



Informe Consolidado de Sedes Sistema de Quejas, Reclamos UN año 2015



OBJETIVO Consolidar los resultados del Sistema de Quejas, Reclamos de la Universidad Nacional durante el año 2015.

siqa | sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiente



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas y Reclamos UN es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una solicitud de información, queja, reclamo o sugerencia a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer seguimiento a su requerimiento por cualquiera de los canales

El presente informe se presenta en el marco del cumplimiento de las funciones de la Vicerrectoría General determinadas mediante la Resolución de Rectoría Número 464 del 30 de Abril de 2014 así como también hace parte del cumplimiento de las acciones planteadas por la Vicerrectoría General en el plan de mejoramiento que da respuesta a las recomendaciones dadas por la Oficina Nacional de Control Interno en su evaluación al sistema (ONCI-713) del 22 de Septiembre de 2014.

2. AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INSTITUCIONAL DE QUEJAS Y RECLAMOS UN

De acuerdo al diagnóstico realizado en el año 2014 sobre el estado del sistema institucional de quejas y reclamos de la UN, se presentaron debilidades tales como:

- No se tenía un procedimiento para la administración de la gestión del sistema, cada sede tenía implementadas sus actividades de acuerdo a sus procedimientos oficializados.
- Cada sede implemento su propia herramienta para el registro y control de las solicitudes.
- Se tenían diferencias conceptuales en las Secretarías de sede en cuanto a definiciones y normatividad aplicable al sistema.

Con base en lo anterior la Vicerrectoría General lideró la implementación de un “sistema institucional” que permitiera cumplir con el objetivo final del sistema que es la orientación hacia la atención al ciudadano y la información para la mejora continua de sus procesos.

En la siguiente tabla se encuentran descritas las acciones desarrolladas durante el 2015 para consolidar el sistema de quejas y reclamos UN

Tabla 1. Acciones realizadas en el año 2015 sistema de quejas y reclamos UN

ACCIONES	DESCRIPCIÓN
1. Capacitar a las Secretarías de Sede en los diferentes conceptos y normas que rigen el sistema institucional de quejas y reclamos UN	<p>1. El 29 de Julio se realizó una reunión con la Dirección de Veeduría Disciplinaria, Oficina de Planeación, oficina Jurídica y la Vicerrectoría General con el fin de definir el concepto de Denuncias y la forma de ingresar las solicitudes de este tipo en el sistema de quejas y reclamos UN.</p> <p>2. Se realizó capacitación el 21 de septiembre por videoconferencia con las Secretarías de Sede y oficinas de atención al usuario de UNISALUD liderada por la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria con el fin de entregar herramientas a las personas que administran el sistema en las sedes para tramitar este tipo de solicitudes.</p> <p>3. Se incluyeron las actividades internas que deben realizarse en el caso de comunicaciones tipo denuncias en el procedimiento estandarizado de Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos UN</p>
2. Construir y socializar un procedimiento único para la gestión del sistema de quejas y reclamos UN	El procedimiento Gestión del Sistema de quejas y reclamos UN fue oficializado a partir de Noviembre 4 de 2015. VRG 610 de 2015. La elaboración del procedimiento fue realizada en coordinación con las Secretarías de Sede.
3. Desarrollar un aplicativo único para todas las sedes que permita administrar una sola base de datos y realizar el seguimiento y consolidación de información.	En septiembre de 2015, se dio inicio a la Orden de Prestación de Servicio 384 del 2015 para la implementación del aplicativo a nivel institucional. Durante el mes de Noviembre se realizaron capacitaciones Presenciales en las sedes de Medellín, Palmira y Manizales y por videoconferencia con las sedes de presencia con el fin de dar inicio al registro de las solicitudes el 2 de enero de 2016. Se diseñó una página institucional para el formulario web: http://quejasyreclamos.unal.edu.co
4. Realizar una propuesta de Resolución de Rectoría que enmarque el sistema y el procedimiento institucional	La propuesta de Resolución está en trámite de aprobación por parte de la Rectoría. Se incluyó las recomendaciones de las Secretarías de Sede y UNISALUD

3. OBJETIVO DEL INFORME

Consolidar los resultados del sistema de quejas y reclamos de las sedes durante el año 2015. La información fue consolidada manualmente por las sedes, de acuerdo a la información de sus bases de datos y por la Vicerrectoría General, ya que el aplicativo institucional comenzó su funcionamiento a partir de Enero de 2016.

Se revisarán los resultados en los siguientes aspectos:

- Por Tipología
- % de Respuestas
- Medios de Recepción
- Usuarios integrantes de Comunidad Educativa
- Por Temas recurrentes

4. MARCO NORMATIVO

El siguiente es el marco legal externo que rige el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual enfatiza la necesidad de tener un sistema institucional que garantice la atención y respuesta oportuna y eficaz de las comunicaciones de los ciudadanos:

LEY 962 DE 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

LEY 1437 DE 2011. "Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

DECRETO 2693 DE 2012 MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

DECRETO 2482 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".

DECRETO 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"

LEY 1712 DE 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

DECRETO 943 de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)".

LEY 1755 DE 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

5. DEFINICIONES

- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.
- **DENUNCIA:** Poner en conocimiento de la entidad cualquier acto o conducta que se enmarque como una falta disciplinaria o delito.
- **FELICITACIÓN:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.
- **SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS UN:** El Sistema se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las sugerencias, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Universidad.¹

6. APLICATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS UN

La Vicerrectoría General presentó al Comité del SIGA en abril 9 de 2015, como parte de la presentación preliminar de Revisión por la Dirección 2014, la recomendación de la implementación del aplicativo que actualmente está en funcionamiento en la Secretaría de Sede de Bogotá. Por recomendación del Comité se realizó una solicitud del concepto técnico sobre el aplicativo a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información. El 22 de Junio de 2015 se recibió el concepto técnico favorable y se inició el proceso de contratación de la empresa que desarrolló el sistema de la Secretaría de Sede Bogotá con el objetivo de implementar el sistema en todas las sedes. En Julio de 2015, en reunión por videoconferencia con todas las Secretarías de Sede se socializó la decisión de la implementación, la cual fue aceptada por todos los asistentes.

¹ Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia. U-PR-15.001.003

El desarrollo del aplicativo cuenta con una primera fase de configuración que permitirá al ciudadano acceder a un mismo formulario independiente de la sede.

The screenshot shows the homepage of the Sistema de Quejas y Reclamos UN. At the top, there is a navigation bar with a logo on the left and the text 'SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS un' on the right. Below the navigation bar, there are four menu items: 'Inicio', '¿Quién puede usar el SQR5?', '¿Cómo se realiza el trámite?', and '¿Cuándo obtendré respuesta?'. The main content area is titled 'Bienvenidos' and contains a paragraph explaining the system's purpose. Below this, there is a 'RECUERDE' section with two sub-sections: 'Queja' and 'Reclamo', each with a brief definition. To the right of the 'RECUERDE' section, there is a box titled 'Sistema de Quejas y Reclamos' containing a notice about the system's operational hours and a link to a 'Guía de Uso del Sistema (Video)'. Below the notice, there is a dropdown menu for '¿Qué clase de comentario quiere enviar?' with radio button options for 'Queja', 'Reclamo', 'Sugerencia', 'Solicitud de Información (referente a la organización de la Universidad)', and 'Felicitación'. There is also a link for 'English'.

El seguimiento permite realizar la trazabilidad de la solicitud, conocer la respuesta y tener una base de datos confiable de tiempos de respuesta y eficacia de la misma. Adicionalmente el sistema, toma en cuenta los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta y los días hábiles para la Universidad. El sistema también permite realizar seguimiento a las comunicaciones que son redireccionadas a entes externos

El aplicativo entró en funcionamiento en Enero de 2016 y todas las sedes, bajo responsabilidad de las Secretarías de Sede iniciaron su gestión a través de él.

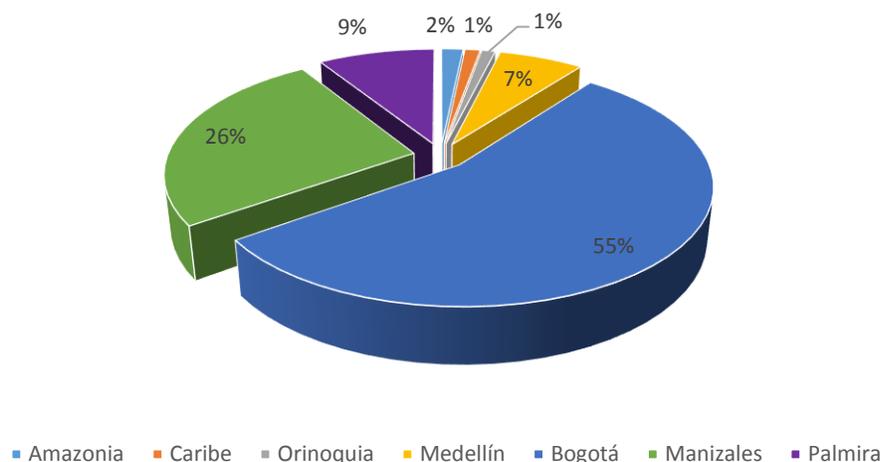
7. ANÁLISIS CONSOLIDADO DE SEDES DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2015

A continuación se realiza un informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del sistema en cada una de las sedes. Es importante volver a resaltar que la presentación de los informes se realizó de manera física, ya que el aplicativo inició su funcionamiento en Enero de 2016. Aunque la Vicerrectoría comunicó a las sedes la importancia de reportar los informes en un mismo formato con el fin de consolidar la información cuantitativamente esto no fue realizado por todas las sedes.

Tabla 1. Total de solicitudes que fueron registradas en el sistema por sedes

TIPO/SEDE	Amazonia	Caribe	Orinoquia	Medellín	Bogotá	Manizales	Palmira	TOTALES
Queja	8	2	7	81	505	110	86	799
Reclamo	0	1	0	31	228	38	15	313
Reconocimiento	0	10	0	5	19	3	6	43
Solicitud de información	28	11	11	0	462	423	81	1016
Sugerencia	2	0	4	17	50	22	13	108
Denuncia	0	0	0	0	0	0	2	2
Derecho de Petición	0	3	2	14	0	0	4	23
Otro	0	0	0	2	0	0	0	2
TOTAL	38	27	24	150	1264	596	207	2306
%	2%	1%	1%	7%	55%	26%	9%	

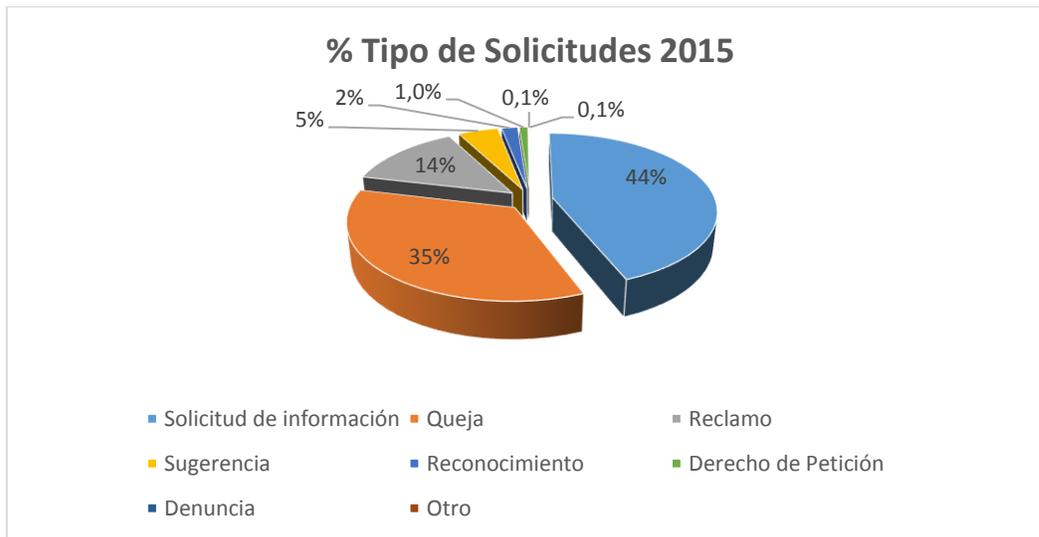
% de Solicitudes Recibidas por Sede en 2015



La sede Bogotá registra el mayor número de solicitudes y les corresponde el 55% del total nacional, seguida por sede Manizales con un 26% de las solicitudes. La sede Palmira registra el 7% de las solicitudes mientras la sede Medellín registra el 6% de las mismas. Es importante resaltar que aunque Medellín es la segunda sede en población universitaria de la UN, esta relación no se ve reflejada en las estadísticas debido a que el sistema de la sede no reportó la información del primer trimestre y tampoco registran la tipología Solicitud de información.

Tabla 2. Consolidado por Tipo de Solicitud.

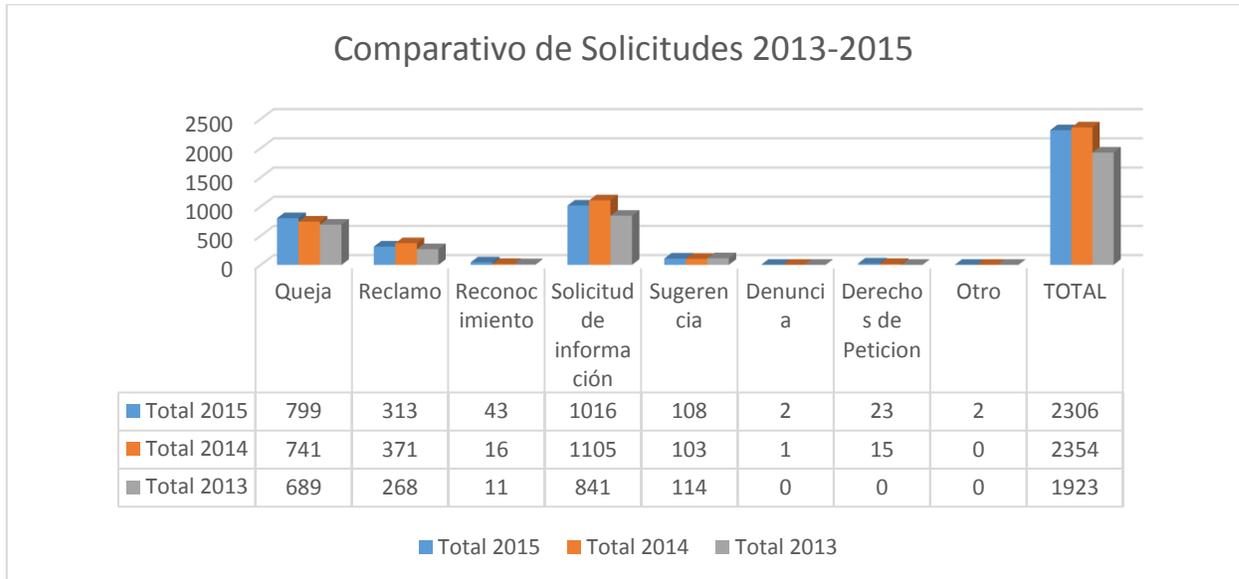
TIPO	2015 %	2014 %
Solicitud de información	44%	47%
Queja	35%	31%
Reclamo	14%	16%
Sugerencia	5%	4%
Reconocimiento	2%	1%
Derecho de Petición	1,0%	0%
Denuncia	0,1%	0%
Otro	0,1%	0%



Como se evidencia en la tabla 2 y el gráfico 2, el mayor porcentaje de peticiones realizadas al sistema de Quejas y Reclamos están dentro de la tipología solicitudes de información 44%, seguidas por las quejas el 35% y reclamos el 14%. Estas estadísticas se mantienen estables comparadas con el año 2014 (Tabla 3).

Tabla 3. Comparativo por tipo de solicitudes años 2013 – 2014 - 2015

TIPO/SEDE	Total 2015	Total 2014	Total 2013
Queja	799	741	689
Reclamo	313	371	268
Reconocimiento	43	16	11
Solicitud de información	1016	1105	841
Sugerencia	108	103	114
Denuncia	2	1	0
Derechos de Petición	23	15	0
Otro	2	0	0
TOTAL	2306	2354	1923

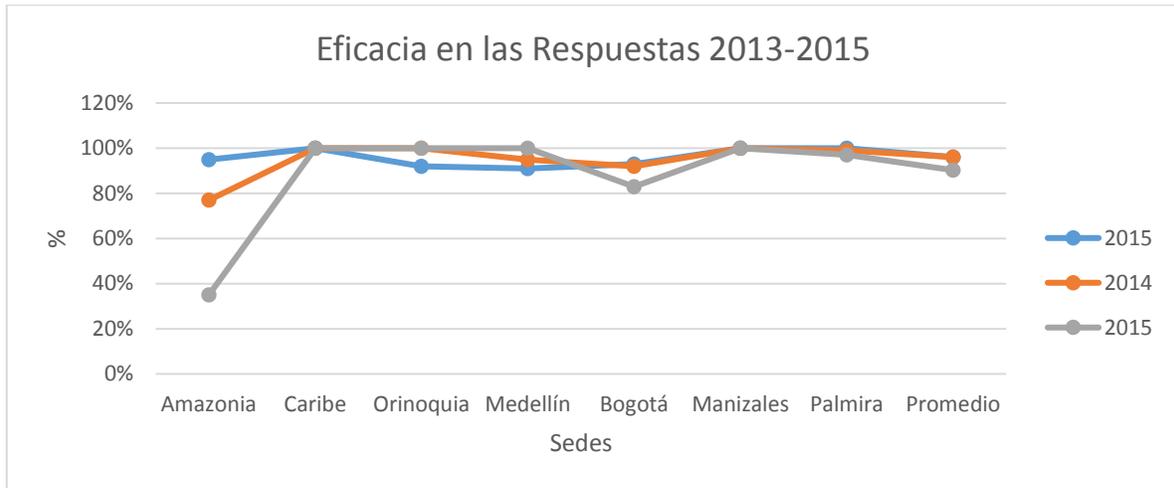


El sistema tuvo una disminución del 2% de solicitudes durante el año 2015 comparativamente con el 2014, con una disminución del 16% en los reclamos y un crecimiento en las **quejas del (8%)**, es importante resaltar el crecimiento de los **reconocimientos** en un **169%**, lo que demuestra que la comunidad reconoce los esfuerzos que hace la universidad por el mejoramiento de sus procesos y servicios. El incremento significativo del tipo **derecho de petición (53%)** se debe principalmente a que en la Sede Medellín se mantiene esta clasificación. Para el sistema todas las solicitudes tienen el tratamiento de Derechos de petición dando cumplimiento a la normatividad aplicable al sistema para el 2015.

Tabla 4. Porcentaje de Solicitudes con respuesta.

Sedes	Eficacia de la Respuesta		
	2015	2014	2013
Amazonia	95%	77%	35%
Caribe	100%	100%	100%
Orinoquia	92%	100%	100%
Medellín	91%	95%	100%
Bogotá	93%	92%	83%
Manizales	100%	100%	100%
Palmira	100%	99%	97%
Promedio	96%	96%	90.3%

Fuente: Informes de Secretarías de Sede 2015



El análisis consolidado 2015 evidencia una estabilidad en la eficacia de las respuestas de todas las sedes, con respecto a las respuestas realizadas a las solicitudes. Es importante resaltar que las secretarías de sede Bogotá y Medellín han tenido cambios importantes en las personas responsables de gestionar las solicitudes lo que ha impactado en los tiempos de respuesta a los usuarios.

Tabla 5. Tiempos de Respuesta de las Solicitudes

Sedes	Tiempo Promedio 2015
Amazonia	7
Caribe	4
Orinoquia	14,5
Medellín	8,5
Bogotá	11
Manizales	5
Palmira	8
Promedio	8,3

En este aspecto las sedes reportan que la mayoría de las solicitudes fueron resueltas dentro de los tiempos requeridos por el Código Contencioso Administrativo y son:

- Para un derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles
- Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles
- Formulación de consultas: 30 días hábiles
- Petición de copias: 3 días hábiles

Durante el 2014 el promedio de días de respuesta fue de 6,3 días. Las Sedes de Orinoquía (7,25) y Medellín (3,4) presentan la mayor diferencia en días de respuesta comparando los dos años.

Tabla 7. Tipo de Usuario que realiza las solicitudes en el sistema

TIPO DE USUARIO	%
Estudiante	42%
Aspirante	13%
Admitido	5%
Egresado	6%
Docente	5%
Particular	17%
Administrativo	4%
Contratista	2%
Exalumno	1%
Pensionado	0%
Anónimo	3%

Fuente: Informes Consolidados de Sedes 2015

En todas las sedes el porcentaje mayor de usuarios que hacen uso del Sistema de Quejas y Reclamos son los estudiantes y los aspirantes los cuales presentan inquietudes y realizan solicitudes de aclaración sobre el proceso de admisiones. En las sedes de presencia las mayores solicitudes se realizan sobre el programa PEAMA.

Los temas recurrentes también están relacionados con el tipo de usuario que utiliza el sistema y se relacionan principalmente con los servicios de Registro y Matrícula, Servicios de Bienestar Universitario y gestión de la actividad académica, servicios de biblioteca y demás servicios de cara al estudiante.

ENFOQUE HACIA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS

- En la sede Palmira realizan el siguiente análisis con respecto a sus quejas y reclamos:
 - Las solicitudes con mayor frecuencia responden a inconvenientes presentados al inicio del período académico 2015-I con el funcionamiento de la plataforma del SIA, situación que fue subsanada con la disposición del mantenimiento de los aplicativos de matrícula por el Nivel Nacional, de esta manera, se garantizó la disponibilidad de los servicios a los estudiantes sin ningún inconveniente para los períodos 2015-II y 2016-I. Se destaca que dicho proceso es evaluado y monitoreado por la Dirección Académica y la Sección de Registro y Matrícula de la Sede Palmira.
 - Frente a las inconformidades presentadas con el proceso de matrícula y solicitud de cupos se optó por parte de la Dirección Académica y Vicedecanaturas una campaña de socialización e información amigable a través de comunicados y flyers que además de explicarles a los estudiantes el paso a paso de cómo debían surtir los procesos de inscripción de asignaturas, informaba las fechas más relevantes dentro del calendario académico (Movilidad y Asuntos Estudiantiles en SIA). En consideración a las solicitudes radicadas por la operación mediana del servicio de Wi-Fi, se entiende que este fue parte del proceso de cambio que sufrió la red inalámbrica en la Sede a partir del segundo semestre, dicho cambio produjo un aumento en el tráfico en la partición de la red inalámbrica pero ostensiblemente trajo consigo la ampliación en la capacidad de los usuarios y el incremento de conexiones en los dispositivos.
 - Con relación a la falta de dotación de elementos de aseo en baños del Edificio 50 y centro Múltiple, esta situación fue subsanada una vez se asignaron los recursos necesarios para la compra de los mismos. Frente al deterioro de ventiladores en la Biblioteca, los mismos fueron objeto de mantenimiento, en su gran mayoría se encuentran obsoletos por lo que el asunto será considerado como una de las prioridades de esta dependencia para el plan de acción del próximo trienio. Por otra parte, se observan solicitudes referentes a información sobre el proceso de admisión a los programas curriculares de pregrado y posgrado para el período 2015-II y 2016-I., inconvenientes con el código de barras del recibo de pago e inconformidades con el proceso de matrícula y solicitud de cupos.
- La Secretaria de Sede Bogotá informa que es importante señalar que dentro del sistema no solo se da cuenta de las quejas, reclamos y sugerencias, sino que también incluye solicitudes de información y reconocimientos allegados al sistema durante el periodo. lo anterior, se resalta teniendo en cuenta que las solicitudes de información alcanzan un porcentaje de alrededor del total de las comunicaciones.

- La Sede Amazonía analiza los temas recurrentes así: de las solicitudes de información el 100% son de aspirantes al programa PEAMA esto debido al interés que presenta el Programa PEAMA en los bachilleres de la región Amazónica ya que son muy pocas posibilidades de acceder a la Universidad en el programa regular. Del 100% de las quejas el 38% son quejas mayoritariamente de estudiantes de posgrados planteando inconformidades sobre el tema de internet, espacios físicos y biblioteca. El 25% son quejas de contratistas con inconformidades sobre el servicio de presupuesto. El 13% es de estudiantes de posgrado sobre un incumplimiento de un compromiso pactado. El otro 13% es de estudiantes de posgrado inconformes con el servicio de atención al público.
- La Sede Manizales tiene en ejecución los siguientes planes de mejoramiento durante el 2015 derivados del análisis de resultados del Sistema en la Sede:

No Ocurrencia En Soffexpert	Tema	Estado
5888	Divulgar la información relacionada con diplomas y actas de grado a estudiantes y egresados.	Cerrada
5889	Mejorar la divulgación sobre el estatuto estudiantil con el fin de que los estudiantes puedan acceder y conocer sus derechos y deberes académicos	Abierta
5921	Trámite inoportuno a las quejas, reclamos y sugerencias	Abierta
5971	Mejorar la divulgación del procedimiento de inscripción de asignaturas	Abierta

RECOMENDACIONES GENERALES

La secretaria de Sede Bogotá considera que la mayor dificultad presentada en el sistema de que estaba adelantando la atención del Sistema, dado que la persona de planta se encontraba en Licencia, y se esperaba su reintegro para atenderle la solicitud de traslado. Durante este trimestre se solicitó a otro funcionario de tiempo parcial en la Secretaría entrenarse en el manejo del Sistema y atender las solicitudes. El mismo funcionario fue trasladado justo antes de terminar el trimestre. Todo lo anterior atraso el proceso de atención de solicitudes.

A pesar de las diferentes comunicaciones y solicitudes que se realizaron a las sedes con el fin de utilizar un solo formato en excel (tablas), para consolidar información trimestral y anual, algunas sedes no lo hicieron (Medellín, Manizales, Bogotá) y el informe no permite profundizar en los procesos con mayor número de solicitudes o los temas más recurrentes cuantitativamente. El aplicativo permitirá realizar estos informes de manera más eficaz.

Se debe continuar con el fortalecimiento en el manejo del marco legal y los conceptos fundamentales del sistema, orientación a la atención al ciudadano y un mayor seguimiento a las acciones de mejoramiento tomadas por los procesos.

El aplicativo de quejas y reclamos debe continuar con la fase de Mantenimiento ya que la implementación lleva implícita una serie de requerimientos para la mejora teniendo en cuenta las particularidades de las Sedes. La fase de los reportes también va a facilitar la consolidación de la información y el seguimiento por parte de la Vicerrectoría y el acompañamiento a los procesos para realizar actividades de mejoramiento en los procesos.

La oficialización y socialización de la Resolución que enmarca el sistema le dará mayor identidad y fuerza al sistema.

El diseño de una campaña de socialización del sistema con la comunidad universitaria, que permita darle identidad y fortalecer el uso en la ciudadanía y los integrantes de la Comunidad Universitaria este canal de atención al ciudadano y herramienta para el mejoramiento de los procesos.