

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Resoluciones 988 y 1376 de 2016 de Rectoría, “por la cual se establece el sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia”.

2016-2017



SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

sigra sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

Es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información y felicitación a través de los medios establecidos y hacer seguimiento a las novedades registradas en dichos medios

Aplica en todas las Sedes de la Universidad Nacional de Colombia. Inicia desde la recepción de la comunicación del ciudadano hasta la ejecución y evaluación de los planes de mejoramiento de los procesos de la Universidad Nacional de Colombia



SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS



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

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

Consideradas Derecho de Petición

ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA

sigqa

sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

Las Secretarías de Sede deben garantizar el registro en el Sistema de QyR de todas aquellas peticiones que sean recibidas de manera verbal, correo físico, correo electrónico, por teléfono y por cualquier otro medio distinto al sistema diseñado para tal fin.

Es obligación de cada una de las dependencias y por ende de cada uno de los funcionarios docentes y administrativos recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas dentro de los términos establecidos para este fin.



Actividades de mejora realizadas

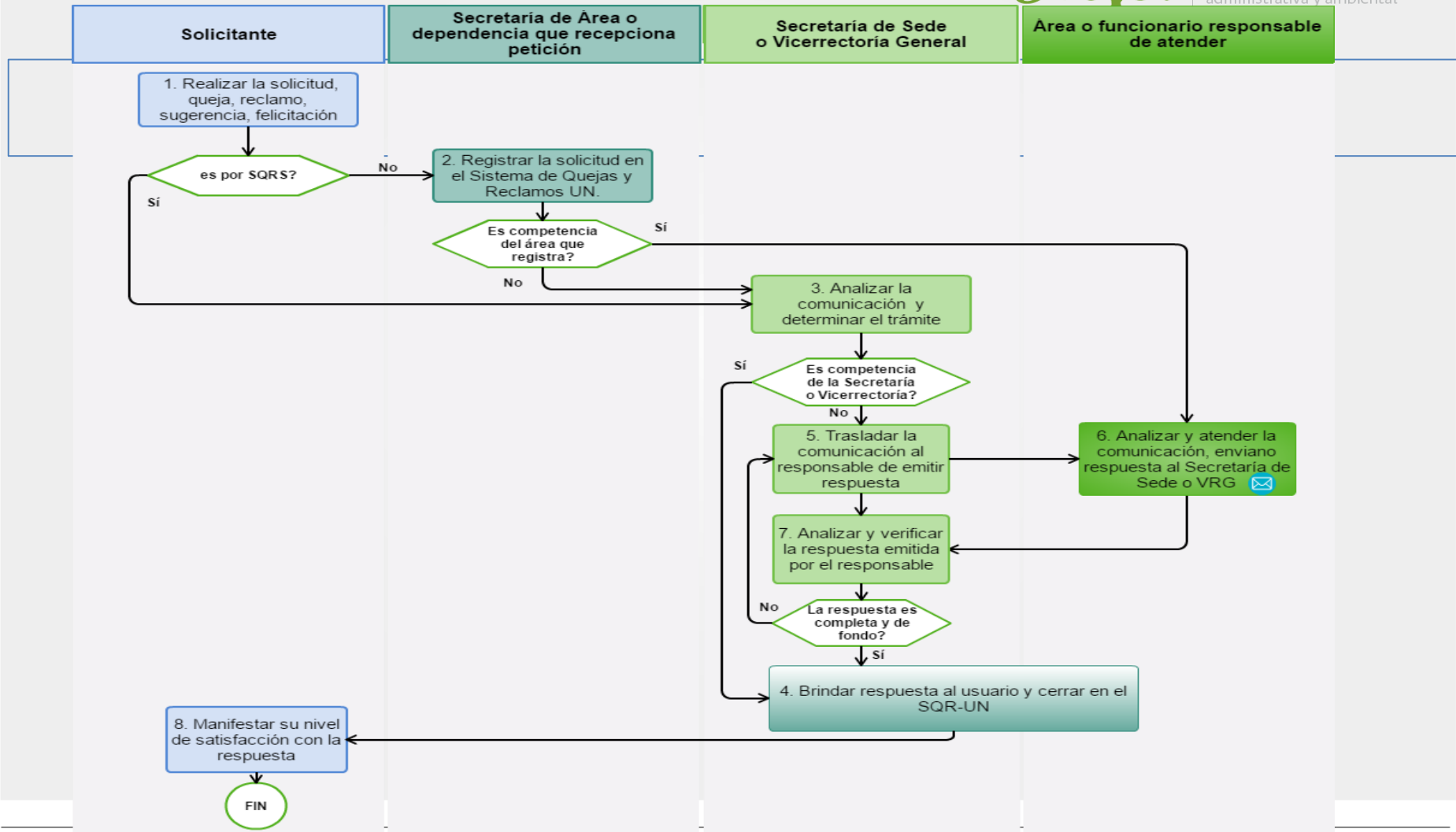


sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

- Video de Derechos de Petición, Ver enlace página de transparencia y acceso a la información pública, http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/SIGA/VG-SIGA_DERECHO_DE_PETICION-2017.mp4
- Capacitación en la ley 1755 de 2015 el 22 y 23 de noviembre de 2016
- Mejora del aplicativo del Sistema de Quejas y Reclamos por parte de la DNTIC- en proceso. Se tiene previsto que entre en producción en enero de 2018.
- Reuniones con las Secretarías de Sedes- para la nueva herramienta del Sistema de Quejas y Reclamos durante el año 2017.
- Ajustado- Procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos con la participación de los Secretarios de Sede.
- Generación de informes trimestrales y anuales, ver enlace: <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/> (Informes de Gestión)
- Planes de acción de mejora institucional y por Sedes, <http://168.176.239.22/se>



FLUJOGRAMA SQR.



VENTAJAS



- La administración de la herramienta la tiene la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DNTIC, la cual se encuentra en modo SaaS (Software como servicio) alojado en la nube de Azure y cuenta con el soporte directo con el fabricante.
- El proyecto de Quejas y Reclamos ya se encuentra configurado y parametrizado para salir a producción en todas las sedes.
- Se contarán con tres tipos de visualización:
 - Una visualización general donde se podrá ver toda la información de los casos de la Universidad Nacional tendrá acceso la Vicerrectoría General.
 - Una visualización detallada donde podrá acceder cada Secretaria de Sede a ver únicamente la información de las dependencias de su sede y tener un control sobre estas.
 - Una visualización puntual donde las dependencias de la Universidad Nacional podrán ver los casos únicamente de su oficina.



VENTAJAS



- Se podrá tener información sobre el progreso de los casos en tiempo real y tener la fecha exacta de los tiempos de respuesta.
- Una vez las dependencias den la respuesta a la petición la Vicerrectoría General o las Secretarías de Sede podrán revisar la respuesta y verificar que este completa y de fondo.
- Cuenta con encuesta de satisfacción para saber la percepción del usuario.
- La generación de reportes con la información necesaria por sede, los cuales pueden ser generados en formato Word, PDF, Excel estos pueden ser consultados diariamente, mensualmente, trimestralmente y anualmente, la herramienta cuenta con 60 reportes predefinidos y la opción de crear otros con la información necesaria.
- Login para el registro: Facilita la caracterización de usuarios perteneciente a la comunidad universitaria y los usuarios externos, el contacto con los peticionarios, confidencialidad y seguridad de la información.
- Correos institucionales de las dependencias: Facilita el direccionamiento, control y seguimiento, responsabilidad de las dependencias, empoderamiento y gobernabilidad de la información de las dependencias.



sigqa

sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental

GRACIAS

