



Informe Institucional  
**REVISIÓN POR  
LA DIRECCIÓN**  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## NIVEL NACIONAL

### Vigencia 2020

La revisión planificada del Sistema de Gestión de Calidad permite asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, y alineación continua con la planeación estratégica de la Universidad

# **INFORME INSTITUCIONAL**

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**  
**Septiembre 2021**



## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS .....	7
2.	CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC.....	7
3.	DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC.....	8
3.1	LA SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS .....	8
3.1.1	Satisfacción del Usuario .....	8
3.1.2	Retroalimentación de las Partes Interesadas.....	15
3.2	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS .....	24
3.2.1	Desempeño de los Procesos.....	24
3.2.2	Conformidad de los Productos y Servicios (Control de Fallas en el Servicio).....	35
3.3	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS -2019.....	40
3.3.1	Distribución por Tipo y por Sede .....	40
3.3.2	Distribución por Estado .....	41
3.3.3	Fuentes Generadoras de Acciones Correctivas, Preventivas, de Riesgo y de Mejora.....	42
3.3.4	Temáticas de Acciones Correctivas, Preventivas, de Gestión de Riesgo y de Mejora .....	43
	Comparativo Planes de Mejora.....	44
3.4	RESULTADOS DE LOS SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN .....	44
3.5	LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS .....	46
3.5.2	Programa Auditorías Internas .....	46
3.5.3	Hallazgos.....	47
3.6	EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES .....	50
4.	LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS .....	52
5.	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES .....	53
5.1	RIESGOS DE CORRUPCIÓN, OPERATIVOS Y PAMEC.....	53
5.2	NUEVOS RIESGOS OPERATIVOS, DE CORRUPCIÓN Y OTROS TIPOS DE RIESGOS.....	58
5.3	CONCLUSIONES GESTIÓN DEL RIESGO .....	59
6.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	60
7.	CONCLUSIÓN.....	64

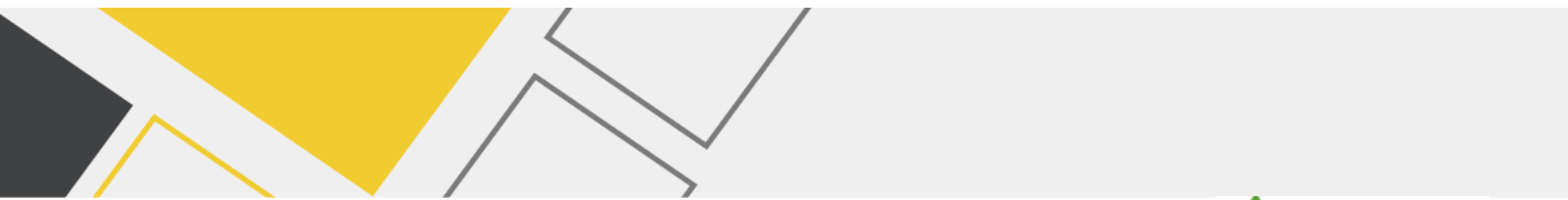


## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Nivel de Satisfacción por Tipo de Usuario .....	9
Gráfica 2. Comportamiento Histórico en la Calificación de Satisfacción .....	9
Gráfica 3. Satisfacción General por Sedes y Atributos 2020 .....	10
Gráfica 4. Nivel de Satisfacción General por Sedes 2020 .....	10
Gráfica 5. Comparativo Nivel de Satisfacción por Sedes 2018-2019-2020 .....	11
Gráfica 6. Nivel de Satisfacción General Frente a los Trámites o Servicios Accedidos por los Usuarios de los Procesos Evaluados .....	12
Gráfica 7. Distribución de PQRS por Tipo de Solicitud Año 2020 .....	16
Gráfica 8. Distribución de PQRS por Tipo de Usuario o Perfil 2020 .....	17
Gráfica 9. Distribución PQRS por Medio Utilizado .....	17
Gráfica 10. Promedio Ponderado de Días de Respuesta a Solicitudes 2018,2019,2020 .....	18
Gráfica 11. Total PQRS Años 2018, 2019, 2020 .....	21
Gráfica 12. Total PQRS por Tipo Años 2018 – 2019 – 2020 .....	21
Gráfica 13. Planes de Mejora Relacionados con PQR por Sedes 2020 .....	22
Gráfica 14. Planes de Mejora PQR por Situación .....	23
Gráfica 15. Distribución de Indicadores por Sede Según Macroproceso .....	26
Gráfica 16. Porcentaje de Indicadores que Alcanzaron la Meta .....	27
Gráfica 17. Clasificación Indicadores por Cumplimiento .....	27
Gráfica 18. Desempeño Consolidado de Procesos por Sede 2019-2020 .....	29
Gráfica 19. Desempeño Macroprocesos Estratégicos 2020 .....	30
Gráfica 20. Desempeño Macroprocesos Misionales 2020 .....	31
Gráfica 21. Desempeño Macroprocesos de Apoyo 2020 .....	32
Gráfica 22. Desempeño Macroprocesos de Evaluación y Especiales año 2020 .....	33
Gráfica 23. Fallas Reportadas por Sedes en los Años 2018, 2019, 2020 .....	38
Gráfica 24. Planes de Acción por Sedes en 2020 .....	40
Gráfica 25. Estado de las AC, AP, OM y GR 2020 .....	41
Gráfica 26. Fuentes Generadoras de AC, AP, GR, OM 2020 .....	42
Gráfica 27. Tendencia de los Planes de Mejora .....	44
Gráfica 28. Hallazgos por Sedes .....	48
Gráfica 29. NC, NCP y OM Vigencia 2019-2020 .....	49
Gráfica 30. Hallazgos por Requisitos .....	49
Gráfica 31. Comportamiento Ejecución de Recursos por Sedes 2020 .....	52
Gráfica 32. Distribución de Controles por Eficiencia Año 2019 – 2020 .....	55
Gráfica 33. Nivel de Aceptabilidad de Riesgos Inherentes y Residuales Período 2019 – 2020 .....	55

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Seguimiento a las Acciones Derivadas de la Revisión por la Dirección .....	7
Tabla 2. Principales Temáticas de las Quejas y Reclamos Evidenciadas .....	19
Tabla 3. Indicadores Medidos por Procesos y por Sedes 2020 .....	25
Tabla 4. Indicadores que No Cumplen la Meta por Sede y por Proceso .....	28
Tabla 5. Fallas en la Prestación del Servicio por Sedes.....	35
Tabla 6. Fallas más Repetitivas 2020 .....	38
Tabla 7. Situación Planes de Acción por Sedes 2020 .....	42
Tabla 8. Temáticas de los Planes de Mejora Registrados en el 2019.....	43
Tabla 9. Logros Obtenidos en el Seguimiento al SGC.....	44
Tabla 10. Procesos y Sistemas Programados para Auditoría Interna 2020 .....	46
Tabla 11. Participación Auditores.....	47
Tabla 12. Hallazgos SGSST .....	50
Tabla 13. Hallazgos SGA .....	50
Tabla 14. Resultados Evaluación Proveedores Sede Medellín 2020 .....	51
Tabla 15. Resumen Riesgos, Controles y Planes de Tratamiento 2019-2020 .....	54
Tabla 16. Indicadores de Gestión de Riesgos Periodo 2019 -2020 .....	56
Tabla 17. Nuevos Riesgos de Procesos Año 2020 .....	58



## INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Colombia en el cumplimiento de sus fines misionales, está comprometida con la calidad de sus procesos académico - administrativos y especiales, la prestación de sus servicios, el mejoramiento continuo y la generación de valor.

En este contexto, su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se configura en la herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, con el propósito de lograr calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios. Su adecuado funcionamiento requiere control, seguimiento y evaluación, para así determinar que tan bien se está gestionando, y efectuar los cambios necesarios para mejorar en concordancia con la estrategia institucional.

En este contexto, el presente documento consolida el informe de Revisión por la Dirección 2020, cuyo objetivo es el análisis de los resultados alcanzados por el SGC en sus diferentes entradas, que permita la toma de decisiones para actuar y promover la mejora continua del sistema y de la gestión en la Universidad.

El informe está basado en los datos reportados de la ejecución del SGC en las diferentes sedes de la Universidad y procesos institucionales que describen su quehacer.

La estructura del documento se basa en los elementos contemplados en la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015, en el requisito 9.3 *Revisión por la Dirección*, que establece que “la alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización”.

En este sentido, el documento está constituido por siete apartados: el estado de las acciones de las revisiones previas por la dirección, los cambios incluidos en el SGC, el desempeño y eficacia del SGC, la adecuación de los recursos, la gestión del riesgo, las oportunidades de mejora, y finalmente las conclusiones entorno a la conveniencia, adecuación, eficacia del SGC.



## 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Las acciones realizadas a las proposiciones de la Revisión por la Dirección del SGC correspondientes a la vigencia 2020 se describen a continuación en la Tabla 1:

**Tabla 1. Seguimiento a las Acciones Derivadas de la Revisión por la Dirección**

PROPOSICIONES	ACCIONES	% AVANCE
Revisión propuesta mapa de procesos: Mapa de procesos integrado con los Sistemas de Gestión	Se realizó el diseño y la difusión del mapa de macroprocesos actualizado	<b>100%</b>
Fortalecer el equipo de trabajo en riesgos: Aunque hay un equipo que se ha venido conformando es necesario otro profesional.	Se contrató un nuevo profesional para el apoyo operativo de riesgos desde el SIGA. Se conformó un equipo de trabajo de la VRI, VRG y DNPE para elaborar las metodologías de riesgos de proyectos de inversión, investigación, extensión y regalías.	<b>100%</b>
Solicitar a los líderes de procesos dar tiempo a los auditores para que puedan colaborar en la ejecución del programa, ya que a muchos después de estar capacitados, los líderes de los procesos no les dan permiso para asistir a las auditorías.	Se solicitó a los jefes de cada uno de los auditores la autorización para realizar las auditorías.	<b>100%</b>
Operación del SoftExpert en houting cloud: Minimiza los riesgos de ante el servicio a los usuarios, pérdida de información y minimizar las fallas.	Se realizaron las solicitudes correspondientes a la DNED, así como una reunión con los interesados en la gestión del SoftExpert (se identificaron problemas de infraestructura en cuanto a servidores). Se solicitaron unas pruebas de script para enviar a Brasil para la cotización.	<b>10%</b>

**Fuente: elaboración propia VRG**

## 2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

Para la vigencia 2020, la declaratoria por la Organización Mundial de Salud (OMS), de la enfermedad por coronavirus Covid-19 como una pandemia, lleva al Estado Colombiano a decretar la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional y, en virtud de esta, adoptó medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del virus y mitigar sus efectos.

En este contexto, mediante Decreto 417 del 17 de marzo del año 2020, en Colombia se declara el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, situación que impone a todos los sectores del país la necesidad de redefinir prioridades y articular sus objetivos en torno a la protección de los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Así, la Universidad Nacional de Colombia acorde con la emergencia sanitaria y con el propósito de desarrollar sus fines misionales, mediante comunicado rectoral del 15 de marzo de 2020 adoptó medidas con el objeto de mitigar la propagación del virus en la comunidad universitaria.

Esta situación de emergencia conllevó a la revisión y ajuste del SGC de la Universidad Nacional de Colombia con el propósito de redefinir las actividades para que fueran desarrolladas de manera remota y garantizar la implementación de los componentes del SGC, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

También, se diseñó un formulario en el Sistema de Información SoftExpert denominado Continuidad de Procesos en Tiempos de Covid-19, como estrategia temporal para que los procesos establecieran sus dificultades, riesgos generados con la pandemia, actividades afectadas y las estrategias desarrolladas para poder cumplir con estas. En total 18 procesos y las principales afectaciones reportadas y estrategias utilizadas se registran en el Anexo 1.

### **3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC**

El desempeño y eficacia del SGC, según la norma NTC- ISO 9001:2015, está relacionado con aspectos como la satisfacción de los usuarios, el logro de los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimientos y medición, los resultados de las auditorías y el desempeño de los proveedores externos.

#### **3.1 LA SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS**

Con el fin de establecer la satisfacción y conocer la retroalimentación de los usuarios de la Universidad Nacional, se analizan los datos obtenidos con la aplicación del instrumento encuesta de satisfacción, los resultados de la gestión del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, así como la información sobre las fallas en el servicio.

##### **3.1.1 Satisfacción del Usuario**

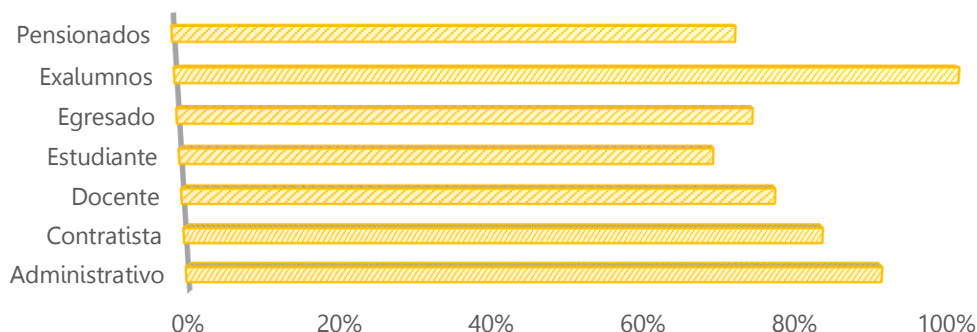
La medición de la satisfacción de usuarios en la UNAL permite conocer la percepción de estos respecto a la calidad de los servicios prestados, y promover a partir de los resultados, las acciones de mejora a que haya lugar. Esta medición tiene alcance a todas las sedes, y se evalúan los atributos del servicio definidos por la Universidad: confiabilidad, oportunidad, veracidad la información, disponibilidad y accesibilidad de la información, actitud-amabilidad-empatía y pertinencia, permitiendo su análisis desde diferentes variables poblacionales.

La satisfacción general de los usuarios de la de la Universidad Nacional frente a la prestación de los trámites y servicios con sus correspondientes atributos a partir de la encuesta realizada para 2020 fue de 73%. El nivel de satisfacción para cada uno de los usuarios considerados se muestra en la Gráfica 1, y se evidencia que la mejor percepción de la calidad de los servicios de



la UNAL la tienen los Exalumnos (100%) y seguidamente los Administrativos (91%), y la más baja, los Estudiantes (69%).

**Gráfica 1. Nivel de Satisfacción por Tipo de Usuario**

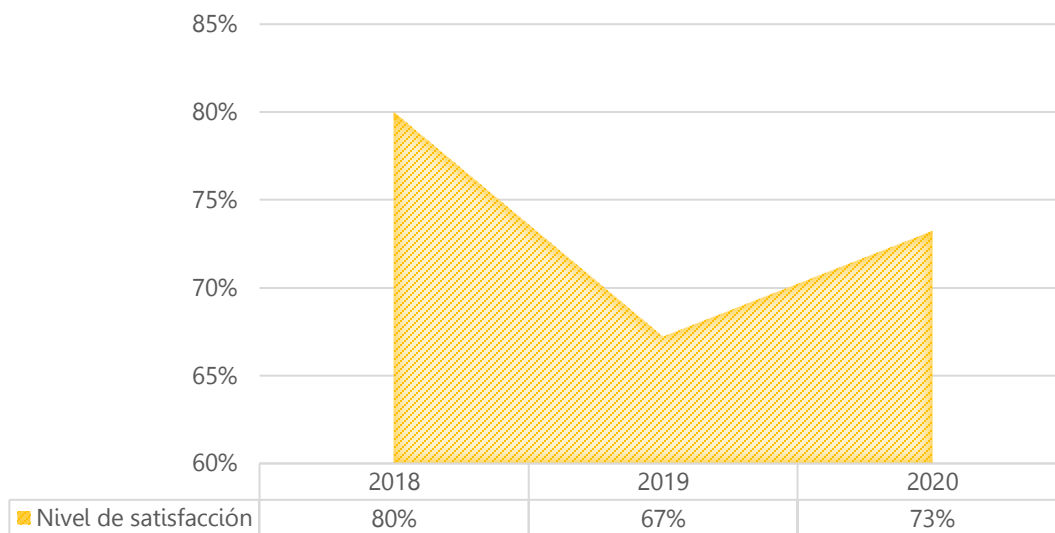


	Administra tivo	Contratista	Docente	Estudiante	Egresado	Exalumnos	Pensionad os
■ Nivel de satisfacción 2020	91%	84%	77%	69%	74%	100%	71%

**Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción VRG 2020**

El comportamiento histórico de la calificación general de satisfacción se puede observar en la Gráfica 2 (años 2018-2019-2020), donde se evidencia una mejora en esta para el año 2020 respecto al 2019, resultado que permite exponer que hay un esfuerzo en la UNAL por mejorar en la prestación de los servicios que de cara al usuario.

**Gráfica 2. Comportamiento Histórico en la Calificación de Satisfacción**

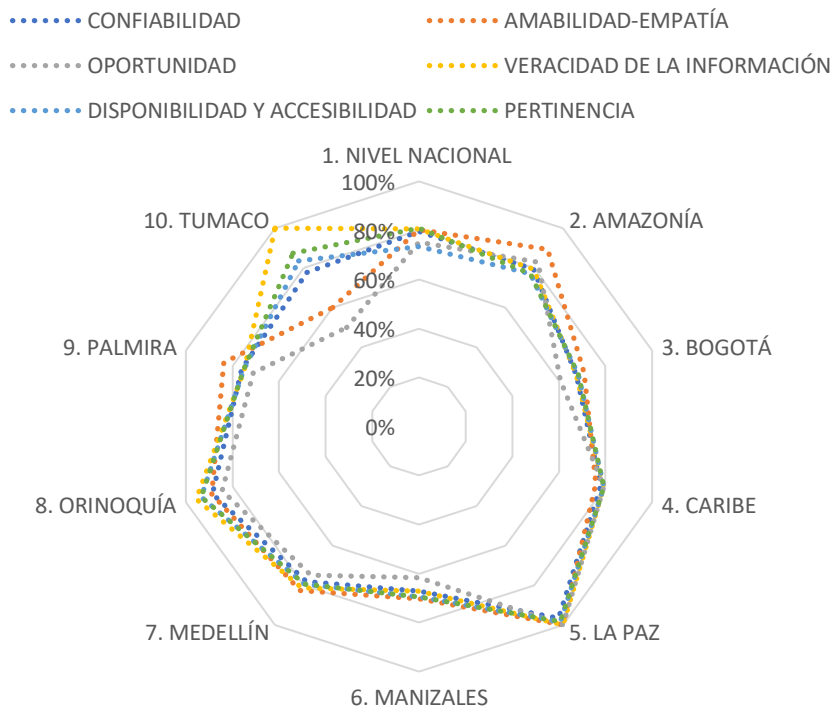


**Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción VRG 2020**

En cuanto a los resultados obtenidos por las sedes desde los atributos evaluados (ver Gráfica 3), la mejor calificación de satisfacción es para la sede De la PAZ (98,83%, promedio resultados atributos), seguida de la sede Orinoquía (91% promedio resultados atributos). En contraste, las

sedes con menor calificación de satisfacción son Bogotá (67,16%, promedio resultados atributos) y Manizales (67,7%, promedio resultados atributos).

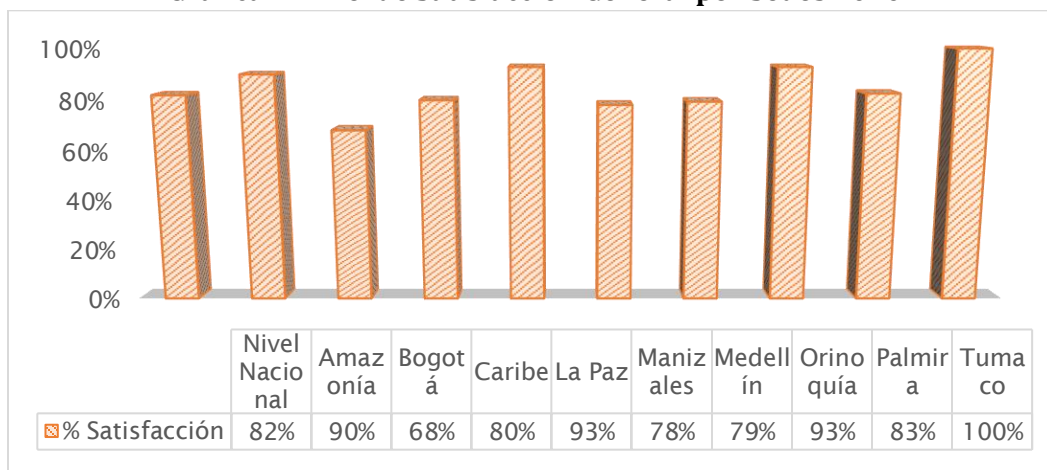
**Gráfica 3. Satisfacción General por Sedes y Atributos 2020**



Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción VRG 2020

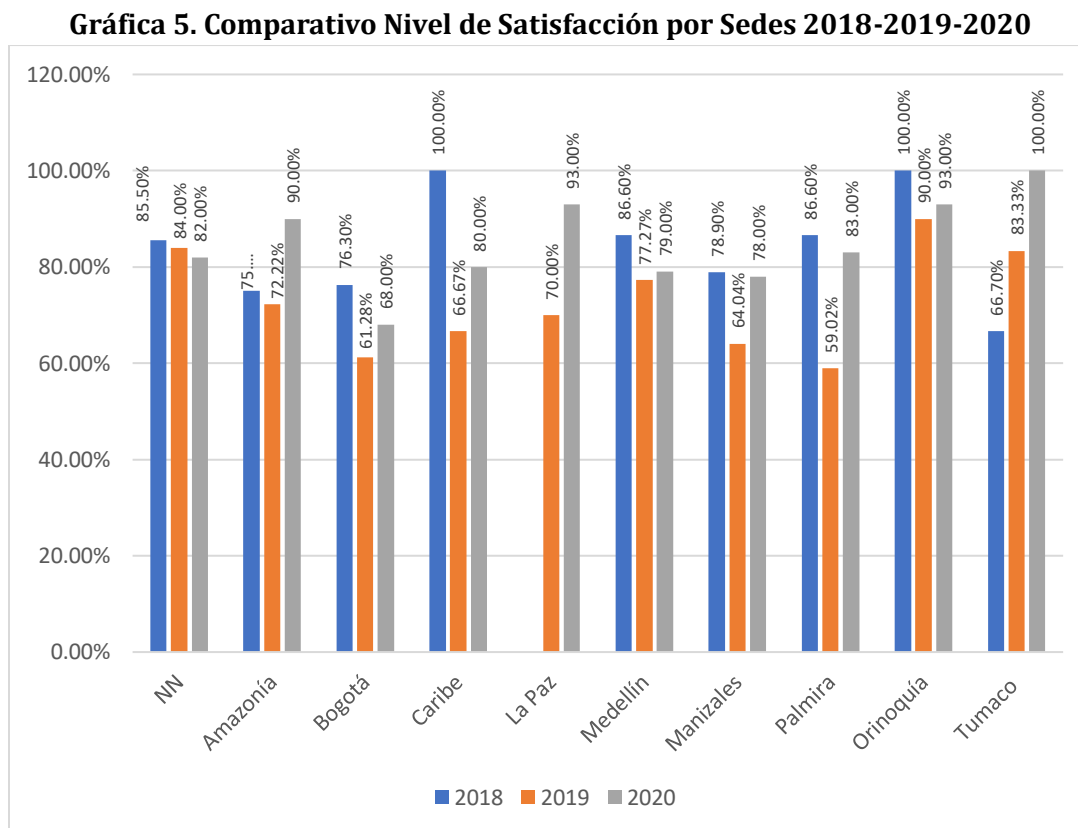
El nivel de satisfacción general por sedes se detalla en la Gráfica 4, donde se observa el mejor resultado para la sede Tumaco (100%), seguida de las sedes Orinoquía y De la Paz con una calificación del 93%.

**Gráfica 4. Nivel de Satisfacción General por Sedes 2020**



Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción VRG 2020

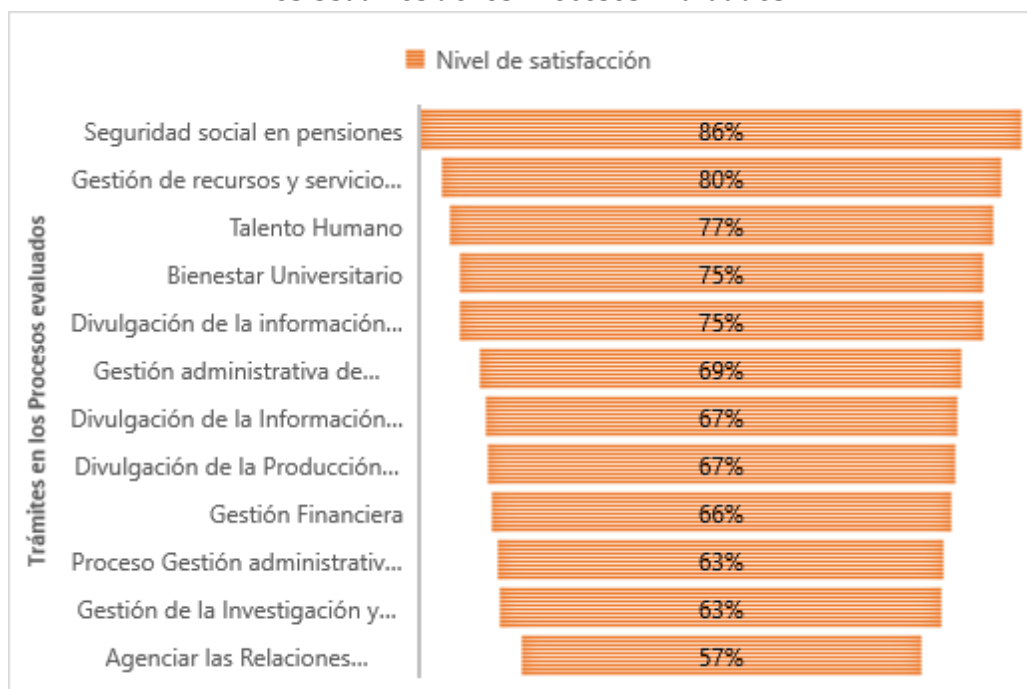
Un comparativo de los resultados obtenidos del nivel de satisfacción por las sedes en los años 2020, 2019 y 2018, se presenta en la Gráfica 5, a partir de la cual se establece que para todas las sedes hubo incremento en la calificación de la satisfacción en el año 2020 respecto al 2019, excepto para el Nivel Nacional.



Fuente: elaboración propia VRG a partir de resultados encuesta satisfacción 2018,2019,2020

Para los tramites a los que ha accedido el usuario en los procesos evaluados los resultados se presentan en la Gráfica 6, donde se observa que existe una mayor calificación de satisfacción para el proceso de Seguridad Social en Pensiones (86,5%), seguido por Recursos y Servicios Bibliotecarios (80 %) y Talento Humano (77 %). Se evidencia un nivel de satisfacción bajo para el proceso de Agenciar las Relaciones Exteriores (57 %), seguido por la Gestión de la Investigación y Creación Artística (63 %) y por el Proceso de Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación con igual participación que el anterior (63 %).

**Gráfica 6. Nivel de Satisfacción General Frente a los Trámites o Servicios Accedidos por los Usuarios de los Procesos Evaluados**



**Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción VRG 2020**

Como parte de los resultados de la aplicación de la encuesta institucional en el año 2020 se obtienen las siguientes oportunidades de mejora:

- Hacer mayor divulgación de la encuesta al momento de su aplicación: Orinoquía, Amazonía, Caribe, Tumaco, De La Paz y NN.
- Generar instrumento que permita medir la satisfacción de los usuarios en el momento de acceso al trámite o servicio.
- Fortalecer todos los atributos del servicio en los procesos: GABS, Divulgación de la Información Oficial, Divulgación de la Producción Académica, Gestión Financiera, GAAF, Gestión de la Investigación y Creación Artística y DRE.
- Fortalecer la atención en los canales no presenciales utilizando tecnologías de la información.
- Realizar mayor divulgación de la información sobre el procedimiento de los trámites y dependencias encargadas.

A nivel de sedes y procesos también se realizan mediciones de satisfacción más específicas de acuerdo con el contexto de cada uno, cuyos resultados y descripción se realiza a continuación:

### *Sede Amazonía*

La sede Amazonía para determinar la satisfacción de sus usuarios aplico encuestas durante el año 2020, como la de la Unidad de Gestión Integral donde se evaluaron para los procesos los atributos de atención, tiempo de respuesta, claridad de la información, accesibilidad a la información, obteniendo los siguientes resultados:

Atención a los usuarios: 44,2% satisfechos  
Tiempo de respuesta a solicitudes: 46,5% satisfechos  
Claridad en la información recibida: 44,2% muy satisfecho  
Accesibilidad a información 41,9% muy satisfecho.

Para el proceso de Bibliotecas la encuesta aplicada recoge información de la satisfacción que tienen los usuarios de todos los servicios del SINAB. Los resultados alcanzados muestran un nivel de satisfacción del 82%.

Para el proceso de Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico el resultado de la encuesta aplicada establece que existe un 86,1% de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida.

### *Sede Medellín*

En la sede Medellín, debido a la pandemia, los procesos se adaptaron para brindar servicios de forma virtual para satisfacer las necesidades de los usuarios. Con el fin de evaluar cómo se sintieron los usuarios en la prestación de los servicios con las adaptaciones realizadas, los procesos efectuaron encuestas, cuyos resultados de satisfacción son los siguientes:

Gestión de la Extensión: programas de formación, calificación de 4.7; cursos cerrados, calificación de 4.5.  
Gestión de la Investigación y Creación Artística: 71%  
Proceso de Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación:  
Bienestar Universitario: 90%  
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios: 72%  
Gestión de Egresados: 93%  
Gestión de Laboratorios: 85%  
Gestión del Talento Humano: 94%  
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios: 98%  
Gobierno y Gestión de Servicios TI: 80%

### *Sede Manizales*

La consolidación de los resultados de las encuestas de satisfacción en la sede Manizales, para la vigencia 2020, permitió obtener un promedio de satisfacción de servicios prestados por procesos del 84,7%, la cual experimenta un decrecimiento del 7,8% respecto al año 2019. Este resultado puede estar relacionado con la emergencia sanitaria por Covid-19 donde los servicios prestados en los procesos misionales y los de apoyo de cara al usuario (Servicios Bibliotecarios,

Laboratorios y Bienestar Universitario) fueron realizados a través de los medios de comunicación y herramientas digitales dispuestas por la Universidad para atender las necesidades de los usuarios.

Los resultados de la satisfacción para los procesos en los cuales se midió la satisfacción son:

Investigación: 85% (decreció 10% en relación con la vigencia anterior 2019).

Extensión: 92% (decreció 4% en relación con la vigencia anterior 2019).

Formación: 77% (decreció 13% en relación con la vigencia anterior 2019).

Bienestar Universitario: 85% (incrementos 2% en relación con la vigencia anterior 2019).

### *Sede Orinoquía*

Como parte de la campaña institucional de servicio liderado desde la Vicerrectoría General para fortalecer los servicios prestados en los diferentes procesos misionales y de apoyo, la Sede Orinoquia para el periodo 2020 realizó la respectiva encuesta de Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas a nivel de Sede, con el fin de conocer la percepción hacia los trámites y servicios que se ofertan en la Sede. Así mismo, con base en el informe consolidado de encuesta de satisfacción de usuarios a nivel nacional, la Sede Orinoquia muestra una calificación de satisfacción por encima del 80%.

### *Sede Tumaco*

A partir de la encuesta institucional realizada por la Coordinación Nacional del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de conocer la percepción general de los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados por la Universidad, la sede Tumaco obtuvo un porcentaje de satisfacción del 83,3% el cual fue mayor al del año 2019 que fue de 56%.

Adicionalmente, se realizaron encuestas en los procesos de Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación, Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación y Creación Artística donde la sede obtuvo, para los servicios prestados en estos, los porcentajes de satisfacción presentados a continuación:

Gestión Administrativa y de Apoyo a la Formación: 85%

Gestión de la Extensión: 96,5%

Gestión de la Investigación y Creación Artística: 98,5%

Mejoramiento de la Gestión: 83%

Tomando en cuenta el resultado del nivel de satisfacción de los procesos mencionados en el párrafo anterior se determina que en promedio la sede Tumaco obtuvo un nivel de satisfacción general del 91%.



### *Sede Palmira*

Con el fin de medir la satisfacción de los usuarios de la Sede Palmira con respecto a los distintos atributos de calidad definidos en la Universidad Nacional de Colombia, se realizó una encuesta, cuyos resultados para los atributos evaluados son:

Confiabilidad: 64%

Oportunidad: 62,86%

Disponibilidad y Accesibilidad a la Información: 61,52%

Amabilidad y Empatía: 72,57%

### *Sede Caribe*

La medición de la satisfacción en la sede Caribe está dada por la evaluación que realizan los procesos de cara al usuario, que para el año 2020 fueron los siguientes con los resultados obtenidos:

Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios: 100%

Bienestar Universitario: 88,72%

Gestión de Servicios y Recursos TI: 84%

Mejoramiento de la Gestión: 89,86%

Partiendo de los resultados obtenidos por los procesos, el porcentaje de satisfacción global de la sede caribe se estima en 90.65%, el cual está muy por encima de la meta del 75% trazada por el Nivel Nacional.

### **3.1.2 Retroalimentación de las Partes Interesadas**

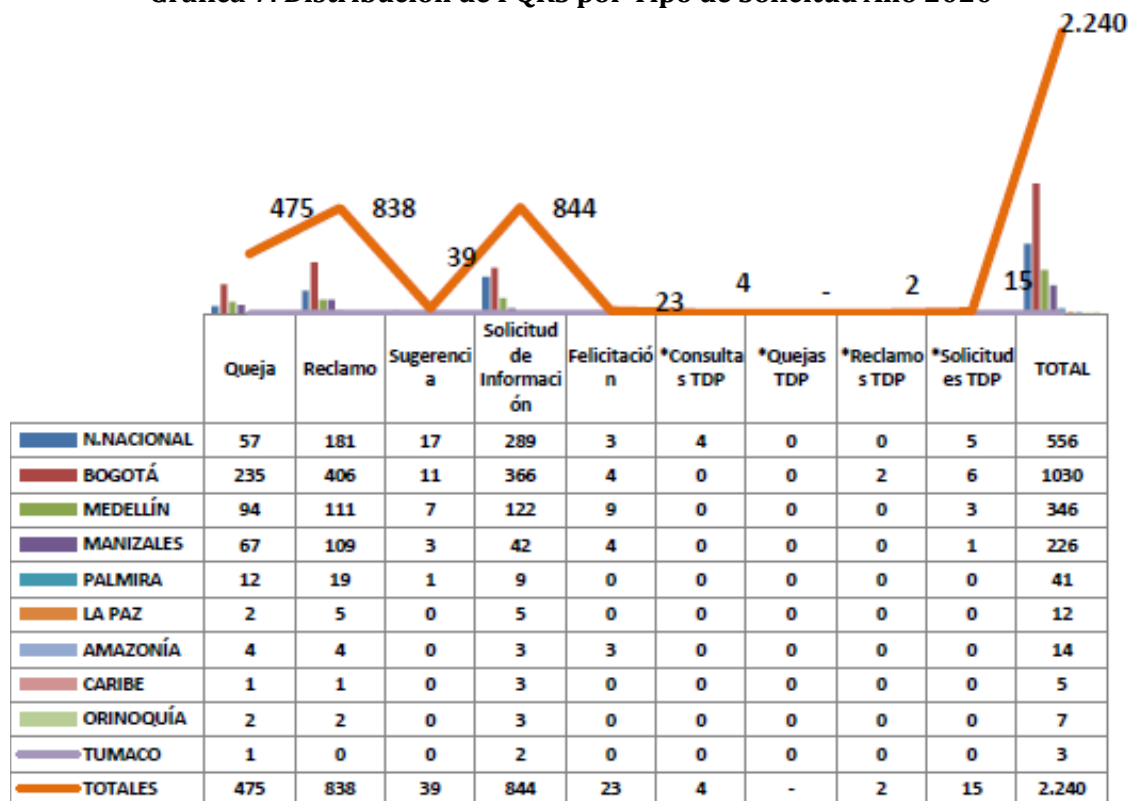
Con el objetivo de brindar retroalimentación a las partes interesadas se utiliza la información de la gestión de las quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional, el cual es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una solicitud de queja, reclamo, sugerencia, felicitación y solicitud de información.

Es importante destacar que el Sistema de Quejas y Reclamos fue actualizado a través de la Resolución 109 de 2021, al igual que el procedimiento que lo soporta, el cual se encuentra en el SoftExpert. Adicionalmente, se realizaron mejoras a nivel tecnológico en la web como son el contador de visitas y el seguimiento a respuestas.

Durante la vigencia 2020 se presentaron un total de 2240 solicitudes, 18% más que en la anterior, de las cuales 475 fueron Quejas, 838 Reclamos, 39 Sugerencias, 844 Solicitudes de Información, 23 Felicitaciones y 21 casos de PTDP, como se observa en la Grafica 7.



**Gráfica 7. Distribución de PQRS por Tipo de Solicitud Año 2020**



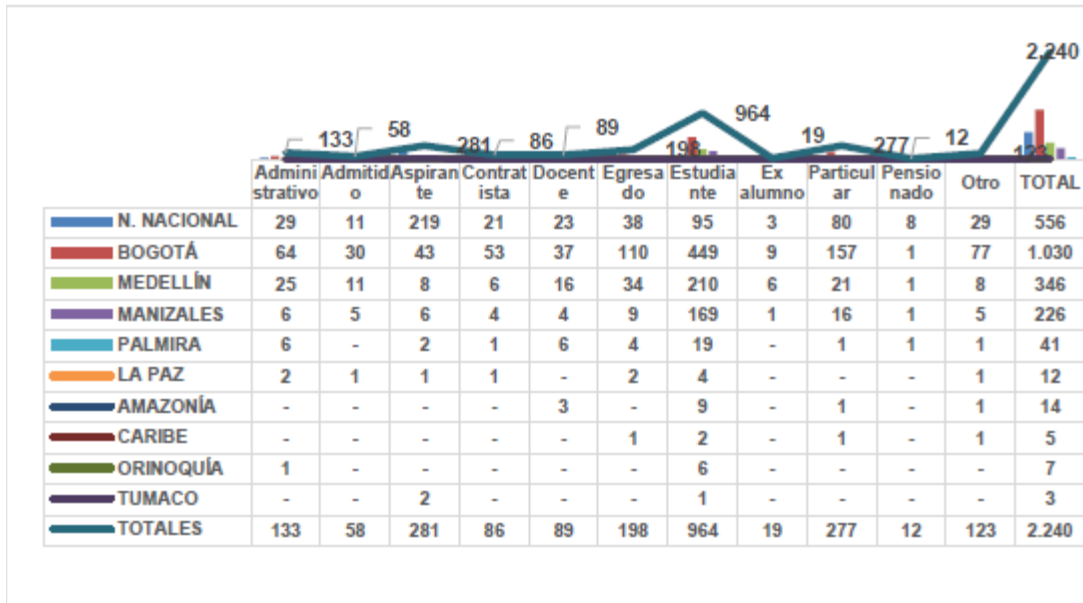
Fuente: Informe Consolidado Nivel Nacional y Sedes-Sistema de Quejas y Reclamos UNAL Enero- Diciembre 2020 (recuperado de: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, junio 25 de 2021)

De la Gráfica 7 se puede apreciar que el mayor número de casos están dados en la Sede Bogotá con un total de 1030 solicitudes, seguidamente el Nivel Nacional con 556 y la Sede Medellín con 346. En cuanto al tipo de solicitud, la que presenta mayor participación es la categoría de Solicitud de Información con un total de 844, resultado que fue mayor al del año 2019 en un 56,29% y que puede estar relacionado con la situación de pandemia Covid-19 en el año 2020, donde los usuarios utilizaron más la herramienta para conocer cómo realizar sus trámites en medio de la virtualidad.

De otro lado, en cuanto a la participación por tipo de usuarios, en 2020 la mayor recurrencia la tienen los Estudiantes con 964 solicitudes, las cuales se incrementaron en un 35,5% respecto al año 2019. En segundo lugar, se encuentran los Aspirantes con 281 solicitudes y los Particulares con 277, como se puede observar en la Gráfica 8.



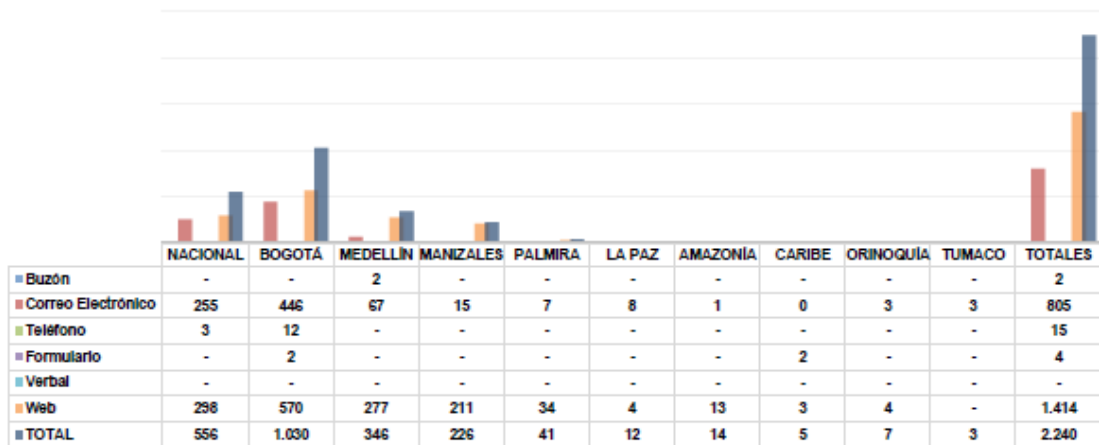
**Gráfica 8. Distribución de PQRS por Tipo de Usuario o Perfil 2020**



Fuente: Informe Consolidado Nivel Nacional y Sedes-Sistema de Quejas y Reclamos UNAL Enero- Diciembre 2020 (recuperado de: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, junio 25 de 2021)

En el año 2020 el medio más utilizado por los usuarios para reportar los casos fue el sitio Web de quejas y reclamos, donde se tuvieron 1414 registros, seguido del correo electrónico con 805, como se evidencia en la Gráfica 9. Es importante destacar el incremento en las solicitudes allegadas por correo electrónico (155% de aumento), resultado que se puede relacionar con la situación de pandemia Covid-19 en el año 2020 y que también llevo a que no se presentaran solicitudes verbales en los puntos de atención y reducción de la utilización del buzón y los formularios físicos.

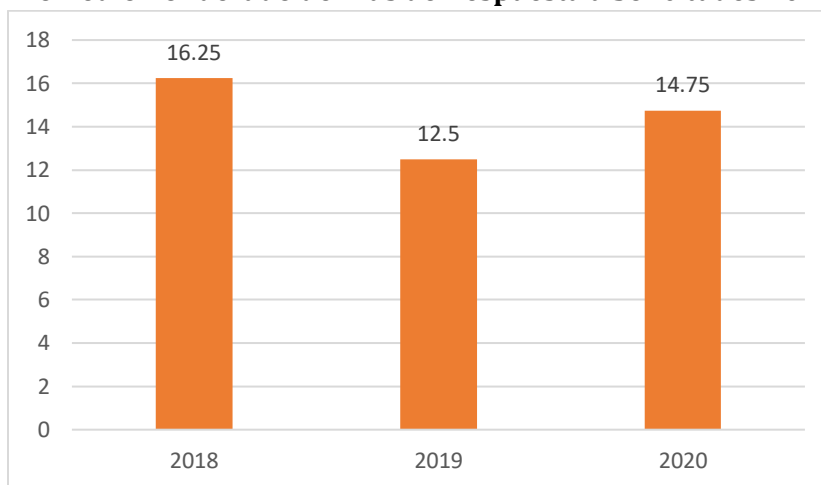
**Gráfica 9. Distribución PQRS por Medio Utilizado**



Fuente: Informe Consolidado Nivel Nacional y Sedes-Sistema de Quejas y Reclamos UNAL Enero- Diciembre 2020 (recuperado de: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, junio 25 de 2021)

En cuanto al tiempo de respuesta, para el año 2020, el promedio ponderado en días hábiles para todas las eventualidades (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones) en todas las sedes, fue de 14,75 días, cumpliendo con lo exigido por la ley general que regula el Derecho de Petición, pese a que por la época de pandemia-Covid19, la herramienta se parametrizó en el sentido de ampliar los términos de respuesta, conforme al Decreto 491/2020 expedido por el gobierno nacional. Al comparar los resultados de los años 2018, 2019 y 2020, como se presentan en la Gráfica 10, se destaca que en el 2019 se obtuvo el mejor promedio ponderado de días de respuesta, sin embargo, es importante tener en cuenta para el 2020 las condiciones de trabajo que conllevo la situación de pandemia Covid-19.

**Gráfica 10. Promedio Ponderado de Días de Respuesta a Solicitudes 2018,2019,2020**



Fuente: elaboración propia VRG

Las principales temáticas de las quejas y reclamos evidenciadas en la información analizada se presentan en la Tabla 2, donde se destaca principalmente, al igual que en períodos anteriores, los inconvenientes con los trámites académicos de registro y matrícula (demoras, errores), las dificultades con el SIA y otros sistemas de información como HERMES, QUIPU y SARA; las demoras en pagos a contratistas y estudiantes; de otro lado, se recalcan los problemas derivados de la virtualidad que se dio debido a la pandemia Covid-19 en cuanto a las clases, la actitud de los docentes, los apoyos económicos, sicológicos, y de reubicación a los estudiantes que lo requerían, y dificultades en el proceso de admisión.

**Tabla 2. Principales Temáticas de las Quejas y Reclamos Evidenciadas**

Quejas	Reclamos
Dificultades en el momento de inscribir asignaturas por bloqueos en el SIA (inconvenientes tecnológicos para ingresar SIA), así como en el registro de cursos de extensión.	Dificultad para completar la encuesta realizada por la Dirección Académica de la Sede Medellín.
Inconformidad de estudiantes sobre la forma como algunos docentes imparten las asignaturas y en las metodologías de los cursos de extensión debido a la pandemia.	Presunta suplantación de identidad, en la cátedra "Rayos de Sol para Días de Lluvia"
Incumplimiento por parte de los docentes en clases virtuales, los que se niegan a dictar la clase virtual ya sea porque no cuentan con servicio de internet o porque prefieren usar otros medios distintos al virtual para dictar la clase.	Reclamo anónimo donde se señala que a sabiendas de la crisis presupuestal por la que atraviesa la Universidad, se están entregando mercados.
Manejo inadecuado en las ceremonias de grado y grados individuales, Graduación anticipada por época de pandemia, dificultades en el proceso de doble titulación.	Falta de información sobre datos de contacto y atención en tiempos de pandemia.
Inconformidad con las evaluaciones de los docentes a sus estudiantes, con la entrega de notas fuera de los tiempos establecidos, con los cambios de horarios de clase sin que se reporten en el SIA.	No exención de pago en época de pandemia conforme a lo establecido por el Consejo Superior de la Universidad.
Demora y falta de claridad en la expedición de certificado de notas y diplomas de egresados.	Terminación de vinculación provisional a supuesta madre cabeza de familia.
Demora en el trámite de aplazamiento de matrícula y en la emisión del recibo de matrícula, así como errores al emitir recibos para pagos, inconformidad con respecto al puntaje liquidado en el recibo de pago.	Dificultad para acceder al pin por parte de personas con alguna vulnerabilidad como víctimas del desplazamiento y del programa PEAMA, así como para registrarse pese a la adquisición del pin.
Falta de cupos en asignaturas, no asistencia a los estudiantes de primeros semestres para realizar el registro de asignaturas.	Bloqueos para acceso al portal de HERMES.
Demora en la expedición de certificado de grado.	Demora en corrección de notas.
Presunto plagio en exámenes de ICFES.	Problemas en inscripción de materias, solicitud de legalización de matrícula, expedición de recibos (inconsistencias en el recibo de pago de matrícula), certificados de estudios, cancelación de semestre, fraccionamiento de matrícula, inscripción de materias en periodo intersemestral, solicitud de cupo para asignaturas, actualización de historias académicas, cancelación de asignaturas, homologación de asignaturas, historias académicas bloqueadas, ampliación de plazos para pagar la matrícula, error en citación a inscripción de asignaturas.
Comportamiento de un docente en la forma de actuar y calificar cursos de extensión en idiomas	Falta de apoyo económico para continuar con estudios.
Acción de tutela en contra de la Universidad y la Comisión Nacional del Servicio Civil, en el marco de una convocatoria de mérito para cubrir cargos administrativos de Boyacá, Cesar y Magdalena.	Acceso a internet, problemas tecnológicos para el ingreso al SIA.
Reubicación de un proyecto de producción porcícola que al parecer está afectando a la comunidad de Santa Elena en la Medellín.	Problemas de movilidad de estudiante PEAMA.
Cambio de claves solicitado por la UNAL generó un bloqueo de cuentas institucionales y gran preocupación en los usuarios de estas.	Exclusión en listado para beneficio por mejor promedio.
Caída de la plataforma del Sistema SARA-WEB.	Aspirantes con inconvenientes para inscribirse luego de la adquisición del pin, cambio de lugar para presentar el examen

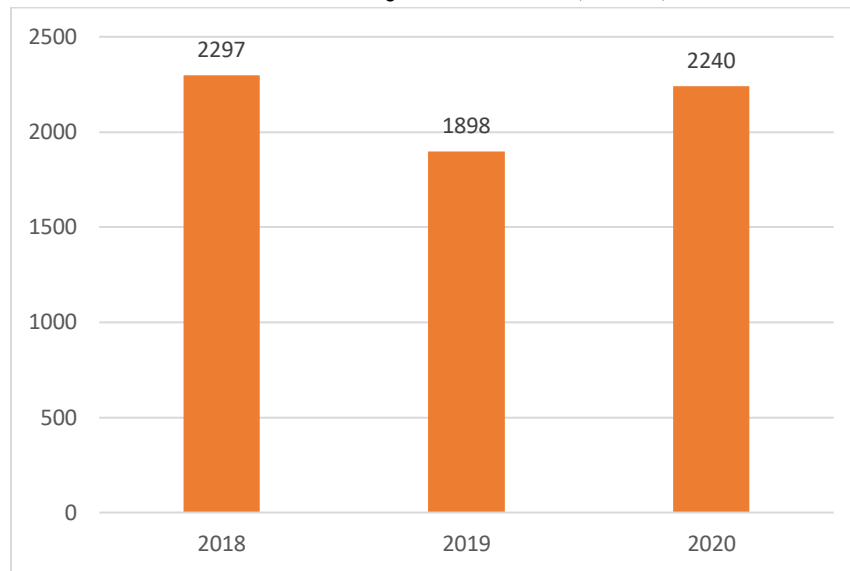
Quejas	Reclamos
Falta de atención psicológica y reubicación socioeconómica.	debido a la pandemia. Inconformidad con el modelo de admisión aplicado en época de pandemia. Reclamos por no haber podido presentar el examen de admisión a la UN, debido a que no se contaba con el examen Saber 11 por pandemia Covid-19, descontento con puntaje obtenido en admisión.
Presencia de perros bravos que atacan a las personas en la Sede Palmira.	Problemas en el acceso al correo electrónico, cuentas de correo bloqueadas, y falta de seguridad en estas.
No abren puertas de salones a tiempo para tomar clases, entrada de personas ajenas en el campus como jibaros, falta de transporte entre la Sede Bogotá y el Hospital Universitario, malos olores en la Sede Bogotá.	Deficiencias en servicios de extensión en odontología.
No contestación de llamadas por parte de la Mesa de Ayuda.	Falta de publicación de convocatorias.
Puestos ecológicos instalados en el campus con canecas rotas, sin tapas.	Carga académica para los estudiantes, en época de pandemia.
Inconformismo con la vigilancia privada por desplazamiento en moto a alta velocidad.	Elección de estudiantes auxiliares sin igualdad de condiciones en varias asignaturas y falta de transparencia en los procesos.
Algunos conductores que transportan a los estudiantes interfacultades, especialmente en Medellín, actúan de manera displicente y conducen de manera brusca al interior del campus.	Alto costo en matrícula, cobro de matrícula con costo extemporáneo.
Gasto injustificado en contratos, doble contratación.	Demora en los pagos a estudiantes auxiliares y monitores.
Demora en la expedición de certificados de ingresos y retenciones.	Error en grabación por Google Meet e inconvenientes para grabar clases a través de la herramienta.
Atención hostil por parte de profesores y personal administrativo hacia los estudiantes	Demora en el pago de honorarios y OPS dada la nueva herramienta de central de pagos,
Dificultades para acceder a plataformas web como QUIPU, Biblioteca, página de proceso de admisión, dificultades para conocer información para población en condición de discapacidad,	Dificultades para inscribirse en programa de bienestar (bingo).
Acoso laboral, presunto funcionario que distribuye estupefacientes, presunto ocultamiento de información entre docentes y un presunto autoplagio de varios docentes en una misma Facultad.	Intolerancia de guardas de seguridad.
	Indebida contratación de personas.

**Fuente: Informe Consolidado Nivel Nacional y Sedes-Sistema de Quejas y Reclamos UNAL Enero- Diciembre 2020 (recuperado de: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/documentos-de-interes>, junio 25 de 2021)**

## Análisis Comparativo Años 2018, 2019, 2020

Al revisar los datos de los resultados de las solicitudes para los años 2020, 2019 y 2018, se puede establecer que para el año 2020 se presenta un incremento en el número de eventualidades respecto a la vigencia inmediatamente anterior, sin embargo, es menor a las del año 2018 como se observa en la Gráfica 11. El aumento presentado del 2019 al 2020 es del 18,02%.

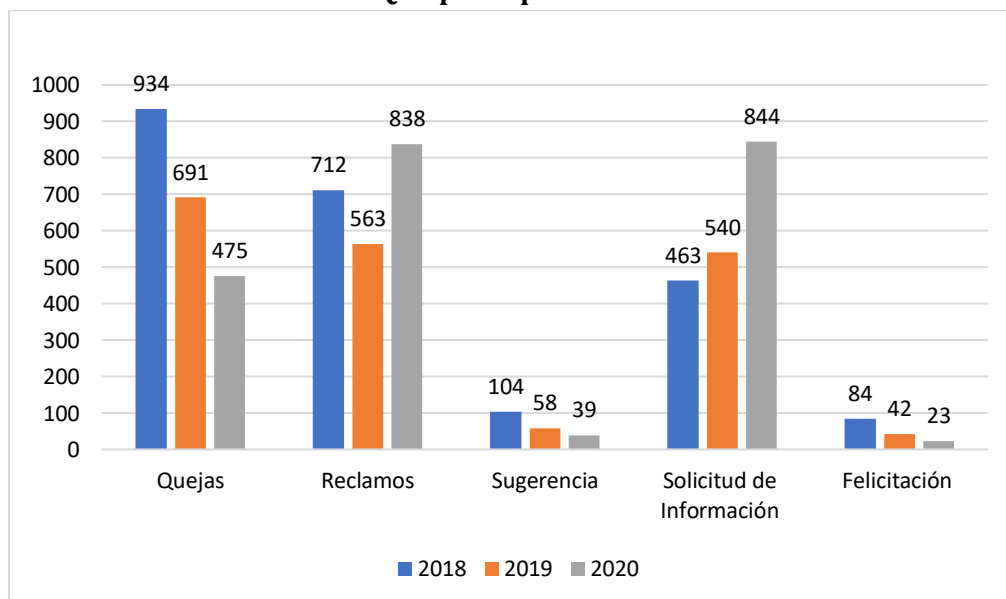
**Gráfica 11. Total PQRS Años 2018, 2019, 2020**



Fuente: elaboración propia VRG

De otro lado, al comparar los años 2020, 2019 y 2018, en cuanto al tipo de solicitud, se observa que las quejas han venido disminuyendo, siendo el período 2020 el de menor registro de estas, caso opuesto sucede con las solicitudes de información, las cuales presentan aumento progresivo dándose en el 2020 la mayor cantidad de estas. Las sugerencias y las felicitaciones presenten una tendencia a la baja y los reclamos experimentaron un alza en el 2020, como se observa en la Gráfica 12.

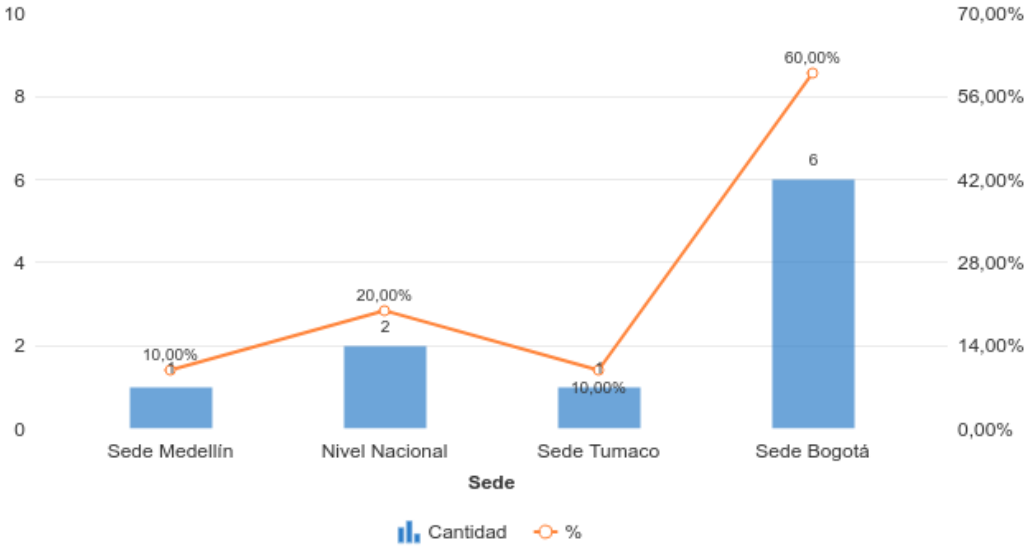
**Gráfica 12. Total PQRS por Tipo Años 2018 - 2019 - 2020**



Fuente: elaboración propia VRG

Como parte del mejoramiento continuo en la UNAL, a partir de la información de los diferentes casos registrados en el Sistema de Quejas y Reclamos, se gestionan planes de mejora para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios. En este contexto, en el año 2020 se registraron 10 planes de mejora relacionados con quejas y reclamos, los cuales fueron creados por las sedes Bogotá, Tumaco, NN y Medellín como se muestra en la Gráfica 13. De estos seis (6) son Acciones Correctivas (AC), tres (3) Oportunidades de Mejora y uno (1) es una Acción Preventiva (AP).

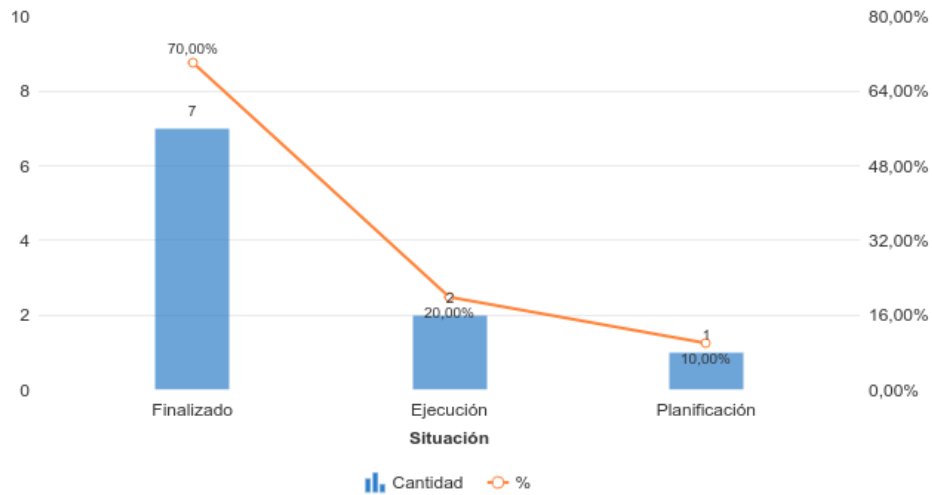
**Gráfica 13. Planes de Mejora Relacionados con PQR por Sedes 2020**



**Fuente: SI SoftExpert**

Los planes de mejora fueron originados desde 6 procesos como son Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (20%), Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios (10%), Divulgación de la Información General (20%), Bienestar Universitario (30%), Gestión de Egresados (10%) y Mejoramiento de la Gestión (10%). De otro lado, el estado en el que se encuentran se observa en la Gráfica 14, donde el 70% de estos se encuentran finalizados.

**Gráfica 14. Planes de Mejora PQR por Situación**



**Fuente: SI SoftExpert**

Buscando *mejorar la satisfacción y la retroalimentación de los usuarios*, en el marco de la política de servicio al ciudadano, desde el SGC Nivel Nacional a partir de la aplicación de la racionalización de tramites se priorizaron trámites para automatizar en los procesos Gestión del Talento Humano, Agenciar las Relaciones Exteriores, Seguridad Social en Pensiones y Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación (ver Figura 1 ), para los cuales se realizaron desarrollos tecnológicos a través de contratos con proveedores especializados que en la actualidad se encuentran ejecutados.

**Figura 1. Tramites Automatizados**

Proceso	Trámites Automatizados	Impacto
Gestión del TH	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud de Vacaciones.</li> <li>✓ Situaciones Administrativas.</li> <li>✓ Inscripción a cargos vacantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad en el PTA de la información de Actos Administrativos, facilitando las actividades Académico-Administrativa, Situaciones Especiales y Formación/Actualización: <b>3100 profesores de planta beneficiados.</b></li> <li>✓ Construcción del Pasivo Vacacional y su consulta desde el portal Gestión Humana.</li> <li>✓ Creación de la auditoría al proceso autorización de vacacione: <b>850 servidores públicos beneficiados.</b></li> </ul>
Seguridad Social pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pensión de vejez e invalidez.</li> <li>✓ Pensión de sobreviviente.</li> <li>✓ Indemnización sustitutiva.</li> <li>✓ Mesadas causadas no pagadas.</li> <li>✓ Auxilio funerario.</li> <li>✓ Expedición comprobantes pago, certificado pensión, rete fuente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solución informática en la UNAL que le permite resolver las necesidades de comunicación entre la Dirección de Fondo Pensional y sus afiliados y agiliza la gestión de las solicitudes.</li> </ul>
Agenciar relaciones exteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expedición de comprobantes de pago, certificados de pensión y de ingresos y retenciones.</li> <li>✓ Módulo 2 convocatorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nuevas funcionalidades del SI de la DRE UNAL que facilitan a estudiantes, profesores y administrativos los tramites de movilidad, asesorías de cooperación y tramites migratorios: <b>Tiempos de respuestas mas cortos en las solicitudes para estudiantes y profesores.</b></li> </ul>
GAAF	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios de tutorías (Gestión y asignación de docentes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de tutorías en el portal académico del Sistema de Información Académico – SIA de la UNAL que facilita la interacción entre docentes y estudiantes y el registro de información.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia VRG

## 3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

### 3.2.1 Desempeño de los Procesos

Para conocer el desempeño de los procesos en la UNAL se realiza la medición de los indicadores. En el año 2020, las sedes reportaron un total de 666 indicadores para los procesos definidos en la Universidad, como se describe en la Tabla 3:



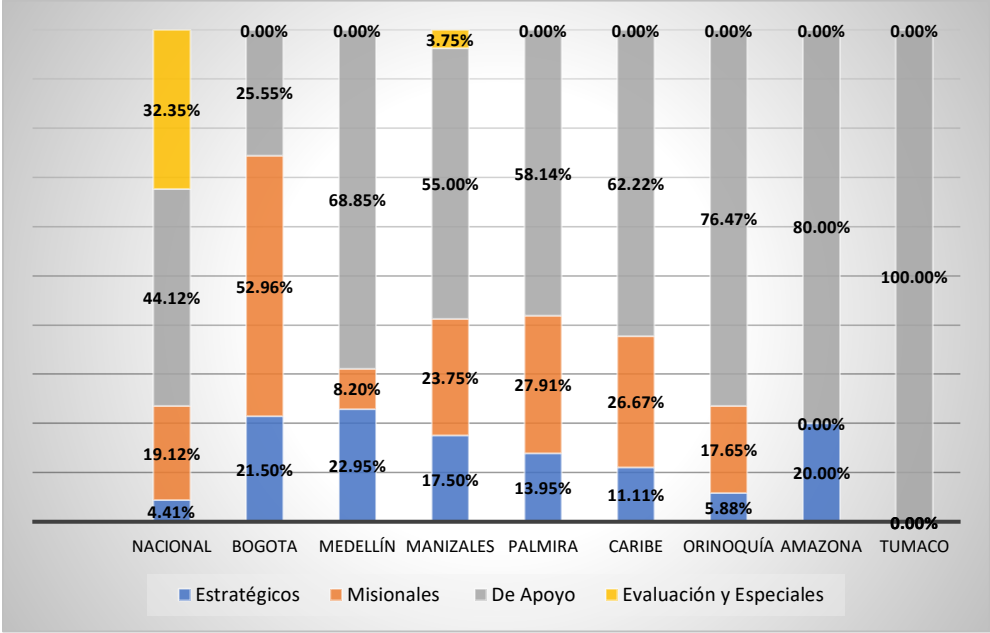
**Tabla 3. Indicadores Medidos por Procesos y por Sedes 2020**

Macroproceso	Proceso	Nacional	Bogota	Medellín	Manizales	Palmira	Caribe	Orinoquía	Amazonía	Tumaco
<b>Estratégicos</b>		<b>3</b>	<b>69</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Direccionamiento Institucional</b>	Direccionamiento Estratégico Institucional			2	1		2	1		
<b>Comunicación</b>	Divulgación de la Información Oficial				1					
	Divulgación de la Producción Académica		69	10	5	5			4	
	Divulgación Cultural									
	Divulgación de la Información General	3		1						
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Agenciar las relaciones interinstitucionales			1	3	1				
<b>Desarrollo Organizacional</b>	Mejoramiento de la gestión				4		3			
<b>Misionales</b>		<b>13</b>	<b>170</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Investigación y creación artística</b>	Gestión de la Investigación y Creación Artística	3	85	3	8	4	2	3		
<b>Extensión, Innovación, y Propiedad Intelectual</b>	Gestión de la Extensión		85	2	6	5	4			
	Gestión de la Propiedad Intelectual				2					
<b>Formación</b>	Admisiones	2								
	Gestión de programas curriculares	4			1					
	Gestión de la Actividad Académica				2					
	GAAF	4				3	6			
<b>De Apoyo</b>		<b>30</b>	<b>82</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Gestión de Talento Humano			11	4	3				
<b>Gestión de Laboratorios</b>	Gestión de Laboratorios	2	64	2	5	3	3		4	
<b>Bienestar universitario</b>	Bienestar Universitario	2	14	13	13	12	9	9	8	7
	Gestión de Egresados			1			3	1		
<b>Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios</b>	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	14		2	2	2	2	2		
<b>Gestión de la Información</b>	Gobierno y Gestión de Servicios TI		4	2	3	4	2	1	2	4
	Gestión de Soporte a Usuarios e Incidentes de Informática y Comunicaciones			2						
	Gestión Documental	5		5	5		3			
<b>Gestión administrativa y financiera</b>	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1		1	2	1	3			
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico				1				1	
	Gestión Financiera	6		3	3		3			
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo				6				1	
<b>Evaluación y Especiales</b>		<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Evaluación, Medición, Control y Seguimiento</b>	Evaluación Independiente	3								
	Control Disciplinario	4								
	Seguridad Social en Salud	11			3					
<b>Seguridad Social</b>	Seguridad Social en Pensiones	4								
<b>TOTAL INDICADORES POR SEDE</b>		<b>68</b>	<b>321</b>	<b>61</b>	<b>80</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL INDICADORES</b>						<b>666</b>				

Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

Como se observa en la Gráfica 15, los macroprocesos de apoyo continúan siendo los que mayor cantidad de indicadores poseen en todas las sedes, excepto Bogotá, donde los indicadores para los macroprocesos misionales tienen más participación (52,96%). Se destaca que la sede Tumaco solo cuenta con mediciones para los macroprocesos de apoyo, y la sede Amazonía no posee estas para los macroprocesos misionales.

**Gráfica 15. Distribución de Indicadores por Sede Según Macroproceso**



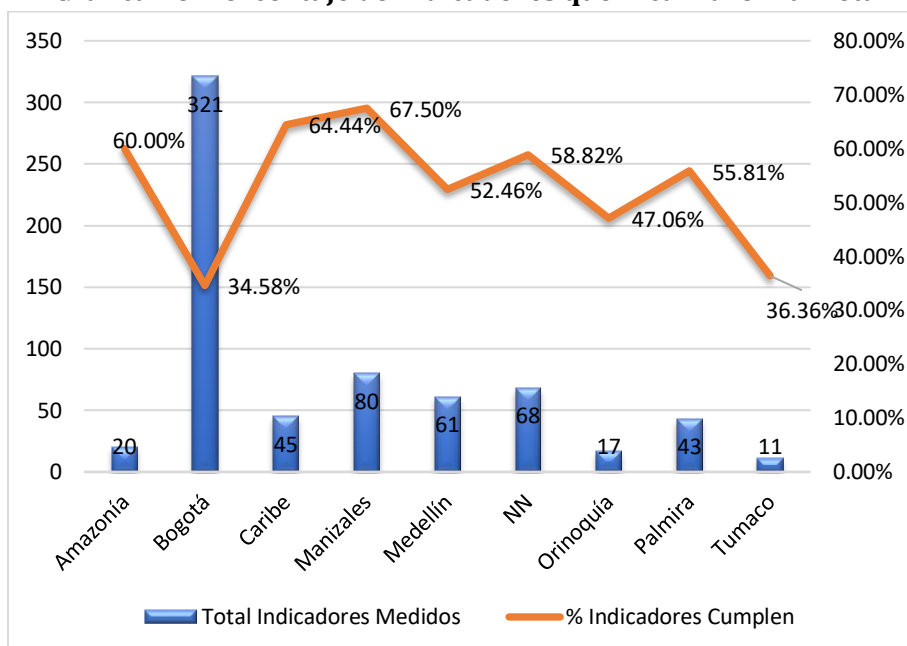
Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

**Porcentaje de Cumplimiento de Indicadores Año 2020**

La Gráfica 16 muestra el porcentaje de indicadores que alcanzaron el resultado esperado en cada una de las Sedes en contraste con el número de indicadores medidos. Las sedes que tuvieron mayor número de indicadores que logran la meta son Manizales, Caribe y Amazonía, todo lo contrario, sucede para las sedes Bogotá, Tumaco y Orinoquía, quienes tuvieron el menor desempeño. De otro lado, las sedes con mayor número de indicadores reportados son Bogotá, Manizales y NN, en contraste las sedes Tumaco, Orinoquía y Amazonía presentan menor número de indicadores.



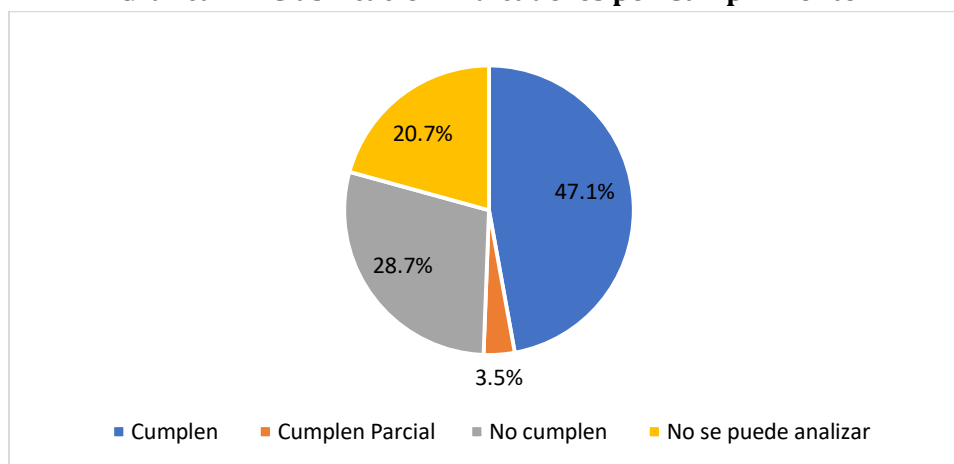
**Gráfica 16. Porcentaje de Indicadores que Alcanzaron la Meta**



Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

Una clasificación de los indicadores por cumplimiento se presenta en la Gráfica 17, donde se observa que, del total de indicadores reportados, el 47,1 % cumplen la meta y existe un 20,7% de estos que no fue posible analizar dado que la información no fue aportada completamente o había incongruencias en esta.

**Gráfica 17. Clasificación Indicadores por Cumplimiento**



Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

Los indicadores que no cumplieron la meta en el año 2020 para cada sede por proceso se presentan en la Tabla 4, donde se observa que los procesos misionales Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación Artística son los que más tienen indicadores que no alcanzan la meta, 49 y 33 respectivamente. Seguidamente se encuentra el proceso estratégico Divulgación

de la Producción Académica con 29 indicadores y el de apoyo Bienestar Universitario con 24. Es importante resaltar que estos procesos son los que tienen más actividades de presencialidad y por tanto el confinamiento por el Covid-19 tuvo un impacto en estos.

**Tabla 4. Indicadores que No Cumplen la Meta por Sede y por Proceso**

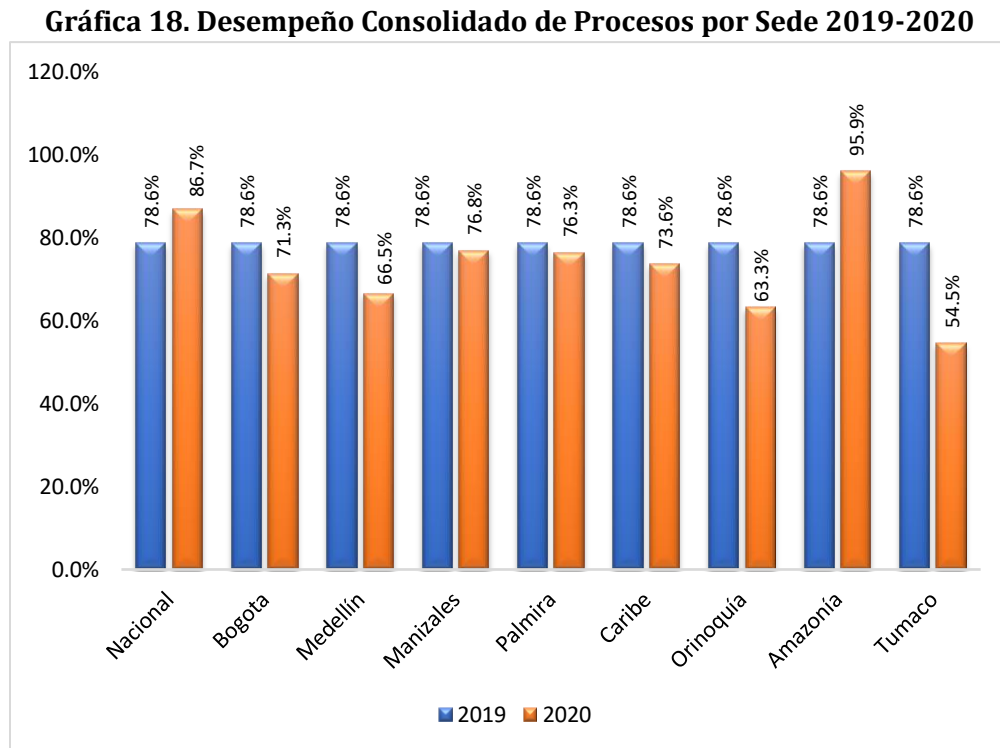
Macroproceso	Proceso	Nacional	Bogota	Medellin	Manizales	Palmira	Caribe	Orinoquía	Amazonía	Tumaco	TOTAL
<b>Estratégicos</b>		<b>0</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
Direccionamiento Institucional	Direccionamiento Estratégico Institucional			1			2	1			4
Comunicación	Divulgación de la Información Oficial										0
	Divulgación de la Producción Académica		17	6	3	2			1		29
	Divulgación Cultural										0
	Divulgación de la Información General										0
Relaciones Interinstitucionales	Agenciar las relaciones interinstitucionales			1	2						3
Desarrollo Organizacional	Mejoramiento de la gestión										0
<b>Misionales</b>		<b>0</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84</b>
Investigación y creación artística	Gestión de la Investigación y Creación Artística		24	2	4	1	2				33
	Gestión de la Extensión		42		1	4	2				49
Extensión, Innovación, y Propiedad Intelectual	Gestión de la Propiedad Intelectual										0
	Admisiones										0
Formación	Gestión de programas curriculares										0
	Gestión de la Actividad Académica										0
	GAAF						2				2
<b>De Apoyo</b>		<b>4</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>67</b>
Gestión del Talento Humano	Gestión de Talento Humano			4	1	2					7
Gestión de Laboratorios	Gestión de Laboratorios		12		3						15
Bienestar universitario	Bienestar Universitario		1	4	1	5	1	4	4	4	24
	Gestión de Egresados						2				2
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	1			1						2
Gestión de la Información	Gobierno y Gestión de Servicios TI				2			1		3	6
	Gestión de Soporte a Usuarios e Incidentes de Informática y Comunicaciones										0
	Gestión Documental	1		4	1						6
Gestión administrativa y financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios						1				1
	Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico										0
	Gestión Financiera	2		1			1				4
	Servicios Generales y de Apoyo Administrativo										0
<b>Evaluación y Especiales</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Evaluación, Medición, Control y Seguimiento	Evaluación Independiente	1									1
	Control Disciplinario										0
Seguridad Social	Seguridad Social en Salud										0
	Seguridad Social en Pensiones	3									3
<b>TOTAL INDICADORES NO CUMPLEN META POR SEDE</b>		<b>8</b>	<b>96</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>191</b>

Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

### **Desempeño de los Procesos de Acuerdo con los Indicadores**

Para determinar el desempeño de los procesos se analiza el cumplimiento de los indicadores respecto a su meta.

El desempeño consolidado de los procesos para las sedes en 2020 se presenta en la Gráfica 18, el cual se contrasta con el obtenido en 2019:

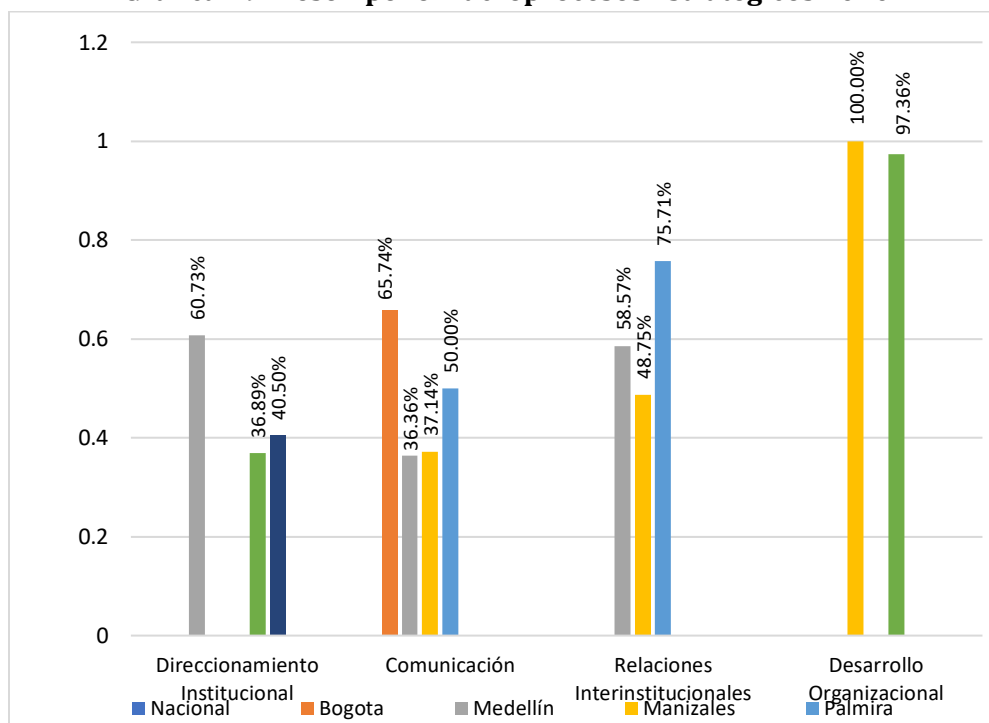


**Fuente:** elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

El mejor desempeño lo alcanzó la sede Amazonía con un 95,6% de cumplimiento en sus indicadores. Seguidamente se encuentra el Nivel Nacional con un 86,7% de cumplimiento. Las sedes con menor desempeño fueron Tumaco (54,5%), Orinoquía (63,3%) y Medellín (66,5%). Es importante destacar que respecto a la vigencia 2019 hubo una disminución en el desempeño de los procesos en las sedes excepto en el Nivel Nacional y Amazonía.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los Macroprocesos en cada una de las sedes de acuerdo con su clasificación: estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y especiales.

**Gráfica 19. Desempeño Macroprocesos Estratégicos 2020**



Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

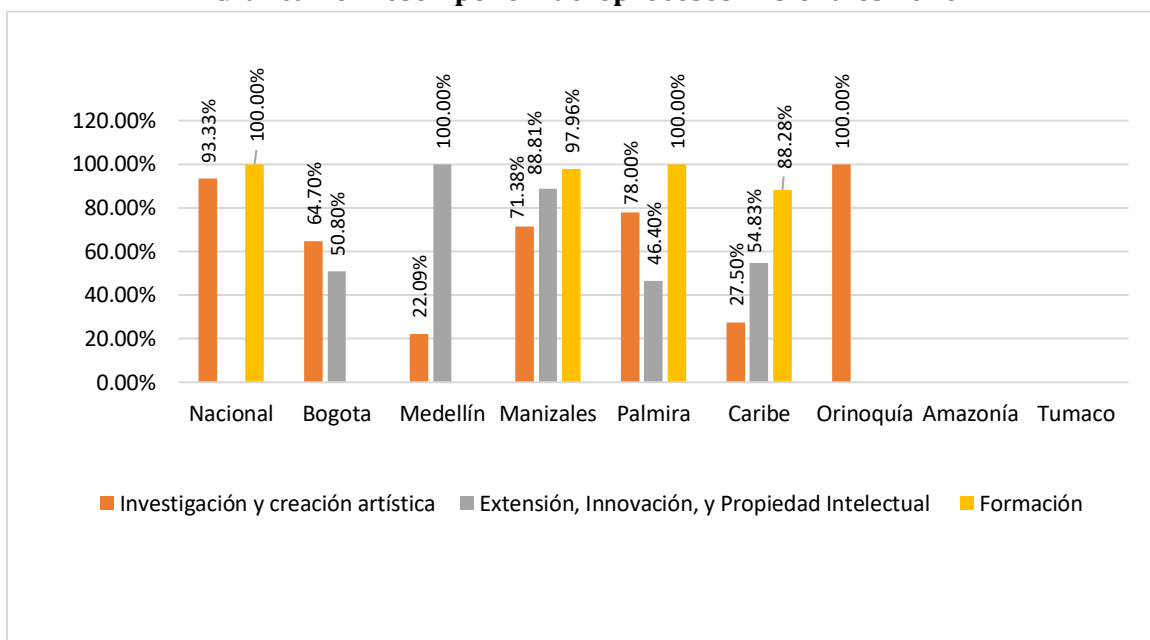
El desempeño consolidado de los Macroprocesos Estratégicos (Gráfica 19) tuvo el siguiente comportamiento para las sedes:

- Bogotá: 65,74%
- Medellín: 51,89%
- Manizales: 61,96%
- Palmira: 62,86%
- Caribe: 67,12%

En este contexto, la sede Bogotá presentó un mejor desempeño en los Macroprocesos Estratégicos (65,74%), y Medellín el más bajo (51,89%). Las sedes NN, Orinoquía, Amazonía y Tumaco no reportaron medición de indicadores en estos macroprocesos.

De otro lado, se puede establecer que el Macroproceso Direcciónamiento Institucional tiene el más bajo desempeño con un 46,04% de cumplimiento y el de Desarrollo Organizacional el mejor, con un 99,68%, comportamiento que es similar al de la vigencia 2019.

**Gráfica 20. Desempeño Macroprocesos Misionales 2020**



**Fuente:** elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

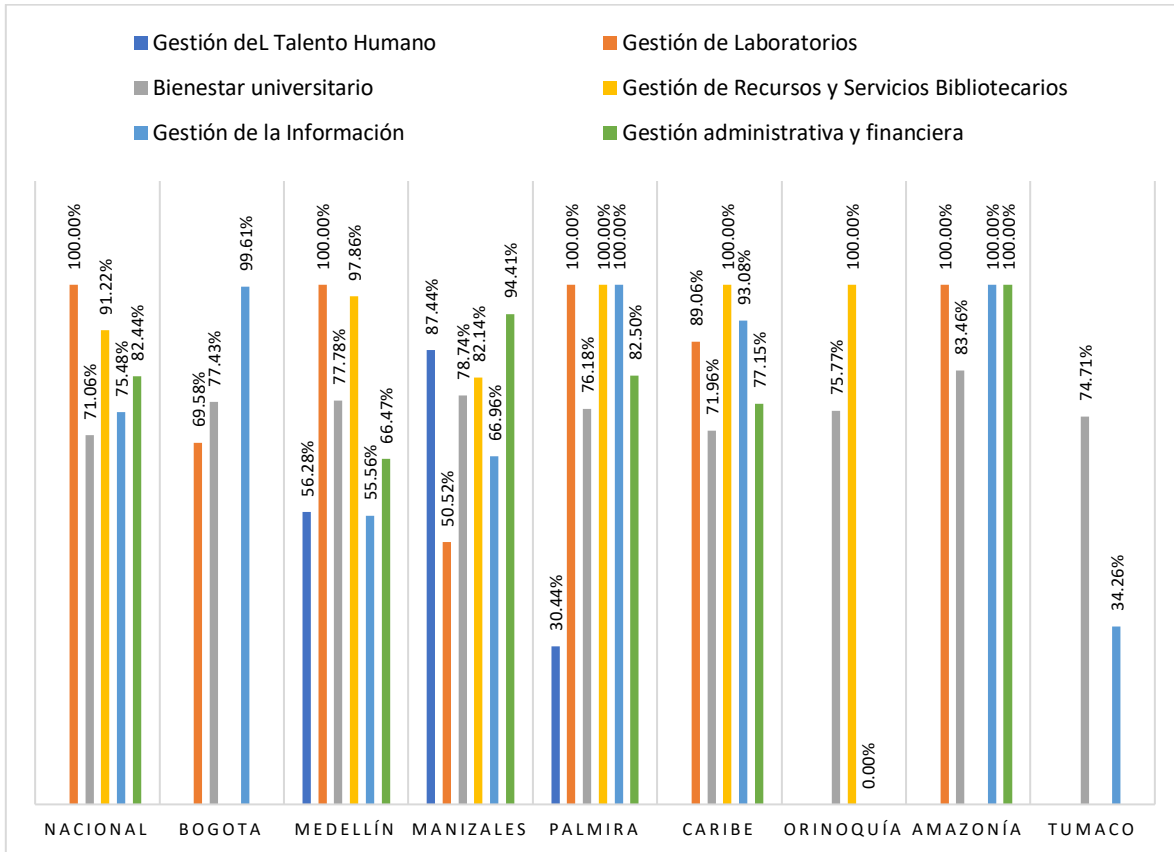
Para los Macroprocesos Misionales el desempeño consolidado para las sedes tuvo el siguiente resultado (Gráfica 20):

- Nivel Nacional: 96,67%
- Bogotá: 57,75%
- Medellín: 61,05%
- Manizales: 86,05%
- Palmira: 74,80%
- Caribe: 56,87%
- Orinoquía: 100%

De acuerdo con estos datos, el mejor desempeño en los Macroprocesos Misionales lo tuvo la sede Orinoquía (100%), sin embargo, es necesario resaltar que esta sede presentó tres indicadores en el proceso Gestión de la Investigación y Creación Artística, de los cuales solo uno se pudo analizar ya que para los otros no se aportaron los datos de la meta para su estudio. El segundo lugar lo obtuvo el Nivel Nacional con un nivel de cumplimiento de meta del 96,67%, y el más bajo fue para la sede Caribe (56,87%).

Al igual que en la vigencia anterior el Macroproceso de Formación consiguió el mejor resultado, con un 96,56% de cumplimiento de la meta, y el menor logro fue para el Macroproceso Investigación y Creación Artística, lo cual puede estar debido a las dificultades que presenta en el reporte de la información (inconsistencias, falta de datos). En este caso, las sedes Amazonía y Tumaco, no reportaron medición de indicadores.

**Gráfica 21. Desempeño Macroprocesos de Apoyo 2020**



Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

El desempeño consolidado de los Macroprocesos de Apoyo para las sedes presenta los siguientes resultados (Gráfica 21):

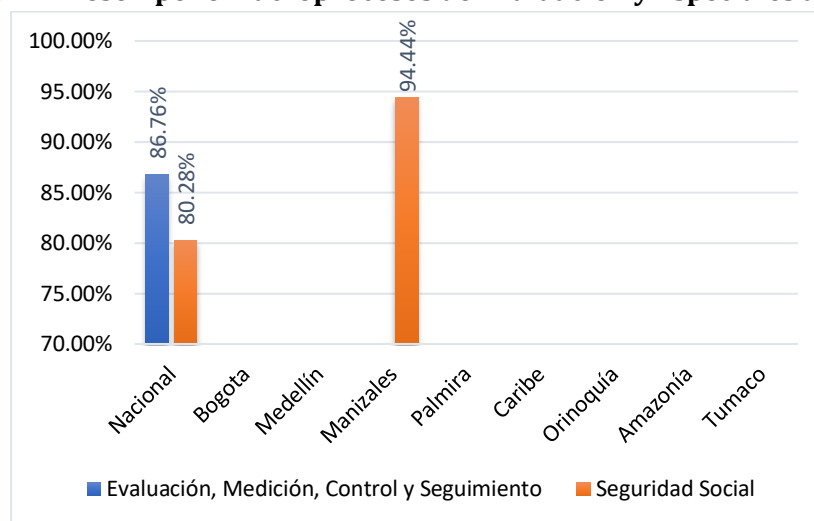
- Nivel Nacional: 83,77%
- Bogotá: 82,20%
- Medellín: 74,35%
- Manizales: 79,23%
- Palmira: 81,66%
- Caribe: 84,73%
- Orinoquía: 58,59%
- Amazonía: 96,69%
- Tumaco: 54,48%

A partir de los datos anteriores, se observa que las sedes Amazonía y Caribe tienen el mejor desempeño en los Macroprocesos de Apoyo con 96,69% y 84,73% de cumplimiento de la meta, correspondientemente. Las sedes con más bajo desempeño en los procesos de apoyo son Tumaco (quien presenta el mismo comportamiento de la vigencia anterior) y Orinoquía, con 54,48% y 58,59%, respectivamente.



Al revisar los macroprocesos, el mejor resultado es para el de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios que logró cumplir la meta en un 95,20%; en contraste, Gestión del Talento Humano exhibe el más bajo logro con un 58,06% de desempeño, resultado que es totalmente opuesto al alcanzado en la vigencia anterior donde logro el mejor nivel, lo cual puede estar asociado al no reporte desde el Nivel Nacional de la información relacionada con este macroproceso.

**Gráfica 22. Desempeño Macroprocesos de Evaluación y Especiales año 2020**



**Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020**

En cuanto a los Macroprocesos de Evaluación y Especiales (Gráfica 22) solo se presentaron mediciones en el Nivel Nacional y en la sede Manizales, al igual que el año anterior, y los resultados son 83,52% y 94,44% de cumplimiento, respectivamente. Los Macroprocesos Evaluación, Medición, Control y Seguimiento y Seguridad Social obtuvieron un desempeño de 86,76% y 87,37%, correspondiente mente.

### Conclusiones

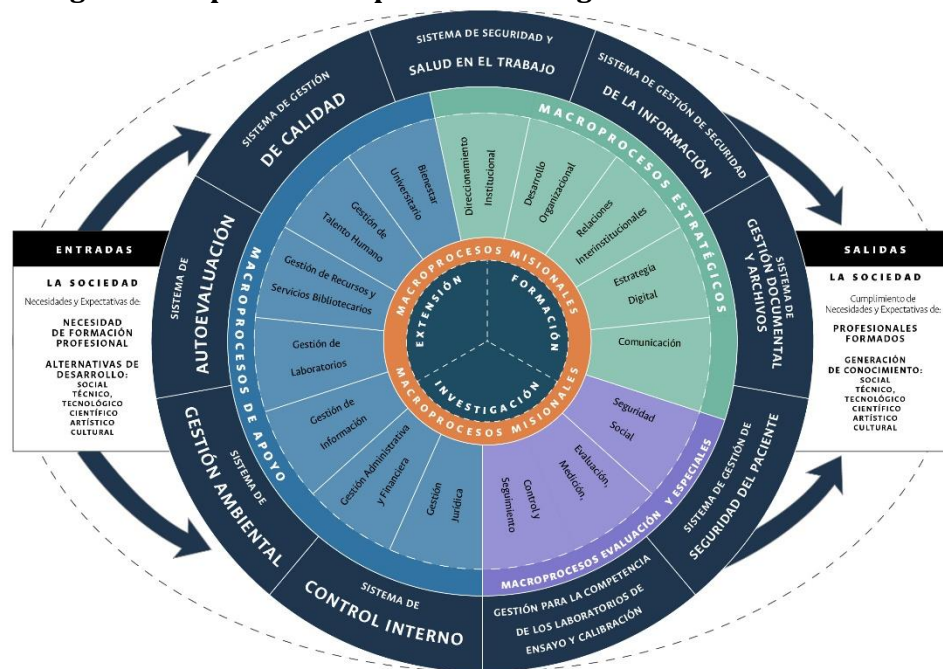
- Se continua con dificultades en la información de indicadores reportada por las sedes y procesos, las cuales están relacionadas básicamente con datos no reportados (por ejem, no es aportada la meta del indicador), incongruencias en las unidades de medida, registro de una X en vez del dato en los espacios indicados, incumplimiento en las fechas de entrega. Se espera que con la implementación del modelo cuantificación, medición y seguimiento a la gestión, en el cual se viene trabajando, se puedan superar estas dificultades. En la actualidad se ha desarrollado una prueba piloto con 7 procesos implementando dicho modelo y se ha parametrizado el módulo de desempeño del SoftExpert para visualizar los resultados.
- La cantidad de indicadores reportados en el año 2020 fue 666, la cual supero en un 24% a de la vigencia 2019, que fue de 533. Esta situación puede explicarse ya que hubo procesos que para esta vigencia si enviaron información (Divulgación de la Información General, Control Disciplinario, Seguridad Social en Pensiones), el reporte de un nuevo

proceso Gestión de Soporte a Usuarios e Incidentes de Informática y Comunicaciones de la sede Medellín, y finalmente, el registro de información de sedes que no lo hicieron en la vigencia pasada en los diferentes procesos.

- Los procesos de apoyo continúan teniendo el mayor número de indicadores (286) reportados respecto a los misionales (234), estratégicos (116) evaluación y especiales (25).
- Del total de indicadores, el 47% cumplió la meta en 2020, valor menor al del 2019 que fue 62,66%, lo cual puede sustentarse en que muchos procesos se vieron afectados para la realización de actividades por el confinamiento debido a la pandemia Covid-19.

Finalmente, en cuanto a los procesos es importante destacar que se actualizó el mapa de macroprocesos (ver Figura 2), incluyendo los diferentes macroprocesos y sistemas de gestión que hacen posible el cumplimiento misional de la Universidad Nacional. También, se ha trabajado en el rediseño del macroproceso Estrategia Digital, con el establecimiento de un proceso estratégico "Gobierno Estrategia Digital" y uno operativo "Gestión Tecnológica", en la revisión del proceso "Gestión Documental", y en la implementación del proceso "Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación".

**Figura 2. Mapa de Macroprocesos e Integración de Sistemas**



Fuente: <http://www.siga.unal.edu.co/index.php/siga/modelo-de-gestion>

### 3.2.2 Conformidad de los Productos y Servicios (Control de Fallas en el Servicio)

La Conformidad de los Productos y Servicios se analiza en la UNAL con el procedimiento de fallas en la prestación de servicios, que responde al requisito 8.7 “control de las salidas no conformes” de la NTC/ ISO 9001:2015, el cual tiene como propósito asegurar que los servicios ofrecidos que no sean conformes con los requisitos establecidos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada al usuario.

Es importante destacar que, desde el SGC de la sede Medellín, se ha trabajado en la sistematización de las salidas no conformes en el sistema de información SoftExpert, para facilitar el registro de los datos que se generan en el proceso de control de fallas en la UNAL y la toma de decisiones para el mejoramiento continuo.

En el año 2020, los procesos misionales continuaron realizando el ejercicio de identificación de fallas en la prestación de los servicios de cara al usuario en las diferentes sedes de la Universidad Nacional. Así, el resultado de este trabajo en las sedes se muestra a continuación en la Tabla 5:

**Tabla 5. Fallas en la Prestación del Servicio por Sedes**

SEDE	Nº FALLAS	DESCRIPCIÓN
NIVEL NACIONAL/ BIENESTAR	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>No claridad en la Póliza Estudiantil.</li> <li>No suficiente información sobre la entrega de la tarjeta del programa de bienestar docente y administrativo (Sodexo).</li> <li>Reflexión sobre la formación integral de la comunidad universitaria.</li> <li>Presión académica de un estudiante.</li> <li>Beneficiaria del programa E quedo registrada en una carrera diferente a la suya.</li> </ul>
NIVEL NACIONAL/ FORMACIÓN	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Error presentado ejecutando la petición de reactivar puntaje.</li> <li>Caída del sistema telefónico.</li> <li>Error en el hipervínculo del aplicativo de participación en el proceso de admisión a pregrado mediante el Programa de Admisión Especial a las Víctimas del Conflicto Armado Interno en Colombia.</li> <li>No creación de pines indígenas provocó mensaje "Error ejecutando la petición" al seleccionar el Programa Especial para la Admisión de Bachilleres Miembros de Comunidades Indígenas en el paso 3 del formulario de inscripción de pregrado.</li> <li>No funcionó demostración interactiva de la prueba de admisión a pregrado traducida a Lengua de Señas Colombiana.</li> <li>Inconveniente para ingresar a la demostración interactiva de la prueba de admisión en el caso de aspirantes que no han realizado el registro en el sistema.</li> <li>Mensaje "Su sesión ha caducado. Por favor vuelva a ingresar al sistema para iniciar una sesión válida" al seleccionar el enlace del sistema "Datos ICFES", para ingresar o modificar los datos de la Prueba Saber 11.</li> <li>Mensaje "Error ejecutando la petición" luego de ingresar el número de documento y la fecha de nacimiento en el sistema "Consulta de Resultados", en el caso de aspirantes inscritos mediante el programa PAES, Bachilleres Miembros de Comunidades Indígenas, Mejores Bachilleres de Población Negra, Afrocolombiana, Palenquera y Raizal y Mejores Bachilleres de Municipios Pobres y el programa PEAMA.</li> <li>Mensaje "Error ejecutando la petición" luego de seleccionar la opción "Inscribir Programa Curricular" en el sistema "Consulta de Resultados", en el caso de aspirantes inscritos mediante el Programa Especial para la Admisión de Bachilleres Miembros de Comunidades Indígenas.</li> <li>No estaban disponibles las opciones de conservar la inscripción para el siguiente proceso de admisión y solicitar la devolución de los derechos de inscripción en el sistema "Consulta de Resultados" para aquellos aspirantes a los que no les fue asignado un puntaje.</li> </ul>

SEDE	N° FALLAS	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Debido al envío masivo del correo electrónico con la información del cronograma del proceso de admisión y la reglamentación correspondiente a todos los aspirantes inscritos en la convocatoria actual, el sistema tardó tiempo considerable en remitir los códigos de seguridad a las personas inscritas que lo solicitaban en la página web.</li> <li>El correo electrónico para inscripción de programa curricular llegó finalizadas las fechas establecidas.</li> <li>A un aspirante se le cambio el tipo de admisión de anticipada a regular, se cambió el pin, pero no se cambió el tipo de programa y aparece como regular.</li> <li>Se brindó información desactualizada a la comunidad universitaria.</li> </ul>
NIVEL NACIONAL / GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inconvenientes en los formularios de registro de estudiantes a las convocatorias.</li> <li>Dificultades con las hojas de vida docente.</li> <li>Problemas con la gestión y tramite de convocatorias internas.</li> <li>Inconvenientes con la legalización y seguimiento de proyectos de financiación externa.</li> <li>Dificultades en las solicitudes de cambios o modificaciones de los proyectos.</li> <li>Complicaciones en el proceso de reclamaciones a través del Sistema HERMES.</li> <li>Un profesor tuvo problemas en registrando un proyecto para participar en una convocatoria.</li> <li>Falla en el ingreso a la plataforma HERMES.</li> <li>Un docente no puedo asociar los productos académicos al informe final de su proyecto.</li> <li>Inconvenientes en la gestión y solicitud de avales.</li> <li>Complicaciones en la gestión de movilidades.</li> <li>Dificultades en el registro de informes.</li> </ul>
SEDE BOGOTÁ	379	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Investigación y Creación Artística:</i> problemas en el sistema HERMES al subir los informes con los soportes, aparece mensaje de error; no se una notificación a la Vicedecanatura de Investigación sobre el proyecto propuesto ingresado al sistema Hermes; no ha sido posible que el sistema genere la resolución con la información técnica y presupuestal de la ejecución del proyecto de una manera adecuada y con la información correcta ya que el sistema financiero Quipu no está integrado con el sistema de información HERMES; suspensión de proyectos por emergencia sanitaria; falla el sistema Hermes en el módulo de avales, en el registro de informe de seguimiento de las solicitudes de movilidad en la Convocatoria Nacional para el apoyo a la Movilidad Internacional de la Universidad Nacional 2019-2021, en el registro y envió de informe final;</li> <li><i>Gestión de la extensión:</i> deficiencia en los sistemas virtuales para la realización de cursos virtuales en la sede Bogotá, por caída de la red; fallas en el sistema HERMES; carencias en el seguimiento a los proyectos de servicios Académicos y Educación Continua y Permanente que presentaron dificultades al inicio de la pandemia; demora en las plataformas para la gestión de los de pagos tanto de contratistas como SARES; falla asociada a la falta de uso de procedimientos, formatos y guías definidas institucionalmente en la gestión documental del IEI; retrasos en la contratación de talleristas nuevos; no utilización del aplicativo SPOPA por parte las áreas curriculares que adelantan el proceso de prácticas y pasantías; ordenadores con funcionamiento lento que retrasa actividades; página web del proceso desactualizada; intermitencia en el acceso a la información presente en la carpeta compartida del Centro de Extensión; desinformación para la comunidad universitaria y externos interesados en desarrollar proyectos de extensión solidaria con la Universidad; problemas con el acceso de usuario y contraseña de estudiantes auxiliares y asistentes; información desactualizada; aplicación de descuentos sin soporte; entrada de pagos desde el E-collect sin la persona tener la pre inscripción; el botón de preinscripción no se desactiva a tiempo, y las personas siguen inscribiéndose a un curso que ya no tiene cupo o que se cerró; falta de precisión en los costos directos e indirectos en la ejecución de los proyectos; demoras en la certificación de cursos por entrega tardía de notas y asistencia; demora en la adaptación de una plataforma para dictar los seminarios de forma virtual dada la pandemia Covid-19;</li> <li><i>Bienestar Universitario:</i> problemas en la adaptación de las metodologías virtuales de algunos de los programas de la división de cultura; inconvenientes en el registro de usuarios para los talleres; por pandemia no se logró el cumplimiento de actividades presenciales para promotores de convivencia; demoras en el pago de un tallerista por inconvenientes de envío del correo para creación de tercero; no fueron procesadas oportunamente las solicitudes del trámite reexpedición de recibos; no se cargaron en el sistema los usuarios que participaron de las actividades de cultura; afectación del tiempo en los pasos requeridos para realizar el desembolso de los apoyos socioeconómicos por inconvenientes en la creación o modificación de terceros en QUIPU;</li> <li><i>Gestión de Recursos Bibliotecarios:</i> no acceso a diferentes recursos por vencimiento de períodos de suscripción; error de acceso a la plataforma EBSCO y a la página web del SINAB.</li> </ul>

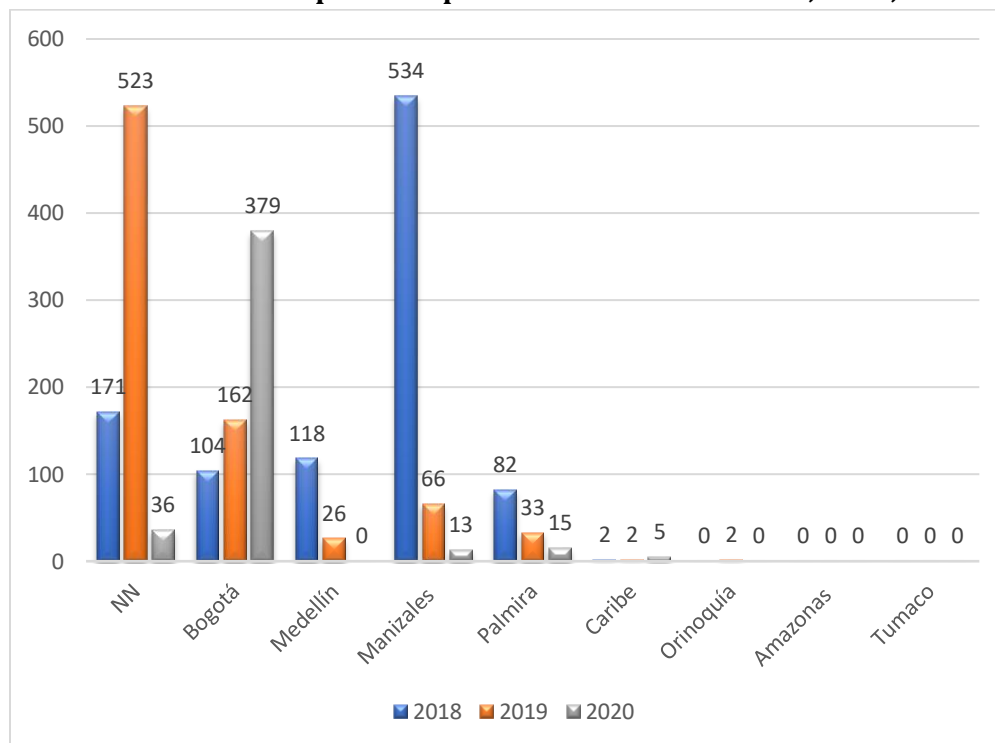
SEDE	N° FALLAS	DESCRIPCIÓN
SEDE MEDELLÍN		<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Divulgación de la Producción Académica</i>: fallas en la capacidad para subir los archivos en la plataforma; no contar con licencias legales para la edición de libros; retrasos en los tiempos de publicación por que el proceso de evaluación no tiene retribución económica; en la Circular No. 01 de 2015 y la Guía Básica de Procesos Editoriales no hay precisión en la categoría de reconocimiento nacional e internacional suficiente para prescindir del proceso de evaluación académica; demoras en el trámite editorial inicial debido a que los autores no siguen las normas editoriales y los manuscritos no tienen el nivel requerido del idioma inglés; demoras en la consecución de evaluadores; retrasos en el proceso de corrección de estilo, los autores no siempre acatan las sugerencias de los evaluadores o las solicitudes del equipo editorial y los correctores de estilo, en los tiempos debidos; reproceso por parte de la editorial en la revisión de un manuscrito</li> </ul>
SEDE MANIZALES	4	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Gestión Recursos y Servicios Bibliotecarios</i>: dificultad de acceso a la cuenta de usuario de la Biblioteca; inconvenientes con el acceso a bases de datos por vencimiento de licencias.</li> <li><i>Bienestar universitario</i>: no préstamo del escenario con la frecuencia solicitada por la emergencia sanitaria y el deterioro por falta de mantenimiento; Deterioro de algunas máquinas y equipos de los centros de acondicionamiento; reprocesos en el registro de las inscripciones de la comunidad universitaria a los grupos y talleres culturales en el SIBU; dificultades en la comunicación con los instructores para coordinar el trabajo virtual; inconvenientes técnicos con el servicio de internet en los alojamiento Rómulo Carvalho, Antonia Santos y María Cano; cierre de las instalaciones físicas de los servicios de alimentación de la Sede Manizales, debido a la emergencia sanitaria por Covid-19; inconvenientes para realizar la apertura de las historias clínicas para los estudiantes, debido a que en todos los horarios propuestos aducen que tienen clase y los imposibilita para asistir.</li> </ul>
SEDE PALMIRA	15	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Investigación y Creación Artística</i>: documentación incompleta para cumplimiento de requisitos mínimos de las convocatorias Internas.</li> <li><i>Gestión de la Extensión</i>: retraso en la ejecución del proyecto debido a fallas en la comunicación entre el nivel nacional y la sede (DIEPAL);</li> <li><i>Gestión Recursos y Servicios Bibliotecarios</i>: demora en la liquidación del proyecto debido a que la oficina de Tesorería no hizo entrega oportuna de la constancia de consignación de los rendimientos generados en la cuenta del Convenio 150 de 2017 CVC-UNAL de acuerdo con la Resolución No 199 de la Facultad de Ingeniería y Administración; falla en la operatividad del aplicativo Hermes, no se realizó el cargue de documentos requeridos, no permitió hacer modificaciones posteriores a los SARES una vez se han cargado en dicho aplicativo y presenta duplicidad de roles; Los docentes no realizan el cargue de los productos académicos de sus proyectos en el aplicativo Hermes y tampoco la transferencia de sus proyectos;</li> <li><i>Gestión Recursos y Servicios Bibliotecarios</i>: inconvenientes en el acceso a Ebooks, NTC, EBSCO, ASTM; falla masiva en varios recursos de la Universidad teniendo en cuenta correo electrónico con asunto "Indisponibilidad de servicios de TIC"; vencimiento de acceso a TURNITIN.</li> </ul>
SEDE CARIBE	5	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Gestión de la Extensión</i>: realización de inscripciones de forma manual o fuera del tiempo estipulado en el sistema HERMES para las actividades de extensión.</li> <li><i>Gestión de la Investigación y Creación Artística</i>: inconvenientes en el desembolso de recursos.</li> </ul>
SEDE ORINOQUÍA		<b>Sin Reporte</b>
SEDE AMAZONÍA	2	<b>Bienestar Universitario: demora excesiva en el pago a contratista; mal servicio, alimentos no sanos, precios altos.</b>
SEDE TUMACO		<b>Sin Reporte</b>

**Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de procesos en formato Excel RxD 2020**

Al realizar un análisis comparativo de las fallas reportadas por sedes para 2018, 2019 y 2020 (Ver Gráfica 23), se destaca una disminución de estas para la última vigencia en las sedes NN, Manizales, Palmira y Orinoquia. La sede Bogotá presenta un incremento considerable del 57,25%, al igual que la sede Caribe (incremento del 60%); la sede Medellín no presenta reporte y las sedes Amazonía y Tumaco siguen sin realizar novedad de las fallas en sus servicios.

Es importante tener en cuenta que debido al aislamiento por pandemia Covid 19, muchos servicios no fueron prestados de forma presencial y esto puede influir en la disminución del reporte de las fallas.

**Gráfica 23. Fallas Reportadas por Sedes en los Años 2018, 2019, 2020**



Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de procesos formato Excel RxD 2020

### Fallas más Repetitivas

La Tabla 6 consolida las fallas más repetitivas por proceso, las cuales se presentan principalmente en los procesos Investigación Artística, Bienestar Universitario, Gestión de la Extensión, Divulgación de la Producción Académica y Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios. Respecto al 2019, se presentan fallas en los mismos procesos y se agrega uno nuevo a este listado, que es el de Bibliotecas.

**Tabla 6. Fallas más Repetitivas 2020**

Proceso	Servicio	Falla	Cantidad	Sede
Investigación y creación artística	Sistema de Información para la investigación HERMES	Dificultades en la gestión y trámite de convocatorias internas.	2	NN
		Inconvenientes en la legalización y seguimiento de proyectos de financiación externa.	2	NN
		Problemas en la gestión y solicitud de avales.	3	NN

Proceso	Servicio	Falla	Cantidad	Sede
	Proyectos con financiación externa	En la plataforma del sistema de información HERMES se generó un módulo de liquidación, en el cual se debe realizar una resolución con la información técnica y presupuestal de la ejecución del proyecto, pero no ha sido posible que el sistema mismo genere la resolución de una manera adecuada y con la información correcta, debido a que no se ha logrado que el sistema financiero Quipu se integre con el sistema de información HERMES.	Siempre	Bogotá
		Debido a la emergencia sanitaria se generó la necesidad de solicitar ampliación de ejecución en los tiempos de los proyectos de investigación y algunas suspensiones.	20	Bogotá
	Ejecución de proyectos de investigación	Inconvenientes en los desembolsos de recursos.	5	Caribe
Gestión de la Extensión	Educación continua y permanente	Deficiencia en los sistemas virtuales para la realización de cursos virtuales en sede Bogotá.	Constante	Bogotá
	Servicios académicos	Demora en la gestión de las plataformas de pagos tanto de contratistas como SARES.	10	Bogotá
	Prácticas y pasantías	Las áreas curriculares adelantan el proceso de prácticas y pasantías y no utilizan el aplicativo SPOPA.	10	Bogotá
	Oferta de cursos	Las inscripciones se realizan de manera manual, o fuera del tiempo estipulado en las actividades de extensión del sistema HERMES.	Cada vez que se abre un curso	Caribe
Bienestar Universitario	Talleres y actividades grupales	No permite registrar usuarios.	Varias	Bogotá
Divulgación de la Producción Académica	Solicitud ISBN en la plataforma Hermes	Se presenta falla en la capacidad para subir los archivos en la plataforma .	Frecuentemente	Bogotá
	Licencias legales software	No contar con licencias legales para la edición de libros.	Frecuentemente	Bogotá
	Revisión básica de los manuscritos sometidos a través de OJS.	Demoras en el trámite editorial inicial debido a que los autores no siguen las normas editoriales y los manuscritos no tienen el nivel requerido del idioma inglés.	60	Bogotá
	Publicación	Antes de la publicación final de los artículos, se suelen presentar retrasos en el proceso de corrección de estilo, pues los autores no siempre acatan las sugerencias de los evaluadores o las solicitudes del equipo editorial y de los correctores de estilo en los tiempos debidos.	40	Bogotá
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	Acceso a recursos electrónicos	Por vencimiento de licencias se vienen presentando inconvenientes con el acceso a bases de datos.	2	Manizales

**Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de procesos formato Excel RxD 2020**

### 3.3 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS -2019

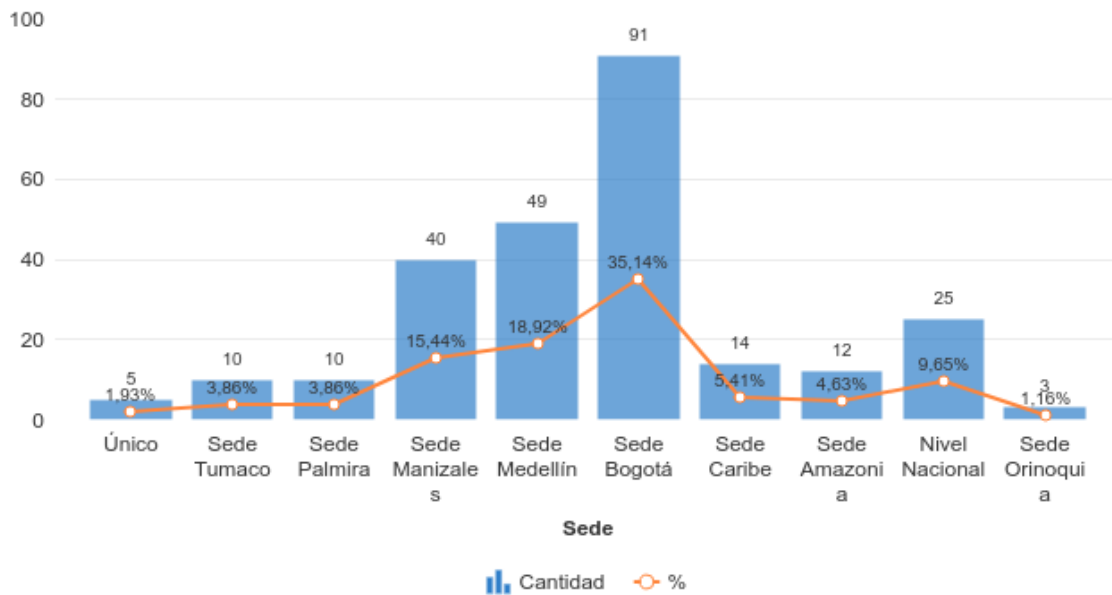
El análisis de las acciones correctivas se determina a partir de la información registrada en el SoftExpert, estableciendo distribución por tipo y sedes, estado, fuentes generadoras y temáticas.

#### 3.3.1 Distribución por Tipo y por Sede

Para el año 2020 se registraron 259 planes de mejora correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad, de los cuales 70 (27,03%) son acciones correctivas (AC), 33 (12,74%) son acciones preventivas (AP), 13 (5,02%) son acciones de gestión del riesgo (GR), y 143 (55,21%) oportunidades de mejora (OP).

Las sedes con mayor gestión de planes de mejora son Bogotá en primer lugar, Medellín en segundo lugar y Manizales en tercer lugar, como se aprecia en la Gráfica 24. En contraste, las sedes con menor número de planes son Orinoquía, Tumaco y Palmira. Para la vigencia 2020 al igual que la anterior, la sede La Paz aún no ha reportado información.

**Gráfica 24. Planes de Acción por Sedes en 2020**



Fuente: SI SoftExpert

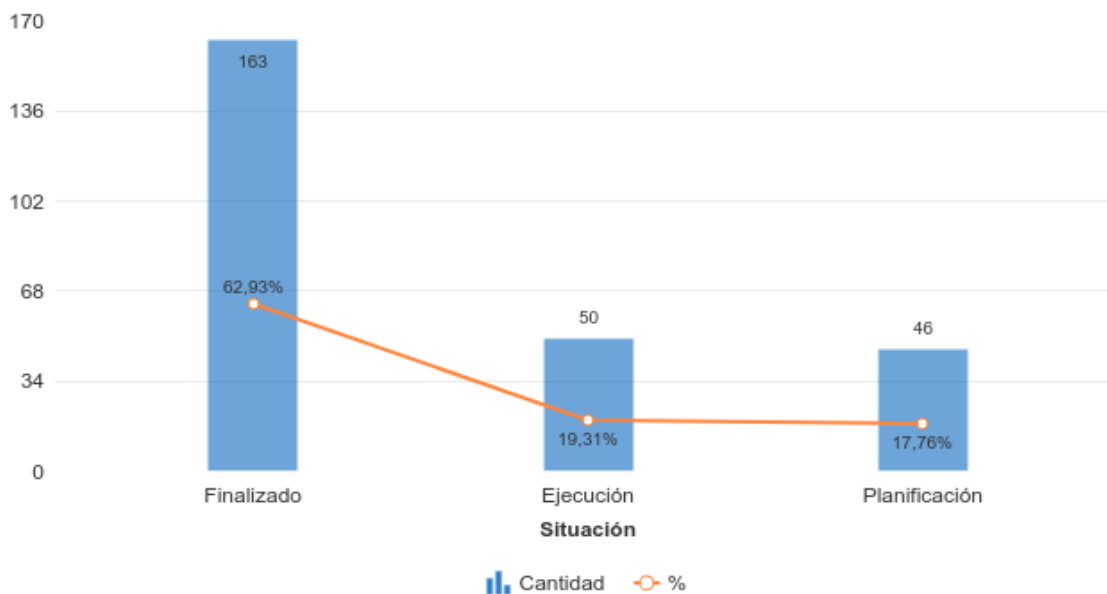
Finalmente, en lo que va del 2021 se han registrado 117 planes de mejora del SGC, que corresponden a 19 AC, 9 AP, 84 OP y 5 GR.



### 3.3.2 Distribución por Estado

De los 259 planes de acción registrados, 163 se encuentran finalizados, 50 en ejecución, y 46 en planificación, como se describe en la Gráfica 25.

**Gráfica 25. Estado de las AC, AP, OM y GR 2020**



**Fuente: SI SoftExpert**

La situación de los planes de acción por sede se detalla en la Tabla 7, de donde se destaca que, el mayor número de planes finalizados los tiene la sede Bogotá y Medellín y Manizales. En ejecución la mayor cantidad de planes los poseen las sedes Medellín y Nivel Nacional; y en planificación, los contiene Bogotá y Nivel Nacional.

**Tabla 7. Situación Planes de Acción por Sedes 2020**

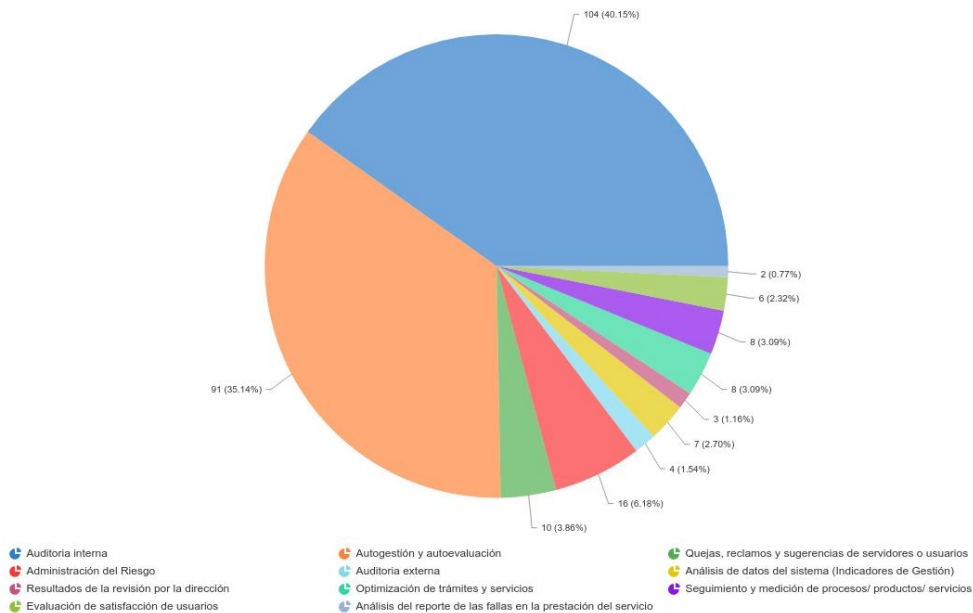
Sede	Ejecución		Finalizado		Planificación		Total Situación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sede Bogotá	11	4,25%	66	25,48%	14	5,41%	91	35,14%
Nivel Nacional	1	0,39%	10	3,86%	14	5,41%	25	9,65%
Sede Palmira	2	0,77%	5	1,93%	3	1,16%	10	3,86%
Sede Orinoquia	1	0,39%	1	0,39%	1	0,39%	3	1,16%
Sede Amazonia	4	1,54%	8	3,09%			12	4,63%
Sede Medellín	15	5,79%	31	11,97%	3	1,16%	49	18,92%
Sede Caribe	2	0,77%	8	3,09%	4	1,54%	14	5,41%
Único	5	1,93%					5	1,93%
Sede Manizales	6	2,32%	29	11,20%	5	1,93%	40	15,44%
Sede Tumaco	3	1,16%	5	1,93%	2	0,77%	10	3,86%
	<b>50</b>	<b>19,31%</b>	<b>163</b>	<b>62,93%</b>	<b>46</b>	<b>17,76%</b>	<b>259</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SI SoftExpert

### 3.3.3 Fuentes Generadoras de Acciones Correctivas, Preventivas, de Riesgo y de Mejora

Las principales fuentes generadoras de acciones correctivas, preventivas, de riesgo y de mejora en el 2020 fueron la Auditoria Interna con una participación del 40,15% y la Autogestión y Evaluación con una contribución del 35,14%, como se observa en la Gráfica 26.

**Gráfica 26. Fuentes Generadoras de AC, AP, GR, OM 2020**



Fuente: SI SoftExpert

Al igual que en el año 2019 la Auditoría Interna y la Autogestión y Autoevaluación, son las fuentes de mayor importancia para el mejoramiento de los procesos, generando en el primer caso 104 planes de acción y en el segundo 91. De otro lado, se observa que el Análisis del Reporte de las Fallas en la Prestación del Servicio (0,77%), los Resultados de la Revisión por la Dirección (1,16%) y la Auditoría Externa (1,54%) son las fuentes que menos originan actividades de mejora.

### 3.3.4 Temáticas de Acciones Correctivas, Preventivas, de Gestión de Riesgo y de Mejora

Los planes de mejoramiento registrados durante el año 2020 están vinculados a los programas del Plan Global de Desarrollo 2019 – 2021(PGD), como se muestra en la Tabla 8. El mayor número de planes se da para el *Programa 13. Transformación de la cultura organizacional y de la gestión institucional* (45 planes) y en segundo lugar está el *Programa 6: Transformación cultural desde el reconocimiento y visibilización de las capacidades de la comunidad académica y sus relaciones, para responder a los retos de país, a través de la generación de nuevo conocimiento, el trabajo colaborativo e interdisciplinario, la creación artística, la innovación social y tecnológica y el emprendimiento* (25 planes).

**Tabla 8. Temáticas de los Planes de Mejora Registrados en el 2019**

Programa PGD	Cantidad	%
Programa 8: Fortalecimiento de la participación de la universidad en la construcción de opinión pública informada, la apropiación social del conocimiento y la formulación de políticas públicas	4	1,54%
Programa 11: Fortalecimiento e integración de los sistemas de información para el mejoramiento de la gestión y la toma de decisiones basadas en evidencia	23	8,88%
Programa 4: Acompañamiento para la Universidad que aprende	1	0,39%
Programa 6: Transformación cultural desde el reconocimiento y visibilización de las capacidades de la comunidad académica y sus relaciones, para responder a los retos de país, a través de la generación de nuevo conocimiento, el trabajo colaborativo e interdisciplinario, la creación artística, la innovación social y tecnológica y el emprendimiento.	25	9,65%
Programa 3: Innovación académica como motor de cambio institucional	1	0,39%
Programa 1: Universidad como proyecto cultural y colectivo de nación que se transforma para formar seres integrales y autónomos, con actitudes ciudadanas, como agentes de cambio ético y cultural con responsabilidad social	2	0,77%
Programa 13: Transformación de la cultura organizacional y de la gestión institucional	45	17,37%

Programa PGD	Cantidad	%
Programa 9: Comunidad universitaria saludable, incluyente, diversa, dialogante y transformadora	7	2,70%

Fuente: SI SoftExpert

### Comparativo Planes de Mejora

Como se observa en la Gráfica 27 a partir del año 2018 se da un incremento en los planes de mejora, siendo el período 2020 donde más se registran, aspecto que puede deberse al fuerte trabajo que se viene realizando por mejorar todos los procesos y tramites y servicios de la UNAL a partir de los resultados de las evaluaciones que se realizan internamente.

**Gráfica 27. Tendencia de los Planes de Mejora**



Fuente: SI SoftExpert

### 3.4 RESULTADOS DE LOS SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN

Los resultados de seguimiento y medición del SGC se enmarcan en sus componentes (gestión documental, gestión del riesgo, gestión del servicio, mejoramiento, evaluación), estableciendo los logros obtenidos como se muestra en la Tabla 9.

**Tabla 9. Logros Obtenidos en el Seguimiento al SGC**

Componente del SGC	Acciones	Logros
Gestión Documental	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en los módulos de Auditorías y Riesgos del SI SoftExpert.</li> <li>Revisión documental del proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento del SI SoftExpert para la gestión de la información y administración de documentos.</li> <li>Identificación de las necesidades documentales del proceso y construcción de documentos</li> </ol>

Componente del SGC	Acciones	Logros
Gestión del Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorización y revisión de los riesgos operativos y de corrupción y PAMEC (Unisalud).</li> <li>2. Avances en la construcción de las metodologías de riesgos de proyectos y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).</li> <li>3. Implementación de la gestión de riesgos en la sede La Paz, en el proceso GAAF y SIA.</li> <li>4. Capacitación a funcionarios de la UN en la metodología actualizada para la gestión de riesgos de procesos.</li> </ol>	<p>estandarizados. Eliminación de documentos duplicados e innecesarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 93,33% de cobertura en la gestión de riesgos de corrupción y 89,66% en los riesgos operativos.</li> <li>2. Borrador metodología para la administración de riesgos en proyectos (versión 0.0 y 1.0) y del SGSI (versión 0.0).</li> <li>3. Extensión de la gestión de riesgos a la sede La Paz; construcción de riesgos para el nuevo proceso "Gestión Administrativa de apoyo a la Formación" (GAAF); gestión de riesgos para el proceso de inscripción de asignaturas y su Sistema de información Académica (SIA).</li> <li>4. 13 jornadas de capacitación para las 9 sedes de la UNAL.</li> </ol>
Gestión del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la UNAL 2020.</li> <li>2. Actualización del inventario y hojas de vida de trámites y servicios de la UN.</li> <li>3. Definición de los criterios de priorización para la automatización de los trámites y servicios, y aplicación de la matriz de priorización de trámites para automatización a 67 trámites establecidos en la UN, incluidos los trámites SUIT-DAFP.</li> <li>4. Establecimiento de necesidades de automatización para los trámites y servicios priorizados de los procesos Seguridad Social en Pensiones, Gestión del Talento Humano, Agenciar las Relaciones Exteriores y GAA, las cuales derivaron en proyectos TI para cada proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de oportunidades de mejora para la prestación de los servicios de la UN.</li> <li>2. Racionalización de trámites y servicios identificando oportunidades de mejora.</li> <li>3. Identificación de iniciativas de automatización de trámites y servicios en los diferentes procesos de la UN.</li> <li>4. Definición de la automatización de los siguientes tramites y servicios:            -Gestión del TH: Solicitud de Vacaciones, Situaciones Administrativas, Inscripción a cargos vacantes.            -Seguridad Social en Pensiones: Pensión de vejez e invalidez, Pensión de sobreviviente, Indemnización sustitutiva, Mesadas causadas no pagadas, Auxilio funerario, Expedición comprobantes pago, certificado pensión, rete fuente.            -Agenciar las Relaciones Exteriores: Movilidad académica entrante y saliente, Convocatorias, Suscripción de convenios de cooperación, Trámites migratorios.            -Gestión Administrativa de Apoyo a La Formación: Servicios de tutorías (Gestión y asignación de docentes)</li> </ol>
Auditorias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de auditorías de forma remota en el año 2020 dado el confinamiento por Covid-19, ejecutando el Programa de Auditorías combinadas en 7 procesos bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2018, SGSST, SGI.</li> <li>2. Certificación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2015 por Bureau Veritas Año 2020- 2021.</li> <li>3. Utilización del 100% del módulo de auditorías del SoftExpert para el desarrollo del programa de auditorías 2020.</li> <li>4. Formación de funcionarios como auditores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecución del 92% del Programa de Auditoría 2020: 25 auditorías programadas, 23 realizadas.</li> <li>2. Contribución al mejoramiento institucional a través de la gestión de los procesos.</li> <li>3. Sistematización de la información generada en la auditoría del 2020.</li> <li>4. Fortalecimiento de las competencias del grupo de auditores e incremento en número de integrantes de este.</li> </ol>
Mejoras en los Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concertación y aprobación de la cadena de valor de Formación.</li> <li>2. Concertación y aprobación de la cadena de valor de Investigación y Creación Artística.</li> <li>3. Rediseño del Mapa de Procesos de la UN.</li> <li>4. Diseño del proceso estratégico Gobierno Estrategia Digital, y rediseño de los procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidación del proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación -GAAF (5 procesos en uno).</li> <li>2. Rediseño del proceso de Investigación y Creación Artística.</li> <li>3. Renovación de la imagen institucional del Mapa de Procesos.</li> </ol>

Componente del SGC	Acciones	Logros
	Gestión Tecnológica, Ordenamiento y Desarrollo Físico.	4. Documentación y establecimiento de la cadena de valor de los procesos Gobierno Estrategia Digital, Gestión Tecnológica, Ordenamiento y Desarrollo Físico.

Fuente: información adaptada de Informe Balance de Gestión SIGA 2019- 2020 V2 11-03-21.

### 3.5 LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

#### 3.5.2 Programa Auditorías Internas

Para la vigencia 2020 el programa de auditorías internas fue aprobado mediante sesión del Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno el 25 de junio, el cual fue comunicado a las partes interesadas por la Vicerrectoría General en el marco del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental-SIGA a través de los oficios VRG-185 y VRG-186 del 14 de julio de 2020. Se aplicó a 7 procesos y 4 sistemas de gestión definidos en este programa (ver Tabla 10), teniendo en cuenta procesos que no han sido auditados en periodos anteriores, procesos misionales y procesos de alta interacción con los usuarios.

**Tabla 10. Procesos y Sistemas Programados para Auditoría Interna 2020**

Macroproceso/Sistema	Proceso/Oficinas	Nivel	
Comunicación	Divulgación de la Información General	Nivel Nacional	
		Medellín	
Bienestar Universitario	Gestión de Egresados	Manizales	
		Caribe	
		Orinoquía	
Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	Nivel Nacional	
		Bogotá	
		Orinoquía	
		Tumaco	
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	Nivel Nacional	
		Manizales	
		Palmira	
		Amazonas	
		Amazonas	
	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Nivel Nacional
			Bogotá
			Medellín
			Amazonas
			Amazonas
Gestión Jurídica	Servicios Generales de Apoyo Administrativo	Medellín	
		Caribe	
		Tumaco	
		Bogotá	
		Manizales	
SGA	Oficina de Gestión Ambiental	Palmira	
		Medellín	
		Manizales	
		Palmira	

Macroproceso/Sistema	Proceso/Oficinas	Nivel
4.2 Comprensión de las necesidades y Expectativas de las partes interesadas SGSST	Oficina de SGSST	Tumaco
		Bogotá
		Nivel Nacional
		Medellín
		Manizales
		Palmira
		Amazonía
		Caribe
		Tumaco
		Orinoquía
SGI	Todos los procesos	Todas las sedes de la UNAL
SGC	Todos los procesos	Todas las sedes de la UNAL

Fuente: Informe Avance Programa Auditorías Internas 2020

Se programaron 36 auditorías, de las cuales fueron realizadas 34, así, el porcentaje de ejecución de las auditorías internas programadas del Sistema de Gestión de Calidad es del 94%.

Los procesos de la Sede Amazonas en el sistema de gestión de calidad no pudieron ser auditados debido a diferentes situaciones que el director informo oportunamente.

Se convocaron y seleccionaron auditores en el nivel nacional y sedes teniendo en cuenta experiencia, formación y la evaluación para la ejecución de las auditorías internas. La participación del equipo auditor en el ciclo de auditorías es la siguiente (Tabla 11):

**Tabla 11. Participación Auditores**

Sede	Auditor Líder	Auditor Acompañante	Auditor Observador	Total
Nivel Nacional	7	6	12	25
Bogotá	3	3	3	9
Medellín	4	5	1	10
Manizales	6	4	5	15
Palmira	4	3	14	21
Total	24	21	35	80

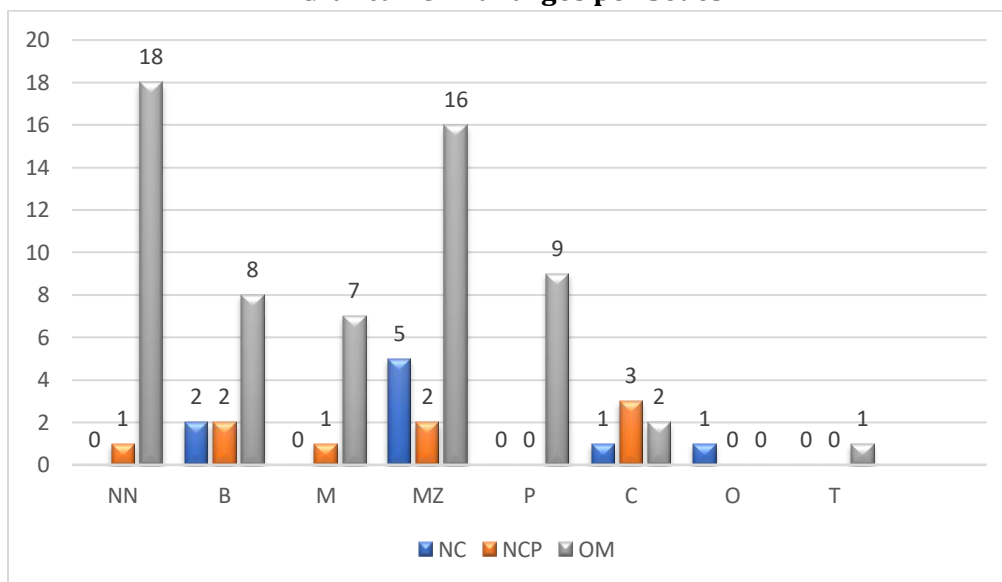
Fuente: Informe Avance Programa Auditorías Internas 2020

### 3.5.3 Hallazgos

Como se describió en el numeral 3.5.1 para este ciclo de auditoría interna se definieron 7 procesos y 4 sistemas de gestión, donde se distribuyeron los requisitos de los procesos aleatoriamente en los diferentes niveles de aplicación. Una vez realizadas las auditorías, los

resultados obtenidos permiten identificar 9 No Conformidades (NC), 9 No Conformidades Potenciales (NCP) y 61 Oportunidades de Mejora (OM), los cuales se distribuyen en las sedes como se muestra en la Gráfica 28:

**Gráfica 28. Hallazgos por Sedes**



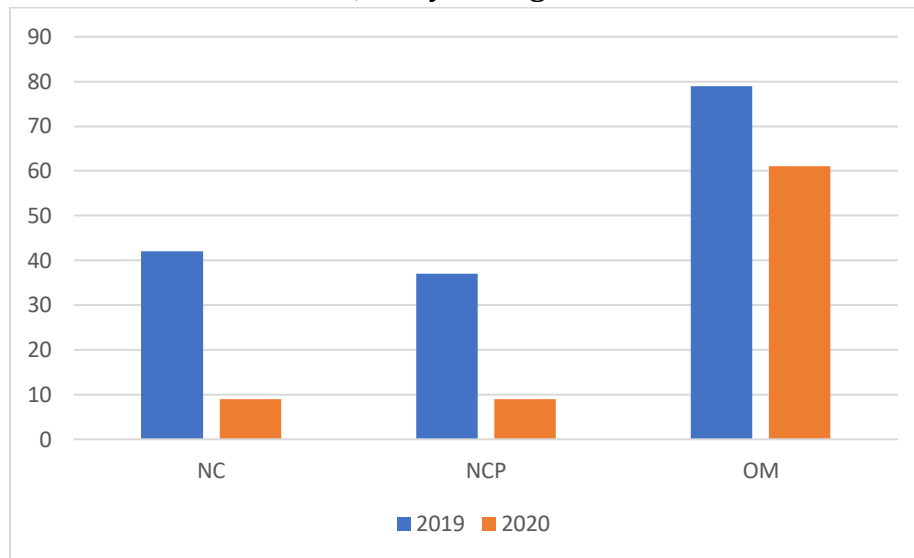
**Fuente: Informe Avance Programa Auditorías Internas 2020**

De la Gráfica 28 se establece que la sede con mayor número de No Conformidades fue Manizales (5), seguida de Bogotá (2); de otro lado, la sedes con mas No Conformidades Potenciales fueron Caribe y Bogotá (2); el Nivel Nacional obtuvo el primer lugar en número de Oportunidades de Mejora (18) y en segundo lugar la sede Manizales.

Es importante destacar que en la vigencia 2020 se da un número menor total de NC, NCP y OM en si se compara con el año 2019, como se observa en la Gráfica 29, aspecto que se puede atribuir a la madurez que ha ido adquiriendo el SGC.



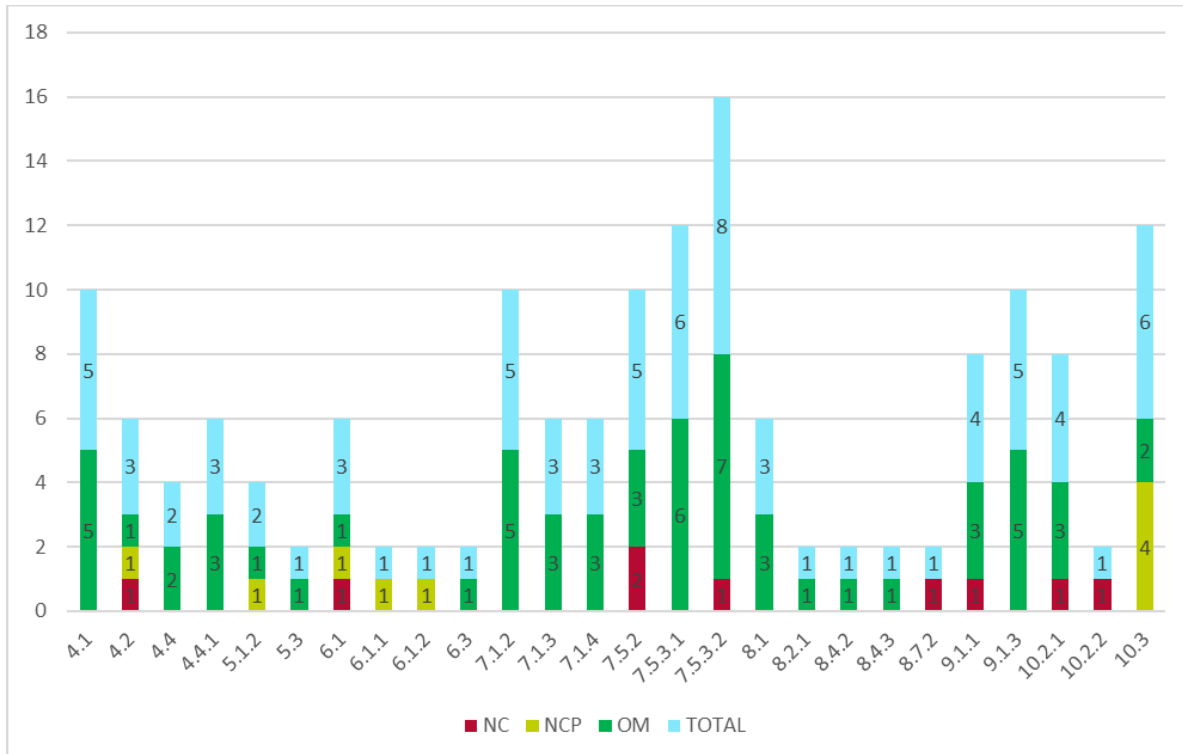
**Gráfica 29. NC, NCP y OM Vigencia 2019-2020**



Fuente: Elaboración propia VRG

Los requisitos que presentan más hallazgos son: 7.5.3.1 Control de la Información Documentada, 7.5.3.2 Control de la Información Documentada y 10.3 Mejora Continua. La Gráfica 30 representa, en forma general, la cantidad de hallazgos por requisitos.

**Gráfica 30. Hallazgos por Requisitos**



Fuente: Informe Avance Programa Auditorías Internas 2020

Para el SGSST los hallazgos se presentan en la Tabla 12, de donde se puede observar que las sedes Palmira y Caribe obtuvieron el mayor número de estos. De otro lado, para el SGSST los requisitos con más hallazgos son: *Decreto 1072 Art. 2.2.2.4.6.33, Acciones Preventivas y Correctivas, Resolución 312/2019 art. 16 Metodología para Identificación de Peligros Evaluación y Valoración de Riesgos, Decreto 1072 Art. 2.2.4.6.24 Numeral 5.*

**Tabla 12. Hallazgos SGSST**

Sede	NC	NCP	OM	Total
NN	0	2	1	3
B	0	0	0	0
M	1	0	0	1
MZ	0	1	0	1
P	4	1	1	6
A	0	3	0	3
C	4	0	0	4
T	0	0	0	0
O	0	0	0	0
<b>Total</b>	9	7	2	18

Fuente: Informe Avance Programa Auditorías Internas 2020

Los hallazgos para el SGA se muestran en Tabla 13 a partir de la cual se determina un solo hallazgo para las sedes Medellín y Palmira. Adicionalmente, el requisito con más hallazgos es el *4.2. Comprensión de las necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.*

**Tabla 13. Hallazgos SGA**

Sede	NC	NCP	OM	Total
M	1	0	0	1
MZ	0	0	0	0
P	0	0	1	1
T	0	0	0	0
<b>Total</b>	1	0	1	2

Fuente: Informe Avance Programa Auditorías Internas 2020

Finalmente, en el año 2020 se tuvo se llevo a cabo la auditoría externa al SGC de la Universidad Nacional por el ente certificador Bureau Veritas, la cual se realizo de forma remota dado el confinamiento por pandemia Covid 19. Esta auditoría renovó la certificación al SGC de la UNAL confirmando la mejora de la gestión organizacional y el compromiso de la institución con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y parte interesadas.

### 3.6 EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con el proceso “Gestión Administrativa de Bienes y Servicios”, que tiene como objetivo “Gestionar la adquisición y gestión de bienes y servicios

requeridos por las diferentes dependencias y proyectos de la Universidad Nacional de Colombia en el desarrollo de los fines misionales, garantizando su adecuada administración y control, basados en criterios de calidad, eficiencia, transparencia y oportunidad”, el cual está bajo el liderazgo de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.

En este contexto, la Universidad realiza la evaluación de proveedores a través del formato Cumplimiento de Proveedores cuyos parámetros de aceptación son excelente, bueno y aceptable. Adicionalmente, se aplican los siguientes lineamientos institucionales:

- Resolución 1551 de 2014 de la Rectoría Por medio de la cual se adopta el Manual de convenios y contratos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Procedimiento U-PR-12.002.001 Seleccionar proveedores y formalizar órdenes contractuales mínimas.
- Procedimiento U-PR-12.002.002 Seleccionar proveedores y formalizar órdenes contractuales menores.
- Procedimiento U-PR-12.002.003 Seleccionar proveedores y formalizar órdenes contractuales superiores.
- Procedimiento U-PR-12.002.004 Seleccionar proveedores y formalizar contratos.
- Guía U-GU-12.002.006 Cartilla para el ejercicio de la función de supervisión e interventoría de contratos y órdenes contractuales.

Con el Manual de convenios y contratos se orienta a asegurar la calidad de los productos o servicios adquiridos de proveedores externos. A partir de la Guía U-GU-12.002.006, los supervisores o interventores realizan la evaluación de los proveedores teniendo en cuenta los informes de ejecución y los entregables pactados. Así, la constancia de cumplimiento de orden contractual certifica la satisfacción frente al servicio o bien contratado.

De otro lado, la sede Medellín cuenta con el Sistema de Evaluación de Proveedores-SEP a partir del cual realiza en cada vigencia la reevaluación de los proveedores mediante la consolidación de las evaluaciones realizadas a las órdenes contractuales. De acuerdo con la política de Evaluación de Proveedores, en la evaluación de las órdenes contractuales y contratos intervienen: supervisores, oficinas de contratación, Almacén (órdenes de compra) y usuario final.

En este contexto, para la vigencia 2020 los resultados se presentan en la Tabla 14:

**Tabla 14. Resultados Evaluación Proveedores Sede Medellín 2020**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Procesos contractuales	4.013	
Proveedores contratados	2.635	100%

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Proveedores evaluados	2.455	93,2%
Proveedores no evaluados	180	6,8%
Proveedores en suspensión	41	1,6%

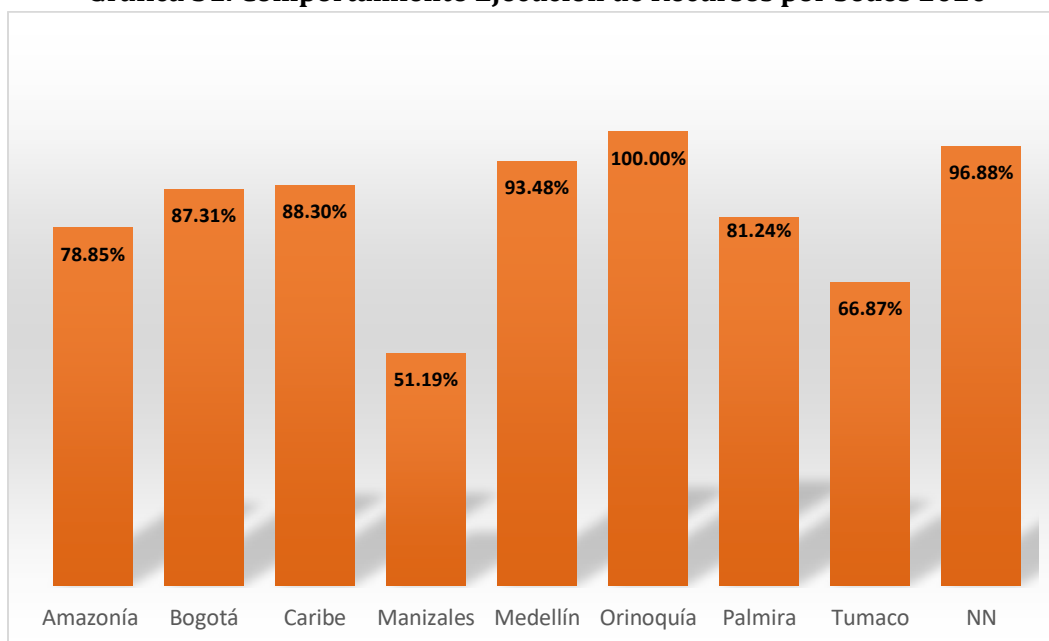
Fuente: Informe Reevaluación Proveedores 2020

La suspensión de los proveedores se realiza acorde a la política de evaluación donde se estableció que “Los proveedores que luego de la reevaluación, arrojen una calificación de regular o no cumplen, quedarán en un estado de suspensión para ser contratados por la Universidad”, esto es, aquellos proveedores cuya calificación en la reevaluación estuvo entre cero (0) y tres puntos cinco (3.5). Los 41 proveedores en suspensión corresponden al 1.6% de los proveedores contratados en la vigencia 2020.

#### 4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Para la implementación y desarrollo del SGC los recursos provienen de los proyectos de inversión que cada sede elabora dentro del Plan Global de Desarrollo del trienio, garantizando de esta forma las condiciones financieras para el cumplimiento de las actividades que requiere la gestión del SGC. Para el año 2020 el comportamiento en la ejecución de los recursos se da como se muestra en la Gráfica 31.

**Gráfica 31. Comportamiento Ejecución de Recursos por Sedes 2020**



Fuente: elaboración propia VRG con base en reportes de sedes formato Excel RxD 2020

Al revisar la Gráfica 31, se puede establecer que la sede que mayor ejecución hizo de los recursos asignados en la vigencia 2020 fue Orinoquía (100%), seguida del Nivel Nacional (96,88%), y en tercer lugar Medellín (93,48%). De otro lado, las sedes con menor ejecución de recursos fueron Manizales (51,19%) y Tumaco (66,87). De otro lado, se destaca que a pesar del confinamiento las actividades del SGC se siguieron ejecutando de forma virtual cumpliendo con los objetivos, sin embargo, las acciones que requerían de presencialidad se vieron afectadas por la no presencialidad.

## **5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES**

La Universidad Nacional de Colombia, desde la Coordinación SIGA adscrita a la Vicerrectoría General, realiza la gestión de diferentes tipologías de riesgos incluidas en el *Marco General de Riesgo UN*, entre estos los riesgos operativos, de corrupción y de la IPS Universitaria UNISALUD (PAMEC); estos se identifican, analizan, evalúan, comunican y monitorean por los procesos que reciben acompañamiento y lineamientos de la Coordinación SIGA Nivel Nacional y las Coordinaciones de Calidad de las sedes.

La información presentada esta basada en los monitoreos de riesgos operativos, corrupción y PAMEC que se realizaron durante el año 2020 por la Coordinación SIGA con la participación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y especiales de la Universidad Nacional de Colombia. También se incluyen en el informe otros nuevos riesgos identificados en colaboración con otras dependencias de la institución como son los riesgos del proceso de inscripción institucional, del sistema de información académica y de la consolidación de la cadena de valor del proceso Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación.

### **5.1 RIESGOS DE CORRUPCIÓN, OPERATIVOS Y PAMEC**

En el año 2020, se realizaron 4 actividades de monitoreo y revisión:

1. Riesgos de corrupción: actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción del año en referencia en el mes de enero de 2020 para dar respuesta al DAFP.
2. Riesgos de corrupción: consolidación de los resultados de la información enviada por los procesos entre los meses de abril y agosto.
3. Riesgos operativos: consolidación de las respuestas enviadas por los procesos desde junio hasta el mes de septiembre.
4. Riesgos PAMEC asociados a la IPS Universitaria UNISALUD durante el mes de noviembre del 2020.

La Tabla 15, contiene el resumen de los riesgos, controles y planes de tratamiento para las tres tipologías de riesgos (corrupción, operativos y PAMEC), a partir de la cual se destaca un

incremento en el total de riesgos y controles para el año 2020 y una disminución en los planes de tratamiento.

**Tabla 15. Resumen Riesgos, Controles y Planes de Tratamiento 2019-2020**

	Corrupción		Operativos		PAMEC		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Riesgos</b>	45	47	60	64	14	14	119	125
<b>Controles</b>	96	95	104	115	16	16	216	226
<b>Planes de Tratamiento</b>	ND	ND	14	11	9	9	23	20

Fuente: Informe General Gestión del Riesgo Año 2020

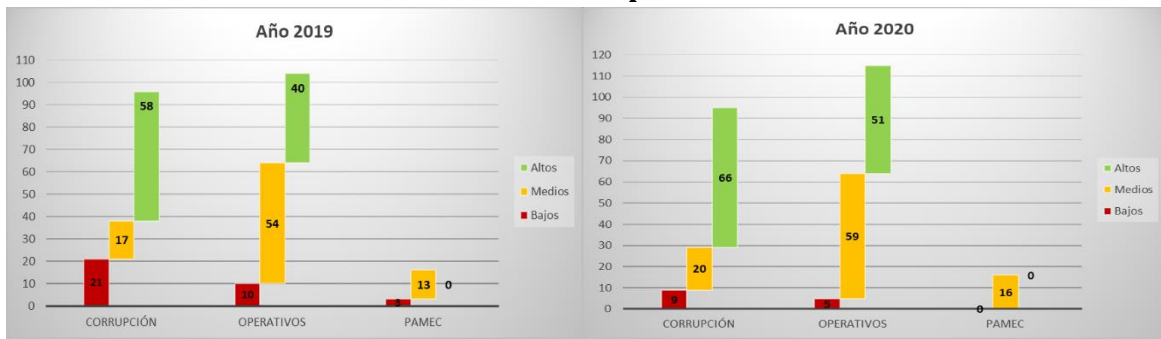
Para los riesgos de corrupción se identificaron dos riesgos emergentes relacionados con los procesos huérfanos “Servicios Generales y de Apoyo Administrativo” y “Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico” de la sede Tumaco; además, se presenta una disminución de un control con relación del año 2019 al 2020 (se eliminaron 3 controles asociados a los procesos huérfanos y se identificaron dos en los riesgos emergentes de la sede Tumaco).

En cuanto a los riesgos operativos, en el periodo 2020 dos fueron excluidos de los mapas de riesgos operativos de procesos principalmente por unificación de riesgos y 6 nuevos riesgos fueron reportados, pasando de 60 riesgos en 2019 a 64 en 2020. Sobre los controles de los riesgos operativos, se presentaron 11 emergentes en el año 2020, 8 de estos surgieron con los nuevos riesgos operativos, los otros gracias a planes de tratamiento finalizados en las vigencias 2019 y 2020.

Con relación a los riesgos PAMEC no se presentaron cambios significativos a nivel de riesgos y controles, situación relacionada con la metodología PAMEC la cual define elementos muy específicos para la identificación de los riesgos. De otro lado, es inquietante que se mantengan la misma cantidad de controles que en el año anterior, teniendo en cuenta que la mayoría de los riesgos se encuentra en un nivel “Alto” o “Extremo”, y se requieren más controles para conducir los riesgos a un nivel aceptable (bajo).

La Gráfica 32 muestra la clasificación de los controles según su eficiencia para cada una de las tres tipologías en el año 2020 y 2019. En los riesgos de corrupción se destaca la disminución en el total de controles con eficiencia baja que pasaron de 21 en 2019 a 9 en el año 2020, resultado que se fundamenta en la entrega por parte de los procesos de los soportes de evaluación faltantes, que ocasionaron un aumento del 14,68% en el total de controles medios y altos en el año 2020. De los 9 controles con eficiencia menor al 60%, 8 tienen un valor de 0% ya que no han presentado el formato de eficiencia de controles de corrupción correspondiente, y el otro está asociado al proceso “Gobierno y Gestión de Servicios de TI” con una eficiencia del 35% y un plan de mejora en estado de ejecución de actividades para optimizarlo.

**Gráfica 32. Distribución de Controles por Eficiencia Año 2019 – 2020**



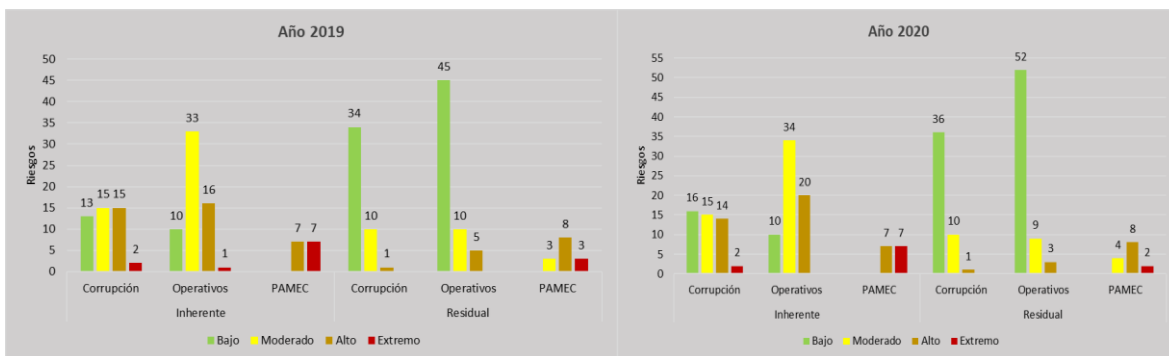
Fuente: Informe General Gestión del Riesgo Año 2020

En cuanto a los riesgos operativos, se presentó una disminución en el total de controles con eficiencia baja gracias al reporte de los soportes de evaluación faltantes de algunos procesos, generando un aumento en el total de controles medios y altos en el año 2020, así, más del 95% de los controles operativos permiten reducir en uno o dos niveles la probabilidad de ocurrencia o las consecuencias de los riesgos. De los 5 controles existentes con una eficiencia baja menor al 60%, uno se encuentra sin soporte de evaluación, dos presentan una eficiencia del 55,56% y fueron creados en el año 2020 con los riesgos del proceso “Divulgación de la Información Oficial”, dos presentan un nivel de eficiencia del 50% y se asocian al proceso de “Gestión del Talento Humano”; los últimos cuatro controles cuentan con planes de mejora en ejecución.

Con relación a los controles asociados a los riesgos PAMEC, se encontró que, en el año 2020, gracias a los planes de tratamiento respectivos, los tres controles que presentaban un nivel de eficiencia “Bajo” pasaron a tener una eficiencia “Media”. No se tienen controles con un nivel “Alto” de eficiencia, y se puede determinar que los controles implementados por el proceso han aportado en la mitigación del riesgo.

La Gráfica 33, se aprecia la distribución de los riesgos de corrupción, operativos y PAMEC según su nivel de aceptabilidad inherente y residual (bajo, moderado, alto, extremo) para los años 2019 y 2020.

**Gráfica 33. Nivel de Aceptabilidad de Riesgos Inherentes y Residuales Período 2019 – 2020**



Fuente: Informe General Gestión del Riesgo Año 2020

Para los riesgos de corrupción hay una disminución del total de riesgos inherentes significativos en el año 2020 en comparación al 2019, los riesgos bajos y moderados inherentes y residuales tuvieron comportamientos similares en ambos periodos. En cuanto a los riesgos operativos, para el año 2020, no se presentan riesgos inherentes extremos, hubo un aumento en los riesgos inherentes altos (paso de 16 en 2019 a 20 en 2020) ocasionado por la identificación de riesgos emergentes. Con relación a los riesgos operativos residuales, se presentó una buena gestión a nivel de riesgos operativos por parte de los procesos, que permitió la reducción del total de riesgos residuales moderados y altos en el 2020 en comparación al 2019, reducción que se ha dado a pesar del aumento en el total de riesgos inherentes altos y moderados del año 2020. Los riesgos PAMEC, mostraron un comportamiento similar a nivel inherente y residual en ambos periodos, resaltando la disminución de uno de los 3 riesgos extremos en el año 2020, que paso de extremo a alto, otro riesgo pasó de alto a moderado en el mismo periodo; a pesar de los avances en la reducción del riesgo, todavía se encuentran 10 de los 14 riesgos en un nivel residual alto o extremo, por lo que se deben establecer acciones que permitan disminuirlos a un nivel Bajo o Moderado.

La Tabla 16 se resume los indicadores y estadísticas para las tres tipologías de riesgos en los años 2019 y 2020.

**Tabla 16. Indicadores de Gestión de Riesgos Periodo 2019 -2020**

Indicador / Estadística	2019			2020		
	Corrupción	Operativos	PAMEC	Corrupción	Operativos	PAMEC
Índice de vulnerabilidad inherente	23,33%	22,87%	13,57%	22,45%	23,02%	13,57%
Índice de vulnerabilidad residual	11%	10,20%	10,29%	11,38%	9,22%	9,50%
Índice promedio de eficiencia de los controles implementados por disminución de la calificación del riesgo inherente	52,86%	55,39%	24,21%	49,29%	59,95%	30,00%
Índice promedio de eficiencia pura de los controles implementados	86,88%	76,12%	68,06%	88,39%	75,99%	69,31%
Cobertura de la gestión del riesgo	90%	86,21%	100%	93,33%	89,66%	100%
Nivel de automatización de controles	11,46%	21,15%	N/D	10,53%	26,09%	6,25%



Indicador / Estadística	2019			2020		
Nivel de controles preventivos	85,42%	61,54%	N/D	89,47%	57,39%	18,75%
Nivel de riesgos inherentes significativos	37,78%	28,33%	100%	34,04%	31,25%	100%
Nivel de riesgos residuales significativos	2,22%	8,33%	78,57%	2,13%	4,69%	71,43%
Nivel de riesgos materializados	2,22%	8,33%	N/D	2,13%	7,81%	N/D

Fuente: Informe General Gestión del Riesgo Año 2020

En los riesgos de corrupción, los indicadores se mantuvieron similares con incrementos o decrementos inferiores al 2,5%, como es el caso del *Índice de Vulnerabilidad Inherente* que disminuyó cerca de un 0,88%. De otro lado, el *Índice de Vulnerabilidad Residual* aumentó un 0,38% pasando de 11% en 2019 a 11,38% en 2020, ocasionando que el índice promedio de eficiencia de los controles implementados por disminución de la calificación del riesgo inherente disminuyera cerca de un 3,5%. De las estadísticas se destaca:

1. Bajo nivel de riesgos materializados en los últimos dos años: materialización de un riesgo.
2. Reducción por segundo año consecutivo en el nivel de riesgos inherentes significativos.
3. Crecimiento en la cobertura de la gestión del riesgo que aumentó del 90% al 93%.
4. Aumento del nivel de controles preventivos.

A nivel de riesgos operativos, se evidenció una mejoría notable en su gestión al encontrarse resultados positivos en sus indicadores más significativos en el 2020. Aunque el *Índice de Vulnerabilidad Inherente* aumentó levemente en 2020 por la identificación de nuevos riesgos, el *Índice de Vulnerabilidad Residual* (IVR) pasó de 10,2% en 2019 a 9,22% en 2020, entrando en el apetito de riesgo definido por la Institución (Nivel Bajo, entre 1% y 10%). La disminución en el IVR potenció un aumento superior al 4% en el *Índice Promedio de Eficiencia de los Controles Implementados por Disminución de la Calificación del Riesgo Inherente*, indicando que la eficiencia de los controles permitió reducir en un 60% la calificación del riesgo inherente. De las estadísticas de riesgos operativos se resalta:

5. Aumento en cobertura de la gestión del riesgo gracias al reporte de los primeros riesgos del proceso Divulgación de la Información Oficial.
6. Crecimiento en el nivel de controles automáticos cerca del 5%, indicando que cada uno de cuatro controles involucra alto uso de tecnología o está embebido en la infraestructura TIC de la Universidad.
7. Reducción del 4% en el nivel de riesgos residuales significativos: solamente 1 de cada 50 riesgos luego de aplicar los mecanismos de control supone un peligro potencial para la Universidad.

En materia de riesgos PAMEC, se aprecia una mejora en la mayoría de los indicadores. El *Índice de Vulnerabilidad Inherente* no presentó cambios ya que no se identificaron o excluyeron riesgos, tampoco se modificaron los riesgos existentes. El *Índice de Vulnerabilidad Residual*

disminuyó en el año 2020 (pasó de 10,29% a 9,5%, rango de 1% a 25%), sin embargo, el nivel promedio de riesgo residual sigue permaneciendo en “Alto”. De otro lado, el Índice de Eficiencia de los Controles Implementados presentó una leve mejoría en 2020, todos los controles presentaron cambios en su eficiencia, seis de ellos mejoraron su valoración, tres pasaron de una eficiencia “Baja” a “Medía” y los otros cinco restantes disminuyeron su valoración.

Teniendo en cuenta los indicadores y estadísticas del año 2020, se puede evidenciar mejora en la gestión de los riesgos UNAL, y gracias al trabajo de los procesos en sus diferentes niveles de aplicación se encuentra muy cerca de conducir todos los riesgos a los valores meta establecidos por la Institución.

## 5.2 NUEVOS RIESGOS OPERATIVOS, DE CORRUPCIÓN Y OTROS TIPOS DE RIESGOS

Durante el año 2020, los procesos identificaron riesgos emergentes que reportaron a la coordinación SIGA, el resumen de estos puede apreciarse en la Tabla 17:

**Tabla 17. Nuevos Riesgos de Procesos Año 2020**

Proceso	Riesgo
<b>Gestión de Ordenamiento y desarrollo Físico</b>	RC.12.007.008 - Abuso de autoridad en la consecución, asignación y/o restitución de recursos físicos en la Universidad para favorecer intereses particulares - Sede Tumaco.
<b>Servicios Generales y de Apoyo Administrativo</b>	RC.12.008.008 - Recibir dádivas de una parte interesada por obtener un beneficio particular (sede Tumaco).
<b>Divulgación de la Infomación oficial</b>	RO.03.004.001 - Solicitudes radicadas ante la Secretaría General gestionadas con falta de oportunidad.
<b>Divulgación de la Infomación oficial</b>	RO.03.004.002 - Notificación de las decisiones de los cuerpos colegiados realizadas por fuera de los plazos establecidos en la normatividad.
<b>Gestión de la Extensión</b>	RO.06.005.003 - Proyectos o servicios ejecutados/prestados sin el cumplimiento de las obligaciones pactadas en los acuerdos de voluntades suscritos.
<b>Gestión de Ordenamiento y desarrollo Físico</b>	RO.12.007.005 - Gestión de los espacios físicos afectada por recursos limitados y condiciones ambientales propias de la Sede Amazonia.
<b>Servicios Generales y de Apoyo Administrativo</b>	RO.12.008.004 - Servicios académicos - administrativos afectados por condiciones inadecuadas de aseo, mantenimiento y logística Orinoquía.
<b>Mejoramiento de la Gestión</b>	RO.15.001.002 - Proyectos de inversión definidos para el SGC en cada sede incumplidos por las limitaciones de la pandemia Covid 19 en uno o varios objetivos/metás.

**Fuente: Informe General Gestión del Riesgo Año 2020**

De otro lado, se ha extendido la gestión de riesgos hacía otras dependencias y asuntos críticos de la Institución, así, se identificaron nuevos riesgos con base a la “Guía para la Administración de Riesgos UN Versión 8” para el Proceso de Inscripción de Asignaturas Institucional, el Sistema de Información Académica y el nuevo proceso resultante de la consolidación de la cadena de

valor de formación Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, los cuales se definen a continuación:

#### *Riesgos Proceso de Inscripción Asignaturas Institucional*

- Estudiantes afectados por debilidades en la navegación, visualización, disponibilidad, apropiación y calidad de la información que reposa en los aplicativos para la gestión del proceso de inscripción.
- Proceso de inscripción afectado por limitaciones en la disponibilidad, autenticación y accesibilidad a los aplicativos.
- Proceso de inscripción debilitado por errores en el registro de la información.
- Proceso de inscripción perjudicado por limitaciones presupuestales y demoras administrativas en la vinculación de docentes ocasionales.
- Proceso de inscripción afectado por debilidades en la estimación de la Oferta y demanda de cursos.

#### *Riesgos Sistemas de Información Académica*

- Uso indebido, alteración o falsificación por parte de los funcionarios de la DNINFOA en el manejo de la información que se gestiona en los aplicativos del SIA para favorecer o perjudicar a un usuario o tercero.
- SIA, afectado por incumplimientos contractuales de los proveedores de Infraestructura, mantenimiento y conectividad.
- Servicios e Infraestructura en la nube del SIA carente de una política para su administración.
- Debilidades en el gobierno dada ausencia o falta de estandarización de los procedimientos.
- Metadatos y datos desarticulados y no estandarizados en los diferentes sistemas con los que interoperan los aplicativos del SIA.

#### *Riesgos del proceso "Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación"*

- Uso indebido, alteración o falsificación de la información que se gestiona en los sistemas de información académica para favorecer o perjudicar a un usuario.
- Actividades y trámites académico - administrativos con recursos insuficientes para su ejecución que garanticen el cumplimiento de los objetivos (Recursos como: personal, canales comunicación, hardware, software, procedimientos - instructivos, capacitación, inducción, socialización, espacios físicos, recurso financiero, entre otros).
- Inadecuado régimen de transición por modificación del plan de estudios o normativa de la Universidad.
- Metadatos y datos desactualizados o desarticulados frente a los requerimientos internos y externos.

### **5.3 CONCLUSIONES GESTIÓN DEL RIESGO**



- En la vigencia 2020 se incrementaron las actividades, requerimientos (internos y externos) y necesidades de gestión de riesgos al interior de la institución, que contemplan desde la elaboración e implementación de nuevas metodologías, inclusión de tipologías de riesgos, administración de riesgos en dependencias y sistemas, hasta la necesidad de vincular nuevos profesionales o crear un comité para la gestión de riesgos institucional.
- Se desconoce la existencia de un documento o soporte que permita tramitar y gestionar los riesgos materializados, en este sentido, se hace necesario desarrollar una solución para instruir y facilitar el reporte de riesgos materializados a los procesos.
- Acerca de las medidas de control diseñadas e implementadas por los procesos, las valoraciones de eficiencia de los controles (diseño) indican que más del 90% de estos permiten disminuir la probabilidad de ocurrencia o el impacto de la materialización de los riesgos en un nivel alto o medio.
- Con relación a la eficacia de los controles (funcionamiento), durante el año 2020 se obtuvo la respuesta de 61 de 95 controles de corrupción, 83 de 115 controles operativos y cero controles PAMEC.
- En términos generales, se evidenció en la Universidad Nacional una buena gestión de riesgos durante el año 2020, lo cual se evidencia en la escasa materialización de riesgos, la inclusión de nuevos procesos y sistemas en la administración de riesgos, el avance en nuevas metodologías de riesgos, la identificación de nuevos riesgos operativos y de corrupción, el índice de vulnerabilidad residual de riesgos de corrupción que está muy cerca (11,38%) de entrar en el apetito de riesgos definido por la Universidad, y por primera vez en el año 2020 se logró un índice de vulnerabilidad residual de riesgos operativos del 9,22% que se ubica en el nivel de aceptabilidad de bajo riesgo, las mejoras en varios de los controles y la finalización eficaz de los planes de tratamiento /mejora.
- Para el caso de los riesgos PAMEC de UNISALUD, a pesar de los esfuerzos realizados durante el periodo 2019-2020 por parte del proceso Seguridad Social en Salud, la mayoría de riesgos después de aplicar controles siguen estando en una zona de riesgo alta o extrema, representando un peligro potencial para el proceso en caso de que lleguen a materializarse; la alta proporción de riesgos residuales significativos (10 de 14) hace que el índice promedio de vulnerabilidad residual se ubique en un nivel "Alto" en los años de 2019 y 2020 con valores de 10,29% y 9,5% respectivamente(rango de 1% a 25%).

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora para el SGC se configuran en el marco del trabajo adelantado por las coordinaciones de calidad en las sedes en conjunto con los procesos y están relacionadas con diferentes temáticas como se describe a continuación:

### Amazonía:

- Trabajo articulado entre los sistemas de gestión y los proyectos de inversión y desarrollo de las sedes.

- Desarrollar estrategias de comunicación alternativas a las usuales con los líderes de proceso en sede y en el nivel nacional para un mejor contacto.
- Realizar seguimiento desde la Dirección de la Sede, a los resultados de la medición del desempeño.
- Elaborar un plan de trabajo anual que involucre y articule los elementos comunes de los Sistemas de Gestión (establecer fechas de los informes de gestión).
- Formación de los líderes y gestores de procesos en temas de gestión del Sistema de Calidad.
- Incentivar la participación de la comunidad universitaria en las actividades realizadas por el SGC de la Sede Amazonía con el fin de incrementar la apropiación y conocimiento de sus componentes.
- Implementar el plan estratégico de comunicaciones diseñado para el Sistema de Gestión de Calidad y socializar la información relacionada con los componentes del SGC acorde con este.
- Fortalecer los procesos de comunicación del SGC utilizando los medios de comunicación existentes en la UNAL.
- Desarrollar cursos y metodologías que permitan el fácil aprendizaje y utilización de la herramienta SoftExpert.
- Continuar con las actividades de sensibilización del talento humano, resaltando el trabajo en equipo.
- Desarrollar actividades de Inducción al SGC.
- Creación de simulacros de auditorías.

### Manizales

- Entrenamiento del personal nuevo sobre sistemas de gestión.
- Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.
- Mejoramiento en la comunicación y promoción del trabajo en equipo entre dependencias.
- Promover la participación de líderes, gestores y auditores internos en actividades de sensibilización, formación e implementación de los componentes del SGC para el fortalecimiento de la cultura de la calidad en la Sede.
- Fortalecimiento de la participación del personal vinculado mediante prestación de servicios en las actividades relacionadas con la implementación del SGC y Modelo SIGA.
- Contar con un presupuesto autónomo para el desarrollo de actividades de emprendimiento e innovación.

### Medellín

Desde los procesos en la sede Medellín se plantean oportunidades de mejora específicas para cada uno de ellos, los cuales pueden consultarse en el informe de Revisión por la Dirección de esta sede.

A nivel general para el SGC las oportunidades de mejora planteadas son:

- Continuar con el proceso de Mejora Continua planteado desde el SGC.
- Establecer sistema de indicadores que permita medir parámetros nuevos.

- Aprovechar la oportunidad de la virtualidad para sistematizar trámites y servicios y mejorar los existentes
- Establecer con el Comité de género de la Sede la construcción de batería de indicadores de género.
- Involucrar equidad de género en el SGC
- Fortalecer las campañas de sensibilización en calidad como estrategia para la comunidad.
- Mejorar la eficiencia en la medición y monitoreo.

### Orinoquía

- Implementar la cuantificación y medición de los procesos.
- Fortalecimiento del control de fallas en SGC de la sede.

### Palmira

- Fortalecer las competencias de los auditores internos, que permitan mejorar la gestión de las Auditorías Internas Integrales.
- Continuar con la revisión documental de los procesos.
- Desarrollar estrategias para generar confianza en los usuarios sobre el servidor público y la disponibilidad y accesibilidad de la información que ofrece los diferentes servicios y trámites.
- Fomentar el registro y seguimiento por parte de los procesos de la Sede, de los planes de mejoramiento en el aplicativo del Softexpert.
- Continuar con el seguimiento a las ocurrencias en el Softexpert para cumplir con el cierre de estas.

### Tumaco

- Realizar la identificación, análisis y evaluación de los riesgos operativos correspondientes a los procesos “Gestión de ordenamiento y desarrollo físico” y “Servicios generales y de apoyo administrativo”.
- Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción y operativos de los procesos aplicables en la sede.
- Aplicación del modelo de cuantificación, medición y seguimiento a la gestión de los procesos, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- Actualización del inventario de trámites y servicios, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- Implementación de la metodología de control de salidas no conformes, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- Gestionar ante la Alta Dirección de la sede, la contratación de un profesional de apoyo,
- que facilite la implementación del SGC en los procesos aplicables en la Sede.

### Nivel Nacional

En el Nivel Nacional se han configurado mejoras en diferentes procesos como se describe a continuación:



*Bienestar Universitario:* ajuste en la normativa de bienestar en los temas relacionados con apoyos socioeconómicos por pandemia; actualización de todos los documentos del área de gestión y fomento socioeconómico, salud y cultura (actividad física y deporte y acompañamiento integral); revisión de los indicadores de Bienestar; formulación de la política promotora de salud para la universidad Nacional.

*Direccionamiento Estratégico:* aprobación del Plei 2034; revisión de indicadores; establecimiento de riesgos de proyectos; mejoramiento de las cifras relacionadas con Rankings; controles de operación del proceso, con trabajo en grupo a nivel interno y con las sedes (Resolución 309).

*Gestión del Talento Humano:* manuales de funciones de todas las sedes cargados en SARA; diseño del módulo de campus virtual; unificación de la forma de gestionar las historias laborales en las oficinas de personal; actualización del procedimiento, con las guía y formatos asociados para la planeación, desarrollo y evaluación de capacitaciones, aplicables a todas las sedes; desarrollo de una autoevaluación de la gestión documental, que permitió que la creación y actualización de los documentos del proceso fuera consensuado con todas las sedes; definición de los flujos del proceso para la implementación de la sistematización en SARA de servicios y trámites como solicitud de licencias, vacaciones y diligenciamiento del PTA.

*Divulgación de la Información Oficial:* avance en la implementación del SGC y fortalecimiento de la cultura de calidad y gestión del conocimiento; visión compartida con la Red Nacional Secretarial sobre la importancia y beneficios de simplificar y estandarizar; fortalecimiento del trabajo en equipo con otras dependencias y en particular con otros procesos; gestión de notificaciones con levantamiento de procedimiento, división y organización de tareas y seguimiento a radicaciones; fortalecimiento de las estrategias de comunicación a todo nivel; curso de buenas prácticas secretariales, diseño de la APP de pedagogía normativa, avances en el diseño de solución TIC.

*Gestión Financiera:* implementación de la central de pagos; puesta en ejecución de la facturación electrónica; revisión y diseño de la batería de indicadores de desempeño del proceso; culminación de la optimización y actualización documental del componente de tesorería; creación del fondo de emergencia.

*Gestión Administrativa de Bienes y Servicios:* optimización y actualización documental del proceso; implementación de solicitud de certificaciones contractuales en línea; automatización de trámites del componente de gestión de bienes.

*Divulgación de la Producción Académica:* establecer políticas editoriales y diseñar estrategias para la construcción de criterios y lineamientos editoriales; realizar una planeación estratégica; ajustar la identidad corporativa de la editorial; fortalecimiento del sistema de gestión editorial;



implementar el Sistema de Información Nacional Editorial en los Centros Editoriales de Facultades, Centros e Institutos

*Gestión de Investigación y Creación Artística:* aprobación y formalización en el aplicativo SoftExpert de los documentos Trámite de Solicitudes de Modificación, Monitoreo y Evaluación a la Ejecución de Actividades de Investigación y Gestión de Investigación y Creación Artística; implementación del procedimiento de monitoreo y evaluación a la ejecución de actividades de investigación y creación artística a través de la herramienta de seguimiento diseñada en Google data estudio; elaboración de la propuesta de flujograma para la gestión de Semilleros de investigación; formulación de instructivo para el trámite de prórrogas a proyectos de investigación.

*Gestión de Laboratorios:* evaluación y formulación del riesgo operativo y el respectivo plan de tratamiento para el proceso; análisis y clasificación de todos los indicadores formulados para el proceso en cada una de las sedes; diagnóstico de los documentos del proceso para realizar la depuración correspondiente (fase inicial).

*Gestión de la Extensión:* participación en la definición de modelos y mecanismos para la mejora de la gestión institucional; trabajo conjunto con el SIGA Nacional para establecer las variables de recolección de información y elaboración del instrumento piloto de evaluación del estado de la gestión del conocimiento en la UNAL; participación en la definición de la metodología de gestión integral de los riesgos de proyectos.

## 7. CONCLUSIÓN

Una vez revisado los diferentes componentes del SGC de la Universidad Nacional de Colombia, se puede definir su conveniencia, adecuación y eficacia:

### Conveniencia

- El SGC está alineado con la estrategia y objetivos institucionales trazados en el PGD 2019-2021 a través del proyecto BPUN 358.
- El SGC a través de sus acciones e iniciativas da cumplimiento a la política y objetivos de calidad.
- El SGC permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.
- El SGC es una herramienta de gestión sistemática y transparente.

### Adecuación.

- El SGC se enmarca en el cumplimiento de normas para su desempeño y para la implementación de políticas nacionales como Ley Antitrámites (Ley 962 de 2005) Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), Gobierno en Línea (Decreto 2693 de 2012).



- Se verificó mediante las auditorías internas y la externa la conformidad del SGC, comprobando así la capacidad de este para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios internos y externos de la norma ISO 9001:2015.
- El SGC ha permitido a la Universidad dar respuesta positiva a las evaluaciones internas (ONCI) y externas (Bureau Veritas).

#### Eficacia.

- Para la vigencia 2020, a pesar de la situación de confinamiento por pandemia Covid-19, el SGC dio cumplimiento a las actividades planteadas en el cronograma.
- El desempeño institucional (73,88% cumplimiento en las metas), resultado de la medición de indicadores, demuestra que el sistema de gestión ha cumplido desde su gestión con la política de calidad de la Universidad.
- Los resultados de la evaluación realizada por los usuarios a los servicios prestados por la Universidad, a través de la encuesta de satisfacción, evidencian efectividad del SGC (73% de satisfacción).



## Anexo 1. ESTRATEGIA CONTINUIDAD DE PROCESOS EN TIEMPOS DE COVID 19

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
Gestión de Laboratorios	-Actividades técnicas reducidas en frecuencia y número de usuarios atendidos según la particularidad de cada laboratorio. Las actividades administrativas han seguido su curso de manera remota.	-Reuniones con las Divisiones de SST (Nacional y Sede Bogotá), Direcciones de Laboratorios (Sede Bogotá y Medellín) y la Facultad de Ciencias (Sede Bogotá) para conocer las actividades preliminares planteadas por la VRG del retorno a los campus de la Universidad y las particularidades que se deben tener en cuenta para la reactivación de los laboratorios. -Elaboración de formulario en Excel: método para la obtención de información de Coordinadores de Laboratorio que consideren de manera justificada la prioridad para retomar parcialmente actividades presenciales en las instalaciones de la Universidad bajo el desarrollo de proyectos de investigación, manejo de material vivo, tesis de posgrado con actividad experimental y laboratorios de extensión o creación artística. -Reunión con el profesor Pablo Enrique Abril Contreras Vicerrector General de la Universidad y con la Ingeniera Martha Lucía Valencia Astudillo, Jefe de la División Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para la socialización de la Resolución 338 del 7 de mayo de 2020 de la Rectoría "Por la cual se adoptan la política y sus líneas para aportar a la prevención y mitigación del Covid-19 en la comunidad universitaria y el Protocolo para retorno a algunas actividades presenciales en los campus e instalaciones de la Universidad Nacional de Colombia – Emergencia Sanitaria COVID19”.

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	-Adaptación inicial compleja para realizar actividades como la gestión de órdenes contractuales para la adquisición de bienes o servicios, solicitudes de reclamaciones de siniestros, consultas y/o requerimientos en materia de seguros y reportar novedades de los bienes, definiendo controles de aprobación, aceptación y firma de documentos. Adicionalmente, garantizar el acceso remoto al Sistema de Gestión Financiera SGF- QUIPU desde las casas de los funcionarios.	Las estrategias implementadas se encuentran documentadas en las Circulares No. 4, 5, 7, 8 y 9 del 2020 de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.
Gestión de la Investigación y Creación Artística	-Demora en trámites administrativos dependientes de otros procesos -Falta de acceso a infraestructura y equipos -Personal desvinculado o sin acceso al trabajo remoto -Afectación al presupuesto de los proyectos -Sin acceso a recolección de datos -Incumplimiento en entrega de productos y/o resultados	-Diagnóstico de actividades afectadas. -Determinar la viabilidad de prórroga o suspensión en los proyectos -Analizar posibles modificaciones: cambio en el alcance, objetivos o entregables del proyecto a fin de ajustarlo a actividades que se puedan realizar en las actuales circunstancias. -Identificación del tipo de intervención para aquellos proyectos que no son susceptibles de aplazamientos o modificaciones y brindar el acompañamiento -Acompañamiento a negociación con entidades externas, ampliación de plazos y modificación de metas para financiación interna, modificación de objetivos del proyecto, suspensión o prórroga. -Cambios en los compromisos o apoyo financiero en casos críticos. -Modificación de metas de inversión o ajuste a los compromisos de proyectos, suspensión o prórrogas, modificación de los términos de referencia vigentes.

-Modificación de objetivos del proyecto, suspensión o prórroga, alternativas de grado para estudiantes con proyectos avanzados.  
-Participación u organización de eventos virtuales.

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
Seguridad Social en Salud	<p>-Atención presencial en servicios de medicina general y urgencias o atención prioritaria de odontología.</p> <p>-Contacto con el afiliado: se puede dar por demanda espontanea por morbilidad del afiliado o por seguimiento.</p> <p>-Atención en salud – seguimiento a pacientes por técnicos laborales auxiliares de enfermería o profesionales de la salud no médico.</p> <p>-Atención en salud –Seguimiento de Tele orientación en salud – Profesional médico o de enfermería.</p> <p>-Seguimiento por voluntarios de la facultad de Medicina (aplica para Unisalud Sede Bogotá).</p> <p>-Atención en salud – Consulta médica domiciliaria realizada por Unisalud.</p> <p>-Otros servicios a domicilio (toma de muestras de laboratorio, aplicación de medicamentos y vacunas no COVID -19)</p> <p>-Formulación y entrega de medicamentos.</p>	<p>-Procedimiento Nuevo modelo de atención a afiliados a Unisalud durante contingencia por COVID - 19.</p> <p>-Lineamientos de Bioseguridad en la prestación de los servicios de salud frente a la pandemia por COVID 19.</p>
Gestión del Talento Humano	<p>-Caída del servidor de aplicaciones cuando se están realizando procesos concurrentes, por la intermitencia en el servicio de internet.</p> <p>-Dificultades con la nueva versión de SARA WEB.</p> <p>-Las inspecciones de puestos de trabajo.</p> <p>-Implementación de algunos sistemas de vigilancia epidemiológica y programas de promoción y prevención de las enfermedades y accidentes de origen laboral.</p> <p>-Realizar mediciones ocupacionales en los ambientes de trabajo.</p> <p>-Trámite de solicitudes personales para contratistas: certificación de ingresos y retenciones.</p> <p>-Suspensión del proceso de estímulos y distinciones.</p> <p>-La no realización de una parte de las actividades de capacitación dado el retorno de parte de los recursos para atender actividades asociadas al manejo de la emergencia sanitaria.</p> <p>-Los procesos de selección transitoria.</p> <p>-No es posible hacer la recepción de producción académica para el Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje y otra documentación en medio físico.</p>	<p>Desde el nivel nacional se identificaron debilidades, oportunidades, fortalezas o amenazas en este periodo de emergencia por el COVID-19 con el fin de garantizar la prestación de los servicios y la realización de las actividades propias del proceso.</p>

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
Divulgación de Producción Académica	-Gestión documental del proceso: la información de cada publicación está quedando en los computadores de cada funcionario. -Apertura de librerías sede Nieves y Campus.	-Venta de libros de forma virtual -Implementación del botón de pagos PSE para la editorial y se proyecta la reestructuración del portal de la editorial para que sea más interactivo a los usuarios y tenga las características de comercialización y venta que esperan los usuarios. Realización de eventos de lanzamiento y presentación de libros por parte de los autores por las redes sociales de la Editorial -Participación en Ferias virtuales de libro y gestión de una Feria virtual del libro de la UNAL -Programación de eventos culturales que promueven la cultura y la lectura orientados a todos los públicos mediante las redes sociales de la Editorial.
Seguridad Social en Pensiones	- Entrega de certificados, desprendibles y documentos. -Atención y orientación a los usuarios. -Ejecutoria de los actos administrativos del proceso de cobro coactivo expedidos en el marco de la emergencia económica. -Radicación de respuestas a consultas de cuotas partes pensionales. - Archivo de documentos	
Divulgación de la Información General	-Falencias de intermitencia en la conectividad. -Acceso a los equipos de los puestos de trabajo para ser trasladados a los lugares de residencia de los funcionarios para dar continuidad a las labores en medio del confinamiento.	-Continuidad del proceso de reestructuración en el sentido de ser convergentes y tener una trazabilidad en la divulgación de la información entre las áreas generadoras de productos de comunicación.
Direccionamiento Estratégico Institucional	Ninguna actividad, etapa o control relacionados con el Proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional se han visto suspendidos, aunque algunas se han realizado en una modalidad diferente a la planeada inicialmente.	- Emisión de la Circular 3 de Rendición de Cuentas

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	-Actividades de las bibliotecas de sede como el préstamo y consulta de material bibliográfico.	-Emisión del protocolo de atención para las bibliotecas de sede.
Gestión de la Extensión	-El 3,45% de los proyectos de la sede Bogotá no ha podido realizar atención al público. -El 87% de los proyectos de extensión en sede Bogotá corresponden a la modalidad de SA y ECP (más afectadas). -Facultad de Minas sede Medellín: los Proyectos internos, y servicios de laboratorios no se ejecutarán en el 2020 y suspendió la totalidad de actividades ECP programadas, debido a que no se encuentran virtualizadas. -Facultad de Ciencias Agropecuarias: disminución de proyectos, ya que se realizan de 2 a 4 proyectos al año. -Sede Orinoquía: 2 actividades de Educación Continua y Permanente se encuentran suspendidas. -Sede Amazonía: 2 actividades ECP programadas debieron ser aplazadas, se debe a que los cursos no se encuentran virtualizados, y la conexión a internet en la región es precaria.	-Uso de recursos tecnológicos: Correo Google Meet, Redes sociales, teléfono, WhatsApp. -Aplazamiento o cancelación de proyectos. -Realización de cursos de forma virtual. -Virtualización de actividades. -Ajuste al alcance de las actividades, con respecto de la población a beneficiar. -Disminución en el valor de las matrículas. -Uso de redes sociales (IG, Facebook, YouTube), para la ejecución de actividades ECP.

<b>Control Disciplinario</b>	<p>El proceso "Control Disciplinario" se desarrolla a través del "Sistema de gestión para los procesos disciplinarios", el cual incluye las Oficinas de Veeduría Disciplinaria de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira y la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria, en él se gestionan todas las actividades de inicio a fin, en lo correspondiente a las etapas de instrucción y juzgamiento. En dicho sistema también se registra la trazabilidad de todas las actividades realizadas y por ende los resultados del proceso; así mismo, cuenta con controles automáticos parametrizados. Sin embargo, al inicio de la pandemia la afectación se presentó en aquellas actividades que se llevaban a cabo de manera presencial, tal es el caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización de algunas audiencias y actuaciones en etapa de juzgamiento con asesoría de la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria.</li> <li>-Desarrollo de diligencias y actuaciones en la etapa de instrucción por parte de las Oficinas de Veeduría Disciplinaria de Sede.</li> <li>-Reuniones con el equipo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de actividades, trámites y procedimientos del proceso "Control disciplinario" a través del "Sistema de gestión para los procesos disciplinarios".</li> <li>-Disposición de información actualizada y pertinente en la página Web de la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria, para consulta de los usuarios y partes interesadas del proceso.</li> <li>-Habilitación del link <a href="http://veeduriadisciplinaria.unal.edu.co/index.php?id=57">http://veeduriadisciplinaria.unal.edu.co/index.php?id=57</a> en la página Web de la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria para presentación de noticias disciplinarias, las cuales llegan de manera automática por interoperabilidad al "Sistema de gestión para los procesos disciplinarios"; así como también se dispuso el correo electrónico <a href="mailto:veeduriadis_nal@unal.edu.co">veeduriadis_nal@unal.edu.co</a> para tal fin.</li> <li>-Utilización de la herramienta Google Meet de acuerdo con directriz institucional, para la realización de audiencias, desarrollo de diligencias, actuaciones y reuniones de manera virtual.</li> </ul>
------------------------------	---	--

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
<b>Evaluación Independiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Suspensión una auditoría por la no disponibilidad de información en formato digital por parte del área evaluada; esta misma situación generó que en algunas sedes se limitará el alcance de algunas auditorías; en otra auditoría, no se logró la suscripción de los compromisos de mejoramiento en razón a que el área evaluada se encontraba atendiendo actividades inherentes a la emergencia Sanitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer que la limitación de los alcances de auditorías, si aplica.</li> <li>-Comunicación permanente con las dependencias a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la Universidad.</li> <li>-Seguimiento y verificación de soportes documentales de auditoría mediante hitos de control en el repositorio documental Dotproject.</li> <li>-Contar con equipos de trabajo interdisciplinario conformados por miembros de las diferentes sedes (Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira), optimizando el recurso humano disponible.</li> </ul>
<b>Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Afectaciones en el proceso de aplicación de pruebas . Demora segunda convocatoria de la I3P</li> <li>-El préstamo de las Aulas TIC, es una actividad que no se puede volver a realizar hasta tanto no se terminen las restricciones originadas por la pandemia.</li> <li>-Afectaciones de salud en la persona que atiende solicitudes.</li> <li>-Dirección Nacional de programas de Posgrado: afectaciones para la Autoevaluación, las visitas de los pares académicos y las capacitaciones del Sistema y en sí del proceso de Autoevaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisión de resoluciones de admisión para pregrado para los procesos 20-1 y 20-2. y proceso de admisión 20-1 Sede De la Paz.</li> <li>- Estructuración de documentos técnicos de equivalencia de puntaje, Guía paso a paso.</li> <li>-Elaboración de ejemplo de invitación a todo el personal involucrado en las capacitaciones de Autoevaluación a llevarse a cabo en noviembre de 2020, esta invitación se envió a todas las sedes de la Universidad que cuentan con programas de posgrado.</li> </ul>
<b>Bienestar Universitario</b>	<p>El Sistema de Bienestar Universitario llevaba a cabo Comités Nacionales de Bienestar Universitario presenciales cada 2 meses, esta actividad ha sido suspendida, esto ha sucedido de manera similar con las diferentes mesas de trabajo y visitas de seguimiento a las sedes que se hacían al interior del Sistema de Bienestar Universitario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones del Comité Nacional de Bienestar Universitario manera virtual.</li> <li>-Disposición de la información de las convocatorias y desarrollo de actividades en cada área en las páginas de bienestar.</li> </ul>

Proceso	Actividades, etapas, controles o resultados afectados	Estrategias Implementadas
---------	---	---------------------------



<p>Divulgación de la Información Oficial</p>	<p>La actividad afectada es la relacionada con la atención personalizada y recepción de documentos en físico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones operativas con el equipo de la SG y la RNS para verificar que todo fluya y no se vea afectado</li> <li>-Comunicación directa por correos y medios digitales para sopesar la falta de presencialidad</li> <li>-Planeación más detallada de actividades para garantizar la ejecución de tareas.</li> <li>-Uso de los medios virtuales para reuniones y poder avanzar en las acciones que se realizarían de manera presencial</li> </ul>
<p>Gobierno y Gestión de TI</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Creación de aplicativo para el ingreso de la información de los estudiantes desconectados.</li> <li>-Identificación de necesidades de los estudiantes teniendo en cuenta los aspectos de conectividad y equipos.</li> <li>-Generación de documento Manual del Usuario el cual tiene como objetivo: otorgar soporte a usuarios del aplicativo contingencia registro y entrega de necesidades a estudiantes de la Universidad Nacional; con el fin de tener un control e información oportuna de las necesidades y entrega de equipos.</li> <li>-Adquisición de tabletas para los estudiantes siguiendo los lineamientos de la rectoría y del comité de crisis.</li> <li>-Se gestionaron donaciones y transferencias (sede y facultades de Bogotá) por casi 250 millones en efectivo que se incluirán en el fondo de emergencia y que servirán para la compra de las SIMCARD y recarga de planes de datos.</li> <li>-Habilitación de un portal donde se recopilan algunas estrategias para enfrentar los retos que trae el Covid-19 <a href="http://www.transformaciondigital.unal.edu.co/">http://www.transformaciondigital.unal.edu.co/</a></li> <li>-Creación de MeCuido UNAL: Sistema de Monitoreo Continuo del COVID-19</li> <li>-Proyecto del sistema de vigilancia y visibilidad de las capacidades en Investigación y Extensión (HORUS) para la transformación digital.</li> <li>-Proyecto de Gestión del conocimiento pedagógico para identificar las lecciones de los dominios pedagógico, tecnológico y organizacional de la docencia, derivadas de la respuesta de la comunidad universitaria frente a la crisis causada por la COVID-19.</li> </ul>
<p>Gestión de Egresados</p>	<p>Las actividades planeadas de manera presencial, así como el relacionamiento efectivo con algunos aliados estratégicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones periódicas de control con el equipo.</li> <li>-Seguimiento de la gestión con reportaría e indicadores.</li> <li>-Migración efectiva de las actividades planeadas presencialmente a actividades virtuales, ideando lineamientos para mantener audiencias esperadas, cumplimiento de objetivos, entre otros.</li> </ul>

