



INFORMACIÓN DEL ENCUENTRO:

Martes 2 de noviembre de 2021

Asistencia: 35 personas aproximadamente entre funcionarios y contratistas

Invitados:

- **Magdalena Barrera:** Asesora de la Vicerrectoría General de la UNAL
- **Sebastián Araque Saldarriaga:** Profesional de la Secretaría de Sede Medellín

En el Encuentro se habló del sistema de quejas y reclamos como estrategia que permite conocer la percepción de los usuarios y de las partes interesadas, lo cual fortalece aquellas actividades y/o trámites que pueden presentar fallas y así mejorar continuamente los procesos. Página oficial del Sistema de quejas y reclamos:

<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>

¡ENCUENTROS CON CALIDAD! SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNAL

RESUMEN

DESARROLLO

¿QUÉ ES EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS?

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia 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. Esto permite generar acciones de mejoramiento de acuerdo al análisis que se le hacen a las solicitudes y a la evaluación del impacto.

Se cuenta con diferentes canales de comunicación: correo electrónico, sitio web, telefónicamente, de manera física (escrita o verbal).

Intervinientes: usuario, Vicerrectoría General (como coordinadora del Sistema), Secretarías de Sede, dependencias a quienes se les remite la solicitud, Unisalud y la Oficina Nacional de Control Interno.

SEGÚN LA DEFINICIÓN, ¿QUÉ DIFERENCIA PODEMOS ENCONTRAMOS ENTRE UNA QUEJA Y UN RECLAMO Y DEMÁS DEFINICIONES CONTEMPLADO EN EL SISTEMA DE LA UNIVERSIDAD?

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.

<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/index.php/definiciones>

¿CUÁL ES LA RUTA PARA ACCEDER A LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS?

ingresar a <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>, hacer click en registrar caso e ingresar de manera anónima o con autenticación, que puede ser para alguien de la universidad o alguien externo. para mayor información consultar el manual:

<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/manualusuario.pdf>

¿QUÉ RECOMENDACIONES DEBEN DE TENER PRESENTE LOS FUNCIONARIOS PARA LOS CRITERIOS QUE SE DEBEN DE TENER EN CUENTA A LA HORA DE RESPONDER UNA PQRS?

En primer lugar, cada información que llegue a las dependencias, leer muy bien, saber el propósito de la solicitud que recibió y mirar la respuesta de manera integral, clara, oportuna y de fondo.

Consultar los criterios para responder de manera clara, completa y de fondo:

http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/FOLLETO_SQRS.pdf

También puede consultar los siguientes videos, los cuales ilustran lo relacionado al usuario (quien interpone la solicitud) y a las dependencias (quienes deben de dar respuesta a esa solicitud):

https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.03.12_Video_Quejas_02_FINAL_OCE_V01.mp4

https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/video/2021.02.18_Video_Quejas_OCE_FINAL_V01.mp4

¿CADA CUÁNTO SE REALIZAN EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS?

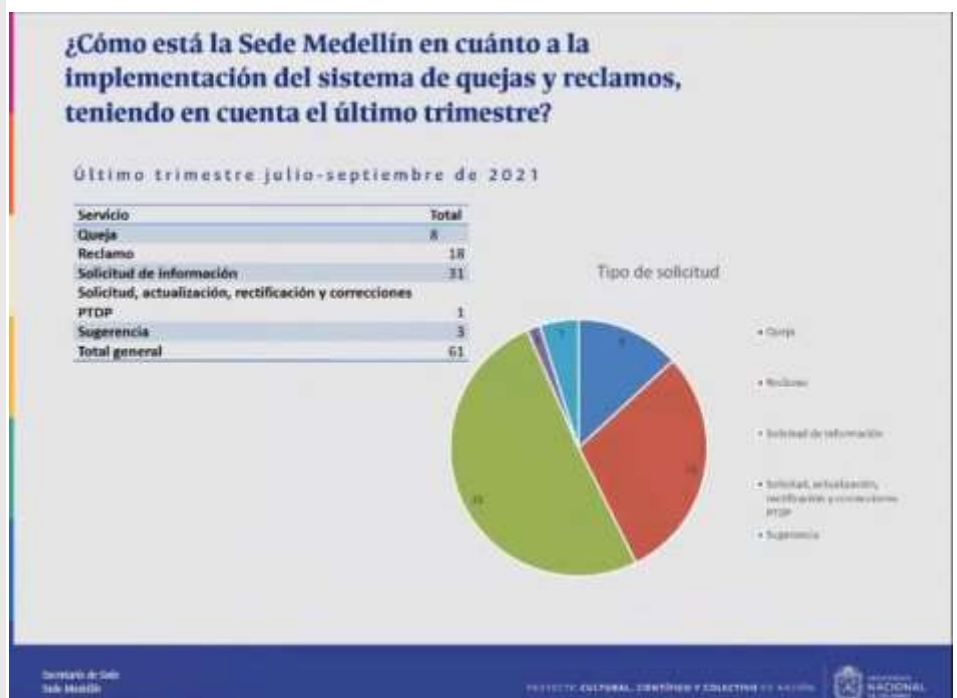
Según la Resolución 109 de 2021 de Rectoría "Por la cual se establece y actualiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia", menciona que la Vicerrectoría General es responsable de "Realizar los informes trimestrales y anuales, los cuales contendrán los análisis del Nivel Nacional y las sedes y gestionar su publicación", además las Secretarías de Sede son responsables de "Realizar informes trimestrales por sede con el propósito de formular planes de mejora de manera participativa con el líder de Proceso, y realizar seguimientos, si hubiere lugar a ello".

Asimismo, "El líder de proceso, de manera participativa con la Secretaría de Sede o la Vicerrectoría General, o Unisalud, según corresponda, formulará planes de mejora si hubiere lugar a ello.

PUEDA CONSULTAR LA NORMATIVA EN EL SIGUIENTE LINK:

[HTTP://WWW.LEGAL.UNAL.EDU.CO/RLUNAL/HOME/DOC.JSP?D_I=97727](http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=97727)

¿CÓMO ESTÁ LA SEDE MEDELLÍN EN CUÁNTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, TENIENDO EN CUENTA EL ÚLTIMO TRIMESTRE?



Información propia de la Secretaría de Sede Medellín

[**Ver video del encuentro**](#)