

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558 OPERACIONALIZACIÓN SISTEMA CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORIA
Versión: 3	Vigencia: Agosto / 2016

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDyF

OBJETIVO:	Realizar seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos y seguimiento.
ALCANCE:	Procesos que conforman el Modelo de Gestión del Instituto, en especial, Proceso Control de Legalidad, Gestión Gerencial y Movilidad.
PRESENTADO A:	ANDRES FELIPE VANEGAS CARDONA Director General
PRESENTADO POR:	LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO Jefe Oficina Asesora de Control Interno
ELABORADO POR:	LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ - Profesional Universitario, ZUSSY VANESSA CAMARGO DIAZ – Contratista.
PRESENTACION:	19 de julio de 2023
BASE LEGAL:	Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23. Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Título V, aspectos institucionales y pedagógicos. Numeral B, Sistema de Quejas y Reclamos. Procedimiento Comunicación con el Cliente Externo, versión 4, agosto de 2016 y Procedimiento PQRSDyF, versión 4, abril de 2019. Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Manual operativo del Modelo integrado de planeación y gestión V4, marzo 2021.

PROCEDIMIENTO:

De acuerdo al procedimiento denominado Auditorías de Control Interno, versión 3 de agosto de 2016, Ley 1712 de 2014 y decreto 1551 de 2008.

Procedimiento Interno, Información solicitada a las subdirecciones del IMP, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

PLANEAR:

Este informe de seguimiento a las **PQRSDyF** del Instituto de Movilidad de Pereira que se tiene programado para realizarse semestralmente.

HACER:

Se procede a hacer revisión a los informes de **PQRSDyF** consolidados por el Área Jurídica publicados en la página Web, y el cuadro de Excel consolidado SAIA vigencia 2023 suministrado por el área de Sistemas.

VERIFICAR:

Evidenciar el avance en el desarrollo de las actividades, así como detectar falencias o aspectos que requieren la implementación de acciones de mejoramiento.

Se emplearon técnicas de observación y recolección de datos, así como la verificación de informes estadísticos mensuales del primer semestre de 2023 sobre **PQRSDyF** publicados en la página web responsabilidad del área jurídica e informe EXCEL de SAIA suministrado por el área de sistemas.

INFORME DE PQRSTDFD JURIDICA

Consolidación estadística:

Se efectuó consolidación de información estadística, con base en los informes mensuales publicados por la Oficina Asesora Jurídica en la página web Institucional, que dan cuenta de la información reportada en SAIA.

Tabla 1: Información publicada en la página WEB

CONSOLIDADO ESTADISTICO POR TIPO DE SOLICITUD PQRSTDFD PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB							
PRIMER SEMESTRE 2023							
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	111	420	335	291	461	653	2.271
QUEJAS	3	11	25	11	28	17	95
RECLAMOS	3	20	17	8	8	19	75
SUGERENCIAS	4	0	0	1	2	2	9
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	8	12	9	4	8	11	52
TUTELAS	13	53	51	50	52	55	274
DEMANDAS	1	0	0	2	0	0	3
NOTIFICACIONES	0	0	0	6	0	2	8
PETICIONES INFORMACIÓN	12	26	19	12	17	18	104
TOTAL	155	542	456	385	576	777	2.891

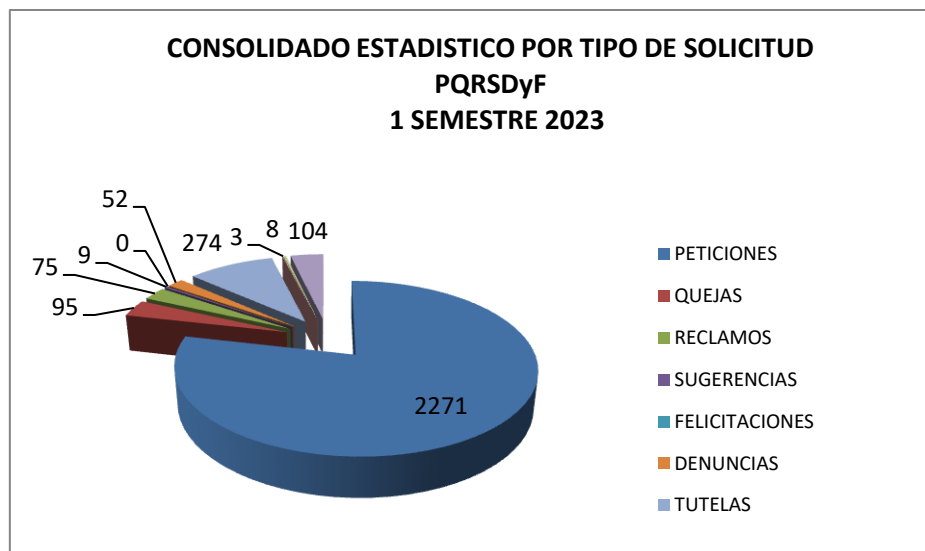
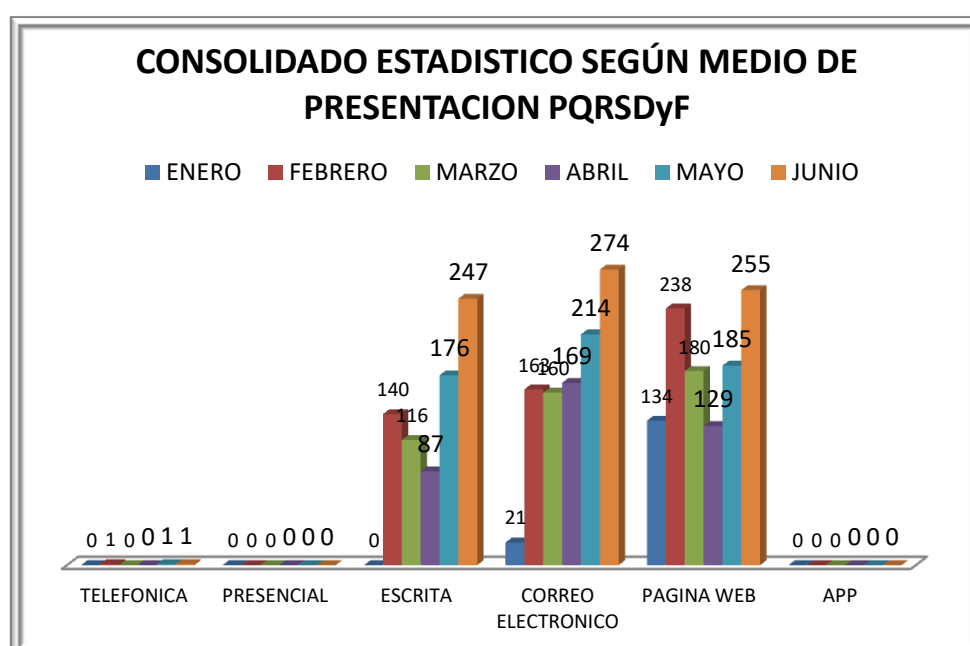


Tabla 2: Incluye información publicada en la página WEB

CONSOLIDADO ESTADISTICO SEGÚN MEDIO DE PRESENTACIÓN PQRSDyF PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB							
PRIMER SEMESTRE 2023							
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TELEFONICA	0	1	0	0	1	1	3
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
ESCRITA	0	140	116	87	176	247	765
CORREO ELECTRONICO	21	163	160	169	214	274	1.001
PAGINA WEB	134	238	180	129	185	255	1.121
APP	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	155	542	456	385	576	777	2.891



Según el consolidado de información suministrado por el área jurídica a 30 de junio de 2023 se recibieron un total de 2.891 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, tutelas, demandas, notificaciones y peticiones de información.

En cada uno de los informes publicados en la página Web de la entidad, al 100% de las solicitudes recibidas en lo corrido del primer semestre de 2023 se les dio respuesta dentro de los 15 días siguientes.

ENERO 2023		FEBRERO 2023		MARZO 2023	
Estadísticas de octubre 2022		Estadísticas de octubre 2022		Estadísticas de octubre 2022	
ITEM	No.	ITEM	No.	ITEM	No.
Solicitudes recibidas	155	Solicitudes recibidas	542	Solicitudes recibidas	456
Trasladadas a otra institución	0	Trasladadas a otra institución	0	Trasladadas a otra institución	0
Tiempo de respuesta	15 días	Tiempo de respuesta	15 días	Tiempo de respuesta	15 días
Se negó el acceso a la información	0	Se negó el acceso a la información	0	Se negó el acceso a la información	0
Fuente: SAIA		Fuente: SAIA		Fuente: SAIA	
ABRIL 2023		MAYO 2023		JUNIO 2023	
Estadísticas de Abril 2023		Estadísticas de Mayo 2023		Estadísticas de Mayo 2023	
ITEM	No.	ITEM	No.	ITEM	No.
Solicitudes recibidas	385	Solicitudes recibidas	576	Solicitudes recibidas	777
Trasladadas a otra institución	0	Trasladadas a otra institución	0	Trasladadas a otra institución	0
Tiempo de respuesta	15 días	Tiempo de respuesta	15 días	Tiempo de respuesta	15 días
Se negó el acceso a la información	0	Se negó el acceso a la información	0	Se negó el acceso a la información	0
Fuente: SAIA		Fuente: SAIA		Fuente: SAIA	

INFORME SAIA SUMINISTRADO POR SISTEMAS

El archivo suministrado por el Área de sistemas da cuenta de 2.749 registros de enero a junio de 2023 las cuales corresponden a demandas, denuncias, notificación, peticiones, petición de información, queja, reclamo, sugerencias y tutelas. Presentándose así una diferencia de 142 registros con lo reportado con Jurídica.

De esta información 2.260 registros corresponden a peticiones y peticiones de información. De estos solo 681 registros tienen fecha de respuesta en el cuadro de Excel lo que indica que 70% de ellos no registra una fecha de respuesta al peticionario, situación que no permite realizar el análisis completo de si se está dando una respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, razón por lo cual se hace el análisis sobre la información que está completa.

DEMANDA: se encuentran 3 registros de demandas, 1 sin fecha de respuesta.

DENUNCIA: se encuentran 49 registros de denuncias, 18 de estos con fecha de respuesta.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 del 2015 y sus artículos "14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las **peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.** Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá,

para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.

PETICIÓN: Son 2.164 registros, de estas 648 tiene la fecha de respuesta y 220 exceden los 30 días calendario. Es decir, el **34%** de las solicitudes que tienen fecha de respuesta exceden los tiempos establecidos en la ley lo que contradice lo indicado por Jurídica en sus informes en donde indican que el 100% de las solicitudes se contestan dentro de los 15 días siguientes.

PETICIONES DE INFORMACIÓN: Son 96 registros, de estos solo 33 tienen la fecha de respuesta y de los que tienen respuesta 7 superaron los 20 días calendario para dar respuesta al peticionario. Es decir, el **21%** de las solicitudes que tienen fecha de respuesta exceden los tiempos establecidos en la ley.

Se puede ver un claro ejemplo en donde el 02 de enero con la solicitud No 14 un peticionario Lucas Pavel Andrade Arias, requiere un permiso para movilizarse con su hijo como parrillero del 02 al 09 de enero para un evento competitivo y la respuesta a esta solicitud se dio 79 días después.

NOTIFICACIONES: Se encuentran 8 registros de notificaciones.

QUEJA: Se encuentran 90 registros de quejas, 30 con fecha de respuesta.

RECLAMO: Se presentan 69 registros de reclamos, 29 con fecha de respuesta.

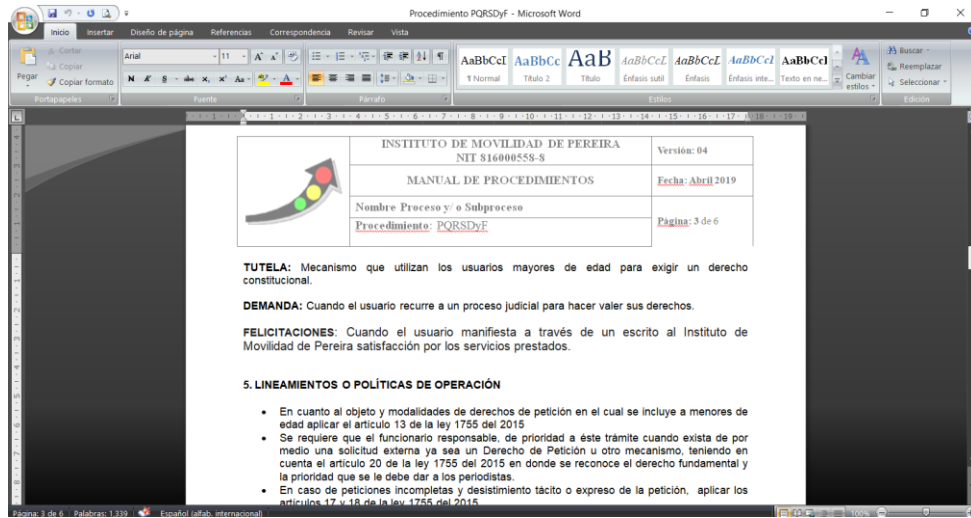
SUGERENCIAS: Se presentan 9 registros de sugerencias, 7 de estas con respuestas.

TUTELA: Se presentan 261 registros de tutelas, de estas 16 con respuesta.

COMPARATIVO INFORMACIÓN REPORTADA PRIMER SEMESTRE 2023		
TIPO SOLICITUD	JURIDICA	SISTEMAS
PETICIONES	2.271	2.164
QUEJAS	95	90
RECLAMOS	75	69
SUGERENCIAS	9	9
FELICITACIONES	0	0
DENUNCIAS	52	49
TUTELAS	274	261
DEMANDAS	3	3
NOTIFICACIONES	8	8
PETICIONES INFORMACION	104	96
TOTAL	2.891	2.749

Se presentan diferencias en las cifras reportadas por cada área, de 142 registros.

Existe un procedimiento de **PQRSDyF** de abril de 2019 que se encuentra normalizado por calidad y publicado en el SAIA de la entidad.



En el archivo suministrado por sistemas se encuentran varios registros con fechas límites de respuesta el 31 de diciembre de 1.969.

1	Estado	Responsable Inicial	Descripción	Fecha Respuesta	Dependencia responsable	Fecha límite de	DÍAS TRANS	Estado
31	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO	ACCION DE TUTELA	2023-06-30 15:32:07	COBRO COACTIVO	1969-12-31	0	Terminada
283	Terminada	PAOLA ANDREA HERRERA MARULANDA	ACCION DE TUTELA	2023-06-22 09:08:40	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	1969-12-31	1	Terminada
340	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO	NOTIFICACION FALLO TUTELA 2023-00661	2023-06-22 15:48:42	COBRO COACTIVO	1969-12-31	1	Terminada
352	Respuesta parcial	PAOLA ANDREA HERRERA MARULANDA	NOTIFICACION FALLO TUTELA 1A INSTANCIA RAD.	2023-06-22 11:25:41	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	1969-12-31	2	Respuesta parcial
439	Terminada	JAROL AUGUSTO GONZALEZ CASTAÑEDA	ACCION DE TUTELA	2023-06-22 12:15:31	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	1969-12-31	7	Terminada
471	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO	ACCION DE TUTELA	2023-06-22 15:55:59	COBRO COACTIVO	1969-12-31	8	Terminada
526	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO	ACCION DE TUTELA	2023-06-22 15:33:38	COBRO COACTIVO	1969-12-31	9	Terminada
1057	Terminada	RAMIRO CARDONA SUAREZ	ACCION DE TUTELA	2023-05-19 10:01:58	PROCEDIMIENTOS Y SANCION	1969-12-31	1	Terminada
1059	Terminada	Carlos Andres Gonzalez Parra	NOTIFICACION APERTURA INCIDENTE 2023-00301	2023-06-23 11:55:35	SISTEMAS DE INFORMACION	1969-12-31	36	Terminada
1778	Terminada	RAMIRO CARDONA SUAREZ	ACCION DE TUTELA	2023-03-31 14:52:07	PROCEDIMIENTOS Y SANCION	1969-12-31	1	Terminada
1792	Terminada	JAROL AUGUSTO GONZALEZ CASTAÑEDA	ACCION DE TUTELA	2023-03-30 08:56:03	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	1969-12-31	1	Terminada
1872	Terminada	ERIKA YULIETH ROMERO GARCIA	ACCION DE TUTELA	2023-03-27 14:59:57	PROCEDIMIENTOS Y SANCION	1969-12-31	4	Terminada
1935	Terminada	JUAN GABRIEL LONDOÑO OSORIO	DERECHO DE PETICION	2023-05-18 12:28:54	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	1969-12-31	62	Terminada
1956	Terminada	Carlos Andres Gonzalez Parra	ACCION DE TUTELA	2023-03-17 10:15:02	SISTEMAS DE INFORMACION	1969-12-31	1	Terminada
2001	Terminada	RAMIRO CARDONA SUAREZ, ERIKA YULIETH	SENTENCIA DE TUTELA	2023-03-13 15:48:43	PROCEDIMIENTOS Y SANCION	1969-12-31	0	Terminada
2402	Terminada	RAMIRO CARDONA SUAREZ	ACCION DE TUTELA	2023-02-17 09:55:22	PROCEDIMIENTOS Y SANCION	1969-12-31	2	Terminada

1	No. Solicitud	Fecha Solicitud	Medio Recepción	Nombre Solicitante	de identificación	Dependencia responsable	Fecha límite de	DÍAS TRANS	Estado	Responsable
885	4828	2023/05/26 14:14	Correo electrónico	DUPARFAY BUITRAGO TORRES	1087555036	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	3	Terminada	JAROL AUGUSTO GONZALEZ CASTAÑEDA
886	4826	2023/05/26 14:08	Correo electrónico	EDWAR ANDRES MONTOYA BETANCO	1112763540	COBRO COACTIVO	2023-06-10	7	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
887	4824	2023/05/26 14:02	Correo electrónico	Luisa Fernanda Arcila Moncada	1088351576	PROCEDIMIENTOS Y SANCION	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	ERIKA YULIETH ROMERO GARCIA
888	4823	2023/05/26 14:00	Web	Jhon Jairo marín orozco	1002652170	COBRO COACTIVO	2023-06-10	7	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
889	4821	2023/05/26 13:53	Web	alejandro quintero escobar	79790028	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	34	Terminada	JAROL AUGUSTO GONZALEZ CASTAÑEDA
890	4820	2023/05/26 13:38	Correo electrónico	WILSON CAICEDO BENAVIDES	10003077	COBRO COACTIVO	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
891	4819	2023/05/26 12:45	Correo electrónico	o ELVIS ANTONIO PRADO SANCHEZ	1225088388	COBRO COACTIVO	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
892	4818	2023/05/26 12:37	Web	DIANA LORENA LOPEZ ARIAS	18520839	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	PAOLA ANDREA HERRERA MARULANDA
893	4817	2023/05/26 12:35	Correo electrónico	JHON ALEJANDRO GOMEZ	3103620787	COBRO COACTIVO	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
894	4816	2023/05/26 12:32	Correo electrónico	Jessica Xiomara Fresneda Hernandez	4515301	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	PAOLA ANDREA HERRERA MARULANDA
895	4815	2023/05/26 12:27	Correo electrónico	ADRIAN JHOAND CANO LEDEZMA	10013028	COBRO COACTIVO	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
896	4814	2023/05/26 12:19	Correo electrónico	JULIÁN MAURICIO SUÁREZ ARIAS	10004634	COBRO COACTIVO	2023-06-10	7	Terminada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
897	4813	2023/05/26 12:08	Correo electrónico	JULIAN LEANDRO FLOREZ	10003578	COBRO COACTIVO	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	YEISON ANDRES HURTADO RESTREPO
898	4812	2023/05/26 12:06	Correo electrónico	DIDIER JIMENEZ GIRALDO	42008905	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	PAOLA ANDREA HERRERA MARULANDA
899	4811	2023/05/26 12:03	Correo electrónico	GLORIA CECILIA LOAIZA CORTES	0	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	Claudia Lilia
900	4810	2023/05/26 11:55	Correo electrónico	NATALIA HENAO CARDOZO	42085129	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	ANA ISABEL
901	4809	2023/05/26 11:46	Escrito	OFIR Y YARWIN ANTONIO	43258721	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2023-06-10	21	Terminada	Claudia Lilia
902	4808	2023/05/26 11:44	Correo electrónico	GLEN ARACELY ARIAS GOMEZ	14135324	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	#(NUM)	Asignada	JUAN GABRIEL LONDOÑO OSORIO
903	4807	2023/05/26 11:27	Correo electrónico	JUAN CAMILO MENESES RUBIO	79283206	SUBDIRECCIÓN GENERAL D	2023-06-10	#(NUM)	Respuesta parcial	JULIAN DAVILA

Se hace una revisión aleatoria de las peticiones en la página Web que cuentan con la información de fecha de respuesta de la entidad, encontrando que la mayoría del muestreo al hacer la consulta para ver el oficio de respuesta no arroja resultado.

El muestreo se hace con las solicitudes que demoraron más de 30 días calendario en su respuesta.

Se toma como ejemplo el registro 4.820 de 26 de mayo de 2023, cuya fecha límite de respuesta es el 10 de junio y se contesta el 29 de junio de 2023, tal y como se aprecia a continuación.

ps://www.movilidadpereira.gov.co/PqrsfConsul.html

CONSULTAR RECEPCIÓN DE PETICIÓN

[Volver a PQRSF](#)

No RADICADO*

IDENTIFICACIÓN

No Radicado	Fecha Radicado	Solicitante	Descripción	Respuesta
4820	2023-05-26 13:40:54	WILSON CAICEDO BENAVIDES	Medio de respuesta: EmailNombre Completo: WILSON CAICEDO BENAVIDESTipo de Solicitud: PeticiónEstado :Terminada	Ver

to-pereira.netsaia.com/saia_release1/almacenamiento5/saia_release1/APROBADO/2023_06_29/324297/pdf/... [☆](#) [📄](#) [🔍](#)

Lectura en voz alta - + [🔊](#) | 1 de 2 [↶](#) [↷](#)



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

1 de 2

200

Oficio No. 5561-2023

Pereira, 29 de junio de 2023

Señor(a)
WILSON CAICEDO BENAVIDES
0
0
caicedobenavideswilson@gmail.com

Respondiendo a la solicitud 4820

Agradezco su derecho de petición y lamento profundamente la trágica pérdida de las ciudadanas a las que hace referencia. Comprendemos la importancia de abordar adecuadamente la seguridad vial en nuestro municipio y valoramos su preocupación en este sentido.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, se está presentando extemporaneidad en la atención de los derechos de petición, aspectos que se observaron en la revisión hecha a la información suministrada.

Para las peticiones y solicitudes de petición son 2260 registros 681 con fecha de respuesta de los 227 registros que cuentan con la información de la fecha de respuesta y que se contestaron extemporáneas, la participación por área es la siguiente:

RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN EXTEMPORÁNEAS			RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS		
ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN	ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
COACTIVO	2	28.6%	COACTIVO	167	75.9%
MOVILIDAD	1	14.3%	MOVILIDAD	24	10.9%
PLANEACION	1	14.3%	EDUCACION	1	0.5%
ADTIVO Y FINANCIERARA	1	14.3%	JURIDICA	1	0.5%
REGISTROS	2	28.6%	PLANEACION	5	2.3%
TOTAL	7	100.0%	ADTIVO Y FINANCIERA	20	9.1%
			REGISTROS	1	0.5%
			PROCE. Y SANCIONES	1	0.5%
			TOTAL	220	100.0%

En relación con lo anterior, se recomienda a las dependencias mencionadas, desarrollar actividades de control propias e integrales para mitigar el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta y con ello, atender los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles y las solicitudes de información dentro de los 10 días siguientes establecidos en la normatividad.

Diligenciar todos los campos del formulario en especial el de la fecha de respuesta a las **PQRS**DyF, con el fin de poder hacer el seguimiento pertinente por el área de Control Interno a los tiempos de respuesta y verificar de donde se generan las diferencias en los informes publicados por Jurídica y los suministrados por Sistemas. Además de tener en cuenta las solicitudes que ingresan por medios diferentes a SAIA y de las que no queda registro ni seguimiento.

Mejorar los tiempos de respuesta en lo relacionado a los derechos de petición y solicitudes de información que es de 15 días hábiles y están siendo superados llegando a tener repuestas de hasta 120 días calendario.

Existe la posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del Instituto debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas que puedan afectar los tiempos de respuesta. Es importante continuar mejorando los controles existentes adoptados por cada dependencia para minimizar el riesgo de extemporaneidad de las peticiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se recomienda a las áreas con participación dentro del incumplimiento desarrollar acciones para fortalecer los controles en las dependencias dirigidos a prevenir la extemporaneidad.

Mejorar el procedimiento de **PQRSDyF**, actualizándolo y estableciendo responsables y tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud, así como la centralización de la información para evitar pérdida de la misma, garantizando la trazabilidad de la información y el seguimiento correspondiente.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Tanto el presente informe como los anexos, reposan en la Oficina Asesora de Control Interno para su consulta.

SOCIALIZACIÓN:

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, Subdirección Oficina Jurídica, Subdirección de Planeación, Subdirección de Registros y Procedimientos Administrativos, Subdirección de Movilidad y Subdirección de Sistemas.

AGRADECIMIENTO:

Los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno, agradecen la colaboración recibida por las oficinas requeridas, para consolidar el presente informe.



LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO

Asesor Oficina Control Interno

Reviso y aprobó