



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

**AVANCE INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010, Art.3º.
ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
A NOVIEMBRE 2019**

Fecha de informe: 27/12/2019

1. Objetivo

Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, numerales del 1 al 7, **“Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a las Peticiones Quejas y Reclamos, con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos”.**

2. Alcance

La Oficina de Control Interno, desarrolló el seguimiento a las peticiones quejas reclamos y sugerencias - PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de comunicación por el Instituto, durante el período comprendido entre el 1º de octubre y el 30 de noviembre de 2019.

3. Criterios

Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, numeral 1, *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.*

Ley 1755 de 2015 de junio 30, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que establece la implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

4. Metodología

Se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y 30 de noviembre de 2019, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, mediante revisión aleatoria de un número de 20 solicitudes del total de 74 peticiones que ingresaron por los diferentes canales de comunicación en la Entidad, la oportunidad de las respuestas y su contenido, con el fin de verificar tiempos de respuesta, teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

Adicionalmente se solicitó información y evidencias, con el fin de verificar labores de control del Proceso de Atención al Ciudadano, frente a los lineamientos establecidos por la Entidad para cada uno de los ítems contenidos en el Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En desarrollo del seguimiento, la Oficina de Control Interno solicitó información al área de Atención al Ciudadano, la cual fue suministrada mediante correo electrónico del 20/11/2019, con el propósito de verificar la aplicación de los procedimientos y controles efectuados en la prestación del servicio y el registro de peticiones en el aplicativo SDQS, así como verificación de las instalaciones y señalización del área física de Atención al Ciudadano.

5. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la verificación sobre la oportunidad de las respuestas a las peticiones, solicitudes de información y consultas registradas a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad, y en espacios de participación del IDPAC dispuestos en las diferentes localidades, así como a los aspectos definidos en el Artículo 3° Decreto 371 de 2010.

5.1 Decreto 371 de 2010 - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.

A continuación, se presentan las acciones realizadas por el área de Atención al Ciudadano, en relación a los lineamientos del Decreto 371 de 2010.

5.1.1 La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

El proceso de Atención al Ciudadano, en cabeza del Secretario General del IDPAC, cuenta con seis (6) funcionarios que hacen parte del proceso de atención a la ciudadanía, distribuidos así: Sede A cuatro (4) funcionarios, Sede B dos (2) funcionarios.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Para el seguimiento, la Oficina de Control Interno revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 30 de noviembre del año 2019, entregada por el área de Atención al Ciudadano, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 20 solicitudes de las 74 registradas, con el propósito de observar tipo de petición, medio de recepción, área responsable, oportunidad y coherencia, calidez y amabilidad, en las respuestas dadas por la Entidad, como se muestra a continuación:

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento / Calidez y Amabilidad
1	2374142019	Recursos Físicos	web	Derecho de Petición de Interés Particular	9/10/2019	22/10/2019	23/10/2019	1
2	2374362019	Atención al Ciudadano	web	Derecho de Petición de Interés Particular	03/10/2019	25/10/2019	3/10/2019	0
3	2375272019	Propiedad Horizontal	web	Derecho de Petición de Interés Particular	03/10/2019	24/10/2019	23/10/2019	0
4	2392002019	Propiedad Horizontal	Escrito	Consulta	02/10/2019	17/10/2019	04/10/2019	0
5	2422462019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	07/10/2019	20/11/2019	24/10/2019	0
6	2422812019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Reclamo	08/10/2019	29/10/2019	21/10/2019	0
7	2440002019	Gerencia de Proyectos	Escrito	Derecho de Petición de Interés Particular	10/10/2019	31/10/2019	16/10/2019	0
8	2514942019	Atención al ciudadano	web	Sugerencia	17/10/2019	8/11/2019	17/10/2019	0
9	2515742019	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	Email	Solicitud De Acceso A La Información	17/10/2019	31/10/2019	25/11/2019	0
10	2523242019	Oficina Jurídica	Escrito	Consulta	17/10/2019	02/12/2019	30/10/2019	0
11	2590452019	Oficina de Control Disciplinario	web	Denuncia	25/10/2019	19/11/2019	28/11/2019	0
12	2590552019	Oficina de Control Disciplinario	web	Denuncia	25/10/2019	19/11/2019	28/11/2019	0
13	2182582019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	09/09/2019	22/10/2019	21/10/2019	0
14	2217642019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	12/09/2019	24/10/2019	7/10/2019	0



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento / Calidez y Amabilidad
15	2272682019	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	Email	Derecho de petición de interés particular	18/09/2019	09/10/2019	2/10/2019	Se cierra en comentarios. Se dio respuesta sin oficio
16	2350832019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	3/10/2019	23/10/2019	21/10/2019	0
17	2469822019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	10/10/2019	26/11/2019	27/11/2019	1
18	2519042019	Propiedad Horizontal	Escrito	Derecho de petición de interés particular	18/10/2019	8/11/2019	19/11/2019	6
19	2684132019	Gerencia de Escuela de Participación	Escrito	Derecho de petición de interés particular	17/10/2019	02/12/2019	03/12/2019	1
20	2198862019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Denuncia por actos de corrupción	23/09/2019	10/10/2019	24/10/2019	0

Tabla No 1 Peticiones periodo octubre y noviembre Fuente: Base de Datos SDQS – Área de Atención al Ciudadano

De acuerdo al análisis de los datos que reposan en los informes de gestión del proceso de Atención al Ciudadano y verificación de la información suministrada por el área, en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS de la Alcaldía de Bogotá, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 30 de noviembre de 2019, de las 74 solicitudes recibidas en el aplicativo SDQS mediante los diferentes canales, se evaluaron 20 peticiones seleccionadas.

En el mes de octubre se evidenció 1 (un) vencimiento de requerimiento, el cual corresponde al Área de Recursos físicos, con un (1) día de vencimiento.

En el mes de noviembre se evidencio tres (3) vencimientos de peticiones así:

- Subdirección de Asuntos Comunales una (1) petición con un (1) día de vencimiento
- Propiedad Horizontal, una (1) petición con seis (6) días de vencimiento
- Gerencia de Escuela una (1) petición por fuera de términos con (1) día de vencimiento.

Las cifras contenidas en la base de datos suministrada por el Área de Atención al Ciudadano, corresponden al insumo mensual de la gestión realizada durante el periodo



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

comprendido entre el 1° de octubre al 30 de noviembre de la presente vigencia, información que registra los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de atención, los cuales muestran que durante el mes de octubre se registraron 37 peticiones y en el mes de noviembre 37, respectivamente, para un total de 74 requerimientos.

La Oficina de Control interno validó 20 requerimientos presentados mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha, con el propósito de verificar los siguientes ítems:

Oportunidad

En el mes de octubre se evidenció una (1) petición cerrada por fuera de los términos, la cual se encontraba asignada al Área Recursos Físicos. Para el periodo evaluado se evidencio que de 37 peticiones respondidas, cumple con oportunidad en un 97%.

En el mes de noviembre se evidencio (3) tres peticiones cerradas por fuera de términos las cuales se encontraron a cargo de las siguientes dependencias: Subdirección de Asuntos Comunales una (1) petición con un (1) día de vencimiento. Propiedad Horizontal una (1) petición con seis (6) días de vencimiento, Gerencia de Escuela una (1) petición por fuera de términos con (1) día de vencimiento. De 37 peticiones respondidas cumple con oportunidad el 92%.

Calidez y Amabilidad

Según el resultado de la verificación realizada a las as respuestas seleccionadas, las solicitudes fueron contestadas con calidez, amabilidad y a fondo.

5.1.2 El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”

El defensor del ciudadano del IDPAC, está en cabeza del director Dr. Antonio Hernández Llamas, quien fue designado mediante Resolución N° 100 del 08 de abril de 2016. A través de su figura, el área de atención al ciudadano socializa las infografías e informes de gestión, a su vez requiere a las dependencias y presenta observaciones al respecto, mediante comunicación telefónica a los responsables de las dependencias.

El proceso de atención al ciudadano participa en la formulación del Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG – MIPG. Para el periodo evaluado se evidenció la elaboración y actualización de documentos para mejora del proceso en los diferentes aspectos que contribuyan a la calidad del servicio a través del sistema SDQS, tales como:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

- ✓ Documento Caracterización de los Usuarios, en proceso de revisión y consolidación, en el mes de diciembre se envía a la Oficina de Planeación para aprobación.
- ✓ Formato Recepción Requerimientos Buzón de Sugerencias - Código IDPAC AC-F-02 versión 2. Sin fecha, el proceso indica que se encuentra en revisión.
- ✓ Formato Atención Presencial y Encuesta de Satisfacción en la Prestación de Servicios, Código: IDPAC-AC-FT-03 Versión: 04. 02/10/2019. El cual pretende conocer el nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por el IDPAC.

5.1.3 El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

El IDPAC a través del área de Atención al Ciudadano implementó el informe de gestión de PQRS de conformidad con la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas el cual se encuentra ubicado en la *página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos* <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, correspondiente a los requerimientos recibidos durante el periodo reportado, en cumplimiento con lo dispuesto en la Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que establece la implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos...”

En el seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual de PQRS IDPAC de los meses de octubre y noviembre de 2019, remitidos el 7/11/2019 y 7/12/2019 respectivamente, subidos a la página web de la Veeduría Distrital, así como las infografías correspondientes a los requerimientos recibidos durante el periodo reportado.

Según información suministrada por el área de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico remitido el 17/12/2019, el Instituto registró durante el periodo de octubre y noviembre de 2019 en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, setenta y cuatro (74) peticiones, las cuales fueron verificadas y analizadas por tipología y solicitudes por dependencia, como se puede observar en la siguiente tabla, las solicitudes

Página 6 de 12



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

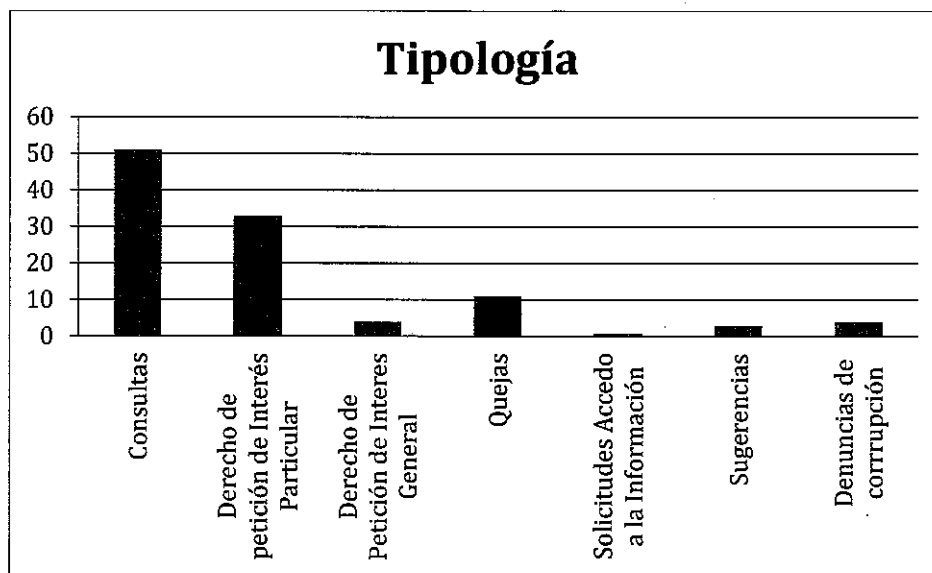
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

de los usuarios que mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, se presentaron ante el Instituto durante el periodo del 1º de octubre al 30 de noviembre de 2019, así:

Tipo de petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
Consultas	24	23		47
Derecho de petición de interés particular	6	9		15
Derecho de petición de interés general	1	3		4
Quejas	2	0		2
Solicitudes Acceso a la Información	3	0		3
Sugerencias	1	0		1
Denuncias de corrupción	0	2		2
TOTAL	37	37		74

Tabla N° 2 Peticiones por Tipología: oct-nov 2019 Fuente Red de Quejas Veeduría Distrital

A continuación se muestran las peticiones por tipología registradas durante el periodo octubre y noviembre de 2019.



Gráfica No 1 Peticiones por tipología oct- nov 2019 Fuente Red de Quejas y Peticiones Veeduría Distrital



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Peticiones Registradas por dependencia

Una vez revisada la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, se determinó la distribución de solicitudes por dependencias del Instituto, durante el periodo evaluado con el siguiente resultado:

Peticiones por Dependencias IDPAC

Dependencia	Requerimientos Recibidos
Subdirección de Asuntos Comunes	8
Atención al Ciudadano	8
Secretaría General	8
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	7
Control Interno Disciplinario	7
Gerencia Escuela de Participación	7
Otras dependencias	23
Total Requerimientos	74

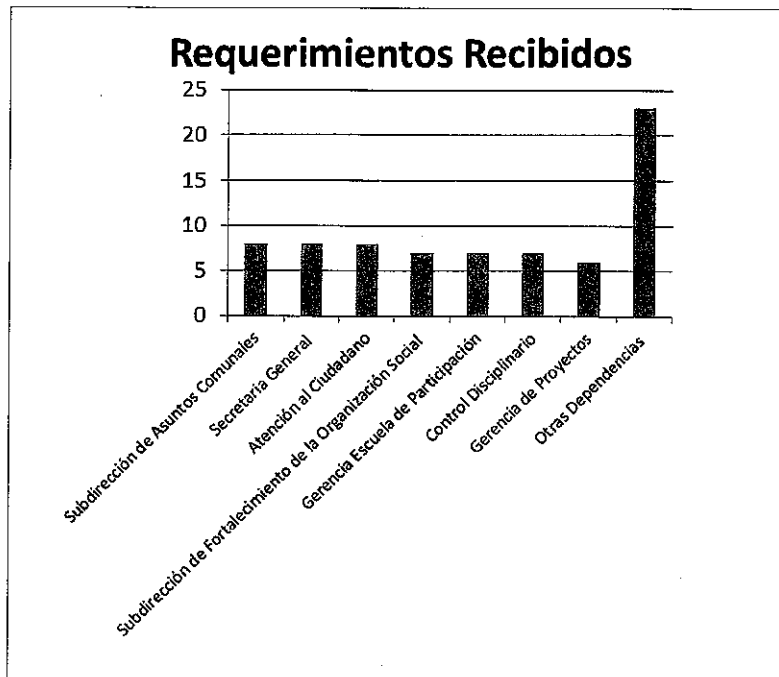
Tabla N° 3 Peticiones por dependencia: Fuente Red de Quejas y Peticiones Veeduría Distrital

De acuerdo a la tabla No.3, se observa que las dependencias con mayor número de peticiones corresponden al Área de Atención al Ciudadano, Subdirección de Asuntos Comunes y Secretaría General, con ocho (8) registros cada una. La Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social, Gerencia Escuela de Participación y Control Disciplinario, con siete (7) requerimientos cada una. Le sigue en su orden la Gerencia de Proyectos con seis (6) requerimientos, las demás dependencias registran veintitrés (23) peticiones del total de peticiones registradas durante el periodo octubre y noviembre de 2019 como se observa en la siguiente gráfica:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC



Grafica No 2 Peticiones por Dependencias oct- nov 2019 Fuente Red de Quejas y Peticiones Veeduría Distrital

5.1.4 Garantizar el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

El proceso de Atención al Ciudadano presentó los informes de gestión mensuales de octubre y noviembre de 2019, donde informan las peticiones registradas en el mes, se realiza un análisis de la información del aplicativo Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, determinando el número de peticiones que fueron registradas, canales de recepción más utilizados con comparaciones estadísticas de acuerdo al mes anterior, las áreas responsables de dar respuesta, las peticiones que fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos y las respuestas extemporáneas.

En el periodo analizado, el Área de Atención al Ciudadano continúa retroalimentando las dependencias que han presentado vencimientos fuera de términos, se evidenció: capacitación de la funcionalidad del Sistema Bogotá Te Escucha, con el objeto de mitigar



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

los incumplimientos de atención a la ciudadanía, actividad realizada en mesas de trabajo con la Subdirección de Asuntos Comunales - Propiedad Horizontal el 29/11/2019, la Subdirección de Promoción de la Participación el 11/9/2019 y la Gerencia Instancias y Mecanismos de Participación el 27/11/2019, a fin de explicar la operatividad del aplicativo haciendo énfasis en la consolidación de la respuesta definitiva. Así mismo se les recuerda las implicaciones de no cumplimiento de la ley 734 de 2002 y ley 1755 de 2015.

Adicionalmente se observó la realización del Comité de Secretaría General el 13/11/2019 en el cual se trataron temas relacionados con los informes de gestión que se elaboran mensualmente sobre las peticiones quejas y reclamos, para tomar acciones de mejora e informar que procesos contestan inoportunamente las peticiones, para escalar la información al Director de la entidad.

Mediante la revisión de los resultados presentados en el informe de encuestas de satisfacción en la sede B y puntos de participación IDPAC, correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2019, se evidenció en las encuestas de percepción de los usuarios, que los funcionarios responsables de la atención al ciudadano prestan su función de servicio con calidez y amabilidad, dando orientación e información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios de la entidad. En la Sede B, de 15 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, se obtuvo respuesta de 6 ciudadanos encuestados, los cuales califican entre bueno y excelente el servicio en general.

5.1.5. Garantizar la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

En el mes de noviembre se dio culminación a las mejoras locativas de la Sede B del Instituto, con el propósito de adecuar la infraestructura física del área de atención a la ciudadanía en procura de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como el fortalecimiento de los aspectos relacionados con la conservación y mejora de la imagen, institucional, funcionalidad, confort y seguridad de los espacios para el óptimo desempeño laboral de los servidores públicos, como se muestra en la siguiente imagen:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC



Imagen: Sede B – Área de Atención a la Ciudadanía

5.1.6. Garantizar la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Con el fin de garantizar las respuestas en términos de coherencia, el Área de Atención al Ciudadano reiteró la solicitud, sobre capacitación de informes SDQS, en aras de tener claridad sobre la información que arroja la base de datos del aplicativo Bogotá Te Escucha y fortalecer los informes de gestión al interior de la entidad e información que se entrega a la Veeduría Distrital. Se evidenció solicitud presentada a la Subdirección de Calidad de la Alcaldía Mayor, mediante correo electrónico del 26/11/2019.

5.1.7 Garantizar la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas y reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 30 de noviembre de 2019, la Subdirección de Asuntos Comunes, socializó a los servidores de la SAC, mediante correo electrónico emitido el 19/11/2019, las recomendaciones generales dadas por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, con el fin de dar a la ciudadanía una respuesta con calidad, de manera eficaz y oportuna en el aplicativo Bogotá Te escucha, como son:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

- ✓ *“Coherencia. Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.*
- ✓ *Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.*
- ✓ *Calidez: Atributo entendido como el trato digno amable, respetuoso que se brinda al ciudadano ciudadana con la respuesta a su requerimiento.*
- ✓ *Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales, Ley 1755 de 2015 según sea el tipo de solicitud...”*

6. Conclusiones

Verificada la información obtenida y evaluada la evidencia aportada por parte del proceso misional de Atención al Ciudadano en cuanto a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos conforme al seguimiento para verificación en cada uno de los 7 apartados verificados, se concluye que: El Instituto presenta cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”*. Sin embargo, se vienen presentando vencimientos en las dependencias de: Propiedad Horizontal, Subdirección de Asuntos Comunes, Gerencia de Escuela de Participación, Recursos Físicos, situación que incide en la oportunidad de la solución de requerimientos ciudadanos.

7. Dificultades


En el presente informe no se presentó ninguna dificultad para su elaboración.

Elaboró y verificó


BERTHA MARCELA RAMIREZ
Contratista - Oficina Control Interno

Revisó y aprobó


PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno

Nombre completo y cargo/contratista		Firma	Fecha
Elaboró	Bertha Marcela Ramirez - Contratista OCI - CPS 1371-2019		27/12/2019
Revisó	Pablo Salguero Lizarazo - Jefe Oficina Control Interno		
Aprobó			
Anexos	Archivo: Carpeta #8 Seguimiento Dec. 371-2010 PQRS - 2019		