
 <b>UNGRD</b> Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 17/04/2020

<b>Tema</b>	Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Segundo semestre del año 2019 y el Primer Trimestre de 2020																
<b>Tipo de Actividad</b>	<table border="1"> <tr> <td>Calidad</td> <td></td> <td>Gestión</td> <td>X</td> <td>Programada</td> <td>X</td> <td>Solicitada</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Interna</td> <td>X</td> <td>Externa</td> <td></td> <td>Auditoría</td> <td></td> <td>Seguimiento</td> <td>X</td> </tr> </table>	Calidad		Gestión	X	Programada	X	Solicitada		Interna	X	Externa		Auditoría		Seguimiento	X
Calidad		Gestión	X	Programada	X	Solicitada											
Interna	X	Externa		Auditoría		Seguimiento	X										
<b>Ciclo de Auditoría</b>	De acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente para la vigencia 2020, aprobado en el seno del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno –CICCI, se establece la realización del seguimiento al cumplimiento a la atención de las PQRDS en el II semestre de 2019 y I Trimestre de 2020																
<b>Objetivo</b>	Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRDS Segundo semestre del año 2019 y el Primer Trimestre de 2020																
<b>Alcance</b>	La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía a la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 y I trimestre de 2020 por el proceso de Atención al Ciudadano																
<b>Criterios de Auditoría (Documentos de Referencia)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</li> <li>➤ Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.</li> <li>➤ Decreto 124 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".</li> <li>➤ Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.</li> <li>➤ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> <li>➤ Decreto 490 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica" Artículo. 5.</li> </ul>																

<b>Área, dependencia o proceso a auditar</b>	Secretaría General, Coordinación Grupo de Gestión Administrativa (Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano).
--	--

 <b>UNGRD</b> Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 17/04/2020

Nombre completo del jefe de área / coordinador	Eduardo José González -Director General, Fernando Carvajal – Secretario General, Fanny Torres – Coordinadora Administrativa y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
--	--

Auditor líder	German Moreno	
Equipo auditor	Ibeth Palacios Agudelo	José Vicente Casanova
Personas Interesadas	Oficina Asesora de Planeación e Información, Oficina Asesora de Comunicaciones, Sub Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, Grupo Participación Ciudadana.	

NIVEL DE RIESGO				
	CUMPLIMIENTO	GESTIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	DESEMPEÑO
Critico				
Alto				
Medio				
Bajo				

**ANTECEDENTES**  
( Descripción de la actividad que está siendo auditada o una breve explicación del proceso)

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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.

Ley 87 de 1.993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno”.

Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.

Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos.

Se tiene también como referente la Resolución No 0198 del 1 de marzo de 2017, por la cual se crea el Equipo de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD y se reestablecen sus funciones.

Igualmente, Decreto 490 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” Artículo 5, con

ocasión, al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional declarado por el presidente de la Republica el día 17 de marzo de 2020 mediante Decreto 417 de 2020, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19; razón por la cual, se hace necesario tomar medidas para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual, lo anterior, sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales.

Circular conjunta 100- 008- 2020 “RECOMENDACIONES DE TRANSPARENCIA NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE RECURSOS Y CONTRATACIÓN EN EL MARCO DEL ESTADO DE EMERGENCIA DERIVADO DEL COVID-19”, numeral 3 “Lineamientos en materia de gestión de riesgos de corrupción y de integridad pública”, respecto a establecer un canal específico para recibir las denuncias o la información de la ciudadanía sobre preocupaciones acerca de la contratación de emergencia que esté ejecutando y que proyecte celebrar, así como, el numeral 4 “Acciones de promoción de la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas”, en lo que se refiera a “Responder oportunamente todos los requerimientos de acceso a la información sobre los procesos de contratación que formulen los ciudadanos o interesados”.

### FORTALEZAS ENCONTRADAS

( Hace referencia a las capacidades, habilidades, cualidades que posee el área o dependencia y agradecimiento por la cooperación para el desarrollo de la actividad)

- Se cuenta con diferentes canales de atención virtuales y presenciales para la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- Identificación de riesgos de proceso en el mapa de riesgos y oportunidades de la entidad, relacionados con el subproceso de Atención al Ciudadano, establecimiento de controles y seguimientos periódicos.
- Desde el Subproceso de Atención al Ciudadano fueron receptivos para darle el apoyo a la realización de la actividad estipulada en el Plan Anual de Auditoria de Gestión Independiente (PAAGI) vigencia 2020.

### CONTROLES DEFINIDOS POR EL ÁREA O DEPENDENCIA

(Hace referencia al conjunto de métodos y medidas adoptadas por el área o dependencia para promover la eficiencia de su gestión y evitar la materialización de sus riesgos)

En el marco del desarrollo del seguimiento al subproceso de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, se han desarrollado las siguientes actividades de control.

- Dar seguimiento a los tickets pendientes, que de acuerdo con lo aportado por el proceso ha hecho mediante se reporte semanal PQRSD, correos electrónicos de seguimiento a las diferentes dependencias.
- Mantener la información actualizada para atención de consultas de primer nivel, que se materializa de acuerdo a lo expuesto por la responsable del control mediante el comunicado interno invitando a la mesa de trabajo.
- Garantizar la información correspondiente a la gestión del proceso, se evidencia la ejecución del control, de acuerdo con la información del subproceso, a través, de la realización de BACK UP semanal, monitoreado por el sub proceso de infraestructura tecnológica. Adicionalmente se encuentra en Red una carpeta con los documentos más importantes.

La OCI efectuó la verificación de las actividades establecidas por el proceso en el mapa de riesgos encontrando las siguientes evidencias:

Respecto al seguimiento de los tickets pendientes se evidenció que el proceso no efectúa de manera efectiva el seguimiento a los tickets por cuanto se presentan fallas en la herramienta de PQRSD, lo que limita la veracidad

de la información respecto a la cuantificación de los tickets.

De igual forma se evidencia debilidad respecto a la reserva de los datos personales de los ciudadanos, pues se hizo el ejercicio de verificación de un ticket y este arroja toda la información del ciudadano, generando la posibilidad de incumplir con la normatividad respecto a la protección de datos personales.

**REQUISITOS  
AUDITORIA**

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

(Hace referencia a los hallazgos encontrados de acuerdo a los criterios evaluados y siempre deben estar alineados con los objetivos y alcance de la auditoría. Su redacción siempre debe ajustarse a la estructura Condición – criterio – causa – efecto/riesgo)

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Dr. Fernando Grillo, Director del Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional para la atención de la contingencia COVID -19; El jefe de la Oficina de Control Interno hace la solicitud de información relacionada con las PQRDS - II SEMESTRE DE 2019 y I TRIMESTRE 2020 al proceso de Gestión Administrativo el día 25/04/2020.

El proceso allega Base de datos que contiene la información de las PQRSD II semestre de 2019 y la base de datos que contiene la información de PQRSD primer trimestre 2020 el día 30/04/2020.

Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la OCI, encontrándose que faltaban tickets y algunos tickets no contenían la totalidad de ítems solicitados en el correo inicial de la OCI, por lo que se hizo necesario dar alcance a la solicitud de los tickets faltantes enviándose correo el 22/05/2020 donde se enumeraron así:

Mes / año	numero de Radicados / TICKET faltante
Julio / 2019	2
Agosto / 2019	3
Septiembre / 2019	17
Octubre / 2019	17
Noviembre / 2019	7
Diciembre / 2019	40
Enero / 2020	80
Febrero / 2020	70
Marzo / 2020	107

El día 22/05/2020 dan respuesta al requerimiento, y envían una base de datos que contiene los tickets requeridos por la OCI, que no cuentan con la totalidad de datos requeridos por la OCI; por ello se lleva a cabo una mesa de trabajo con la persona encargada del manejo del subproceso de atención al ciudadano el día 05/06/2020 para aclarar todo tipo de inquietudes por parte de la OCI, a saber:

¿Preguntamos a la persona encargada del manejo de las PQRSD, solicitando como accede al sistema un ciudadano o la OCI para realizar la verificación del procedimiento utilizado? Responde la responsable del proceso: **“El jefe de la oficina de Control Interno puede solicitar los usuarios para realizar la verificación que sea necesaria.”**

¿El sistema de PQRDS está ligado de alguna manera al SIGOB? Responde: **“el sistema y el SIGOB son totalmente independientes, SIGOB es un programa ligado a la oficina de correspondencia, por ello los tickets los generan desde correspondencia vía SIGOB, pero nosotras los registramos en el SIGOB, toda vez que este no es multicanal. Este proceso corresponde a gestión documental.”**

¿Cómo se genera el consecutivo de los tickets? ¿Existe algún aplicativo o se generan de forma manual? Responde: **“no el consecutivo se genera desde el Call Center o el mismo ciudadano lo genera una vez incluye sus datos en el requerimiento, a nosotras nos llega una alerta, procedemos a revisar y a realizar el registro si se requiere alguna información adicional nos ponemos en contacto con el ciudadano, y culmina el registro, solo con la atención al ciudadano es que se genera el cierre.”**

Conforme al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se obtuvieron los siguientes resultados:

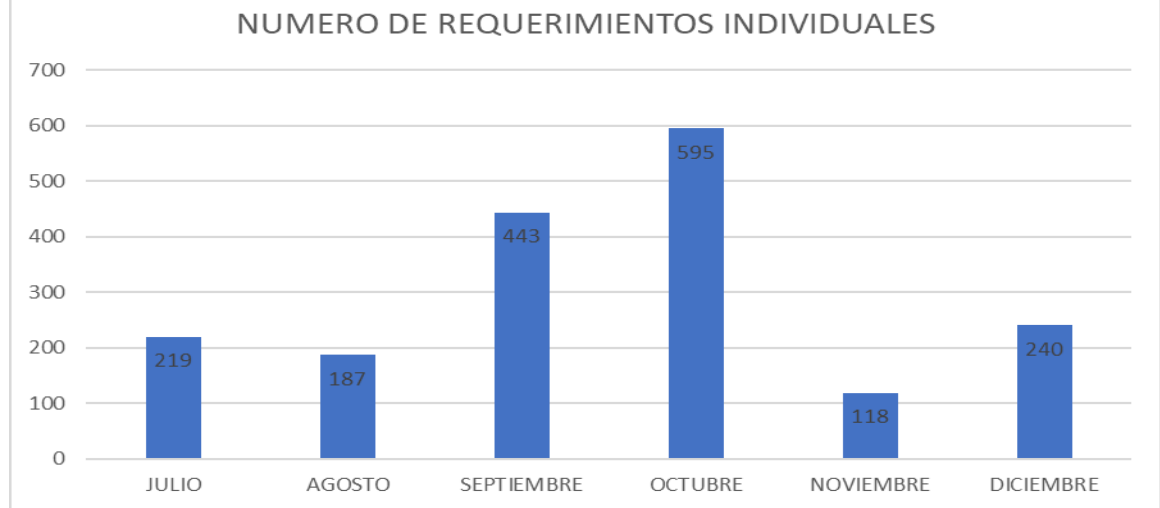
#### A. PQRSD recibidas en la vigencia del II Semestre 2019

Con relación a la información de PQRSD de toda la vigencia del II Semestre de 2019, se toma como fuente la matriz de Datos PQRSD Informe, la cual allegó el Subproceso de Atención al Ciudadano con fecha de información entre el 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre 2019, con un total de 1.802 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que de las 1.802 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de octubre y septiembre por cuestiones de represamiento de solicitudes en los canales virtuales, debido al alto número de solicitudes presentadas por la atención a los venezolanos y la atención de estas Ver Grafica N. 1

MES	CANTIDAD
JULIO	219
AGOSTO	187
SEPTIEMBRE	443
OCTUBRE	595
NOVIEMBRE	118
DICIEMBRE	240
<b>TOTAL</b>	<b>1802</b>





Grafica No. 1 Requerimiento por mes

## B. MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

De los 1.802 requerimientos del 2 semestre, se puede observar que la tipología más utilizada fue la “Consulta de Información” con un total de 1.213 y la menos utilizada fue la “sugerencia” la cual reporta 1. Se evidencian tickets dentro de la base de datos aportada por el proceso que en las observaciones de estos por tipo son mencionados como “error de copia base de datos”. Explica la líder del proceso, en mesa de trabajo del 5/06/2020, donde le indagamos el motivo de esta observación **“que lo que ocurrió es que se hizo un primer reporte enviado por la responsable del proceso el 30/04/2020, luego se hizo un segundo reporte donde nosotras dimos alcance; y luego otro tercer reporte en el cual se verifico uno a uno los tickets encontrado que algunos ya se habían enviado en el primer reporte y esos son los tickets que no se gestionaron por ello no aplica datos porque se invalidaron, estos no se cuentan en la gestión”**. (ver grafica No. 2)

Tipología de PQRSD	No. De ticket
CONSULTA INFORMACION	1213
DENUNCIA	4
DERECHOS DE PETICION	34
OTRO	6
ERROR DE COPIA BASE DE DATOS	4
INCLUIDO REPORTE PQRSD	1
RECURSOS DE QUEJA	5
SOLICITUD	453
SUGERENCIAS	1
VACIAS	81
<b>TOTAL</b>	<b>1802</b>



**Grafica No.2 Tipo de Requerimiento**

### C. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSO

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de atención al ciudadano correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2019, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos.

Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 1.802 PQRSO recibidos, 1.716 fueron atendidas oportunamente, y 86 requerimientos se evidencian vacías pues no contienen datos y no reportan si están pendiente por respuesta por parte del área encargada. Se pregunto al área encargada y responde: **“en la vigencia 2019 todo quedo en estado cerrado, las que quedaron vacías y sin datos corresponden a tickets enviados a segundo nivel y otros tickets generados por el gran volumen de ciudadanos venezolanos que fue tal la magnitud de requerimientos que en 2018 se generó retrasos, pero que se fueron atendiendo hasta dejar todo cerrado”**. (Ver Grafica No.3)

Etiquetas de fila	CANTIDAD
CERRADA	1716
VACIAS	86
<b>Total general</b>	<b>1802</b>



**Grafica No.3 Oportunidad de respuesta**

#### D. CANALES DE ATENCIÓN

De los 1.802 requerimientos del segundo semestre, se puede observar que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para radicar sus PQRSD fue el canal de correo electrónico en el cual se radicaron 609 requerimientos, siendo el menos utilizado el canal de atención de Línea Directa con 7 requerimientos. **(Ver Grafica No.4)**

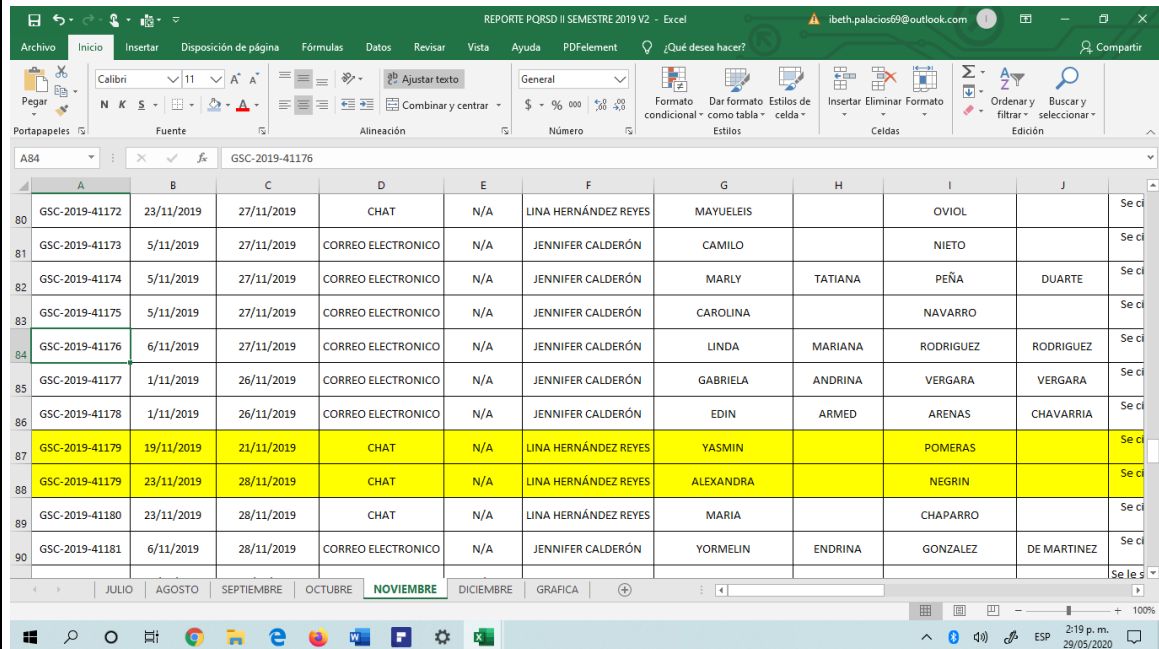
Tipo de Canales	No de Ticket
CHAT	568
CORREO ELECTRONICO	609
LINEA 01800	342
LINEA DIRECTA	7
OFICINA DE ATENCION SIGOB	35
OFICINA DE ATENCION	125
PAGINA WEB	115
VACIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1802</b>





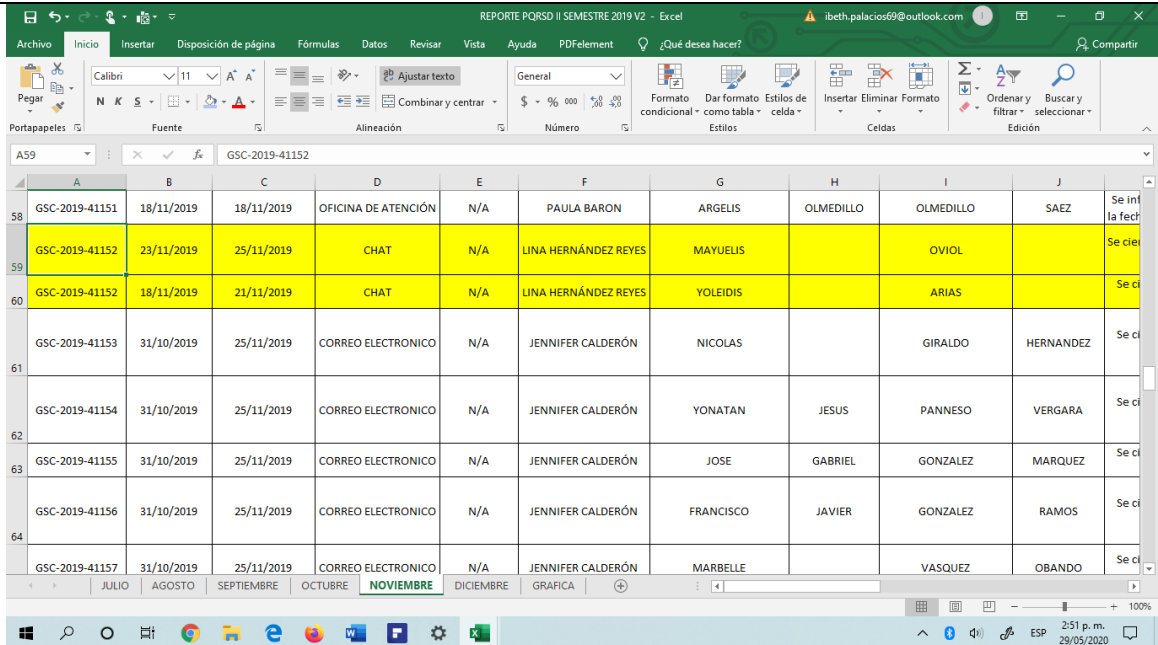
Grafica No.4

Se evidencia igualmente, la duplicidad de tickets 41179 primero con fecha 19/11/2019 y el segundo con fecha 23/11/2019 y el ticket 41152 primero con fecha 25/11/2019 y el segundo con fecha 21/11/2019 cada uno de estos tickets con diferente usuario. Se indagó en mesa de trabajo del día 05/06/2020 a la responsable del subproceso y ella nos responde: **“se puede generar que los tickets se hicieron en diferente fecha y otro ciudadano lo hace por otro canal, lo que genera la duplicidad”**. Ver imagen No. 5 y No 6.



ID	Fecha	Canal	Usuario	Estado
GSC-2019-41172	23/11/2019	CHAT	LINA HERNÁNDEZ REYES	Se ci
GSC-2019-41173	5/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci
GSC-2019-41174	5/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci
GSC-2019-41175	5/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci
GSC-2019-41176	6/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci
GSC-2019-41177	1/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci
GSC-2019-41178	1/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci
GSC-2019-41179	19/11/2019	CHAT	LINA HERNÁNDEZ REYES	Se ci
GSC-2019-41179	23/11/2019	CHAT	LINA HERNÁNDEZ REYES	Se ci
GSC-2019-41180	23/11/2019	CHAT	LINA HERNÁNDEZ REYES	Se ci
GSC-2019-41181	6/11/2019	CORREO ELECTRONICO	JENNIFER CALDERÓN	Se ci

Imagen No.5



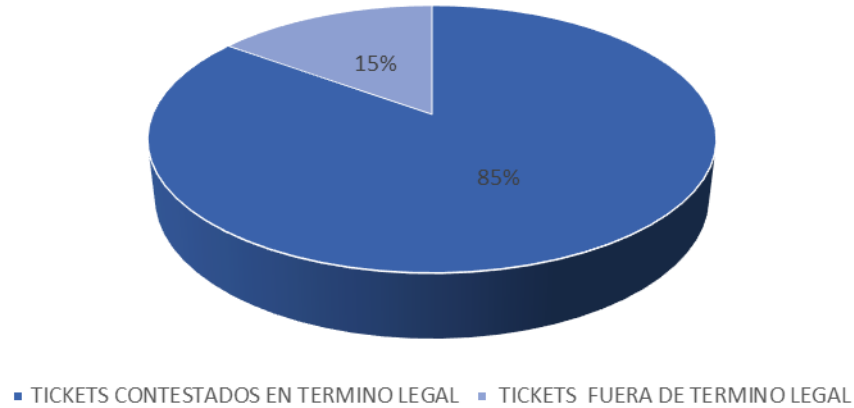
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
58	GSC-2019-41151	18/11/2019	18/11/2019	OFICINA DE ATENCIÓN	N/A	PAULA BARON	ARGELIS	OLMEDILLO	OLMEDILLO	SAEZ	Se inf la fect
59	GSC-2019-41152	23/11/2019	25/11/2019	CHAT	N/A	LINA HERNÁNDEZ REYES	MAYUELI		OVIOL		Se cie
60	GSC-2019-41152	18/11/2019	21/11/2019	CHAT	N/A	LINA HERNÁNDEZ REYES	YOLEDIS		ARIAS		Se ci
61	GSC-2019-41153	31/10/2019	25/11/2019	CORREO ELECTRONICO	N/A	JENNIFER CALDERÓN	NICOLAS		GIRALDO	HERNANDEZ	Se ci
62	GSC-2019-41154	31/10/2019	25/11/2019	CORREO ELECTRONICO	N/A	JENNIFER CALDERÓN	YONATAN	JESUS	PANNESO	VERGARA	Se ci
63	GSC-2019-41155	31/10/2019	25/11/2019	CORREO ELECTRONICO	N/A	JENNIFER CALDERÓN	JOSE	GABRIEL	GONZALEZ	MARQUEZ	Se ci
64	GSC-2019-41156	31/10/2019	25/11/2019	CORREO ELECTRONICO	N/A	JENNIFER CALDERÓN	FRANCISCO	JAVIER	GONZALEZ	RAMOS	Se ci
	GSC-2019-41157	31/10/2019	25/11/2019	CORREO ELECTRONICO	N/A	JENNIFER CALDERÓN	MARBELLE		VASQUEZ	OBANDO	Se ci

Imagen No.6

**OBSERVACIONES OCI**

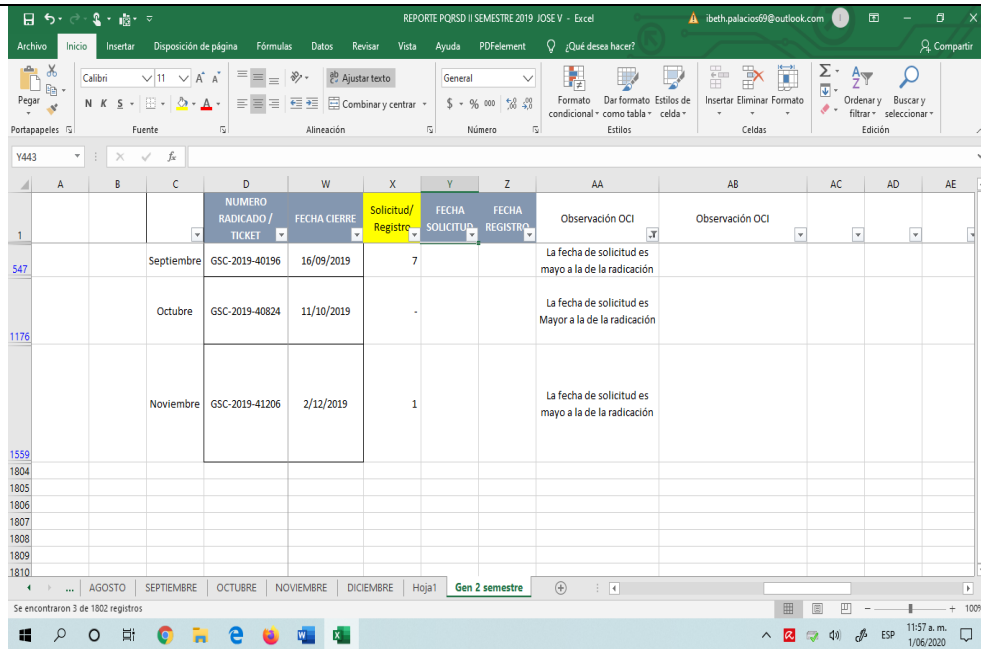
1. La información suministrada por proceso no corresponde con la totalidad de los tickets que se originaron, por lo tanto, se debe emitir la información integra y confiable del proceso, lo anterior teniendo en cuenta que hacía falta información de 86 tickets del II semestre del 2019, De la totalidad de tickets de PQRS, 1.802 para el II semestre 2019, se evidencia que 229 fueron atendidos fuera del término de 15 días, esto se toma entre la fecha de la solicitud y la fecha del registro; lo que nos arroja un porcentaje del 15% de tickets fuera del término de 15 días, dado que por la contingencia del 2018, venia rezagado la atención de los requerimientos que los usuarios habían demandado y el plan de choque implementado por la UNGRD quedan al día con la radicación y atención de los PQRS en el segundo semestre del 2019. **Ver Gráfico No.7**

PORCENTAJE TICKETS EN TERMINO LEGAL vs  
FUERA DE TERMINO



**Gráfica No.7 Porcentaje tickets en termino legal VS fuera de termino legal**

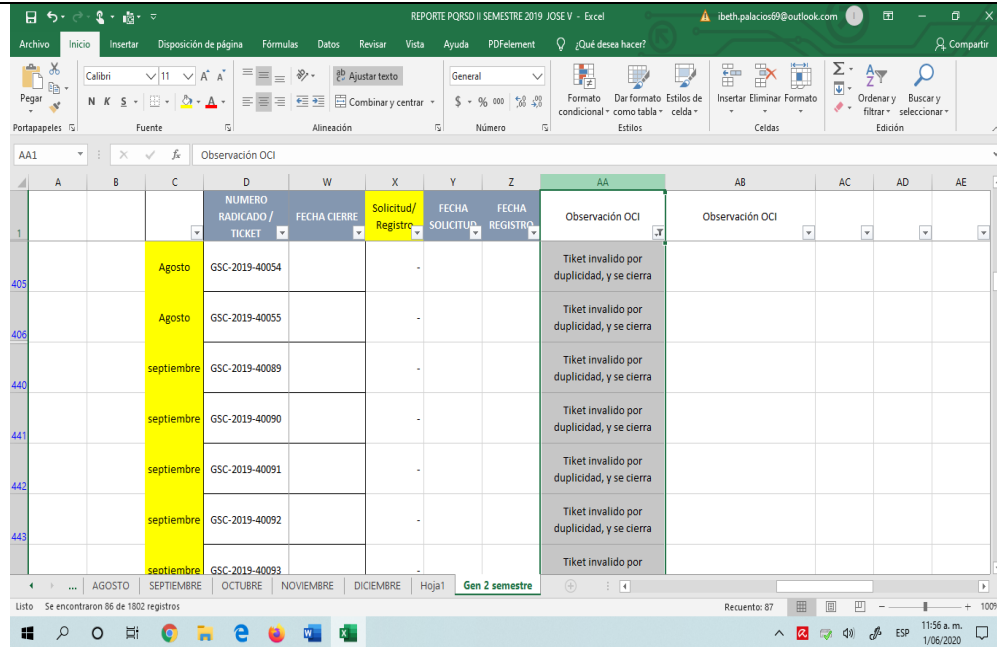
2. Se evidencia que en los tickets de septiembre No. GSC-2019-40196 de fecha 16/09/2019, octubre No. GSC-2019-40824 de fecha 11/10/2019 y noviembre No. GSC-2019-41206 de fecha 2/12/2019, que la fecha de solicitud es mayor a la de la radicación. Se pregunto al área encargada y responde: ***“lo que ocurrió fue que en la vigencia 2018 se presentó un gran volumen de requerimientos de generados por ciudadanos venezolanos que entraron al país, no alcanzamos a cumplir con el cierre de estas dentro del término lo que ocasionó retrasos en el procedimiento, pero por ello se hizo necesario dar respuesta a estos en la vigencia 2019.”*** Ver imagen No.8



			NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA CIERRE	Solicitud/ Registre	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	Observación OCI	Observación OCI
547	Septiembre		GSC-2019-40196	16/09/2019	7			La fecha de solicitud es mayo a la de la radicación	
1176	Octubre		GSC-2019-40824	11/10/2019	-			La fecha de solicitud es Mayor a la de la radicación	
	Noviembre		GSC-2019-41206	2/12/2019	1			La fecha de solicitud es mayo a la de la radicación	

Imagen No.8

3. Se evidencian igualmente 86 tickets “inválidos por duplicidad, y se cierra.” se indago fue cuales son los motivos por los que se presenta duplicidad de tickets, a lo que nos aclaró: ***“el sistema es multicanal un poco rudimentario y presenta un inconveniente pues una vez el ciudadano hace el requerimiento incluye sus datos, el sistema generar el ticket, pero si el ciudadano da click al proceso cuantas veces lo haga se genera el sistema le genera un numero de ticket, el sistema inmediatamente genera una alerta de registro y nosotras las encargadas de atención al ciudadano nos encargamos de invalidar los tickets generados por equivocación del ciudadano”.*** (Ver Imagen No.9)



			NUMERO RADICADO / TICKET	FECHA CIERRE	Solicitud/ Registro	FECHA SOLICITUD	FECHA REGISTRO	Observación OCI	Observación OCI
405	Agosto		GSC-2019-40054		-			Tiket invalido por duplicidad, y se cierra	
406	Agosto		GSC-2019-40055		-			Tiket invalido por duplicidad, y se cierra	
440	septiembre		GSC-2019-40089		-			Tiket invalido por duplicidad, y se cierra	
441	septiembre		GSC-2019-40090		-			Tiket invalido por duplicidad, y se cierra	
442	septiembre		GSC-2019-40091		-			Tiket invalido por duplicidad, y se cierra	
443	septiembre		GSC-2019-40092		-			Tiket invalido por duplicidad, y se cierra	
	septiembre		GSC-2019-40093		-			Tiket invalido por	

Imagen No.9

Respecto a informe correspondiente al primer trimestre de 2020 se evidenció lo siguiente:

**A. PQRSD RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE DE 2020**

Con relación a la información de PQRSD correspondientes al Primer trimestre de 2020, se toma como fuente la base de datos PQRSD que contiene el Informe, la cual allegó el Subproceso de Atención al Ciudadano con fecha de información entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de marzo de 2020, con un total de 1.482 requerimientos en total.

Se evidencia que de las 1.482 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en el mes de marzo donde se presentaron 746 con ocasión a la situación presentada desde finales del mes de febrero a raíz de la emergencia económica y ambiental. Ver Gráfica No. 10

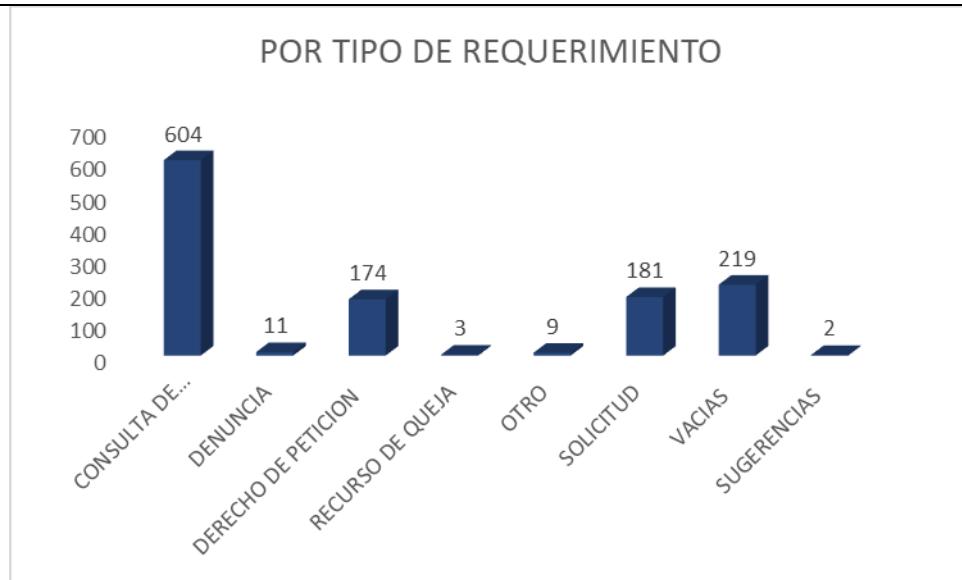


Gráfica No. 10 Requerimientos por Mes

## B. MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD

De los 1.482 requerimientos en el primer trimestre de 2020, se puede observar que la tipología más utilizada fue la “Consulta de Información” con un total de 604 y la menos utilizada fue la “sugerencia”, que en total fueron 2. Se evidenciaron 219 requerimientos los cuales no reportan datos de “tipo de requerimiento”. De acuerdo con lo reportado por el subproceso de Atención al Ciudadano corresponden a **“tickets que fueron invalidados, es decir que no se gestionan para evitar reprocesos, por lo tanto, solo aplica la información relacionada y en las observaciones se describe el número con el que se tramitó la solicitud. Datos como Área asignada, nombre del responsable, fechas de vencimiento y cierre, entre otros, no aplican para este tipo de tickets”**. Ver Grafica No.11



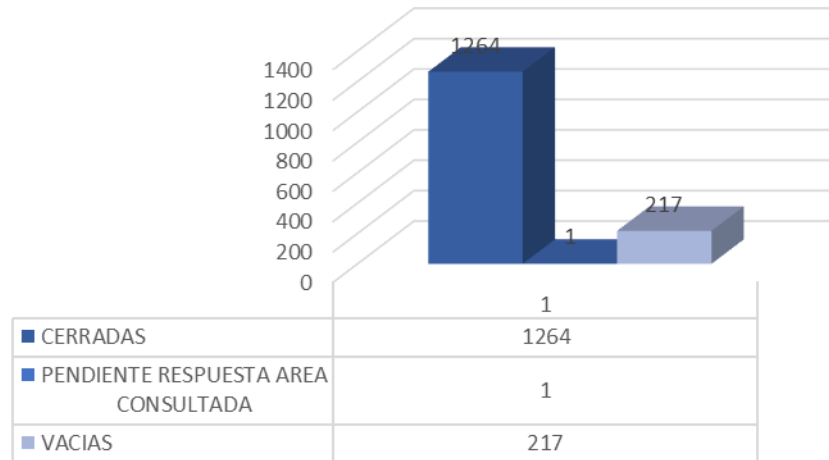


Gráfica No.11 Tipo de Requerimiento

### C. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PQRSD

Para medir la oportunidad de las respuestas brindadas por la entidad se toma la matriz de control preliminar enviada por el subproceso de atención al ciudadano correspondiente al periodo de enero a marzo de 2020, que permite evidenciar el estado, fecha vencimiento y cierre de los requerimientos. Del análisis de lo anterior se observa que de un total de 1.482 PQRSD recibidos, 1.264 peticiones fueron atendidas oportunamente, y 217 requerimientos se evidencian vacías pues no contiene datos y reportan 1 que se evidencia pendiente por respuesta del área consultada. Se entiende que dichos tickets sin datos corresponderían a tickets invalidados, de acuerdo con lo referenciado por la responsable del subproceso. Ver Gráfica No.12

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Gráfica No.12 Oportunidad de Respuesta

#### D. CANALES DE ATENCIÓN

De los 1.482 requerimientos del primer trimestre 2020, se puede observar que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para radicar sus PQRSD fue el canal de página web en el cual se radicaron 555 requerimientos, seguida de la Línea 01800 con 299 requerimientos. Ver Gráfica No. 13

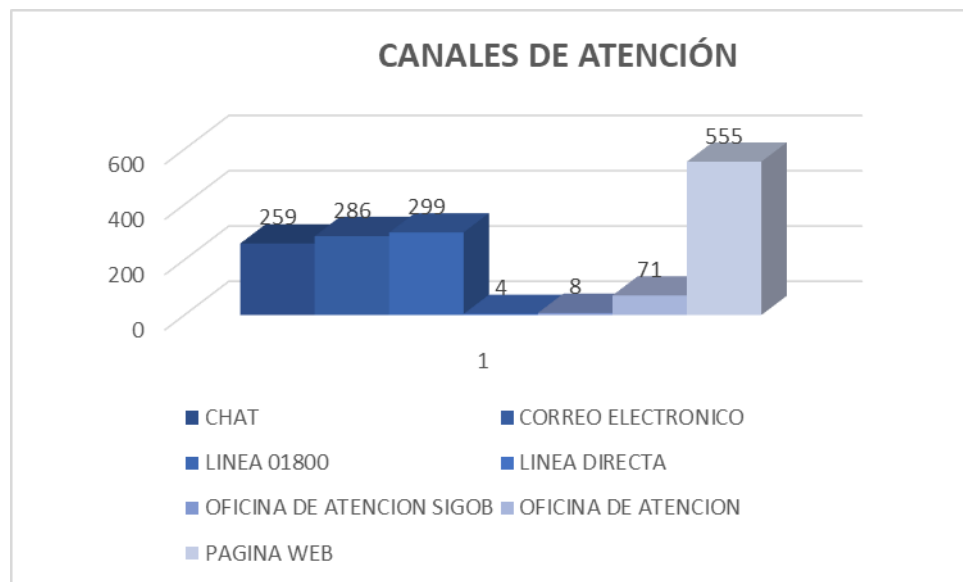


Gráfico N°13 Canales de Atención

Al hacer la consulta por parte de la OCI a través de la web de algunos ticket tramitados durante el segundo semestre de 2019, se observa que cualquier persona que tenga el radicado del ticket puede acceder y tener acceso a los datos de identificación y ubicación de

los diferentes peticionarios, por lo que se recomienda ajustar o bloquear que solamente el usuario que solicita la información es que el pueda acceder a la información con una clave para contar con la protección de los datos personales del peticionario.

Las situaciones descritas en las observaciones generan incertidumbre frente a la información presentada por el subproceso de atención al usuario y a la confiabilidad del sistema utilizado para el registro de las PQRS generadas por la ciudadanía.

Asimismo, la demora en las respuestas dadas a algunos requerimientos de la ciudadanía puede considerarse como un presunto incumplimiento a la atención oportuna de los plazos definidos en la normatividad vigente aplicable, por lo que se sugiere revisar el tema y definir acciones de mejora, por parte del proceso, para subsanar las causas que pueden estar dando origen a esta situación.

De igual manera es importante mencionar que, si esta situación se constituye en una materialización de un riesgo asociado al subproceso, esta debe ser dada a conocer al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de acuerdo con la Política de administración del riesgo de la entidad.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

Que oportunidades de mejora identificamos en el desarrollo de la auditoria, que permiten al área o dependencia mejorar o agregar valor a su gestión). (De acuerdo a las no conformidades identificadas, validar cuales pueden tener una mejora que apunten al cumplimiento de los objetivos del área o dependencia y agreguen valor a la entidad).


En la revisión y análisis al procedimiento del subproceso de Atención al ciudadano presentan debilidades respecto a la forma como el sistema, a pesar de ser multicanal, genera fallas teniendo en cuenta que cuando se presentan errores al momento de la radicación por parte del ciudadano, el sistema no bloquea la generación de un ticket repetido. Al respecto se puede realizar una mejora en cuanto a la creación de un aplicativo más efectivo para evitar ese tipo de inconvenientes.

Respecto a las mejoras adoptadas por el proceso contenidas y publicadas en la página web de la entidad:

- ✓ Se evidencia la publicación en la página web en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Caraterizacion-de-Usuarios.aspx> de La Caracterización de usuarios y grupos de interés .
- ✓ Igualmente, se evidencia la publicación en la página web en el link [http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/PROTOCOLO\\_ATENCION\\_AL\\_CIUDADANO.pdf](http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/PROTOCOLO_ATENCION_AL_CIUDADANO.pdf) de la actualización del Protocolo de atención al ciudadano

Revisando los procedimientos y protocolos publicados NEOGESTIÓN por parte de la OCI, se observan algunas oportunidades de mejora dado que algunos están desactualizados y otros no están totalmente debidamente diligenciados de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad

Ultima Actualización				
Código	Nombre	Versión	n	Observaciones
PR-1603-GCS-01	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL	Versión 05	6/12/2018	
PR-1603-GCS-02	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	Versión 05	6/12/2018	
PR-1603-GCS-03	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA	Versión 05	6/12/2018	
PT-1603-GSC-01	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Versión 01		No tiene fecha de aprobado
PT-1603-GSC-02	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Versión 04	31/05/2019	
PT-1603-GSC-03	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL PLANEACION ESTRATÉGICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, SIPLAG	Versión 02	7/06/2019	
PT-1603-GSC-056	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL MANEJO DE DESASTRES	Versión 043	23/05/2018	Publicado con control de cambios
PT-1603-GSC-06	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	Versión 03	31/05/2018	
PT-1603-GSC-07	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL GESTION JURIDICA	Versión 02	22/06/2017	
PT-1603-GSC-08	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN REDUCCIÓN DEL RIESGO	Versión 05	31/05/2019	
PT-1603-GSC-09	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 04	14/01/2019	
PT-1603-GSC-12	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN EL GRUPO DE TALENTO HUMANO	Versión 01	6/06/2019	
PT-1603-GSC-11	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL MUSEO DEL SABER EN GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	Versión 02	31/05/2019	
FR-1603 GSC-02	FORMATO SOLICITUD OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO UNGRD	Versión 01	7/02/2017	Logo desactualizado
FR-1603-GSC-05	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO - ENCUESTA DE SATISFACCION	Versión 03	17/11/2017	Logo desactualizado
FR-1603-GSC-12	POR LA CUAL SE RESPONDEN 98 DERECHOS DE PETICIÓN INTERPUESTOS POR HABITANTES DE LA CIUDAD DE CARTAGENA D.T., BOLÍVAR			No tiene versión ni fecha de aprobado
* Elaboración propia - Fuente Neogestión				
<b>RIESGOS IDENTIFICADOS</b> (Hace referencia a riesgos de proceso o riesgos de corrupción identificados por el proceso o por la OCI en el desarrollo de la actividad)				
Dado que el Gobierno Nacional mediante decretos No 417 del 17 de marzo de 2020 y Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, Declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional,				

 <p><b>UNGRD</b> Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 17/04/2020

y mediante decretos No. 457 del 22 de marzo de 2020, Nos 531 del 8 de abril; 593 del 24 de abril y 636 del 06 de mayo de 2020, se impartió instrucciones en Virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, lo cual obligó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia a partir de 25 de marzo del 2020, hasta las 00:00 del día 25 de mayo de 2020

Lo anterior puede generar riesgos en el desarrollo actual de las actividades dada la contingencia a nivel nacional, no previstos por el Subproceso de Atención al Ciudadano que desarrolla la UNGRD, por lo que se sugiere la actualización del Mapa de Riesgos y Oportunidades del subproceso, conforme al análisis de los factores internos y externos que se están presentando en virtud de la Pandemia.

El sub- proceso de Atención al ciudadano tiene identificados en el mapa de riesgos de la entidad, dos riesgos:

**ID 19 Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad, DEBIDO A:**


1. Retraso en la entrega de respuestas a las consultas de Segundo Nivel remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los diferentes procesos.
2. Represamiento de requerimientos y/o picos de atención derivados de la operatividad propia de la gestión.
3. Falta de información actualizada para atención de consultas de primer nivel. Así mismo, cuando la entidad genera información institucional relevante que puede ser de interés para la comunidad, la Oficina de Atención al Ciudadano no es informada al respecto.
4. Incumplimiento del Procedimiento establecido para atención de consultas de segundo nivel por parte de las dependencias consultadas (remiten la respuesta directamente al ciudadano y se pierde la trazabilidad de la gestión), lo que PUEDE OCASIONAR acciones disciplinarias para funcionarios, acciones legales contra la entidad por parte de los ciudadanos, afectación de la Imagen y credibilidad de la entidad”.

Respecto a este riesgo el proceso generó 2 controles:

**“Control 1 Dar seguimiento a los tickets”**\_El responsable del subproceso de Atención al Ciudadano define Cómo dará cumplimiento al control: **“mediante un reporte de los tickets pendientes por respuesta y se contacta al área competente solicitando la respuesta. (Nivel 1 tiempo de respuesta de 1 a 5 días, Nivel 2 tiempo de respuesta de 6 a 10 días y Nivel 3 tiempo de respuesta de 11 a 15 días)”**

Desde la oficina de control interno se realiza la verificación del cumplimiento de dicho Control: mediante la realización de un análisis de la estructuración de dos controles donde se pudo observar que el diseño esta conforme a los criterios establecidos en la Guía para la Administración del riesgo del DAFP.

Así mismo, se evidencia el reporte de tickets de acuerdo con lo aportado por la responsable del proceso; dentro de este reporte se verifica que en algunos tickets no se dio cumplimiento al término legal de respuesta. De acuerdo con el informe aportado se mantuvo el término de contestación y respuesta a los requerimientos de acuerdo a lo contemplado en la Ley 1755 de 2015, no implementaron los términos contenidos en el Decreto 491 de 2020 con ocasión a la Emergencia Covid -19. Además, se evidencian los correos electrónicos enviados por el subproceso de Atención al ciudadano reiterando la consulta segundo nivel solicitando respuesta a los requerimientos.

 <p><b>UNGRD</b> Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 17/04/2020

**“Control 2 “Mantener la información actualizada para atención de consultas de primer nivel.”** Desde la OCI se verifica el cumplimiento de este, se evidencia la realización de reuniones virtuales por dependencia para socializar generalidades del Sub Proceso, generando el compromiso de la actualización de los protocolos por parte de cada dependencia.

Si bien es cierto el control esta conforme a los criterios establecidos en la guía para la administración del riesgo DAFP, al verificar como se va a ejecutar el control, el subproceso lo define como **“se remite un comunicado interno a los jefes de área informando que se va a realizar una mesa de trabajo para la actualización de los protocolos de atención de primer nivel en conformidad al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”**. La responsable del subproceso genera una acción para ello que es **“Actualizar los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada dependencia, fortaleciendo y ampliando su contenido de tal forma que la mayoría de requerimientos de los usuarios puedan ser atendidos directamente por el equipo de atención (Primer nivel).”** Una vez hecha la verificación de la aplicación del control por parte del subproceso se observa que efectivamente se genera un compromiso, pero el subproceso no aporta las evidencias de la verificación del cumplimiento del compromiso adquirido que es **“ La actualización de los protocolos por parte de las dependencias”**.

El segundo riesgo identificado por el proceso es:

**“ID 20 Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRSD. DEBIDO A:**

1. Las dependencias cuando responden consultas de Segundo Nivel no remiten la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano sino directamente al ciudadano generando inconsistencias en el cierre de los requerimientos y afectando la trazabilidad.
2. Los funcionarios y/o contratistas que conforman el equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano, que por motivos involuntarios o de error humano no cumplan con los controles establecidos en los procedimientos podrían eliminar y/o alterar información relevante de la gestión realizada a través de los canales virtuales.
3. Fallas en la herramienta PQRSD al momento del cargue de la información.

Lo que PUEDE OCASIONAR pérdida de trazabilidad que dificulta las consultas para entes de control, otras áreas de la entidad, lo que podría acarrear acciones legales contra la entidad”

Frente a este riesgo el Subproceso de Atención al ciudadano generó igualmente 2 controles:

**Control 1: “Dar seguimiento a los tickets pendientes.”**

Al respecto la OCI verifica el cumplimiento del control y se evidencia el reporte de tickets; dentro de este reporte se verifica que en algunos tickets no se dio cumplimiento al término legal de respuesta, de acuerdo con el informe aportado se mantuvo el término de contestación y respuesta a los requerimientos de acuerdo a lo contemplado en la Ley 1755 de 2015, no implementaron los términos contenidos en el Decreto 491 de 2020 con ocasión a la Emergencia Covid -19. Al igual que el riesgo ID19 control 1.

**Control 2: “Garantizar la información correspondiente a la gestión del proceso”**. Al efectuar la verificación del cumplimiento del control la OCI evidenció el envío de un Back up semanal del sistema de PQRS



: Frente al monitoreo efectuado por la responsable del proceso, ella afirma “**las dependencias no le remiten a la oficina de atención al ciudadano el reporte de respuestas dadas a los requerimientos**”.

**Recomendación:** Se sugiere generar un plan de acción mediante el cual el subproceso de Atención al ciudadano efectuó un reporte de seguimiento a las respuestas dadas a los requerimientos por parte de las dependencias, de forma tal que puedan evidenciar la gestión adelantada por el subproceso con las áreas encargadas de remitir la información relacionada con las PQRS.

#### Medición de la gestión:

Desde el Subproceso de Atención al Ciudadano se evidencian 2 informes uno correspondiente al periodo del II semestre de 2019 para la vigencia 2019 con periodicidad trimestral, y otro que corresponde al I trimestre de la vigencia 2020, publicados en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx>.

#### IV. CONTINGENCIA

Para el presente informe, no se presentaron contingencias que afectarán el desarrollo de la actividad y la verificación de los temas objeto de análisis en el proceso de seguimiento.

### RECOMENDACIONES

(Son sugerencias que se realizan al área o dependencia con el fin de aportar en el cumplimiento de sus objetivos y los de la entidad)


#### Medición de recomendaciones:

En atención a las recomendaciones emitidas en el I semestre de 2019 que se detallan a continuación:

- ✓ Desde la Oficina de Control Interno se reitera la recomendación “En atención a que se ha incrementado el número de requerimientos atendidos desde el primer nivel de atención al ciudadano, se recomienda evaluar la pertinencia de fortalecer la capacidad del equipo de atención al ciudadano con recurso humano.”, para así poder responder las solicitudes en los tiempos establecidos. **Recomendación acogida**
- ✓ Se recomienda realizar planes de choque que ayuden a descongestionar las solicitudes represadas en el subproceso, para así trabajar de manera uniforme y estar al día con las solicitudes que llegan a la UNGRD. **Se reitera la recomendación.**

Respecto al presente seguimiento se hacen las siguientes:

- ✓ Teniendo en cuenta que aún se evidencian tickets atendidos por fuera de los términos, se recomienda implementar una acción correctiva acorde con el procedimiento definido en el SIPLAG e informar al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para que desde allí se analice la situación y se den las orientaciones al respecto. Lo anterior de acuerdo al lineamiento dado en la política de Riesgos

 <p><b>UNGRD</b> Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	RESULTADO DE AUDITORIA	CODIGO: FR-1400-OCI-31	Versión 02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		FA: 17/04/2020

de la UNGRD, para los casos donde los riesgos se materialicen.

- ✓ Considerar la posibilidad de hacer mejoras en la herramienta de registro de las solicitudes de la Ciudadanía a fin de evitar la duplicidad de los tickets.
- ✓ Realizar el seguimiento mediante una relación que contenga de manera detallada los requerimientos invalidados que faciliten mayor claridad respecto a los datos incluidos al efectuar el reporte ante la oficina de control interno u otras instancias que requieran hacer seguimiento al tema.

En lo que corresponde al primer informe trimestral de la vigencia 2020, se recomienda:

- ✓ Acoger las disposiciones establecidas por la normatividad vigente, respecto a los términos de contestación y atención de PQRS, mientras se supera la emergencia sanitaria o haya otra disposición al respecto y así como el cumplimiento de los compromisos de actualización en el protocolo por parte de cada dependencia.
- ✓ Realizar planes de choque que contribuyan con el seguimiento efectivo a las respuestas dadas a los requerimientos de los ciudadanos por otras dependencias

## CONCLUSIONES

*(Se destacan los puntos más relevantes de la auditoría y siempre alineados con el objetivo de la auditoría o actividad de seguimiento)*

La oficina de control interno pudo evidenciar en este seguimiento que el subproceso de Atención al ciudadano viene generando acciones que facilitan el acceso de los ciudadanos para el reconocimiento de sus derechos mediante la actualización de los protocolos de atención.

Asimismo, la OCI identificó debilidades de control y gestión de riesgos relacionadas con la “Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRS” se observa al respecto una pérdida de la trazabilidad en la comunicación con las demás dependencias dicha situación acarrearía posibles incumplimientos a la política del Servicio al ciudadano.

Es importante que dentro del proceso se adelanten las acciones necesarias que eviten la materialización de los riesgos asociados a la atención oportuna de las PQRS generadas por la Ciudadanía. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Política de Administración del Riesgo de la entidad, de llegarse a materializar alguno de los riesgos identificados en el proceso, esta situación deberá ser informada al Comité Institucional de Coordinación de Control interno de la Unidad, por parte del líder del proceso, para que se tomen las medidas necesarias que permitan subsanar las causas que dieron origen a la materialización del Riesgo.

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.

Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

"Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición y la de los líderes de los procesos para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar para corregir las situaciones presentadas en el informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe, las cuales deben ser informadas por el Líder del proceso al Jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación en el mes siguiente de su reporte. Asimismo, se sugiere que estas acciones de mejora sean incluidas en el SIPLAG"

**Firma Auditor Líder**

**ORIGINAL FIRMADO**

**Nombre:**

German Moreno

**Cargo: Jefe Oficina Control Interno**

**Firmas Equipo Auditor**

<b>Nombre:</b>	<b>Ibeth Palacios Agudelo</b>	<b>Nombre:</b>	<b>José Vicente Casanova</b>
<b>Cargo:</b>	Contratista Profesional Especializada	<b>Cargo:</b>	Contratista Profesional Especializado
<b>Nombre:</b>		<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>		<b>Cargo:</b>	
Elaboró		Revisó	
		Aprobó	

# ANEXOS

# Papeles de

# trabajo.