



Oficina de Control Interno

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

Periodo: 1º de Enero a 30 de Junio de 2018

**Oficina de Control Interno
Bogotá D.C., Agosto 28 de 2018**



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 seguimiento a los Informes trimestrales de quejas, sugerencias y reclamos recibidos por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2018.

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 electrónicos dispuestos para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos.

Contamos 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 Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, 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 lleva actualmente por parte de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente de 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 primer semestre fueron tratados como Derechos de Petición.

El presente seguimiento contribuye 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 sobre quejas, sugerencia y reclamos que la ciudadanía interpone ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, y presentar el respectivo seguimiento a la Dirección General.



Oficina de Control Interno

3. ALCANCE

Informes de 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 enero al 30 de junio de 2018.

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. 000312 de 2017: Por la cual se crea el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

5. METODOLOGÍA

Las fuentes de información revisadas para realizar el presente seguimiento:

- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer trimestre de 2018 por parte de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano (Oficio No. 117-GNSC-SSF-2018 del 17 de julio de 2018).



Oficina de Control Interno

- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer trimestre de 2018 por parte de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano de publicación en página web de fecha 2018-08-22.
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo trimestre de 2018 por parte de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano (Oficio No. 117-GNSC-SSF-2018 del 17 de julio de 2018).
- ✓ Informe de quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo trimestre de 2018 por parte de la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano de publicación en página web de fecha 2018-08-22.
- ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía realizada el pasado: 25 de Abril de 2018.
- ✓ Informe de Gestión 2017 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Instituto cuenta desde diciembre de 2017 con el procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V05, cuyo objetivo consiste en: "Garantizar a los usuarios la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, dentro del marco legal vigente". Este procedimiento contiene los siguientes anexos:

- ✓ Anexo A- FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENCIAL Y VERBAL .
- ✓ Anexo B- FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO PQRS.
- ✓ Anexo C- REGISTRO DE CIERRE DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA DEL APLICATIVO DE PQRS.
- ✓ Anexo D- FORMATO ACTA DE APERTURA DE LOS BUZONES
- ✓ Anexo E- PASOS PARA EL MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
- ✓ Anexo F- FORMATO DE ACTA DE CONFIDENCIALIDAD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS.

De igual manera, se evidencia durante el presente semestre, la caracterización ya actualizada del proceso: "Gestión y participación ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V04, cuyo objetivo se definió en: "Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, servicio al ciudadano, el control social, la transparencia y la lucha contra la corrupción en la entidad; garantizando el seguimiento y la oportuna respuesta a las solicitudes de nuestros clientes y partes interesadas, logrando así el fortalecimiento de la gestión institucional".

Se incluyó dentro de nuestro Sistema Integrado de Gestión, días previos al corte de este seguimiento, la nueva versión del Procedimiento de: "Participación ciudadana a través de la página web", cuyo objetivo es: "Permitir la participación de la ciudadanía a través de las herramientas (foro, blog y chat) dispuestas en la página WEB institucional; y a través de correo electrónico dispuesto para tal fin".



Oficina de Control Interno

Las quejas, sugerencias y reclamos recibidos 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 y deben ser ingresadas en el aplicativo "Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias".

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

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 Manifestante

Pais Residencia: *

Departamento: *

Municipio: *

Dirección: *

Teléfono: *

Correo Electrónico: *

Datos Manifestación

Clasificación Manifestación: *

Tipo Origen: *

Tipo Origen: *

Medio Presentación: *

Tipo Manifestación: *

Causa Manifestación: *

Descripción de la Manifestación:

+ Guardar

Regresar

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Subdirección de Servicios Forenses-Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2018, se registraron un total de 573 quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía.

A continuación, se presentan las estadísticas de la información registrada a través del aplicativo: "Sistema de Información Quejas, Reclamos y Sugerencias":



Oficina de Control Interno

1. Consolidado de peticiones recibidas por la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2018, ver cuadro No. 1:

Cuadro No. 1 – Consolidado de peticiones recibidas por regional durante el primer semestre de 2018

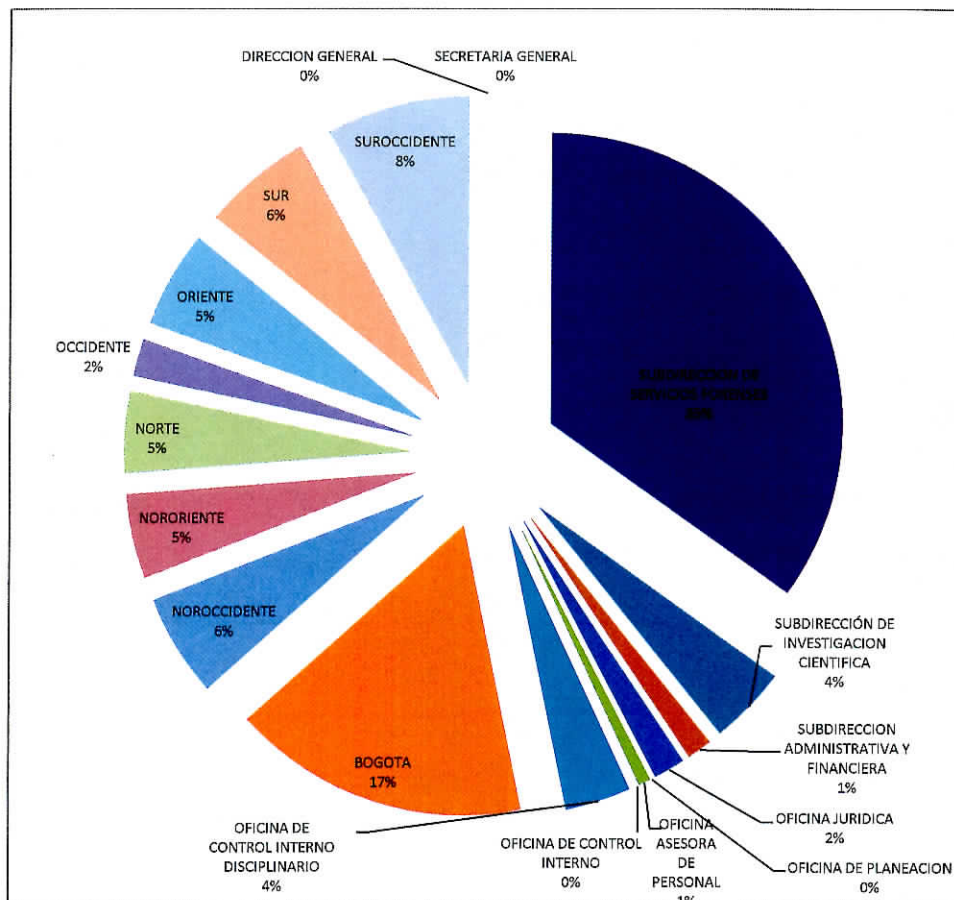
U. ORGANIZACIONAL	TOTAL REGIONAL
DIRECCION GENERAL	0
SECRETARIA GENERAL	0
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FORENSES	199
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACION CIENTIFICA	25
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
OFICINA JURIDICA	10
OFICINA DE PLANEACION	1
OFICINA ASESORA DE PERSONAL	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21
R.BOGOTA	95
R. NOROCCIDENTE	33
R. NORORIENTE	27
R. NORTE	26
R. OCCIDENTE	12
R. ORIENTE	31
R. SUR	35
R.SUROCCIDENTE	46
TOTAL	573

Fuente:– Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano.



Oficina de Control Interno

Grafica No. 1 – Número de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2018



Fuente: Peticiones recibidas 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 Subdirección de Servicios Forenses (35%) y la Regional Bogotá (17%). En las Direcciones Regionales el porcentaje de quejas oscila entre el 2% y el 8%, siendo la Regional Occidente donde se presenta el menor número de quejas a nivel nacional.

2. Medio de presentación de las quejas, sugerencias y reclamos, recibida por la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de 2018, ver cuadro No. 2:



Oficina de Control Interno

Cuadro No. 2 – Medio de presentación de las quejas, sugerencias y reclamos por U.Organizacional.

U.ORGANIZACIONAL.	BUZÓN	CORREO ELECTRÓNICO	CORRESPONDENCIA	PERSONAL	TELEFONO	WEB	TOTAL REGIONAL
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FORENSES	0	148	3	0	3	42	196
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION CIENTIFICA	0	23	0	0	0	2	25
SUBDIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	3	4	1	0	0	0	8
OFICINA JURIDICA	0	7	0	0	0	3	10
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PERSONAL	0	14	1	1	0	4	20
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE C. INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	7	7
R. BOGOTA	9	45	6	2	4	23	89
R. NOROCCIDENTE	13	16	3	1	1	8	42
R. NORORIENTE	4	12	1	1	1	2	21
R. NORTE	9	11	0	0	0	9	29
R. OCCIDENTE	4	6	1	0	1	1	13
R. ORIENTE	0	17	4	2	1	7	31
R. SUR	23	7	0	3	0	2	35
R. SUROCCIDENTE	27	9	2	1	2	5	45
TOTAL	92	319	22	11	13	116	573

Fuente: Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano

"Servicio Forense para una Colombia diversa y en paz"

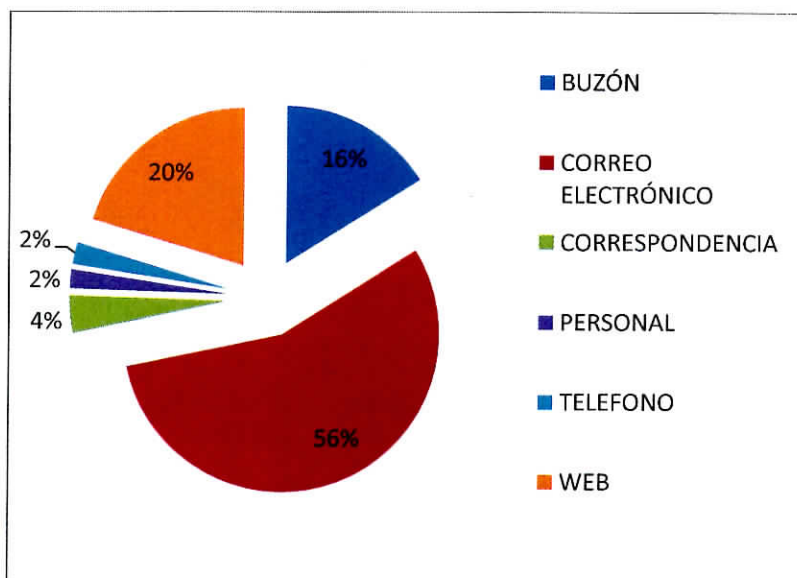
Dirección: cinterno@medicinallegal.gov.co
conmutadores 4069977/44 Ext _1510

www.medicinallegal.gov.co



Oficina de Control Interno

Se puede observar que el principal medio, utilizado por los ciudadanos, para formular quejas, peticiones y reclamos ante la entidad son el correo electrónico (56%), seguido de la web (20%) y el buzón (16%).



Fuente: Medio de Presentación. Análisis de la información Oficina de Control Interno.

3. Revisadas la totalidad de presentación de las peticiones:

PRESENTACIÓN PETICIONES:	TOTALES
Solicitudes	397
Quejas	140
Reclamos	18
Sugerencias	16
Denuncias	2
TOTAL	573

Actualmente se agruparon los ítems de las posibles causas de manifestación de las quejas, dejándose claramente discriminadas, información recibida por la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2018, ver cuadro No. 4.



Oficina de Control Interno

Cuadro No. 4 – Causas de quejas por U. Organizacional.

U.ORGANIZACIONAL	MALTRATO VERBAL Y FISICO	MALA ATENCIÓN AL USUARIO	INOportunidad EN LA ATENCION	DEMORA RESULTADO	IRRESPECTO COMPAÑEROS	INCUMPLIMIENTO HORARIO DE TRABAJO	OTRA CAUSA	TOTAL AREAS
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBD SERVICIOS FORENSES	1	1	1	0	0	0	2	5
SUBD. INV.CIENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBD. ADMIN Y FINANCIERA	0	1	0	0	0	2	1	4
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA A. DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA C.INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA C.I. DISCIPLINARIO	0	0	0	1	0	0	1	2
R BOGOTA	3	5	13	0	3	2	6	32
R. NOROCCID	0	5	11	1	1	2	0	20
R. NORORIENTE	0	3	3	0	0	0	2	8
R. NORTE	1	0	1	3	0	0	0	5
R. OCCIDENTE	1	4	1	1	0	0	2	9
R. ORIENTE	2	0	2	5	0	0	2	11
R. SUR	0	8	8	1	0	0	1	18
R. SUROCCID.	0	6	11	2	0	0	6	25
TOTAL	8	33	51	14	5	6	23	140

Fuente: Causas de quejas. Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con la información suministrada en el cuadro No. 4 por la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, donde se revisó y consolidó



Oficina de Control Interno

una nueva clasificación de las peticiones recibidas por la entidad, evidenciando claramente lo que viene afectando la satisfacción del cliente del Instituto, se observa que las principales causas de peticiones durante el primer semestre de 2018 en el Instituto son en su orden: la inoportunidad en la atención, la mala atención al usuario y la demora de resultados.

4. Clasificación de las peticiones recibidas por Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2018 según el servicio, ver cuadro No. 5:

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

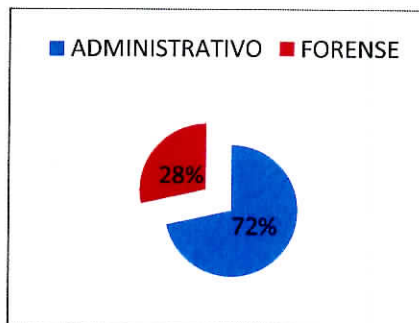
U.ORGANIZACIONAL	ADMINISTRATIVO	FORENSE	TOTAL
DIRECCION GENERAL	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FORENSES	163	36	199
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACION CIENTIFICA	24	1	25
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	0	8
OFICINA JURIDICA	9	1	10
OFICINA DE PLANEACION	1	0	1
OFICINA ASESORA DE PERSONAL	17	3	20
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	5
R.BOGOTA	75	20	95
R. NOROCCIDENTE	21	12	33
R. NORORIENTE	16	11	27
R. NORTE	13	13	26
R. OCCIDENTE	3	9	12
R. ORIENTE	19	12	31
R. SUR	9	26	35
R. SUROCCIDENTE	29	17	46
TOTAL	410	163	573

Fuente: Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano.



Oficina de Control Interno

Grafica No. 4 – Clasificación de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2018 según el tipo de servicio.



Fuente: Clasificación según servicio. Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No.4 se observa que el 72% corresponden al nivel administrativo y el 28% al nivel forense.

5. Clasificación de las peticiones recibidas por la Subdirección de Servicios Forenses-Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2018 según el tipo de usuario, ver cuadro No. 6:

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

U.ORGANIZACIONAL	USUARIOS EXTERNOS	USUARIOS INTERNOS	TOTAL REGIONAL
DIRECCION GENERAL	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBD. DE SERVICIOS FORENSES	197	2	199
SUBD. DE INV. CIENTIFICA	25	2	27
SUBD ADM Y FINANCIERA	5	3	8
OFICINA JURIDICA	10	0	10
OFICINA DE PLANEACION	0	1	1
OFICINA A.DE PERSONAL	19	1	20
OFICINA DE C. INTERNO	0	0	0
OF. C.I DISCIPLINARIO	6	0	6
R. BOGOTA	93	5	98
R. NOROCCIDENTE	31	2	33
R. NORORIENTE	20	1	21
R. NORTE	26	0	26
R. OCCIDENTE	12	0	12
R. ORIENTE	30	1	31
R. SUR	35	0	35
R. SUROCCIDENTE	45	1	46
TOTAL	554	19	573

Fuente: Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano.

"Servicio Forense para una Colombia diversa y en paz"

Dirección: cinterno@medicinallegal.gov.co

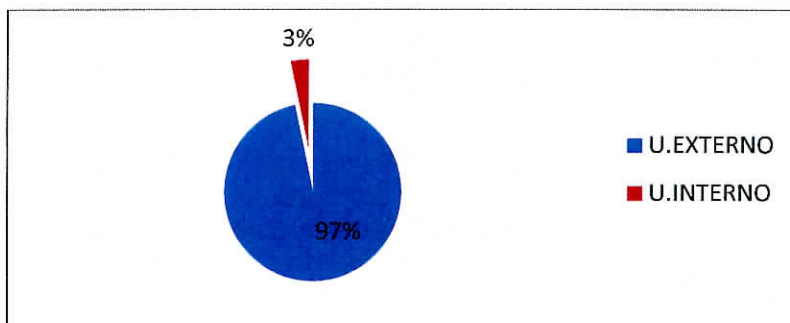
conmutadores 4069977/44 Ext _1510

www.medicinallegal.gov.co



Oficina de Control Interno

Grafica No. 5 – Clasificación de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2018 según el tipo de usuario.



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

En la gráfica No.5 se observa que el 97% de las peticiones recibidas por la entidad corresponden a usuarios externos y el 3% corresponden a usuarios internos. Por otra parte, en el cuadro No. 5 se puede observar que todas las peticiones recibidas por la Oficina Jurídica y la Oficina de Control Interno Disciplinario provienen de usuarios externos, al igual sucede con las recibidas en las Regionales Norte, Occidente y Sur.

7. CONCLUSIONES

- ✓ El Instituto cuenta con un Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, durante este primer semestre fue liderado por la Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, donde 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 del comportamiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias de los dos primeros trimestres de 2018.
- ✓ Se actualizó la caracterización del proceso "Gestión y Participación Ciudadana" código DG-C-CARACT-06-V04 y el procedimiento "Quejas reclamos y sugerencias" Código DG-C-P-03-V05, al igual que se incluyó una nueva versión del Procedimiento de: "Participación ciudadana a través de la página web"; donde finalmente están definidos los tiempos relacionados con el registro institucional de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ La Subdirección de Servicios Forenses- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano realizó el control estadístico trimestral de las quejas, sugerencias y reclamos, informando periódicamente los resultados a la Oficina de Planeación del Instituto, en esta oportunidad agrupándose adecuadamente las causas de quejas de manera discriminada y puntual, se presentó durante la revisión un ajuste del informe inicial, realizándose la corrección y nueva publicación por un error de digitación.
- ✓ Con el presente seguimiento 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



Oficina de Control Interno

8. 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:

- ✓ Persistir en el análisis de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el Instituto, al igual que ejecutar los respectivas acciones 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, teniéndose en cuenta, que actualmente la inoportunidad en la atención es la principal causa de queja, lo que no permite formalizar justamente el segundo Objetivo de la Calidad del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses: "Mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios forenses".
- ✓ De conformidad con la ley 1448 de 2011, es importante desde la recepción de las diferentes peticiones, generar una ampliación de la condición de identificación dentro del marco de la ley de víctimas, y no exclusivamente el encontrarse o no en condición desplazamiento.

Cordialmente,

NÉSTOR FAN LEÓN NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

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