



VEEDURÍA DISTRITAL

Prevención • Transparencia • Incidencia

SEGUIMIENTO PQRS Enero – Junio de 2020

Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República
Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República
Resolución 189 de 2015 de la Veeduría Distrital
Decreto Legislativo No. 491 de 2020

Bogotá, D.C., julio 2020

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Desarrollo del Informe	4
1.1 Normatividad para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).....	4
1.2 Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas de enero a junio de 2020.	6
1.3 Canales de Interacción	7
1.4 Tipología de las Peticiones	9
1.5 Calidad del Peticionario.....	10
1.6 Determinación de la Muestra.....	11
1.7 Tiempos de Respuesta a las PQRSD	12
1.8 Resultados del seguimiento	12
2. Conclusiones y recomendaciones.....	13
2.1 Conclusiones.....	13
2.2 Recomendaciones	13

Lista de tablas

<i>Tabla 1. Términos para dar respuesta a las peticiones.</i>	4
<i>Tabla 2. Peticiones recibidas en la Veeduría Distrital enero-junio 2020</i>	6
<i>Tabla 3. Requerimientos por Canales de Interacción de la Veeduría Distrital</i>	8
<i>Tabla 4. PQRSD del primer semestre 2020 por tipologías.....</i>	9
<i>Tabla 5. Calidad de Requirentes de la Veeduría Distrital.....</i>	10
<i>Tabla 6. Selección de la muestra</i>	12

Lista de gráficos

<i>Gráfico 1. Participación de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2020.....</i>	7
<i>Gráfico 2. Participación de requerimientos por Canales de Interacción.....</i>	8

Introducción

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece:

“La oficina de control interno 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”.

El Equipo de Control Interno de la Veeduría Distrital, efectuó el seguimiento correspondiente al período comprendido entre enero y junio de 2020, tomando como referencia el aplicativo de gestión documental ORFEO, las matrices de seguimiento y los informes mensuales de las PQRSD, medios a través de los cuales se registran las peticiones allegadas a la Entidad, lo anterior, con la finalidad de ejercer una efectiva vigilancia frente a la atención que se presta a la ciudadanía para la resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

El presente informe cuenta no solamente con el desarrollo y evidencia del cumplimiento normativo, sino con la información completa y detallada de la ejecución del proceso estratégico de Servicio a la Ciudadanía en el primer semestre de la vigencia 2020, identificando criterios relevantes como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos, que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y garanticen el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.¹

¹ Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Decreto Distrital 847 de 2019.

1. Desarrollo del Informe

1.1 Normatividad para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).

Conforme con lo establecido en Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son las siguientes:

Tabla 1. Términos para dar respuesta a las peticiones.

RESPUESTAS A PQRSD	
Petición	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan. <i>Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.</i>
Petición de información	Es el derecho que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con los trámites y servicios de la Entidad. <i>Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles para su contestación.</i>
Petición de copias / documentación	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener certificaciones o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. <i>Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles para su contestación.</i>
Quejas	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad. <i>Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.</i>
Reclamos	Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la Entidad. <i>Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.</i>
Sugerencias	Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad. <i>Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.</i>
Consultas	Solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con la misionalidad. <i>Tiempo de Respuesta: 30 días hábiles para su contestación.</i>
Denuncias: (actos de corrupción)	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad. <i>Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.</i>

RESPUESTAS A PQRS	
Felicitaciones	Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Entidad o sus funcionarios. <i>Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.</i>
Traslado entre Entidades	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente. <i>Tiempo de Respuesta: Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.</i>
Otros Trámites	Son las solicitudes relacionadas con los siguientes procedimientos internos de la Entidad: Quejas disciplinarias y precedentes. <i>Tiempo de Respuesta: Cada procedimiento será contestado bajo los términos establecidos por la Entidad.</i>

Fuente: Construcción propia con base en la Ley 1755 de 2015

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria en el País por causa del coronavirus COVID-19 y adoptó diferentes medidas con relación a esta declaratoria.

Posteriormente, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 dispuso lo siguiente frente al término para la contestación de peticiones y elevación de conceptos:

<<Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.^{2>>}

La Veeduría Distrital a través de la Resolución No. 110 de 2020, ordenó la suspensión de términos hasta el 16 de junio de 2020 de todas las actuaciones administrativas, sancionatorias, disciplinarias

² Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020. «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica»

y de cobro coactivo, sin embargo, dicha suspensión aplica exclusivamente a lo mencionado, dejando de lado la atención y respuesta de las PQRSD que reciba la Entidad.

Por lo anterior, el presente informe se desarrollará teniendo en cuenta los términos estipulados por el Ministerio de Justicia y de Derecho en el Decreto Legislativo No. 491 de 2020

1.2 Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas de enero a junio de 2020.

De acuerdo con los informes mensuales publicados en la página web de la Entidad, las matrices con información de las PQRSD suministradas por proceso de Servicio a la Ciudadanía de los meses de enero a junio de 2020, la Entidad recepcionó un total de 1.676 requerimientos.

A continuación, se discrimina el total de peticiones quejas reclamos sugerencias y denuncias (PQRSD) allegadas a la Entidad en el primer semestre de la vigencia 2020:

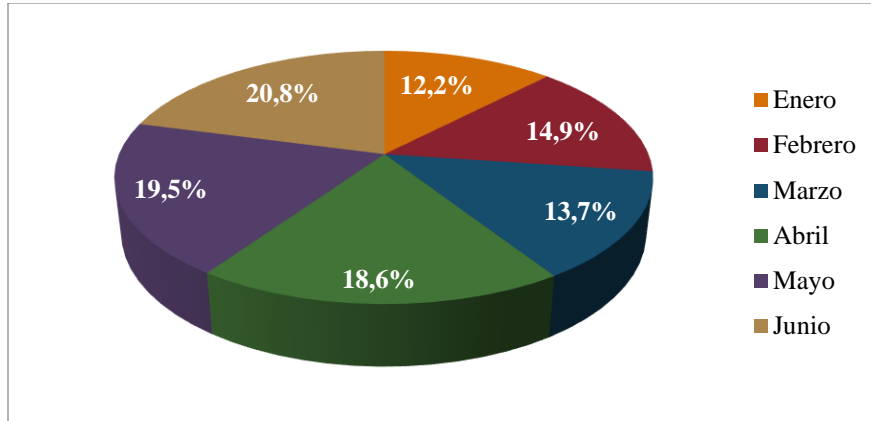
Tabla 2. Peticiones recibidas en la Veeduría Distrital enero-junio 2020

MES	PETICIONES RECIBIDAS
Enero	205
Febrero	251
Marzo	231
Abril	312
Mayo	327
Junio	350
TOTAL	1.676

Fuente: Construcción propia con base en informes mensuales Servicio a la Ciudadanía

Así mismo, se grafican las PQRSD allegadas a la Entidad de forma mensual en los meses comprendidos de enero a junio de 2020 con el fin de que se evidencie de forma porcentual en que mes se recepcionó el mayor número de peticiones.

Gráfico 1. Participación de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2020



Fuente: Construcción propia con base en informes mensuales Servicio a la Ciudadanía

Observando el gráfico anterior se puede determinar que el mes en que más se recibieron reclamaciones fue el mes de junio con trescientos cincuenta (350) PQRSD, equivalente al 20.8%, seguido del mes de mayo con trescientos veintisiete (327) requerimientos, lo que equivale 19.5% del total de los requerimientos recibidos en el primer semestre del año 2020.

Sin embargo, los meses que menos allegaron a la Entidad requerimientos fueron los meses de enero con doscientos cinco (205) PQRSD, equivalente al 12.2% y el mes de marzo de 2020 con doscientos treinta y un (231) PQRSD, equivalente al 13.7%.

En el mes de febrero se recepcionaron doscientos cincuenta y un (251) requerimientos, equivalentes al 14.9% y en el mes de abril trescientos doce (312) equivalente al 18.6% del total de PQRSD que llegaron a la Entidad en el primer semestre del año 2020.

1.3 Canales de Interacción

Los canales de interacción empleados por los ciudadanos para la recepción de sus requerimientos, ante la Veeduría Distrital, fueron: e-mail, escrito, web, presencial y telefónico.

A continuación, se presentan la cantidad de requerimientos allegados a la entidad por los diferentes canales de interacción con que cuenta la Veeduría Distrital entre los meses de enero a junio de 2020.

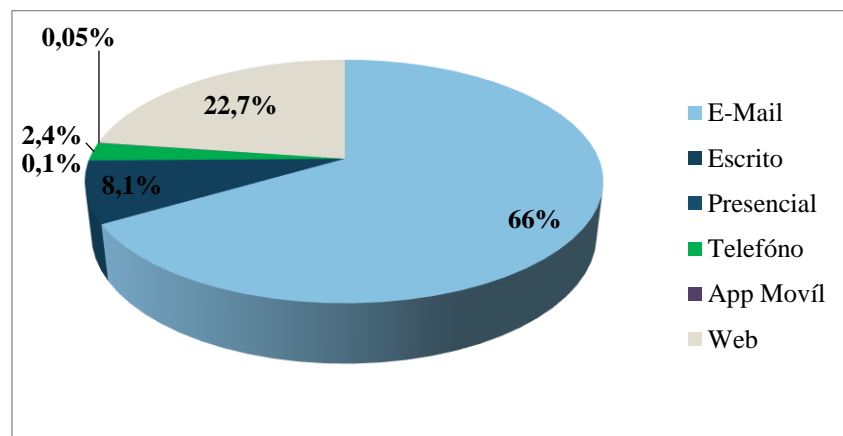
Tabla 3. Requerimientos por Canales de Interacción de la Veeduría Distrital

Canal de Interacción	MES						TOTAL
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	
E-Mail	123	139	146	217	229	260	1114
Escrito	40	63	30	1	1	2	137
Presencial	1	0	0	1	0	0	2
Teléfono	5	3	9	9	9	6	41
App Móvil	0	0	0	0	1	0	1
Web	36	46	46	84	87	82	381
	205	251	231	312	327	350	1676

Fuentes: Construcción propia con base suministrada por el proceso de servicio a la ciudadanía

En la gráfica siguiente se puede observar en términos porcentuales, los canales que más utilizan los ciudadanos para interponer requerimientos ante la Veeduría Distrital.

Gráfico 2. Participación de requerimientos por Canales de Interacción



Fuente: Construcción propia con base en informes mensuales Servicio a la Ciudadanía

Como se puede observar, el mayor porcentaje de requerimientos recibidos se dio vía E – Mail, con mil ciento catorce (1.114), equivalente al sesenta y seis por ciento (66%) del total, seguido de la página web con trescientos ochenta y uno (381) lo que equivale al veintidós punto siete por ciento (22.7%).

De manera escrita se recibieron ciento treinta y siete (137) requerimientos, lo que equivale a un ocho punto un por ciento (8,1%), así mismo, de manera telefónica se recibieron cuarenta y un (41) PQRSD, equivalente al dos punto cuatro por ciento (2,4%), de manera presencial se recibieron dos (2) PRQSD, equivalente al cero punto un por ciento (0,1%) y finalmente por medio de la aplicación móvil se presentó un (1) solo requerimiento, equivalente al cero punto cero cinco por ciento (0.05%).

1.4 Tipología de las Peticiones

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la Entidad cuentan con una tipología específica para clasificar los requerimientos.

Estas tipologías son:

- Sugerencia
- Reclamo
- Acceso a la información
- Interés de carácter general
- Interés particular
- Quejas
- Solicitud copia
- Felicitaciones
- Denuncia corrupción

A continuación, se evidencia la clasificación de las PQRSD por tipología de los meses de enero a junio de 2020.

Tabla 4. PQRSD del primer semestre 2020 por tipologías

Tipología	MES						TOTAL
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	
<i>Sugerencia</i>	2	1	4	1	1	2	11
<i>Reclamo</i>	3	1	3	2	1	0	10
<i>Solicitud de acceso a la Información</i>	12	12	4	12	6	11	57
<i>DP Interés General</i>	93	158	118	121	135	143	768
<i>DP Interés Particular</i>	95	76	97	175	182	194	819
<i>Queja</i>	0	2	3	0	0	0	5
<i>Solicitud copia</i>	0	0	1	0	0	0	1
<i>Felicitación</i>	0	0	0	1	2	0	3
<i>Denuncia Corrupción</i>	0	1	1	0	0	0	2
	205	251	231	312	327	350	1676

Fuente: Construcción propia con base en informes mensuales Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, se observa en el cuadro anterior, que el mayor número de requerimientos lo constituye los derechos de petición de interés particular con ochocientos diecinueve (819) requerimientos, equivalente porcentualmente el cuarenta y ocho punto ocho por ciento (48.8%) seguido de los derechos de

petición de interés general con setecientos sesenta y ocho (768) los cuales equivalen al cuarenta y cinco punto ocho por ciento (45.8%).

Conforme a lo anterior, se identifica que el noventa y cuatro punto seis por ciento (94.6%) de los requerimientos corresponden a estas dos modalidades.

El restante cinco punto cuatro por ciento (5.4%) de peticiones, corresponde a solicitudes de sugerencias (11), reclamos (10), acceso a la información (57), quejas (5), solicitud de copias (1), felicitaciones (3) y denuncia por temas de corrupción (2).

Esta información fue debidamente confirmada con el proceso de servicio a la ciudadanía, evidenciando diferencias en los datos reportados por dicho proceso en los informes mensuales de febrero en la tipología DP Interés General en el informes reportan 154 y en realidad son 158 peticiones, en el mes de abril reportaron bajo la tipología DP interés particular 158 y en realidad son 175 peticiones y en el mes de mayo reportaron de la tipología de DP de interés particular 158 solicitudes cuando en realidad son 182.

1.5 Calidad del Peticionario

La clasificación de los peticionarios se realiza de dos formas: *Identificado* y *anónimo*

A continuación, se puede observar el total de requerimientos que recibió la entidad como peticionarios identificados y peticionarios anónimos:

Tabla 5. Calidad de Requirentes de la Veeduría Distrital

Calidad del Peticionario	MES						TOTAL
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	
Identificado	165	192	182	258	245	277	1319
Anónimo	40	59	48	51	80	68	346
Jurídica	0	0	1	3	2	5	11
	205	251	231	312	327	350	1676

Fuente: Construcción propia con base en la información suministrada por Servicio a la Ciudadanía

Con base en la información presentada en la tabla 5. se puede observar que de los mil seiscientos setenta y seis (1.676) requerimientos interpuestos por los ciudadanos ante la Veeduría Distrital, en el período de enero a junio de 2020, mil trescientos diecinueve (1.319) fueron radicados por peticionarios identificados, equivalente al setenta y ocho punto seis por ciento (78.6%) del total, trescientos cuarenta y seis (346) requerimientos por ciudadanos en calidad de anónimos,

correspondiente al veinte punto seis por ciento (20.6%) y finalmente once (11) requerimientos de jurídica equivalente al cero punto seis (0.6%).

Esta información fue debidamente confirmada con el proceso de servicio a la ciudadanía, evidenciando diferencia en los datos de los informes mensuales presentados por este proceso en los meses de febrero pues reportaron 52 solicitudes anónimas cuando en realidad son 59 y en el mes de marzo reportaron 47 solicitudes anónimas cuando en realidad son 48.

1.6 Determinación de la Muestra

Para determinar la muestra a seleccionar en el seguimiento a las PQRSD interpuestas ante la Veeduría Distrital, en el período comprendido entre enero y junio de 2020 se tomó la fórmula de muestreo estadístico con que cuenta el Equipo de Control Interno de la Entidad, para lo cual se consideró un nivel de confianza del (0,95%), obteniendo los siguientes resultados:

AUDITORÍA INTERNA							
<i>Muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población</i>							
Proceso: Servicio a la Ciudadanía							
Periodo evaluado: Enero - Junio 2020							
Muestra: 1676							
Fecha: 17 de Julio de 2020							
Tamaño de la población	1676,00						
Error estandar	0,100						
Nivel de confianza	0,950	(0,9; 0,95; 0,99)					
Z	1,9600						
p	0,5000						
	1609,6304						
	17,7104						
Tamaño de muestra	90,89						
Periodo verificado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Total general por mes	205	251	231	312	327	350	1676
Porcentaje equivalente del universo	12,23%	14,98%	13,78%	18,62%	19,51%	20,88%	100,00%
Número de items que se deben tener en cuenta para la muestra	11,12	13,61	12,53	16,92	17,73	18,98	91

Para efectuar la revisión de los requerimientos mensuales que generó el muestreo de la matriz anterior se determinaron las siguientes cantidades por meses:

Tabla 6. Selección de la muestra

MES	PETICIONES RECIBIDAS	MUESTRA	PORCENTAJE
enero	205	11	12,23%
febrero	251	14	14,98%
marzo	231	12	13,78%
abril	312	17	18,62%
mayo	327	18	19,51%
junio	350	19	20,88%
Total	1676	91	100%

Fuente: Construcción propia con base en la información suministrada por Servicio a la Ciudadanía

En la tabla 6 se puede evidenciar que la muestra arrojada por el aplicativo de muestreo fue a noventa y un (91) requerimientos, seleccionados así:

En el mes de enero once (11), en el mes de febrero con catorce (14), en el mes marzo doce (12), en el mes abril diecisiete (17) registros, en el mes mayo con dieciocho (18) y en el mes de junio con diecinueve (19) requerimientos a verificar.

Para efectuar la revisión de los requerimientos mensuales conforme a la muestra seleccionada, se tuvieron en cuenta factores tales como los procedimientos de registro de peticiones a través de los diferentes canales, la pertinencia en el desarrollo de la atención al usuario, el cumplimiento de los términos legales para emitir respuesta y el “estado de la petición”.

1.7 Tiempos de Respuesta a las PQRSD

Como parte integral del seguimiento efectuado a las PQRSD en el período comprendido entre enero y junio de 2020, y de acuerdo a la muestra seleccionada se evidencia que se está dando cumplimiento a los términos oportunos de respuesta en las diferentes modalidades de petición, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo No. 491 de 2020.

Con base en la información suministrada por el proceso de servicio a la ciudadanía, los informes mensuales publicados en la página web y al seguimiento efectuado a la muestra estadística seleccionada, se pudo determinar que el tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cinco punto dos (5.2) días.

1.8 Resultados del seguimiento

- Del total de los mil seiscientos setenta y seis (1.676) requerimientos efectuados ante la Veeduría Distrital en el período de enero a junio de 2020, se verificaron noventa y un registros, de acuerdo con la fórmula de muestreo con que cuenta el equipo de Control Interno de la Veeduría Distrital.

- En los casos verificados, se evidenció el cumplimiento de los términos de respuesta a las diferentes modalidades de peticiones de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo No. 491 de 2020.
- El seguimiento efectuado, se encuentra anexo al presente informe, teniendo en cuenta que dicho proceso se realizó en una matriz de Excel.

2. Conclusiones y recomendaciones

2.1 Conclusiones

- La Veeduría Distrital cuenta con el proceso de Servicio a Ciudadanía, que tiene como objetivo *“Atender adecuada y oportunamente las peticiones – quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y consultas- y denuncias que demanden los ciudadanos de competencia de la Veeduría Distrital mediante la implementación de diferentes canales de atención y estrategias de servicio que contribuyan al mejoramiento de los servicios, de conformidad con la normativa vigente”* dando cumplimiento a lo establecido a la Ley 1474 de julio 12 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”* la Ley 1755 de julio de 2015, *“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”* y la Resolución 189 de 2015 por medio de la cual establece *“el tramite interno para los derechos de petición ante la veeduría distrital”*.
- El proceso estratégico de Servicio a la Ciudadanía ha tenido en cuenta los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo No. 491 de 2020, para dar contestación a las peticiones de la muestra durante el primer semestre de la vigencia 2020.
- El Equipo de Control Interno realizó seguimiento correspondiente al período comprendido entre enero y junio de 2020, tomando como referencia noventa y uno (91) requerimientos y verificando el término de respuesta de ley en el aplicativo “Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, y el Sistema de Gestión Documental Orfeo validando que la información allí contenida correspondiera en su totalidad.

2.2 Recomendaciones

- Se recomienda al proceso de Servicio a la ciudadanía procurar lograr el 100% de respuestas oportunas y en términos, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Resolución 189 de 2015 y Decreto Legislativo No. 491 de 2020.

- Se recomienda al proceso de Servicio Ciudadano continuar con el seguimiento estricto al 100% de las PQRSD recepcionadas por los diferentes canales de atención, como quiera que el Equipo de Control Interno revisó las solicitudes de conformidad con la muestra seleccionada de un total de 1.676 recibidas en el primer semestre de la vigencia 2020.
- Se recomienda al proceso estratégico de Servicio a la Ciudadanía, efectuar seguimiento constante al cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente con las diferentes entidades y procesos involucrados, previniendo vencimientos y falencias en la atención a los usuarios.
- Se recomienda revisar de manera más concreta los datos reportados en los informes mensuales mencionados con la finalidad de reportar los datos pertinentes y que no se presenten diferencias en –cantidad- de solicitudes por tipología y calidad del requirente.
- Se sugiere continuar con los reportes mensuales de las PQRSD en la página web y así mismo efectuar seguimiento a la publicación de la información en el Orfeo y Bogotá te escucha de tal manera que las solicitudes y documentos coincidan en los dos aplicativos para garantizar la oportuna respuesta a los peticionarios.



MIGUEL ANGEL BERNAL ROJAS
Asesor con Funciones en Control Interno

Elaboró: Natalia Córdoba Rodríguez – Contratista Equipo de Control Interno
Anexo: Matriz de Seguimiento PQRSD