

**ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA SEDE BOGOTÁ DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA BAJO LA NORMA ISO 10002:2004**

MARITZA TORRES JIMÉNEZ

**UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS
BOGOTÁ D.C.
2011**

**ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA SEDE BOGOTÁ DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA BAJO LA NORMA ISO 10002:2004**

**PRESENTADO POR
MARITZA TORRES JIMÉNEZ
Diseñadora Industrial
CC 52.446.055**

**ASESOR
Dr. VIDAL GARZÓN VANEGAS
Magister en Calidad y Gestión Integral**

**UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS
BOGOTÁ D.C.
JUNIO DE 2011**

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, Día _____ Mes _____ Año _____



**UNIVERSIDAD LIBRE
GESTION DE BIBLIOTECA**

Calle 8 N 5-80 Bogotá
Teléfono 3821132 – 3321035
Email: evargasbiblioteca@unilibre.edi.co

**CESION DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJOS DE GRADO A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE**

Yo, **Maritza Torres Jiménez**, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Universidad Libre los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la ley 23 de 1982, del trabajo fina de grado denominado:

**ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA SEDE BOGOTÁ DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA BAJO LA NORMA ISO 1002:2004**

Producto de mi actividad académica para optar el titulo de: **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS**, en la universidad Libre. La universidad Libre, entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982. Con todo en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca “Gerardo Molina” de la Universidad Libre.

NOMBRE

CEDULA

FIRMA

Bogotá, DC. A los ____ días del mes de Junio de 2011.

“Los derechos de autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones de espíritu en el campo científico cualquiera que sea el modo o forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: Libros folletos y otros escritos; las conferencia, alocuciones, sermones y otras obras de misma naturaleza; las obras dramático musicales, las obras coreográficas, y las pantomimas, las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras expresadas por procedimiento análogo a la cine mitografía inclusive los video gramas, las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo, a la fotografía; las obras de artes plásticas; las ilustraciones, mapas, planos y las obras plásticas relativas a la geografía, a la topología, la arquitectura a las ciencias, en finen toda producción del dominio científico, literario, artístico que pueda producirse o definirse por cualquier forma de impresión o de producción, por fonografía, radiotelefonía, o cualquier tipo otro conocido o por conocerse” (artículo 2 de la ley 23 de)

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	16
3.1. OBJETIVO GENERAL	16
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. MARCO DE REFERENCIA	17
5. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DOCUMENTAL Y DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –SQRYS- Y LA ESTRATEGIA BUEN TRÁMITE EN LA UNIVERSIDAD	19
5.1. SISTEMA DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS-SQRYS-	21
5.1.1. ¿Cómo funciona el SQRYS?	21
5.1.2. ¿Cuáles inconvenientes se presentan en la atención en el SQRYS?	23
5.2. ESTRATEGIA BUEN TRÁMITE	24
5.2.1. ¿Cómo funciona la estrategia Buen Trámite?	24
5.2.2. ¿Cuáles inconvenientes se presentan en la atención de sugerencias en el sistema que soporta la estrategia Buen Trámite?	25
6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	25
6.1. POLÍTICA DE CALIDAD	26
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD	27
6.3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	27
6.4. INFORMACION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	28
6.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	29
6.6. PERSONAL DESIGNADO	30
6.7. INFRAESTRUCTURA	30
6.8. ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO	30
6.9. CANALES DE ATENCIÓN	31
6.10. DEFINICIONES GENERALES	32
6.11. DOCUMENTACIÓN GUÍA	32
7. CONCLUSIONES	34
8. RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFIA	36

ANEXOS

**ANEXO A. FORMULARIO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS EN LA PÁGINA WEB DE LA SECRETARIA DE LA SEDE
BOGOTÁ**

**ANEXO B. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS B-PR-15.01.005**

LISTA DE TABLAS

TABLA 1-TIPO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2010.....	11
TABLA 2-MÉTODO DE COMUNICACIÓN UTILIZADO POR LOS USUARIOS EN EL AÑO 2010	12
TABLA 3- NIVEL DE CUMPLIMIENTO	12
TABLA 4- ESTADO DE LAS SOLICITUDES DE LA ESTRATEGIA BUEN TRÁMITE.....	13
TABLA 5 – ESTADO DE LAS SOLICITUDES EN TRÁMITE POR SEDES	13
TABLA 6- LINK DE ACCESOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR PARTE DE LAS SEDES	20
TABLA 7-DISPONIBILIDAD DE CANALES DE ATENCIÓN POR SEDE	21

LISTA DE GRAFICOS

GRÁFICO 1- ESCENARIO A	22
GRÁFICO 2- ESCENARIO B	22
GRÁFICO 3- ESCENARIO C	23
GRÁFICO 4- ESQUEMA ORGANIZATIVO PARA EL SQRYS DE LA SEDE BOGOTÁ	29
GRÁFICO 5- ESQUEMA BÁSICO DE FUNCIONAMIENTO PARA SQRYS EN LA SEDE BOGOTÁ	30

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Colombia es una entidad pública que se encuentra en proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC GP1000, para tal fin ha documentado sus procesos en busca de la satisfacción de sus usuarios y la mejora continua de sus procesos.

Uno de los medios para conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Universidad son las quejas, reclamos y sugerencias, la información obtenida ayudará a mejorar los productos y servicios.

La presente propuesta tiene como finalidad documentar el proceso de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la sede Bogotá, que le permita a la comunidad universitaria acceder a un sistema de quejas, reclamos y sugerencias, claro y sencillo, y a la Universidad aumentar la capacidad de respuesta de las solicitudes.

La propuesta consta de tres partes:

- a. Diagnóstico del estado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y la estrategia denominada BUEN TRÁMITE en la Universidad.
- b. Desarrollo de la propuesta.
- c. Información General sobre el procedimiento a seguir para la atención de Las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.

ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA SEDE BOGOTÁ DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA BASADO EN LA NORMA ISO 10002

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA

La Universidad Nacional de Colombia desde el año 2008 se encuentra en la definición e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC GP1000 denominado UN-SIMEGE, bajo el cual se definió un mapa de procesos y su documentación. Uno de los procesos pendientes de documentar es la Atención de quejas, reclamos y sugerencias, a cargo de dos instancias:

La primera el **Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias- SQRYS-**, que busca que todos los integrantes de la comunidad universitaria -y la ciudadanía en general- puedan ejercer vigilancia sobre las posibles deficiencias en el desarrollo de las funciones en la Universidad, de manera que puedan ser corregidas adecuadamente.¹

Como segunda instancia, es la estrategia **Buen trámite** que es un canal de interlocución con los usuarios (docentes, estudiantes, contratistas y el personal administrativo) quienes participan activamente en la construcción de una mejor gestión, a través de los malos trámites identificados.²

Este sistema es administrado por la Secretaría General y las secretarías de cada sede (7 sedes, Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, Orinoquía, Amazonia, Caribe) de la Universidad, recibe las quejas, reclamos y sugerencias para ser posteriormente distribuidas a las dependencias o Sedes pertinentes, las cuales se encargan del tratamiento y respuesta correspondiente.

El SQRYS es coordinado por la Vicerrectoría General con el apoyo de las secretarías de Sede, quienes se encargan de dar trámite y respuesta a las sugerencias que ingresan al sistema.

¹. Resolución 920 del 30 de septiembre de 1996 de la Rectoría, por la cual se organiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

En cuanto al desempeño del SQRYS, se cuenta con el informe realizado por la Oficina Nacional de Control Interno a las sedes de la Universidad denominado **“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – SQRYS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA INFORME FINAL, BOGOTÁ, ENERO DE 2009”**, arrojando en términos generales las siguientes conclusiones:

- De manera formal y reglamentaria, la Universidad Nacional de Colombia dispone de los elementos esenciales para el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Sin embargo, no funciona como un Sistema que pueda asociar las entradas, procesamiento y salidas o respuestas de manera uniforme y estandarizada para la Universidad en su conjunto y que genere directrices a seguir en las Sedes.
- Se constató el escaso conocimiento del Sistema por parte de la comunidad universitaria, como lo evidencian los resultados de las distintas encuestas y entrevistas llevadas a cabo para esta evaluación.
- Es importante que la Secretaría General, incluya dentro de sus prioridades la documentación de los procesos y procedimientos del SQRYS en el marco del subproyecto de “Gestión para el Mejoramiento (Académico y Administrativo)” que hace parte del UN-SIMEGE. Esta labor le dará mayor claridad tanto a las personas que intervienen en el SQRYS como a los usuarios del mismo.
- Respecto a las peticiones que llegan directamente a las áreas responsables, se sugiere definir el procedimiento que deben seguir para el trámite correspondiente y su articulación con el SQRYS, para lograr así su inclusión y correspondiente monitoreo. Es de anotar que este procedimiento debe ser tratado como uno más de cada dependencia y con carácter obligatorio.
- Realizar difusión en todas las áreas académicas y administrativas, para que conozcan la normatividad interna y externa que reglamenta el SQRYS, con el fin de hacer explícitos los compromisos y responsabilidades que les competen a todos los servidores de la Universidad.

- Es conveniente que el Sistema defina un procedimiento interno unificado para todas las Sedes que permita realizar seguimiento a las observaciones presentadas en el SQRYS y de manera particular, a las jefaturas de las dependencias que mayor número de observaciones presentan.
- A las jefaturas de las dependencias con mayor número de observaciones se les recomiendan:
 - a) Se debe diseñar un mecanismo para que el Usuario pueda hacer seguimiento de su solicitud, lo cual requiere una clara definición de responsabilidad institucional ante las inquietudes y tiempos de respuesta y seguimiento con el propósito de detectar si hay o no satisfacción del usuario.
 - b) Diseñar indicadores de medición y desempeño del sistema que contribuyan al mejoramiento continuo del mismo, orienten la toma de decisiones y enfoquen el desempeño organizacional hacia la atención de sus usuarios.

Adicionalmente, la Secretaria de la Sede Bogotá en su informe de desempeño del SQRYS del año 2010², muestra las siguientes tablas a saber:

Tabla 1-Tipo de comunicaciones recibidas en el año 2010

Tipo	Total
Otro	2
Quejas	592
Reclamos	532
Solicitudes	780
Sugerencias	66
TOTAL	1972

Fuente: Informe consolidado 2010, Sistema de quejas, Reclamos y Sugerencias Sede Bogotá

² Informe de Gestión, sistemas de quejas, reclamos y sugerencias Sede Bogotá, informe consolidado 2010, link http://www.bogota.unal.edu.co/sisqueresu/informe_2010.pdf

Tabla 2-Método de comunicación utilizado por los usuarios en el año 2010

ESTRATEGIA	SQRS
E-Mail	1905
Escrito	12
Telefónico	48
Verbal	7
TOTAL	1972

Fuente: Informe consolidado 2010, Sistema de quejas, Reclamos y Sugerencias Sede Bogotá

Tabla 3- Nivel de Cumplimiento

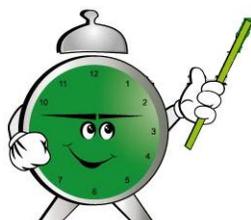
Comunicaciones	Total comunicaciones remitidas	Comunicaciones CON respuesta o Informe de Trámite	Porcentaje comunicaciones CON respuesta	Comunicaciones SIN respuesta o Informe de trámite	Porcentaje comunicaciones SIN Respuesta
Total Comunicaciones	1972	1410	71,5%	562	28,5%
PORCENTAJE COMUNICACIONES CON RESPUESTA			71.5%		
PORCENTAJE COMUNICACIONES SIN RESPUESTA			28.5%		

Fuente: Informe consolidado 2010, Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias Sede Bogotá

En cuanto al desempeño de la estrategia Buen trámite, a continuación se presentan las siguientes tablas sobre las solicitudes recibidas y las tramitadas desde el año 2007 a marzo de 2011.³

³ Informe estrategia Buen Trámite con corte a marzo de 2011.

Tabla 4- Estado de las solicitudes de la estrategia Buen Trámite



ESTADO DE LAS SOLICITUDES	
Solicitudes resueltas	162
Solicitudes en Trámite	22
Total	184

Fuente: Informe Buen Trámite con corte a marzo de 2011

Tabla 5 – Estado de las solicitudes en trámite por sedes

Sede	Estado de las solicitudes
	En trámite
Nivel Nacional	8
Nivel Nacional-Sede	
Bogotá	4
Bogotá	6
Manizales	0
Medellín	4
Palmira	0
San Andrés	0
Amazonía	0
Orinoquía	0
TOTAL	22

Fuente: Informe Buen Trámite con corte a marzo de 2011

El sistema que soporta la estrategia Buen Trámite para atender las solicitudes presenta varios inconvenientes en su funcionamiento a saber:

- a. El sistema recibe quejas, reclamos y sugerencias y no es fácil discriminarlas por cada categoría.
- b. Por su poca difusión en algunas sedes no se reportan solicitudes.
- c. los responsables en cada sede por la atención de las solicitudes no lo hacen de manera oportuna o no lo hacen.

- d. No se cuenta con un procedimiento documentado que defina las actividades que se deben ejecutar para la atención de las sugerencias⁴.

De acuerdo al estado del SQRYS y la estrategia Buen Trámite, se presentan diversos inconvenientes para la Universidad, como la existencia de dos mecanismos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias que no se encuentran articulados, presentando duplicidad de responsabilidades para el tratamientos de las solicitudes y el no contar con procesos y procedimientos documentados y responsables definidos para la atención de estas. Igualmente para el usuario no es clara la manera de interponer una queja, un reclamo o una sugerencia y no recibe oportunamente la respuesta a sus solicitudes.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Existe una desarticulación del SQRYS y la estrategia Buen trámite, ante la falta de una definición clara del proceso para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia.

2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad por ser una entidad del Estado debe implementar la norma NTCGP 1000, la cual está dirigida a todas las entidades públicas, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.⁵ En este sentido, la Universidad se encuentra documentado sus procesos.

Para la documentación del proceso de quejas, reclamos y sugerencias se debe tener en cuenta lo exigido en la norma NTC GP1000 numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente: La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto y/o servicio,

⁴ Informe estrategia Buen Trámite con corte a marzo de 2011.

⁵ Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública NTCGP 1000:2004- Sistema De Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos, página 1.

- b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,
- c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y
- d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.⁶

Y lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo en cuanto a términos para responder las solicitudes⁷

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

Como se mencionó en la situación y en la formulación del problema, se hace necesaria la articulación del SQRYS y la estrategia Buen Trámite en la Universidad, a través de la definición de una estructura organizativa y la elaboración de la documentación del proceso de atención de quejas, reclamos y sugerencias. Esto permitirá al usuario acceder a un único sistema y obtener respuesta a sus solicitudes de manera oportuna y eficaz; a la Universidad facilitarle el proceso de recepción y entrega de solicitudes de manera ágil y oportuna con actividades y responsables definidos.

El tratamiento de las solicitudes le permite a la Universidad conocer las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben los productos y servicios y la mejora continua de sus procesos.

⁶ Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública NTCGP 1000:2004- Sistema De Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos, página 25.

⁷ Código Contencioso Administrativo Colombiano, art 5 y 6.

Para el desarrollo de este trabajo de grado se tomó como referente la Sede Bogotá, por ser la Sede que recibe mayor número de quejas, reclamos y sugerencias y por la disponibilidad de acceso a la información. Lo que se desarrolle con esta sede se pretende replicar a las demás sedes de la Universidad.

Para la elaboración de la documentación se tomó como referente los lineamientos de la norma ISO 10002:2004 -Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones y lo exigido en el código contencioso administrativo.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar el proceso para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia bajo la norma ISO 10002:2004.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el estado documental y de implementación del Sistema de quejas, reclamos y sugerencias –SQRYs- y la estrategia Buen trámite en la Universidad.
2. Definir mecanismos que permitan recibir y realizar seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias en la Sede Bogotá.
3. Documentar el proceso de quejas, reclamos y sugerencias a través de la elaboración de procedimientos y formatos tomando las directrices de la norma NTC ISO 10002:2004.

4. MARCO DE REFERENCIA

La base legal de referencia para la atención de quejas, reclamos y sugerencias para la Universidad es la siguiente:

- **Constitución política de Colombia**

Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.

Capítulo 1, de los derechos fundamentales.

Derecho de petición

Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

- **Código Contencioso Administrativo**

Título I, actuaciones administrativas

Capítulo II, del derecho de petición en interés general

Peticiones escritas y verbales

Artículo 5. "Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Las escritas deberán contener, por lo menos:

La designación de la autoridad a la que se dirigen

Los nombres y apellidos completo del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.

El objeto de la petición.

Las razones en que se apoya.

La relación de documentos que se acompañan.

La firma de peticionario, cuando fuere el caso..."

Término para Resolver

Artículo 6. "Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita."

- **Titulo I, Actuaciones Administrativas**

Capítulo III, del derecho de petición en interés particular

Peticiones

Artículo 9. "Toda persona podrá formular peticiones en interés particular.

- **Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción**

Titulo V, aspectos institucionales y pedagógicos

Numeral B, sistema de quejas y reclamos.

Artículo 54. "Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos, y Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública."

Artículo 55. "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su cumplimiento se dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo."

Artículo 49. "Cada entidad pública, a través de la dependencia a que se refiere el artículo 53 de la presente Ley, tendrá una línea telefónica permanente a disposición de la ciudadanía para que a ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta.

La Universidad Nacional de Colombia como entidad pública aparte de cumplir con lo anterior, también lo debe hacer con lo establecido en la ley 190 de 1995 del Congreso de la República como marco de referencia de las políticas anticorrupción del país. Esta Ley, conocida como "Estatuto Anticorrupción", estableció en su artículo 53 que las entidades públicas debían contar con mecanismos que permitieran conocer y tramitar las inquietudes de los ciudadanos frente al cumplimiento de la misión institucional.

En el marco de la referenciada Ley, la Universidad Nacional de Colombia reglamentó el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SQRYS- por medio

de la Resolución 0920 de 1996, expedida por la Rectoría y asignó a la Secretaría General y a las Secretarías de Sedes la función de *recibir, tramitar, resolver o verificar que se respondan por la dependencia competente - las quejas, reclamos o recomendaciones presentadas por la ciudadanía y hacer la difusión necesaria del Sistema y de sus mecanismos de recepción*. Se pretendía convertir a las Secretarías General y de Sedes en “Centros de Información de los Ciudadanos”.

Lo anterior se efectúa en la Universidad en concordancia con lo estipulado en el Decreto Reglamentario 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en relación al sistema de quejas y reclamos” artículos 7, 8 y 9 y la Ley 617 de 2000.

Esta última norma (Ley 617/2000), en el Artículo 96 derogó el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, en el sentido de que no es necesario que exista una dependencia exclusivamente dedicada a la atención de quejas, reclamos y sugerencias, sino que lo importante es encontrar que existan los mecanismos dentro de la entidad que contribuyan a tramitar y dar solución a los requerimientos de los usuarios.

Adicionalmente, mediante la Resolución No. 1066 del 04 de septiembre de 2007 de la Rectoría, fue creado el Sistema de Mejor Gestión UN-SIMEGE (para dar cumplimiento a las normas NTC GP1000, MECI y SISTEDA) como un elemento que le permitirá a la Universidad identificar y mejorar sus procesos a partir del conocimiento detallado de lo que realiza cada unidad académica y administrativa a su interior.

5. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DOCUMENTAL Y DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –SQRYS- Y LA ESTRATEGIA BUEN TRÁMITE EN LA UNIVERSIDAD

Para realizar el diagnóstico del estado del SQRYS en la Universidad, se realizó lo siguiente:

- Revisión del SQRYS a través de las diversas páginas web de cada una de las 7 sedes de la Universidad.

Tabla 6- Link de accesos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias por parte de las Sedes

Sede	Correo Electrónico
Orinoquia	www.orinoquia.unal.edu.co/quejasyreclamos.htm
Bogotá	sisqueresu_bog@unal.edu.co
Manizales	sisqueresu_man@unal.edu.co
Medellín	quejas_med@unal.edu.co
Leticia	www.imani.unal.edu.co/Quejas_Reclamos.html
Palmira	sigres@palmira.unal.edu.co
Caribe	www.caribe.unal.edu.co/Contactenos.htm

Fuente: Página web www.sistemadequejasreclamos.unal.edu.co

- Se realizó una entrevista a Clara Ospina, coordinadora del SQRYS de la Sede Bogotá.
- Se revisó la normativa relacionada con la atención de quejas, reclamos y sugerencias para la Universidad.
 - La Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa": Artículos 49 a 53.
 - El Decreto 2232 de 1995 Reglamentario de la Ley 190 de 1995: Artículos 7 a 9.
 - Resolución de Rectoría No. 920 de 1996: Qué organizo el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia.
 - Circular de Rectoría de Octubre de 1996: Fija las definiciones, el procedimiento y asigna responsabilidades a las diferentes dependencias institucionales sobre el manejo del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- Informe emitido por la Oficina Nacional de Control Interno “EVALUACIÓN AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – SQRYS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA INFORME FINAL, BOGOTÁ, ENERO DE 2009”.
- Informe de Gestión Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias Sede Bogotá, informe consolidado 2010

5.1.SISTEMA DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS-SQRYS-

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SQRYS- en la Universidad, es un sistema para la atención de quejas, reclamos y sugerencias, es coordinado por la Secretaria General y operativamente por parte de las Secretarias de Sedes.

5.1.1. ¿Cómo funciona el SQRYS?

Un usuario (administrativo, docente o estudiante) ingresa su queja, reclamo o sugerencias –QRYS- a través de los diferentes mecanismos con que cuenta cada sede, a continuación se presenta un cuadro resumen de estos:

Tabla 7-Disponibilidad de canales de atención por Sede

Secretarias de Sede	Mecanismos de recepción de las Secretarias de Sede				
	página web (formulario para diligenciar solicitud)	correo electrónico	línea gratuita	atención personal (secretarias de cada sede)	atención telefónica
Bogotá	X	X	X	X	X
Medellín		X		X	X
Manizales		X		X	X
Palmira		X		X	X
Caribe	X			X	X
Amazonas	X			X	X
Orinoquía	x			X	X

Fuente: propio

De acuerdo a la dependencia donde se recibe una QRYS se puede presentar los siguientes escenarios:

ESCENARIO A.

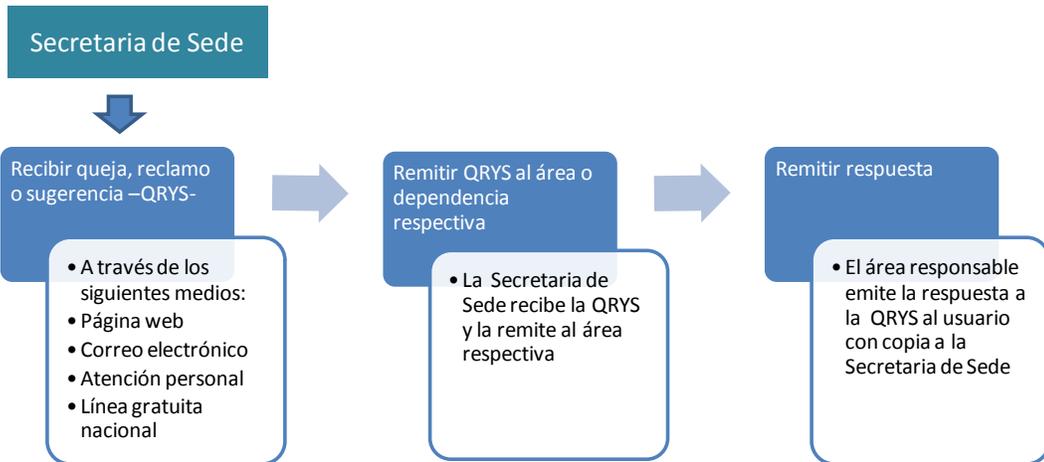


Gráfico 1- Escenario A

ESCENARIO B.



Gráfico 2- Escenario B

ESCENARIO C.

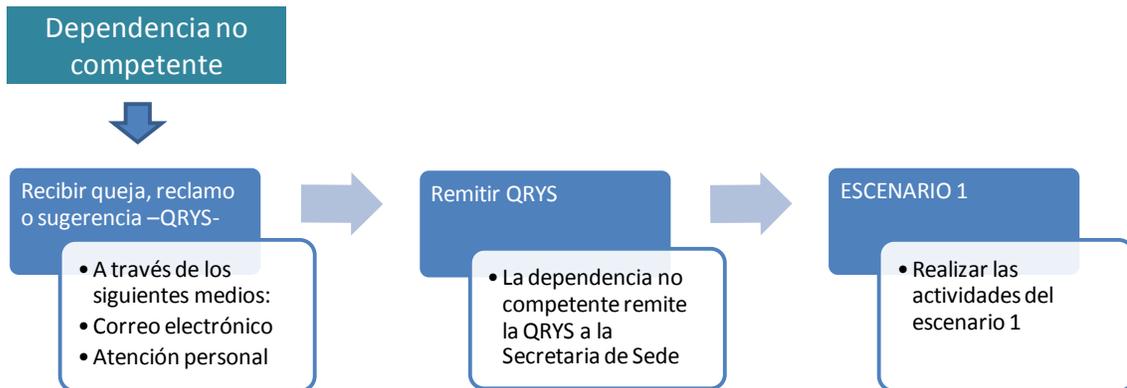


Gráfico 3- Escenario C

En cualquiera de los escenarios presentados anteriormente, cuando no se dé respuesta al usuario de acuerdo a su solicitud, la Secretaría de Sede insiste a la dependencia para que lo haga y envía copia de esto la Oficina Nacional de Control Interno.

5.1.2. ¿Cuáles inconvenientes se presentan en la atención en el SQRYS?

De acuerdo a la entrevista realizada a Clara Ospina y a la revisión de los mecanismos para el tratamiento de QRYS se pueden destacar los siguientes inconvenientes:

- En términos generales, el acceso para interponer una QRYS no es claro, ya que desde la página principal de la Universidad no es visible el link, en este momento es necesario algunas veces que el usuario se queje con la dependencia directamente, en este caso puede ocurrir que la dependencia no la atienda o que lo haga fuera de los términos de la ley.
- Dado que en este momento no se cuenta con un único sistema para la atención de QRYS, el usuario puede remitirse a cualquier dependencia y allí pueden mandarlo de un lugar a otro, ocasionando que el usuario desiste de interponer su QRYS.

- También se presenta la situación que una dependencia recibe una QRYS, la resuelve y no le informa al SQRYS de la sede, o puede que ni la resuelva, ocasionando que el reporte del estado de las quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad no refleje la realidad.
- Más del 60% de las QRYS se atienden por fuera del tiempo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.

5.2. ESTRATEGIA BUEN TRÁMITE

El UN-BUEN TRÁMITE es una estrategia diseñada para la recepción de oportunidades de mejora por parte de la comunidad universitaria, actualmente se encuentra a cargo de la Vicerrectoría General.

5.2.1. ¿Cómo funciona la estrategia Buen Trámite?

Un usuario que desea ingresar una sugerencia u oportunidad de mejora debe hacerlo a través del portal www.simege.unal.edu.co, allí se encuentra el link buen trámite y la sugerencia u oportunidad de mejora se ingresa a través de un formulario.

Una vez se recibe la solicitud en el sistema que soporta la estrategia de Buen Trámite, se le informa al usuario que fue recibida y que pronto recibirá su correspondiente respuesta.

Una persona designada de la Vicerrectoría General realiza el análisis de viabilidad de la solicitud, si se puede realizar inicia una reunión con los responsables de dar respuesta a la misma. A través del sistema se le informa al usuario el avance que se tiene de su solicitud, hasta que se logre una respuesta adecuada y se proceda al cierre.

5.2.2. ¿Cuáles inconvenientes se presentan en la atención de sugerencias en el sistema que soporta la estrategia Buen Trámite?

Durante el tratamiento de las solicitudes que ingresan al sistema se pueden mencionar los siguientes inconvenientes:

- En el sistema ingresan tanto quejas, reclamos como sugerencias, haciéndose difícil su clasificación.
- La capacidad del sistema para recibir solicitudes es muy bajo, ocasionando en muchas ocasiones la pérdida de información.
- El sistema no genera las estadísticas necesarias que se requieren.
- No hay una designación formal de un responsable en cada sede para atender las sugerencias que ingresan al sistema.

6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

A partir del diagnóstico del SQRYS y la estrategia Buen Trámite, se propone la articulación de estos dos elementos en pro de un único sistema operativo y documentado para la recepción y atención de quejas, reclamos y sugerencias, permitiéndole a la Universidad conocer el grado de satisfacción de sus usuarios y la mejora continua de sus procesos.

La propuesta define los aspectos a tener en cuenta para el Sistema de QSYS específicamente para la Sede Bogotá y posteriormente servir como base para las otras 6 sedes de la Universidad. Éste sistema se debe apoyar en el uso de una herramienta informática, la propuesta tiene como alcance especificar las condiciones en que debe operar el sistema y los recursos necesarios, a través de los siguientes aspectos:

- Política de calidad
- Objetivos de calidad

- Políticas de operación
- Estructura organizativa del SQRYS
- Personal designado
- Infraestructura
- Esquema de funcionamiento
- Canales de atención
- Definiciones generales
- Documentación a tomar en cuenta: procedimiento obligatorio de la Universidad

La propuesta se desarrolló siguiendo los lineamientos de la norma **ISO 10002:2004, Gestión de la calidad- satisfacción del cliente, Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.**

6.1.POLÍTICA DE CALIDAD

Se definió la siguiente política de calidad para la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad:

“La Universidad Nacional de Colombia está comprometida en atender las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, mediante la prestación de servicios que respondan de manera efectiva y oportuna, generando espacios de participación, con el uso eficiente de los recursos y personal competente enmarcado en el mejoramiento continuo”.

6.2.OBJETIVOS DE CALIDAD

- Atender el 90% de las quejas, reclamos y sugerencias en los tiempos estipulados en el Código Contencioso Administrativo.
- Disponer de personal competente en la atención de quejas, reclamos y sugerencias.
- Garantizar la disponibilidad permanente de los canales de atención para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.

La Universidad Nacional definió el proceso Mejoramiento del Desarrollo Organizacional, que establece y ejecuta las actividades concernientes al mejoramiento del sistema de gestión de la calidad, denominado UN-SIMEGE- haciendo parte de este proceso el procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias, a cargo del sistema de quejas, reclamos y sugerencias-SQRY5-.

6.3.POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias se atenderán dentro de los términos legales establecidos en el Código Contencioso Administrativo, así:
 - Derecho de petición en interés general o en interés particular: **15 días hábiles.**
 - Derecho de petición de información: **10 días hábiles.**
 - Derecho de formulación de consulta: **30 días hábiles**
- En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto se deberá dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada al usuario.
- Los responsables involucrados en cada una de las actividades del procedimiento deberán registrarlas software definido, con el fin de que la

Secretaría de la Sede Bogotá pueda realizar el seguimiento al trámite de la solicitud.

6.4. INFORMACION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Universidad Nacional de Colombia a través de la Secretaría General seguirá administrando el SQRYS y las Secretarías de Sede serán el soporte para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual se deberá contar con servidores públicos designados para la atención de estas, cumpliendo las siguientes actividades:

- Presentar informes trimestrales a la Secretaría General con copia a la Oficina Nacional de Control Interno sobre el número de quejas y reclamos recibidos, discriminándolas por los servicios y procesos sobre los cuales se presentan mayor número de cada una de estas, y principales sugerencias realizadas por los usuarios que tengan por objeto mejorar el desempeño de los procesos, racionalizar el empleo de los recursos.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de los diferentes canales de atención (línea gratuita nacional, línea fija, página web, personal) que estarán disponibles para que los usuarios reporten sus quejas, reclamos y sugerencias.
- Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la Universidad, con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- Hacer el seguimiento al trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.

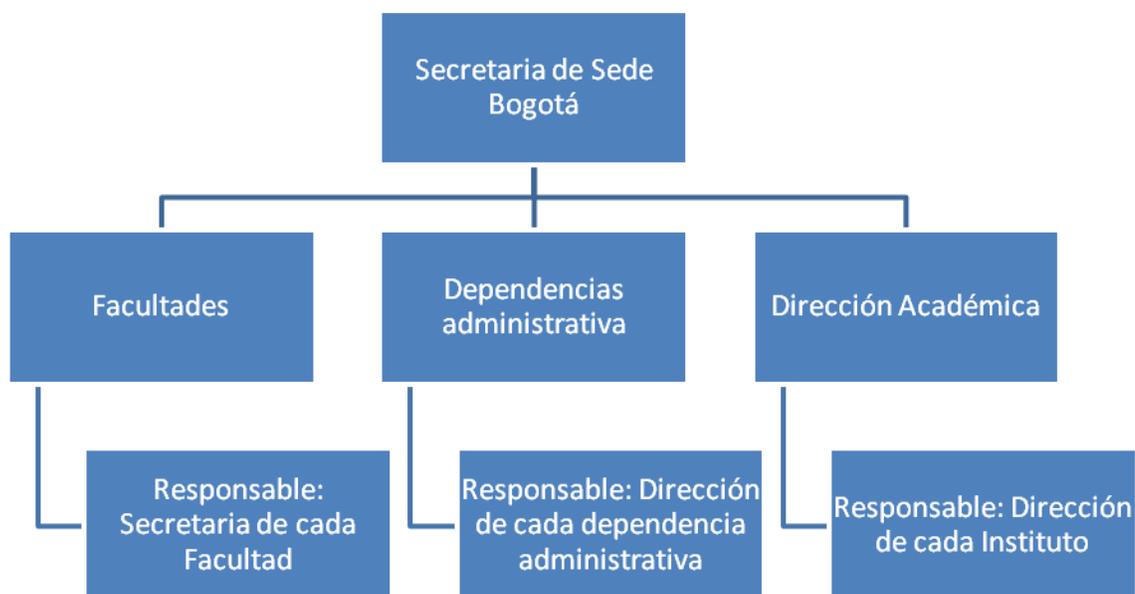
6.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En cuanto a la distribución de las QRYS que se reciban en la Secretaria de la Sede Bogotá, se debe disponer de la siguiente estructura para la atención de QRYS:

- En cada una de las 11 facultades, la Secretaria de la Facultad será la responsable de la atención de las QRYS de su facultad.
- En cada una de las 11 dependencias administrativas, se deberá designar una persona responsable por la atención de las QRYS.
- Para el caso de los Institutos, la Dirección Académica será la responsable de redireccionar la QRYS al instituto correspondiente.

El siguiente esquema presenta los diferentes niveles organizativos para la atención de QRYS en la Sede Bogotá.

Gráfico 4- Esquema organizativo para el SQRYS de la Sede Bogotá



Fuente: Propio

6.6. PERSONAL DESIGNADO

El personal que se designe para la atención de las QRYS debe contar con competencias como: habilidades comunicativas y Orientación al servicio, además de conocer y aplicar el procedimiento y el software informático destinado para tal fin.

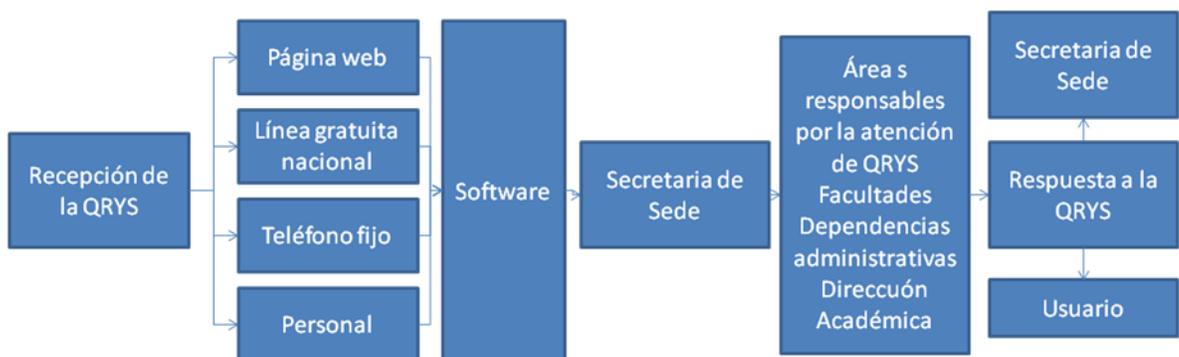
6.7. INFRAESTRUCTURA

En cuanto a la infraestructura en la Secretaria de Sede, se debe contar con un espacio no necesariamente exclusivo para la atención de QRYS, que permita la recepción y manejo de las mismas.

6.8. ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO

A continuación se presenta un esquema de funcionamiento del SQRYS.

Gráfico 5- Esquema básico de funcionamiento para SQRYS en la Sede Bogotá



Fuente: propio

6.9. CANALES DE ATENCIÓN

La Sede Bogotá cuenta con 4 canales para la atención de QRYS, los cuales se deben adecuar para la permanente disponibilidad por parte de usuario y facilitar a la universidad su correspondiente tratamiento, así:

- **Página web**

En la pagina web principal de la Universidad Nacional, se debe determinar un vínculo visible y de fácil acceso al SQRYS. Específicamente para la Sede Bogotá, dentro de este vínculo principal se debe definir un link propio para la Sede. El formato para la recepción de QRYS en la página web, se encuentra en el **ANEXO A.**

- **Línea gratuita Nacional**

La línea gratuita nacional se debe coordinar para brindar información y soporte para la recepción de QRYS de las 7 sedes de la Universidad, a través del personal designado de la Secretaria de Sede se debe recibir la solicitud y enviar a la Sede Correspondiente.

- **Línea fija**

Cada Secretaria de Sede de la Universidad cuenta con una línea fija para la recepción de QRYS, para lo cual se debe contar con una persona capacitada en atención al usuario y debe registrar la solicitud en la página web que se destine.

- **Personal**

Cada Secretaria de Sede y dependencias de la estructura organizativa, deben contar con un personal encargado para recibir de forma personal la QRYS, ingresándola a la página web que se destine para esto.

6.10. DEFINICIONES GENERALES

Algunas definiciones que se tomaron en cuenta para la atención de solicitudes son las siguientes:

- **QUEJA:** Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto poner en conocimiento de las directivas de la Universidad una irregularidad en el cumplimiento de su misión o en el cumplimiento de las funciones o tareas de los funcionarios de la institución
- **RECLAMO:** Se entiende por reclamo, la solicitud elevada ante la Universidad para pedir o exigir el reconocimiento de un derecho.
- **SUGERENCIA:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el usuario y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad

6.11. DOCUMENTACIÓN GUÍA

Se tomó en cuenta los lineamientos de los documentos definidos y que son obligatorios de la Universidad:

Procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS U-PR-15.005.00

Instructivos de Calidad

- Parámetros generales, procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- Instrucciones para el diligenciamiento del formato de control de documentos.

El procedimiento elaborado para atención de quejas, reclamos y sugerencias para la sede Bogotá **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS B-PR-15.01.005** se encuentra en el anexo B.

7. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta la normativa que debe cumplir la Universidad concerniente a la implementación de un sistema de gestión de calidad, se concluye que es necesario trabajar bajo el enfoque por procesos, permitiéndole asegurar la entrega de sus productos y servicios a sus usuarios de una manera eficiente y eficaz.
2. La definición de un proceso para la atención de quejas, reclamos y sugerencias, articulado al sistema de gestión de calidad de la universidad, asegura un enfoque hacia el usuario, a atender sus necesidades y expectativas.
3. Durante la documentación del proceso de atención de quejas, reclamos y sugerencias, se evidencio que la universidad cuenta con diversos canales de atención pero en muchas ocasiones no se encuentran disponibles para hacer uso de ellos.
4. Al realizar el diagnóstico se evidencia que el tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, es un tema ajeno a las dependencias, si darse cuenta que esta es una fuente para conocer las necesidades y expectativas que tiene el usuario frente a los servicios que presta la Universidad.

8. RECOMENDACIONES

Para la implementación de la presente propuesta en la Sede Bogotá y posteriormente ser aplicada en las demás sedes de la Universidad se debe realizar lo siguiente:

1. Es necesario que la Universidad Nacional esté activamente comprometida con la atención de las quejas, reclamos y sugerencias, a través del compromiso de la alta dirección en este caso de la Rectoría y Vicerrectoría General, y en su respectivo orden con la Secretaria General y Secretarías de Sede.
2. Dar a conocer la estructura organizativa para la atención de quejas, reclamos y sugerencias al personal involucrado en la solución de las mismas.
3. Dar a conocer la documentación del proceso de atención de quejas reclamos y sugerencias al personal clave en la atención de las mismas.
4. Una vez se inicie la implementación para la atención de quejas, reclamos y sugerencias es necesario realizar seguimiento de su desempeño en cuanto funcionalidad, resultados, operatividad y recursos asociados, y por ende la medición de eficacia y eficiencia.

BIBLIOGRAFIA

1. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004. ICONTEC.
2. NORMA ISO 10002 - Gestión de la Calidad, Satisfacción del Cliente, Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
3. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario, ICONTEC.
4. Ley 190 de 1995 del Congreso de la República, Estatuto Anticorrupción, Título V aspecto institucionales y pedagógicos, numeral b Sistema de quejas y reclamos.
5. Resolución 0920 de 1996 Rectoría de la Universidad Nacional de Colombia.
6. CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, Título I actuaciones administrativas, Capítulo II, del derecho de petición en interés general peticiones escritas y verbales.