



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



FECHA DE INFORME:

15-08-2019

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 1er. 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



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 Enero al 30 de junio de 2019; para el efecto tiene como fuente de información :

1. Los informes 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 enero a 30 de junio 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 Oficina de Control Interno realizó mesa de trabajo con la funcionaria encargada de realizar los Informes mensuales y trimestrales de PQRS de la entidad, la cual se realizó el día 11 de julio de 2019, en la misma se acordó que la verificación de la oficina de control interno tenía como objetivo principal establecer lo siguiente:

1. La efectividad en el trámite de la Respuesta – PQRS.
2. Establecer el % de trámites de respuestas fuera de los términos por dependencias.
3. Y establecer las PQRS sin respuestas por dependencias.

Para el logro del objetivo propuesto, se realizaron las siguientes Actividades:

1. Se consultaron y revisaron los informes mensuales publicados por la oficina de Atención y Orientación Ciudadana en la Página web de la Entidad.
2. Se consulto la herramienta (Modulo PQR) con que cuenta el proceso de atención al ciudadano, para presentar PQRS.
3. Se tomo una muestra aleatoria de 32 PQRS recepcionadas por los diferentes medios que tiene la entidad durante el periodo de ene-jun-2019, para determinar la oportunidad y materialidad de las respuestas.
4. Se verificó la atención brindada por la entidad frente a los requerimientos de los organismos de control de acuerdo a los seguimientos que ha realizado la OCI.

**1. ANALISIS ESTADISTICO PRIMER SEMESTRE AÑO 2019**

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, actualmente realiza el procedimiento de radicación y respuesta de las PQRS 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 enero al 30 de junio del 2019, se recibieron **11581** PQRS, y Felicidades distribuidas así:



**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



DEPENDENCIA / TIPO DE - PQRS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
TOTAL de PQRS	<b>473</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2093</b>	<b>8999</b>	<b>11581</b>
% Participación	4.08%	0.03%	0.07%	0.03%	18%	78%	100%

Fuente: Informes Mensuales de PQRSD Y F.

Las cuales fueron recibidas por los diferentes canales que tiene dispuesto la entidad para atender y dar trámite a las solicitudes respetuosas de los ciudadanos.

**1.1 Consolidado por Dependencias I 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 enero a 30 de junio del 2019.

DEPENDENCIA Y/O GRUPO DE TRABAJO / TIPO DE SOLICITUD	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Dirección General	Seguridad y Protección al Patrimonio	1		2				3
Secretaría General	Atención y Orientación Ciudadana	5					2	7
Oficina Jurídica	Asesoría Jurídica	17						17
Oficina Control Interno	Grupo Auditoría							0
Oficina Control Interno Disciplinario	A. Disciplinarios y Administrativos.	1	1					2
Planeación e innovación Institucional	Gestión Planeación Estratégica	1						1
	Desarrollo Organizacional	1						1
Subdirección General de Abastecimientos Y Servicios	Abastecimientos Clase I	4	1					5
	Infraestructura	1						1
	Otros Abastecimientos Y Servicios.	3		1		1	1	6
Subdirección General de Operaciones Logísticas	Despacho	1						1
	Catering	1						1
	CADS	2						2
Subdirección General de Contratos	G. Contractual	57	1		3			61
	G. Precontractual	2			1			3
Dirección Financiera	Cartera	195		5				200
	Contabilidad	89						89
	Tesorería	3						3
	Cuentas por pagar	1						1



**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Grupo Social y Empresarial de la Defensa

Dirección Administrativa y de Talento Humano	Talento Humano	87	1				4	92
	Servicios Administra.	1						1
Regional Antioquia Choco	Catering					158	1214	1372
	Cads					5	185	190
Regional Amazonia	Catering					166	856	1022
	Cads					19	30	49
Regional Caribe	Catering					43	87	130
	Cads							0
Regional Nororient	Catering					171	1145	1316
	Cads						3	3
Regional Llanos	Catering					250	532	782
	Cads					83	218	301
Regional Centro	Catering					487	1742	2229
	Cads						3	3
Regional Suroccidente	Catering					368	1173	1541
	Cads						10	10
Regional Norte	Catering					12	932	944
	Cads							0
Regional Sur	Otros Abastecimientos Y Servicios.					1		1
	Cads						2	
	Talento Humano					1	2	3
	A. y Orientación Ciudadana						2	
Regional Pacifico	Catering					27	42	69
	CADS					5	99	104
	Talento Humano					1	2	3
Regional Tolima Grande	Catering					293	656	949
	Cads					2	57	59
<b>TOTAL</b>		<b>473</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2093</b>	<b>8999</b>	<b>11581</b>

Fuente: Informes de los meses de ene-jun de PQRSD y Felicitaciones publicados en la web.

Se observa en el cuadro anterior que las once (11) Regionales en los informes se detalla las sugerencias y felicitaciones que reciben por buzones, sin embargo, las PQRD que reciben por el Sistema de atención y orientación ciudadana se incluyen en el informe en los procesos a nivel nacional.

**1.2 Entradas de PQRSD:**

Mediante la consulta realizada a los informes publicados en la página WEB de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, se reporta que las dependencias de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en el Primer Semestre del Año 2019 (1 enero a junio 30 de 2019), recibieron 2582



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

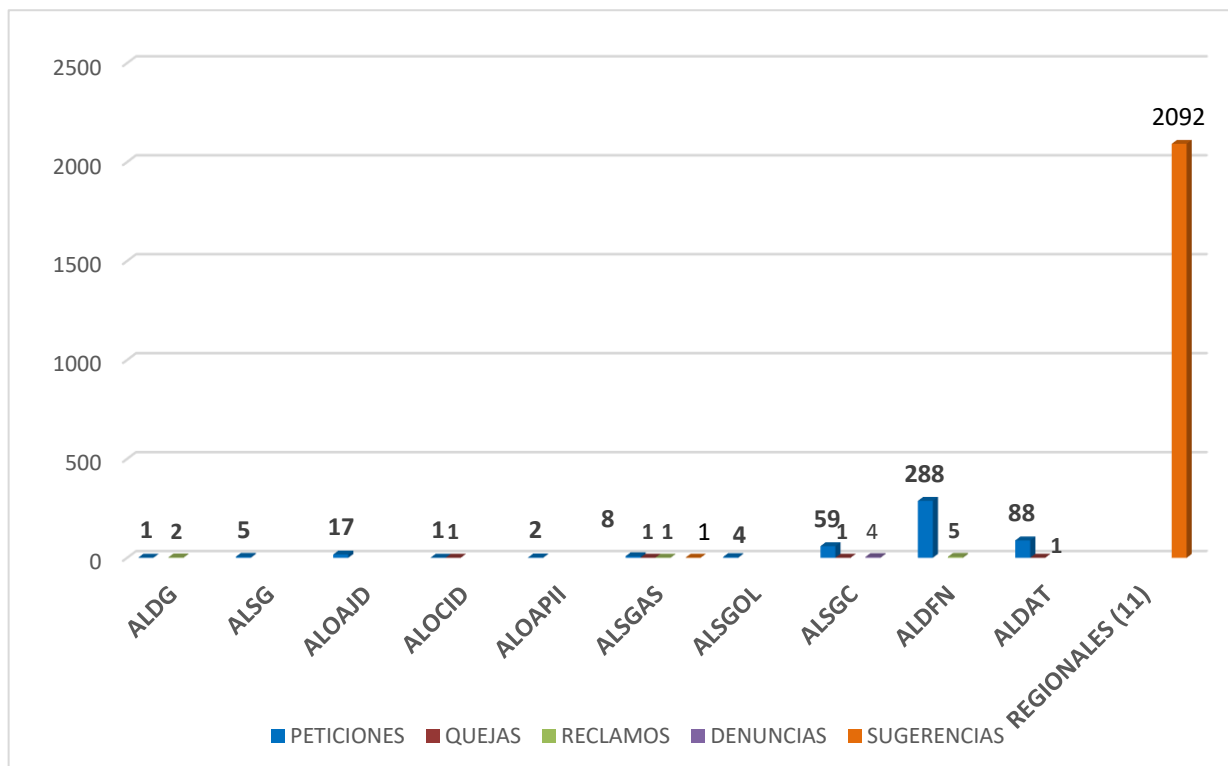
2017



Grupo Social y Empresarial de la Defensa

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, distribuidas como se ilustra en la siguiente grafica No.1 (cuadro datos):

Grafica No.1. Tipo de solicitudes Recibidas por Dependencias.



DEPENDENCIA Y/O GRUPO DE TRABAJO / TIPO DE SOLICITUD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL
Dirección General (ALDG)	1		2			3
Secretaría General (ALSG)	5					5
Oficina Jurídica (ALOAJD)	17					17
Control Interno Disciplinario (ALOCID)	1	1				2
Planeación e Innovación Institucional. (ALOAPII)	2					2
Subdirección General. De Abast Y Servicios (ALSGAS)	8	1	1		1	11
Subdirección Gral. De Operaciones Logísticas (ALSGOL)	4					4
Subdirección General de Contratos (ALSGC)	59	1		4		64
Dirección Financiera (ALDFN)	288		5			293
Dirección Administrativa y Talento Humano (ALDAT)	88	1				89
REGIONALES (11)					2092	2092
<b>TOTAL, PQRS</b>	<b>473</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2093</b>	<b>2582</b>

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



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



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

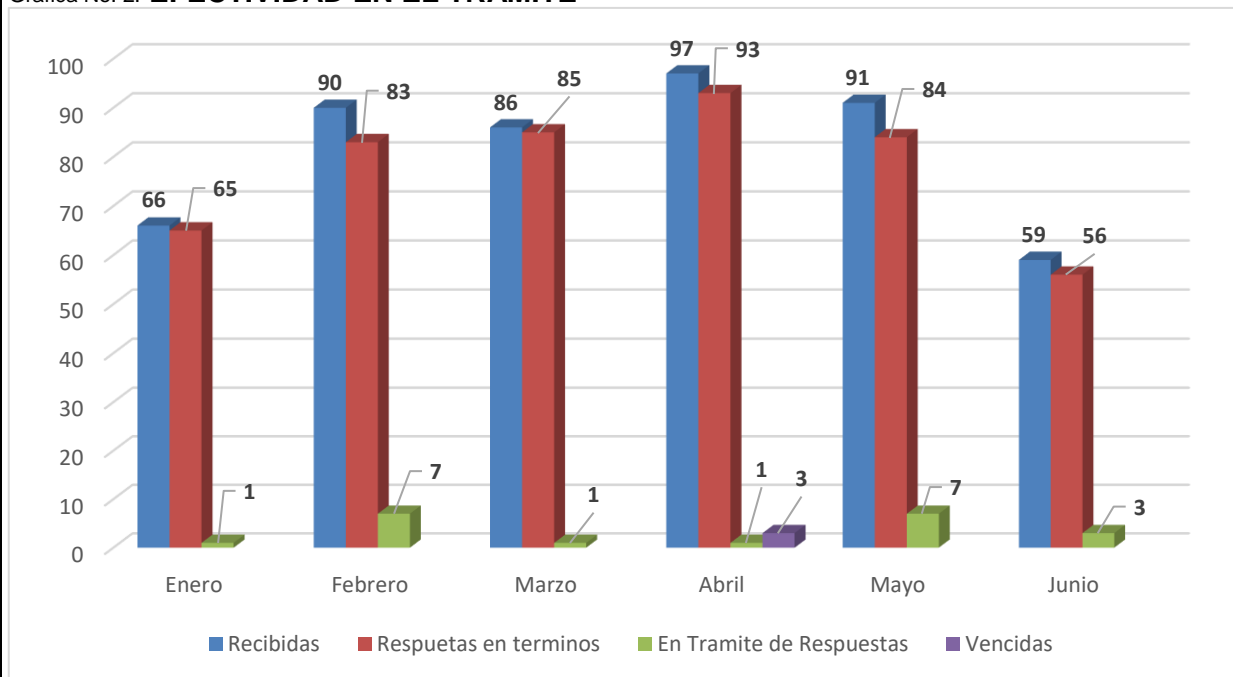
**1.3 Efectividad en el Trámite de las Respuestas en las Peticiones, quejas, reclamos y Denuncias:**

Para el presente seguimiento se tomó el total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (489), recepcionadas en el periodo del 1 enero al 30 de junio 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 treinta y dos (32) PQRD. (Anexo Formula)

Meses	Recibidas	Respuesta en términos	En Tramite de Respuestas	Vencidas
Enero	66	65	1	
Febrero	90	83	7	
Marzo	86	85	1	
Abril	97	93	1	3
Mayo	91	84	7	
Junio	59	56	3	
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>466</b>	<b>20</b>	<b>3</b>
% de Participación	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, observamos que el 95 % (466) de las PQRD presentaron Respuestas en los términos; el 4% (20) quedo en trámite de respuesta y el 1% (3) quedaron sin respuesta (Vencidas). Grafica No. 2.

Grafica No. 2: **EFFECTIVIDAD EN EL TRAMITE**



Fuente: Informes Mensuales PQRD, publicados en la web.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



**1.3.1 Tiempo de Respuestas (Oportunidad):**

Se seleccionó una muestra aleatoria de treinta y dos (32) entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias del total ingresado en el periodo ene-junio de 2019, a las cuales se les verifico el tiempo de respuesta y la materialidad de las mismas, a continuación, y una vez revisado el módulo de PQR, en lo que respecta a la oportunidad de las respuestas en los términos de ley observamos que tres (03) PQRD, se contestaron extemporáneamente como se detallan a continuación:

- ✓ ID 8676 3-29-2019 que trata Derecho petición del Señor Pablo Bustos presidente de Red Veedurías Ciudadanas de Colombia la cual fue Direccionado a la Subdirección General de Contratación - Gestión Contractual, siendo resuelta extemporáneamente el 15-04-2019, un (1) día.
- ✓ ID 8706 4-04-2019, que trata solicitud de soportes del BBVA de los giros realizados a su entidad y descuentos de nomina en caja honor -CAPROVIMPO por Libranza No. 13069 de fecha 28-07-2014, Direccionada a la Dirección Financiera, **No ha sido resuelta de Fondo**, (ver imagen), se elaboró respuesta extemporánea el día 30-04-2019., tres (3) días.

No 20192200037071 ALDFN-GC-226

Bogotá, 30-04-2019

AL: Señora  
 JULIANA BRAVO ORDONEZ  
 Calle 64a No 52-53 Int 11 Apto 403 Conjunto Parque Central  
 julianabravo07@gmail.com

ASUNTO: Respuesta Solicitud PQR 8706

Una vez analizada su petición en el cual solicita se allegue los soportes del BBVA de los giros realizados a la entidad y descuentos de nómina en Caja Honor-CAPROVIMPO, me permito informar que una vez realizada la solicitud al Banco BBVA, nos informan que se debe cumplir con ciertos parámetros lo cuales en la ALFM no cuenta:

1. Fecha y Hora de la Consignación
2. Oficina y soporte de consignación

De igual forma la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, está a disposición de conciliar las diferencias presentadas en su crédito.

Contadora CLARIBEL VARGAS HERNANDEZ  
 Directora Financiera





SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017

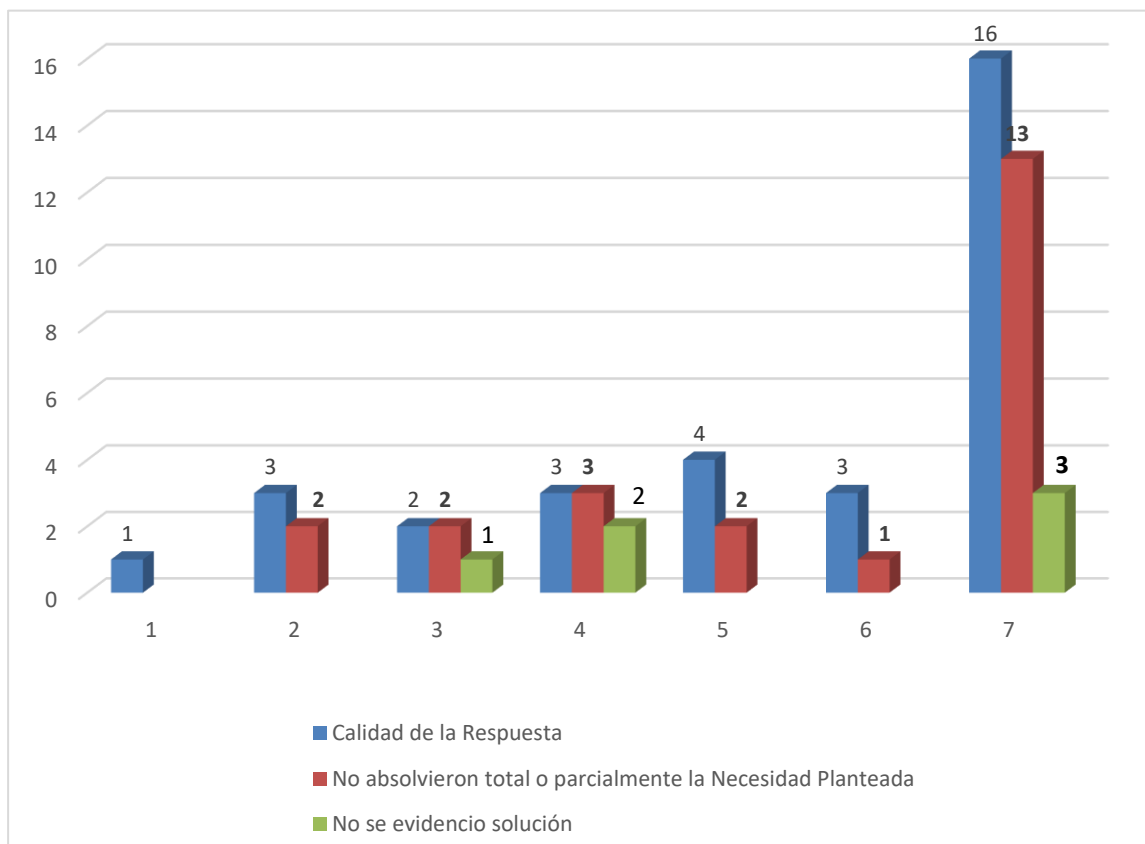


- ✓ ID 8711 2-04-2019, que trata Derecho de Petición del Señor Alirio de Jesús Alarcón Cepeda, referente a la" (...) solicitud de dar respuesta sobre la tradición de los siguientes Automotores usados con el fin de avanzar en la legalización de dichos tramites (...), direccionada a la Oficina Jurídica, se dio respuesta extemporáneamente el 25-04-2019, un (1) día.

**1.3.2 Materialidad de la Respuesta (Calidad):**

Frente a la Calidad de las respuestas se observa que en su mayoría las dependencias cumplen con resolver la petición planteada en los mejores términos; sin embargo, se encontró que dentro de las peticiones objeto de la muestra (32) de las respuestas de peticiones revisadas se evidenciaron respuestas que no satisfacen de fondo la necesidad del cliente, o por el contrario no se evidencia en el módulo PQR si fue absuelta la solicitud o por el contrario se desistió de la petición.

Grafica No. 3 **MATERIALIDAD DE LA RESPUESTA – CALIDAD**





**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Dependencias de la ALFM	Calidad de la respuesta	No absolvió Total o Parcialmente la Petición	No Se Evidenció Solución	Total Muestra
Secretaria General - Atención O. ciudadana	1			1
Oficina Jurídica			1	1
Oficina Control Interno Disciplinario	1	2		3
Dirección de Contratos	4	4	1	6
Dirección Administrativa y de talento Humano	6	3		3
Dirección Financiera	3		1	2
Subdirección General de Abastecimientos y serv.		2		1
Regional Suoccidente,		1		1
Regional Llanos Orientales		1		
Regional Tolima grande	1			1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>32</b>

Fuente: Modulo PQR

Conforme a lo expuesto en el cuadro, anterior, se evidenció que, de las peticiones analizadas, 50% (16) hubo calidad en la respuesta, 41% (13) no absolvió total o parcialmente la necesidad planteada y 9% (3) No fueron contestadas en los términos de Ley.

Es necesario que los gestores de Modulo de PQR de las diferentes oficinas y regionales cuando se presente PQRD, que se requiera solicitar al peticionario allegue más información (Recibo de pago por expedición de copias, y/o otra documentación) para poder resolver su PQRD, soliciten al grupo de Atención y Orientación Ciudadana la suspensión del trámite en el módulo de la PQR, para que una vez recibido lo solicitado se proceda a dar respuesta y cargarla al módulo. Y por el contrario en el evento de no recibir del peticionario lo solicitado y vencido los términos se debe proceder a declarar el desistimiento tácito (art. 17 de la ley 1755 de 2015) mediante acto administrativo motivado y cargarlo al Módulo PQR.

Es de aclarar que el Grupo de atención y orientación ciudadana cuando se le solicita documentación al peticionario si los recibe los sube al módulo, igualmente ocurre cuando se da la respuesta por la dependencia encargada si estos son enviados al Grupo de Atención y Orientación ciudadana debe ser subida en el módulo.

Lo anterior debido a que se observó en la verificación aleatoria de las PQRSD, en lo que respecta a las solicitudes de certificación de contratos, que se les da cierre sin cargar al módulo el Documento que da respuesta de fondo a la PQRSD.

Igualmente se observó en la muestra revisada que cuando se trata de una queja o denuncia, se le responde al peticionario que se iniciara con las investigaciones para determinar si se presentó el hecho denunciado. Es oportuno aclarar que para estos casos se realizara un cruce entre el Grupo de Atención al Ciudadano y las oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario a fin de verificar el estado de la situación o hecho denunciado y presentar el estado en el siguiente informe.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Otra situación observada en la muestra es que se dan respuesta a los derechos de petición con un correo electrónico, no utilizan los formatos legalmente establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

**OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

**Observaciones**

1. Teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de seguimiento (3 peticiones con respuesta fuera de los términos).
  - ✓ Se recaba que los subdirectores, Directores Nacionales y Regionales y jefe de oficina son los responsables de la vigilancia permanente a los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo.
  - ✓ Se debe verificar los controles definidos que no han sido efectivos para el riesgo transversal denominado **“Atrasos y demoras en las respuestas a las PQRDS por no reportar las alertas”**, del Mapa de Riesgos Institucional. Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación al Grupo de Atención al Ciudadano.
2. Se observo en la muestra realizada que se realiza el cierre de la PQRD, y no se evidencia en el módulo de PQR adjunto el documento mediante el cual se le dio respuesta al Peticionario o en su defecto el Acto Administrativo motivo mediante el cual se declaró el desistimiento tácito de la Petición en cumplimiento al Art. 17. de la Ley 1755 de 2015.

**Sugerencias**

1. Dar atención aquellas Quejas o Denuncias, formulados por los usuarios, aunque los mismos se encuentre cerrados con el fin de identificar las causas que lo originaron y presentar los informes respectivos. Para lo cual la oficina de Control Interno también realizara un cruce de información entre control interno disciplinario y grupo de atención y orientación ciudadana.
2. Verificar la posibilidad de parametrizar o incluir en la ventanilla única las solicitudes de Certificación Laboral y Certificación de Contratos.
3. Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de información digitales como el correo electrónico, pagina web y modulo de PQR, con el fin de contribuir al programa de consumo de “Cero Papel”



**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

4. Se sugiere que en los informes mensuales elaborados por el grupo de Atención Ciudadana se evidencie en el cuadro Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que recibieron las Regionales, teniendo en cuenta que estas se incluyen en el grupo y/o proceso Oficina Principal.

**SOPORTES DE LA REVISIÓN :**

- ✓ Módulo PQR de la ALFM.
- ✓ Página web de la Agencia Logística.
- ✓ Acta de Reunión de Coordinación realizada el 11-07-2019 con Atención y Orientación Ciudadana.
- ✓ Memorando 20192010093743 ALSG-AOC-201 25-02-2019 Informe PQR mes de enero 2019.
- ✓ Memorando 20192010150903 ALSG-AOC-201 20-03-2019 Informe PQR mes de febrero 2019.
- ✓ Memorando 20192010219293 ALSG-AOC-201 22-04-2019 Informe PQR mes de marzo 2019.
- ✓ Memorando 20192010270663 ALSG-AOC-201 16-05-2019 Informe PQR mes de abril de 2019.
- ✓ Memorando 20192010341293 ALSG-AOC-201 17-06-2019 Informe PQR mes de mayo 2019.
- ✓ Memorando 20192010400373 ALSG-AOC-201 16-07-2019 Informe PQR mes de junio 2019.
- ✓ Hoja de Trabajo elaborada por el Profesional que Proyecto este Informe
- ✓ Hoja formula de Muestreo Aleatorio Simple

Elaboró: Original firmado  
Admón. de Empresa **JOISE CABARCAS MUÑIZ**  
Profesional de Defensa Oficina de Control Interno

Revisó: Original firmado  
Economista, **SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ**  
Jefe Oficina Control Interno