



Oficina de Control Interno

**INFORME SEMESTRAL SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
RECIBIDAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y  
CIENCIAS FORENSES**

**Periodo: 1º de Julio a 31 de Diciembre de 2016**

**Oficina de Control Interno  
Bogotá D.C., Marzo 07 de 2017**



## Oficina de Control Interno

### 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el Informe semestral sobre quejas, sugerencias y reclamos recibidos por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de diciembre de 2016.

Los canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses son:

1. Página Web: <http://www.medicinalegal.gov.co> Sección: Servicios a la Ciudadanía: Buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
2. En todos los puntos de atención del Instituto se encuentran buzones de quejas y reclamos.
3. Líneas gratuitas desde cualquier lugar del país 018000-914860 ó 018000-914862
4. Correo electrónico: [cdisciplinario@medicinalegal.gov.co](mailto:cdisciplinario@medicinalegal.gov.co).

Se cuenta con el aplicativo "Sistema de Información, Quejas, Reclamos y Sugerencias" para el registro de las quejas, sugerencia y reclamos cuyos trámites de respuesta están a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, Direcciones Regionales, Direcciones Seccionales, Unidades Básicas y Unidades Organizacionales del nivel central.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía se llevó a cabo por la Oficina de Control Disciplinario Interno, teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por cada una de las Direcciones Regionales.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 del 2015 "... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo....", todas las quejas sugerencias y reclamos del segundo semestre fueron manejados como Derechos de Petición.

En este segundo informe del 2016 se plantean recomendaciones con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en la atención de las quejas, reclamos y sugerencias interpuestos por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

### 2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al informe semestral sobre quejas, sugerencia y reclamos que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con el fin de presentar el informe semestral a la Alta Dirección de la Entidad.



## Oficina de Control Interno

### 3. ALCANCE

Quejas, sugerencias y reclamos interpuestos por la ciudadanía ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, durante el período comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2016.

### 4. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio 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".
- ✓ Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Resolución No. 000201 de 2002: Por la cual se asigna la función de recibir y tramitar las quejas a los funcionarios del Instituto.
- ✓ Resolución No. 000643 de 2003: Por la cual se adopta el proceso de atención y seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto



## Oficina de Control Interno

### 5. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente informe son:

- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al tercer trimestre de 2016 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al cuarto trimestre de 2016 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre de 2016 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Informe de Gestión 2015 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

### 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Instituto cuenta con el procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V04, cuyo objetivo consiste en: "Garantizar a los usuarios internos y externos la oportuna respuesta de sus Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias de manera efectiva". Este procedimiento contiene los siguientes anexos:

- ✓ Anexo A – Registro de quejas, reclamos y sugerencias en buzones.
- ✓ Anexo B – Formulario de recepción de la queja en medio electrónico.
- ✓ Anexo C – Registro de cierre de la queja.
- ✓ Anexo D – Acta de apertura de los buzones.

De igual manera, se evidencia la caracterización del proceso: "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V02, cuyo objetivo consiste en: "Ofrecer a la ciudadanía espacios de participación y retroalimentación que faciliten su interacción con la entidad, promuevan la opinión de los ciudadanos, informen sobre su gestión pública y generen acciones enfocadas en el fortalecimiento de la gestión institucional"

La Secretaría General ha adoptado las siguientes resoluciones con las cuales define los lineamientos para el trámite de quejas, sugerencias y reclamos del Instituto.

- ✓ Resolución No. 000201 de 2002: Por la cual se asigna la función de recibir y tramitar las quejas a los funcionarios del Instituto.
- ✓ Resolución No. 000643 de 2003: Por la cual se adopta el proceso de atención y seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto

Las quejas, sugerencias y reclamos recibidas en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, bien sea en el Nivel Central o en las Direcciones Regionales, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, son radicadas e ingresarán en el aplicativo "Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias"



Oficina de Control Interno

<http://www.medicinalegal.gov.co/buzon-de-sugerencias-quejas-y-reclamos>



**Sistema de Información**  
**QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**



### Formulario Registro, Quejas Reclamos y Sugerencias

"Los campos marcados con \* son obligatorios".

Tipo Identificación: \*  
---

Numero Identificación: \*  
-----

Fecha Evento: \*  
--/--/----

Desplazado: \*  
-----

Primer Nombre: \*  
-----

Segundo Nombre:  
-----

Primer Apellido: \*  
-----

Segundo Apellido:  
-----

#### Datos Residencia Manifiestante

Pais Residencia \*  
---

Departamento \*  
-Selecione-

Municipio: \*  
-Selecione-

Dirección:  
-----

Teléfono:  
-----

Correo Electrónico:  
-----

#### Datos Manifestación

Clasificación Manifestación: \*  
---

Tipo Origen: \*  
---

Tipo Origen: \*  
-Selecione-

Medio Presentación: \*  
---

Tipo Manifestación: \*  
---

Causa Manifestación: \*  
-Selecione-

#### Descripción de la Manifestación:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

+ Guardar

Regresar

62



## Oficina de Control Interno

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Control Disciplinario Interno, durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2016, se registraron un total de 245 quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del aplicativo: "Sistema de información quejas, reclamos y sugerencias"

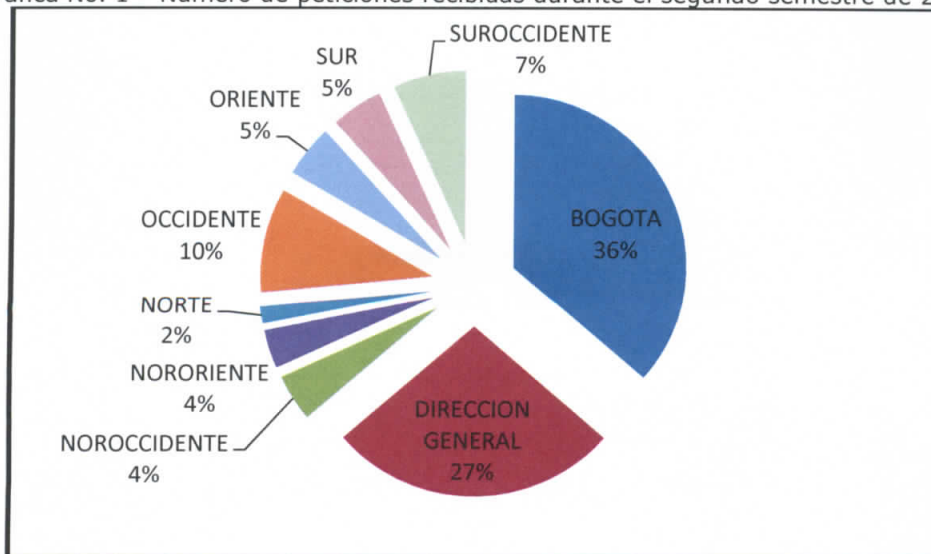
1. Consolidado de peticiones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2016, ver cuadro No. 1:

Cuadro No. 1 – Consolidado de peticiones recibidas por regional durante el segundo semestre de 2016

| REGIONAL          | TOTAL REGIONAL |
|-------------------|----------------|
| BOGOTA            | 89             |
| DIRECCION GENERAL | 67             |
| NOROCCIDENTE      | 11             |
| NORORIENTE        | 9              |
| NORTE             | 4              |
| OCCIDENTE         | 24             |
| ORIENTE           | 12             |
| SUR               | 12             |
| SUROCCIDENTE      | 17             |
| <b>TOTAL</b>      | <b>245</b>     |

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral II

Grafica No. 1 – Número de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2016



"Servicio Forense para una Colombia Diversa y en Paz"

Dirección –Carrera 12ª No. 7 – 07 Correo electrónico [cinterno@medicinalegal.gov.co](mailto:cinterno@medicinalegal.gov.co)

Teléfonos 4069944 - 4069977 extensión 1510 – 1512

[www.medicinalegal.gov.co](http://www.medicinalegal.gov.co)

Bogotá - Colombia



## Oficina de Control Interno

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No. 1 se puede observar que la mayor cantidad de quejas se presentan en la Regional Bogotá (36%) y en la Dirección General (27%). En las demás Direcciones Regionales el porcentaje de quejas oscila entre el 2% y el 10%, siendo la Regional Norte donde se presenta el menor número de quejas a nivel nacional.

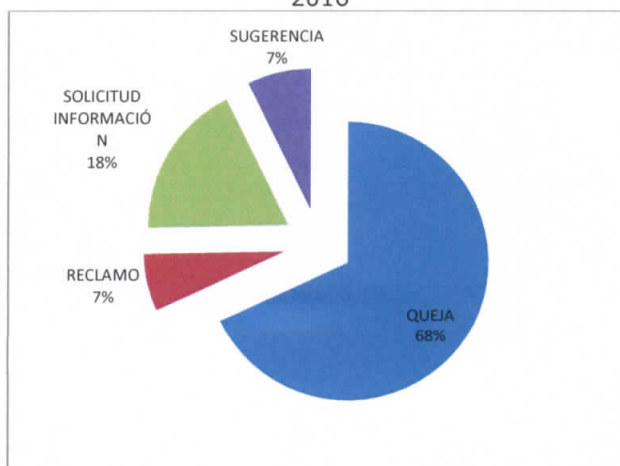
2. Total por tipo de manifestaciones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2016, ver cuadro No. 2:

Cuadro No. 2 – Total de peticiones por tipo de manifestación

| TOTAL POR TIPO DE MANIFESTACIONES |            |           |                       |            |                |
|-----------------------------------|------------|-----------|-----------------------|------------|----------------|
| REGIONAL                          | QUEJA      | RECLAMO   | SOLICITUD INFORMACIÓN | SUGERENCIA | TOTAL REGIONAL |
| BOGOTA                            | 80         | 2         | 1                     | 6          | 89             |
| DIRECCION GENERAL                 | 15         | 8         | 42                    | 2          | 67             |
| NORORIENTE                        | 8          | 0         | 1                     | 0          | 9              |
| SUR                               | 9          | 0         | 0                     | 3          | 12             |
| SUROCCIDENTE                      | 17         | 0         | 0                     | 0          | 17             |
| ORIENTE                           | 12         | 0         | 0                     | 0          | 12             |
| NORTE                             | 1          | 3         | 0                     | 0          | 4              |
| OCCIDENTE                         | 19         | 0         | 0                     | 5          | 24             |
| NOROCCIDENTE                      | 6          | 3         | 0                     | 2          | 11             |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>167</b> | <b>16</b> | <b>44</b>             | <b>18</b>  | <b>245</b>     |

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral II

Grafica No. 2 – Clasificación por tipo de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



### Oficina de Control Interno

En la gráfica No. 2 se puede observar que las quejas corresponden al 68% de las peticiones recibidas, seguidas por la solicitud de información (18%), Sugerencias (7%) y reclamos (7%).

3. Medio de presentación de las quejas, sugerencias y reclamos de recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2016, ver cuadro No. 3:

Cuadro No. 3 – Medio de presentación de las quejas, sugerencias y reclamos por Regional

| REGIONAL          | BUZÓN      | CORRESPONDENCIA | CORREO ELECTRÓNICO | FAX      | PERSONAL | TEFÓNICA | WEB       | TOTAL REGIONAL |
|-------------------|------------|-----------------|--------------------|----------|----------|----------|-----------|----------------|
| BOGOTA            | 80         | 1               | 8                  | 0        | 0        | 0        | 0         | 89             |
| DIRECCION GENERAL | 0          | 0               | 0                  | 0        | 0        | 0        | 67        | 67             |
| NORORIENTE        | 7          | 0               | 1                  | 0        | 0        | 0        | 1         | 9              |
| SUR               | 9          | 2               | 1                  | 0        | 0        | 0        | 0         | 12             |
| SUROCCIDENTE      | 17         | 0               | 0                  | 0        | 0        | 0        | 0         | 17             |
| ORIENTE           | 5          | 2               | 4                  | 0        | 0        | 1        | 0         | 12             |
| NORTE             | 3          | 1               | 0                  | 0        | 0        | 0        | 0         | 4              |
| OCCIDENTE         | 24         | 0               | 0                  | 0        | 0        | 0        | 0         | 24             |
| NOROCCIDENTE      | 7          | 2               | 1                  | 0        | 1        | 0        | 0         | 11             |
| <b>TOTAL</b>      | <b>152</b> | <b>8</b>        | <b>15</b>          | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>68</b> | <b>245</b>     |

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral II

Se observa que el principal medio, utilizado por los ciudadanos, para formular quejas, peticiones y reclamos ante la Entidad es el buzón, seguido del aplicativo web y el correo electrónico. No se recibieron peticiones vía fax.

4. Causas de manifestación por Regional de las peticiones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2016, ver cuadro No. 4:



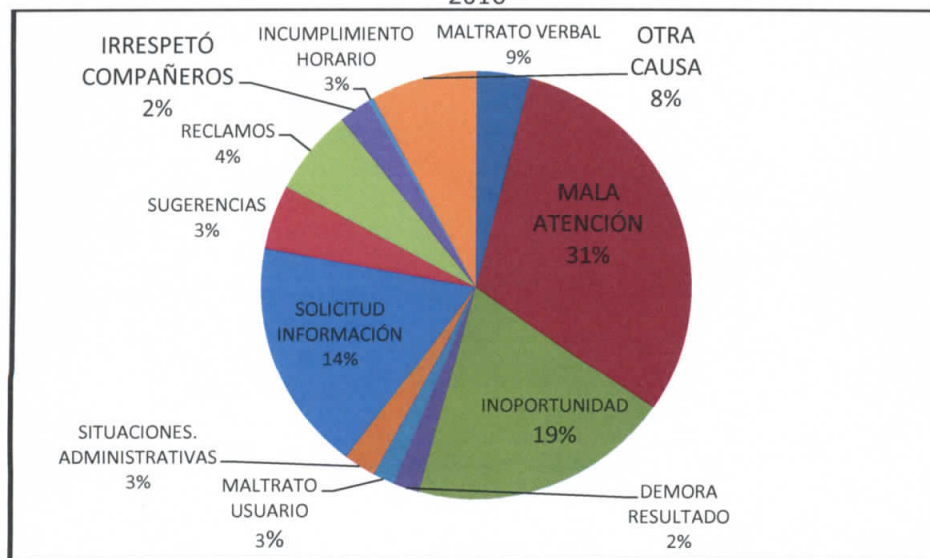
## Oficina de Control Interno

Cuadro No. 4 – Causa de manifestaciones por Regional

| CAUSAS MANIFESTACIONES POR REGIONAL |                 |               |               |                  |                  |                              |                       |             |           |                      |                        |            |                |
|-------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------------|-------------|-----------|----------------------|------------------------|------------|----------------|
| REGIONAL                            | MALTRATO VERBAL | MALA ATENCIÓN | INOPORTUNIDAD | DEMORA RESULTADO | MALTRATO USUARIO | SITUACIONES. ADMINISTRATIVAS | SOLICITUD INFORMACIÓN | SUGERENCIAS | RECLAMOS  | IRRESPETÓ COMPAÑEROS | INCUMPLIMIENTO HORARIO | OTRA CAUSA | TOTAL REGIONAL |
| BOGOTA                              | 5               | 54            | 7             | 2                | 1                | 6                            | 1                     | 0           | 2         | 2                    | 1                      | 8          | 89             |
| DIRECCION                           | 1               | 8             | 3             | 2                | 0                | 0                            | 42                    | 2           | 8         | 2                    | 0                      | 3          | 67             |
| NORORIENTE                          | 1               | 0             | 5             | 0                | 0                | 0                            | 1                     | 0           | 0         | 0                    | 0                      | 2          | 9              |
| SUR                                 | 1               | 1             | 6             | 1                | 0                | 0                            | 0                     | 3           | 0         | 0                    | 0                      | 0          | 12             |
| SUROCCIDENTE                        | 1               | 5             | 11            | 0                | 0                | 0                            | 0                     | 0           | 0         | 0                    | 0                      | 0          | 17             |
| ORIENTE                             | 0               | 3             | 3             | 0                | 1                | 0                            | 0                     | 0           | 0         | 1                    | 0                      | 4          | 12             |
| NORTE                               | 1               | 0             | 0             | 0                | 0                | 0                            | 0                     | 0           | 3         | 0                    | 0                      | 0          | 4              |
| OCCIDENTE                           | 0               | 3             | 13            | 0                | 2                | 0                            | 0                     | 5           | 0         | 0                    | 0                      | 1          | 24             |
| NOROCCIDENTE                        | 0               | 2             | 1             | 0                | 0                | 0                            | 0                     | 2           | 3         | 1                    | 0                      | 2          | 11             |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>10</b>       | <b>76</b>     | <b>49</b>     | <b>5</b>         | <b>4</b>         | <b>6</b>                     | <b>44</b>             | <b>12</b>   | <b>16</b> | <b>6</b>             | <b>1</b>               | <b>20</b>  | <b>245</b>     |

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario – Informe Semestral II

Grafica No. 3 – Análisis de las causas de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

*Geo*



### Oficina de Control Interno

De acuerdo con la información suministrada en el cuadro No. 4 por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se considera pertinente revisar la clasificación de las peticiones recibidas por la entidad, toda vez, que la "mala atención" se encuentra relacionada directamente con ítems tales como: "maltrato verbal" e "incumplimiento de horario de trabajo", así mismo, la inoportunidad se relaciona directamente con la demora en la entrega de resultados, todo esto afectando la satisfacción del cliente externo del Instituto.

En la gráfica No.3 se observa que las principales causas de peticiones durante el segundo semestre de 2016 en el Instituto son la mala atención (31%), la inoportunidad (19%) y la solicitud de información (14%).

Lo anterior hace necesario insistir en que se realice la clasificación de las causas de las peticiones dependiendo del tipo de usuario o manifestante (interno y externo).

5. Clasificación de las peticiones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2016 según el servicio, ver cuadro No. 5:

Cuadro No. 5 – Clasificación de las quejas, sugerencias y reclamos según servicio

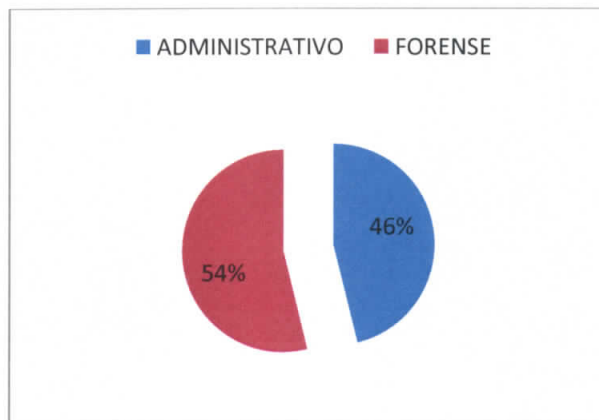
| REGIONAL          | ADMINISTRATIVO | FORENSE    | TOTAL      |
|-------------------|----------------|------------|------------|
| BOGOTA            | 40             | 49         | 89         |
| DIRECCION GENERAL | 37             | 30         | 67         |
| NORORIENTE        | 7              | 2          | 9          |
| SUR               | 7              | 5          | 12         |
| SUROCCIDENTE      | 1              | 16         | 17         |
| ORIENTE           | 8              | 4          | 12         |
| NORTE             | 2              | 2          | 4          |
| OCCIDENTE         | 3              | 21         | 24         |
| NOROCCIDENTE      | 8              | 3          | 11         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>113</b>     | <b>132</b> | <b>245</b> |

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario – Informe Semestral II.



## Oficina de Control Interno

Grafica No. 4 – Clasificación de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2016 según el tipo de servicio



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No.4 se observa que el 54% corresponden al nivel administrativo y el 46% al nivel forense.

6. Clasificación de las peticiones recibidas por La Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2016 según el tipo de usuario, ver cuadro No. 6:

Cuadro No. 6 – Clasificación de las quejas, sugerencias y reclamos según origen

| REGIONAL          | USUARIOS EXTERNOS | USUARIOS INTERNOS | TOTAL REGIONAL |
|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| BOGOTA            | 80                | 9                 | 89             |
| DIRECCION GENERAL | 67                | 0                 | 67             |
| NOROCCIDENTE      | 9                 | 2                 | 11             |
| NORORIENTE        | 9                 | 0                 | 9              |
| NORTE             | 2                 | 2                 | 4              |
| OCCIDENTE         | 24                | 0                 | 24             |
| ORIENTE           | 6                 | 6                 | 12             |
| SUR               | 10                | 2                 | 12             |
| SUROCCIDENTE      | 17                | 0                 | 17             |
| TOTAL             | 224               | 21                | 245            |

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno – Informe semestral



## Oficina de Control Interno

Grafica No. 5 – Clasificación de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2016 según el tipo de usuario



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No.5 se observa que el 90% de las peticiones recibidas por la entidad corresponden a usuarios externos y el 10% corresponden a usuarios internos. Por otra parte, en el cuadro No. 6 se puede observar que todas las peticiones recibidas por la Dirección General provienen de usuarios externos.

### CONCLUSIONES

- ✓ Actualmente el Instituto cuenta con un Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias, por medio del cual la Entidad evalúa, consolida y mide el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel nacional, el contenido del informe presenta en tablas y gráficos el comportamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2016.
- ✓ La Oficina de Control Disciplinario Interno realiza control estadístico de la quejas, sugerencias y reclamos, informando trimestralmente los resultados a la Oficina de Planeación del Instituto, sin embargo, llama la atención el aumento del 45%

60



### Oficina de Control Interno

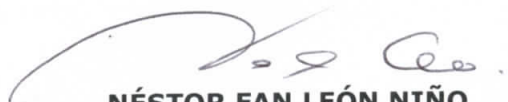
comparativamente entre los años 2015 (271 Quejas, Reclamos y Sugerencias) y 2016 (495 Quejas, Reclamos y Sugerencias); cuyas causas predominantes de las manifestaciones de los usuarios son "Mala atención e "Inoportunidad".

- ✓ Del procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V04 y la caracterización del proceso "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V02, informan a la Oficina de Control Interno que se encuentra en proceso de actualización, para crear controles sobre la calidad y utilidad de las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos presentados.
- ✓ Con el presente informe la Oficina de Control Interno da cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011

## 7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta entre otras, algunas recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables del Proceso "Gestión y participación ciudadana" y las dependencias responsables de dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamos:

- ✓ Establecer en el nuevo Procedimiento y en la caracterización del proceso, controles reales y medibles, con el fin de hacer seguimiento periódico a las quejas, sugerencias y reclamos en el Instituto, especialmente en lo relacionado con la claridad, calidad y oportunidad de las respuestas a estas peticiones.
- ✓ Analizar las quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el Instituto, al igual que ejecutar los respectivos planes de mejoramiento, con el fin de establecer tendencias, definir reales análisis de causas, formular oportunidades de mejora y acciones correctivas que permitan mejorar la percepción de la ciudadanía frente a los servicios que presta el Instituto.

  
**NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Roberto Pabón C Profesional Especializado.  
Aprobó y Revisó: Néstor Fan León Niño. Jefe Oficina de Control Interno.