

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
PERIODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

ENERO 2020

OBJETIVO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verifica las acciones que adelantó la Secretaría Distrital de Salud durante el segundo semestre de la vigencia 2019, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que son interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, frente a la oportunidad de sus respuestas, eficacia en la atención al ciudadano y así efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la línea estratégica y a los responsables del proceso para que conlleven al mejoramiento continuo de la SDS.

ALCANCE

Se busca evaluar la gestión que ha realizado la Secretaría Distrital de Salud, dando cumplimiento a las normas vigentes para el segundo semestre de 2019, con respecto a la atención a los ciudadanos de la ciudad en materia de salud.

MARCO LEGAL

- Constitución Nacional en sus artículos 23 y 209.
- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso sobre la solicitud de los congresistas.
- Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que dice: “En toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, por ello es competencia de la Oficina de Control Interno el verificar que la atención al ciudadano sea prestada de acuerdo con las normas vigentes.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- 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”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Sentencia T-171/10 sobre el derecho de petición en materia pensional, La Sentencia T523 de 2010 sobre derecho de petición ante el Ejército Nacional. ➤ Metodología para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Metodología para implementar el Modelo de Planeación y Gestión.
- Circular Interna 0027 de 31 octubre de 2019 “*Trámite de los Derechos de Petición de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como las solicitudes de autoridad Judicial*”.

Circular Interna No 0027 de 2019

Para el segundo semestre de 2019, la Secretaria Distrital de Salud expidió circular interna No 0027 del 31 de octubre de 2019, cuyo asunto hace referencia a *"Tramites de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial"* la cual ha sido socializada en diferentes espacios como correo electrónico, reuniones de seguimiento a la gestión de peticiones Bogotá te escucha, Sistema Distrital de Quejas y soluciones tercer trimestre 2019, clausula informativa No 9 del 28/11/2019.

En el numeral 3 de la Circular en mención, se establece los tiempos de respuestas a las peticiones que ingresan a la SDS deberán ser resueltas dentro de los términos establecidos en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes así:

0027 DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD 31 OCT 2019

MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO LEGAL PARA DAR RESPUESTA
Petición de interés general o particular – artículo 14 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	15 días hábiles*
Petición de documentos y de información – artículo 14 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	10 días hábiles*
Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra. – artículo 30 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	10 días hábiles*
Consulta – artículo 14 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	30 días hábiles*
Peticiones de la Defensoría del Pueblo – artículo 15 y 27 de la Ley 24 de 1992	5 días hábiles
Informes o peticiones al Congreso de la República – artículo 243 y 249 literal d y párrafo segundo, de la Ley 5 de 1992.	5 días calendario
Solicitudes a las proposiciones del Concejo Distrital – Acuerdo Distrital 348 de 2008, artículo 58. Proposiciones del Congreso-Ley 5 de 1992	3 días hábiles
Solicitudes de información de entes de control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Superintendencias, Personería Distrital, Contraloría de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital) artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015	10 días hábiles*
Requerimientos y/o solicitudes de autoridades judiciales.	El otorgado por la correspondiente autoridad judicial o en su defecto el regulado por la Ley

Términos señalados en la ley 1755 de 2015 y otras normas

Peticiones Recibidas en la SDS durante el primero y segundo semestre 2019

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones (Buzón, correo electrónico /e mail, Correo Urbano -escrito, redes sociales (Twitter, Facebook), teléfono y web), lo que propicia una adecuada interacción con los ciudadanos acercando los servicios de la entidad y brindarle la atención requerida.

De acuerdo con lo anterior, y según información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las peticiones recibidas en la SDS durante el I semestre y II semestre 2019:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		TOTAL II SEM AÑO 2019	Total I SEM Año 2019	Diferencia a Nominal	Diferencia porcentual
		13797	14274	-477	-3%
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Aplicación Movil	1		1	100%
	Buzón	54	47	7	13%
	Correo electrónico / e mail	2437	2628	-191	-8%
	Correo urbano-escrito	4923	5531	-608	-12%
	Presencial	774	484	290	37%
	Redes sociales (twitter, Facebook)	1	0	1	100%
	Teléfono	1390	1869	-479	-34%
	Web	2914	2679	235	8%
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		12494	13238	-744
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DESDS	Petición de Interés General	596	549	47	8%
	Petición de Interés Particular	5861	5914	-53	-1%
	Queja	331	217	114	34%
	Reclamo	4947	5126	-179	-4%
	Solicitud de Copia	78	84	-6	-8%
	Solicitud Información	436	1073	-637	-146%
	Sugerencia	8	20	-12	-150%
	Felicitaciones	64	53	11	17%
	Consulta	134	181	-47	-35%
	Denuncia por actos de corrupción	39	21	18	46%
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		12494	13238	-744
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	969	883	86	9%
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debio solicitar ampliación o aclaración de información.	330	140	190	58%
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debio solicitar ampliación de información.	5	13	-8	-160%
SUBTOTAL		1304	1036	268	21%
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		13797	14274	-477	-3%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano vigencia 2019

Es importante anotar que se amplían los canales de recepción de peticiones para el segundo semestre de 2019 a través del nuevo canal APP- Aplicación Móvil.

Frente a los canales que incrementaron recepción en el II semestre frente al I semestre 2019 se encuentran: presencial 37%, buzón con un 13%, web 8%. De acuerdo con lo anterior el canal presencial aumento en 290 peticiones recibidas por este medio. El canal más utilizado por los ciudadanos es el correo urbano escrito.

Tipo de Petición Competencia SDS

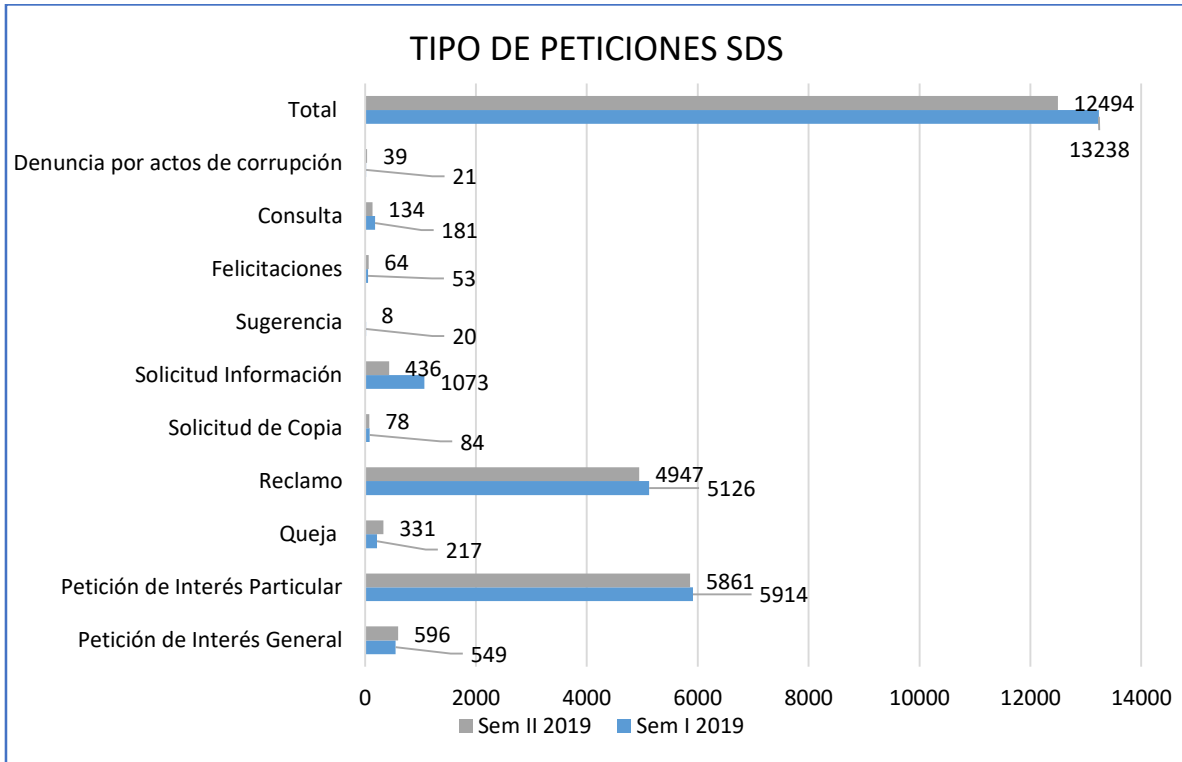
TIPO	Sem I 2019	Sem II 2019
Petición de Interés General	549	596
Petición de Interés Particular	5914	5861
Queja	217	331
Reclamo	5126	4947
Solicitud de Copia	84	78
Solicitud Información	1073	436
Sugerencia	20	8
Felicitaciones	53	64
Consulta	181	134
Denuncia por actos de corrupción	21	39
Total	13238	12494

Fuente: Dirección de atención al ciudadano 2019

Con base en información del anterior cuadro, se observa que las peticiones de interés general incrementaron para el segundo semestre de 2019 en 47 con respecto al primer semestre, de la misma manera las quejas incrementaron en 114, las felicitaciones en 64 y por último las denuncias frente a posibles actos de corrupción se incrementaron en 18 para el segundo semestre.

Frente a las que presentaron una disminución se encuentran las peticiones de interés particular con 53, el reclamo con 179, la solicitud de copia con 6, la solicitud de información en 637 peticiones menos frente al primer semestre 2019, la sugerencia con 12 y la consulta con 18.

Es decir, en el total de tipo de peticiones de la SDS se presentó para el I Semestre 13238 mientras que en el segundo semestre un total de 12494, es decir una disminución en 744 peticiones como se observa en la siguiente gráfica:

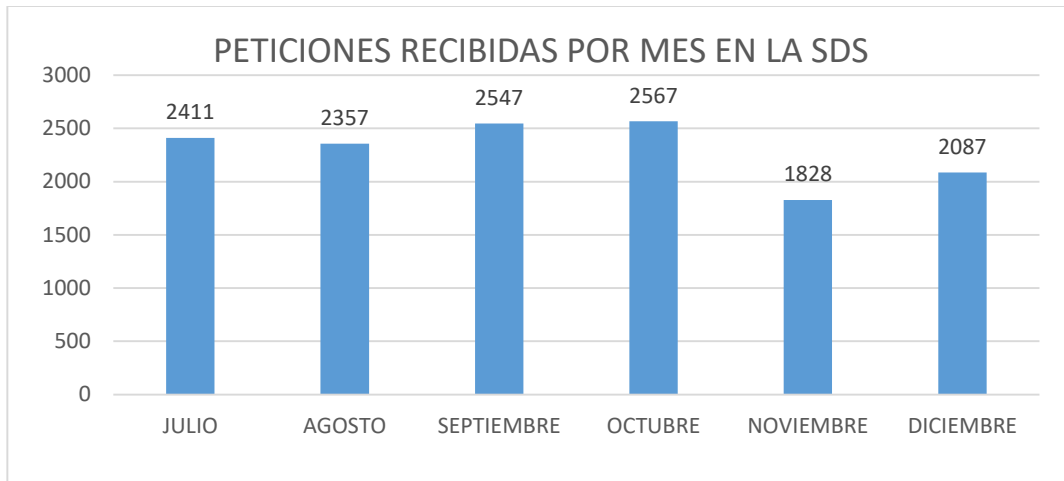


Fuente: Dirección de atención al ciudadano 2019

Peticiones Recibidas en la SDS

Para el periodo correspondiente entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, las peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fueron las siguientes:

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	% PARTICIPACION
JULIO	2411	17%
AGOSTO	2357	17%
SEPTIEMBRE	2547	18%
OCTUBRE	2567	19%
NOVIEMBRE	1828	13%
DICIEMBRE	2087	16%
TOTAL	13797	100%



Fuente: Dirección de atención al ciudadano II Semestre 2019

En la gráfica anterior, se observa que los meses en los cuales se presentó el mayor número de peticiones recibidas en la SDS, fue para el periodo septiembre y octubre.

Peticiones Gestionadas en la SDS

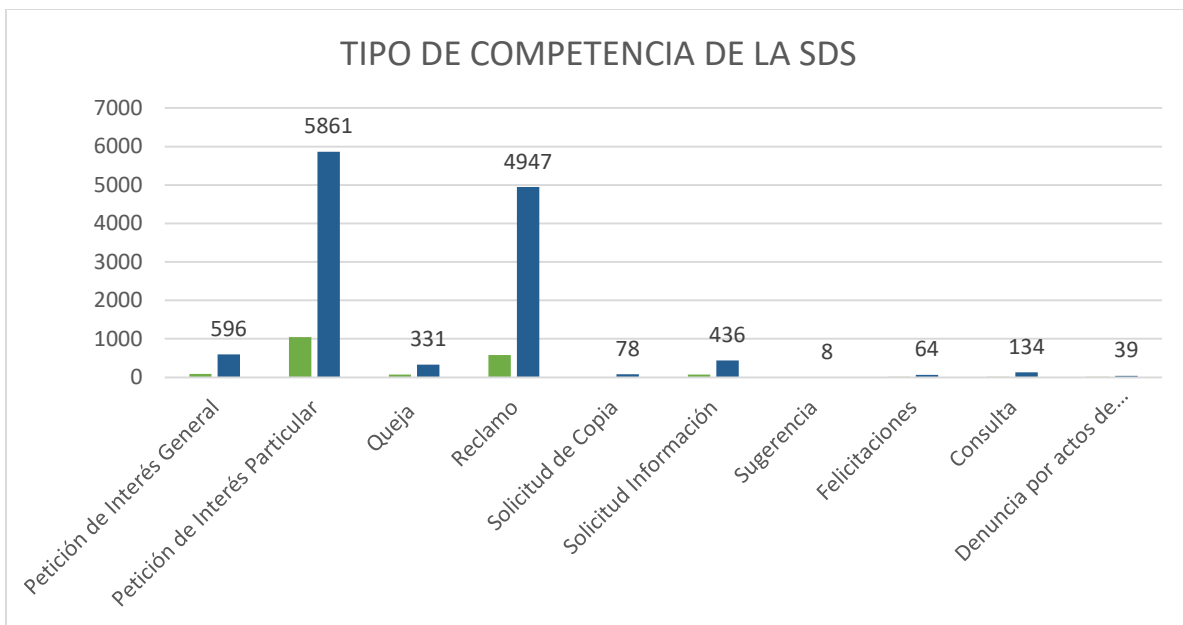
Con respecto a las Peticiones que son gestionadas por la SDS, se recibió un total de 12.494 lo que representa un 91% de las quejas recibidas en la SDS durante el segundo semestre 2019, la diferencia entre las peticiones gestionadas por la SDS y el total recibidas es de 1304 dato que corresponde a los derechos de petición trasladados por no competencia de la SDS con (969) y derechos de petición que requirieron ampliación de información (335), según los datos suministrados por la Dirección de Atención al Ciudadano.

TOTAL DE PETICIONES GESTIONADAS POR MES EN LA SDS		
Mes	Cantidad	% de participación
Julio	2208	18%
Agosto	2118	17%
Septiembre	2331	19%
Octubre	2265	18%
Noviembre	1667	13%
Diciembre	1905	15%
TOTAL	12494	100%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2019

Las peticiones gestionadas en la SDS en el segundo semestre fueron 12.494. Se observa que en los meses de julio, septiembre y octubre se recibió el mayor número de peticiones con un 18 % y 19% respectivamente.

Consolidado Tipo de Petición competencia de la SDS



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2019

En la gráfica anterior se observa, que por tipo de petición la de mayor participación corresponde a la petición de interés particular con 5.861, seguida de los reclamos con 4.947 y las peticiones de interés general con 596.

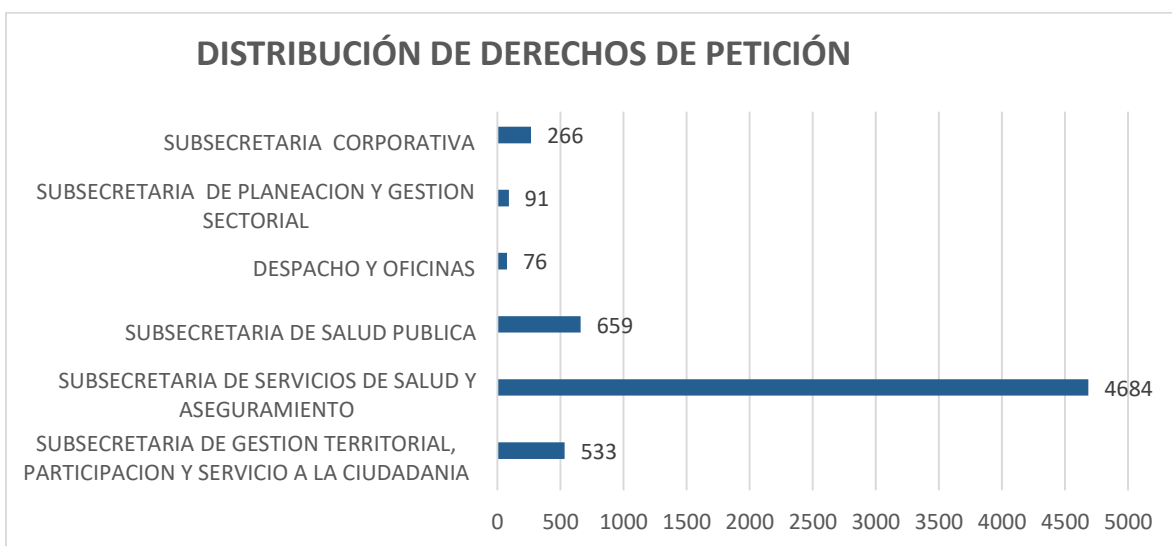
Las peticiones de interés general, el reclamo, las peticiones de interés general, queja, solicitud de información presenta una participación de 47,40,5 y 3% respectivamente.

Distribución de Derechos de Petición

Para el segundo semestre de 2019, las siguientes dependencias de la entidad, tuvieron que responder los derechos de petición:

Distribución de Derechos de Petición	
Dependencia	cantidad
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	533
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	4684
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	659
DESPACHO Y OFICINAS	76
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	91
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	266
TOTAL	6309

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2019



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2019

La gráfica anterior muestra que la subsecretaria con mayor número de derechos de Petición para el segundo semestre de 2019 corresponde a la Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento con 4.684, seguido de la Subsecretaria de Salud Pública con 659.

En el siguiente cuadro se evidencia el total de requerimientos por no respuesta oportuna a Derechos de Petición por parte de la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital Salud durante el segundo semestre 2019.

TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL II SEMESTRE 2019
Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	32	64	100	193	57	53	499
Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	7	12	1	3	1	0	24
Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	52	74	8	14	54	24	226
TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR RTA OPORTUNA	91	150	109	210	112	77	749

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2019.

El cuadro anterior muestra el total de requerimientos por no respuesta oportuna a Derechos de Petición por parte de la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital Salud durante el segundo semestre 2019.

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento al cumplimiento en la oportunidad en respuesta. De acuerdo con los datos reportados del II semestre de 2019 y de acuerdo con lo informado por el auditado, las fallas que ha presentado el aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (S.D.Q.S) , no han permitido generar el reporte a corte 31 de diciembre de 2019, el último reporte gestión sector salud corresponde a corte 14 de Noviembre de 2019, información que fue remitida mediante correo electrónico del 06 de diciembre de 2019.

Es importante que la Dirección de Atención al Ciudadano continúe adelantado las acciones pertinentes y fortaleciendo las mismas en pro de la mejora continua, frente a la oportunidad de respuesta de las peticiones de las Entidades del Sector Salud como es el caso de Capital Salud EPS, Subredes Integradas y Secretaria Distrital de Salud.

Seguimiento aplicativo Bogotá Te Escucha SDQS-SDS

La Dirección de Servicio al Ciudadano, realizó reunión el 26 de noviembre de 2019, al seguimiento Aplicativo Bogotá te Escucha SDQS-SDS del III Trimestre

En dicha reunión se realizó socialización de la Circular 0027 del 31 de octubre de 2019, Presentación del “Informe de resultados del seguimiento a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha SDQS – SDS, tercer trimestre de 2019”

Adicional a esto se presentó el Oficio de Requerimiento a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor con radicado 2019IE28922 del 14 de noviembre de 2019 relacionada con las fallas del aplicativo Bogotá Te Escucha, informando los siguientes inconvenientes que se han presentado en el aplicativo en mención como se muestra a continuación:

1. Demoras o caídas en el acceso al sistema, se presenta en diferentes horas del día.
2. En registro de datos de peticionario(a) se queda procesando y no efectúa el registro.
3. Cuando se está registrando la petición se genera una demora en la creación de la petición, no permite adjuntar documentos y en ocasiones no termina el registro.
4. Duplicidad y/o multiplicación de las peticiones debido a que en el momento de ingresar una petición el sistema se queda procesando, se ha evidenciado que una misma solicitud queda más de 5 veces, lo cual está creando inconsistencias en las estadísticas.

5. Al revisar peticiones que ingresan por el sistema a la Entidad presenta lentitud para acceder, para abrirla, ver asunto y adjuntos, para actualizar tipo de petición y asignar o trasladar la petición.
6. Demora para registrar respuestas en el sistema que no permite adjuntar archivos, lo que ocasiona registro extemporáneo, es decir fuera de términos.
7. Al realizar actividades de seguimiento a la oportunidad y verificación de criterios de calidad a las respuestas de las peticiones, presenta igual dificultad para abrir la petición (ver asunto, descargar documentos adjuntos relacionados a la gestión de la solicitud).

Al momento de realizar el seguimiento del informe de Atención al Ciudadano (Enero 2020) y de acuerdo a lo informado por el auditado, se siguen presentando fallas en el aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (S.D.Q.S), por lo que se remitió oficio con radicado No 2020EE6511 del 17 de enero de 2020 a la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá reiterando las fallas en la operación del aplicativo, solicitando información sobre los lineamientos y las medidas que se tomaran por parte de la Secretaria General frente a la situación presentada.

Con base en lo anterior, se han presentado inconvenientes en la generación de la información a corte 31 de diciembre de 2019. Si bien es cierto se presenta una situación externa que afecta la operación del aplicativo Bogotá te Escucha en la SDS, es importante fortalecer los controles cuando se presentan estas fallas en el aplicativo con respecto a la oportunidad en la respuesta al ciudadano.

Atención de denuncias y/o Quejas por posible Actos de Corrupción

Teniendo en cuenta la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción, según lo establecido en el procedimiento Gestión de peticiones en la Secretaria de Salud Código SDS-GSS-PR-008 con fecha de actualización del 18/12/2019 y que define la Denuncia por corrupción como “*Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ética profesional*” se puede observar que para primer semestre de 2019 se presentaron 21 denuncias por actos de corrupción, de acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 22/01/2020 para el segundo semestre de 2019 se presentaron 39 quejas por posibles actos de corrupción, es decir se incrementó en un 46% con respecto al semestre anterior.

No DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION II SEMESTRE 2019							
Mes	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cantidad	2	1	5	11	5	15	39
% de Participación	5,13	2,56	12,82	28,2	12,8	38,5	100

Fuente: Informe consolidado Derechos de petición Aplicativo Bogotá te Escucha- SDQS II Semestre 2019

Se puede observar, que el mes de diciembre de 2019 se recibió el mayor número de presuntas denuncias por actos de corrupción, seguido del mes de octubre con 11 denuncias.

El siguiente cuadro muestra la distribución de las dependencias a las que se les radicaron las quejas por presuntas denuncias por actos de corrupción recepcionadas en el segundo semestre de 2019:

No DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION II SEMESTRE 2019							
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	total
Oficina Asuntos Disciplinarios	2	0	5	6	3	14	30
Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento	0	0	0	1	0	0	1
Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	0	1	0	0	0	0	1
Salud Pública	0	0	0	4	2	0	6
Subdirección IVC Jurídica	0	0	0	0	0	1	1
Total	2	1	5	11	5	15	39

Con el fin de determinar el tratamiento que se le da a este tipo de denuncias, se realizó verificación aleatoria, identificando el estado actual de las mismas.

El 28 de enero de 2020 en la Oficina de Asuntos Disciplinarios, se adelantó verificación de manera aleatoria de las quejas por posibles actos de corrupción en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS y el estado actual de aquellas que se recibieron en el segundo semestre de 2019 por parte de esta oficina.

PETICIONES POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION RECIBIDAS OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS SDS SEGUNDO SEMESTRE 2019	
TOTAL RECIBIDAS	177
TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	157
COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	20

Fuente: Oficina Asuntos Disciplinarios II Semestre 2019

Lo anterior, muestra que para el segundo semestre de 2019 se recibieron 177 peticiones por posibles actos de corrupción, de las cuales fueron trasladadas por no competencia de la Oficina de Asuntos Disciplinarios 157 presentando un porcentaje de participación de las que son trasladadas por no competencia correspondiente al 89%, es decir quedaron 20 de competencia de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

En el siguiente cuadro se evidencia los procesos que fueron apertura dos y se encuentran en estado de indagación preliminar:

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS				
Mes	No SDQS	Respuesta	Apertura de proceso No	Estado
JULIO				
	1620682019	2019EE62273	061-19	Indagación Preliminar
SEPTIEMBRE				
	2283452019	2019EE89912	080-19	Indagación Preliminar
	2231082019	2019EE89954	077-19	Indagación Preliminar
	2258692019	2019EE90541	083-19	Indagación Preliminar
	2279872019	2019EE89954	077-19	Indagación Preliminar
OCTUBRE				
	2405782019	2019EE97396	087-19	Indagación Preliminar
NOVIEMBRE				
	2587862019	2019EE107436	097-19	Indagación Preliminar

Fuente: Asuntos Disciplinarios II semestre 2019

CONCLUSIONES

Con base en el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se concluye:

- La Secretaria Distrital de Salud expidió circular interna No 0027 del 31 de octubre de 2019, cuyo asunto hace referencia a *“Tramites de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial”* la cual ha sido socializada a través de diferentes medios como correo electrónico, reuniones de seguimiento a la gestión de peticiones Bogotá te escucha, Sistema Distrital de Quejas y soluciones tercer trimestre 2019, clausula informativa No 9 del 28/11/2019.
- La Secretaria Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones generando una adecuada interacción con los ciudadanos para atender sus requerimientos y que estos respondan a sus necesidades o expectativas.
- Se puede destacar la estrategia de atención en diferentes puntos de la ciudad, acercando los servicios de la entidad a los ciudadanos, gestionando las peticiones recibidas y emitiendo respuesta de estas de manera oportuna, logrando fortalecer la relación de la ciudadanía con la SDS.
- Es importante resaltar el esfuerzo institucional en constituir un nuevo canal de contacto con la ciudadanía – APP aplicación móvil.

RECOMENDACIONES

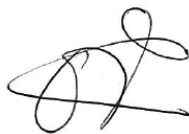
Si bien es cierto se presenta una situación externa que afecta la operación del aplicativo Bogotá te Escucha en la SDS en cuanto a las fallas que se presentan, es importante seguir fortaleciendo los controles con respecto a la oportunidad en la respuesta al ciudadano.

Elaboró



YESSENIA GARCÍA MEJÍA – Profesional OCI

Revisado y aprobado



OLGA LUCIA VARGAS COBOS - Jefe Oficina de Control Interno.