

Bogotá D.C, viernes 13 de marzo de 2026

PARA: Blanca Andrea Sánchez Duarte

DE: Angélica Hernández Rodríguez
, Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2025.

Respetada Doctora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo programado en el Plan Anual de Auditoria vigencia 2026, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del Segundo Semestre de 2025.

Es importante que los responsables del proceso realicen el respectivo análisis sobre la verificación realizada por esta Oficina y si consideran pertinente, establezcan las acciones necesarias y las incorporen en el Plan de Mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina de Planeación.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), este informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,

Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno

C/C Liliana Patricia Hernández - Subdirector de Gestión Corporativa
Daniela Jiménez Quiroga – Subdirectora Artística y Cultura
José Luis Aldana Romero - Subdirector para la Gestión del Centro de Bogotá.
María Alexandra Sandoval Concha – Jefe Oficina Jurídica
Anggie Lorena Ramírez Gamboa - Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



Documento 20261100031443 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 13-03-26 09:34:41

Fecha firma: 13-03-26 09:34:41

Aprobó:

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno



0a066fea31bf236ac1e746dc7bf635aee3c65d421fb3e30355f4d731519358a6

Código de Verificación CV: f9844



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10

Información: Línea 195

www.fuga.gov.co



  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20261100031453* Radicado: 20261100031453 Fecha: 13-03-2026
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2025.
FECHA:	13 de marzo de 2026
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano.
LIDER DEL PROCESO:	Liliana Patricia Hernández Hurtado
RESPONSABLE OPERATIVO:	Gala Margarita Forero Yanquén - Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Rojas - Servicio al Ciudadano Erika Ríos – Gestión de las Comunicaciones
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
ALCANCE:	1 de julio al 31 de diciembre de 2025.

NORMATIVIDAD APLICABLE:	Externa Ley 1474 de 2011. <i>“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”. Artículo 76.</i> Ley 1712 de 2014 <i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”</i> Ley No. 2195 de 2022 <i>“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.</i> Ley 1755 de 2015. <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</i> Decreto 19 de 2012. <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.</i> Decreto 640 de 2025 <i>“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”</i>
--------------------------------	--

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	Acuerdo 731 de 2018. <i>“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.”</i> Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <i>“Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”</i> Circular 007 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo. Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía. Directiva 004 de 2021. Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Directiva 005 de 2023 <i>“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”</i> Manual Servicio a la Ciudadanía V2 Alcaldía de Bogotá - Secretaría General. Interna Resolución 199 de 2021. <i>“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño”.</i> Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V14 Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 V5. Guía Evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA SC-GU-02 V2.
--	---

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del II semestre de 2025.
2. Publicaciones en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Publicaciones en la página web de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
4. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.
5. Generación del informe.

RESULTADOS GENERALES Y OBSERVACIONES:

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, les corresponde a las oficinas de control interno vigilar la atención de las quejas, sugerencias y reclamos que reciban las entidades públicas y generar un informe semestral sobre esta materia. Así las cosas, la Oficina de Control Interno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño –FUGA- se permite presentar el informe de verificación,

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

evaluación y análisis al proceso a la gestión de los requerimientos recibidos en la entidad durante el II semestre de la vigencia 2025.

Para el desarrollo de la revisión de las PQRSD tramitadas por la FUGA, se tomó como base la información aportada por el proceso de Servicio al ciudadano; el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, los informes publicados en el link Transparencia de la página web de la entidad, los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y el Sistema de Gestión documental Orfeo.

Según el reporte presentado por el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad, en el segundo semestre de 2025 se recibieron un total de 365 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. Sobre este universo de peticiones se tomó una muestra aleatoria sobre la cual se verificaron criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas.

En ese orden, de la base de datos con las PQRSD del segundo semestre 2025 remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta que, del total de las 365 peticiones, 61 en redes sociales FUGA y 49 en el Bronx.

Por último, se revisó la aplicación de la Directiva 005 de 2023 “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*” y la Directiva 004 de 2021 “*Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*”; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, la Resolución No. 1519 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC- y la gestión de los riesgos asociados al proceso Atención al ciudadano.

(I) ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

La Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –julio-diciembre 2025*”, archivos que fueron allegados el 20 de febrero de 2026. De la información recibida se seleccionó un total de 26 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.*
- *Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.*
- *Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.*
- *Oportunidad: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).*

Resultados de la evaluación:

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (5%)		
No.	Orfeo Entrada	Número radicado respuesta Orfeo
1	20252300015492	20253000015051
2	20252300015132	20253000014541
3	20252300015552	20253000015601
4	20252300015692	20251300015121
5	20252300015702	20253000015081
6	20252300022202	20252400020021
	20252300013902	20254000012691
7		20254000012701
8	20252300014532	20253000014611
9	20252300015212	20253000014061
10	20252300018342	20252000017451
		20254000014431
11	20252300015482	20254000014441
12	20252300015002	20254000014901
13	20252300016502	20254000015801
14	20252300017732	20252800015841
15	20252300014032	20253000013631
16	20252300014042	20253000013631
		20254000017191
		20254000017371
17	20252300017912	20254000017381
		20253000019121
18	20252300020502	20253000019651
19	20252300017092	20253000015961
20	20252300019942	20254000018551
21	20252300019952	20254000018591
22	20252300020332	20254000018691
		20254000023111
23	20252300025852	20254000023451
24	20252300020562	20253000018771
25	20252300025242	20252800022631
26	20252300012732	20254000012341

Fuente: Expediente ORFEO: PQRSD - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
II semestre 2025. *Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

Si bien la verificación se realiza en cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez, también se identifican y señalan los aspectos relacionados con el manejo del sistema Orfeo. En ese sentido, a partir de la muestra analizada se evidenciaron los siguientes porcentajes:

Población	Muestra 5%	Revisados	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	MANEJO DEL SISTEMA ORFEO
365	26	26	NO CUMPLE	0	0	1	0	

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

								2
			CUMPLE	26	26	25	26	24
			%					
			CUMPLIMIENTO	100 %	100 %	99 %	100 %	98 %

Tabla 2

- **20252300014032 y 20252300014042:** En el histórico de los radicados se evidenció que se dio respuesta al ciudadano de manera directa por parte de la Subdirección Artística y Cultural, por tanto, desde gestión documental en “Archivo virtual” se realizó la siguiente anotación: *“Se recuerda que, conforme al procedimiento establecido para la gestión de peticiones ciudadanas, no está permitido responder ni remitir directamente las respuestas a las PQRS desde cuentas de correo personales. En este sentido, se devuelve el presente trámite con el fin de que se proyecte la respuesta oficial a través de ORFEO y se remita al proceso correspondiente para su envío desde la cuenta institucional de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC).”*

Por lo anterior, si bien las respuestas no incumplen los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez, se identifica que no cumple con el manejo del sistema Orfeo, en virtud del procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V14, actividad 6.

- **20252300017912:** Se evidencian tres respuestas, la primera con radicado 20254000017191 que fue devuelta a la subdirección Centro por falta de claridad, pues, se trasladó carga administrativa al ciudadano, la segunda radicado 20254000017371 y la tercera con radicado 20254000017381. No obstante, se evidencia que las 3 tienen el mismo contenido y no se hizo ninguna modificación según lo indicado por servicio al ciudadano.

Desde la OCI se evidencia que, la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá traslada al ciudadano una carga administrativa adicional de contactar a un servidor de la entidad para agendar una entrevista, lo cual incumple con el criterio de claridad en la respuesta, situación que ya había sido alertada por servicio al ciudadano.

- **20252300020502:** En el histórico del radicado se evidenciaron dos respuestas: la primera, con radicado 20253000019121, la cual fue devuelta por Gestión Documental “Archivo Virtual”, sin que se registrara la respectiva anotación de devolución; y la segunda, con radicado 20253000019651, que corresponde a la respuesta finalmente remitida al ciudadano. No obstante, de la revisión realizada no se evidencia incumplimiento de los criterios evaluados.
- **20252300025852:** Se evidencian dos respuestas, la primera con radicado 20254000023111 que fue devuelta a la subdirección Centro por falta de claridad, pues, se trasladó carga administrativa al ciudadano, la segunda radicado 20254000023451. No obstante, se evidencia que las 2 tienen el mismo contenido y no se hizo ninguna modificación según lo indicado por servicio al ciudadano.

No obstante, si bien la respuesta fue devuelta por servicio al ciudadano por incumplimiento del criterio de claridad, desde la OCI se evidencia que no se traslada al ciudadano una carga administrativa adicional de contactar a un servidor de la entidad. Por el contrario, en la respuesta se le indica la cuenta de correo electrónico a la cual debe remitir la información requerida para dar trámite a su solicitud, razón por la cual, no se evidencia incumplimiento de los criterios evaluados.

 	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

En la socialización del informe preliminar la Subdirección de Gestión Corporativa respondió: “20252300025852 con respecto a la respuesta con rad 20254000023451, se devolvió, por el criterio de claridad por el párrafo “Sí es de su interés continuar con la programación de la visita, por favor contactarnos nuevamente por los canales institucionales de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA)” no por el párrafo del correo enviado al servidor. de igual manera se realizó esta observación Esto debido a que en el asunto no relaciona el número de la petición de Bogotá te escucha.”

(II) INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Los artículos 78 y 263 del Decreto 640 de 2025 que derogó el Decreto 371 de 2010 establecen:

Artículo 78. Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía. La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 263. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

De la lectura del texto anterior, se destacan dos actividades a cargo del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano:

- Registrar la totalidad de las quejas y demás peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Elaborar un informe estadístico mensual de las peticiones y remitirlo a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

Frente a la primera de ellas, se tomó como fuente los Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en el siguiente link <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0>

Tabla 3

MES	Cifras	Diferencia Bogotá Te Escucha – Informe Mensual de PQRS	% Cumplimiento Decreto 371/2010
-----	--------	--	---------------------------------

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema de Gestión de Peticiones (Ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la Entidad en el Informe Mensual de PQRS	
JULIO	51	51	N.A	N.A	100%
AGOSTO	81	81	N.A	N.A	100%
SEPTIEMBRE	58	58	N.A	N.A	100%
OCTUBRE	67	67	N.A	N.A	100%
NOVIEMBRE	41	41	N.A	N.A	100%
DICIEMBRE	46	46	N.A	N.A	100%
PROMEDIO					100%

Se observa lo siguiente frente a la gestión de la entidad:

- El reporte de la entidad en los informes mensuales para la vigencia revisada tiene calificación 100%.
- Los informes fueron presentados de manera oportuna.
- Para la vigencia julio-diciembre de 2025, se reporta que la totalidad de las peticiones fueron cerradas bajo el criterio de cumplimiento en la calidad de las respuestas, en concordancia con la meta establecida en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Ninguna petición de las evaluadas fue atendida de manera extemporánea.

En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=167, que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado:

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Enero de 2026		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD diciembre 2025	2026-01-20	Descargar
Diciembre de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD noviembre 2025	2025-12-15	Descargar
Noviembre de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD octubre 2025	2025-11-20	Descargar
Octubre de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD septiembre 2025	2025-10-16	Descargar
Septiembre de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD agosto 2025	2025-09-15	Descargar
Agosto de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSD julio 2025	2025-08-19	Descargar

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
JULIO	AGOSTO	20252300080743 14-08-2025	19-08-2025
AGOSTO	SEPTIEMBRE	20252300090623 11-09-2025	15-09-2025
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	20252300101963 09-10-2025	16-10-2025
OCTUBRE	NOVIEMBRE	20252300115823 17-11-2025	20-11-2025
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	20252300127533 11-12-2025	15-12-2025
DICIEMBRE	ENERO 2026	20262300008703	

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

		19-01-2026	20-01-2026
--	--	------------	------------

(III) SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad presentó informes de seguimiento a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en los que se analizan y ponen en evidencia deficiencias en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, según lo que se tramita y reporta en el SDQS.

De acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, se evidencia una mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, dado que en los informes revisados no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

En ese orden, de igual manera se revisaron los informes internos de las respuestas dadas por la entidad, frente a los criterios de calidad, calidez y oportunidad, así como al manejo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo -SGDEA. Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, en el cual se observó:

INFORME MES	PETICIONES FINALIZADAS	CRITERIO	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	MANEJO DEL SISTEMA ORFEO
JULIO 20252300083203 22-08-2025	83	CUMPLE 82					
		NO CUMPLE			1		
AGOSTO 20252300092013 16-09-2025	79	CUMPLE 77					
		NO CUMPLE			2		
SEPTIEMBRE 20252300102333 10-10-2025	70	CUMPLE 69					
		NO CUMPLE			1		
OCTUBRE 20252000117773 21-11-2025		CUMPLE 33					2
		NO CUMPLE					
NOVIEMBRE 20252300132933 16-12-2025	35	CUMPLE 33					
		NO CUMPLE					2
DICIEMBRE 20262300010223 21-01-2026	66	CUMPLE 64					
		NO CUMPLE					2

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

(IV) DIRECTIVA 005 DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2023 DE LA SECRETARÍA GENERAL Y SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

En desarrollo de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Distrital 189 de 2020 y la Directiva 006 de 2022, se expide la Directiva 005 de 2023 en relación con los esquemas de denuncias y la protección de identidad del denunciante. Se definen en esta Directiva (I) los canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, (II) el registro de estas denuncias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha", recibidas a través de los diferentes canales de atención, (III) el seguimiento de estas denuncias por parte de las Oficinas de Control Interno Disciplinario, (IV) la protección de identidad del denunciante y medidas de protección adicionales y (V) implementación.

1. *Armonización de canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía.*

En lo que al primer punto se refiere, se definen como canales de recepción de denuncias la línea 195, el SDQS, los puntos de atención al ciudadano presenciales, la Red CADE, las oficinas de correspondencia de las entidades y la página web de las entidades donde debe disponerse de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar denuncias y una guía sobre cuáles son actos de corrupción.

Se verificó la publicación del botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en la página web <https://fuga.gov.co/>, observándose que se encuentra dentro de los enlaces de interés, así:

Enlaces de interés



2. *Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.*

Se evidencia que el link de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses incluido en la página web <https://fuga.gov.co/>, dirige las solicitudes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y que se encuentra dentro de la clasificación de las peticiones la tipología "Denuncias por actos de corrupción", cumpliendo con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

3. *Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

La Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en la entidad, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos para la gestión de las denuncias por posibles hechos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- a. Si la petición no corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, o ninguna actuación que pueda tener relevancia disciplinaria, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente al área o entidad competente para su trámite y gestión.
- b. Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/sa, o un/una Concejal/la, la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios o la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haya recibido la denuncia, la remitirá directamente al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, según corresponda).
- c. Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor público del nivel directivo de una entidad diferente a la que la recibió, se deberá remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda.

En este punto es importante aclarar que las Oficinas de Control Disciplinario Interno de cada entidad u organismo distrital, tienen competencia para investigar a los servidores y exservidores públicos del nivel directivo de la entidad distrital, excepto al máximo cargo directivo de la misma, el cual es competencia de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

Por último, de acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, correspondientes al periodo de julio a diciembre de 2025 frente a denuncias por presuntos actos de corrupción, se evidenció que la petición con radicado 20252300016982 fue registrada como “*DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION*”, sin embargo, la Oficina de Control Interno Disciplinario dio respuesta a la solicitud en calidad de derecho de petición, sin que en la misma se evidencien asuntos relacionados con presuntos actos de corrupción.

4. Protección de identidad del denunciante.

Compromiso de confidencialidad

Se define en este punto la obligación de suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada. Se identifica que el documento radicado Orfeo No. 20251000032603 expediente 202428003000100002E, corresponde a la suscripción y remisión de dicho acuerdo firmado por la Directora General Blanca Andrea Sánchez Duarte.

Medidas de protección adicionales

Se definen en este punto medidas de protección, en caso de que el denunciante sea servidor público o contratista, quien tendrá la facultad de poner la información en conocimiento de las autoridades

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

competentes para acceder a las medidas de protección personal otorgadas por la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección (UNP).

5. Implementación

Contempla el deber de asistir a las jornadas de capacitación dirigidas a los servidores y contratistas que brindan atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención con la coordinación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. De igual manera, se define la obligación a las entidades de generar campañas de promoción masiva a través de redes sociales, que tengan como objetivo poner en conocimiento de la ciudadanía los canales dispuestos para la presentación de denuncias, así como información relevante para identificar un posible acto de corrupción.

Consultado el trámite realizado por Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto anteriormente, se estableció la estructura del Plan Institucional de Capacitación PIC aprobado por el Comité Directivo, expediente 202528005001900001E, en el que se reportó lo siguiente:

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20252300072213	22/07/2025	Documentos digitales accesibles en Word 17 de junio 2025	17/06/2025
20252800099523	03/10/2025	Medición de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana y Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	03/10/2025
20252800114233	12/11/2025	Capacitación en Excel Avanzado	10/11/2025
20252800123813	05/12/2025	Utilización de las últimas versiones de formatos y procedimientos del SIG	11/11/2025
Durante el segundo semestre se hicieron capacitaciones presenciales con cada uno de los enlaces PQRSD de la entidad.			

(V) DIRECTIVA 004 DEL 25 DE MAYO DE 2021 DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

A través de esta directiva se requiere a las entidades para que adopten el ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales bajo los siguientes aspectos:

- Identificación de las peticiones recibidas a través de redes sociales
- Solicitud de datos para el registro de las peticiones
- Registro de las peticiones en el SDQS
- Solicitud de aclaraciones si corresponde
- Tratamiento y protección de datos

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

- Uso de lenguaje claro e incluyente
- Cierre de la interacción

Ahora bien, teniendo a través del enlace “*Canales de Atención a la Ciudadanía*”, que se encuentra cargado la página web <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano> se informa que la entidad dispone de las redes sociales entre sus canales de atención para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción, la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del II semestre 2025, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales.

Mediante información recibida, se evidenció que a través de las redes FUGA se recibieron 61 PQRS, y en las redes Bronx 49 PQRS.

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
JULIO	8	15
AGOSTO	9	2
SEPTIEMBRE	18	1
OCTUBRE	9	6
NOVIEMBRE	14	16
DICIEMBRE	3	9

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRS en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la Directiva 004 de 2021, se evaluaron todas las peticiones sobre información pública a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social y las que, según la complejidad de la solicitud, fueron radicadas en la plataforma Orfeo y en Bogotá te escucha, evidenciando lo siguiente:

1. Redes sociales Fuga

- JULIO

Usuario dannypaas: No se evidencia respuesta a la ciudadana, ni solicitud de aclaración a su petición como sucedió en otras peticiones que fueron revisadas, en las cuales se contestó de manera general brindando información sobre el Festival Centro.

“Buenas noches, he intentado comunicarme por varios medios para resolver unas dudas sobre la convocatoria de festival centro 2026 y no he tenido respuesta. Les agradezco si me pueden colaborar. Gracias”.

En la socialización del informe preliminar el proceso de comunicaciones respondió: *“Al respecto, se corrige la evidencia donde se ve que en efecto, se le solicitó aclaración a su inquietud.”*

AGOSTO

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

20252300016592 (Usuario Scarlett M.): Del historico del radicado se observa que se dio traslado a la entidad competente mediante la plataforma Bogota te Escucha, sin embargo, de la evidencia aportada no es posible evidenciar el numero completo del radicado mediante el cual se brindó respuesta a la ciudadana y se hizo el traslado a la entidad competente.

En la socialización del informe la Subdirección De Gestión Corporativa respondió: *“Nos permitimos aclarar: “Teniendo en cuenta que la respuesta a la petición no era competencia de la FUGA, el 04-08-2025 se realizó el traslado a través del aplicativo Bogotá Te Escucha, sistema que genera y envía automáticamente la comunicación de traslado dirigida a la ciudadana peticionaria al correo electrónico de contacto registrado por la misma. como soporte se encontraba anexo la hoja de ruta de fecha 4 de agosto donde se puede evidenciar el traslado.”*

En la socialización del informe preliminar el proceso de comunicaciones respondió: *“Al respecto, se adjunta la evidencia de la respuesta completa donde se informa el número de radicado del caso y el medio por el que puede hacer seguimiento de la misma teniendo en cuenta que es un traslado para la entidad competente.”*

- SEPTIEMBRE

Usuario Estefania Viña: No se evidencia la respuesta a la ciudadana, el radicado 20252300019232 pertenece al usuario lexx Cheyner.

En la socialización del informe preliminar el proceso de comunicaciones respondió: *“En efecto, se cometió un error y se envió una respuesta errada.”*

2. Redes sociales BRONX

- JULIO

Usuario BCapital Techno: No se evidencia respuesta clara y de fondo al ciudadano, pues el ciudadano solicita *“Buenas noches equipo Bronx Distrito Creativo. Estamos interesados en hacer un cubrimiento de esta edición de Momentum para YouTube, sería un honor poder ofrecerle este material a nuestro seguidores.¿Podrían facilitarnos un canal para enviarles una propuesta formal y lograr un acuerdo de prensa?”* y, la Respuesta enviada fue *“¡Hola!, claro que sí, su información la recibimos y la tramitamos de manera interna por WhatsApp a través de Clúster DJ Asobares, ya todo ok, ¿verdad?, nos cuentan cualquier cosa, gracias”*.

Lo anterior incumple con el criterio de claridad en la respuesta.

En la socialización del informe preliminar el proceso de comunicaciones respondió: *“Al respecto queremos aclarar que este caso también nos llegó a través de WhatsApp, por lo que al momento de dar la respuesta lo que hicimos fue confirmar que ya todo estuviera ok debido a que el caso ya estaba siendo resuelto por ese otro medio, situación que fue confirmada por el usuario al responder que en efecto todo estaba en orden y que muchas gracias. Es decir, nosotros no lo enviamos a otro canal, nos contactaron por otro canal. Se adjuntan evidencias de la gestión por WhatsApp.”*

- DICIEMBRE

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Usuario Pierre Win: No se evidencia respuesta, si bien se presentan archivos PDF en un onedrive, de los mismos, de las imágenes adjuntas no es posible observar el numero del radicado para realizar la evaluación de la misma:



En la socialización del informe preliminar el proceso de comunicaciones respondió: *“Al respecto hicimos el ajuste de las evidencias para que se puedan observar con detalle tanto el orden como el envío del número de radicado.”*

En atención a lo anterior, el Proceso de Comunicaciones organizó y aportó nuevas evidencias que permiten observar las respuestas oportunas a las peticiones; no obstante, dichos soportes no fueron remitidos en el momento en que se solicitó la información, sino en la socialización del informe.

(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO

El artículo 261 del Decreto 640 de 2025 que derogó el Decreto 847 de 2019 establece que en todas las entidades del Distrito se debe implementar la figura del Defensor del Ciudadano quien debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de estructura jerárquica de la entidad.

Mediante Resolución interna No. 199 de 2021 se designa como Defensor de la Ciudadanía al subdirector/a de Gestión Corporativa, sin embargo, dado que el Decreto 640 de 2025 derogó el Decreto 847 de 2019, se debe actualizar la respectiva resolución.

La Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el segundo semestre de la vigencia 2025 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>. El reporte del Informe Defensor de la Ciudadanía II semestre 2025 fue radicado en Orfeo 20252300026542, sin embargo, se encuentra desactualizada con el cambio del Decreto 640 de 2025.

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):

Adjunto	Size
 Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre 2025	575.45 KB
 Informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2025	542.91 KB

(VII) GESTIÓN DE RIESGOS

La Entidad identifica en el Mapa de Riesgos por Procesos, riesgos vinculados al Proceso de Servicio al Ciudadano, así:

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
Posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, debido a la insuficiente revisión y planificación en los tiempos de respuesta emitidas por los responsables	Riesgo de gestión	El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a las respuestas de PQRSD emitidas por los procesos o subdirecciones de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de calidad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las mismas, el cual adicionalmente, recopila las revisiones y correcciones realizadas a las respuestas, antes de su envío al petionario; así como las recomendaciones puntuales sobre las acciones correctivas descritas. Este informe se socializa a las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO, con el propósito de que sean	Moderado	De la revisión a las peticiones evaluadas (Tabla 1 y 2 Análisis a la calidad de las respuestas emitidas por la Entidad) se evidenció que dos incumplen con el criterio de claridad, y cuatro con el manejo del sistema Orfeo. Claridad: 20252300017912. Manejo del sistema: 20252300014032 y 20252300014042 Así mismo, frente a las peticiones recibidas por redes sociales se puede evidenciar lo evaluado en el acápite de la Directiva 004 del 25 de mayo de 2021 de la Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá D.C.

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

		tenidas en cuenta las recomendaciones y observaciones realizadas por parte de cada proceso. El Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa semanalmente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por correo electrónico alertas a los líderes de procesos y/o responsables de dar la respuesta.		
Pérdida de la disponibilidad: El acceso restringido al Bogotá Te escucha y/o al Gestor Documental Orfeo las cuales tienen interoperabilidad (SDQS), pueden ocasionar pérdida de disponibilidad de la información de PQRSD y conllevar al incumplimiento de tiempos de respuesta y/o traslado por no competencia.	Riesgo de Seguridad en la información	Cada vez que se realice un proceso de radicación de PQRSD el Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano verifica la radicación automática en ambos sistemas (Orfeo y Bogotá te escucha) de forma tal que si no hay interoperabilidad entre estos se haga la radicación manual en ambos sistemas tan pronto sea posible, registrando en el informe mensual de PQRS, el número de las peticiones que debieron ser cargadas manualmente por fallas en los sistemas o la interoperabilidad de estos. En caso de no tener acceso al gestor documental ORFEO y entre tanto se restablece el sistema, se informará vía correo electrónico las PQRS recibidas y asignadas a cada una de las áreas para su gestión.	Alto	Se evidenció control realizado a las PQRSD por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano desde su radicación hasta su finalización, lo que permite identificar aspectos relacionados con indisponibilidad de los sistemas.

FORTALEZAS:

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

1. Entrega oportuna de la información para adelantar los seguimientos.
2. En el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se registró cumplimiento del 100% en las respuestas a las peticiones ciudadanas en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. En la página de inicio de la web de la Entidad se encuentra de forma fija el enlace para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
4. Se destaca el lenguaje claro y cercano con los ciudadanos en la mayoría de las respuestas a través de redes sociales, resueltas en el primer nivel.
5. La realización de capacitaciones dirigidas a los enlaces de PQRSD de cada una de las dependencias, orientadas a fortalecer sus conocimientos y competencias en la gestión adecuada en las PQRSD, los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, los criterios de calidad en la elaboración de las respuestas a la ciudadanía y el manejo y trámite de las mismas a través del Gestor Documental Orfeo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda fortalecer la gestión interna de las peticiones, evitando trasladar cargas administrativas innecesarias al ciudadano, especialmente en aquellos casos en los que la información o la respuesta puede ser obtenida y suministrada directamente por la misma entidad o mediante articulación interna entre dependencias. Lo anterior, con el fin de evitarle al peticionario la radicación de nuevas solicitudes o la realización de trámites adicionales cuando la administración cuenta con las herramientas para brindar una respuesta integral y de fondo.
2. De acuerdo con los resultados evidenciados en los informes internos de verificación de las respuestas emitidas por la entidad, en relación con los criterios de calidad, calidez, oportunidad y manejo de Orfeo, se identificó que la mayoría de los incumplimientos se concentran en aspectos relacionados con la claridad en las respuestas y con el adecuado uso del sistema Orfeo, por tanto, se recomienda que todas las dependencias de la entidad (primera línea de defensa) garanticen el cumplimiento de los términos establecidos para la emisión de las respuestas a las PQRSD y, se fortalezca la articulación con Servicio al Ciudadano, con el fin de implementar acciones de mejora orientadas a subsanar las debilidades identificadas y que ya habían sido alertadas por la OCI en anteriores informes.
3. Se recomienda al proceso de comunicaciones realizar una revisión previa de las evidencias antes de su remisión a la OCI, con el fin de evitar reprocesos durante la evaluación. Así mismo, considerando que en la respuesta al informe preliminar se aportaron y modificaron evidencias, se sugiere que, cuando se allegue información adicional en la etapa de socialización, esta se remita en una carpeta distinta a la inicialmente compartida, con el propósito de preservar la trazabilidad de la información y evitar interpretaciones sobre una eventual omisión en la revisión por parte de la Oficina de Control Interno.
4. Asegurar que en el histórico del radicado en Orfeo se identifiquen todas las actuaciones realizadas.

  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

5. Se recomienda a todas las áreas de la entidad acoger y aplicar las recomendaciones emitidas por Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que, de la revisión realizada a las peticiones recibidas durante la vigencia evaluada, se evidenció que la mayoría de los incumplimientos corresponden a trámites de las dependencias responsables de elaborar las respuestas.
6. Si bien el informe sobre la ejecución de las funciones del Defensor del ciudadano correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2025 se encuentra publicado en la página web de la entidad, se recomienda actualizarla (<https://www.fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>) teniendo en cuenta los cambios normativos.
7. En términos generales se recomienda revisar las observaciones específicas realizadas por la OCI en informes y en auditorias pasadas, para continuar fortaleciendo las respuestas a las PQRSD que se consideren pertinentes.

ANGÉLICA HERNÁNDEZ JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
 LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS AUDITOR

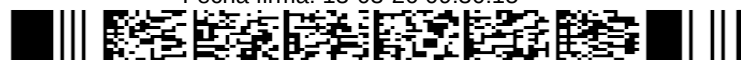
Documento 20261100031453 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Oficina de Control Interno
Fecha firma: 13-03-26 09:36:19
Fecha firma: 13-03-26 09:36:19

**Laura Juliana Fandiño
Cubillos**

Contratista
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 13-03-26 09:30:15



e036864104cde01a4fc14342e882e57f48bde152836b5eb2ae440348c6a1380e
Codigo de Verificación CV: 9c26f