MEMORANDO 20241400012173

Bogotá, 30 de enero de 2024

PARA: **Dr. José Daniel Rojas Medellín**
Presidente SAE

DE: **María del Pilar Mayor Varela**

ASUNTO: **Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias del II semestre de 2023**

Respetado Dr. Daniel:

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina de Control Interno llevó a cabo una Seguimiento y Evaluación de la gestión adelantada por la SAE durante el segundo semestre de 2023 en el trámite y respuesta de las PQRS efectuadas por los ciudadanos.

Los resultados del informe serán remitidos también a la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano como líder del proceso y a las áreas responsables de emitir respuesta según la muestra seleccionada en el ejercicio del seguimiento, para la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

El informe de seguimiento será publicado en la página WEB de la entidad. Por lo tanto, remito adjunto el documento para su conocimiento y acciones respectivas por parte de la entidad.

Cordialmente,

María del Pilar Mayor Varela
Jefe Oficina de Control Interno

Copias: Alexander Méndez Cortes – Oficina de Comunicaciones
Eloísa Vargas Moreno – Oficina de Planeación

APROBÓ: María del Pilar Mayor Varela
ELABORÓ: Daniel Felipe Coy Castro
Luis Eduardo Vanegas

ARCHIVO: 140.71 Informe

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

(Ley 1474 de 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Bogotá, D.C. enero de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO (Norma desempeño 2210). 4
2. ALCANCE (Norma desempeño 2220). 4
3. METODOLOGIA (Norma desempeño 2310). 4
4. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN (Norma desempeño 2040). 5
5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2320) 5
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2300). 6
6.2 Respuesta a PQRS 10
7. EVALUACION DE LA OFICINA CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400). 12
7.1 Días de Extemporaneidad 12
7.2 Reporte mensual de PQRSD a la Gerencia de Talento Humano 16
8. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400). 17
9. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2023(Norma desempeño 2300) 19
10. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300) 21
11. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400) 21
11.1 Oportunidades de mejora 22
12. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400). 23
13. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400). 24
14. SALVAGUARDA 25

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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. 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 la Oficina de Control Interno.

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 Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de los dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

1. OBJETIVO (Norma desempeño 2210).

1.1 Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que llegan a través de los diferentes medios de atención, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE (Norma desempeño 2220).

Acorde con lo establecido en el art.76 de la Ley 1474 se realiza seguimiento a la gestión de las PQRS recibidas por la Sociedad de Activos Especiales en el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, con base en la selección de una muestra aleatoria.

3. METODOLOGIA (Norma desempeño 2310).

- Solicitud de información.
- Selección de muestra.
- Verificación documental.
- Validación de los requerimientos PQRSD de la muestra mediante consulta en el módulo de PQRSD de la página WEB de SAE
- Presentación de resultados.

3.1 Muestra seleccionada (Norma desempeño 2310)

El total de PQRS durante el 2do semestre de la vigencia 2023 fue de 9.406, de las cuales para realizar la evaluación se toma el formato *"Muestra Aleatoria"* tomado de la caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual se establece en un nivel de confianza del 93% , el resultado a evaluar por parte de la Oficina de control interno es de 118 requerimientos, razón por la cual se establece como total 120 requerimientos, no obstante la OCI durante el 2do semestre realizó acompañamiento a 51 comunicaciones que fueron allegadas a la oficina en las cuales se ha realizado seguimiento permanente. Esto, sumado a la evaluación de 69 requerimientos da como resultado un total a evaluar de 120 PQRSD.

Acompañamiento Segundo semestre de 2023 de la OCI	51	42,5%
Muestra seleccionada Segundo Semestre de 2023	69	57,5%
Total	**120**	**100%**

4. CRITERIOS Y FUENTES DE REVISIÓN (Norma desempeño 2040).

- ✓ Constitución Política Artículo 23.
- ✓ Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76.
- ✓ Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1437 de 2011 – Titulo II
- ✓ Ley 1755 de 2015 Artículo 13 al 21
- ✓ Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.
- ✓ Resolución 514 del 2 de diciembre de 2015 – Grupo INGESA
- ✓ Decreto 491 de 2020 Articulo 5.
- ✓ Ley 2135 de 2022
- ✓ Procedimientos P-CA2-033 V.4 del 07/07/2021 *"Procedimiento Atención seguimiento y control de requerimientos"*, N-CA2-053 V3 del 22/01/2019 "*Lineamientos para la adecuada atención a requerimientos allegados a SAE".*
- ✓ Protocolo de Atención a Requerimientos de la Ciudadanía T-CA2-004 V.1 20/05/2019.
- ✓ Módulo de PQRS
- ✓ Aplicativos de gestión documental -ZEUS y ORFEO.
- ✓ Política de Comunicaciones.
- ✓ Orientador Estratégico de Atención al Ciudadano
- ✓ Información remitida por correo electrónico el 16 de junio de 2023 y el 10 y 13 de julio de 2023 por la Oficina de Comunicaciones.
- ✓ Resolución 1519 de 2020 en el anexo 2 en literal 4.10
- ✓ Ley 190 de 1995 artículo 54 y decreto reglamentario 2641 del 2012.

5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2320)

Los aspectos evaluados en el presente seguimiento tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados y/o documentos del SIG o el impacto que supone la carencia o debilidad de éstos.

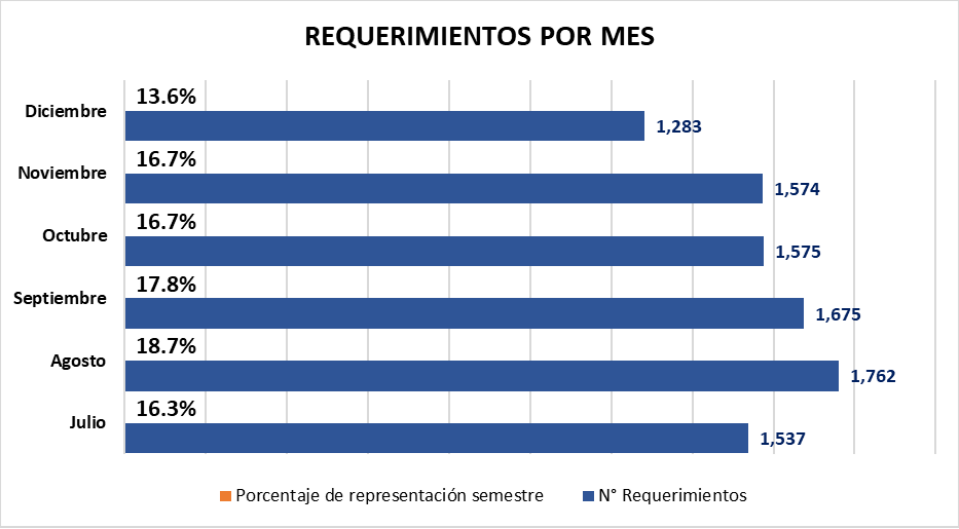
	DESEMPEÑO ALTO En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que existe un alto grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además los controles y actividades se están ejecutando con efectividad.

	DESEMPEÑO ADECUADO En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que existe un grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además los controles y actividades se están ejecutando, pero presentan oportunidades de mejora para elevar la ganancia de valor en la Entidad.
	DESEMPEÑO BAJO En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento auditoría, se evidencia que existe un bajo grado de observancia de las políticas, directrices, normas, estrategia y otros factores; además solo algunos controles y actividades se están ejecutando; pero son muy vulnerables y deben ser objeto de evaluación y rediseño para generar valor en la Entidad.
	SIN DESEMPEÑO En los procedimientos y pruebas de gestión y cumplimiento de auditoría, se evidencia que no se documentan y no se llevan a cabo actividades de control que garantizan el cumplimiento de los lineamientos de la alta dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos institucionales.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO (Norma desempeño 2300).

6.1 Recepción de las PQRS

En el segundo semestre de 2023, la Sociedad de Activos Especiales recibió **9.406 requerimientos**, distribuidos por mes así:



Fuente: Información publicada en el Sitio Web, Registro único de peticiones mensual de julio a diciembre de 2023 – Base PQR 2do Semestre 2023

De acuerdo con la gráfica, el mes con mayor número de requerimientos fue en el mes de agosto con 1762, equivalentes a un 19% del total de PQRS allegadas a SAE en el segundo semestre de 2023.

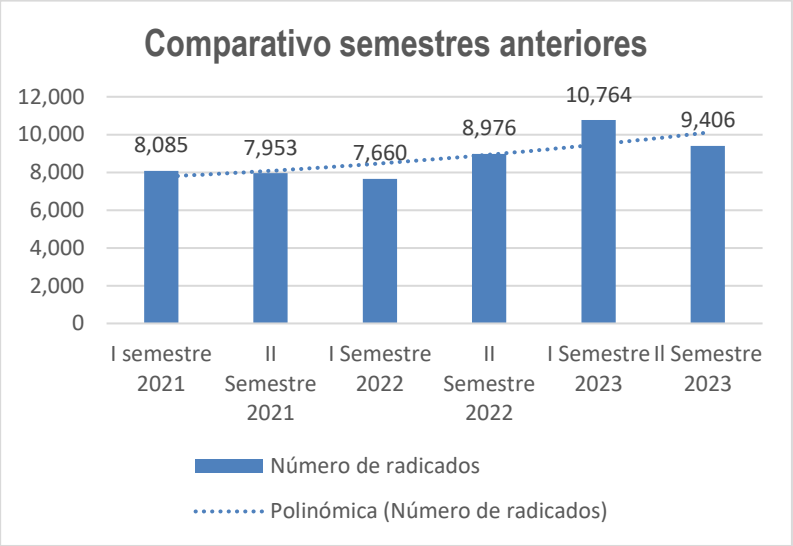
Requerimientos por áreas

En el primer semestre de 2023, se encontró que la Regional Centro Oriente recibe mayor cantidad de requerimientos que representan el 27.4%, seguidos de las Gerencia De Asuntos Legales (12.3%), Regional Suroccidente (11.8%), Regional Occidente (11.8%), Gerencia de Sociedades Activas (9.8%), Gerencia de Bienes Muebles (8.8%), Regional Norte (6.0%), Gerencia de Sociedades en Liquidación (2.5%) del total de requerimientos recibidos.



Fuente: Base PQR Segundo Semestre 2023

A continuación, se presenta el comparativo de peticiones recibidas entre el I semestre 2021, II Semestre 2021, I Semestre 2022, II Semestre 2022 y I semestre de 2023 y II semestre de 2023.



Como se observa en la gráfica el comportamiento del total de requerimientos presenta una tendencia decreciente. Entre el primero semestre de 2023 y el segundo semestre de 2023, se presentó una disminución de PQRSD del -13% correspondiente a 1358 requerimientos.

Tipo de requerimientos allegados a SAE

De acuerdo con la información remitida por la Oficina de Comunicaciones extraída del módulo de PQRS de la Entidad del primer semestre de 2023, en la siguiente tabla, se presenta cuadro que refleja el tipo de requerimiento y el número de radicados por cada uno:

Los requerimientos que más realizan los ciudadanos son Derechos de petición con un total de **9.406** junto con las tutelas con un total de **420** para un total de **9.826**.

Tipo de Requerimiento	Número de radicados recibidos
Consulta-Consultas frente a la misión de la Entidad	150
Peticiones	0
Quejas	140
Reclamos	91
Sugerencias	12
Derechos de petición	8199
Tutelas	420
Denuncias	46
Solicitudes de acceso a la información-Ley 1712 de 2014.	2

Informes al congreso.	62
Informativo	327
petición entre autoridades	263
Solicitud copia documentos- Solicitudes de información-	98
Solicitud periodistas	11
Felicitaciones	5
TOTAL	**9.826**

Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.

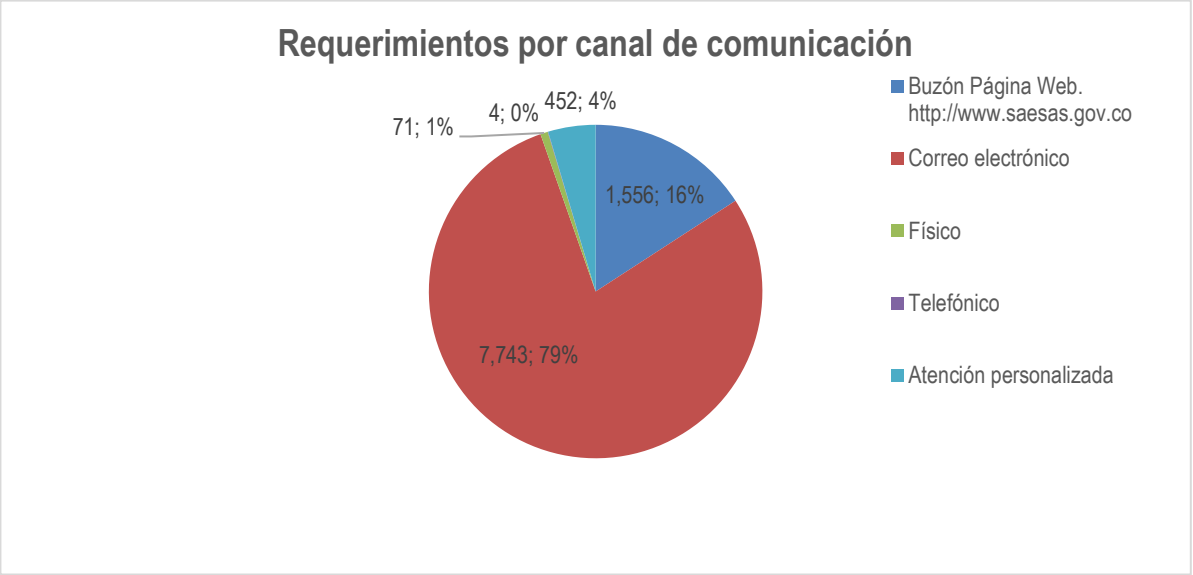
Tutelas

Se observa que en el periodo se recibieron 420 tutelas conforme a lo reportado por la Gerencia de Asuntos Legales; presentando una disminución de 59 tutelas respecto al anterior semestre.

Canal de Comunicación	Número de radicados
Buzón Página Web. http://www.saesas.gov.co	1556
Correo electronica	7743
Físico	71
Telefonica	4
Atención personalizada	452
Fax	0
Redes Sociales	0
Total	9.826

Los medios de atención habilitados por la Entidad para que la ciudadanía interponga sus PQRS son:

Buzón página WEB: www.saesas.gov.co
Correo electrónico: atenciónalciudadano@saesas.gov.co
Canales telefónicos: Línea de atención nacional.
Radicación en físico: Oficinas de SAE a nivel central y regional
Atención personalizada: Bogotá-Regionales
Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram
Buzón de Sugerencias: Ubicados en las Oficinas de SAE a nivel central y regional



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.

En el periodo evaluado los canales de comunicación más usados por la ciudadanía son:

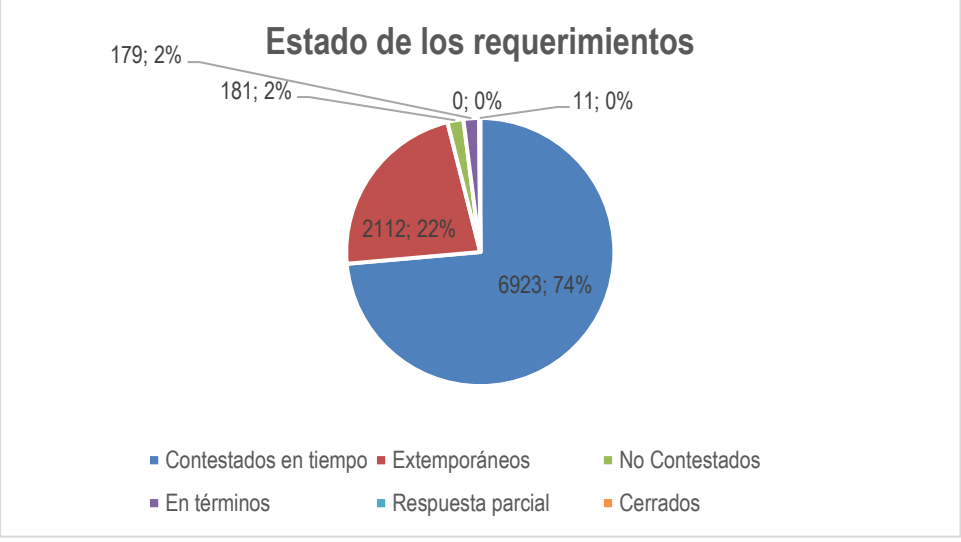
- ✓ Correo electrónico, en el cual se radicaron **7.743** requerimientos, equivalentes a un **79%**
- ✓ Página Web de SAE con **1.556** solicitudes que representan un **16%** del total

La atención en sedes físicas con **71** que corresponde al 1%.

6.2 Respuesta a PQRS

Estado de los requerimientos

En el segundo semestre de 2023 se recibieron en total **9.406** requerimientos, de los cuales, la Sociedad de Activos Especiales a través de sus diferentes Gerencias y áreas respondió de la siguiente manera:



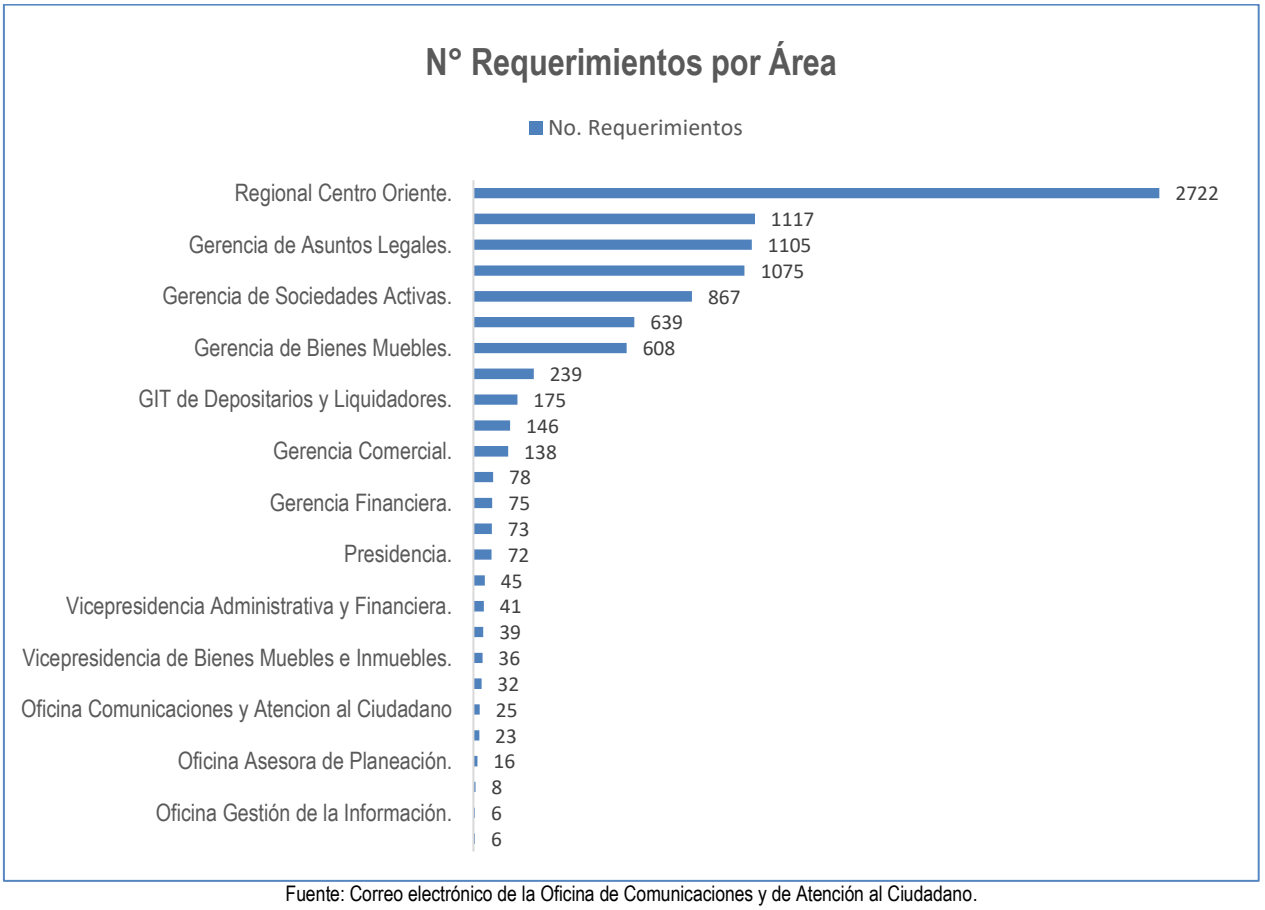
Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.

No se reportan requerimientos en estado de respuesta parcial.

Del total de los requerimientos se reportan **2.112** con respuesta extemporánea que corresponde al **22.5** del total tramitado en el periodo, el cual se detalla por áreas de la siguiente manera:

Área	N° Requerimientos	% Requerimientos	Requerimiento Extemporáneos	% Extemporáneos
Regional Centro Oriente.	2722	28.9%	676	24.83%
Regional Occidente.	1117	11.9%	360	13.23%
Gerencia de Asuntos Legales.	1105	11.7%	177	6.50%
Regional Suroccidente.	1075	11.4%	246	9.04%
Gerencia de Sociedades Activas.	867	9.2%	325	11.94%
Regional Norte.	639	6.8%	191	7.02%
Gerencia de Bienes Muebles.	608	6.5%	27	0.99%
Gerencia de Sociedades en Liquidación.	239	2.5%	37	1.36%
GIT de Depositarios y Liquidadores.	175	1.9%	7	0.26%
Gerencia Rurales.	146	1.6%	2	0.07%
Gerencia Comercial.	138	1.5%	4	0.15%
Gerencia Talento Humano.	78	0.8%	8	0.29%
Gerencia Financiera.	75	0.8%	3	0.11%
Gerencia de Bienes Inmuebles.	73	0.8%	9	0.33%
Presidencia.	72	0.8%	5	0.18%
Git Aseguramiento y Control de la Información.	45	0.5%	3	0.11%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera.	41	0.4%	0	0.00%
Atención al ciudadano	39	0.4%	4	0.15%
Vicepresidencia de Bienes Muebles e Inmuebles.	36	0.4%	5	0.18%
Gerencia Técnica.	32	0.3%	18	0.66%
Oficina Comunicaciones y Atencion al Ciudadano	25	0.3%	1	0.04%
Gerencia de Proyectos Especiales.	23	0.2%	2	0.07%
Oficina Asesora de Planeación.	16	0.2%	1	0.04%
Gerencia de Contratación.	8	0.1%	0	0.00%
Oficina Gestión de la Información.	6	0.1%	0	0.00%
105 Gerencia de Riesgos Etica Cumplimiento.	6	0.1%	1	0.04%
TOTAL	**9,406**	**100.0%**	**2,112**	**22.5%**

De acuerdo con la tabla se presenta la proporción de requerimientos extemporáneos para cada área de acuerdo con los requerimientos recibidos.



Fuente: Correo electrónico de la Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.

7. EVALUACION DE LA OFICINA CONTROL INTERNO A TRÁMITE DE PQRS (Norma desempeño 2400).

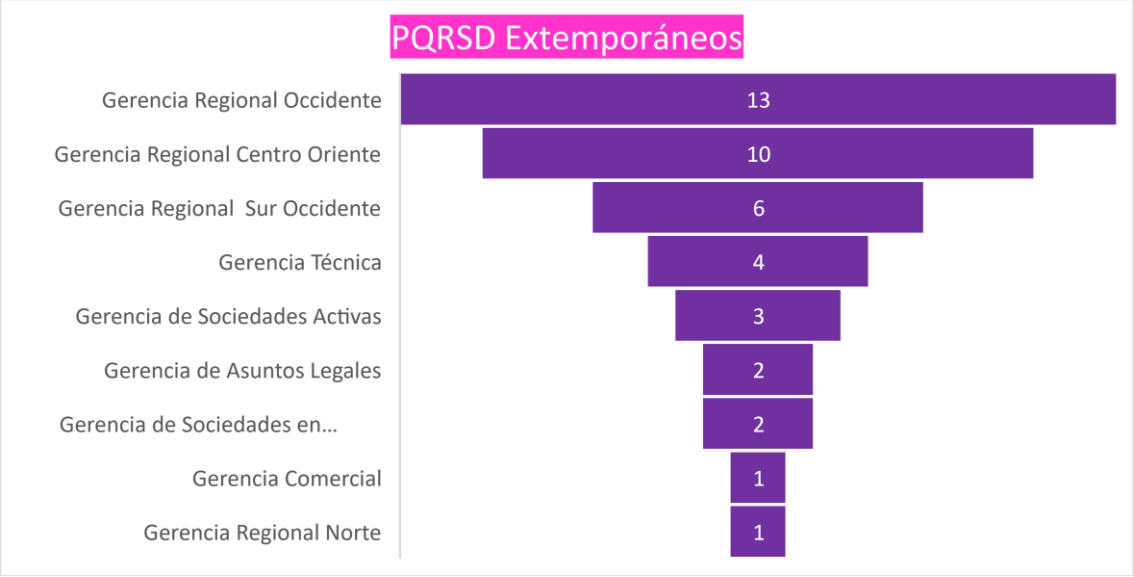
En el presente seguimiento se destacan los requerimientos con respuesta extemporánea y con mayor cantidad de días de tramite entre la fecha de creación hasta el cierre en el módulo de PQRS para determinar las acciones adelantadas por la entidad para la gestión de acciones de mejora.

7.1 Días de Extemporaneidad

De los 120 requerimientos tomados como muestra se observa que 42 de ellos presenta tiempos de respuestas extemporáneos teniendo en cuenta los términos aplicables a cada uno. Se evidencia que el área con mayor número de requerimientos cerrados extemporáneamente es la Regional Occidente, seguido por la Gerencia Regional Centro Oriente, Gerencia Regional Sur Occidente, Gerencia Técnica, Gerencia de Sociedades Activas, Gerencia de Asuntos Legales, Gerencia de Sociedades en Liquidación, Gerencia Comercial y Regional Norte.

Extemporaneidad	Requerimientos
Entre 1 y 3 días	12
Entre 4 y 10 días	16
Entre 11 y 20 días	9

Más de 20 días	5



PQRSD extemporáneos por área de la muestra seleccionada por la OCI

- Se evidencian cuarenta y dos (42) requerimientos de los ciento veinte (120) seleccionados en los que no se amplió el término de respuesta conforme a lo establecido en el art.14 de Ley 1755 y se cierran extemporáneamente.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
TWXW7829	Gerencia de Sociedades Activas	Extemporánea. Solicitud anónima. Los datos suministrados no son suficientes para otorgar una respuesta.
DNGU2382	Gerencia Regional Centro Oriente	Se solicita ampliación para la respuesta. Se brinda extemporánea. La respuesta es acorde a la solicitud e informan que realizarán una visita de Ingenieros catastrales para verificar su solicitud.
UXCR9897	Gerencia Regional Sur Occidente	Se brinda respuesta acorde a la solicitud de acuerdo a lo establecido en comité regional y a las cláusulas del contrato suscrito entre las partes. Extemporánea.
XAKC2447	Gerencia Regional Occidente	Se responde acorde a la petición, informando que la solicitud será escalada a comité de negocios para aprobar las condiciones que pide el peticionario. Extemporánea.
GUGX6539	Gerencia Regional Occidente	Se da respuesta acorde a la petición con los mecanismos de administración que se ajuste. Extemporánea
QYUF7732	Gerencia de Asuntos Legales	EXTEMPORANEO.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
WFPZ4542	Gerencia Técnica	La PQRS , se refiere a que pone en conocimiento a la administración sus servicios - Informativo. Se cerro 15 días extemporáneo, No se le remitió RTA al peticionario
GAGH7744	Gerencia de Asuntos Legales	Se cerro 4 días extemporáneo, se presentó respuesta.
NZJU2726	Gerencia Regional Occidente	Se cerro 5 días extemporánea, se presentó respuesta de rta del 23/02/2023
EUNF6468	Gerencia Regional Sur Occidente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se le Informa en qué estado se encuentra el depósito provisional que actualmente aparece inscrito a favor de la SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S
DEPG6483	Gerencia Regional Sur Occidente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se Comunica condiciones para realizaciones con SAE y disponibilidad de predios en Jamundí
YNWQ6999	Gerencia Regional Centro Oriente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se Comunica condiciones para realizaciones con SAE y disponibilidad de predios en San Jose de Guaviare
ZNPF6987	Regional Norte	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se Comunica condiciones para realizaciones con SAE con predios de Montería, Córdoba.
PNXU4452	Gerencia Regional Occidente	Cerrada extemporáneamente -7 días después de vencerse.
TSGF3692	Gerencia Regional Centro Oriente	Cerrada extemporáneamente -7 días después de vencerse.
XZGJ3635	Gerencia Regional Occidente	Se da una respuesta inicial no de fondo. Le hacen un alcance con una respuesta de fondo.
TMDE6566	Gerencia Regional Centro Oriente	Se da respuesta parcialmente de fondo. Quedó pendiente por responder el procedimiento de desalojo de bienes en común y proindiviso que fue trasladado a la Gerencia Comercial.
WNAR3925	Gerencia Regional Occidente	No se da respuesta de fondo, se le informa que se le responderá el 19 de septiembre de 2023 cuando la respuesta fue a finales de este mes.
ZRGP8635	Gerencia Regional Centro Oriente	Se responde acorde a la solicitud. Extemporánea
XXUJ5894	Gerencia Regional Centro Oriente	Remiten correo electrónico el 5/12/2023, dando respuesta al peticionario, donde informan que " Teniendo en cuenta la solicitud elevada ante esta entidad, me permito informar que el pasado 19 de octubre de 2023, se llevó a cabo la suscripción de la Escritura Pública de Compraventa del Inmueble identificado, en la Notaria Sexta del círculo Registral de la ciudad de Cúcuta. La cual, quedó debidamente registrada en la anotación del Folio de Matricula Inmobiliaria, perfeccionando de esta manera el negocio jurídico.
AYMN3694	Gerencia Regional Occidente	extemporáneo 5 días Correo del 11/oct/2023
YCMD3568	Gerencia Regional Occidente	CERRADA EXTEMPORANEAMENTE -1 DÍAS DESPÚES DE VENCERSE.

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
ACFZ2676	Gerencia Técnica	RESPUESTA EXTEMPORANEA, No se responde de acuerdo a la solicitud, se brinda respuesta parcial sobre viabilidades interna que se requieren una vez se tenga el avalúo comercial.
RSNK6648	Gerencia Técnica	RESPUESTA EXTEMPORANEA, No se responde de acuerdo con la solicitud, se manifiesta programar visita al predio por proyecto afectante en el bien inmueble
STQU2385	Gerencia Regional Occidente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se responde requisitos, mecanismos y o procedimientos para acceder a estos bienes incautados, bajo jurisdicción de la SAE, en Caldas
RGHW4963	Gerencia Regional Centro Oriente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, No se responde de acuerdo a la solicitud
WFPE2237	Gerencia Regional Centro Oriente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se responde en términos respecto a soportes pago de servicios públicos domiciliarios
KGYZ2654	Gerencia Regional Occidente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, A la fecha no se tiene cargada información en aplicativo
CCEP3552	Gerencia Regional Sur Occidente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se responde respuesta parcial, seguida a ella respuesta definitiva, notificando que se ponga al día con los pagos respectivos
SKAX4224	Gerencia de Sociedades en Liquidación	RESPUESTA EXTEMPORANEA, No se responde de acuerdo a la solicitud de pago de servicios públicos para saneamiento del bien inmueble.
YUDJ4542	Gerencia Técnica	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se remite Concepto Técnico respecto a predios solicitados por proyecto de servidumbre.
ATRX6525	Gerencia Comercial	RESPUESTA EXTEMPORANEA, Se Comunica condiciones para realizaciones con SAE y disponibilidad de predio para enajenación respectiva.
FJES9624	Gerencia Regional Centro Oriente	Se brinda respuesta acorde, pero en el plazo que dieron para desalojar mencionaron una fecha errada de un año anterior a la petición.
EKKY5596	Gerencia de Sociedades en Liquidación	Se brinda respuesta conforme a la confidencialidad de documentos. Extemporánea.
DGAK9577	Gerencia Regional Occidente	Extemporánea . Se brinda respuesta acorde a la solicitud, pero no de fondo a la petición.
TCAW3437	Gerencia Regional Occidente	extemporáneo. Se brinda respuesta acorde a la solicitud
CAYQ2657	Gerencia Regional Occidente	extemporáneo. Se brinda respuesta acorde a la solicitud

HASH	Dependencia	OBSERVACION OCI
JXJE8427	Gerencia Regional Sur Occidente	Se remite correo de seguimiento el 30/11/2023. Se responde el estado actual del inmueble legalmente por lo que no pueden darle respuesta del pago o no. El día 6/12/2023, mediante correo electrónico respondieron... "de manera cordial te informo que desde el 23 de octubre del presente año se tuvo una reunión con la abogada de la copropiedad que se menciona en el derecho de petición, la cual está haciendo un cobro que pertenece a un caso cuya decisión debe ser emitida en un juzgado. el tema lo está manejando el área de asuntos legales, pero hasta la fecha no hemos tenido respuesta alguna del asunto. adjunto los correos que se han enviado solicitando insistentemente una directriz para el caso, pero no se ha tenido éxito. el PQR se cierra el día de hoy informando que el caso está en manos del área mencionada, esto a la espera de tener una respuesta de fondo para otorgar a la copropiedad." 14/12/2023, Se remitió, correo a la regional de enfoque a la prevención
ZFCU7393	Gerencia Regional Sur Occidente	CERRADA EXTEMPORANEAMENTE -1 DÍAS DESPÚES DE VENCERSE Cordial saludo, adjunto encontrara una relación de pagos para que haga el análisis de sus pagos, y aquellos pagos que no los ha hecho usted, por favor indicar a la auguradora que usted ya nos ha pagado para que de esa forma no le realicen cobros.
HYWG8632	Gerencia Regional Occidente	CERRADA EXTEMPORANEAMENTE -11 DÍAS DESPÚES DE VENCERSE. Contestan con memorando 20231800405241 de fecha 02 de octubre de 2023.
RGPY9775	Gerencia de sociedades activas	Respuesta extemporánea
HJYP2594	Gerencia Regional Centro Oriente	RESPUESTA EXTEMPORANEA, No se remite respuesta en calidad, se solicita mayor información por parte del peticionario

Fuente: Papeles de trabajo OCI

7.2 Reporte mensual de PQRSD a la Gerencia de Talento Humano

El procedimiento ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE REQUERIMIENTOS indica en el numeral 5.10 Acciones frente al incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD el reporte mensual de los requerimientos que no hayan sido tramitados.

Para los TREINTA Y CINCO (35) requerimientos extemporáneos tomados para la evaluación se observan las siguientes situaciones respecto a las acciones de reporte a dicha Gerencia como etapa posterior de los seguimientos efectuados desde la oficina de comunicaciones y atención al ciudadano.

- cinco (5) requerimientos de los treinta y cinco (35) tomados en cuenta en la evaluación fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano. Uno (1) de estos fueron reportados a la Gerencia encargada de manera reiterativa en los meses siguientes.

Área	Solicitud	Observación
Regional Centro Oriente.	GUGX6539	Se reporta vencido en mes de Julio de 2023.
Gerencia Técnica.	STQU2385	Se reporta vencido en el mes de octubre de 2023.
Gerencia Técnica.	KGYZ2654	Se reporta vencido dos veces en el mismo mes de noviembre 2023.
Regional Centro Oriente.	YUDJ4542	Se reporta vencido en el mes de octubre de 2023.
Regional Centro Oriente.	ATRX6525	Se reporta vencido en el mes de noviembre de 2023.

Fuente: Correos electrónicos mensuales de reporte de PQRSD vencidos, remitidos por la oficina de comunicaciones

La Oficina de Comunicaciones realiza investigación correspondiente en los retrasos de PQRSD, reportando y dando cuenta de las respectivas alertas a dichas áreas encargadas.

- cuarenta y ocho (48) requerimientos no aplicaron para ser reportados a Talento Humano, teniendo en cuenta las fechas de los reportes mensuales.

- Siete (7) de los requerimientos no fueron reportados a la Gerencia de Talento Humano en el mes del cierre.

No Consecutivo	Fecha de creación	Observación
GUGX6539	06/07/2023	Debió haberse reportado en febrero y Julio y agosto de 2023
WFPZ4542	17/07/2023	Debió haberse reportado en agosto de 2023
KKSE9932	01/08/2023	Debió haberse reportado en agosto de 2023.
XZGJ3635	18/09/2023	Debió haberse reportado en octubre y noviembre de 2023.
ZRGP8635	25/09/2023	Debió haberse reportado en octubre y noviembre de 2023.
STQU2385	05/10/2023	Debió haberse reportado en octubre de 2023.
TCAW3437	08/11/2023	Debió haberse reportado en noviembre de 2023.

Fuente: Correos electrónicos mensuales de reporte de PQRSD vencidos, remitidos por la oficina de comunicaciones

8. ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Norma desempeño 2400).

En virtud de rol de Enfoque hacia la prevención, se realiza la validación de los requerimientos que la ciudadanía viene copiando a la oficina de control interno.

En el segundo semestre de 2023 se realizó acompañamiento y seguimiento por parte de la oficina de control interno de 51 peticiones de la ciudadanía, con los siguientes resultados.

8.1 Oportunidad



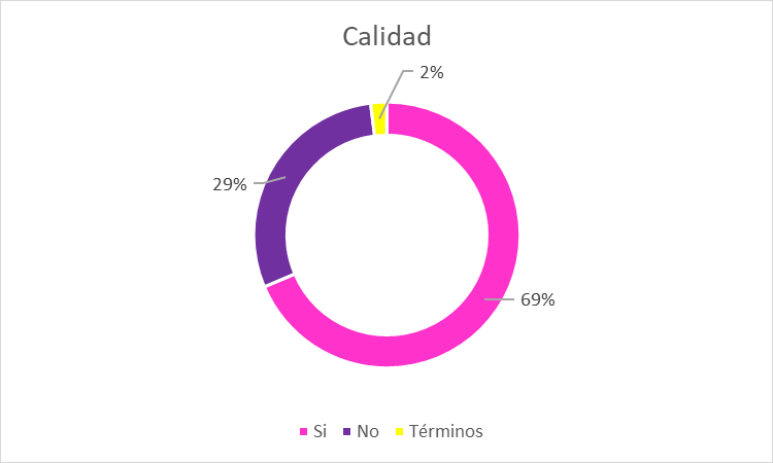
Área	Oportunidad			
	SI	NO	Términos	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	15	6		21
Gerencia Regional Occidente	5	7	1	13
Gerencia Regional Sur Occidente	2	3		5
Gerencia de Asuntos Legales	2	2		4
Gerencia de sociedades activas	3			3
Gerencia de Sociedades en Liquidación	1	1		2
Gerencia de Bienes Inmuebles	1			1
Gerencia Técnica		1		1
GIT de Depositarios y Liquidadores	1			1
Total	**30**	**20**	**1**	**51**

Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición II semestre 2023 – Oficina de Control Interno.

De acuerdo con la gráfica de los 51 requerimientos, 30 de ellos que corresponden al 59% del seguimiento realizado fueron respondidos en términos, incrementando un 4% respecto al semestre anterior. 20 corresponden al 39% fueron extemporáneos y 1 restante, equivalente al 2%, que se encontraba en términos en la fecha de la evaluación.

.

8.2 Calidad



Área	Calidad			
	SI	NO	Términos	Total
Gerencia Regional Centro Oriente	14	7		21
Gerencia Regional Occidente	8	4	1	13
Gerencia Regional Sur Occidente	3	2		5
Gerencia de Asuntos Legales	4			4
Gerencia de sociedades activas	3			3
Gerencia de Sociedades en Liquidación	1	1		2
Gerencia de Bienes Inmuebles	1			1
Gerencia Técnica		1		1
GIT de Depositarios y Liquidadores	1			1
Total	**35**	**15**	**1**	**51**

Fuente: Acompañamiento Derechos de Petición II semestre 2023 – Oficina de Control Interno.

De igual manera, con respecto a la calidad de las respuestas, de los 51 requerimientos recibidos según el análisis realizado el 69% dan respuesta a las peticiones, incrementando un 6% respecto al semestre anterior; y el 29% en su contenido hacen referencia a la necesidad de información adicional o sujeta a validaciones internas con respuesta parcial, pero fueron cerrados en el módulo y 2% estaban en términos al momento de la evaluación.

9. REVISIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2023(Norma desempeño 2300).

En el segundo semestre de 2023, la entidad realizó la encuesta de satisfacción a un promedio de 612 encuestados que generan respuesta de acuerdo con la satisfacción del servicio.

Dicha encuesta desarrolla las siguientes preguntas:

- ¿Cómo califica el interés y aptitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?

Bueno	800	47.14%
Malo	676	39.84%
Regular	221	13.02%
Total	**1697**	**100.00%**

- ¿Cómo califica el servicio inicial recibido?

Bueno	847	49.39%
Malo	668	38.95%
Regular	200	11.66%
Total	**1715**	**100.00%**

- ¿Cómo califica la rapidez en la atención del motivo de su solicitud?

Bueno	738	43.46%
Malo	717	42.23%
Regular	243	14.31%
Total	**1698**	**100.00%**

- ¿Recibió atención cordial y personalizada?

Bueno	809	48.13%
Malo	623	37.06%
Regular	249	14.81%
Total	**1681**	**100.00%**

Para el semestre I del 2023, se ingresa una nueva pregunta a la encuesta de satisfacción en la que se consulta el "tipo de cliente", clasificándolo en Arrendatario, Ciudadanía General, Comprador, Depositario, Liquidador y Otra Entidad del estado y los resultados de esta pregunta para el segundo semestre de 2023 se resume en la tabla siguiente:

- Tipo de Cliente

Arrendatario	284	16.98%
Ciudadanía General	896	53.56%
Comprador	149	8.91%

Depositario	78	4.66%
Liquidador	13	0.78%
Otra entidad del estado	253	15.12%
Total	**1673**	**100.00%**

De la información presentada y socializada no se identifica un análisis comparativo de los resultados, ni se evidencian acciones a tomar con base en estos con el fin de la mejora en el servicio.

Se evidencia que la cantidad de personas que realizaron la encuesta incrementó en un 85% respecto al semestre anterior y la participación de la ciudadanía general incrementó del 37% al 54%.

10. INDICADORES POLÍTICA DE COMUNICACIONES (Norma desempeño 2300).

El indicador de Seguimiento a derechos de petición del tercer trimestre de 2023 presenta la siguiente información:

Área responsable de la ejecución	Nombre del indicador	Fórmula para medir el indicador	Descripción del indicador	Meta 2023	Periodicidad del reporte	Numerador	Denominador	Cumplimiento del indicador en el año	% Meta T3	Cumplimiento del indicador a corte del trimestre evaluado	Análisis del indicador
Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Gestión de derechos de petición y PQRS	(Cantidad de Derechos de Petición y PQRS con respuesta oportuna / Cantidad de Derechos de Petición y PQRS allegados a la entidad)*100%	**Objetivo del indicador:** medir la consolidación y control de las respuestas oportunas de los derechos de petición y PQRS. El Indicador es centralizado en esta Oficina y se presenta de forma global de acuerdo a las respuestas de las áreas. **Numerador:** corresponde al número de derechos de petición y PQRS que han sido respondidos de manera oportuna con base en los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): * **30 DÍAS:** Consultas * **15 DÍAS:** Denuncia por actos de corrupción; Derechos de petición; Felicitación; Informativo; Quejas; Reclamos; Solicitudes de acceso a información pública (copias); Solicitudes de acceso a información pública; Solicitudes de informes por los congresistas y Sugerencias. * **10 DÍAS:** Peticiones entre autoridades y Solicitudes de copias de documentos. * **5 DÍAS:** Solicitudes de informes por los congresistas y Solicitudes de periodistas ejercicio de profesión **Denominador:** corresponde al número de derechos de petición y PQRSs que allegan a SAE por los canales disponibles para estas solicitudes.	100%	Trimestral	9623	15798	46%	75%	61%	A la Sociedad de Activos Especiales llegaron en el **PRIMER TRIMESTRE** del año 2023 5.309 PQRSFD, de las cuales se reporta así: Enero: 1463 Febrero: 1800 Marzo: 2046 Ahora bien, durante el periodo evaluado se reportó el siguiente estado de las solicitudes: En términos: 172 Respuesta extemporánea: 1428 Tramitado en término legal: 3599 Vencida: 110 Desistida: 0 **SEGUNDO TRIMESTRE**: A la sociedad de Activos Especiales ingresaron 5.455 PQRSFD, de las cuales se reporta así: Abril: 1751 Mayo: 2071 Junio: 1633 Ahora bien, durante el periodo evaluado se reportó el siguiente estado de las solicitudes: En términos: 636 Respuesta extemporánea: 1292 Tramitado en término legal: 3320 Vencida: 207 Desistida: 0

En la descripción se indica que el objetivo del indicador es presentar la información consolidada de la entidad. El cumplimiento del indicador para el tercer trimestre es de 46% sobre 75%, equivalente al 61,3% de la meta propuesta del trimestre. No obstante, la misma no establece el cumplimiento de cada área productora.

11. EVALUACIÓN DE CONTROLES SOBRE EL PROCESO ATENCIÓN USUARIO (Atributo de desempeño 2400)

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
Posibilidad de Afectación Reputacional por fallas dentro de la medición de la estrategia debido a falencias en la formulación y/o seguimiento técnico de indicadores.	Se identifican solicitudes con respuestas incompletas y tardías, donde no se ha aplicado la prórroga de plazo establecida para evitar el reporte extemporáneo y obtener respuestas exhaustivas, según muestra se denota en este estado cuarenta y un (41) requerimientos extemporáneos.	**Bajo**
Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las	Se notó que el módulo no cuenta los plazos adecuadamente cuando se modifican debido a	**Bajo**

Riesgos Identificados en el proceso de auditoría	Evaluación Control Interno	Desempeño
necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones	extensiones de tiempo de respuesta o términos específicos aplicables a requerimientos particulares.	
Posibilidad de Afectación Reputacional por incumplimiento de la normativa vigente debido a desconocimiento técnico y/o debilidades en la aplicación de controles operacionales.	Según lo establecido en Resolución 1519 de 2020 en el anexo 2 en literal 4.10 – "Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. En la evaluación no se evidencian todos los informes publicados en la web.	**Bajo** 
Posibilidad de Afectación Reputacional por presentar retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los medios de comunicación debido a la falta de información de manera oportuna, la dispersión de la información y falta de seguimiento dentro de las áreas misionales a los requerimientos asignados.	Según el "procedimiento atención, seguimiento y control de requerimientos, proceso de atención al usuario comunicaciones y atención de requerimientos" P-CA2-003 versión 4 de fecha 07 de julio del 2023 al Numeral 5.9 y 5.10, se establecen las acciones a tomar ante el incumplimiento de los términos legales relacionados con las PQRSD. Esto incluye informar mensualmente a la Gerencia de Talento Humano sobre los requerimientos que no hayan sido tramitados. El análisis realizado destaca una debilidad en los controles de alertas posteriores, ya que los informes no aseguran el cierre adecuado de los requerimientos para el próximo seguimiento.	**Bajo** 

11.1 Oportunidades de mejora

Con base en lo anterior y producto de esta evaluación se identifica la siguiente oportunidad de mejora referente a la oportunidad en tiempos de respuesta a los requerimientos.

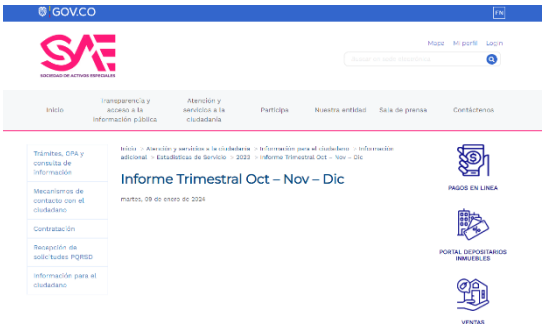
11.1.1 Oportunidad de Mejora No. 1 – Extemporaneidad en la respuesta

Se evidenció para el segundo semestre de 2023 la reiteración en el incumplimiento en la oportunidad de respuesta, generando la materialización del riesgo "*Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo*

y/o asignación y seguimiento a las peticiones". Es un incumplimiento al numeral 5.4 del procedimiento P-CA2-033 versión 04 de 07 de julio del 2021 referente a los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad; con lo anterior, se persiste en el incumplimiento al Decreto 1755 de 2015 Art 14. "En 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: 1. Las peticiones de documentos y de información 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 debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

11.1.2 Oportunidad de Mejora No. 2 - Publicación de informes Web

Dentro de la evaluación de la página web de la SAE, en el apartado de Atención y servicios a la ciudadanía https://www.saesas.gov.co/atencion_servicios_ciudadania/informacion_ciudadano/informacion_adicional/estadisticas_servicio/2023/informe_trimestral_oct_nov_dic, no se encuentra publicado el informe del último trimestre del 2023 (Octubre-Noviembre-Diciembre), ni los informes mensuales de julio, agosto, septiembre y octubre de 2023.



De acuerdo con lo anterior se está incumpliendo lo establecido en Resolución 1519 de 2020 en el anexo 2 en literal 4.10 – "Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

12. CONCLUSIONES (Atributo desempeño 2400).

El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano vigencia 2ndo semestre de 2023, se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan Anual de Auditoria vigencia 2024 - cumplimiento regulatorio y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.

En el desarrollo del Seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia el constante incumplimiento a la normatividad vigente relacionada con los términos legales de respuesta a los requerimientos, lo que nos arroja como resultado la materialización reiterada del riesgo “Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional por retrasos en las respuestas a las necesidades y requerimientos de los usuarios debido a debilidades en el funcionamiento del aplicativo y/o asignación y seguimiento a las peticiones.

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenciaron dos oportunidades de mejora. Se hace claridad que en el informe quedaron plasmadas recomendaciones, en la búsqueda del mejoramiento continuo, con el propósito de garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

12.1 Evaluación general

- La Oficina de Comunicaciones lleva a cabo campañas internas con el objetivo de sensibilizar a todos los miembros del equipo en la Sociedad de Activos Especiales sobre la relevancia de cumplir con los plazos legales al responder a las solicitudes, sin embargo, aún persiste la materialización de riesgo operativo el cual debe ser informado a la Gerencia de Riesgos, Ética y Cumplimiento para su seguimiento y control como segunda línea de defensa.

- En la fecha, se nota una mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes, aunque aún se presentan PQRSD que no han sido atendidas de manera oportuna o que siguen sin respuesta

- Según el decreto 491 del 28 de marzo del 2022 se da posibilidad a las Entidades de ampliar el plazo para atender las peticiones de los ciudadanos, sin embargo, se evidencia incumplimiento en las respuestas oportunas, dando como resultado solicitudes extemporáneas.

- Al momento de la recepción del PQRSD en el módulo, se verifican datos sin integralidad registros como: identificación, teléfono, celular y dirección.

- Existe una falta de interiorización en algunas áreas sobre el manejo completo del módulo PQR, lo que provoca que no se cierren las solicitudes en el sistema dentro de los plazos oportunos.

13. RECOMENDACIONES (Atributo desempeño 2400).

- Se recomienda al proceso de atención al ciudadano generar un plan de mejoramiento para lograr el 100% de respuestas oportunas y en términos dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de

2015, Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información para garantizar una respuesta oportuna a las diversas solicitudes PQRSD.

- Se recomienda hacer seguimiento en el módulo PQRS especialmente en la asignación del número de radicado de salida, que, si bien puede ser generado por el sistema automáticamente, este número del módulo es diferente al radicado de la respectiva respuesta. Situación que puede llevar a confusiones en la trazabilidad de las peticiones especialmente en las consultas externas.

- Se sugiere realizar un barrido y validación en la base de datos para identificar registros que no cumplan con los formatos adecuados y características del tipo de dato.

- Se recomienda mantener la página web actualizada con los informes mensuales y trimestrales de cara a la ciudadanía que se encuentran en el enlace https://www.saesas.gov.co/atencion_servicios_ciudadania/informacion_ciudadano/informacion_adicional/estadisticas_servicio/2023 .

- Capacitar al personal de la entidad respecto al trámite de la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a fin de tomar de manera oportuna las medidas al interior de la SAE SAS, para dar cumplimiento a la mencionada Ley y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos; para mantener medidas de gestión confiables y oportunas hacia los ciudadanos.

- Además, es vital establecer mesas de trabajo para presentar los resultados a las áreas responsables y así definir estrategias que permitan mejorar los tiempos de respuesta proporcionados a los ciudadanos.

- Es importante coordinar con la Oficina de Gestión de la Información, que es el proveedor del módulo, para asegurar que se mejore el registro y conteo de los plazos de las solicitudes cuando se realicen extensiones de tiempo. También es necesario garantizar la trazabilidad de las respuestas parciales que están generando múltiples solicitudes repetidas.

- Esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta evaluación o seguimiento para que dentro de sus facultades analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento con el fin de corregir las situaciones presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los términos establecidos en el procedimiento de planes de mejora, quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

14. SALVAGUARDA

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 Evaluación y seguimiento, previamente planeados. La SAE SAS 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. Asimismo, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 151 del decreto 403 de 2020 Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa,

integra 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.

Cordialmente,



MARIA DEL PILAR MAYOR VARELA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró:
Daniel Coy - Profesional Oficina de Control Interno
Luis Vanegas – Profesional Oficina de Control Interno

Reviso y aprobó: Maria del Pilar Mayor V – JOCI.