

MEMORANDO

PARA: FRANCISCO JOSÉ CRUZ PRADA
Secretario Distrital de Ambiente
OSCAR FERNEY LÓPEZ ESPITIA
Subsecretario General y de Control Disciplinario
DIRECTORES, SUBDIRECTORES Y JEFES DE OFICINA

DE: SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe oficina de Control Interno

ASUNTO: Envío Informe Atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones – Artículo 76, Ley 1474 Evaluación primer semestre del 2019.

Reciban un respetuoso saludo.

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito el Informe resultante de la evaluación a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas en la Secretaría Distrital de Ambiente durante el primer semestre de 2019 de la SDA.

INFORME ATENCION A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 EVALUACION PRIMER SEMESTRE AÑO 2019

1. FUNDAMENTO LEGAL:

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Secretaria Distrital de Ambiente.

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”,

Ley que en su artículo 12, literal i) determina entre otras funciones para la Oficina de Control Interno la de: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1755 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 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital”, en su artículo 3, numeral 3, respecto a los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital, determina que con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los tramites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de | y Soluciones...”

Circular Conjunta N° 006 de 2017, de la Secretaría General y Veeduría Distrital tiene como asunto la implementación Formato de Elaboración y Presentación de informes de Quejas y Reclamos dispuso que “el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

2. METODOLOGIA:

Para la realización de este informe, se tomó como insumo los informes estadísticos mensuales de enero, febrero, marzo, abril, y junio de 2019, elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Ambiente, con el fin de que se facilite el seguimiento a las respuesta a las PQRSF de manera oportuna y dicho informe genere un valor agregado para las dependencias de la Entidad.

Por Lo anterior se relaciona en la Tabla 1, los números de radicados de cada uno de los informes correspondientes al primer semestre del 2019, es importante aclarar que el informe correspondiente al mes de mayo de 2019 no fue enviado por Atención al Ciudadano a las dependencias de la SDA ni la Oficina de Control Interno por lo tal razón no se cuenta con radicado de FOREST, la información de dicho mes se tomará para este informe de la base de datos remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano:

Tabla 1. Relación de Informes Mensuales remitidos por el grupo de Atención al Ciudadano			
MES	CANTIDAD SOLICITUDES RECIBIDAS	INFORMES - RADICADO FOREST	FECHA
ENERO	1351	2019IE42010	20/02/2019
FEBRERO	1691	2019IE68562	27/03/2019
MARZO	1903	2019IE85501	16/04/2019
ABRIL	1818	2019IE108467	20/05/2019
JUNIO	1967	2019IE157707	12/07/2019

Fuente: aplicativo FOREST, Informes elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente se realizó la revisión de las actividades que componen el procedimiento PA09-PR03 “Procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” Versión 2, teniendo en cuenta que el insumo principal fue generado por el sistema FOREST (Base de datos SDQS), del grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente.

3. ESTRUCTURA PARA LA ATENCION DE PQRSF:

La Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con el grupo de Atención al Ciudadano, la cual depende de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, de conformidad con el Decreto Distrital 109 del 16 de marzo de 2009, Art.12 literal k, se le asigna la función de *“Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos”*.

Es importante resaltar que la atención a los ciudadanos interesados en establecer comunicación con la SDA se da a través de los siguientes canales:

PRESENCIAL

Es el canal donde existe contacto directo con el ciudadano, cuando éstos acceden a los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Ambiente, con el fin de obtener información de manera personalizada, realizar trámites, solicitar servicios, asesoría y asistencia relacionada con la misión de la Entidad

TELEFÓNICO

Es el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para brindar información y recepcionar peticiones.

ATENCIÓN VIRTUAL

✓ CORREO ELECTRONICO

Es el canal electrónico institucional, donde se reciben solicitudes de información, peticiones, se brinda asesoría y permite comunicación directa con el ciudadano al momento de notificar a respuesta emitida por la entidad, con el fin de agilizar la entrega en términos de ley.

Para la recepción y radicación de PQRS están dispuestos los correos identificados como atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co.

SDQS

El sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta virtual identificada como www.bogota.gov.co/sdqs que le permite a la ciudadanía registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

4. COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRSF

De acuerdo a la información consolidada, revisada y analizada de los informes mensuales y la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, se observa, que la Secretaría de Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante el primer semestre de 2019, recibió un total de 10738 PQRSF. Se detalla lo recibido mes a mes, por tipología y la participación porcentual de cada uno de los ítems, los cuales se clasifican como se muestra en la tabla N°2.

Tabla 2. PQRSF POR TIPOLOGÍA PRIMER SEMESTRE DE 2019

MES	CONSULTAS	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
ENERO	10	1097	1	4	64	175	1351
FEBRERO	8	1365	1	4	75	238	1691
MARZO	10	1598	2	1	104	188	1903
ABRIL	12	1575	1	4	88	138	1818
MAYO	15	1697		10	109	177	2008
JUNIO	9	1771		1	74	112	1967
TOTAL	64	9103	5	24	514	1028	10738

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano

- ✓ **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (30 DÍAS)
- ✓ **CONTAMINACIÓN AMBIENTAL:** Definida como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa. (15 DÍAS), Tipificada como Derecho de petición.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Es el reconocimiento otorgado por la gestión realizada por parte de la Entidad.
- ✓ **NOTIFICACIÓN:** Es el proceso mediante el cual se informa una determinada acción.
- ✓ **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)
- ✓ **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS)
- ✓ **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

- ✓ **TRASLADO POR NO COMPETENCIA:** Es la acción realizada a través de un documento oficial cuando el PQRS no es competencia de la Entidad.

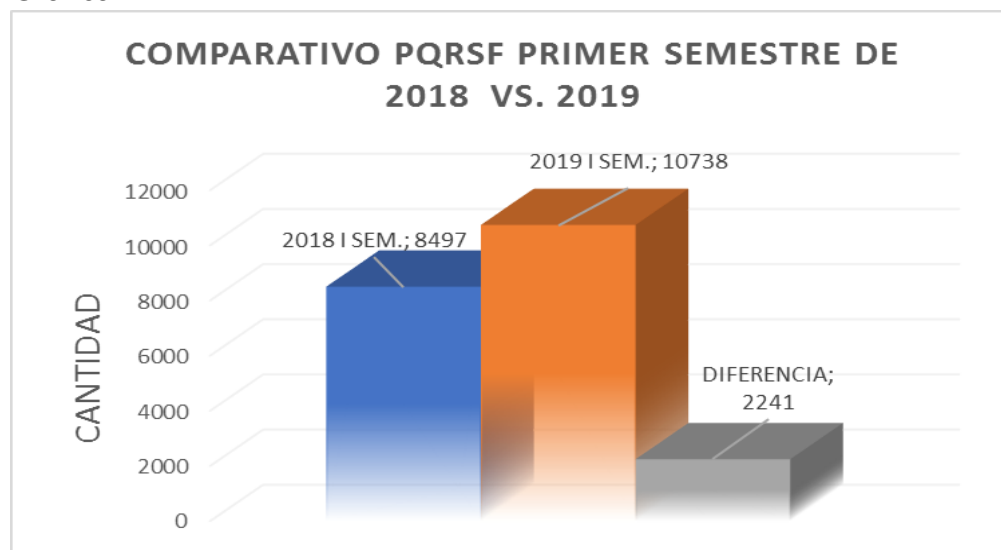
NOTA 1: Se observa que en la tabla N° 2, el grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia para el mes de junio de 2018 realizó un ajuste a la tipología en el aplicativo Forest de “Contaminación Ambiental”, por “Derecho de Petición” unificándolos con el fin de ajustarlo a la Ley 1755 de 2015.

NOTA 2: La Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia solicitó el cambio de proceso a DPSIA de las notificaciones, las cuales a partir de mediados del mes de junio de 2018, no ingresan por PQRS si no por el proceso de correspondencia, ya que este tipo de documentos no tienen termino de trámite y son informativos.

5. COMPARATIVO DE PQRS RADICADOS ENTRE EL I SEMESTRE 2018 Y I SEMESTRE DE 2019.

Una vez revisado el análisis y efectuado el comparativo entre el I semestre de la vigencia 2018 y el I semestre de 2019, se evidenció una variación del 26%, en el primer semestre de 2019, que corresponde a 2241 PQRSF que ingresaron a la Secretaría Distrital de Ambiente, como se observa en la gráfica N°1 y la Tabla 3.

Gráfica 1



Fuente: Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

TABLA 3. COMPARATIVO DE TIPOLOGÍAS PQRSF RADICADAS I SEMESTRE 2018 Y I SEMESTRE DE 2019

MES	CONSULTAS	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL - DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	NOTIFICACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TOTALES
2018 I SEM.	62	5279	7	692	35	487	1677	258	8497
2019 I SEM.	64	9103	5	--	24	514	1028	0	10738
DIFERENCIA	2	3824	-2		-11	27	-649	-258	2241
COMPORTAMIENTO	3%	72%	-29%	0	-31%	6%	-39%	-100%	26%

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Del análisis de la información podemos resaltar el incremento de los derechos de petición en un 72% para el primer semestre de 2019, igualmente los reclamos con un 6%, seguido por las consultas en un 3%.

En cuanto a las disminución notable que se presenta en el I semestre de 2019, se dio en los traslados por no competencia en un 100%, de igual manera la tipificación por solicitud de información en un 39% seguido por las quejas en un 31% y finaliza con un 29% las felicitaciones.

Es importante, aclarar que de acuerdo a la nota 2 de este informe no se realizó el comparativo de las notificaciones en la vigencia de 2019.

CANALES OFICIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Para el primer semestre de 2019, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron los virtuales con un 51 %, los presenciales con un 46% y mientras que el canal con menos registró es el telefónico con un 3%. Ver tabla 4.

Tabla 4. Canales Oficiales de comunicación utilizados por la Ciudadanía en el primer semestre de 2019						
PQRSF		VIRTUAL				
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL	CORREO ELECTRONICO	SDQS	TOTAL VIRTUAL	PRESENCIAL	TELÉFONICO
CONSULTAS	64	15	20	35	29	
DERECHO DE PETICIÓN	9103	1329	3234	4563	4240	300
FELICITACIONES	5	1	3	4	1	
QUEJAS	24	4	10	14	10	
RECLAMOS	514	126	127	253	258	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1028	324	340	664	363	1
TOTAL	10738	1799	3734	5533	4901	304
% INGRESO		51%			46%	3%

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

6. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019

Con base de datos suministrada a corte 30 de Junio de 2019, la Oficina de Control Interno de la SDA, consolidó en la tabla 5 la información de PQRSF por dependencias, las cuales se clasificaron como: radicados con respuestas en términos, radicados con respuestas fuera de términos, radicados sin respuesta dentro de términos y radicados sin respuesta fuera de términos.

Tabla 5. Radicados por dependencia y nivel de cumplimiento I semestre vigencia 2019 corte de seguimiento 05 de julio de 2019									
DEPENDENCIA	RADICADOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA	RADICADOS CON RESPUESTAS EN TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	RADICADOS SIN RESPUESTAS EN TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	RADICADOS SIN RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	% RADICADOS CON RESPUESTA EN TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	%RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	%RADICADOS SIN RESPUESTAS EN TÉRMINOS I SEMESTRE 2019	% RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2019
DEPENDENCIA ▾	Cuenta de RADICADO								
DCA	266	142	94	30	0	53%	35%	11%	0%
DGA	57	42	13	1	1	74%	23%	2%	2%
DGC	210	117	86	3	4	56%	41%	1%	2%
DLA	50	45	1	4	0	90%	2%	8%	0%
DPSIA	24	21	3	0	0	88%	13%	0%	0%
DS	1	0	1	0	0	0%	0%	0%	0%
OAC	19	15	3	1	0	79%	16%	5%	0%
OCI	4	4	0	0	0	100%	0%	0%	0%
OPEL	60	59	0	1	0	98%	0%	2%	0%
SC	168	109	58	0	1	65%	35%	0%	1%
SCAAV	4398	2673	1180	516	29	61%	27%	12%	1%
SCASP	517	404	82	29	2	78%	16%	6%	0%
SEGAE	126	109	15	2	0	87%	12%	2%	0%
SER	342	143	133	47	19	42%	39%	14%	6%
SF	19	17	2	0	0	89%	11%	0%	0%
SGCD	43	37	5	1	0	86%	12%	2%	0%
SPCI	2	2	0	0	0	100%	0%	0%	0%
SPPA	18	16	2	0	0	89%	11%	0%	0%
SRHS	698	431	194	48	25	62%	28%	7%	4%
SSFFS	3716	3307	35	374	0	89%	1%	10%	0%
TOTAL	10738	7693	1907	1057	81				
% RESPUESTA EN TÉRMINOS	72%								
% RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	18%								
% RADICADO SIN RESPUESTA EN TÉRMINOS	10%								
% RADICADO SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	1%								

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia de la tabla anterior, que las PQRSF recibidas por la Secretaría Distrital de Ambiente con corte a 30 de Junio de 2019, tienen un nivel de atención o respuesta en términos la Entidad de un 72%, respuestas fuera de términos 18%, quedando un 10% radicados sin respuesta dentro de términos y un 1% de radicados sin respuesta fuera de términos en el I semestre de 2019.

En la tabla 5, se tienen las columnas de “**Radicados con respuesta fuera de términos I semestre 2019**” y “**Porcentaje de radicados con respuestas fuera de términos I semestre 2019**”, y de ello podemos observar, entre otras, que las dependencias con mayor porcentaje de incumplimiento a los términos de Ley de las solicitudes realizadas por los ciudadanos ante la SDA a la fecha de seguimiento son:

Dirección de Gestión Corporativa con un 41%, Subdirección de Ecosistemas y ruralidad 39%, Dirección de control Ambiental y Subdirección Contractual 35%, la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo incumple en un 28%, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual 27%, seguida por la Dirección de Gestión Ambiental con 23%, en séptimo lugar la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público y la Oficina Asesora de Comunicaciones con un 16%, luego la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental 13%, la Subdirección de Ecorurbanismo y Gestión Ambiental Empresarial y Subsecretaria General y de Control Disciplinario cada una con un 12%, Subdirección Financiera con un 11% y con este mismo porcentaje la Subdirección de Políticas y Planes Ambientales, luego la Dirección Legal Ambiental con un 2% y por último la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con un 1% de incumplimiento.

En la siguiente tabla, se observa la distribución porcentual de las PQRS por dependencia:

Tabla 6. Radicados recibidos en el I semestre de 2019 por dependencia								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA I SEMESTRE DE 2019
DCA	34	43	37	42	53	57	266	2%
DGA	10	4	11	12	15	5	57	1%
DGC	42	44	51	34	25	14	210	2%
DLA	12	8	10	5	6	9	50	0,48%
DPSIA	4	3	3	6	3	5	24	0,22%
DS				1			1	0,00%
OAC		2	4	3	7	3	19	0,17%
OCI		3			1		4	0,03%
OPEL	2	8	18	12	15	5	60	1%
SC	95	62	4	3	2	2	168	2%
SCAAV	410	919	862	636	695	876	4398	41%
SCASP	65	84	88	100	111	69	517	5%
SEGAE	16	9	16	37	30	18	126	1%
SER	52	36	57	47	64	86	342	3%
SF	7	5	2	3	2		19	0,18%
SGCD	3	2	9	10	14	5	43	0,40%
SPCI			1		1		2	0,02%
SPPA	3	1	2	4	5	3	18	0,17%
SRHS	79	58	98	159	174	130	698	6%
SSFFS	517	400	630	704	785	680	3716	35%
TOTAL	1351	1691	1903	1818	2008	1967	10738	100%

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Producto del análisis se observó que las dependencias a las que le ingresaron mayor número de solicitudes en el I semestre de 2019 fueron:

La Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con un 41% seguida por la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con un 35%, en tercer lugar la Subdirección del Recurso Hídrico con un 6%, quedando un 18% de las PQRSF, distribuidas en las restantes 17 dependencias de la SDA, donde se observa que cuentan con un porcentaje menor del 5%. Lo cual demuestra el nivel de concentración de los PQRS en la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual y en la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre.

7. CONCLUSIONES

Se presentan debilidades en la oportunidad a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, lo que genera un riesgo de imagen y legal para la entidad por el incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, artículo 14.

Se recomienda implementar nuevos mecanismos de control en cada dependencia, y de ser posible en el aplicativo Forest, que permitan garantizar la atención oportuna de las mismas, dentro de los plazos señalados en la norma.

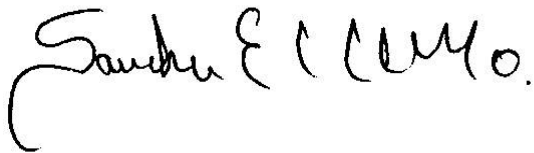
8. RECOMENDACIONES

- Se reitera, la importancia de Implementar un control en el aplicativo FOREST, que permita identificar si las respuestas dadas por las dependencias fueron parciales o definitivas, con el fin de facilitar la trazabilidad del proceso y evitar que las solicitudes queden incompletas.
- Implementar en el aplicativo FOREST un módulo de alerta o semáforo para las PQRSF que llegan a cada una de las dependencias de la SDA, con el fin de evitar dar respuestas fuera de los términos señalados por la Ley.
- Que los Jefes de las diferentes dependencias de la SDA, supervisores de contratos, implementen un control para garantizar que las peticiones recibidas se resuelven oportunamente.
- Es conveniente que el proceso reciba capacitaciones continuas sobre el manejo del Sistema de Información Documental Forest, para asegurar que todas las PQRSF se atiendan o se descarguen en debida forma con las anotaciones sobre la gestión realizada.
- Realizar un seguimiento mensual por parte de cada líder de dependencia del estado de trámite de las asignaciones de PQRSF y comunicaciones internas cursadas a los funcionarios y contratistas.
- Los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQRSF reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la

Entidad. Revisar en las reuniones de autoevaluación el estado de las peticiones y generar acciones para lograr responder en términos.

- Para garantizar la continuidad en el trámite de las PQRSF, de manera que se cumplan con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, implementar un control para garantizar que se de respuesta cuando hay cambios de personal o situaciones administrativas, por ejemplo para periodos de vacaciones, incapacidades, licencias o permisos y en caso de que el responsable sea un contratista se tenga en cuenta un plan de contingencia en el momento de terminación de contrato.
- Con el Objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es importante que las dependencias de la SDA, fortalezcan sus mecanismos de control a las PQRS.
- Se recomienda al grupo de Atención al Ciudadano, seguir con las reuniones mensuales realizadas con los enlaces en cada una de las dependencias de la entidad con el fin de seguir fortaleciendo el seguimiento al cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS por cada una de las dependencias.
- Adelantar los procesos disciplinarios cuando a ello haya lugar.
- Se sugiere realizar los trámites pertinentes para ajustar las veinticinco (25) PQRSF que se encuentran clasificadas como “*Denuncias por Actos de Corrupción*” en el Tablero de Control de la Alcaldía Mayor de Bogotá, teniendo en cuenta que una vez revisadas en el SDQS no son Denuncias por Actos de Corrupción de un servidor de la SDA, adicionalmente en la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano no se registra esta tipología.

Cordialmente,



SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexo lo enunciado en doce (12) folios.

Revisó y aprobó:

Proyectó: DIANA MARCELA CHINCHILLA TORRES