

Tema	Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Segundo semestre del año 2020							
Tipo de Actividad	Calidad		Gestión	X	Programada	X	Solicitada	
	Interna	X	Externa		Auditoría		Seguimiento	X
Ciclo de Auditoría	De acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente para la vigencia 2021, 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 2020							
Objetivo	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 2020							
Alcance	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 2020 por el Subproceso de Atención al Ciudadano							
Criterios de Auditoría (Documentos de Referencia)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. ➤ Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. ➤ 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”. ➤ 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. ➤ 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. ➤ Decreto 491 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. 							

--	--

Área, dependencia o proceso a auditar	Secretaria General, Coordinación Grupo de Gestión Administrativa (Subproceso de Gestión de Atención al Ciudadano).
Nombre completo del jefe de área / coordinador	Eduardo José González -Director General, Fernando Carvajal – Secretario General, Angela Calderón – Coordinadora Administrativa y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Auditor líder	German Moreno
Equipo auditor	Ibeth Palacios Agudelo
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
Crítico				
Alto		Se presenta materialización de Riesgos en el proceso que requiere la toma de acciones inmediatas que permitan eliminar las causas que dieron origen a la situación descrita en el informe, relacionada con los riesgos ID 19 Incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad e ID 20 Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRS		
Medio	Se observa en los requerimientos de primer Nivel y segundo Nivel debilidades en la oportunidad en la respuesta de los PQR. Se sugiere adelantar acciones inmediatas y transversales que permitan mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos para evitar posibles acciones disciplinarias		Se sugiere revisar los controles que se tienen establecidos por el proceso para evitar la materialización de los riesgos descritos en este informe.	Se observa en los requerimientos de primer Nivel y segundo Nivel debilidades en la oportunidad en la respuesta de los PQR. Se sugiere adelantar acciones inmediatas y transversales que permitan mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos para evitar posibles acciones disciplinarias
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 491 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. Así mismo, el Decreto 1287 de 2020 "Por el cual se reglamenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en lo relacionado con la seguridad de los documentos firmados durante el trabajo en casa, en el marco de la Emergencia Sanitaria"

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)

- La Oficina de Control Interno evidencio la canalización de la gestión a través de los canales de virtuales: correo electrónico, página web y chat institucional esto debido al cierre temporal de la

atención presencial según disposición del Ministerio de Salud por la emergencia sanitaria, lo permitió continuar con la atención efectiva de los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Se reforzó la atención de requerimientos en primer nivel, lo que se refleja en un mayor porcentaje de requerimientos que cumplieron de los términos legales.

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 efectúa de manera efectiva el seguimiento a los tickets lo que genero que para el II semestre del 2020, se superaran las fallas en la herramienta de PQRSD, lo que garantizo 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; El jefe de la Oficina de Control Interno hace la solicitud de información relacionada con las PQRDS - II SEMESTRE DE 2020 al proceso de Gestión Administrativa el día 18/02/2020.

El proceso allega Base de datos que contiene la información de las PQRSD II semestre de 2020 el día

18/02/2021.

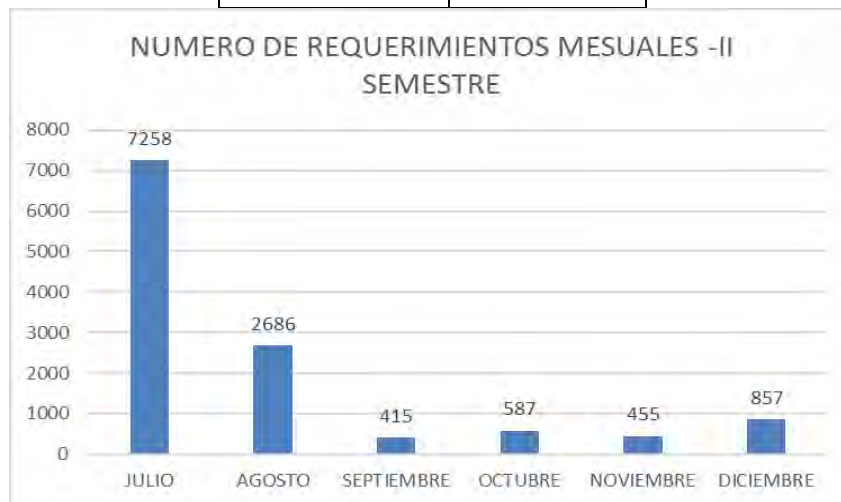
Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la OCI, conforme al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se obtuvieron los siguientes resultados:

- **PQRSD recibidas en la vigencia del II Semestre 2020**

Con relación a la información de PQRSD de toda la vigencia del II Semestre de 2020, 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 2020 y el 31 de diciembre 2020, con un total de 12.258 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que de las 12.258 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de julio y agosto relacionado con la entrega de ayudas correspondiente al Programa “Colombia está contigo, un millón de familias” (ayudas para adulto mayor y entrega de bonos a través de grandes superficies) gestionado desde la entidad como apoyo al Ministerio del Interior y la atención de estas Ver Grafica 1

MES	CANTIDAD TICKETS
JULIO	7258
AGOSTO	2686
SEPTIEMBRE	415
OCTUBRE	587
NOVIEMBRE	455
DICIEMBRE	857
TOTAL	12258



Grafica No. 1 Requerimientos por mes

- **CLASIFICACION DE REQUERIMIENTOS POR TIPO DE GESTION**

Desde la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que las consultas frecuentes o de Primer Nivel de Atención se gestionaron directamente desde la Oficina de Atención al Ciudadano; las que se clasificaron como Segundo Nivel de Atención se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia, como apoyo en consulta para la remisión de respuestas finales a los ciudadanos. **Ver Grafica No.2**

Encontrándonos con el siguiente reporte:

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	TOTAL
12226	32	12258



Grafica No.2 Tipo de gestión

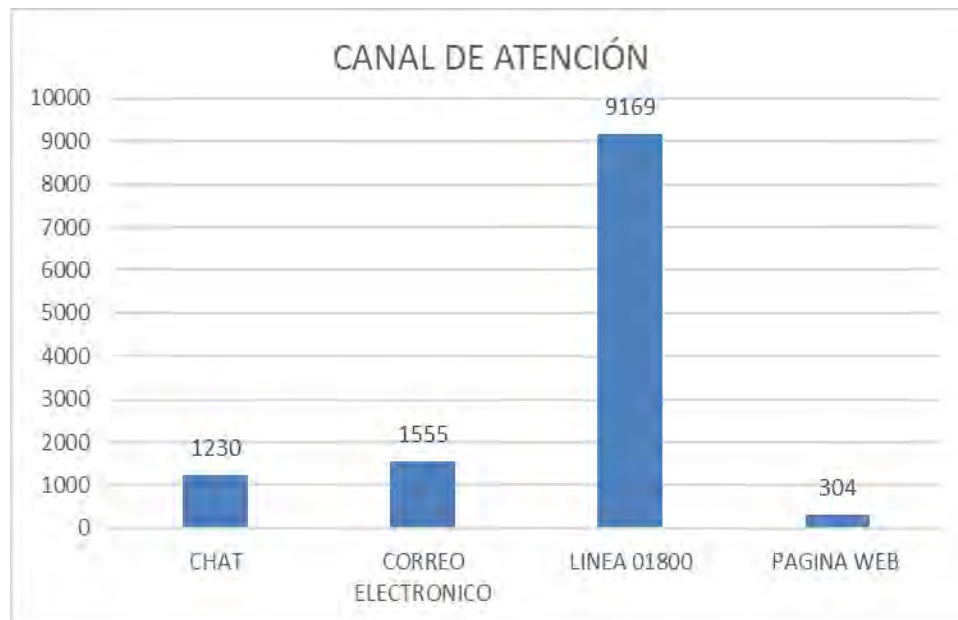
Dando como resultado que el 99.8% de los requerimientos se gestionó como Primer Nivel de Atención desde la Oficina de Atención al Ciudadano y el 0.2 % de los requerimientos fueron clasificados como Segundo Nivel de Atención.

Respecto a las consultas que no fueron de competencia de la entidad, la Oficina de control Interno no encontró evidencias a estas dentro de la base de datos entregada, esto debido a *“que previa notificación al ciudadano, fueron remitidas a las entidades correspondientes y equivalen al 3.4 % de los requerimientos gestionados durante la vigencia”* conforme al informe presentado por el subproceso de atención al ciudadano que se encuentra en la pagina Web de la entidad <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME-GENERAL-ATENCION-AL-CIUDADANO-2020.pdf>

- **CANALES DE ATENCIÓN**

De los 12.258 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 la línea 01800 en el cual se radicaron 9169 requerimientos, siendo el menos utilizado el canal de atención de Pagina Web con 304 requerimientos. La OCI evidencia que para el II Semestre de 2020 no se reflejan atenciones en la Oficina de atención al ciudadano, nos informó la profesional responsable del proceso que esto se debió a la emergencia ambiental las atenciones presenciales no se reflejaron en la base de datos para el periodo (**Ver Grafica No.3**)

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD DE TICKETS
CHAT	1230
CORREO ELECTRONICO	1555
LINEA 01800	9169
PAGINA WEB	304
TOTAL	12258

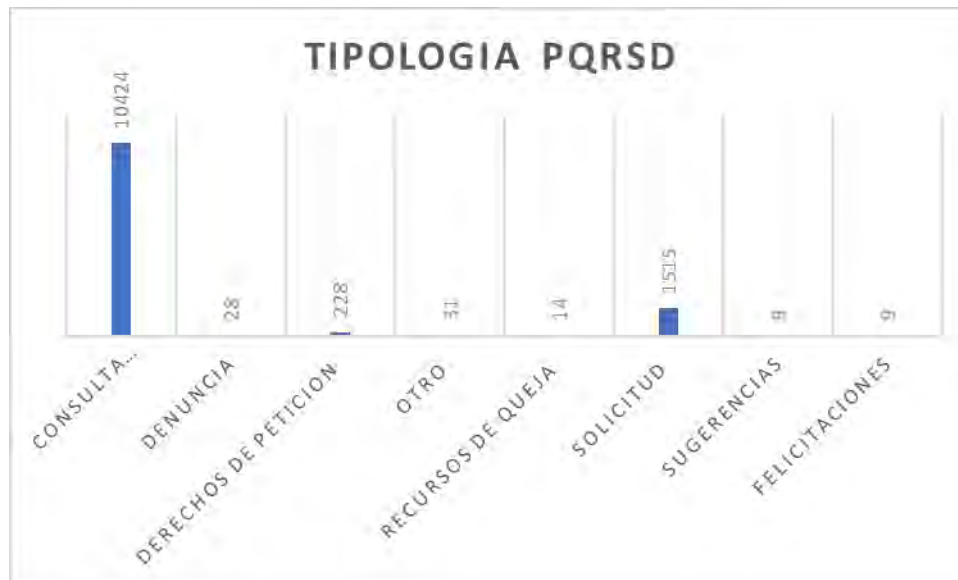


Grafica No3 Canales de Atención

- MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD**

De los 12.258 requerimientos del 2 semestre, se puede observar que la tipología más utilizada fue la “Consulta de Información” con un total de 10.424 y las menos utilizadas fueron la “sugerencia” y las “felicitaciones” estas reportan 9 requerimientos cada una. Así mismo en comparación con el informe anterior la OCI evidencia que se superaron errores en la base de datos suministrados, llamados en ese informe como “error de copia base de datos” lo que demuestra el esfuerzo de la Líder del Proceso por mejorar la calidad del servicio y la información suministrada. (ver grafica No. 4)

Tipología de PQRSD	CANTIDAD
CONSULTA INFORMACION	10424
DENUNCIA	28
DERECHOS DE PETICION	228
OTRO	31
RECURSOS DE QUEJA	14
SOLICITUD	1515
SUGERENCIAS	9
FELICITACIONES	9
TOTAL	12258



Grafica No 4 Tipología PQRD

De igual manera, se evidencia que el proceso supero el tema de duplicidad de Tickets, que se estaba presentando en el informe pasado, al respecto la líder del proceso informa que esto se logró porque se está generando semanalmente la revisión y verificación de los requerimientos garantizando que la información presentada sea mucho mas confiable.

- **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 II Semestre 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 12.258 PQRSD recibidos, 12.251 peticiones reportadas por el proceso como "CERRADAS", y 7 requerimientos se evidencian como "Pendientes respuesta área consultada" en la mesa de trabajo la responsable del proceso informa que estas corresponden al "segundo nivel". Ver Gráfica No.5

Etiquetas de fila	CANTIDAD
CERRADA	12251
PENDIENTES RESPUESTA AREA CONSULTADA	7
Total general	12258

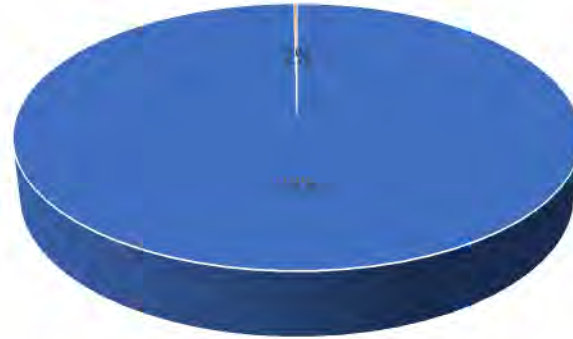


Grafica No.5 Oportunidad de Respuesta

De esto, se observa igualmente, que se prestó mayor atención al cumplimiento de términos legales por parte de la líder del Proceso, evidenciando que para el periodo el porcentaje de tickets contestados dentro del termino legal corresponden a un porcentaje del 98% y reportando tan solo un 2% de tickets contestados fuera del termino legal. Ver grafica No.6

Tickets contestados en termino legal	98%
Tickets contestados fuera del término legal	2%

PORCENTAJE TERMINO LEGAL VS FUERA DE TERMINO LEGAL



■ Tickets contestados en termino legal ■ Tickets contestados fuera del termino legal

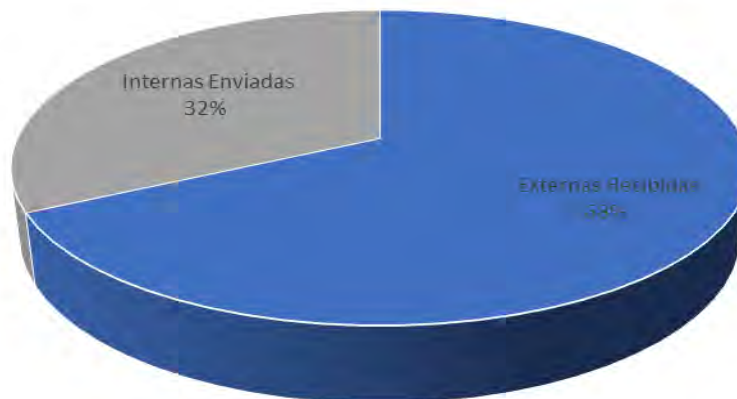
Grafica No.6 Porcentaje termino Legal vs Fuera de termino legal

REQUERIMIENTOS RADICADOS EN SIGOB

• **Requerimientos radicados en SIGOB 2º semestre de 2020**

La Oficina de Control Interno, efectúa una mesa de trabajo con el proceso de Gestión administrativo es día 23 de marzo de 2021, en el cual el proceso a través del responsable de SIGOB, nos envía dos bases de datos a saber: Base de datos denominada Reportes externas recibidos en el sistema para el segundo semestre de 2020 un total de 4.881 requerimientos; y otra base de datos llamada Reporte Internas Enviadas con un total de 2.340, lo que evidencia un total de requerimientos en el segundo semestre de 7.221. Esto nos arroja la siguiente gráfica No.7

REQUERIMIENTOS SIGOB 2º SEMESTRE 2020



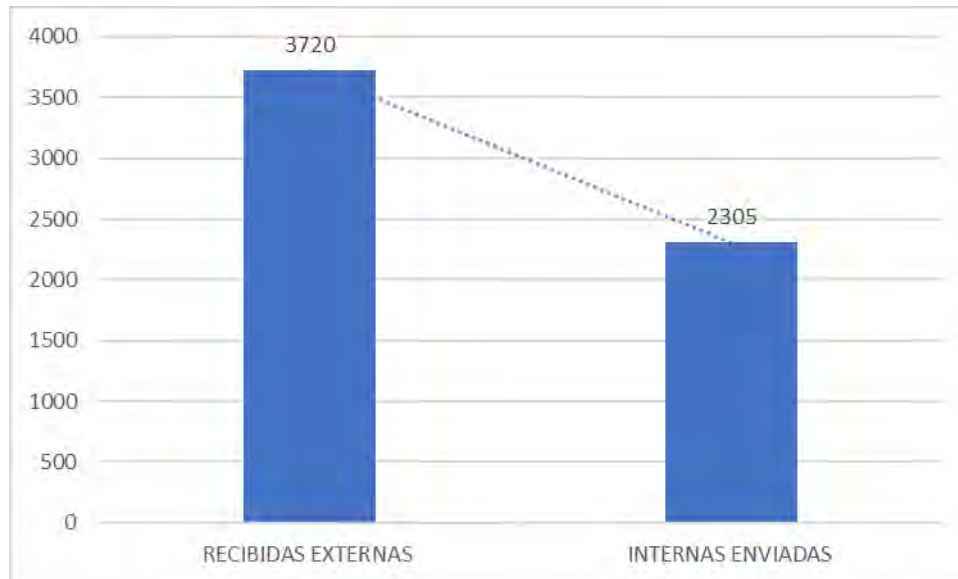
■ Externas Recibidas ■ Internas Enviadas

Grafica No. 7 Requerimientos SIGOB II Semestre 2020

REPORTE	CANTIDAD
Externas Recibidas	4881
Internas Enviadas	2340
TOTAL DE REQUERIMIENTOS	7221

- Requerimientos Finalizados en SIGOB**

Analizando las bases de datos enviadas por el responsable de SIGOB, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que, en el segundo semestre de 2020, a través del sistema SIGOB, la cantidad de gestión finalizada en total fue de 6025 requerimientos entre internas enviadas 2305 y externas recibidas 3720. Ver grafica No. 8

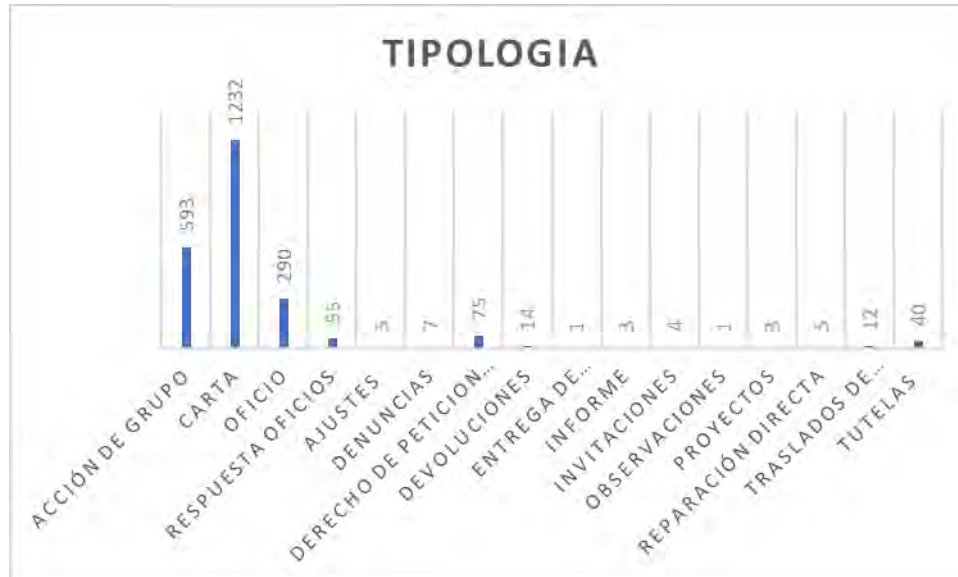


Grafica No. 8 Requerimientos con gestión finalizada en el II semestre 2020

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
RECIBIDAS EXTERNAS	3720
INTERNAS ENVIADAS	2305
TOTAL	6025

- MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRSD**

- ✓ **Reporte Internas Enviadas:** Se evidencian en total 2340 tipologías de PQRSD en el reporte de Internas enviadas en el Sistema SIGOB, conforme a la Base de datos del mismo nombre; dando como resultado que la mayor tipología utilizada es la carta con 1232 requerimientos, y el menos utilizado es la entrega de documentos con tan solo 1 requerimiento. Ver gráfica 9



Grafica No.9 Tipología de Requerimientos

Tipología de Requerimientos	CANTIDAD
Acción de Grupo	593
Carta	1232
Oficio	290
Respuesta Oficios	55
Ajustes	5
Denuncias	7
Derecho de Petición o Peticiones	75
Devoluciones	14
Entrega de documentos	1
Informe	3
Invitaciones	4
Observaciones	1
Proyectos	3
Reparación Directa	5
Traslados de comunicaciones	12
Tutelas	40
TOTAL	2340

✓ **Reporte Externas Recibidas:** De acuerdo con la base de datos suministrada se evidencia que para el II semestre de 2020, la tipología más utilizada en el sistema SIGOB, fueron los derechos de petición con 1861 reportes y la tipología menos utilizada fue la denuncia con tan solo 11 reportes, para un total en el II semestre de 2020 de 4881 reportes, ver Grafica No. 10



Grafica No. 10 Tipologías Externas Recibidas

Tipología de PQRSD	CANTIDAD
Acción de Grupo	16
Acción Popular	69
Otros	341
Conciliaciones Extrajudiciales	27
Respuesta Oficinas	212
Ajustes	64
informes	83
Denuncias	11
Derecho de Petición o Peticiones	1861
Fallos de tutelas	134
Entrega de documentos	1044
Proyectos	204
Reparación Directa	189
Traslados de comunicaciones	175
Tutelas	451
TOTAL	4881

- Oportunidad de Respuesta en Externas Recibidas**

La OCI verifica la oportunidad de respuesta en la matriz de reporte externas recibidas, tomando como referencia que el termino legal corresponde a un máximo de respuesta 30 días, dentro de la base de datos se encuentran dentro del término legal un 86%, y superior al termino de 30 días, corresponderán los

requerimientos con respuesta fuera del termino legal el 14%. Ver Grafica 11

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
TERMINO LEGAL	4207
FUERA DEL TERMINO LEGAL	674
TOTAL	4881

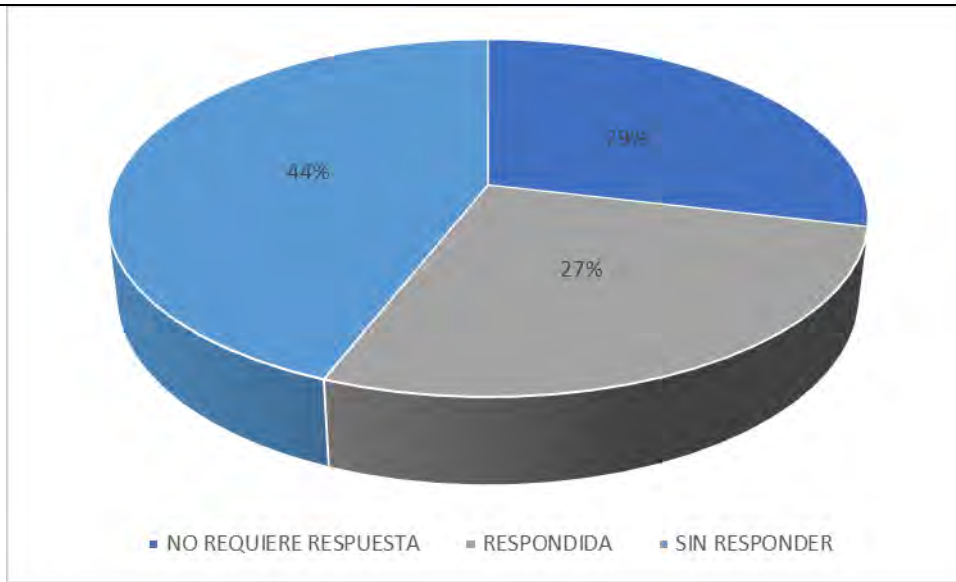


Grafica No. 11 Oportunidad de Respuesta

- Necesidad de respuesta:**

La OCI también quiso verificar en la base de datos de reporte externas recibidas en el II semestre de 2020; la oportunidad de respuesta de acuerdo a los siguientes criterios requerimientos que **no requieren respuesta** nos arrojó 1402 requerimientos equivalentes a un 29%, requerimientos **Respondidos** 1327 que equivalen a 27%; requerimientos **sin responder 2152 equivalen a 44%**, de lo cual se concluye que el mayor porcentaje de requerimientos se encuentran **“sin responder” ver grafica No. 12**

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
NO REQUIERE RESPUESTA	1402
RESPONDIDA	1327
SIN RESPONDER	2152
TOTAL	4881



Grafica No. 12 Oportunidad de Respuesta

- Oportunidad de Respuesta en internas enviadas**

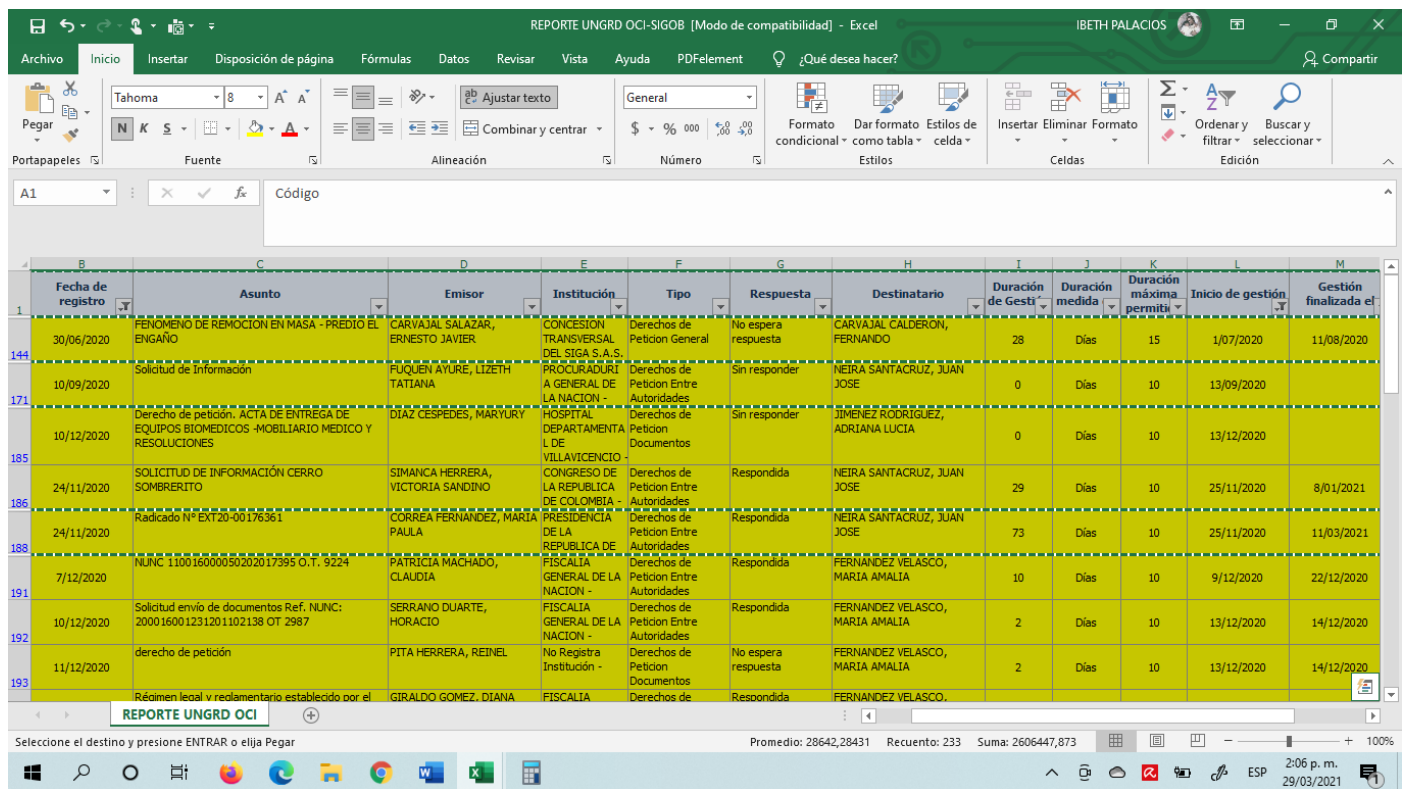
La OCI verifica igualmente, la oportunidad de respuesta en la matriz de reporte internas enviadas, tomando como referencia que el termino legal corresponde a un máximo de respuesta 30 días, dentro de la base de datos se encuentran dentro del término legal un 82%, y superior al termino de 30 días, corresponderán los requerimientos con respuesta fuera del término legal el 18%. Ver Grafica 13



Grafica No. 13

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
TERMINO LEGAL	1926
FUERA DEL TERMINO LEGAL	414
TOTAL	2340

De igual forma la OCI, verifico la base de datos llamada Reporte UNGRD OCI, enviada por el responsable del sistema SIGOB, el día el 12 de marzo de 2021, en el cual se tenía registro de 269 tickets, hechos por SIGOB, con la Base de datos reporte de Recibidas Externas de fecha el día 24 de marzo ambas filtradas II Semestre 2020, se evidencian 16 tickets en la Base de datos Reporte UNGRD OCI, los cuales al verificar no se encuentran en la base de datos reporte de Recibidas Externas. Ver imagen No.2



Fecha de registro	Asunto	Emisor	Institución	Tipo	Respuesta	Destinatario	Duración de Gest	Duración media	Duración máxima permitida	Inicio de gestión	Gestión finalizada el
30/06/2020	FENOMENO DE REMOCION EN MASA - PREDIO EL ENGAÑO	CARVAJAL SALAZAR, ERNESTO JAVIER	CONCESION TRANSVERSAL DEL SIGA S.A.S.	Derechos de Petición General	No espera respuesta	CARVAJAL CALDERON, FERNANDO	28	Días	15	1/07/2020	11/08/2020
10/09/2020	Solicitud de Información	FUQUEN AYURE, LIZETH TATIANA	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION - HOSPITAL DE VILLAVICENCIO	Derechos de Petición Entre Autoridades	Sin responder	NEIRA SANTACRUZ, JUAN JOSE	0	Días	10	13/09/2020	
10/12/2020	Derecho de petición. ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS BIOMEDICOS - MOBILIARIO MEDICO Y RESOLUCIONES	DIAZ CESPEDAS, MARYURY	DEPARTAMENTO DE VILLAVICENCIO	Derechos de Petición Documentos	Sin responder	JIMENEZ RODRIGUEZ, ADRIANA LUCIA	0	Días	10	13/12/2020	
24/11/2020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CERRO SOMBRERITO	SIMANCA HERRERA, VICTORIA SANDINO	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Derechos de Petición Entre Autoridades	Respondida	NEIRA SANTACRUZ, JUAN JOSE	29	Días	10	25/11/2020	8/01/2021
24/11/2020	Radicado N° EXT 20-00176361	CORREA FERNANDEZ, MARIA PAULA	DE LA REPUBLICA DE LA NACION	Derechos de Petición Entre Autoridades	Respondida	NEIRA SANTACRUZ, JUAN JOSE	73	Días	10	25/11/2020	11/03/2021
7/12/2020	NUNC 11001600050202017395 O.T. 9224	PATRICIA MACHADO, CLAUDIA	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Derechos de Petición Entre Autoridades	Respondida	FERNANDEZ VELASCO, MARIA AMALIA	10	Días	10	9/12/2020	22/12/2020
10/12/2020	Solicitud envío de documentos Ref. NUNC: 200016001231201102138 OT 2987	SERRANO DUARTE, HORACIO	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Derechos de Petición Entre Autoridades	Respondida	FERNANDEZ VELASCO, MARIA AMALIA	2	Días	10	13/12/2020	14/12/2020
11/12/2020	derecho de petición	PITA HERRERA, REINEL	No Registra Institución	Derechos de Petición Documentos	No espera respuesta	FERNANDEZ VELASCO, MARIA AMALIA	2	Días	10	13/12/2020	14/12/2020
	Récimen legal y reclamatorio establecido por el	GIRALDO GOMEZ, DIANA	FISCALIA	Derechos de	Respondida	FERNANDEZ VELASCO,					

Imagen No. 2 Tickets no encontrados en Base de datos Reporte de Recibidas Externas.

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 se continúan presentando debilidades respecto a la forma como el sistema, a pesar de ser multicanal, se vienen generando 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 la líder del proceso nos informa *“que teniendo en cuenta la alerta generada por la OCI, esta necesidad se trasladó OAPI, pero por motivos de Presupuesto se imposibilita 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> de la actualización del Protocolo de atención al ciudadano
- ✓ Se evidencia la actualización de la Carta de Buen trato a la ciudadanía publicada en la página web <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA 2020.pdf>

Revisando los procedimientos y protocolos publicados NEOGESTIÓN por parte de la OCI, se observan algunas oportunidades de mejora dado que algunos están desactualizados conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad

Código	Nombre	Versión	Ultima Actualización	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		Continua sin fecha de aprobado
PT-1603-GSC-02	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN CONOCIMIENTO DEL RIESGO	Versión 05	20/05/2020	
PT-1603-GSC-03	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL PLANEACION ESTRATÉGICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Versión 02	7/06/2019	
PT-1603-GSC-06	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL	Versión 04	13/06/2020	
PT-1603-GSC-07	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL GESTION JURIDICA	Versión 03	13/06/2020	
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 05	20/10/2020	
PT-1603-GSC-10	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIMER NIVEL PLAN PAZCIFICO	Versión 02	18/06/202	
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	Versión 03	20/05/2020	

	PRIMER NIVEL MUSEO DEL SABER EN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES			
FR-1603 GSC-02	FORMATO SOLICITUD OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNGRD	Versión 01	7/02/2017	Logo desactualizado
FR-1603-GSC-05	GESTIÓN 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				

RIESGOS IDENTIFICADOS

(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, 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, aunque para el desarrollo del periodo correspondiente al II semestre de 2020, el proceso logro mantener al día en lo que respecta a las respuestas dadas a los ciudadanos desde primer nivel.

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 por parte del primer nivel. 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.

Además, se evidencian el seguimiento efectuado por el subproceso de Atención al ciudadano reiterando la consulta segundo nivel solicitando respuesta a los requerimientos,

“Control 2 “Mantener la información actualizada para atención de consultas de primer nivel.” Desde la OCI evidencia el cumplimiento de la responsable del Sub proceso y verifica el cumplimiento de este, encontrando evidentemente la actualización de los protocolos por parte de cada dependencia.

Así mismo, la Oficina de Control Interno realiza la verificación de la eficacia de los controles generados y encuentra, que estos no fueron suficientes para mitigar la materialización del riesgo, teniendo en cuenta que se siguen presentando tickets sin respuestas los cuales corresponden a los gestionados como consulta de segundo nivel esto debido a como lo indica la responsable del proceso se debe a las 3 causales generadas dentro del riesgo 19; lo que genera no solo la materialización del riesgo, sino además de ello el vencimiento de términos legales conforme a lo contemplado en la Ley 1755 de 2015, por parte de la entidad, se debe tener en cuenta el esfuerzo realizado por la responsable del proceso quien evidencia el cumplimiento de las actividades propuestas en los controles generados anexando la matriz de seguimiento de tickets, la cual se actualiza semanalmente.

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

Al respecto la OCI evidencia que, a pesar del 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”.**

De acuerdo con lo anterior la Oficina de Control Interno realizó una mesa de trabajo el día 12 de marzo de 2021 con las responsables del proceso Administrativo y subproceso de Atención al ciudadano, en donde se retroalimentó un análisis al mapa de Riesgos y Oportunidades, donde se llegó a la conclusión que los **Riesgos identificados (19 y20)** por el Subproceso de Servicio al ciudadano, se materializaron esto **“debido a la falta de respuestas a los requerimientos y vencimiento de los términos legales por parte del Segundo nivel”.** De esta mesa de trabajo se concluyó generar una alerta y presentar el caso al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante un informe generado por la responsable del proceso de Administrativo y la responsable de Subproceso Atención al ciudadano donde se evidencie el reporte de seguimiento a las respuestas dadas a los requerimientos por parte de las dependencias, de forma tal que puedan demostrar la gestión adelantada por el subproceso con las áreas encargadas de remitir la información relacionada con las PQRS. Ver Imagen 1 reporte de tickets correspondientes segundo nivel- SIGOB

Código	Fecha de registro	Asunto	Emisor	Institución	Tipo	Respuesta	Destinatario	Duración de Gestión	Duración medida	Duración máxima permitida	Inicio de gestión	Gestión finalizada el	Gestión debe finalizar el
2020ER03290	8/04/2020	Solicitud de apoyo a Plan de Contingencia a comunidades indígenas de Maicao para enfrentar el Covid	GARRIDO WEBER, JARLEN	No Registra Institución -	Derechos de Petición General	Sin responder	NEIRA SANTACRUZ, JUAN JOSE	0	Días	15	12/04/2020		30/04/2020
2020ER07397	13/08/2020	INMEDIANTE INUNDACION EN SALAMINA MAGDALENA	a, a	No Registra Institución -	Derechos de Petición General	Sin responder	JARAMILLO MONTENEGRO, GERARDO	0	Días	15	16/08/2020		6/09/2020
2020ER08238	8/09/2020	REMISION DE QUEJA	,	COMUNIDADES ZONA SUR CHIMA -	Queja	Sin responder	ZAMBRANO MEZA, ARIEL ENRIQUE	0	Días	8	9/09/2020		20/09/2020
2020ER09918	22/10/2020	Derecho de Petición-segunda comunicación	ACEVEDO SCHWABE, ENRIQUE	CORRECOL S.A. -	Derechos de Petición Documentos	Sin responder	CARVAJAL CALDERON, FERNANDO	0	Días	10	25/10/2020		8/11/2020
2020ER11821	10/12/2020	Derecho de petición. ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS BIOMEDICOS -MOBILIARIO MEDICO Y RESOLUCIONES	DIAZ CESPEDES, MARYURY	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO -	Derechos de Petición Documentos	Sin responder	JIMENEZ RODRIGUEZ, ADRIANA LUCIA	0	Días	10	13/12/2020		24/12/2020
2020ER12317	23/12/2020	Derecho de Petición	MEDINA NIETO, MARTHA	BALANTA Y MEDINA INGENIEROS	Derechos de Petición General	Sin responder	ZAMBRANO MEZA, ARIEL ENRIQUE	0	Días	15	24/12/2020		14/01/2021

Medición de la gestión:

Desde el Subproceso de Atención al Ciudadano se evidencia 1 informe correspondiente al periodo del II semestre de 2020, publicado en la página web de la entidad en el link <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME-GENERAL-ATENCION-AL-CIUDADANO-2020.pdf>

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 las Recomendaciones

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

- ✓ 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. En mesa de trabajo realizada el 12/03/2021 la responsable nos informa *“que gracias al seguimiento que se está realizando semanalmente se ha logrado estar al día con la atención de requerimientos por parte de primer nivel, aunque el problema radica actualmente en los requerimientos que se trasladan a segundo nivel”*. **Recomendación acogida parcialmente.**
- ✓ Respecto a la recomendación efectuado por la OCI: **“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". Se evidencia que dicha recomendación **no fue acogida**

- ✓ **“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”**. Frente a esta recomendación la responsable del proceso afirma que se han hecho los requerimientos sin que a la fecha sea posible mejoras en la herramienta por falta de disponibilidad presupuestal, por tanto, esta **recomendación no fue acogida**.
- ✓ **“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”** al respecto se evidencia que la **recomendación fue acogida**.

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”**. Recomendación Acogida
- ✓ **“Realizar planes de choque que contribuyan con el seguimiento efectivo a las respuestas dadas a los requerimientos de los ciudadanos por otras dependencias”**, Recomendación no acogida.
- ✓ Se recomienda la posibilidad de clasificar las tipologías o modalidades en el sistema SIGOB agrupándolas de acuerdo con el tipo de PQRSD, teniendo en cuenta que en términos legales todas las tipologías contenidas son definidas como PQRSD.
- ✓ Se recomienda unificar la información contenida en las bases de datos que contienen reportes de PQRSD en el sistema SIGOB y la Base de datos entregadas por el subproceso de Atención al Ciudadano.

Finalmente, teniendo en cuenta el análisis efectuado en el presente informe se recomienda como ya se acordó en la mesa de trabajo del 12/03/2021, informar en el **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno** la materialización de los Riesgos ID 19 y 20 identificados por el subproceso de Atención al ciudadano.

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: en el subproceso de Atención al ciudadano la materialización de los Riesgos ID 19 y 20, a pesar de los controles generados.

Debido a que la Oficina de control interno identificó la persistencia de las debilidades del control y la

gestión de riesgos relacionadas con la “Pérdida de información y/o inconsistencias en la trazabilidad de la gestión y respuesta emitida en la plataforma PQRSD” se observa que subsiste la pérdida de la trazabilidad en la comunicación con las demás dependencias, lo que finalmente evidencia incumplimientos a la política del Servicio al ciudadano.

Es importante, resaltar el esfuerzo por parte de la responsable del proceso quien efectuó las acciones necesarias para evitar la materialización de los riesgos asociados a la atención oportuna de las PQRS generadas por la Ciudadanía, consecuencia de esto se refleja en las respuestas oportunas generadas en primer nivel con un resultado del 98% de requerimientos contestados dentro del término, debiendo ser el 100%; razón por la cual se evidenció la materialización de los riesgos, 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 de estos.

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

GERMAN ALBERTO MORENO

Jefe de la Oficina de Control Interno

Firmas Equipo Auditor

Nombre:	Ibeth Palacios Agudelo	Nombre:	
Cargo:	Contratista Profesional Especializada	Cargo:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Elaboró	Ibeth del Carmen Palacios	Revisó	German Moreno
		Aprobó	German Moreno