



Personería
de Bogotá, D. C.

**INFORME SEGUIMIENTO QRSD
(Ley 1474/2011 Art. 76)**

SEGUNDO SEMESTRE 2023

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MAYO 29 DE 2024**

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 -15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO.....	4
5. TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – QRSD.....	7
5.1. Eje Ministerio Público y Derechos Humanos.....	7
5.2. Eje Prevención y Control a la Función Pública.....	15
5.3. Eje Potestad Disciplinaria.....	17
5.4. Eje Personerías Locales.....	17
5.5. Dependencias de Apoyo.....	19
6. RECOMENDACIONES.....	21
7. CONCLUSIONES.....	22



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador y en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011¹ – Estatuto Anticorrupción, presenta el informe de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias – QRSD, presentadas por los usuarios a través de la Ventanilla Anticorrupción, sobre las presuntas irregularidades en la atención prestada por los servidores de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las acciones implementadas de preservación del orden interno de conformidad con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019², correspondiente a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – QRSD, recibidas en la Ventanilla Anticorrupción por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, teniendo como insumo el Informe presentado por la Secretaría General en el mismo periodo, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Personería de Bogotá, D.C.

2. ALCANCE

Este informe corresponde al seguimiento de las acciones efectuadas con relación a las QRSD que los ciudadanos formularon y que corresponden con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los diferentes canales de atención a la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2023, frente a lo establecido en la Resolución Interna 181 del 13 de mayo de 2022³.

3. METODOLOGÍA

El análisis y seguimiento al tratamiento de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones - QRSD se llevó a cabo teniendo en cuenta el informe publicado en la página web de la Entidad, la base de datos suministrada por la Secretaría General, los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC, solicitud de información y respuestas de la Oficina de Control Disciplinario Interno y de igual manera las acciones administrativas que los jefes inmediatos realizaron a los servidores involucrados, para corregir la presunta irregularidad en la atención prestada a la ciudadanía.

¹Por 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.

² Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

³ Por la cual se reglamenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D. C. y se dictan otras disposiciones.



4. MARCO LEGAL

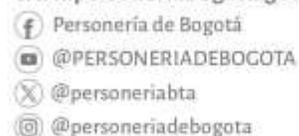
- **Constitución Política de Colombia - Art. 23** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*
- **Ley 87 de 1993** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*
- **Ley 1474 de 2011, Artículo 76 (Estatuto anticorrupción)**, 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.** Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- **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”.*
- **Ley 1952 de 2019** *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*
- **Ley 2094 de 2021** *“Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.*
- **Decreto 2641 de 2012** *“Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*
- **Decreto 648 de 2017**, artículo 2.2.21.4.9 Informes literal b) *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto [1083](#) de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.*
- **Resolución 181 del 13 de mayo de 2022** *“Por la cual se reglamenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones”.*

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

De conformidad con el informe presentado por la Secretaría General, para el periodo comprendido entre el 1 julio y el 31 de diciembre de 2023, se registraron un total de ciento setenta y cuatro (174) Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – QRSDF - interpuestas en la ventanilla anticorrupción por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, por parte de la ciudadanía frente a la conducta del servidor en la prestación de los servicios de la Personería de Bogotá, D.C.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 -15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co



Evidenciando un incremento de QRSD del 35% con respecto al periodo anterior, que corresponde a una diferencia de cuarenta y cinco (45), al pasar de ciento veintinueve (129) reportadas en el primer semestre de 2023 a registrar ciento setenta y cuatro (174) en el segundo semestre de 2023.

De las citadas ciento setenta y cuatro (174) QRSD, en primera instancia, la Secretaría General, traslado ciento tres (103) a la Oficina de Control Interno Disciplinario - en adelante OCID- para que efectuarán la correspondiente evaluación y determinación de cuales eran objeto de proceso disciplinario. En el mismo sentido, remitió setenta y uno (71) QRSD por competencia a las diferentes dependencias para el trámite pertinente.

De las ciento tres (103) QRSD recibidas por la OCID, en la tabla No. 1 se observa el resultado de la evaluación realizada por la esta dependencia, quedando sesenta y uno (61) en diferentes etapas procesales disciplinarias.

Tabla No. 1 - Resultado Evaluación QRSD

No.	ETAPA	CANTIDAD
1	Indagación Previa	31
2	Decisión Inhibitoria	27
3	En Evaluación	3
TOTAL		61

Fuente: Reporte QRSD segundo semestre 2023 OCID

Las restantes cuarenta y dos (42), la OCID les dio traslado a las diferentes dependencias: once (11) por competencia; catorce (14) para adoptar medidas de preservación del orden interno, al concluir que algunos servidores incurrieron en causar inconformidad al usuario en el servicio prestado, pero que no alcanzó la connotación de hecho de relevancia disciplinaria, con el fin de seguir garantizando la prestación del servicio sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019 y diecisiete (17) eran quejas duplicadas. Cabe resaltar que estas últimas, fueron incorporadas a procesos ya existentes, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla No. 2 Quejas Duplicadas

FECHA	SINPROC / SIRIUS	OBSERVACIÓN
29/08/2023	2023-ER-0388804	Incorporada al radicado 2023-ER-0388793 Auto 307 del 8/09/2023
8/09/2023	3879116	Incorporada al radicado 2023-ER-0392777 Auto 322 del 18/09/2023
12/09/2023	3881037	Incorporada al radicado 2023-ER0393764 Auto 331 del 25/09/2023

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



14/09/2023	2023-ER-0394688	Incorporada al radicado 2023-ER-0394641 Auto 366 del 18/10/2023
14/09/2023	2023-IE-0039699	Proyecto de auto de incorporación y unificación expedientes 394648-2023, 394688-2023 y 39699-2023, al expediente 394641-2023 Indagación Previa.
15/09/2023	2023-ER-0395234	Incorporada al radicado 2023-ER-0394711 Auto 346 del 3/10/2023
15/09/2023	2023-ER-0395216	Incorporada al radicado 2023-ER-0394711 Auto 346 del 3/10/2023
27/09/2023	2023-ER-0399029	Incorporada al radicado 2023-ER-0393764 Auto 331 del 25/09/2023
27/09/2023	2023-ER-0399030	Incorporada al radicado 2023-ER-0393764 Auto 331 del 25/09/2023
3/10/2023	3897057	Incorporación a proceso existente Auto 39376 del 20/10/2023
9/10/2023	2023-ER-0402915	Incorporada al radicado 2023-ER-0394711 Auto 346 del 3/10/2023
9/10/2023	2023-ER-0403070	Incorporación a proceso existente Auto 398 del 31/10/2023
9/10/2023	2023-ER-0403072	Incorporación a proceso existente Auto 398 del 31/10/2023
12/10/2023	3903257	Incorporado al radicado 3903262 Auto 407 del 2/11/2023
13/10/2023	3904922	Incorporada al radicado 2023-ER-0396476 Auto 382 del 24/10/2023
17/10/2023	2023-ER-0405353	Incorporada al radicado 2023-ER-0404867 Auto 413 del 3/11/2023
25/10/2023	2023-ER-0408369	Incorporada al radicado 2023-ER-0407939 Auto 423 del 7/11/2023

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno - OCI

Finalmente, en la tabla No. 3 se registran las setenta y un (71) QRSDf que remitió la Secretaría General, así como las veinticinco (25) trasladadas a las dependencias por la OCID, para un total de noventa y seis (96), consolidado por ejes de la siguiente manera.

Tabla No. 3 Distribución QRSD por dependencias

DEPENDENCIA	QRSD ASIGNADAS POR LA SG	QRSD TRASLADADA POR LA OCID	TOTAL	PORCENTAJE
Eje Ministerio Público y Derechos Humanos	39	21	60	62,5%
Eje Prevención y Control a la Función Pública	6	0	6	6,3%
Eje Potestad Disciplinaria	1	1	2	2,1%

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota

Eje Personerías Locales	8	3	11	11,5%
Dirección de Talento Humano	10	0	10	10,4%
Dirección Administrativa y Financiera	4	0	4	4,2%
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	2	2,1%
Dirección de Gestión del Conocimiento y la Innovación	1	0	1	1%
TOTAL	71	25	96	100%

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno – OCI

Como se observa en la tabla anterior, las noventa y seis (96) QRSD, se encuentran concentradas con un 62,5% en el eje del Ministerio Público y Derechos Humanos y con un 11,5% en el eje de Gestión de las Personerías Locales. Determinando que las dependencias adscritas a estos ejes que más han recibido QRSD son la PD para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos (33), la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (14), la PD para la Orientación y Asistencia a las Personas (10) y PD para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales (8).

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento y trazabilidad efectuado a las QRSD relacionadas con la conducta del servidor, que trasladaron a las dependencias tanto la SG por competencia, como la OCID por concluir que no ameritaba adelantar proceso disciplinario, para que tomaran las acciones como medida de preservación del orden interno.

5. TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – QRSD

5.1. Eje Ministerio Público y Derechos Humanos

- **PD para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
12/07/2023	3539328	Mediante radicado 2023-EE-0651729 de fecha 14/08/2023, se dio respuesta a peticionario ANONIMO a través de notificación por aviso en la cartelera Punto de atención del centro de conciliación ubicado en el Súper Cade Suba del 15/08/2023 al 23/08/2023.
12/07/2023	3539367	Mediante radicado 2023-EE-0649108 de fecha 03/08/2023 se remitió respuesta al quejoso.



18/07/2023	2023-ER-0375972	Mediante radicado 2023-EE-0655818 de fecha 28/08/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
25/08/2023	388012	Mediante radicado 2023-EE-0660409 de fecha 08/09/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
5/09/2023	2023-ER-0391192	Mediante radicado 2023-EE-0670230 de fecha 05/10/2023 se remitió respuesta al quejoso.
14/09/2023	2023-ER- 0394831	Mediante radicado 2023-EE-0671852 de fecha 10/10/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
14/09/2023	2023-ER-0394832	Mediante radicado 2023-EE-0672260 de fecha 11/10/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
20/09/2023	3887048	Mediante radicado 2023-EE-0681529 de fecha 08/11/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
25/09/2023	2023-ER-0397928	Mediante radicado 2023-EE-0677054 de fecha 16/10/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
25/09/2023	3890151	Mediante radicado 2023-EE-0681668 de fecha 09/11/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
4/10/2023	3897259	Mediante radicado 2023-EE-0673833 de fecha 18/10/2023, se dio respuesta a peticionario ANONIMO a través de notificación por aviso en la cartelera Edificio CAC – Calle 16 # 9-15 Piso 9 del 19/10/2023 al 25/10/2023.
4/10/2023	3897392	Mediante radicado 2023-EE-0679954 de fecha 03/11/2023 se remitió respuesta al quejoso.
9/10/2023	3900939	Mediante radicado 2023-EE-0673852 de fecha 18/10/2023, se dio respuesta a peticionario ANONIMO a través de notificación por aviso en la cartelera Edificio CAC – Calle 16 # 9-15 Piso 9 del 19/10/2023 al 25/10/2023.
10/10/2023	3901468	Verificado el SINPROC se evidenció que la queja fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario y finalizada el 04/12/2024, porque se archivó el requerimiento y se acumuló al proceso disciplinario 3903262-2023.
9/10/2023	2023-ER-0402950	Conforme al procedimiento 14-PT-04, establece que las felicitaciones corresponden en su tratamiento interno a la Dirección de Talento Humano. Actualmente la Felicitación se encuentra en la Dirección de Talento Humano (17/05/2023).
12/10/2023	2023-ER-0404486	Mediante radicado 2023-EE-0685278 de fecha 21/11/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
17/10/2023	3905471	Mediante radicado 2023-EE-0677269 de fecha 26/10/2023 se remitió respuesta a la peticionaria.
24/10/2023	2023-ER-0408003	Con el ánimo de obtener mayor información y realizar la orientación, se establece comunicación telefónica con la ciudadana el día 30/10/2023.



1/11/2023	3917757	Mediante radicado 2023-EE-0682215 de fecha 10/11/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
2/11/2023	2023-ER-0411214	Verificado el SINPROC se evidenció que la queja fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien respondió a la quejosa mediante radicado 2023-EE-0682975 de fecha 14/11/2023 informando la aceptación de la queja. Se archiva por creación de proceso disciplinario.
17/11/2023	3928469	Verificado el SINPROC se evidenció que la queja fue trasladada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien respondió a la quejosa mediante radicado 2023-EE-0694230 de fecha 18/12/2023 informando aplicación de medidas de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019.
17/11/2023	2023-ER-0415819	Mediante radicado 2023-EE-0691347 de fecha 11/12/2023 se remitió respuesta a la peticionaria.
20/11/2023	3930085	Mediante radicado 2023-EE-0686033 de fecha 23/11/2023 se remitió respuesta al quejoso.
22/11/2023	3932163	Mediante radicado 2024-EE-0001647 de fecha 11/01/2024 se remitió respuesta a la peticionaria.
20/11/2023	3932475	Mediante radicado 2024-EE-0001118 de fecha 10/01/2024 se remitió respuesta a la peticionaria.
24/11/2023	3933967	Mediante radicado 2024-EE-0001492 de fecha 11/01/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
29/11/2023	2023-ER-0419760	Mediante radicado 2023-EE-0694919 de fecha 20/12/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
29/11/2023	2023-ER-0419703	Verificado el SINPROC se evidenció que la queja fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja bajo radicado 2023-EE-0696089 de fecha 22/12/2023.
30/11/2023	2023-ER-0419882	Verificado el SINPROC se evidenció que la queja fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja bajo radicado 2023-EE-0695777 de fecha 21/12/2023.
4/12/2023	3940062	Mediante radicado 2024-EE-0002856 de fecha 16/01/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
4/12/2023	2023-ER-0420707	Verificado el SINPROC se evidenció que la queja fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien remite oficio a la quejosa informando la recepción de la queja bajo radicado 2023-EE-0696702 de fecha 26/12/2023.
13/12/2023	2023-ER-0423589	Mediante radicado 2023-EE-0697984 de fecha 29/12/2023 se remitió respuesta a la quejosa.
20/12/2023	2023-ER-426352	Mediante radicado 2024-EE-0700701 de fecha 23/01/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota

La dependencia informó que con el fin de fortalecer el talento humano al servicio de la ciudadanía, la Personería de Bogotá, D.C., adelanta permanentemente acciones y procesos de inducción y reinducción, capacitación permanente sobre temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio a las personas, como por ejemplo: Atención Incluyente, Cultura del Servicio al Ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.

De igual manera, adelanta actividades de socialización a los funcionarios y contratistas que pertenecen al equipo de trabajo, con el objetivo de poner en conocimiento los Protocolos, Pautas y Lineamientos de Atención al Usuario. Es así como el mes de octubre de 2023, se socializó a todos los miembros del equipo de trabajo adscritos a esta dependencia, el Protocolo de Servicio al Usuario Actualizado a su versión 4.

- **PD para la Protección de las Víctimas del Conflicto Armado**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
23/11/2023	2023-ER-0417691	<p>El 29 de noviembre de 2023 se recibe de parte de la Subdirección de Gestión Contractual correo electrónico, a través del cual se da traslado del radicado Sirius 2023-ER-0417691, toda vez que la doctora Atilia Yolanda Sánchez González es contratista de la dependencia.</p> <p>Acto seguido, el 29 de noviembre de 2023 desde la P.D. para la Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno se procede a socializar está comunicación de felicitaciones a la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a su vez se solicita realizar una nota de parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones para exaltar la labor de la profesional en mención.</p> <p>Finalmente, el 1 de diciembre de 2023 se publica en la página de la entidad un reconocimiento por la orientación y asistencia jurídica que brinda la doctora Atilia Yolanda Sánchez González a las víctimas del conflicto armado interno que acuden al CAC y especialmente por la tutela en fallo de segunda instancia con el cual se logró la inclusión de víctimas en el Registro Único de Víctimas.</p>



- **PD para la Orientación y Asistencia a las Personas**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
18/07/2023	3544178	MPOI: Se brindó respuesta al ciudadano con el radicado 2023-EE-0649631 del 08/08/2023.
26/07/2023	2023-ER-0378558	Tratándose de una felicitación, fue socializada al contratista Eduardo Leyva en reunión interna, motivándolo a continuar con la atención oportuna, digna cálida y decorosa de nuestros usuarios.
12/10/2023	3903499	Tratándose de una felicitación, fue socializada a la contratista María Cristina Ayala mediante correo electrónico, del 25 de octubre de 2023.
12/10/2023	3903443	MPOI: Se brindó respuesta a la quejosa con el radicado 2023-EE-0680999 del 07/11/2023. Adicionalmente, se entabló comunicación telefónica con la quejosa con el fin de además de ofrecer nuestras disculpas, poner a disposición nuestros servicios y brindar la orientación requerida, quedando registrada con el número.
12/10/2023	3903442	MPOI: Se brindó respuesta a la quejosa con el radicado 2023-EE-0680999 del 07/11/2023. Adicionalmente, se entabló comunicación telefónica con la quejosa con el fin de además de ofrecer nuestras disculpas, poner a disposición nuestros servicios y brindar la orientación requerida, quedando registrada con el número.
3/11/2023	3919007	Tratándose de una felicitación, fue socializada a la contratista María Cristina Ayala mediante correo electrónico, del 11 de diciembre de 2023.
7/11/2023	3920335	Tratándose de una felicitación, fue socializada a la contratista María Cristina Ayala mediante correo electrónico, del 11 de diciembre de 2023.
10/11/2023	3923589	MPOI: El 06 de diciembre de 2023 se entabló comunicación telefónica con el quejoso con el fin de además de ofrecer disculpas, poner a disposición nuestros servicios y brindar la orientación requerida, quedando registrada con el número 3941577 de 2023. Adicionalmente, se brindó respuesta a la quejosa con el radicado 2023-EE-0691165 del 11/12/2023.
29/11/2023	2023-ER-0419752	MPOI: El 09 de enero de 2024 se entabló comunicación telefónica con el quejoso con el fin de además de ofrecer disculpas, poner a disposición nuestros servicios y brindar la orientación requerida. Adicionalmente, se brindó respuesta a la quejosa con el radicado 2024-EE-0002681 del 16/01/2024

La dependencia adelantó las siguientes Medidas de Preservación del Orden Interno MPOI de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019 de las quejas recibidas:

- Verificación y valoración del hecho ocurrido en el Centro de Atención a la Comunidad el 18 de julio de 2023, aplicando una acción preventiva de carácter correctivo con el contratista Luis Contreras, mediante reunión del 1 de agosto de 2023, en donde se procedió a realizar reunión retroalimentándolo y recordándole la aplicación de la Guía de Servicios al Usuario (14-GU-02) y del Protocolo de



Servicio al Usuario (14-PC-02), así como los preceptos establecidos en el artículo 2 del Decreto Distrital 197 de 2014.

- Verificación y valoración del procedimiento aplicado en el punto de atención del CAC el 12 de octubre de 2023. Mediante reunión del 08 de noviembre de 2023, se procedió a retroalimentar a la profesional contratista María Cristina Ayala, recordándole nuestro compromiso de brindar una atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía, así como de la adecuada aplicación de los protocolos de atención.
- Verificación y valoración del procedimiento aplicado en la Línea 143 el 12 de octubre de 2023. Mediante reunión del 06 de diciembre de 2023, se procedió a retroalimentar al profesional contratista Pedro Sierra, recordándole nuestro compromiso de brindar una atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía, así como de la adecuada aplicación de los protocolos de atención.
- Verificación y valoración del procedimiento aplicado en el punto de atención del Súper Cade CAD el 29 de noviembre de 2023. Mediante reunión del 15 de enero de 2024, se procedió a retroalimentar a la funcionaria Karen Caicedo, recordándole nuestro compromiso de brindar una atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía, así como de la adecuada aplicación de los protocolos de atención.

• PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
24/10/2023	2023-ER-0408072	Mediante radicado 2023-EE-0687470 de fecha 27/11/2023 se envió respuesta a la usuaria por la presunta mala atención, por parte de la funcionaria Sandra Cely.
15/09/2023	2023-ER-0395203	Mediante radicado 2023-EE-0669807 de fecha 04/10/2023 se brindó respuesta a la ciudadana, señora GLORIA LUCÍA SÁNCHEZ PLAZAS.

Atendiendo las quejas presentadas por los usuarios, esta Personería Delegada realiza seguimiento a los hechos presentados por los usuarios, así como a la gestión adelantada. De igual manera adelanta actividades de socialización a los funcionarios y contratistas que pertenecen al equipo de trabajo, con el objetivo de poner en conocimiento los Protocolos, Pautas y Lineamientos de Atención al Usuario. Es así como el pasado 2 de abril de 2024, en reunión con todo el equipo de trabajo, esta delegada socializó a todos los servidores adscritos el Protocolo de Servicio al Usuario Actualizado a su versión 4.



- **PD para Asuntos Policivos y Civiles**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
11/10/2023	2023-ER-0403881	Mediante radicado 2023-EE-0689784 del 04 de diciembre de 2023, se dio respuesta al peticionario indicándole las acciones realizadas frente a la queja formulada.

Como acciones administrativas la dependencia realizó reunión el 22 de noviembre de 2023, para adoptar medidas frente a la queja elevada por el señor Ovidio Portilla Rojas con los funcionarios Dora Elba Santamaría, Carlos Arturo Leyton, Edgar Mauricio Santos, donde consta las recomendaciones y medidas que se adoptaron.

- **Dirección de Conciliación y Mecanismos de Solución de Conflictos**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
2/08/2023	3851631	Se le dio respuesta de fondo a la peticionaria con radicado 2023-EE-0663736 de fecha 19/09/2023. Sin embargo, la dependencia no reportó ninguna gestión con respecto a la felicitación recibida.
14/08/2023	2023-ER-0384132	Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0666993 de fecha 26/09/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
24/08/2023	2023-ER-0387477	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0669274 de fecha 03/10/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
18/09/2023	3884926	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0672238 de fecha 11/10/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
19/09/2023	2023-ER-0396052	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0672260 de fecha 11/10/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.



25/09/2023	3889377	Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0681428 de fecha 08/11/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
29/09/2023	3893876	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0682544 de fecha 11/11/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
13/10/2023	2023-ER-0404748	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0691167 de fecha 11/12/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
13/10/2023	2023-ER-0404772	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-069013 de fecha 05/12/2023 al correo electrónico del usuario respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
27/10/2023	2023-ER-0409338	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2023-EE-0683840 de fecha 16/11/2023 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
3/11/2023	2023-ER-0411706	Se envió comunicación con radicado 2024-EE-0001176 de fecha 10/01/2024 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
14/11/2023	3925301	Se envió comunicación con radicado 2024-EE-0001649 de fecha 11/01/2024 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.



15/11/2023	3926492	MPOI: Se envió comunicación con radicado 2024-EE-0001648 de fecha 11/01/2024 al correo electrónico del usuario respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.
20/11/2023	2023-ER-0415975	Se envió comunicación con radicado 2024-EE-0001651 de fecha 11/01/2024 al correo electrónico de la usuaria respecto a las situaciones descritas y manifestándole sobre las acciones positivas adelantadas con ocasión a su queja, indicando que es esta una oportunidad para mejorar en la prestación de nuestros servicios.

La dependencia reportó que de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019 implemento como Medida de Preservación del Orden Interno - MPOI lo siguiente con relación a las quejas recibidas:

- En atención a la petición, se envió respuesta a la peticionaria en el marco de la normatividad legal vigente, la Resolución 1166 del 29 de octubre de 2018 Reglamento interno del centro de conciliación de la Personería de Bogotá, 05-PT-02 Procedimiento de conciliación, y 14-PC-02 Protocolo de servicio al usuario. Adicionalmente se envió comunicación a la funcionaria de nivel asistencial para solicitar su versión de los hechos y se le recordó que en nuestra calidad de funcionarios de la Personería de Bogotá D.C, se observe el cumplimiento de las funciones asignadas de orientar y asistir al ciudadano, a través de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, prestando un servicio de forma asertiva, empática, humana y eficaz a los usuarios con el propósito de cumplir como “GUARDIANES DE LOS DERECHOS”.

5.2. Eje Prevención y Control a la Función Pública

- **PD para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
20/07/2023	3545957	Teniendo en cuenta que la ciudadana, no presenta ninguna petición, sino que envía Felicitación; se da por archivado el mismo. La dependencia no reportó ninguna gestión con respecto a la felicitación recibida.



4/08/2023	3853333	Se archiva SINPROC 3853333, por respuesta definitiva enviada al correo electrónico de la peticionaria, informando que la EPS sanitas dio respuesta de fondo a su petición interpuesta en la Personería de Bogotá, asignando consulta de control. Sin embargo, la dependencia no reportó ninguna gestión con respecto a la felicitación recibida.
28/08/2023	3867997	La solicitud se atendió bajo el radicado SINPROC 3860981, con sus correspondientes soportes. Se contacta a la solicitante al teléfono aportado, orientando sobre el trámite realizado. Se adjunta respuesta recibida desde la Secretaría de Educación Distrital.
13/10/2023	3905002	<p>Por instrucción verbal del Personero Delegado del momento, el Dr. Iván Eliecer Casas Ruiz, se trasladó el SINPROC 3905002 el 19-10-2023 a PD Orientación y Asistencia, dado que, no contenía anexos y el asunto no especificaba bien su solicitud "POR LA CANCELACION DE LAS CITAS ANTERIORES Y REPROGRAMACION".</p> <p>El día 23-10-2023 la PD Orientación y Asistencia oficia al peticionario 2023-EE-0675581 y le da respuesta a su solicitud incompleta informándole que el día 20-10-2023 lo llamaron para solicitarle información y que además puede acceder a sus servicios de manera presencial en el CAC o telefónica en la línea 143.</p>
31/10/2023	3916444	Se envió correo preliminar al usuario informando las actuaciones de esta entidad y los canales de atención de la EPS en caso que no le responda de fondo el día 1/11/2023. Finalmente, se envió correo con respuesta definitiva al usuario el día 8/11/2023.
4/12/2023	3940171	Por tratarse del mismo hecho y mismo peticionario se adiciona al SINPROC 3924541. Haciendo seguimiento al caso asignado el 31 de enero del 2024; se logra confirmar que el estudiante se encuentra matriculado en grado séptimo con novedad registrada por el colegio en el sistema SIMAT. Se adjunta respuesta recibida desde colegio.

La dependencia no informó las acciones administrativas que tomó para que los servidores no volvieran a incurrir en este tipo de actuaciones relacionadas con las quejas recibidas.

5.3. Eje Potestad Disciplinaria

- **PD para la Coordinación de Potestad Disciplinaria**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
24/11/2023	2023-ER-0418318	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0696718 de fecha 26/12/2023, se remitió respuesta a la peticionaria.

- **Secretaría Común**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
12/11/2023	2023-ER-0413930	Mediante radicado 2023-EE-0695599 del 21 de diciembre de 2023, se corrió traslado de la documentación a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Secretaría de Educación, a fin de dar el trámite correspondiente por la conducta atribuible a la rectora del colegio de Usaquén de Bogotá, por presuntos malos tratos y desprestigios. Adicionalmente, se remitió respuesta al peticionario mediante radicado 2023-EE-0695588 de fecha 21/12/2023.

5.4. Eje Personerías Locales

- **PD para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
7/07/2023	2023-ER-0372542	La Personería Local de Teusaquillo emitió oficio 2023-EE-0645697 de fecha 25/07/2023, dando respuesta a la peticionaria y se anexaron las circulares de horario de atención.
7/07/2023	2023-ER-0372543	La Personería Local de Teusaquillo emitió oficio 2023-EE-0645711 de fecha 25/07/2023, dando respuesta a la peticionaria y se anexaron los oficios 2023-EE-0624389 con la que se había dado respuesta con anterioridad.
17/08/2023	2023-ER-0385449	La Personería Local de Suba emitió oficio 2023-EE-0663187 de fecha 15/09/2023, dando respuesta al peticionario el resultado del seguimiento realizado, adjuntando copia de los correspondientes documentos.
1/09/2023	3874010	La Personería Local de Antonio Nariño emitió oficio 2023-EE-0661946 de fecha 13/09/2023, dando respuesta final a la solicitud del peticionario.
2/09/2023	3874145	Revisado el SINPROC se evidenció que el radicado se asignó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, cual fue archivado para crear proceso disciplinario.



6/10/2023	2023-ER-0402439	Revisados los sistemas de información, la queja no fue trasladada a esta coordinación y se tramitó desde el despacho según registro en el SIRIUS.
23/10/2023	3910059	La personería Local de Usaquén emitió oficio 2023-EE-0682650 de fecha 14/11/2023, dando respuesta de fondo a la peticionaria.
26/10/2023	3913026	Revisado el SINPROC se evidenció que el radicado se asignó a la Dirección de Talento Humano, dependencia que dio respuesta al radicado y por tratarse de una solicitud anónima, sin datos de contacto del peticionario, se publicó respuesta en la página web de la Personería y en la cartelera del piso 5 de la sede principal del 20-12-2023 hasta el 29-12-2023.

- **Personería Local de Chapinero**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
1/09/2023	3873375	Fue contestado mediante notificación por aviso publicado el día 31 de agosto de 2023 en la cartelera de la Personería Local de Chapinero.

- **Personería Local de Ciudad Bolívar**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
6/10/2023	2023-ER-0402337	Teniendo en cuenta que, al revisar la petición ciudadana del radicado en cuestión, se evidenció que, está Personería Local había recibido petición análoga por el mismo peticionario LUIS FRANCISCO MARTINEZ BARRERA, en fecha 06 de octubre de 2023, mediante radicado SIRIUS N° 2023-ER-0402214, al cual le fue creado SINPROC N° 402214; tras efectuar revisión de la misma y al tratarse de petición análoga, se efectuó acumulación del radicado SIRIUS N° 2023-ER-0402337 al SINPROC N° 402214. Finalmente, se remitió oficio de comunicación a la ciudadana mediante radicado SIRIUS N° 2023-EE-0696952 de fecha 26/12/2023.

- **Personería Local de Rafael Uribe Uribe**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
3/08/2023	3852186	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0678749 de fecha 31/10/2023, se remitió respuesta a la peticionaria.

5.5. Dependencias de Apoyo

- Dirección Administrativa y Financiera**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
16/08/2023	2023-ER-0385329	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0658317 de fecha 01/09/2023, se remitió respuesta al peticionario ANONIMO.
11/09/2023	2023-ER-0393182	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0670769 de fecha 06/10/2023, se remitió respuesta al peticionario ANONIMO.
8/11/2023	2023-ER-0412466	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0696690 de fecha 26/12/2023, se remitió respuesta al peticionario ANONIMO.
9/11/2023	2023-ER-0413282	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0694237 de fecha 18/12/2023, se remitió respuesta al peticionario ANONIMO.

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
10/08/2023	2023-ER-0383163	En relación con la gestión adelantada por la Dirección TIC, para la situación manifestada por el ciudadano Jorge Luis López, me permito confirmar que previa comunicación con la Secretaría Común (Coordinación de Potestad Disciplinaria), se remitieron en su momento, los datos, estadísticas asociadas a la disponibilidad e inconvenientes del sistema PQRS de la página web de ese día. Dicha información fue incluida en la respuesta con radicado 2023-EE-0659861 enviada al Sr. López el 6 de septiembre de 2023.
30/08/2023	3871104	Se proyectó respuesta a la petición anónima SINPROC 3871104. Se radicó respuesta en SIRIUS 2023-EE-0679404 y se ubicó aviso en el portal web por ser una solicitud anónima, de conformidad con lo estipulado en el procedimiento 14PT04 Gestión de QRSDf.

- Dirección de Gestión del Conocimiento y la Innovación**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
27/10/2023	2023-ER-0409195	Mediante oficio con radicado 2023-EE-0680824 de fecha 07/11/2023, se remitió respuesta al peticionario.

- **Dirección de Talento Humano - Felicitaciones**

De acuerdo con el reporte de la Secretaría General, en su Informe QRSDf Segundo Semestre 2023, la Entidad recibió durante este periodo diecinueve (19) felicitaciones de ciudadanos, que agradecen por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención por parte de los servidores de la Personería de Bogotá, D.C., en la solución de sus necesidades. En comparación con las diecisiete (17) felicitaciones recibidas en el primer semestre de 2023, éstas aumentaron un 11,76% respectivamente.

Revisada y analizada la base de datos suministrada por la Secretaría General, se observó que sólo se remitieron nueve (9) felicitaciones a la Dirección de Talento Humano para realizar el trámite correspondiente, las restantes diez (10) fueron trasladadas directamente a las dependencias.

La Dirección de Talento Humano, informó la gestión efectuada para las ocho (8) felicitaciones recibidas, las cuales fueron gestionadas mediante memorandos de felicitación enviados a cada uno(a) de los funcionarios(as), con copia a la dependencia a la cual se encuentran asignados y a la hoja de vida. Con relación a la felicitación faltante correspondiente al radicado 2023-ER-0413908 de fecha 12/11/2023, la Oficina de Control Interno realizó verificación de la trazabilidad en el aplicativo SIRIUS encontrando que el oficio radicado registra una felicitación para una funcionaria de la Personería Local de Tunjuelito y al mismo tiempo una queja en contra de una abogada de la Personería Local de Rafael Uribe Uribe, la cual se le dio trámite como queja, siendo remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien dio respuesta a la quejosa con el radicado 2023-EE-0684849 de fecha 20/11/2023 informando la recepción de la queja para el trámite correspondiente.

Adicionalmente, en su reporte se encontraron cuatro (4) felicitaciones con radicado del aplicativo SIRIUS (2023-ER-0391963, 2023-ER-0402887, 2023-ER-0404245 y 2023-ER-0410738), una (1) felicitación telefónica y una (1) mediante correo electrónico, para un total de seis (6), las cuales nunca fueron remitidas a la Ventanilla Anticorrupción de la Secretaría General, para su gestión, registro y traslado correspondiente; aunque la Dirección de Talento Humano realizó el trámite pertinente con cada felicitación, la estadística general de las felicitaciones recibidas en la Entidad se ve afectada porque durante el segundo semestre de 2023 no fueron diecinueve (19) felicitaciones si no veinticinco (25) en total.

En referencia a las diez (10) felicitaciones trasladadas a las dependencias, se observó que cinco (5) de ellas efectuaron las siguientes actividades: Reunión interna para socializar la felicitación con el contratista (1), Socializar mediante correo electrónico la felicitación con la contratista (3) y Publicación en la página web de la entidad un reconocimiento (1); sin embargo, para las restantes cinco (5) no se

realizó gestión con respecto a la felicitación recibida, dejando de exaltar la labor de los funcionarios y/o contratistas.

De lo anterior, se evidenció incumplimiento a lo establecido en el procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 14-PT-04 V.6, en la política de operación 4.2 *La Secretaría General, como responsable de la Ventanilla Anticorrupción, dará traslado a la dependencia competente de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así: **Felicitación:** Las felicitaciones se dirigirán a la Dirección de Talento Humano para que oficien tanto a los(as) funcionarios(as) o contratistas objeto de la felicitación, como al (a la) jefe(a) de la dependencia a la cual está vinculado(a) y 4.3 Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que hayan sido radicadas a través de la página web, vía correo electrónico, telefónico o presencial en una coordinación, personería local, delegada u otra dependencia de la Entidad, deberán ser remitidas de manera inmediata a la Ventanilla Anticorrupción de la Secretaría General, para que adelante la gestión, registro y traslado correspondiente.*

6. RECOMENDACIONES

- Socializar el procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 14-PT-04 V.6, debido a las brechas encontradas en desarrollo del seguimiento realizado al Informe QRSDf Segundo Semestre 2023 presentado por la Secretaría General.
- Atender de forma estricta el procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 14-PT-04 V.6 en especial al cumplimiento de las políticas de operación, las cuales determinan los lineamientos para la gestión y trámite de las QRSDf.
- Reforzar las acciones administrativas efectuadas por las dependencias para que los servidores involucrados en las quejas recibidas no vuelvan a incurrir en este tipo de actuaciones.
- Fortalecer los equipos de trabajo por parte de los Personeros delegados y locales en los protocolos de atención enmarcados en los principios y valores institucionales que benefician la conducta de los servidores públicos.
- Resaltar de forma pública y significativa la excelente gestión de aquellos funcionarios(as) y contratistas que han recibido agradecimientos, felicitaciones y reconocimientos por parte de los ciudadanos, por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención en la solución de sus necesidades.
- Realizar mesa de trabajo entre la Secretaría General, la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Dirección de Talento Humano, la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos y la Oficina de Control Interno con el



fin de aclarar y precisar la importancia de gestionar adecuadamente las QRSDF conforme al procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 14-PT-04 V.6

7. CONCLUSIONES

La Personería de Bogotá, D.C., para el segundo semestre de 2023, atendió 87.110 solicitudes presentadas por los ciudadanos y/o partes interesadas según información de la Secretaría General, logrando establecer que solamente el 0,19% corresponde a ciento setenta y cuatro (174) QRSDF, lo que demuestra un nivel muy bajo de inconformidad a la prestación del servicio con relación al volumen de atenciones que realiza la Entidad por sus diferentes puntos de atención.

WILLIAM OSPINA GIRALDO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Gina Hernández Cruz - Oficina de Control Interno
Revisó: Pedro Caicedo Barrero - Oficina de Control Interno
Aprobó: William Ospina Giraldo - Oficina de Control Interno