



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



FECHA DE INFORME:

17-02-2020

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

SECRETARIA GENERAL / ATENCION AL CIUDADANO

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA

TEMA DE SEGUIMIENTO:

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019.

NORMATIVIDAD:

Constitución política artículo 23 y 74

Ley 1437 de 2011. Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título I. Título II Capítulo I, II y III

Ley 1474 de 2011, art. 76; que señala “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 – Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 87 de 1993. Artículo 12º.- Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: i.) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; k.) Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 - Título II. Derecho de Petición. Capítulo I- Derecho de Petición ante autoridades- Reglas Generales- Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades- **Artículo 1 4. Términos Para Resolver Las Distintas Modalidades De Peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por Nuestros Valores, Formando una Colombia mejor

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, la entidad adopto los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno Digital, contribuyendo con la construcción de Estado mas eficiente, mas transparente y mas participativo, prestando mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las tecnologías de Información y las Comunicaciones.

Resolución No. 1241 del 20 de diciembre de 2018. por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de las Fuerzas y deroga las resoluciones No. 1045 de fecha 30 de dic de 2011, la resolución 730 de octubre de 2012 y la Resolución 228 del 16 de abril de 2013.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art.76 de la ley 1474: **“La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe con una periodicidad semestral”.**

De otra parte dar cumplimiento en lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe **Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal**, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019; para el efecto tiene como fuente de información :

1. Los informes mensuales presentados por la Secretaria General a través del profesional de la Oficina de atención al ciudadano y publicados en la página web de la entidad en el link de **Transparencias**: 10.10 Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la Información.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



2. Consulta de los mecanismos establecidos por la entidad para presentar las PQRS y los avances de las gestiones adelantadas por la oficina de Atención y Orientación Ciudadana frente al tema de atención al ciudadano a la fecha del informe.

La evaluación se efectúa para el periodo comprendido entre el 1º de julio a 31 de diciembre de 2019, de acuerdo a la normatividad establecida sobre la materia y en concordancia con el plan de trabajo de la Oficina de Control Interno.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

La Información recopilada en este informe tiene como fuente primaria la información presentada por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y publicada en la ventanilla única, la cual es cruzada con los datos generados a través del Módulo PQR, donde se puede apreciar que se registraron durante el Segundo Semestre del Año 2019, un total de **329** PQRD, interpuestas ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través de los diferentes canales que tiene la entidad.

La verificación de la oficina de control interno tiene como objetivo principal establecer lo siguiente:

1. La efectividad en el trámite de la Respuesta – PQRS.
2. Establecer el porcentaje (%) de trámites de respuestas fuera de los términos por dependencias.
3. Establecer las PQRS sin respuestas por dependencias y
4. Hacer los seguimientos a las tareas y acuerdos establecidos en el acta del 20 de agosto de 2019 formulada en mesa de trabajo realizada en el semestre anterior.

1. ANALISIS ESTADISTICO PRIMER SEMESTRE VS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2019

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, actualmente realiza el procedimiento de radicación y respuesta de las PQRSD a través del **MÓDULO DE PQR**, de acuerdo con los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano, dentro del periodo objeto de evaluación 01 de julio al 31 de diciembre del 2.019, se recibieron **11274** PQRSD, y Felicitaciones que en comparación con el primer semestre disminuyeron en un 3% distribuidas así:

DEPENDENCIA / TIPO DE - PQRS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
PQRSD 2do Semestre	294	5	26	4	1827	9118	11274
PQRSD 1er semestre	473	4	8	4	2093	8999	11581
% Variación	-38%	25%	225%	0%	-13%	1%	3%

Fuente: Informes Mensuales de PQRSD Y F.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por Nuestros Valores, Por Nuestra Cooperación

1.1 Consolidado por Dependencias II Semestre 2019 de PQRSD y Felicitaciones

En el siguiente cuadro se detallan numéricamente el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones que ingresaron por los diferentes canales que tiene la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en el periodo de 1 de julio a 31 de diciembre del 2019.

DEPENDENCIA Y/O GRUPO DE TRABAJO / TIPO DE SOLICITUD	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Dirección General	Despacho	1						1
Secretaría General	Atención y Orient. Ciudadana	10	1	2	1	0	0	14
Oficina Jurídica	Asesoría Jurídica	11						11
	Acta de Remate	1						1
Oficina Control Interno Disciplinario	A. Disciplinarios y Administrativos.	2	1					3
Oficina de Tecnología	Tecnología	2						2
Subdirección General de Abastecimientos Y Servicios	Abastec. Clase I	4		3				7
	Infraestructura	1						1
	Planf. Operac Log. Clase III	1		1				2
Subdirección General de Operaciones Logísticas	Catering	2		1	1			4
	CADS	1						1
Subdirección General de Contratos	G. Contractual	16		1	1			18
Dirección Financiera	Cartera	134		13	1			148
	Contabilidad	17						17
	Tesorería	1						1
Dirección Administrativa y de Talento Humano	Talento Humano	61	3	5				69
Regional Antioquia Choco	Catering					135	1370	1505
	Cads					4	245	249
	G. Contractual	1						1
Regional Amazonia	Catering					84	358	442
	Cads					5	60	65
	G. Contractual	1						1
Regional Caribe	Catering					67	67	
	Talento Humano	1						1
	G. Contractual	3						3
Regional Nororiente	Catering					99	1086	1185
	Gestión Talento H.	2						2
Regional Llanos	Catering					212	498	
	Cads					78	218	
	Talento Humano	3						3
	Gestión Financiera	4						4
	G. Contractual	8				5		13
Regional Centro	Catering	1				617	2071	2689
	Cads	1					4	5



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Regional Suroccidente	Catering					191	1204	1395
	Cads					4	13	17
Regional Norte	Catering					2	803	805
	Talento Humano	1						1
	G. Contractual	3					116	119
Regional Sur	Despacho director						1	1
	G. Contractual						2	2
	G. Tecnología						5	5
	Talento Humano						5	5
Regional Pacifico	Contabilidad					1	2	3
	Catering					6	62	68
	CADS					7	87	94
	Serv. Administrativo					7	5	12
Regional Tolima Grande	Catering					285	749	1034
	Cads					18	87	105
TOTAL		294	5	26	4	1827	9118	11274

Fuente: Informes de los meses de jul a dic-2019 de PQRSD y Felicitaciones publicados en la web.

Se observa en el cuadro anterior el cumplimiento a lo solicitado en el informe de seguimiento de la oficina de control interno para el primer semestre 2019, referente a detallar en los informes mensuales las PQRD que reciben las once (11) Regionales, reflejándose un total de 29 peticiones.

1.2 Entradas de PQRSD en el Segundo Semestre:

Las dependencias de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en el periodo de 01 de Julio a 31 de diciembre de 2019, recibieron **2156** Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, distribuidas como se ilustra en el siguiente cuadro de datos:

DEPENDENCIA Y/O GRUPO DE TRABAJO / TIPO DE SOLICITUD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL
Dirección General (ALDG)	1					1
Secretaría General (ALSG)	10	1	2	1		14
Oficina Jurídica (ALOAJD)	12					12
Control Interno Disciplinario (ALOCID)	2	1				3
Oficina de Tecnología TIC	2					2
Subdirección General. De Abast Y Servicios (ALSGAS)	6		4			10
Subdirección Gral. De Operaciones Logísticas (ALSGOL)	3		1	1		5
Subdirección General de Contratos (ALSGC)	16		1	1		18
Dirección Financiera (ALDFN)	152		13	1		166
Dirección Administrativa y Talento Humano (ALDAT)	61	3	5			69
REGIONALES (11)	29				1827	1856
TOTAL, PQRSD	294	5	26	4	1827	2156

Fuente: Informes Mensuales PQRSD, publicados en la web de la ALFM.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



1.3 Efectividad en el Trámite de las Respuestas en las Peticiones, quejas, reclamos y Denuncias:

1.3.1 Tiempo de Respuestas (Oportunidad):

Para el presente seguimiento se tomó las trescientas veinte y nueve (329), peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recepcionadas en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de Respuestas (**Oportunidad**) y Materialidad de la Respuesta (**Calidad**). Igualmente, para revisar estos dos aspectos se tomó una muestra aleatoria de catorce (14) PQRD. (Anexo Formula)

Meses	Recibidas	Respuesta en términos	En Tramite de Respuestas/ Vencidas	
julio	116	110	6	4
Agosto	73	73		
Septiembre	49	47	2	3
Octubre	31	31		
Noviembre	34	33	1	
Diciembre	26	26		
TOTAL	329	320	9	
% de Participación		97%	3%	

Fuente: Informes Mensuales PQRD, publicados en la web.

Teniendo en cuenta lo anterior, observamos que el 97% (320) de las PQRD presentaron Respuestas en los términos; y el 3% (9) quedo en trámite de respuesta, quedado de ellas 7 PQRD fuera de termino (Vencidas), las cuales se resolvieron en la vigencia 2019. Y corresponde a:

Ítem	Dependencia	No. PQR	fecha Solicitud	fecha Vencimiento	Fecha Respuesta
1	Regional Llanos Orientales	8874	24/05/2019	10/07/2019	11/07/2019
2	Dirección Administrativa y T. Humano	8975	28/06/2019	22/07/2019	25/07/2019
3	Dirección Administrativa y T. Humano	9012	11/07/2019	25/07/2019	26/07/2019
4	Dirección Administrativa y T. Humano	9036	17/07/2019	31/07/2019	1/08/2019
5	Financiera -Gestión Cartera	9208	6/09/2019	20/09/2019	23/09/2019
6	Financiera -Gestión Cartera	9209	6/09/2019	20/09/2019	23/09/2019
7	Subdirección Operaciones Logísticas	9233	24/09/2019	8/10/2019	17/10/2019

Lo anterior presenta una disminución del **-88 %** con respecto a la Vigencia del año 2018, en donde se presentaron **84** PQRD vencidas, esto teniendo en cuenta las PQRD del primer semestre que fueron tres (3) PQRD y para el segundo semestre (jul-dic) se vencieron siete (7) PQRD; para un



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



total en la vigencia de diez (10) PQRD, lo que presento una mejora, la meta es alcanzar el 0 vencimiento de las PQRD, para esta vigencia.

De igual forma se analizó los **Tiempos Promedios de Respuestas** de cada una de las dependencias, en lo cual se evidencia que se emitieron dentro de los términos como se muestra en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA / TIPO DE EFECTIVIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA - PQRS	Promedio en día para emitir las Respuesta 1er Semestre	Promedio en día para emitir las Respuesta 2do Semestre	Tiempo Extendido
Dirección General	8	8	
Secretaría General	3	3	
Oficina Jurídica	8	11	
Oficina Control Interno Disciplinario	10	10	
Oficina de Tecnología	0	5,5	
Planeación e innovación Institucional	4.5		
Subdirección Gral de Abastecimientos	8.57	7	X
Subdirección Gral de Operaciones Logísticas	10	4	
Subdirección General de Contratos	7	11	X
Dirección Financiera	4	6	
Dirección Administrativa y de Talento Humano	9	11	X
Regional Amazonia	8	10	
Regional Antioquia choco	4	2	
Regional Caribe	13	10	
Regional Centro	11	8	X
Regional Llanos Orientales	5	5	X
Regional Norte	11	7,5	
Regional Nororiente	9	9,5	
Regional Suroccidente	9	10	
Regional Tolima	9,5		

Fuente Modulo PQR

Se observa que las dependencias: Subdirección General de Abastecimientos, Subdirección General de Contratos, Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Regional Centro y Regional Llanos, hicieron uso del “tiempo extendido” acorde a la ley 1755/15. El tiempo promedio de respuesta está dentro de los términos de Ley.

1.3.2 Materialidad de la Respuesta (Calidad):

Frente a la Calidad de las respuestas se revisaron aleatoriamente las siguientes PQRD, teniendo en cuenta la muestra establecida de catorce (14) así:



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



ID	Fecha ingreso	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Dependencia	Cumple con la Calidad Respuesta	
					SI	No
9096	31-07-2019	23-08-2019	6-08-2019	Financiera-Cartera		X
9092	30-07-2019	14-08-2019	12-08-2019	Oficina Jurídica	X	
9091	30-07-2019	14-08-2019	12-08-2019	Dirección Administrativa y Talento Humano	X	
9191	31-08-2019	13-09-2019	2-09-2019	Atención O. Ciudadana		X
9185	28-08-2019	11-09-2019	10-09-2019	Regional Norte	X	
9179	26-08-2019	6-09-2019	6-09-2019	Regional Caribe	X	
9220	16-09-2019	30-09-2019	30-09-2019	Reg. Llanos Orientales	X	
9238	26-09-2019	12-11-2019	1-11-2019	Oficina Control interno	X	
9261	11-10-2019	5-11-2019	15-10-2019	Operaciones Logísticas	X	
9258	9-10-2019	31-10-2019	31-10-2019	Dirección Administrativa y de talento humano		X
9307	18-11-2019	2-12-2019	27-11-2019	Subdirección Gral. Abast. Y Servicios	X	
9301	12-11-2019	3-12-2019	2-12-2019	Oficina Jurídica	X	
9336	10-12-2019	24-12-2019	19-12-2019	Gestión Contractual	X	
9333	5-12-2019	27-12-2019	6-12-2019	Financiera – Cartera		X
Porcentaje					71%	29%

Fuente: Modulo PQR

Observaciones:

Conforme a lo expuesto en el cuadro anterior, se evidenció en las peticiones analizadas, que el 71% (10) hubo calidad en la respuesta, el 29% (4) no absolviere total o parcialmente la necesidad planteada, lo cual se evidenció en los siguientes aspectos:

En la ID 9096 Derecho de petición de fecha 31-07-2019, que **se recibe por segunda vez** de acuerdo a lo narrado por el peticionario referente a una información errada reportada por la ALFM a la DIAN, en la respuesta dada se evidencio que:

- Como respuesta se le adjunta una certificación declaración de renta de fecha 6 agosto 2019, un memorando dirigido a los contribuyentes signado por la Coordinadora Grupo de Contabilidad PD. Ángela Patricia González, y un comunicado de fecha 13-08-2019 dando respuesta a su solicitud PQR 9096, que no resuelve de fondo sus peticiones realizadas.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:			
Versión No. 1		Página 1 de 1	
Fecha:	8	11	2017



- Así mismo se evidencia que se utiliza un formato no establecido por el SIG y firmado por personal no autorizado.
- Y no se le adjunta copia de la respuesta de la DIAN de la corrección solicitada por la ALFM el 17 de sept de 2018, que hace la peticionaria.
- No se le adjunta copia de la respuesta de la DIAN en la cual piden que los afectados hagan caso omiso al requerimiento.

En el ID 9191, Solicitud General: El peticionario solicita un CERTIFICADO PARA DECLARAR RENTA y se evidenció:

- Como respuesta un **correo electrónico** del usuario Olga.robles@agencialogistica.gov.co en la cual le comunica al peticionario que se le esta dando respuesta formal a su petición.

En la ID 9258, petición: el peticionario pide evaluar y notificar los núcleos básicos del conocimiento para el cargo de profesional de Defensa 3-1 grado 18, adscrito a la Oficina Asesora de Planeación y numero OPEC 78421.... En el aplicativo SIMO.

- Se observa que la respuesta dada al peticionario fue **“que el cargo ofertado en la convocatoria y que genero su incomodidad, ..., dicha corrección como se muestra a continuación”**. se pega una imagen del encabezado del oficio enviado
- “Una vez la comisión Nacional del Servicio Civil emita la respuesta a esta novedad, se procederá a dar respuesta de fondo a su petición:

por lo que se sugiere utilizar un lenguaje sencillo y técnico para resolver las PQRD.

En la ID 9333, Petición: El peticionario solicita que se le indique como hace para solicitar la devolución de un excedente a su favor

- La respuesta dada, no responde a la solicitud del peticionario, sin embargo, se le confirma que tiene ese excedente y que se esta realizando la cadena presupuestal para el mes de diciembre de 2019.
- Se utiliza un formato no SIG.

En conclusión, se observa una mejora en la oportunidad y materialidad de las respuestas sin embargo, se sigue observando en la muestra revisada que se dan respuesta a los derechos de petición con un correo electrónico, la utilización de formatos no establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad “SIG”, y firmados por personal no autorizado, incumpliendo así el Manual de comunicaciones código GRV-MA-01 versión 10 numeral 2.2 lineamientos generales para las comunicaciones institucionales “la comunicación informativo de carácter externo, como oficios o informes, **serán firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro directivo debidamente autorizado por la alta dirección” (...)**



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



De igual forma el riesgo no establecido en el mapa de riesgos de la entidad, relacionado con “No contestar de Fondo las PQRs”, se materializó toda vez que se presenta reiteración de Derechos de Petición como el ID 9096, lo que podría originar que la entidad sea **objeto de Tutelas y/o demandas** por perjuicios como lo evidenciado en el presente informe.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

Observaciones

1. Se realizó mesa de trabajo con el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana el día 12-02-2020, con el fin de hacer el seguimiento al cumplimiento de las tareas y actividades impartidas por el Señor Secretario General Coronel Juan Carlos Riveros Pineda, la cual es parte integrante de este informe evidenciándose el cumplimiento de las actividades-.
2. Se observa la no aplicación de los formatos SIG para la respuesta a los peticionarios. Y firmados por personal no autorizado para firmar la documentación externa.

Sugerencias

3. Se reitera la sugerencia de verificar la posibilidad de parametrizar o incluir en la ventanilla única las solicitudes de Certificación Laboral y Certificación de Contratos.
4. La Secretaria General de la ALFM, con ocasión de las PQRD allegados a la entidad, debe estandarizar un formato de respuesta a los peticionarios.

Hallazgo

Se evidenció incumplimiento al Manual de comunicaciones código GRV-MA-01 versión 10 numeral 2.2 lineamientos generales para las comunicaciones institucionales “la comunicación informativa de carácter externo, como oficios o informes, **serán firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro Directivo debidamente autorizado por la alta dirección**” (...)

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

- ✓ Módulo PQR de la ALFM.
- ✓ Página web de la Agencia Logística.
- ✓ Acta de Reunión de Coordinación realizada el 12-02-2020 con Atención y Orientación Ciudadana, firmada y revisada el 17-02-2019.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



- ✓ Memorando 20192010467333 ALSG-AOC-201 20-08-2019 Informe PQR mes de Julio 2019.
- ✓ Memorando 20192010533183 AOC-201 20-09-2019 Informe PQR mes de Agos 2019.
- ✓ Memorando 20192010589543 ALSG-AOC-201 24-10-2019 Informe PQR mes de Sept 2019.
- ✓ Memorando 20192010658563 ALSG-AOC-201 25-11-2019 Informe PQR mes de oct. de 2019.
- ✓ Memorando 20192010699353 ALSG-AOC-201 17-12-2019 Informe PQR mes de Nov 2019.
- ✓ Memorando 20202010022623 ALSG-AOC-201 20-01-2020 Informe PQR mes de Dic 2019.
- ✓ Hoja de Trabajo elaborada por el Profesional que Elabora el Informe
- ✓ Hoja formula de Muestreo Aleatorio Simple

Elaboró:

Admón. de Empresa **JOISE CABARCAS MUÑIZ**
Profesional de Defensa Oficina de Control Interno

Revisó:

Economista. **SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ**
Jefe Oficina Control Interno