

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRS, PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL

Tercer y Cuarto Trimestre de 2015

INTRODUCCION

El sistema de PQRS, peticiones quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad Pedagógica Nacional, cumple con la actividad de recopilar las comunicaciones de insatisfacción o propuestas de mejora presentadas por los ciudadanos y la comunidad universitaria, integrada por estudiantes, docentes, servidores públicos y particulares, con relación a todos los servicios de la Universidad prestados por las diferentes dependencias tanto académicas como administrativas, con el fin de remitirlas a las dependencias competentes por parte de Secretaría General para efectuar la oportuna respuesta, solución, o implementación de mejora correspondiente.

La labor de seguimiento a las PQRS es realizada por la Secretaria General, la cual lleva una base de datos de forma manual, que permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, proporciona indicadores y e informes trimestrales, los cuales son publicados en la página de la Universidad.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta la elaboración de este informe por parte de la Oficina de Control Interno se da cumplimiento a las Leyes (i) 1474 de 2011 que en su artículo 76 reza: "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno (negrilla fuera de texto) deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)"

(ii) Ley 87 de 1993 establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y señala que debe estar formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio es intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos, así como también, verifica que los controles asociados con todas y cada una de las actividades, estén adecuadamente definidas, sean apropiadas y se mejoren permanentemente.

NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente del sistema de peticiones quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 - Artículo 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- ✓ Código Contencioso Administrativo
- ✓ Ley 60 de 1993, por la cual se dictan normas orgánicas sobre la distribución de competencias de conformidad con los artículos 151 y 288 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, en donde se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica así como el sistema de quejas y reclamos en sus artículos 7 y 8.
- ✓ Ley 527 de 1999, por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicio públicos.
- ✓ Resolución Rectoral de la Universidad Pedagógica Nacional 1198 de 23 se septiembre de 2008, con el objeto de garantizar el derecho fundamental que asiste a toda persona de obtener una pronta solución a sus peticiones en cumplimiento de los fines del Estado y de la Institución.
- ✓ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2, a partir de la verificación de bases de datos, normatividad, aplicabilidad de la norma, disposiciones y gestión, en lo correspondiente al sistema de quejas y reclamos. Y artículo 73 en cuanto al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, en la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 019 de 2012, por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se modifica el código contencioso administrativo.

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015

- 1.1 fecha y lugar de la Realización:** La Secretaria General , presentó y publicó en la página WEB link de la UPN, 2 informes trimestrales así:
- ✓ **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de Julio – Agosto - Septiembre de 2015, con fecha 10 de octubre de 2015.

- ✓ **Cuarto trimestre:** Correspondiente a los meses de Octubre – Noviembre – Diciembre de 2015, con fecha 4 de febrero de 2016.

1.2 Alcance de sistema de PQRS: Se dirige al fortalecimiento de los mecanismos para realizar respuestas oportunas, solución, o implementación de oportunidades de mejora con fundamento en las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas en la UPN dentro de la prevención, investigación para la efectividad del control de la gestión pública en la Universidad en cumplimiento de la misión de la Institución.

1.3 Responsables de sistema de PQRS: La Secretaria General es la dependencia que tiene asignada la función de tramitación y control del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, informe trimestral elaborado, presentado y publicado vía WEB como lo establece la Resolución 1198 de 2008 y en general las diferentes dependencias a quienes compete la respuesta o acción correspondientes de las diferentes PQRS de la Universidad.

1.4 Tabla de Contenido de los informes de sistema de PQRS

- I. Conceptos que guían el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- II. Comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
 1. Comunicaciones recibidas
 2. Medio de recepción de las comunicaciones
 3. Remitentes de PQRS
 4. Motivos para interponer PQRS
 5. Dependencias competentes para dar respuesta a PQRS
 6. Oportunidad de respuesta a PQRS
- III. Conclusiones y recomendaciones.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

Para efectuar el seguimiento a la información presentada por la Secretaria General, del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realizaron las siguientes actividades:

2.1 Revisión del procedimiento PRO003GGU – QUEJAS Y RECLAMOS, De la revisión efectuada al procedimiento a 31 de diciembre de 2015 se encontró desactualizado en cuanto a la normatividad, tareas del proceso e implementación del diagrama de flujo del procedimiento.

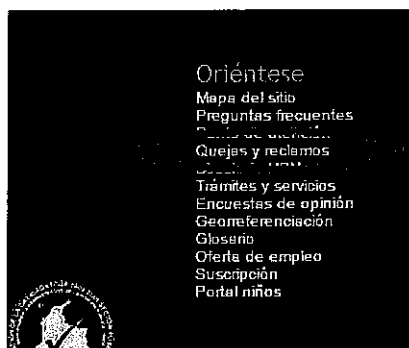
Pese a lo anterior, la Secretaria General informó a la Oficina de Control Interno que a la fecha el procedimiento se encuentra activo y actualizado, en cuanto a la normatividad, tareas del proceso e implementación del diagrama de flujo del procedimiento de conformidad, con la implementación de la Resolución 0136 de 10 de febrero de 2016, lo cual fue evidenciado.

Es importante resaltar que el procedimiento de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, se encuentra pendiente de aprobación y publicación por parte de la Oficina de Desarrollo y Planeación.

2.2 Revisión de los medios por los cuales se presentan la PQRS.

- ✓ **Web:** En la página de la Universidad se encuentran ubicados varios link para que un usuario pueda interponer una PQRS, los cuales se indican a continuación:

1. En la parte inferior de la Página de la Universidad se encuentra un listado de opciones, en donde aparece Quejas y Reclamos, conforme a la siguiente imagen.



2. Se implementó un botón para PQRS, en las páginas de la ORI, Bienestar Universitario, Fondo Editorial e IPN. Que direccionan al link del formato de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, así:



3. También existe un link que direcciona a las PQRS, en el acceso de atención al ciudadano.

DE LA UPN
razones en
CAJICA DE CAMPO

LA UPN ASESORA
FORMACIÓN MUSICAL
EN EL SALVADOR

FACU
CIEN
ESPE
TECN
INFO
APLIC
DOCE
CIENC
BASIC
EDUC
MAES
DOCE
DOCE
TECN
INFO
APLIC
DOCE
CIENC

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Directorio UPN
- Georreferenciación
- Glosario
- Mapa del sitio
- Oferta de empleo
- Preguntas frecuentes
- Punto de atención
- Quejas y reclamos
- Suscripción
- Trámites y servicios
- Presupuesto y estimaciones financieras
- Rendición permanente de cuentas

Encuétrenos en

Convocatorias

Docentes Estudiantes

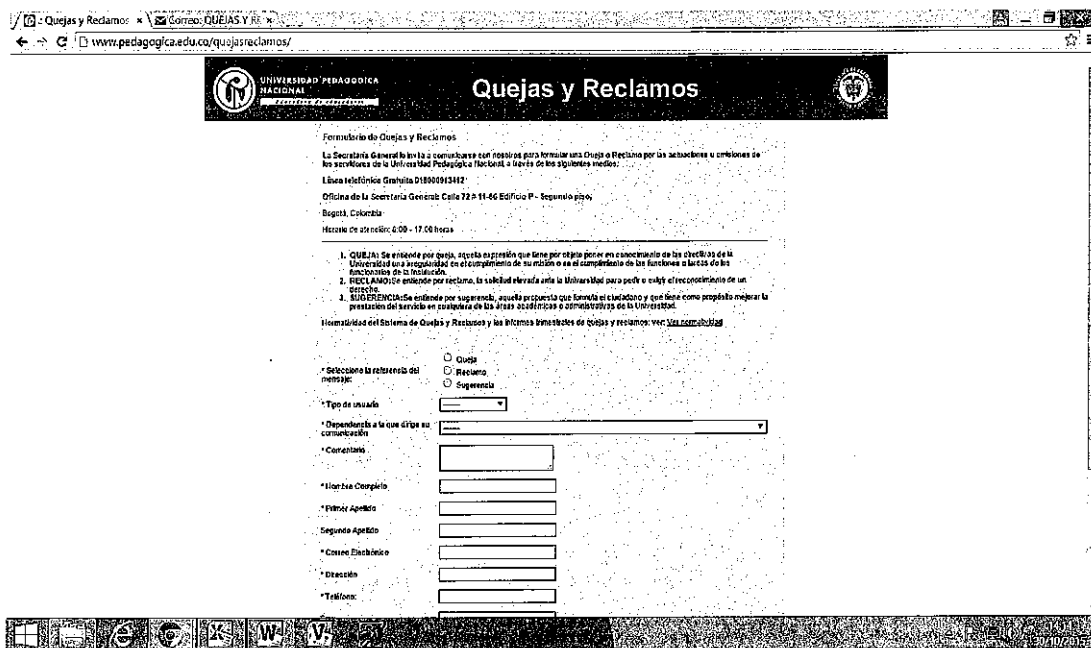
Quejas y reclamos

CNSC
Comisión Nacional
del Servicio Civil

Normatividad
Buscador normativo

Universidad Pedagógica Nacional
PBX: (57-1) 504-1884 - 347-1190

Estos conducen al link <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos/>, en donde se encuentra el formulario de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS; formato que el usuario debe diligenciar



Luego de diligenciado y grabado, el sistema envía un correo electrónico a la Secretaria General, Dr. Herbert Augusto Choachi y a quejas y reclamos, con el fin de iniciar el trámite trasladando a la dependencia competente, para efectuar el seguimiento respectivo.

Correo electrónico: En la página de la Universidad Pedagógica en el Link anterior ingresando por normatividad, remite al link <http://www.pedagogica.edu.co/vercontenido.php?id=8661> donde se puede observar la pantalla encontrando los correos a los cuales se envían las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Sistemas de Quejas y Reclamos

Archivos relacionados

Informe Q&R II trimestre 2015
Informe Q&R II trimestre 2015
Informe Q&R I trimestre 2015
Informe Q & R 4 trimestre 2014
Informe Q & R 3 trimestre 2014
Informe Q & R 2 trimestre 2014
Informe Q & R 1 trimestre 2014
Informe Q&R 4 trimestre de 2013
Informe Q&R 3 trimestre 2013
Informe Q&R 2 trimestre 2013
Informe Q&R 1 trimestre 2013
Informe Q&R 4 trimestre 2012
Informe Q&R 3 trimestre 2012
Informe Q&R 2 trimestre 2012

A través de este medio, ingresan las denuncias y solicitudes presentadas por el ciudadano o los miembros Universitaria, relacionadas con los procesos misionales de la Institución y contra las actuaciones u omisión públicos; igualmente, recibe las sugerencias y aportes sobre la gestión pública y el uso de los recursos.

Medios de recepción:

- Quejas y Reclamos:

Diligencie el siguiente formulario y háganos conocer su queja:

Formulario de Quejas y Reclamos

- Permítanos conocer su sugerencia:

Correo electrónico: quejasyreclamos@pedagogica.edu.co / secretaria_general@pedagogica.edu.co

Línea telefónica gratuita: 018000913412

Informe Q&R 4 trimestre de 2013 1894 Ext: 113 - 116

Buzones

Oficina Secretaría General: Calle 72 N° 11 - 86 Edificio P, segundo piso

Funcionario: Viviana Ramos Salcedo

Horario de Atención: 08:00 a las 17:00 horas.

✓ **Buzones:** Existen 14 buzones distribuidos en las sedes de la universidad así:

- 1 en Valmaría
- 1 en Instituto Pedagógico Nacional
- 1 en Parque Nacional
- 1 En Calle 57
- 1 en Centro de Lenguas
- 1 en Admisiones
- 1 Sede Administrativa Calle 79
- 1 Nogal
- 1 en Escuela Maternal
- 1 en Centro Cultural
- 4 en Sede 72 (Restaurante, Área de salud, Biblioteca, Secretaria General)

Los buzones físicamente se encuentran ubicados en las paredes como muestra la siguiente imagen:





Y en la parte superior se encuentra el siguiente instructivo :



Para hacer eficiente lo anterior, un funcionario de la Secretaría General efectúa un recorrido semanal, y realiza la inspección y vigilancia de los buzones pues, es a cargo de esa área que se encuentra la custodia y administración de dichos buzones, adicionalmente a lo anterior realiza la recolección de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allí depositadas por la comunidad universitaria

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recolectadas son atendidas teniendo en cuenta el procedimiento para tal fin.

- ✓ **Personal:** Las PQRS de esta naturaleza y como su nombre lo indica son las presentadas personalmente por cualquier miembro de la comunidad universitaria o

ciudadano en general quienes se acercan a la oficina de Secretaria General, y allí se les brinda la información de cómo pueden ser presentadas a través de la página WEB, no obstante, en caso que el interesado lo prefiera en la oficina de Secretaria General el funcionario de conocimiento la ingresa la página WEB por la página.

- ✓ **Telefónica;** Para este medio se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas:

Línea telefónica gratuita: 018000913412

Línea telefónica: 5941894 Ext: 113 - 116

Las cuales se encuentran publicadas en la página WEB de la Universidad, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son diligenciados por un funcionario de la Secretaria General en el formato de calidad FORGGU003, y se continúa con el trámite correspondiente.

- ✓ **Correspondencia externa:** Este mecanismo es utilizado por los usuarios de la Universidad para presentar de manera escrita algún tipo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, estos son radicados en la Oficina de Correspondencia, en donde son registrados en el aplicativo CORDIS y remitidos a la Secretaria General, para el trámite correspondiente.

2.3 Revisión de información

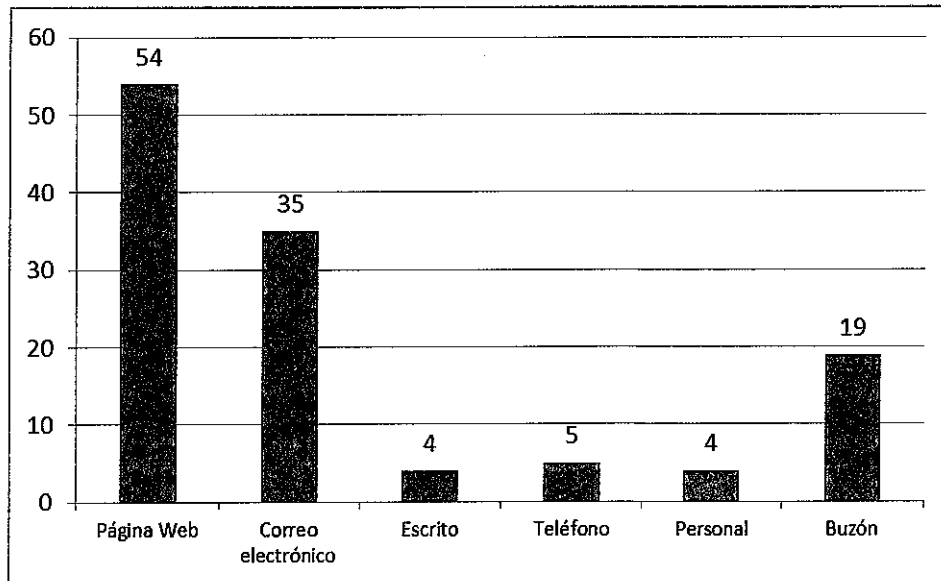
De acuerdo con la información reportada por la Secretaria General en los 2 últimos informes trimestrales de 2015 de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificados físicamente en la oficina de la Secretaria General, mediante visita y entrevista con la funcionaria designada por el Sr. Secretario General, Dr. Helbert Choachí, se estableció que la Universidad recibió 121 solicitudes correspondientes a derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

2.3.1 Medios Utilizados

En el siguiente cuadro se pueden observar 121 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2015, recepcionados por los diferentes medios que la Universidad tiene implementados.

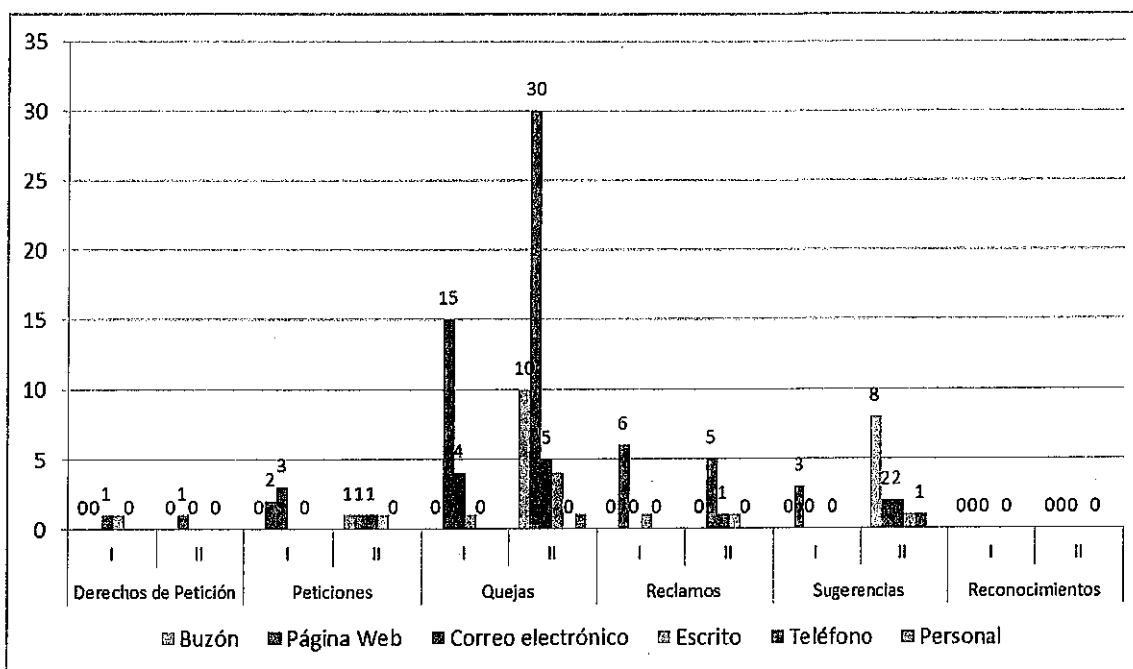
Medio / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Reconocimientos		Total
	II	IV	II	IV	II	IV	II	IV	II	IV	II	IV	
Página Web	1	0	3	0	13	16	5	8	3	4	0	1	54
Correo electrónico	0	2	1	1	12	16	1	1	0	0	0	1	35
Escrito	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Teléfono	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	5
Personal	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	4
Buzón	0	0	1	0	6	6	0	0	2	2	1	1	19
Total	2	4	5	2	34	43	6	9	5	6	1	4	121

Al llevar la información del cuadro, clasificada por el medio utilizado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a una gráfica se visualiza tanto los medios más utilizados por la comunidad universitaria como el tipo de solicitud más efectuada.



Como se puede observar el medio más utilizado para interponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es la página WEB, y los menos utilizados son los medios personal y escrito.

GRAFICO COMPARATIVO POR MEDIO DE INTERPOSICION DE PQRS



A su vez, también se puede observar que el tipo de PQRS más utilizado por la comunidad universitaria es la queja y las que menos recibe la Secretaría General es el reconocimiento.

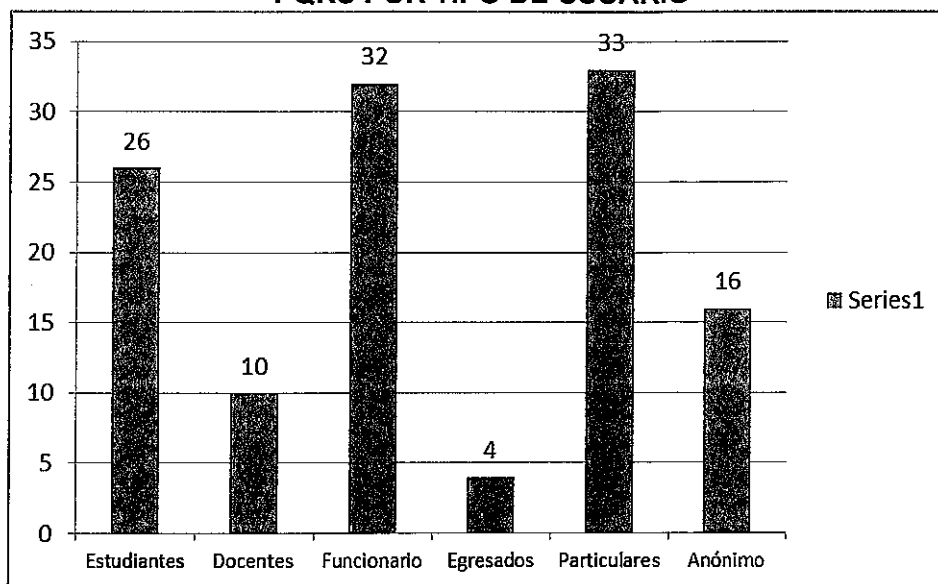
2.3.2 Usuarios involucrados

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas se encuentran categorizados por tipo de usuario y de solicitud. En donde se puede observar que los particulares son los que registran mayor número de solicitudes y siendo la de mayor frecuencia la queja.

Usuario / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Reconocimientos		Total
	II	IV	II	IV	II	IV	II	IV	II	IV	II	IV	
Estudiantes	0	2	0	0	4	12	1	2	2	1	1	1	26
Docentes	0	1	0	0	3	3	2	0	0	1	0	0	10
Funcionario	1	0	0	0	15	13	0	0	0	1	0	2	32
Egresados	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	4
Particulares	1	1	4	2	6	9	1	6	2	1	0	0	33
Anónimo	0	0	1	0	5	6	0	1	1	1	0	1	16
Total	2	4	5	2	34	43	6	9	5	6	1	4	121

El siguiente gráfico muestra que durante el segundo semestre de 2015, quienes interponen más peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son los particulares, y las menos frecuentes son las de egresados.

PQRS POR TIPO DE USUARIO



2.3.3 Dependencias involucradas

Como se indicó en el proceso las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias después de ser relacionadas en la base de datos que gestiona la Secretaría General son remitidas a las dependencias correspondientes con el fin de dar una pronta y efectiva solución al tema respectivo.

De acuerdo con lo anterior, se presenta cuadro explicativo de las diferentes dependencias que tramitaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Dependencia / Tipo solicitud	Derechos de Petición		Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Reconocimientos		Total Recibidas	Total Atendidas
	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV	III	IV				
CLE	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0	1	1
COAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DBI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DCS	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4	4
DFI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DMA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DSI	0	1	0	0	1	7	0	1	0	0	0	0	10	10
DQU	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
IPN	0	0	1	0	1	5	2	2	0	0	1	0	12	12
OCD	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2
REC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAD	2	0	1	1	2	2	1	3	1	1	0	0	14	14

SBR	0	0	0	0	2	4	0	1	1	1	0	0	9	9
SBU	0	1	0	0	8	6	1	0	1	2	0	3	22	22
SPE	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SSG	0	0	1	0	10	5	1	0	0	1	0	0	18	18
SSI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
VAC	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	4	4
VGU	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2
Comunicaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Contratación - VAD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
SFN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
DTE	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3
FEF	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2
DLE	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	4
DPG	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
VAD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	4	4	3	2	34	43	6	9	5	6	1	4	121	121

De acuerdo a lo anterior las dependencias que más recibieron solicitudes fueron la Subdirección de Bienestar Universitario, con 22 solicitudes y la Subdirección de Servicios Generales, con 18 solicitudes, bajo la tipología de queja.

Las 121 solicitudes fueron atendidas oportunamente por las áreas competentes, según los tiempos establecidos en el procedimiento. Es de aclarar que en los periodos de vacaciones colectivas, el tiempo para la respuesta se interrumpe.

2.3.4 Particularidades

En el informe anterior, se indicó que "(...) La Universidad cuenta con usuarios discapacitados, para este tipo de característica se debe contar con un intérprete, con el fin de que efectuó su petición, queja o reclamo. Normalmente el usuario trae su propio intérprete; pero la Secretaria General debería contar con una persona o con el apoyo necesario para poder colaborar a este tipo de comunidad". De lo anterior se efectuó seguimiento dónde el área informó que la solicitud sigue sin ser ejecutada, y se está a la espera de la implementación del demo del aplicativo Orfeo, lo que solucionaría la situación.

Adicionalmente se sigue presentando incertidumbre en cuanto a las encuestas de satisfacción en aproximadamente un 25% de las recibidas; debido a que el formato de la página WEB de la Universidad no valida si el correo digitado existe, de tal forma que las encuestas son enviadas a los correos registrados por lo que es difícil tener certeza respecto del indicador de satisfacción del usuario, aunado a lo anterior las solicitudes diligenciadas en los buzones no contienen un correo registrado y/o un mecanismo que permita confirmar que le llegó información al usuario respecto de su petición, estas corresponden a un 75% aproximado. El área informa que este inconveniente será solucionado cuando sea implementado el aplicativo Orfeo.

3. CONCLUSIONES

- ✓ La gestión realizada por la Secretaría General en cuanto a la recopilación, gestión y seguimiento a las solicitudes presentadas por la comunidad universitaria, contribuye al cumplimiento de los tiempos de respuesta de conformidad con la ley y el procedimiento establecido en la UPN para tal fin.
- ✓ Los funcionarios de Secretaría General conocen y aplican el procedimiento, la normatividad, emplean las herramientas y efectúan adecuadamente el diligenciamiento de formularios en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.
- ✓ Los resultados del segundo semestre 2015, en cuanto a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se incrementaron en un 7%, respecto al primer semestre 2015 se presentaron 113 solicitudes y en el segundo semestre 2015 aumentaron a 121, en donde la tipología que continúa predominando es la Queja.
- ✓ Las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que registran mayor número son las presentadas por los particulares en la modalidad de queja y las dependencias competentes que atendieron más solicitudes fueron la Subdirección de Bienestar Universitario y la Subdirección de Servicios Generales.

4. ASPECTOS POR MEJORAR

- Se recomienda tomar las acciones pertinentes con la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información que conduzcan a la celeridad en la implementación del aplicativo ORFEO para los módulos de quejas y reclamos.
- Se sugiere evaluar la ubicación de los buzones determinados para las PQRS, y establecer si son lo suficientemente visibles con el fin de promover su uso y facilitar su acceso.

5. RECOMENDACIONES

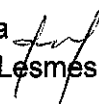
- ✓ Implementar estrategias que permitan disminuir el número de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con usuarios anónimos, y así lograr generar un indicador para la medición de la satisfacción del servicio y a su vez que permita informar al peticionario el seguimiento de su solicitud.
- ✓ Efectuar campañas de sensibilización con apoyo de la Oficina de Comunicaciones, dirigidas a las áreas en general de la Universidad, en donde se informe el procedimiento a seguir en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Generar campañas por medio de la página WEB de la Universidad, para fomentar los reconocimientos y felicitaciones, ya que la Universidad ha mejorado en muchos aspectos y es bueno que la comunidad universitaria reconozca las continuas mejoras.

6. **FECHA:** Abril de 2016

7. **FIRMA:**


DELIA MATILDE MONROY DE ROBLES
Jefe Oficina de Control Interno

8. **REALIZADO POR:**

Jenny Vélez Mejía 
Marcela Fuentes Lesmes 