



**ONCI-PA-IL INFORME DE LEY – PRIMER SEGUIMIENTO 2021 AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

1. **PRESENTACIÓN**
2. **OBJETIVO GENERAL**
3. **ALCANCE**
4. **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS**
5. **LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN**
6. **EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES**
7. **ZONA DE RIESGO GENERAL**
8. **TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL**
9. **CONCLUSIONES**

## **1. PRESENTACIÓN**

En el marco del Plan Nacional de Auditorías para la vigencia 2021, aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno- CNCSCI, en la sesión No. 2 del 17 de febrero de 2021, la Oficina Nacional de Control Interno (ONCI), consideró realizar 2 informes de seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos para la vigencia 2021 así: i) el primero con corte al 31 de marzo de 2021, y ii) el segundo con corte al 30 de septiembre de 2021.

Lo anterior, se da en el marco del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, denominada Estatuto Anti-Corrupción, la cual estableció en el artículo 76, que “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.”

En cumplimiento de este mandato legal, la Universidad emitió la Resolución de Rectoría 0988 del 19 de septiembre de 2016 (modificada por la Resolución 1376 del 13 de diciembre de 2016) , con la cual estableció el Sistema de Quejas y Reclamos como el instrumento institucional que permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación a través de cualquiera de los medios establecidos, con el fin de promover el cumplimiento misional de la Universidad.

Por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 (pág. 40), estableció que las Oficinas de Control Interno vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

En la vigencia 2019, se incorpora al SQYR de la Universidad Nacional un tipo de solicitud relacionada con la “Política de Tratamiento de Datos”, a través de la Resolución de Rectoría 440 de 2019 que adopta lo regulado por la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), en la cual se establece los derechos que tendrán los Titulares de los datos personales.

Es importante referir como antecedente, que la Resolución de Rectoría 440 de 2019 fue derogada por la Resolución de Rectoría 207 del 16 de abril de 2021 "Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría". Vale mencionar que la resolución 207 modifica el procedimiento y el responsable para tramitar las peticiones, consultas, y reclamos de manera directa, en el sentido que, la Vicerrectoría General, debe designar a un oficial para el Tratamiento de Datos Personales. Adicionalmente, mediante la Resolución de Rectoría 109 del 19 de febrero de 2021, se estableció y actualizó el Sistema de Quejas y Reclamos SQYR.



Vale mencionar como último antecedente del presente seguimiento, que mediante oficio ONCI-1018-20 del 03 de diciembre de 2020, la Oficina Nacional de Control Interno entregó a la Rectoría el Informe Final del Segundo Seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad, el cual fue enviado a la Vicerrectoría General, lo mismo que a las Secretarías de todas de las Sedes.

El presente Informe Ejecutivo corresponde a un resumen del informe final de evaluación entregado a la Rectoría mediante comunicación N.1.011-609-21, a la Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, y Unisalud con oficio N.1.011-612-21, ambas comunicaciones con fecha del 18 de junio de 2021. Vale anotar que en el informe final se referenciaron tres (3) observaciones, las cuales fueron de Tipo II, con las respectivas acciones de mejoramiento propuestas por las áreas evaluadas.

### **Objetivo General**

Evaluar el funcionamiento integral del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, mediante la verificación de las normas, procedimientos institucionales vigentes y acciones de mejora, con el fin de identificar oportunidades que contribuyan al fortalecimiento del mismo.

### **3. ALCANCE**

El presente Informe de ley de Seguimiento se realizó tomando como referencia el último trimestre de 2020 (1 de octubre al 31 de diciembre) y primer trimestre de 2021 (1 de enero a 31 de marzo).

El alcance del único objetivo específico, se orientó a la verificación de las respuestas de fondo dadas por los responsables de los procesos, lo mismo que la oportunidad de las respuestas a los requerimientos interpuestos por los usuarios de los servicios universitarios. En tal sentido, las áreas objeto del seguimiento fueron la Vicerrectoría General y las Secretarías de las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira. Para las Quejas y Reclamos presentados en las Sedes Amazonía, Caribe, Orinoquía, La Paz y Tumaco se analizó la totalidad de los requerimientos presentados.

### **4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS**

Durante el proceso auditor, la ONCI realizó observaciones para cada uno de los aspectos evaluados que así lo ameritaron, sobre las cuales la Vicerrectoría General y la Secretaria de Sede Bogotá, determinaron las acciones de mejora con la finalidad de eliminar las causas que originaron las observaciones mencionadas.

Conforme a la metodología definida por la ONCI para la identificación, categorización y tratamiento de las observaciones derivadas de las evaluaciones realizadas por esta Oficina, a continuación se presentan las observaciones categorizadas con Tipo II y las acciones de mejoramiento formuladas para la eliminación de las causas que las originaron; el seguimiento a la implementación de tales acciones será realizado por la ONCI con base en el avance de los compromisos de mejoramiento suscritos por dichas dependencias y presentados en la siguiente Tabla:

#### **Observación No. 01. Debilidades en el soporte técnico del Sistema Aranda.**

##### **Criterio normativo:**

La Resolución de Rectoría 109 de 2021, en el Artículo 3, define las finalidades del Sistema de Quejas y Reclamos, entre las cuales se denota: "(...) 3. Ser fuente de información para generar acciones concretas que permitan el mejoramiento de la gestión y procesos a cargo de la Universidad Nacional de Colombia. (...)”

De igual manera, la norma referida, establece en el Artículo 12 lo siguiente:

“UNISALUD. La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia-UNISALUD, cuenta con el mismo procedimiento para el SQR. Sin embargo, teniendo en cuenta las particularidades del área de la salud, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones que ingresen al Sistema de Quejas y Reclamos y que sean de su competencia, serán recibidas, registradas y tramitadas por dicha Unidad.”



**Situación evidenciada:**

En respuesta brindada por Unisalud a la ONCI, mediante oficio [N.1.013.M-0127-2021], del 24 de mayo de 2021, se informó: “(...) aún persiste la inconsistencia atribuible al sistema Aranda acción de mejora informada en comunicación N.1.013.M-0125-2020 en respuesta dada a requerimiento del Asesor de la Oficina Nacional de Control Interno Sede Medellín, consistente en que al momento de dar solución inmediatamente se cierra el caso y a los días se reabre nuevamente sin razón; desde el año pasado ya está reportado este inconveniente al ingeniero de soporte Aranda en Bogotá quien se comprometió a validar con el proveedor del aplicativo.” (subrayas fuera del texto original).

Lo anterior imposibilita a Unisalud a cumplir con la responsabilidad de generar acciones concretas y brindar respuestas oportunas a sus usuarios.

IMPACTO	Acción de Mejora			
	Código – Descripción	Entregable	Responsable Ejecución	Período de ejecución
Medio	<b>01.001</b> Revisión de las reglas de negocio involucradas en la solución y cierre de los casos y revisión de los casos puntuales los cuales se han reabierto para poder solventar el inconveniente presentado	Caso de soporte elevado junto con la solución planteada	Vicerrectoría General	25/06/2021-31/08/2021

**Observación No.02. Debilidad en el control de la oportunidad de las respuestas en la Sede Bogotá.**

**Criterio normativo:**

La Resolución de Rectoría 0988 de 2016, la cual fue modificada por la Resolución Rectoría 1376 de 2016, estableció en el artículo 5 los aspectos generales del funcionamiento del Sistema. Dicho artículo indicó que para el adecuado y oportuno funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos es preciso tener en cuenta que es obligación de cada una de las dependencias y de cada uno de los funcionarios docentes, administrativos y contratistas recibir, tramitar, contestar o resolver las comunicaciones que les sean remitidas por conducto de las Secretarías de Sede, conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición. Por su parte, la Ley 1755 de 2015, en el artículo 14 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)”.

Por su parte la Resolución de Rectoría 397 del 17 de junio de 2020 "Por la cual se deroga la Resolución 288 de 2020 de Rectoría, se reanudan términos y se suspenden en algunas actuaciones administrativas y actividades académicas para el Nivel Nacional y las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, La Paz y Sedes de Presencia Nacional de la Universidad Nacional de Colombia, a partir del 17 de junio de 2020 y hasta que se supere la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional"

De otro lado, el decreto legislativo 491 de 2020 en el Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, señala lo siguiente:

“(...) Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción (...)



<b>Situación evidenciada:</b>				
<p>1. A nivel de los servicios universitarios de la Universidad Nacional Sede Bogotá, en trabajo de verificación, se observó que en 17 casos de las 98 verificaciones de la muestra seleccionada y que representan el 17%, las respuestas brindadas no cumplieron de manera rigurosa con el tiempo establecido en la norma, asimismo se observa un aumento de los requerimientos no respondidos oportunamente ya que se pasó del 11% en marzo 31 de 2020 al 17% en marzo 31 de 2021, y de los cuales el 71% (12 casos) se concentran en: i) la División de Registro Académico (10 casos) y el Sistema de Quejas y Reclamos de la Facultad de Ciencias (2 casos), llama la atención que sea el mismo sistema de QYR de esta Facultad el que no está cumpliendo con los tiempos establecidos en la ley. Ver detalle en la tabla 25.</p>				
<b>IMPACTO</b>	<b>Acción de Mejora</b>			
	<b>Código – Descripción</b>	<b>Entregable</b>	<b>Responsable Ejecución</b>	<b>Período de ejecución</b>
Medio	<p><b>2.001-</b>Se ha implementado el envío de oficios a las dependencias que están incumpliendo con los tiempos de respuesta, y se les ha solicitado establecer un plan de mejora que minimice los tiempos, y de esta manera mejorar la atención a los usuarios de nuestra comunidad universitaria.</p>	Se realizará la inclusión en el Reporte trimestral de los oficios enviados a las dependencias que no cumplen con los tiempos.	S. Sede Bogotá	31/08/2021
	<p><b>2.002-</b>En los casos que no se recibió una respuesta positiva al primer llamado, con el ánimo de minimizar los tiempos de respuesta, se envió comunicación a la Veeduría Disciplinaria de la Sede efectuado el escalamiento según la normativa vigente.</p>	Se realizará la inclusión en el Reporte trimestral de comunicaciones enviadas a la Veeduría Disciplinaria	S. Sede Bogotá	15/10/2021
	<p><b>2.003-</b>Se está realizando seguimiento mes a mes a la División de Registro, pues es la única dependencia que a la fecha cuenta con un alto volumen de peticiones pendientes por atender.</p>	Se realizará la inclusión en el Reporte mensual de seguimiento a dependencias que presentan reiteración de incumplimientos a la respuesta	S. Sede Bogotá	15/10/2021
	<p><b>2.004-</b> Se realizó capacitación el día 01 de junio, a todos los funcionarios que intervienen en el sqrs, espacio donde se revisaron los conceptos básicos del SQRS, se unificaron conceptos y se socializó la Resolución 109 del 2021</p>	Memoria de la presentación y registro de asistencia.	S. Sede Bogotá	15/10/2021
	<p><b>2.005-</b> Como resultado de la capacitación, se avanza en la actualización de los usuarios del SQRS con los correos activos de cada una de las dependencias.</p>			
<p><b>Observación No. 03. Desactualización del procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos código U.PR.15.001.003 Versión 1.0</b></p> <p><b>Criterio normativo</b>                  Las condiciones generales del procedimiento Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en el componente de revisión y actualización de los documentos numeral 9 indica:</p>				



“(…) Los documentos controlados en el Aplicativo SoftExpert® tendrán como vigencia máxima de 3 años desde su creación o actualización, al término de este periodo los Líderes de Procesos o Sistemas de Gestión deben realizar una revisión, ajuste y aprobación de ser necesario; así mismo, pueden ser revisados y actualizados en cualquier momento, de acuerdo con cambios en el contexto de la organización, las necesidades propias de la gestión del proceso, gestión de riesgos, mejora continua, cambios normativos, entre otros (…)”

De otra parte, el artículo 12. Funciones de los auditores internos de la ley 87 de 1993 en el párrafo respectivo señala que:“(…) En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones (…)”.

**Situación evidenciada:**

En revisión del Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, identificado con código U.PR.15.001.003 en el aplicativo SoftExpert, se evidenció lo siguiente: i) el documento tenía validez hasta el 31 de enero de 2021, y se encuentra desactualizado en los componentes de Definiciones, Documentos de referencia, y Condiciones generales, y ii) la condición general correspondiente al numeral 3e) del procedimiento, puede ir en contravía del artículo 12 de la ley 87 de 1993 (Ver tabla No.26 ).

IMPACTO	Acción de Mejora			
	Código – Descripción	Entregable	Responsable Ejecución	Período de ejecución
Medio	<b>3.001-</b> El procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra actualizado en SOOFTXPERT, conforme se señaló en la comunicación VRG 127-21 Evidencia: (Ver adjunto anexo)	Procedimiento actualizado en SoftExpert ( <b>Acción cumplida</b> )	Vicerrectoría General	2021.06.09

**5. LIMITACIONES DURANTE LA EVALUACIÓN**

Durante el desarrollo de la presente evaluación no se presentaron limitaciones que imposibilitaran el cumplimiento del objetivo propuesto.

**6. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES**

De acuerdo con los protocolos definidos por la ONCI, no se aplica la metodología de valoración de la efectividad, debido a que se trata de un seguimiento a una norma interna y no a un proceso.

**7. ZONA DE RIESGO GENERAL**

De acuerdo con los resultados de las verificaciones referenciadas en el presente informe de evaluación, la zona de riesgo general de los mecanismos de control y seguimiento llevados a cabo por la Vicerrectoría General, Secretarías de Sedes, y Unisalud, se ubicó en zona de RIESGO MEDIA (50%).

En consecuencia, los compromisos de mejoramiento suscritos por las dependencias evaluadas, serán diligenciados en la Matriz de Seguimiento a Compromisos de Mejoramiento para ser objeto de seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Control Interno.



## 8. TRASLADO DE RIESGOS Y NOTIFICACIÓN A OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL

Por el carácter de las observaciones no fue necesario hacer transferencia a otras instancias de control.

## 9. CONCLUSIONES

El Sistema de Quejas y Reclamos en el período analizado, es decir del 1 de octubre de 2020 al 31 de marzo de 2021, ha mostrado avances importantes que se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- Del aplicativo Aranda y de las líneas de defensa:

Se mantiene la paulatina consolidación de la herramienta informática del SQYR denominada ARANDA, la cual le ha permitido a la Universidad disponer de información en tiempo real y generar los informes de gestión de manera oportuna, y en especial como mecanismo de retroalimentación que en su articulación con el sistema de calidad - SIGA, contribuye al mejoramiento continuo de los procesos de la Universidad Nacional y al fortalecimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Asimismo, los controles automáticos implementados en Aranda, para la primera línea de defensa en: i) los términos de respuesta, como la parametrización con avisos que le llegan a cada responsable de emitir respuesta, cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. Asimismo, desde la herramienta se puede ver el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no venza el término para responder, ii) en el sitio web del SQR se incorporó un contador de visitas y los horarios de atención para todas las sedes, son controles automáticos implantados para promover la utilización de esta herramienta, y medir su uso por parte de la comunidad universitaria y sociedad en general. Se recomienda que desde la Vicerrectoría General se tramite con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la solución al fallo técnico que viene presentando esta herramienta en el registro y atención de los QYR de Unisalud en la Sede Medellín.

En cuanto al procedimiento de Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos código U.PR.15.001.003 perdió vigencia a partir del 31 de enero de 2021, se recomienda actualizar y ajustar de acuerdo a la nueva normativa y a lo indicado por la ONCI.

En cuanto a la segunda línea de Defensa, que para el caso del SQYR es la Vicerrectoría General, se recomienda una mayor rigurosidad en el seguimiento de aquellos procesos que presentan las estadísticas más altas en cuanto a los casos que no cumplen con la oportunidad de las respuestas, de tal manera que cada vez se mejore el indicador especialmente en la Sede Bogotá, para el caso de la División de Registro.

- De la normativa

Se continúa con la divulgación de la normativa interna y externa, en las diferentes sedes y escenarios institucionales, lo que ha permitido que la comunidad universitaria visibilice de manera directa su percepción frente a la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad. Se recomienda continuar con esta difusión.

De otra parte, se recomienda a la Vicerrectoría General tener en cuenta la Resolución de Rectoría 207 del 16 de abril de 2021 "Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución No. 440 de 2019 de Rectoría". Vale mencionar que la resolución 207 modifica el procedimiento y el responsable para tramitar las peticiones, consultas, y reclamos de manera directa, las cuales se canalizarán a través del Oficial que designe la VRG para el Tratamiento de Datos Personales, que de igual manera, recepcionará, radicará y hará el reparto de las consultas, reclamos y solicitudes presentadas por los Titulares de la información para el ejercicio de sus derechos a las áreas o dependencias funcionales encargadas del Tratamiento de los Datos Personales para que se resuelvan con el apoyo en caso de ser necesario de la Dirección Jurídica Nacional y las Oficinas Jurídicas de Sede, según el ámbito de competencia, a través de los siguientes



canales de atención: i) Oficina de correspondencia: Comunicación dirigida al Oficial de Protección de Datos Personales; Dirección: Carrera 45 # 26-85 Edif. Uriel Gutiérrez Bogotá D.C., Colombia - 5 Piso - Oficina 566, ii) Correo electrónico: protecdatos\_nal@unal.edu.co, y iii) Línea telefónica: Teléfono: (+57 1) 316 5000 - Ext. 18407.

- De las respuestas de fondo

Se destaca que en general la totalidad de las sedes, ha mejorado en relación con las respuestas de fondo a los requerimientos de los peticionarios. En trabajo de verificación, se observó en la muestra analizada que la contestación a los requerimientos de los usuarios y peticionarios es clara y completa; lo mismo que la utilización adecuada del lenguaje institucional. Con respecto al año anterior se ha tenido una evolución positiva de las respuestas adecuadas y de fondo al pasar el promedio ponderado en el corte del 31 de marzo, del 96% en el 2020 al 98,3 % en el 2021.

En este mismo sentido, merece especial reconocimiento las Sedes Amazonía, Caribe, Orinoquía y Tumaco ya que dieron en su totalidad (100%) respuesta adecuada y de fondo a los peticionarios.

Asimismo, en las Sedes Andinas, las verificaciones realizadas a la muestra seleccionada, se obtuvo por primera vez la máxima proporción (100%). Lo cual muestra el progreso que se ha tenido en la calidad de las respuestas.

Especial mención, se realiza del Nivel Nacional que se mantuvo en el 100%, por su parte la Sede Bogotá, mantuvo una tendencia similar, al pasar del 94% en el 2020 al 93,8% en el 2021, la Sede de La Paz que pasó del 80% en el 2020 al 100% en el 2021, la Sede Palmira pasó del 72% en el 2020 al 100% en el 2021, la Sede Medellín que pasó del 98% en 2020 al 100% en el 2021, y la Sede Manizales se mantuvo en el 100%.

Lo anterior es una importante razón para continuar fortaleciendo los esquemas de monitoreo y seguimiento por parte de la VRG y las Secretarías de Sede, con miras a plantear mejoramientos permanentes en el Sistema de Quejas y Reclamos

Unisalud

Vale precisar que Unisalud maneja su información en capítulo a parte del aplicativo Aranda, así las cosas, se observa una dinámica muy similar al SQYR de toda la Universidad, ya que su nivel de respuesta adecuada y de fondo pasó del 96% en el 2020 al 100% en el 2021, lo que en términos generales muestra que Unisalud mejoró en el cumplimiento de la normativa interna de la Universidad relacionada con este aspecto.

- De la oportunidad de las respuestas

En relación con la oportunidad de las respuestas, se observó que para el primer trimestre de 2021 el número promedio de días de respuesta fue de 14, para el trimestre octubre-diciembre el número promedio de días de respuesta era de 12 días, el cual sigue estando dentro de los términos de ley, sin embargo, en las verificaciones realizadas por la ONCI, con corte al 31 de marzo, para el 2021 se tuvo una oportunidad de respuesta del 95%, o sea que el 5% de las respuestas no fueron oportunas incumpliendo con lo establecido en la ley, por lo cual la ONCI recomienda a la VRG formular acciones de mejora encaminadas a prevenir la ocurrencia de respuestas por fuera del plazo establecido, en la Sede Bogotá.

Unisalud

De manera similar al análisis anterior, Unisalud para el periodo analizado presenta un comportamiento diferente al SQYR de la Universidad Nacional, teniendo en cuenta que la oportunidad de la respuesta pasó del 96% en el 2020 al 100% en el 2021, que en términos generales muestra que Unisalud mejoró en el cumplimiento de la normativa relacionada con la oportunidad de la respuesta.



Finalmente, es preciso indicar que este seguimiento se realizó por parte de la ONCI en cumplimiento de las Resoluciones de la Rectoría 0988 y 1376 de 2016. En consecuencia, la verificación de la definición y ejecución de las actividades de mejora que se deriven de las observaciones planteadas en el documento, recae en la Vicerrectoría General en el marco de lo establecido en la nueva normativa, es decir la Resolución de Rectoría 109 de 2021 y el artículo 8 de la Resolución de Rectoría No. 464 de 2014, que establece: "Las actividades correspondientes a gestión de calidad, incluyendo las relacionadas con gestión ambiental y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, serán responsabilidad de la Vicerrectoría General, quien dispondrá de lo necesario para el cumplimiento de los objetivos trazados sobre la materia".

**INFORME EJECUTIVO ELABORADO POR:**

Emilse Quiñonez Izquierdo, Luis Fernando Bañol Betancurt, Julián David Aranzazu Velásquez, David Santiago López Pinzón y Javier Eduardo Hincapié Piñeres.

**REVISADO POR:**

Ángel Múnera Pineda – Jefe Oficina Nacional de Control Interno - ONCI