informó que el uso del mismo sólo procede de conformidad con el artículo 45 del Acuerdo 035 de 2003 del Consejo Académico, previa aprobación del Comité de Propiedad Intelectual.

Por ello, les solicitó abstenerse de utilizar el nombre de la Universidad en su papelería y en cualquier publicación o publicidad que dé cuenta que hace parte de la misma o cuenta con algún tipo de aval de esta institución educativa.

Así mismo, como en su comunicación señaló que las personas que hacen parte del mencionado Centro son docentes de la Universidad, en caso de considerarlo pertinente podrá interponer las quejas correspondientes con los soportes que tenga a la Oficina de Veeduría Disciplinaria de la Sede para que adelanten las actuaciones de su competencia.”

Finalmente, en la Sede Bogotá se presentaron los siguientes casos de solicitudes donde la fecha de cierre correspondía al 31-12-1969, por tanto no se puede establecer si el término de respuesta se cumplió de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14⁸:

Tabla 8. Solicitudes con fecha de cierre 1969 – Sede Bogotá

Trimestre	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitud de informacion	Denuncia	Total
4 - 2016	24	17	6	12	1	60
1 - 2017	37	25	8	9	0	79
Total	61	42	17	21	1	139

Fuente. Informe de Vicerrectoría General.

6.2.1.2. Sede Medellín.

Tabla 9. Respuestas de Fondo, Sede Medellín.

Tipo	Sede Medellín				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Queja	63	62	98%	1	2%
Reclamo	30	29	97%	1	3%
Sugerencia	18	17	94%	1	6%
Denuncia	0	0	0%	0	0%
Felicitación	2	2	100%	0	0%
Total	113	110	97%	3	3%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2017

⁸ Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 20 de 38

Tabla 10. Detalle de Observaciones donde la Respuesta de Fondo, no corresponde

No. Consec.	Tipo	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Observación ONCI
2733	Queja	I simply couldn't depart your web site prior to suggesting that I actually loved the usual info a person supply for your guests? Is gonna be again continuously in order to check up on new posts. ⁹	La Secretaría de Sede indica que: "Nos permitimos informarle que su solicitud no fue posible tramitarla, porque no se pudo comprender el contenido de la misma."	La ONCI considera que no se da respuesta de fondo. Se recomienda a la Secretaría de Sede hacer uso de las herramientas que tiene el Centro de Idiomas para que se tramiten las solicitudes que han sido presentadas en otro idioma.
2284	Reclamo	Desde hace varios meses algunos estudiantes vienen usando la cafetería del bloque 11 de manera indebida fumando cigarrillo y marihuana bajo su techo y en las áreas contiguas, generando incomodidad a la hora del almuerzo. Considero se deben tomar medidas directas de vigilancia y educación en el sitio para que respeten los espacios libres de humo.	La Secretaría de Sede responde al peticionario sobre las reuniones que se han sostenido con las autoridades de la ciudad y las acciones que la Vicerrectoría ha adelantado (Oficio VR-0221 del 15 de abril de 2016 dirigido a la Fiscalía General de la Nación) advirtiendo la situación. Igualmente se describe las acciones que desde Bienestar Universitario.	La respuesta dada por la Secretaría de Sede indica las acciones que se han adelantado. Sin embargo, el problema advertido continúa presentándose de manera frecuente. (Interpuesto por personal docente)
2017-0205	Queja	Desde el inicio del semestre he frecuentado el restaurante de ricuritas en la hora de almuerzo y he encontrado que las mesas dispuesta para estudio o comida están siendo utilizadas para la preparación y consumo de sustancia psicoactivas, solicito se revise estos comportamiento e igualmente realicen las medidas correctivas para que se cumpla igualmente el condigo de policía que actualmente función donde dice en su art 33 numeral 2 y literal c que el consumir sustancia alcohólica, psicoativas o prohibidas no autorizadas atentan contra la tranquilidad y la relaciones respetuosas. Estaré enviando si es necesario fotos de estos hechos	La Secretaría de Sede responde al peticionario sobre las reuniones que se han sostenido con las autoridades de la ciudad y las acciones que la Vicerrectoría ha adelantado (Oficio VR-0221 del 15 de abril de 2016 dirigido a la Fiscalía General de la Nación) advirtiendo la situación. Igualmente se describe las acciones que desde Bienestar Universitario.	La respuesta dada por la Secretaría de Sede indica las acciones que se han adelantado. Sin embargo, el problema advertido continúa presentándose de manera frecuente. (Interpuesto por personal administrativo)

Fuente: instrumento de verificación aplicado a las peticiones seleccionadas en la muestra. Cuadro consolidado por la ONCI.

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se encontró que las tres observaciones descritas en el cuadro anterior, merecen especial atención: i) la queja 2733 no se atendió por que fue redactada en inglés. Al respecto vale la pena referenciar que la Universidad por ser una institución de conocimiento no debe dejar de atender este tipo de requerimientos. En tal sentido, la ONCI recomienda que ante la presencia de quejas en otro idioma, se solicite apoyo al Centro de Idiomas adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas para la traducción respectiva y de esta forma, atender las solicitudes de manera oportuna y de fondo.

De otro lado, se presentaron 2 observaciones relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas en la cafetería del Bloque 11 del núcleo el Volador. En respuesta a estos casos, la Secretaría de Sede indicó las acciones que se han adelantado ante las autoridades respectivas, lo mismo que las lideradas

⁹ En términos generales, el comentario es un reconocimiento a la información encontrada en el sitio web.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 21 de 38

por Bienestar Universitario. No obstante, las acciones descritas no han sido efectivas, ya que la problemática continúa presentándose.

Ante lo anterior, es importante tener en cuenta lo ordenado en la Resolución 0988 de 2016, en el artículo 9, numeral 3, que establece: “Determinar el proceso de gestión al que pertenece el asunto de la comunicación recibida, con el propósito de que el líder del proceso, de manera participativa, formule los planes de mejoramiento si hubiere lugar para ello”.

Recomendación: Respecto de las observaciones descritas en la tabla 8, es conveniente que la Secretaria de la Sede Medellín, formule el correspondiente plan de mejoramiento dirigido a determinar las causas que originan cada queja o reclamo, con las acciones tendientes a intervenirlas situaciones advertidas por los peticionarios y evitar que se vuelvan a presentar en el futuro.

6.2.1.3. Sede Manizales:

Tabla 11. Respuestas de Fondo, Sede Manizales.

Tipo	Sede Manizales				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Queja	49	44	90%	5	10%
Reclamo	19	17	89%	2	11%
Sugerencia	6	6	100%	0	0%
Denuncia	1	1	100%	0	0%
Felicitación	1	1	100%	0	0%
Total	76	69	91%	7	9%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2017

En la verificación a las respuestas dadas por los servidores responsables o líderes de proceso requeridos, se encontró que en 7 solicitudes revisadas que requerían respuesta de fondo, no se formularon planes de mejoramiento, a pesar de presentarse las condiciones para ello. A continuación, se relacionan los casos:

Tabla 12. Detalle de Observaciones donde la Respuesta de Fondo, no corresponde

No. Consecutivo	Tipo	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta	Observación ONCI
2016-2730	Queja	No le recibieron pago de matrícula con tarjeta de crédito, debido a que no hay un funcionario nombrado para esta tarea	Informan que el servicio de Caja Recaudadora se prestará a partir del día 18 de enero de 2017 en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m de lunes a viernes.	La respuesta no fue de fondo. El peticionario respondió manifestando su no conformidad por la respuesta.
2016-2405	Reclamo	Queja por el deficiente servicio de atención al público por parte de una contratista en los posgrados de la Facultad de Administración.	Justifican estas limitantes de atención con los estudios de posgrado que viene realizando la contratista.	La respuesta no fue de fondo, ya que no se da solución a la situación advertida por el usuario.
2017-0063	Queja	En la citación de inscripción aparece que no ha cancelado la matrícula y se tiene de soporte la factura de confirmación de pago	La Oficina de Registro y Matrícula, le informan al quejoso que una vez realizada la conciliación del recibo de pago de matrícula se le generó	La respuesta no fue de fondo, dado que no se indaga la causa que genera el problema para intervenirla

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 22 de 38

			la citación la cual puede consultar a través de la página del SIA.	y prevenirla
2017-0307	Queja	Queja de estudiante por la falta de asignación de profesor por parte del departamento de administración de empresas a la materia gestión financiera de ingeniería industrial, ya va a empezar la tercera semana y ellos aún no tienen profesor	La Facultad de Administración dentro de sus políticas de apoyo a los estudiantes de posgrado, ha optado por contratar estudiantes de maestría, en vez de ocasionales, para cubrir algunas materias del Programa Curricular de Administración. Desafortunadamente la convocatoria no se puede hacer con anticipación al inicio de clases, ya que cuando se ha realizado así, los estudiantes de la maestría que no fueron escogidos presentaron reclamación al respecto.	La respuesta no es de fondo, dado que la misma se limita a justificar la situación, más que a una solución definitiva.
2017-0673	Queja	Se solicita a quien corresponda, sea retirado el candado de la cadena de acceso a los laboratorios de Materiales en el Bloque H, este es un parqueadero para ser utilizado por cualquier persona vinculada a la Universidad, en ocasiones varios de los funcionarios de la Universidad requieren hacer uso de este parqueadero y se encuentra con candado.	Buena tarde, Me permito dar respuesta a requerimiento efectuado a través del sistema de quejas reclamos y sugerencia según anexo- JAIME LEÓN DELGADO CARDONA Jefe Sección Logística Tel.: 8879300 Ext.50311.	La respuesta no fue de fondo ya que ninguna de las dos áreas (Logística y Oficina de Ordenamiento y Desarrollo de Sede -ODFS- asumieron los compromisos que les corresponde para solucionar la queja interpuesta.
2017-0776	Queja	Con las lluvias de los últimos días, en el edificio nuevo w, hay goteras por todas partes y los equipos y los cielo- rasos están deteriorados. Solicitan que el señor vicerrector se entere de esta queja y haga efectiva la garantía del constructor del edificio, que igual que el bloque del frente L quedo con goteras que inundan el edificio. Además solicitan que el edificio nuevo S, lo construyan sin humedades y que antes de entrar en uso lo entreguen en óptimas condiciones. Todos son bonitos pero se inundan.	Adjunto el oficio Mz.ODFS-043-17, en el cual se da respuesta a la Queja N° 2017-0776. Cordialmente Claudia Lucía Rueda L. Directora ODFS	La respuesta no fue de fondo ya que la -ODFS- direcciona el problema hacia la Sección de mantenimiento para asumir gastos que no corresponden (No es normal que un edificio nuevo genere gastos de mantenimiento, este tipo de problemas deben ser resueltos por el constructor y no por la Sección de mantenimiento de la Sede.
2017-0180	Reclamo	Un estudiante reporta que para este semestre solo pudo inscribir 1 asignatura de libre elección la cual fue introducción a la arquitectura, ya que era la única con cupos y que al final fue cancelada y quedaron muchos estudiantes sin materias de libre elección ya que las demás están ocupadas y cada vez está más atrasado con este asunto y la situación no mejora ningún semestre porque siempre tiene cita de inscripción tarde por no tener libre elección	En respuesta le informan al Estudiante que la asignatura Seminario de Introducción a la Arquitectura, a pesar de estar ofertada como libre elección, es una asignatura dirigida para los estudiantes de primer semestre, esta es la razón por la cual se canceló este curso a estudiantes de otros semestres que la tenían inscrita.	La respuesta no fue de fondo ya que no se da solución de fondo al problema planteado "Asignatura oferta de libre elección" que genera falsas expectativas para inscripciones futuras en los estudiantes y la manera en que se ven perjudicados los estudiantes.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 23 de 38

Fuente: instrumento de verificación aplicado a las peticiones seleccionadas en la muestra. Cuadro consolidado por la ONCI.

En entrevista efectuada a la operadora del SQYR en la Sede Manizales, se pudo establecer que de manera articulada con los analistas del grupo SIGA en la Sede, se hace socialización y acompañamiento a las áreas que presentan el mayor número de requerimientos. No obstante, la formulación del plan de mejoramiento queda a voluntad del líder del proceso, por lo que no se evidencian planes de mejoramiento a partir de las quejas, reclamos y sugerencias interpuestas.

Observación No.4. Formulación de Planes de mejoramiento, Sede Manizales:

La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 9, numeral 3, establece la función de formular los planes de mejoramiento¹⁰ en los casos que hubiere lugar, con ocasión de las quejas y reclamos. La anterior función no se está cumpliendo por parte de la Sede Manizales, ya que en 7 casos verificados no se contó con este ordenamiento por parte del líder de proceso o área, en los casos que hubo lugar para ello, a pesar de lo establecido por la norma interna. Lo anterior, puede generar riesgos de tipo legal, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera rigurosa por la Sede Manizales.

Impacto Mayor: Seguimiento por parte de ONCI a los compromisos de mejoramiento suscritos por la dependencia o proceso evaluado



Recomendación: la Secretaria de la Sede Manizales, debe solicitar a los líderes de proceso y con carácter obligatorio la formulación del correspondiente plan de mejoramiento dirigido a determinar la(s) causa(s) que originó(aron) cada queja o reclamo con la(s) acción(es) tendientes a intervenirla(s) para prevenir que se vuelvan a presentar en el futuro.

6.2.1.4. Palmira:

Tabla 13. Respuestas de Fondo, Sede Palmira.

Tipo	Sede Palmira				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Queja	47	45	96%	2	4%
Reclamo	7	6	86%	1	14%
Sugerencia	5	5	100%	0	0%
Total	59	56	95%	3	5%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, mayo de 2017

En la verificación realizada se encontró que en 3 casos, no se presentó la correspondiente Respuesta de Fondo. La siguiente tabla presenta el detalle:

Tabla 14. Detalle de Observaciones donde la Respuesta de Fondo, no corresponde Sede Palmira

¹⁰ Artículo 9. Funciones de las dependencias a quienes se les asigna la responsabilidad de dar respuesta a las comunicaciones del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad: i) Responder completo y de fondo las solicitudes que les sean enviadas a través de las Secretarías de Sede, ii) Enviar copia de la respuesta, a través del aplicativo o mediante correo electrónico, de las solicitudes a la Secretaria de Sede correspondiente, iii) Determinar el proceso de gestión al que pertenece el asunto de la comunicación recibida, con el propósito de que el líder de proceso, de manera participativa, formule planes de mejoramiento si hubiere lugar a ello. (Subraya fuera de texto).

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 24 de 38

No. Consecutivo	Tipo	Resumen de la Observación interpuesta por el peticionario	Resumen de Respuesta	Observación ONCI
2016-2257	Reclamo	Una funcionaria de la Sede indica sobre el aumento descontrolado del consumo de sustancias psicoactivas en el parque de la palabra y la comercialización de sustancias en este sitio.	La Dirección de Bienestar da respuesta a la Secretaria de Sede sobre las actividades que se realizan para prevención de las drogas (sensibilizar y acompañar a los estudiantes).	En la respuesta enviada por la Dirección de Bienestar indica las acciones que se han adelantado. No se observa acciones relacionadas con la comercialización de las drogas. Se reconoce las acciones informadas por la Dirección de Bienestar, sin embargo el problema advertido por la funcionaria continúa presentándose.
2016-2546	Queja	Un estudiante informa que le robaron unos accesorios de su motocicletas y cuestiona los controles de la vigilancia	Informan que lamentan lo sucedido pero la responsabilidad de los vehículos y motocicletas es responsabilidad de cada dueño y por lo tanto debe estar pendiente de él. Informa que la universidad no ha asumido dicha responsabilidad sobre los vehículos que ingresan a sus instalaciones, sino que lo hace por comodidad y facilitar al usuario cualquier medio de transporte. Buscando alternativas para mejorar las condiciones de seguridad.	La respuesta no fue de fondo, dado que no se observa los controles establecidos para mitigar esta situación frente al servicio de parqueadero que ofrece la universidad.
2017-774	Queja	Un profesor de la Facultad de Ciencias Agropecuarias expone la situación presentada con el estudiante en la Granja Mario González Aranda, el cual fue investido por un carnero que anda libremente por la granja, causándole una lesión notable en la canilla. Solicita que se revise el tema y que se aplique los controles a que haya lugar.	El Consejo de la Facultad revisó el tema y acordó nombrar a un profesor con el fin de emitir un concepto académico sobre el carnero.	La ONCI no pudo verificar la respuesta final sobre la queja presentada

Fuente: Secretaria de Sede, instrumento de verificación de la ONCI. Tabla elaborada por la ONCI.

Sobre los casos descritos en la tabla anterior para las quejas y reclamos que no fueron respondidas de fondo, no se suscribieron acciones de mejora; para el caso de la queja No. 2017-774 la ONCI no pudo verificar la respuesta, se evidenció el trámite adelantado por el Consejo de Facultad de Ciencias Agropecuarias, pero sin una respuesta final.

Recomendación: A la Secretaria de Sede i) oficializar a la Facultad de Ciencias Agropecuarias para emitir lo más pronto posible una respuesta de fondo frente a la queja No. 2017-774; ii), fortalecer los mecanismos de seguimiento para verificar los tiempos de respuesta de las observaciones, de conformidad a lo establecido en la normatividad.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 25 de 38

Respecto de los planes de mejoramiento, la Secretaria de la Sede Palmira en el mes de marzo de 2017 a solicitud de la Vicerrectoría General¹¹, solicitó a las áreas que presentaron observaciones que requerían plan de mejoramiento, la suscripción de acciones de mejora. Al respecto, se evidenció que 7 áreas suscribieron acciones de mejora de las observaciones presentadas en el año 2016, las cuales son: Vicedecanatura de Facultad de Ingeniería y Administración, Oficina de Gestión Ambiental, Dirección de Investigación y Extensión, Biblioteca, OTIC, Dirección del Proyecto de Infraestructura, Dirección de Bienestar Universitario.

Por otro lado, frente a lo indicado por la ONCI en el informe del Sistema de Quejas y Reclamos en el año 2016, sobre las observaciones que no fueron respondidas de fondo, la Secretaria de la Sede Palmira en el mes de septiembre remitió oficios¹² a las áreas de Sección Logística, Biblioteca, Decanatura de Facultad de Ingeniería y Administración, Dirección del Proyecto de Infraestructura y la Dirección de Personal Académico y Administrativo, a fin de solicitar un informe de las acciones adelantadas para dar una respuesta de fondo a las solicitudes presentadas. Al respecto, las áreas respondieron las diferentes gestiones realizadas para mitigar la situación acontecida

6.2.1.5. Sedes de Presencia Nacional

Tabla 15. Respuestas de Fondo, Sedes Presencia Nacional.

Tipo	Sedes de Presencia Nacional				
	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Amazonía	17	15	88%	2	13%
Caribe	6	6	100%	0	0%
Orinoquía	6	6	100%	0	0%
Tumaco	6	6	100%	0	0%
Total	35	33	94%	2	6%

Fuente: Verificaciones realizadas por la ONCI en campo, junio de 2017

- **Amazonía**

En la Sede Amazonía, se observó que en los periodos comprendidos entre octubre 01 de 2016 y marzo 31 de 2017, no se dio respuesta a las siguientes solicitudes de queja:

Tabla 16. Detalle de Observaciones Sin Respuesta

No. Consecutivo	Tipo	Observación ONCI
2016-2707	Queja	La queja fue radicada el 16 de diciembre de 2016 a las 4:30 pm y se direccionó el 25 de enero de 2017. No se obtuvo contestación.
2017-0631	Queja	Esta queja fue radicada el 25 de febrero y direccionada el 27 de febrero. No se dio respuesta.

Adicional a las quejas presentadas en la anterior tabla que no se respondieron, las quejas números 2016-2707, 2017-631, 2017-931 y los reclamos 2016-2605, 2016-2755 presentan inconsistencia en

¹¹ Oficio P.SS-03- 17 de marzo 15 de la Secretaria de Sede.

¹² Oficios P.SS-152-16, P.SS-153-16, P.SS-160-16; P.SS-166-16; P.SS-166-16 de la Secretaria de Sede.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 26 de 38

la fecha de cierre, ya que se establece como fecha de respuesta el 31 de diciembre de 1969, incumpliendo lo establecido en el artículo 5 de la Resolución de Rectoría 1376 de 2016.

Observación No. 5. Quejas sin respuesta. Sede Amazonía.

La Resolución 1376 de 2016, establece que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede. En la Sede Amazonía se presentaron 2 quejas que no tuvieron respuesta. Adicionalmente, en 5 observaciones (3 quejas y 2 reclamos), la fecha de respuesta registrada presenta inconsistencia. En el desarrollo del seguimiento no se establecieron las causas directas de esta observación. Sin embargo, la situación descrita puede generar impactos negativos sobre los datos que sirven para analizar el componente estadístico del Sistema de Quejas y Reclamos.

Impacto Bajo: Requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas por el área o proceso evaluado. Las acciones de mejoramiento deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.

Recomendación: Es conveniente que la VRG atienda los requerimientos que le permitan ajustar la herramienta informática a la realidad de la operación del SQYR de la Universidad, a fin de que la situación descrita no continúe presentándose. Igualmente, le corresponde a la VRG identificar las causas que dieron origen a esta observación, con el fin de que sean consideradas en la formulación de los compromisos de mejoramiento, de tal manera que las acciones correctivas propuestas contribuyan efectivamente a subsanar la debilidad referenciada.

De otro lado, la ONCI observó que las quejas con los radicados 2017-0534, 2017-0583, 2017-0584, 2017-0585 y 2017-0586, se presentaron contra la Secretaria de Registro y Matrícula. Al respecto, la Sede realizó una acción de mejora que buscó mejorar la atención de la servidora, para lo cual se suscribieron los compromisos en una Acta, solicitud de capacitación en atención al público en el marco del plan de capacitación de la Sede Amazonía para la vigencia 2017. Se informa que no se han vuelto a repetir quejas en contra de la servidora.

- **Caribe:**

En la Sede Caribe, se dio Respuesta de Fondo a la totalidad de requerimientos presentados. La ONCI referencia una observación que se detalla por su característica especial, ya que tiene directa relación con un servicio de transporte a la comunidad estudiantil:

Tabla 17. Detalle de la Observación

No. Consecutivo	Proceso - Dependencia que interviene	Resumen observación peticionario	Resumen respuesta
2016-2758	Oficina de Bienestar Universitario	La empresa de transportes no está prestando el servicio a los estudiantes	se gestionó con la oficina de bienestar universitario asegurar el servicio de transporte a través el bono de subsidio correspondiente a los beneficiarios de este.

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 27 de 38

Sobre la anterior situación, la Secretaria de Sede de la Sede Caribe¹³ respondió mediante correo electrónico del día 12-06-2017 lo siguiente:

“1. La Secretaria de Sede, se comunicó con la Contratista Encargada del Proceso de Contratación con COOBUSAN, para realizar los requerimientos de cumplimiento correspondiente en el marco del contrato suscrito.

Bienestar Universitario, reporto por escrito y vía telefónica la queja para solicitar ajuste de la situación, el Gerente de COOBUSAN se comprometió a conversar con los prestadores del servicio, para aclarar las inconsistencias presentadas, es por ello que cuando se presenta una queja se ubica la fecha, el horario, la ruta, y se anota el número de placa, con el fin de direccionar la atención de los casos.

2. Se revisaron los términos de la ODS y se pudo establecer que:

El contratista, por requerimiento verbal, realizó su descargo, y se comprometió a resolver los inconvenientes presentados, debido a que la persona del contratista es una Cooperativa y se tiene propio por la cultura, que los transportistas asociados son testarudos, en algunas ocasiones no siguen instrucciones y este inconveniente puede presentarse, pero se [SIC] el Representante Legal se compromete siempre a solucionarlo, socializando nuevamente lo convenido, el tema se solucionó.

Se reporta por BIENESTAR que, en el proceso de inducción, posterior a la finalización de la convocatoria liderada por el área de gestión y fomento socioeconómico, se instruye a los estudiantes beneficiarios que si se presenta algún inconveniente con los transportadores pertenecientes a la COOPERATIVA COOBUSAN, se reporte para realizar el requerimiento correspondiente.

3. No se ha reiterado queja sobre este particular en el I semestre de 2017, es necesario indicar que: Contractualmente se está revisando el tema, para mejorar los términos y condiciones de la contratación.

Es importante anotar, que por las condiciones existente en la Isla de San Andrés, nos vemos en la necesidad de contratar con la COOPERATIVA COOBUSAN, debido a que es el único prestador de servicio público terrestre - buses y busetas, para cumplir normativamente con el apoyo de transporte estudiantil (...).”

- **Orinoquía:**

Respecto a la Sede Orinoquia se evidenció que, a las observaciones presentadas, se les dio Respuesta de Fondo. No obstante, se verificó que 2 respuestas se realizaron por fuera del término establecido en la norma:

Tabla 18. Detalle de Observaciones Sin Respuesta

No Consecutivo	Tipo	Dependencia	Fecha de Radicación	Fecha de Cierre	Días de Respuesta
2016-2402	Queja	Dirección de Sede	31/10/2016	25/11/2016	17
2016-2489	Sugerencia	Apoyo de Gestión Amb.	17/11/2016	14/12/2016	18

Fuente: Informe suministrado por la Vicerrectoría General, junio de 2017.

La ONCI solicitó a la Secretaría de la Sede Orinoquía aclaraciones a los siguientes requerimientos:

¹³ En respuesta al correo electrónico de la ONCI del día 07 de junio de 2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 28 de 38

Tabla 19. Detalle de Observaciones con Respuesta Extemporánea

No. Consecutivo	Tipo	Aclaración solicitada por la ONCI	Respuesta Sede Orinoquia
2016-2402	Queja	Por qué el tiempo de respuesta fue de 17 días se radicó el 31/10/2016 y su respuesta fue el 25/11/2016	<p>a) La queja fue recibida el día 31 de octubre de 2016, a través del correo electrónico direccion_ara@unal.edu.co</p> <p>b) Una vez recibida la queja, se procedió a realizar una reunión con las personas involucradas, el día 03 de noviembre de 2016, con el fin de escuchar las partes y dar una solución al caso presentado. (Soporte acta de reunión).</p> <p>c) El día 17 de noviembre de 2016, se recibió un correo electrónico de direccion_ara@unal.edu.co, con una insistencia directa a dar respuesta a la queja presentada.</p> <p>d) El día 21 de noviembre de 2016, se recibió un correo de sec_orinoquia@unal.edu.co, con asunto: NUEVA SOLICITUD 2016-2402.</p> <p>e) El día 22 de noviembre de 2016, se remitió respuesta a la queja 2016-2402.</p> <p>Si bien es cierto la dependencia encargada de atender la solicitud del usuario señala que se presentó un error al no reportar la información al sistema una vez se dio solución, aclara que el tratamiento y la acción para dar solución a la queja presentada se atendió y resolvió de manera oportuna como consta en el Acta de fecha 03 de noviembre de 2016. Considero importante informar que teniendo en cuenta las características de la queja en esta misma reunión participó el usuario como consta en el registro del Acta.</p>
2017-0200	Queja	La Queja es una Reiteración de la queja 2016-2247.	A través de la ODC 011 de 2017 la cual se legalizó el 3 de abril de 2017, el aula 5 quedó dotada de un aire tipo inverter de 36000 btu, contribuyendo de esta manera a mejorar el bienestar de los estudiantes y docentes. Con esta intervención se subsanó la queja interpuesta por el (los) usuarios. Se adjunta a la presente comunicación copia de la ODS 11 de 2017, ficha técnica del aire y un registro fotográfico.
2016-2489	Sugerencia	Porque se clasificó como sugerencia y se solicita soporte de la adquisición de las canecas para la clasificación por tipo de residuo que se menciona en la solicitud	<p>La solicitud fue clasificada como sugerencia por parte del usuario; es decir que, al ser atendida por el proceso, así como al momento de consolidar el informe del sistema no se hizo ninguna reclasificación de la solicitud.</p> <p>La adquisición y/o reposición de nuevos recipientes para la disposición de residuos no peligrosos en los diferentes espacios del campus de la Sede, se encuentra dentro del proyecto de inversión del nivel nacional 228-FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA del Comité Técnico Nacional de Gestión Ambiental que dentro de su alcance en la meta 1.7 pretende apoyar la implementación del sistema de gestión ambiental en la sede Orinoquia con la compra de recipientes para la adecuada separación de residuos. Dentro de las actividades se incluyen jornadas de sensibilización acerca de la cultura ambiental. Es de resaltar que la Sede cuenta con recipientes y que se realiza separación en la fuente de los residuos y el apoyo del proyecto corresponde a mejorar la dotación de recipientes. (Se adjunta reporte BPUN del proyecto de inversión del nivel nacional 228-FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA; página 13).</p>

Fuente: Correo electrónico enviado por la Secretaría de Sede Orinoquia del 12-06-2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 29 de 38

Observación No. 6. Plazo de respuestas, Sede Orinoquía.

La Resolución 0988 de 2016 en el artículo 5, numeral 1, adoptó los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, para dar respuesta a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos. La ONCI observó que la Sede Orinoquía incumplió el término de tiempo de respuesta a la queja No 2016-2402 con 17 días hábiles y la sugerencia No 2016-2489 con 18 días. Se asocia como causa que el aplicativo no presenta las aletas antes de vencerse. Como impacto de lo anterior, se puede generar un potencial incumplimiento de lo establecido en las normas internas de la Universidad.¹⁴

Impacto Bajo: Requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas por el área o proceso evaluado. Las acciones de mejoramiento deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.

Recomendación: La ONCI sugiere a la Vicerrectoría General revisar si el aplicativo envía las alertas del vencimiento de los términos de las respuestas para dar cumplimiento oportuno de acuerdo con la norma evitando sanciones a la Universidad. Igualmente, le corresponde a la Secretaría de la Sede Orinoquía y a la Vicerrectoría General identificar las causas que dieron origen a esta observación, con el fin de que sean consideradas en la formulación de los compromisos de mejoramiento, de tal manera que las acciones correctivas propuestas contribuyan efectivamente a subsanar la debilidad referenciada.

- **Tumaco:**

En la Sede Tumaco, la totalidad de las observaciones verificadas tuvieron respuesta de fondo, pero se observó que la fecha de cierre de la respuesta es del 31 de diciembre de 1969, lo que no permite identificar con claridad la fecha en la cual se dio efectivamente la respuesta.

Al respecto la Secretaria de Sede de Tumaco envió el oficio SST-077-17 del 5 de junio de 2017 a la Vicerrectoría General, donde informa de la inconsistencia presentada en los siguientes términos:

“(..) me permito relacionar las solicitudes del primer semestre de Quejas y Reclamos que, aunque se envía respuesta y es registrada en el sistema, la plataforma de Quejas y Reclamos no deja cerrar las solicitudes. En el informe publicado por Vicerrectoría General para el primer trimestre de 2017, informa que las estadísticas no son publicadas dado que las solicitudes no fueron cerradas, pero es importante aclarar que es debido a una inconsistencia del sistema (...)”

Observación No. 7. Error en las fechas del aplicativo:

El informe detallado de quejas y reclamos de la Sede Tumaco, correspondiente al periodo octubre 01 de 2016 a marzo 31 de 2017 presenta como fecha de cierre el 31 de diciembre de 1969, esta inconsistencia en el sistema origina el desconocimiento de los días y el termino en que se dio

¹⁴ La norma universitaria establece como obligación de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que le sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 30 de 38

respuesta a la solicitud, lo que puede generar riesgos asociados a inexactitud en el informe presentado por la Vicerrectoría General.

Impacto Bajo: Requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas por el área o proceso evaluado. Las acciones de mejoramiento deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.



Recomendación: Se sugiere a la Vicerrectoría General revisar la inconsistencia presentada en el aplicativo del SQRS de la Sede Tumaco debido a que el error en la fecha de cierre se presentó en los trimestres octubre- diciembre de 2016 y enero-marzo de 2017 evaluados por la ONCI.

Resumen de las Respuestas de Fondo por Sedes

A continuación, se presenta el resumen consolidado de las respuestas de fondo, correspondiente a las verificaciones realizadas en trabajo de campo por la ONCI:

Tabla 20. Resumen de las Respuestas de Fondo SQYR

SEDE	OBS Verificadas	Respuestas de Fondo			
		Si	%	No	%
Nivel Nal y Bogotá	262	198	76%	64	24%
Medellín	113	111	98%	2	2%
Manizales	76	69	91%	7	9%
Palmira	59	55	93%	4	7%
Presencia Nacional	35	33	94%	2	6%
Total	545	466	86%	79	14%

Cálculo: ONCI, junio de 2017.

Como se observa en el total, el 86% de las observaciones verificadas dieron Respuesta de Fondo a los requerimientos de los peticionarios; mientras que en el 14% de los casos verificados no se dio respuesta en los términos establecidos por la norma a los solicitantes o usuarios de los servicios universitarios. Es importante hacer la salvedad que en en la Sede Bogotá por inconsistencias del aplicativo no se informó el texto de la respuesta en 43 casos.

De los datos presentados en la tabla anterior, llama la atención que en el período evaluado la Sede Bogotá y Nivel Nacional, presentan el menor porcentaje de respuestas de fondo 76%, mientras que las restantes sedes muestran valores superiores al 90%. En otras palabras, el bajo nivel de la Sede Bogotá incide negativamente respecto a los avances logrados por las otras sedes.

Es importante referenciar que el anterior informe de seguimiento presentado en octubre de 2016 (los datos de corte fueron al 30 de septiembre de 2016), la ONCI encontró que el porcentaje de Respuestas de Fondo fue del 73%, frente al 76% del período evaluado en 2017; es decir el comportamiento es similar en los dos períodos evaluados. Sobre lo anterior, la ONCI quiere aclarar

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 31 de 38

que la muestra seleccionada en los dos informes referidos se calculó con la variable “error relativo” diferente¹⁵.

Teniendo en cuenta la aclaración anterior, la ONCI considera útil presentar el comportamiento de las respuestas de fondo en los dos periodos en los cuales se realizó el seguimiento, tal como se observa en la siguiente tabla:

¹⁵ Para el informe presentado en noviembre de 2016 se calculó la muestra con error de 0.10 (10%) arrojando una verificación de 85 casos. Para el presente informe de seguimiento se calculó la muestra con error de 0.05 (5%), lo que permitió realizar una verificación de 532 casos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 32 de 38

Tabla 21. Resumen de las Respuestas de Fondo SQYR Comparativo
Octubre de 2016 vs Junio de 2017

SEDE	Respuestas de Fondo			
	SI (Oct/16)	SI (Jun/17)	No (Oct/16)	No (Jun/17)
Nivel Nal y Bogotá	73%	76%	27%	24%
Medellín	64%	98%	36%	2%
Manizales	78%	91%	22%	9%
Palmira	80%	93%	20%	7%
Total	73%	90%	27%	10%

Cálculo: ONCI, junio de 2017.

Nota: No se incluye en la anterior tabla, las Sedes de Presencia Nacional, ya que para el seguimiento anterior solamente se hicieron verificaciones para la Sede Amazonía.

La anterior tabla, evidencia la prioridad que se debe tener para atender la problemática generada con las Respuestas de Fondo, principalmente en la Sede Bogotá, ya que es allí donde se presenta el menor porcentaje de respuestas de fondo, lo anterior puede obedecer al alto volumen que se presenta, en relación con la operatividad del Sistema de Quejas y Reclamos.

Recomendación: si bien se ha venido mejorando en la respuesta por parte de las áreas, es conveniente que la Vicerrectoría General y de las Secretarías de Sede, continúen fortaleciendo el monitoreo a las respuestas de fondo. Igualmente se recomienda a la VRG y a las Secretarías de las Sedes, institucionalizar el apoyo a las áreas encargadas de responder las QRYs ya sea través de las figuras de capacitaciones, mesas de ayuda o las que se consideren más apropiadas; de tal forma que se contribuya al propósito de convertir al Sistema de Quejas y Reclamos en un espacio de interacción con la comunidad usuaria de los servicios universitarios.

6.3. Comentarios al Informe Preliminar.

Mediante oficio ONCI-563 del 30 de junio de 2017, se hizo entrega del Informe Preliminar a la Vicerrectoría General y se envió copia a los Secretarios de cada Sede. A continuación se describen los principales aspectos de los correos electrónicos enviados:

La Vicerrectoría General, en correo del 7 de julio de 2017 comentó:

“En atención a las observaciones presentadas por la ONCI en cuanto al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, particularmente en lo relacionado con el Nivel Nacional y el uso de una nueva herramienta que fortalezca el cumplimiento de los objetivos del Sistema y facilite la labor de control, seguimiento y evaluación de los casos en procura de tomar medidas de corte estructural, me permito manifestar lo siguiente:

Con el fin de prestar un mejor servicio a través del Sistema de Quejas y Reclamos implementado al interior de la Universidad y teniendo en cuenta que la responsabilidad de la armonización del procedimiento con la herramienta es de la Vicerrectoría General, conjuntamente con la DNTIC, se está trabajando para cumplir con el objetivo.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 33 de 38

En este sentido, se viene estructurando el desarrollo de la herramienta que haga más eficiente el servicio y por ello, se indicó mediante correo electrónico de 18 de mayo, suscrito por la Asesora de la Vicerrectoría General, Yamile Cano que: "la aplicación está prevista en un tiempo de un mes, después de contar con la información necesaria, que en este momento se encuentra en un 90%, solo está pendiente la información de contacto (nombre de dependencias, correos electrónicos), la cual se está actualizando para el directorio telefónico y será usada para el aplicativo. Luego del desarrollo se contarán con 15 días para pruebas, hacer ajustes y salir a funcionamiento".

En este orden, si bien es cierto que se informó a la ONCI sobre el plazo de un (1) mes para la puesta en funcionamiento del aplicativo, la parametrización del mismo, que se basa en el flujo del proceso, a su vez sustentado por lo dispuesto en las Resoluciones 988 y 1376 de 2016, ha sido objeto de evaluaciones adicionales por parte tanto de la Vicerrectoría General como instancia líder del Sistema, como por las Secretarías de Sedes, dada su participación, responsabilidad y ejecución en el mismo.

En este orden de ideas, a pesar de los avances realizados por la DNTIC, la herramienta prevista acaba de ser objeto de cinco requerimientos adicionales por parte de las Secretarías, quienes consideran pertinente la inclusión de los siguientes aspectos:

- Modificación en el esquema de acceso al Sistema (aplicativo) para usuarios que no pertenezcan a la comunidad universitaria
- Determinación de unas tipologías generales sobre las novedades registradas por los usuarios, cuya clasificación la realizarán los Secretarios de Sedes.
- Ampliar las funcionalidades de redireccionamiento de la novedad, en un esquema Usuario - Secretaría de Sede - Secretaría de Facultad - Dependencia Responsable.
- En el mismo sentido de lo anterior, el trámite de la respuesta debe seguir el esquema Dependencia Responsable - Secretaría de Sede - Usuario
- En virtud del acápite anterior, es la Secretaría de Sede quien debe cerrar el caso en el Sistema (aplicativo)
- Lo anterior se encuentra documentado, conforme a la convocatoria y la lista de Asistencia de la sesión con Secretarios, llevada a cabo el pasado 6 de julio (Sesión por videoconferencia con las Sedes Andinas y de Presencia Nacional)

Así las cosas, continuamos con el compromiso de brindar una herramienta sólida para la toma de decisiones de mejoramiento por parte de las diferentes áreas y por ende de la optimización de los servicios brindados por la Universidad, cuyo plan de trabajo se estima terminar en el tercer trimestre del presente año.

Finalmente, es de anotar que el procedimiento se encuentra actualizado conforme a la normativa vigente que regula la materia y lo que se pretende es contar con una herramienta consolidada en pro de un mejor servicio ofrecido por la Universidad a la comunidad universitaria y al público en general.

En consecuencia, la anotación de la "Observación No.1 Procedimiento estandarizado", como un "*Impacto Mayor*", se considera reevaluable, dado que se viene trabajando en armonía con la DNTIC y las Secretarías de Sedes para prestar un mejor servicio, dotar a la Universidad de mecanismos eficientes para la atención al público y de ninguna manera se están incumpliendo las normas internas, externas ni los objetivos institucionales sobre la materia.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo."

Las argumentaciones brindadas por la Vicerrectoría General, fueron acogidas por la ONCI y se revaluó la calificación de "Impacto Mayor" a "Impacto Medio". (ver página 10 del presente informe)

Igualmente, en correo electrónico del 4 de julio, la Sede Manizales, informó:

"La Secretaria de Sede de Manizales después de conocido el Informe de Evaluación, Medición, Control y Seguimiento comparte y acata las recomendaciones de dicho informe, para tal fin se dará respuesta con el Plan de Mejoramiento respectivo que se les hará llegar oportunamente.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 34 de 38

De otra parte, la Secretaría de la Sede Tumaco, en correo electrónico del 30 de junio, manifestó frente al capítulo 6, Resultados del Seguimiento lo siguiente:

“El procedimiento esta actualizado , pero sugiero que se incorpore al manual las áreas temáticas, con el fin de que sea incluido en la plataforma, la cual debe ser versátil y ágil, además debe ser proporcional a la infraestructura tecnológica de cada sede.

En las tablas 2 y 3, se observan pocas felicitaciones, es importante incentivar este tipo de respuesta, por la gestión de los procesos y la aplicación de las normas del buen gobierno que adelanta la Universidad, se debe hacer mas divulgación.

Pero se observan un alto número de quejas, se debe empezar a crear conciencia en los estudiantes de opinar y sugerir comentarios a los procedimientos que ellos consideren. Todos podemos construir.

Es importante si se presenta una nueva plataforma, realizar pruebas piloto con el fin de optimizar el procedimiento y la herramienta, de acuerdo a las necesidades de cada sede.

En los informes de las Sedes de Presencia de Nacional, de la Sede Tumaco, sugiero que los informes que sean colocados en la plataforma de la Universidad, sean socializados con las Secretarías antes de ser publicados online, con el fin de realizar las observaciones.

En la tabla 20, sería interesante observar la proporcionalidad de las solicitudes, teniendo en cuenta el número de estudiantes por Sede.

En relación a las quejas sin respuesta de Amazonia, observe en una visita realizada a esta Sede, el servicio de conexión de internet es muy deficiente, y para atender las respuesta de quejas y reclamos es necesario que la Sede, tenga una buena conectividad.

De acuerdo al requerimiento de la atención de quejas por medio telefónico, es muy interesante para las Sedes Andinas, en las cuales es fácil realizar llamadas. En la Sede Tumaco, km, 30-31, y algunos sectores, no todos los operadores telefónicos funcionan. Pero si, usan mucho celulares , en los cuales se podría plantear un App, y Facebook.”

Finalmente, la Secretaría de la Sede Bogotá, en correo electrónico del 30 de junio, manifestó:

“Agradecería me confirmara si, los secretarios de sede como responsables del SQYR de las sedes, podemos hacer observaciones a su informe.

Particularmente desde la Sede Bogotá, quisiera saber si es posible realizar una reunión con personal de su dependencia para recibir retroalimentación del informe.”

Los comentarios de las Sedes Bogotá, Manizales y Tumaco, fueron enviados a la Vicerrectoría General - VRG- con el oficio ONCI-571 del 4 de julio de 2017, con el fin de que la VRG consolidara la respuesta unificada de los Secretarios de Sede. De las restantes sedes, la ONCI no recibió respuestas adicionales sobre comentarios o ajustes al informe preliminar.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
	FORMATO: INFORME	Página 35 de 38

7. CONCLUSIONES

- Las Resoluciones 0988 y 1376 de 2016 de la Rectoría, definieron los aspectos generales del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia. Los aspectos a los cuales se realizó el presente seguimiento han mostrado avances en lo siguiente:
 - Las normas adoptadas por la Rectoría, le han permitido a la Universidad actualizar el SQYR con los preceptos de la Ley 1755 de 2015, “por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y la Ley 1474 de 2011, conocida como el “Estatuto Anticorrupción”.
 - En relación con la formulación de los planes de mejoramiento para la atención de los asuntos advertidos por la comunidad usuaria de los servicios universitarios, se evidencia avances en el último trimestre de 2016 y el primer trimestre de 2017. En lo anterior, se destaca el rol de la Vicerrectoría General al incorporar los diferentes actores del SQYR, en el fortalecimiento del Sistema como un mecanismo de participación institucional que permite capturar la percepción de la comunidad universitaria frente a los servicios ofrecidos por la Universidad.
 - De igual manera, se destaca que en general, las Secretarías de las Sedes Palmira, Manizales, Medellín, Bogotá y las de presencia nacional Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco han abordado de manera proactiva la adopción de acciones preventivas, correctivas y de mejora que les ha permitido hacer mejores apropiaciones de aspectos claves de funcionamiento del SQYR, dentro de los que se destaca un mejoramiento en las respuestas de fondo a los peticionarios.
- Las verificaciones realizadas por la ONCI a la muestra de las QRYS del Nivel Nacional y la Sede Bogotá, muestran que en el 24% de las solicitudes, no se dio respuesta de fondo a los requerimientos de los peticionarios, ubicándose en la proporción más alta de la Universidad. Lo anterior reviste particular importancia, ya que es en el Nivel Nacional y la Sede Bogotá, donde se presenta el mayor volumen de requerimientos por parte de la comunidad usuaria de los servicios universitarios.
- En la Sede Manizales, respecto de la formulación de Planes de mejoramiento, se observó que la función descrita en el numeral 3, del artículo 9 de la Resolución 0988 de 2016, no se está cumpliendo de manera rigurosa, ya que en 7 casos verificados no se contó con este ordenamiento por parte del líder de proceso o área, en los casos que hubo lugar para ello.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME	VERSIÓN: 6.0
		Página 36 de 38

8. MATRIZ CONSOLIDACIÓN DE OBSERVACIONES

RESUMEN DE OBSERVACIONES SEGÚN EL IMPACTO	
Descripción	Tratamiento
<p>Observación No.1. Procedimiento estandarizado: La Resolución 1376 de 2016 de la Rectoría, la cual modifica el artículo 5 de la Resolución 0988 de 2016, establece en el numeral 7, que el Sistema de Quejas y Reclamos contará con un procedimiento estandarizado, acorde con la normativa vigente y la herramienta determinada por la DNTIC, que permita maximizar el índice de respuestas y minimizar las situaciones de mora y deficiencia en el trámite de las solicitudes. En respuesta dada por la VRG mediante el oficio VRG-189-17 del 10 de mayo de 2017, se indica que dicho procedimiento no se encuentra armonizado con los requerimientos que desde la DNTIC se han establecido en el marco del Proyecto BPUN-Plan de Acción 2016-2018, dado el desarrollo de actividades adicionales (informadas mediante oficio DNTIC-460-17) sobre el desarrollo de las actividades desarrolladas en el marco del levantamiento de información para el sistema de información de quejas y reclamos. Una causa de la situación descrita, puede asociarse a los requerimientos por parte de las secretarías de sedes a una serie de aspectos relacionados con la modificación del aplicativo, determinación de las tipologías registradas por los usuarios, ampliación de funcionalidades de re-direccionamiento de las novedades, entre otros. Lo anterior, puede generar retrasos en la aplicación de la norma interna además de riesgos inherentes al desarrollo del Sistema de Quejas y Reclamos.</p> <p><i>Recomendación: Es conveniente que entre la VRG y la DNTIC redefinan un cronograma detallado donde se establezcan con claridad los productos, las fechas de entrega de los mismos, de tal forma que las Sedes como operadoras del Sistema de Quejas y Reclamos, dispongan de herramientas útiles que les permitan administrar de mejor manera el SQYR. En el anterior contexto, la ONCI recomienda a la Vicerrectoría General, tener en cuenta las necesidades y dificultades que para la generación de reportes presentan las Sedes.</i></p>	<p>Impacto Medio: Evidencia debilidades que pueden ser resueltas por otros sistemas de gestión a nivel interno, por lo cual se da traslado de la observación al sistema de gestión competente a nivel interno (SIGA, SGA, SGD). El seguimiento de la acción definida por los líderes, estará a cargo del sistema de gestión interno al cual se dio traslado.</p>
<p>Observación No. 2. Respuestas de Fondo no satisfactorias. La Resolución 1376 de 2016 en el artículo 5 indica: “Para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta lo siguiente” numeral 2 “ La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa y de fondo”. En la Sede Bogotá se revisó una muestra de 262 solicitudes, de las cuales el informe de la Secretaría de la Sede Bogotá correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2016 hasta el 31 de marzo de 2017, no detalló la respuesta en 43 casos debido a inconsistencias en el aplicativo del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad y en 21, a pesar de haberse atendido, las mismas no fueron respondidas de fondo. Como impacto de lo anterior, se puede generar un potencial incumplimiento de lo establecido en las normas internas de la Universidad</p> <p><i>Recomendación: A pesar de las acciones de capacitación que ha liderado la Vicerrectoría General respecto de la responsabilidad institucional de dar respuesta de fondo, no se ha tenido la respuesta esperada. En tal sentido, es recomendable continuar fortaleciendo los escenarios de socialización, lo mismo que la implementación de los mecanismos necesarios para que desde las áreas involucradas se asuma con diligencia esta función institucional. Igualmente, es conveniente que el informe que sirve de base a la evaluación tanto de la ONCI como de las entidades de control externo, se evidencie el texto completo de la respuesta a las solicitudes del Sistema de Quejas y Reclamos.</i></p>	<p>Observación con impacto mayor: Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno a los compromisos de mejoramiento suscritos por la dependencia o proceso evaluado.</p>

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 37 de 38

<p>Observación No. 3. Inadecuada clasificación de las QRS. La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 2 define el SQYR como un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación. En este mismo sentido, la definición de cada una de estas categorías, se encuentra descrita en el portal institucional http://quejasyreclamos.unal.edu.co/. Se evidenció en el informe detallado de quejas y reclamos la clasificación de la queja No 2017-0036 de la Facultad de Medicina como una felicitación. Ahora, aunque pueden asociarse múltiples causas a esta debilidad, es visible que se puede generar confusión al no considerar la categoría adecuada de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación. Como impacto que puede generar dichas inconsistencias, se identifica la inadecuada interpretación de las estadísticas presentadas en los informes emitidos por la Vicerrectoría General.</p> <p>Recomendación: Es conveniente que, desde la Vicerrectoría General, se implementen mecanismos de verificación a las solicitudes de los usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos con una validación previa de modo que no conlleve a errores en el informe y de esta manera evitar riesgos de interpretación de los datos. En tal sentido, la ONCI recomienda a la Vicerrectoría General y a las Secretarías de las Sedes, que se fortalezcan los procesos de información y difusión del SQYR, para que las actuaciones iniciadas por los usuarios correspondan a la finalidad perseguida por estos.</p>	<p>Observación con impacto menor: Acciones que deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.</p>
<p>Observación No.4. Formulación de Planes de mejoramiento, Sede Manizales: La Resolución 0988 de 2016, en el artículo 9, numeral 3, establece la función de formular los planes de mejoramiento en los casos que hubiere lugar, con ocasión de las quejas y reclamos. La anterior función no se está cumpliendo por parte de la Sede Manizales, ya que en 7 casos verificados no se contó con este ordenamiento por parte del líder de proceso o área, en los casos que hubo lugar para ello, a pesar de lo establecido por la norma interna. Lo anterior, puede generar riesgos de tipo legal, debido a que tal mandato normativo no está siendo atendido de manera rigurosa por la Sede Manizales.</p> <p>Recomendación: la Secretaria de la Sede Manizales, debe solicitar a los líderes de proceso y con carácter obligatorio la formulación del correspondiente plan de mejoramiento dirigido a determinar la(s) causa(s) que originó(aron) cada queja o reclamo con la(s) acción(es) tendientes a intervenirla(s) para prevenir que se vuelvan a presentar en el futuro.</p>	<p>Observación con impacto mayor: Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno a los compromisos de mejoramiento suscritos por la dependencia o proceso evaluado.</p>
<p>Observación No. 5. Quejas sin respuesta. Sede Amazonía. La Resolución 1376 de 2016, establece que es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede. En la Sede Amazonía se presentaron 2 quejas que no tuvieron respuesta. Adicionalmente, en 5 observaciones (3 quejas y 2 reclamos), la fecha de respuesta registrada presenta inconsistencia. En el desarrollo del seguimiento no se establecieron las causas directas de esta observación. Sin embargo, la situación descrita puede generar impactos negativos sobre los datos que sirven para analizar el componente estadístico del Sistema de Quejas y Reclamos.</p> <p>Recomendación: Es conveniente que la VRG atienda los requerimientos que le permitan ajustar la herramienta informática a la realidad de la operación del SQYR de la Universidad, a fin de que la situación descrita no continúe presentándose. Igualmente, le corresponde a la VRG identificar las causas que dieron origen a esta observación, con el fin de que sean consideradas en la formulación de los compromisos de mejoramiento, de tal manera que las acciones correctivas propuestas contribuyan efectivamente a subsanar la debilidad referenciada.</p>	<p>Observación con impacto menor: Acciones que deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.</p>

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 6.0
FORMATO: INFORME		Página 38 de 38

<p>Observación No. 6. Plazo de respuestas, Sede Orinoquía. La Resolución 0988 de 2016 en el artículo 5, numeral 1, adoptó los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, para dar respuesta a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos. La ONCI observó que la Sede Orinoquía incumplió el término de tiempo de respuesta a la queja No 2016-2402 con 17 días hábiles y la sugerencia No 2016-2489 con 18 días. Se asocia como causa que el aplicativo no presenta las aletas antes de vencerse. Como impacto de lo anterior, se puede generar un potencial incumplimiento de lo establecido en las normas internas de la Universidad.</p> <p><i>Recomendación: La ONCI sugiere a la Vicerrectoría General revisar si el aplicativo envía las alertas del vencimiento de los términos de las respuestas para dar cumplimiento oportuno de acuerdo con la norma evitando sanciones a la Universidad. Igualmente, le corresponde a la Secretaría de la Sede Orinoquía y a la Vicerrectoría General identificar las causas que dieron origen a esta observación, con el fin de que sean consideradas en la formulación de los compromisos de mejoramiento, de tal manera que las acciones correctivas propuestas contribuyan efectivamente a subsanar la debilidad referenciada.</i></p>	<p>Observación con impacto menor: Acciones que deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.</p>
<p>Observación No. 7. Error en las fechas del aplicativo. El informe detallado de quejas y reclamos de la Sede Tumaco, correspondiente al periodo octubre 01 de 2016 a marzo 31 de 2017 presenta como fecha de cierre el 31 de diciembre de 1969, esta inconsistencia en el sistema origina el desconocimiento de los días y el termino en que se dio respuesta a la solicitud, lo que puede generar riesgos asociados a inexactitud en el informe presentado por la Vicerrectoría General.</p> <p><i>Recomendación: Se sugiere a la Vicerrectoría General revisar la inconsistencia presentada en el aplicativo del SQRS de la Sede Tumaco debido a que el error en la fecha de cierre se presentó en los trimestres octubre- diciembre de 2016 y enero-marzo de 2017 evaluados por la ONCI.</i></p>	<p>Observación con impacto menor: Acciones que deben ser asumidas por el proceso o dependencia evaluada como parte de sus actividades de autocontrol.</p>

Bogotá D.C. julio de 2017