

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 17

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
ACTA NÚMERO: 121					
FECHA:	01 septiembre de 2025	HORA DE INICIO:	10:00 am	HORA DE FINALIZACIÓN: 3:00 pm	
LUGAR:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		SI		NO X	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Realizar el seguimiento y verificación del tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía y los grupos de interés ante la Entidad Territorial Gobernación del Quindío, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, con el propósito de evaluar la oportunidad en la atención y el cumplimiento de los procedimientos establecidos para su gestión.					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
Nº	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión
	Andrea Chacón Mellizo	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Juan Mateo Hernandez Osorio	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Oscar Mauricio Cohecha Caballero	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Luis Fernando Quinceno	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Introducción	JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS – JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN – EQUIPO AUDITOR – OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
2	Normatividad aplicable	
3	Presentación del proceso aplicado para el seguimiento de PQRSD	
4	Resultado del seguimiento 4.1. Recepción de PQRSD. 4.1.2. Registro de PQRSD en secretarías y oficinas en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc. 5. Recepción de PQRSD en el aplicativo Ventanilla virtual. 5.1. Registro de PQRSD por Dependencia a través del aplicativo ventanilla virtual. 5.2. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual. 5.3. Oportunidad en la atención de PQRSD en el aplicativo Ventanilla Virtual. 5.4. Calidad de las PQRSD 5.5. PQRSD canceladas y anónimas. 5.6. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción 5.7. Relación de PQRSD de acuerdo con su eje temático.	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 17

	6. Aplicativo CONTROLDOC. 7. Verificación de links canales de atención PQRSD portal web.	
5	Conclusiones	

DESARROLLO TEMATICO	
1. Introducción De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, presenta el seguimiento realizado a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas en la Administración Departamental. Para el segundo trimestre (abril a junio) de la vigencia 2025. En el seguimiento realizado se verificó el cumplimiento de la normatividad aplicable a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, así como también, el de los lineamientos definidos en el “Manual para la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” Código M-SAD - 18 Versión 03, a cargo de la secretaria Administrativa, el cual se encuentran asociados al manual y protocolos de servicio a la ciudadanía M-SAD-18 versión 03. 2. Normatividad aplicable Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución” Constitución Política de Colombia, artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”. Ley 87 de noviembre de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Ley 1437 de 2011, Titulo II Derecho de Petición 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 y se dictan otras disposiciones”. 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”. 3. Presentación del proceso aplicado para el seguimiento de PQRSD En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a la Oficina de Control Interno de Gestión y con el fin de evaluar la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) durante el segundo trimestre del año 2025, se adelantó un proceso de revisión y análisis de la información remitida por la Oficina de Gestión Documental. Para tal fin, se solicitó a la Oficina de Gestión Documental, mediante oficio radicado en la plataforma ControlDoc con ID 201844, información correspondiente a la gestión realizada en el proceso de PQRSD, la cuales ingresan a la Entidad, a través de los diferentes canales dispuestos por la Administración Departamental (presencial, escrito, buzones, telefónico, virtual y redes sociales). Donde la Oficina de gestión documental remite evidencias a través del Id: 206355. Esta información fue entregada en formato Excel el día 21 de julio de 2025, que incluyen tanto las solicitudes recibidas como la gestión adelantada hasta el 30 de junio del presente año. El proceso de seguimiento se desarrolló mediante las siguientes etapas:	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 17

Resultado del seguimiento

- 4.1. Recepción de PQRSD.
- 4.1.2. Registro de PQRSD en secretarías y oficinas en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc.
- 5. Recepción de PQRSD en el aplicativo Ventanilla virtual.
- 5.1. Registro de PQRSD por Dependencia a través del aplicativo ventanilla virtual.
- 5.2. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual.
- 5.3. Oportunidad en la atención de PQRSD en el aplicativo Ventanilla Virtual.
- 5.4. Calidad de las PQRSD
- 5.5. PQRSD canceladas y anónimas.
- 5.6. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción
- 5.7. Relación de PQRSD de acuerdo con su eje temático.
- 6. Aplicativo CONTROLDOC.
- 7. Verificación de links canales de atención PQRSD portal web.

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.

4.1. Recepción de PQRSD

El equipo auditor evidencia a través de la página de La Gobernación del Quindío que tiene establecido los siguientes canales de atención para que los grupos de interés puedan presentar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

- **Aplicativo Ventanilla Virtual:** se tiene acceso a través de la página web de la Gobernación del Quindío, en el Link: <https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/>
- **Presencial:** oficina de Gestión Documental, dirección: Calle 20 #13 22, Armenia Quindío Colombia De conformidad con lo establecido por el artículo 197 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se informa que el Gobierno del Quindío, recibirá las notificaciones judiciales única y exclusivamente: notificacionesjudiciales@quindio.gov.co
- **Buzones:** como lo describe la Oficina de Gestión Documental se tiene ubicados cuatro (4) buzones físicos en los diferentes pisos de la Administración Departamental así; Entrada Principal del área Administrativa, Área de Pasaportes, Secretaría de Salud y Área de Gestión Documental.
- **Correo electrónico:** contactenos@gobernacionquindio.gov.co
- **Redes Sociales**
 - Facebook: [Gobierno del Quindío](#)
 - X: [@QuindioGob](#)
 - Instagram: [Gobernacion Quindio](#)
 - Youtube: [Gobernación del Quindío](#)
- La Entidad Territorial Gobernación del Quindío, de conformidad a la política establecida por el Archivo General de Nación de cero papel, y con el fin de unificar y controlar la información que se genera al interior de la Entidad adopta el sistema de gestión documental electrónico de archivo SGDEA “ControlDoc”, bajo la resolución No. 07147 del 18 de octubre de 2023, como herramienta institucional, la cual incluye las actividades, producción, gestión, trámite y archivo de las distintas solicitudes; donde la Secretaría Administrativa a través de la secretaria TIC, es la responsable de la implementación y actualización del sistema, bajo el marco legal vigente en materia de gestión documental y de tecnología de la información.

En consecuencia, durante la verificación de los medios establecidos para la recepción de PQRSD, se identificaron algunas inconsistencias que es importante revisar:

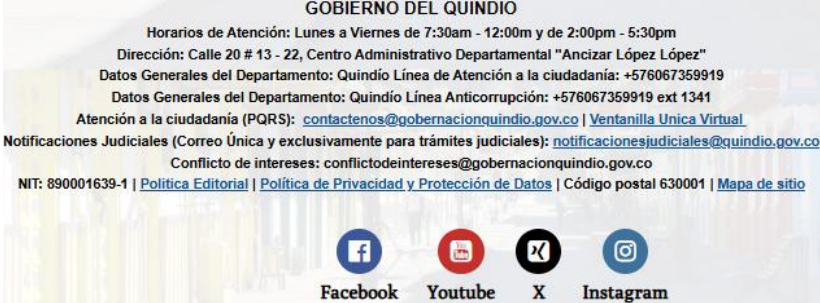
1. **Redes sociales:** En la Figura N. 01, correspondiente a la página web de la Gobernación del Quindío, se evidencian las redes sociales Facebook, YouTube, “X” (antes Twitter) e Instagram. Sin embargo, al ingresar al enlace “Mecanismos de atención al ciudadano” Figura N. 02, se menciona Twitter. Se

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 17

recomienda unificar la denominación de las redes sociales en todos los canales oficiales para evitar confusión en la ciudadanía.

2. **Número telefónico – Línea Anticorrupción:** En la Figura N. 03, relacionada con la carta de trato digno, se muestra un número de línea anticorrupción diferente al que aparece en el pie de página del sitio web de la Gobernación del Quindío. Se sugiere verificar cuál es el número correcto y realizar las correcciones pertinentes en todos los medios donde aplique.

Figura N. 01 Portal web Gobernación del Quindío



Fuente: Pagina web Gobernación del Quindío

Figura N. 02 vinculo de Mecanismos de atención al ciudadano

Redes Sociales

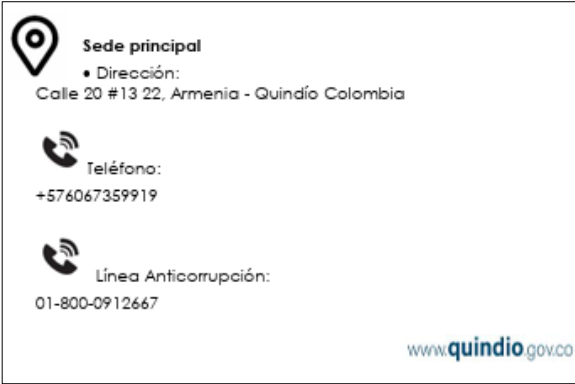
- **Facebook:** [Gobierno del Quindío](#)
- **Twitter:** [@QuindioGob](#)
- **Instagram:** [Gobernacion Quindio](#)
- **Youtube:** [Gobernación del Quindío](#)

Formulario Electronico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

- [Generar PQRS](#)

Fuente: Pagina web – Gobernación del Quindío – Atención y servicios a la Ciudadanía – mecanismos de atención al Ciudadano

Figura N. 03 CARTA DE TRATO DIGNO DE LOS CIUDADANOS



Fuente: CARTA DE TRATO DIGNO DE LOS CIUDADANOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

4.1.2. Registro de PQRS en secretarías y oficinas en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc

A través del archivo en Excel titulado “2DO TRIM-ABRL A JUNIO A GESTION_2025”, remitido por la Oficina de Gestión Documental con fecha 21 de julio de 2025, se analizaron las evidencias derivadas del filtro aplicado en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc.

El archivo consolidado incluye un total de 1.264 registros, clasificados de la siguiente manera:

ControlDoc: 780 registros de PQRS
Ventanilla Virtual: 629 registros de PQRS

Estos datos corresponden al periodo comprendido entre los meses de **abril, mayo y junio de 2025**. del total de registros, se identificó que: **527 casos (58,4%)** se encuentran en estado **cerrado**, mientras que **375 casos (41,6%)** permanecen en estado **abierto**.

Con base en lo anterior, el equipo auditor elaboró un **consolidado de PQRSD distribuidas por secretarías y oficinas**, cuyo detalle se presenta a continuación.

Tabla N. 01 Registro PQRSD por dependencia y oficinas - aplicativos Ventanilla virtual y ControlDoc

SECRETARIAS Y OFICINAS	TOTAL, PQRSD REGISTRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
Administrativa	189	87	102
Agricultura	19	5	14
OCID	8	0	8
OCIG	3	0	3
Educación	43	31	12
Cultura	44	12	32
Familia	32	16	16
Hacienda	226	83	143
Infraestructura	81	20	61
Interior	72	43	29
Jurídica y Contratación	18	5	13
Planeación	20	3	17
Privada	10	5	5
Representación Judicial	6	1	5
Salud	109	62	47
TIC	10	2	8
Turismo	12	0	12
Total	902	375	527

Fuente: OCIG Consolidado PQRSD segundo trimestre 2025 en la plataforma ventanilla virtual y ControlDoc

De acuerdo con la tabla anterior, se identificó que, de las **diecisiete (17) secretarías y oficinas evaluadas** por la Oficina de Gestión Documental, **catorce (14) presentan actualmente solicitudes (PQRSD) en estado abierto**.

Entre estas, se destacan por concentrar el **mayor número de registros sin cerrar** las siguientes dependencias:

- **Secretaría de Administrativa**
- **Secretaría de Hacienda**
- **Secretaría de Salud**
- **Secretaría Interior**
- **Secretaría de Educación**
- **Secretaría de infraestructura**

Si bien las dependencias mencionadas concentran los mayores volúmenes de solicitudes abiertas, es importante señalar que 14 de las 17 secretarías evaluadas registran PQRSD pendientes de cierre al momento del análisis. Esto evidencia una tendencia generalizada de acumulación de solicitudes, lo cual representa un reto significativo en términos de gestión y respuesta oportuna a los ciudadanos.

En este contexto, los resultados permiten identificar con mayor claridad las áreas que presentan una mayor carga operativa en términos de atención al ciudadano. Por lo anterior se recomienda enfocar esfuerzos institucionales en el diseño e implementación de estrategias de mejora, optimización de recursos, y fortalecimiento de capacidades, priorizando aquellas dependencias que enfrentan una mayor demanda por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, es pertinente reiterar lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en su **ARTÍCULO 31 que establece “Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”** (...)

Este marco legal subraya la responsabilidad de las Entidades Públicas y sus funcionarios en garantizar una atención eficiente y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos. En consecuencia, atender de manera prioritaria las áreas con mayor carga operativa no solo contribuye a mejorar la calidad del servicio, sino que también permite mitigar posibles riesgos jurídicos y administrativos para la entidad.

A partir de la anterior información el equipo auditor procede a realizar verificación y análisis en cada uno de los aplicativos, el cual fue desarrollado con base en los parámetros establecidos para evaluar la gestión de las solicitudes por parte de la Administración Departamental.

5. Recepción de PQRSD en el aplicativo Ventanilla virtual

5.1. Registro de PQRSD por Dependencia a través del aplicativo ventanilla virtual

Luego de realizar la consulta en el aplicativo **Ventanilla Virtual** para el periodo objeto de evaluación, se registró un total de **629 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y otros requerimientos (PQRSD)**, distribuidos por dependencias.

Se observa que la **Dirección Tributaria** concentra el mayor número de registros con **144 solicitudes (22,9%)**, seguida de la **Secretaría de Aguas e Infraestructura** con el **10,3%**, la **Dirección de Talento Humano** con el **6,8%**, la **Secretaría Jurídica** con el **7,2%**, la **Secretaría del Interior** con el **6,2%** y la **Secretaría de Cultura** con el **3,2%**.

De acuerdo con la información presentada en la **Tabla N. 02**, las dependencias que reflejan un incremento significativo en el número de PQRSD entre el primer y segundo trimestre son:

- **Dirección Tributaria**, con un aumento del **94,59%**.
- **Secretaría de Aguas e Infraestructura**, con un incremento del **25%**.
- **Secretaría de Cultura**, con un aumento del **400%**.
- **Secretaría del Interior**, con un incremento del **56%**.
- **Secretaría Privada**, con un aumento del **350%**.

Tabla N. 02 Registro PQRSD por Dependencia – aplicativo Ventanilla Virtual

SECRETARIAS, DIRECCIONES Y OFICINAS	SEGUNDO TRIMESTRES 2025		PRIMER TRIMESTRES 2025	
	TOTAL, GENERAL	% DEL TOTAL	TOTAL, GENERAL	% DEL TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-EDUCACIÓN	16	2,5%	17	3,40%
DIRECCIÓN ALMACÉN	3	0,5%	1	0,20%
DIRECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS CONCEPTOS Y REVISIONES	2	0,3%	0	0,00%
DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SALUD	33	5,2%	25	5,10%
DIRECCIÓN DE FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	5	0,8%	5	1,00%
DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	1	0,2%	1	0,20%
DIRECCIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y APOYO AL SISTEMA SEC.SALUD	8	1,3%	6	1,20%
DIRECCIÓN PREVENCIÓN VIGILANCIA CONTROL DE FACTORES DE RIESGO SEC.SALUD	30	4,8%	24	4,90%
DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	43	6,8%	36	7,30%
DIRECCIÓN TRIBUTARIA	144	22,9%	74	15,00%

OFICINA DE COMUNICACIONES		0,0%	1	0,20%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	1,1%	1	0,20%
PASAPORTES	15	2,4%	21	4,30%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	51	8,1%	45	9,10%
SECRETARIA AGRICULTURA DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	11	1,7%	13	2,60%
SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	65	10,3%	52	10,50%
SECRETARIA DE CULTURA	20	3,2%	4	0,80%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	12	1,9%	13	2,60%
SECRETARIA DE FAMILIA	7	1,1%	9	1,80%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	0,3%	44	8,90%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	9	1,4%	4	0,80%
SECRETARIA DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL	1	0,2%	0	0,00%
SECRETARIA DE SALUD	4	0,6%	2	0,40%
SECRETARIA DE TURISMO INDUSTRIA Y COMERCIO	8	1,3%	5	1,00%
SECRETARIA DEL INTERIOR	39	6,2%	25	5,10%
SECRETARIA JURÍDICA	45	7,2%	10	2,00%
SECRETARÍA PRIVADA	3	0,5%	4	0,80%
SECRETARÍA TIC	45	7,2%	52	10,50%
TOTAL, GENERAL	629	100,0%	494	100,00%

Fuente: Reporte ventanilla virtual, periodos segundo y primer trimestre de 2025

5.2. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual

Luego de realizar el filtro a la base de datos obtenida del aplicativo Ventanilla Virtual, correspondiente al segundo trimestre del año 2025, se identificó un total de 629 PQRSD registradas en el sistema. Tras aplicar el filtro correspondiente, se evidencia la columna denominada “Canal”, la cual permite clasificar el medio a través del cual el usuario presentó su solicitud. De acuerdo con la información contenida en esta columna, para el periodo evaluado, las PQRSD fueron clasificadas a través de dos canales establecidos en el aplicativo: “Web” y “ControlDoc”, tal como se detalla en la Tabla N. 03.

Tabla N. 03 Relación PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención en el aplicativo Ventanilla Virtual

NOMBRE EJE TEMÁTICO	CANAL DE RECEPCIÓN		
	CONTROLDOC	WEB	TOTAL, GENERAL
CONSULTA GENERAL	1	4	5
DENUNCIA		16	16
DERECHO DE PETICIÓN	106	93	199
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA A LAS AUTORIDADES		1	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	28	78	106
N/A		6	6
QUEJA	1	31	32
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DE LA GOBERNACION		1	1
QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS		1	1
QUEJAS POR ATENCION EN EL SERVICIO		1	1
RECLAMO	2	11	13
RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	1	1	2
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1		1
SOLICITUD	102	127	229
SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR	4	3	7
SOLICITUD DE RESPUESTA INMEDIATA	2	4	6
SUGERENCIA		1	1

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 17

TRÁMITE DE PASAPORTE		2	2
TOTAL, GENERAL	248	381	629

Fuente: Reporte ventanilla virtual, periodo abril – junio de 2025

En la tabla anterior se observa que el **medio más utilizado** por los grupos de interés para la recepción de PQRS es la plataforma **Web**, que concentra el **60.5%** (381) del total de las solicitudes registradas en el sistema Ventanilla Virtual. Este canal digital se presenta como el principal punto de acceso para los usuarios que desean realizar sus solicitudes. Donde le sigue en frecuencia el canal **ControlDoc**, con un **39.43%** (248) de las PQRS, correspondiente a aquellas gestionadas presencialmente a través del sistema ControlDoc, utilizado para la formalización y seguimiento de documentos en papel.

Durante la revisión del aplicativo Ventanilla Virtual (**Ver figura N. 04**) en el módulo de PQRS, el equipo auditor evidenció que, al realizar consultas, el sistema presenta parametrización por los diferentes canales definidos por la Entidad.

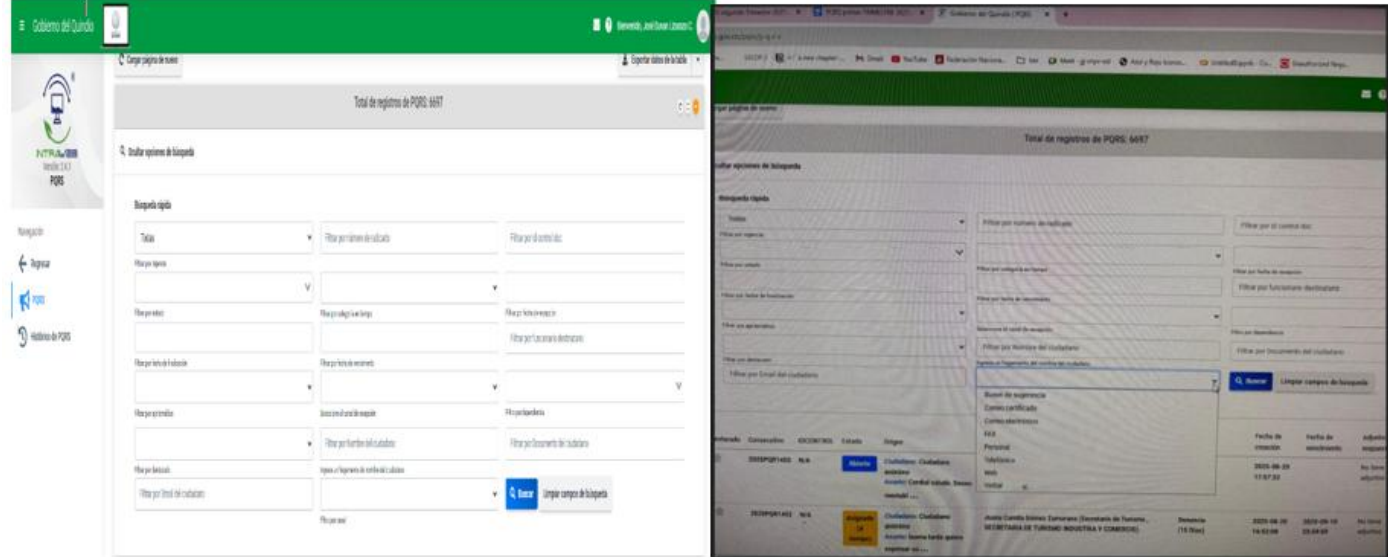
Que de acuerdo al Manual M-SAD-18 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, específicamente en el punto 9, se establece que las PQRS deben ingresarse a través de redes sociales, que se tiene establecidas en el manual.

Sin embargo, en el análisis realizado a la base de datos del aplicativo, se identificaron dos (2) registros con la descripción “Obtenido mediante: Facebook”, lo que indica que el canal de ingreso fue dicha red social. A pesar de ello, en el sistema estas PQRS fueron clasificadas bajo el canal “Web”, lo que genera una inconsistencia en la información y dificulta la identificación precisa de los canales más utilizados por los ciudadanos (ver Tabla N.4).

Se evidencia que no existe una unificación de criterios ni una parametrización definida para el diligenciamiento de las PQRS que se reciben a través de canal de redes sociales y se registran en el aplicativo Ventanilla Virtual.

Por lo anterior, se reitera la observación consignada en el Acta N.º 080, correspondiente al seguimiento del primer trimestre de la presente vigencia. Es fundamental que el responsable y el personal encargado de los procedimientos revisen y verifiquen la coherencia entre lo establecido en el Manual M-SAD-18 y la información registrada en el sistema, ya que actualmente no se evidencia correspondencia entre ambos.

Figura N. 04 Ventanilla Virtual filtro canales de recepción – módulo PQRS



Fuente: Reporte aplicativo ventanilla virtual.

Tabla N. 4 Clasificación de redes sociales – aplicativo ventanilla virtual

Radicado	Estado	Tipo finalización	de	Nombre eje temático	Asunto	Peticionario	Canal
2025PQR 729	Finalizado tiempo)	(A PQRS trasladar entidad	a otra	Solicitud	Obtenido por: Facebook Asunto: Buenas	Ciudadano o anónimo	Web

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 17

2025PQR 526	Finalizado(Venci do)	Respuesta ciudadano	al	Derecho de Petición	Obtenido por: Facebook Asunto: TARDES DOCOTOR PARAACCEDER	Ciudadan o anónimo	Web
----------------	-------------------------	------------------------	----	------------------------	--	-----------------------	-----

Fuente: Reporte ventanilla virtual, periodo abril – junio de 2025

- **Recepción de PQRSD Buzones.**

Conforme a lo evidenciado por la Oficina de Gestión Documental, a través del formato F-SAD-60, versión 01, se constató que durante el periodo evaluado no se registraron PQRSD a través del canal de recepción "Buzón de Sugerencias", ubicado en los diferentes puntos de la Entidad Gobernación del Quindío.

En consecuencia, se presenta un consolidado de las evidencias remitidas durante el segundo trimestre de 2025, con base en los formatos F-SAD-60, los cuales se relacionan en la siguiente tabla, junto con las fechas reportadas por la Oficina de Gestión Documental.

Tabla N. 05 Consolidado Evidencias Buzón de Sugerencias periodo Abril – Mayo 2025

FECHA	PQR	VERIFICACIÓN	UBICACIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS
1-abr-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
8-abr-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
22-abr-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
29-abr-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
6-may-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
13-may-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
20-may-25	No PQR	sin firma de quien verifica Buzón de Sugerencia	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
27-may-25	No PQR	Gloria Loaiza S.	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
4-jun-25	No PQR	Gloria Loaiza S.	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
10-jun-25	No PQR	Gloria Loaiza S.	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
17-jun-25	No PQR	Gloria Loaiza S.	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental
24-jun-25	No PQR	Gloria Loaiza S.	Entrada principal 4 piso salud, Oficina pasaporte, Entrada ppal. Gobernación, Oficina Gestión Documental

Fuente: Reporte Consolidado evidencias Gestión Documental ventanilla virtual, periodo abril – junio de 2025

5.3. **Oportunidad en la atención de PQRSD en el aplicativo Ventanilla Virtual**

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó como referencia el archivo de Excel obtenido a partir del filtrado y descarga en el aplicativo Ventanilla Virtual para el segundo trimestre de 2025. En dicho archivo, se identificó que la base de datos presenta en la columna “Estado” diez (10) categorías, entre las cuales se encuentran:

- “ASIGNADO (PRÓXIMO A VENCER)”.
- “ASIGNADO (VENCIDO)”.
- “CANCELADO”.
- “DEVUELTO (VENCIDO)”.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 17

TRÁMITE DE PASAPORTE								2		2
TOTAL GENERAL	2	92	6	1	3	1	1	331	192	629

Fuente: OCIG Reporte ventanilla virtual PQRSD 2do trimestre 2025

En análisis realizado a la Tabla No. 6 resalta la importancia de fortalecer de manera permanente los controles en cada dependencia y de adoptar medidas que garanticen la atención y respuesta oportuna de todas las solicitudes dentro de los términos establecidos.

En este sentido, se evidencia un incumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la cual establece: *“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.”*

Asimismo, se incumple lo estipulado en el Manual con código M-SAD-18, versión 02, con fecha del 20 de enero de 2025, titulado **Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, específicamente en el punto 6.7, *Directrices Generales en Materia de Derecho de Petición*.

Se evidencia la materialización del riesgo asociado a la no atención oportuna de las PQRSD, al permanecer un porcentaje significativo de estas asignadas y vencidas. En efecto, el 14,63 % (92 casos) se encuentran en esta situación, lo cual constituye un incumplimiento que debe ser atendido con carácter prioritario.

Por otra parte, el listado único de estados para un sistema de PQRSD, se basa en la normatividad vigente centrándose en definir principios, plazos, garantías y procedimientos. En este sentido, los estados corresponden a la interpretación y aplicación de las disposiciones legales, con el fin de garantizar su cumplimiento. Por ello, la parametrización del sistema debe reflejar de manera fiel lo que la ley exige. En consecuencia, se recomienda revisar, analizar para posibles ajustes los siguientes estados:

- **"EN TRÁMITE (VENCIDO)":** Se evidencia una duplicación de lógica en el estado, dado que el sistema ya calcula automáticamente el vencimiento con base en la fecha de radicación y los tiempos de ley. En ese sentido, no debería configurarse como un estado independiente, sino mantenerse como **"EN TRÁMITE"**, incorporando una etiqueta o alerta de **"VENCIDO"** que sea calculada directamente por el sistema.
- **"ESPERANDO RESPUESTA DEL CIUDADANO (VENCIDO)":** Mismo caso anterior. El estado central es "ESPERANDO RESPUESTA DEL CIUDADANO". La condición de "VENCIDO" debe ser una propiedad calculada, no un estado independiente. Esto duplica innecesariamente la cantidad de estados.
- **"DEVUELTO (VENCIDO)":** El concepto de "DEVUELTO" es válido (ej. cuando un área rechaza la PQRSD por no ser de su competencia). Sin embargo, el "VENCIDO" no debería ser parte del nombre del estado, sino una condición.
- **"RESPUESTA PARCIAL (VENCIDO)":** Es un estado útil que indica que se ha dado una respuesta inicial pero no definitiva. El mismo principio aplica: el vencimiento debe ser un atributo, no parte del nombre.

5.4. Calidad de las PQRSD

En atención a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, el cual consagra el derecho fundamental de toda persona a "obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma" frente a las peticiones que presente ante las autoridades, se identificó que de un total de **629 PQRSD radicadas, noventa y cuatro (94)** registros —equivalente al **14,9% del total**— no cuentan con evidencia de fecha de respuesta ni de radicación de la misma en el sistema institucional.

Si bien la Oficina de Gestión Documental manifiesta que, una vez vencida la PQRSD, esta se reporta al funcionario competente para dar respuesta, el equipo auditor no evidencia la existencia de medidas preventivas o de mejora que contribuyan a garantizar una atención oportuna y de fondo por parte de la

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 17

Administración Departamental. Es importante señalar que, cuando una PQRSD presentada por un ciudadano vence, no procede la aplicación de medidas correctivas.

En consecuencia, se reitera la observación consignada en el Acta No. 080, correspondiente al primer trimestre evaluado. En lo relacionado a la vulneración del principio de **eficiencia administrativa** y afectación directa en la trazabilidad, control y seguimiento oportuno de las solicitudes de los ciudadanos. Se constata además una ausencia de respuesta formal, lo cual implica que dichos requerimientos **no han recibido el debido trámite dentro de los términos legales establecidos**. Esto representa una afectación al derecho de petición consagrado en el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia**, el cual establece que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

5.5. PQRSD anónimas y canceladas

Anónimas

De conformidad con lo establecido en el **artículo 69 de la Ley 1437 de 2011**, que regula la *notificación por aviso*, se estipula que:

“(…) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso (…).”

Adicionalmente, el Manual de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en su punto 11.1 “Respuesta a peticiones imposibles de entregar y/o anónimas”, establece que:

“(…) el titular de la dependencia competente para dar respuesta a la petición deberá enviarla a la Secretaría TIC de la entidad para su publicación en la página web, sin perjuicio de que, siendo documento físico, deba ser enviado al primer piso del C.A.D. “Ancizar López López”, Área de Gestión Documental, para su respectiva publicación en la cartelera (…).”

No obstante, pese a contar con disposiciones normativas y procedimientos internos claramente definidos, durante el período evaluado se evidencia un total de 226 PQRSD cuyo petionario fue clasificado como ciudadano anónimo. De este total, 29 requerimientos se encuentran en estado de **Asignado (vencido), En trámite (vencido) dos y Asignado (próximo a vencer) 1**, sin que exista evidencia de la gestión realizada frente al tipo de requerimiento presentado por los ciudadanos. Tampoco se ha verificado el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley y el procedimiento institucional para este tipo de casos.

5.6. Denuncias por presuntas irregularidades y actos de corrupción

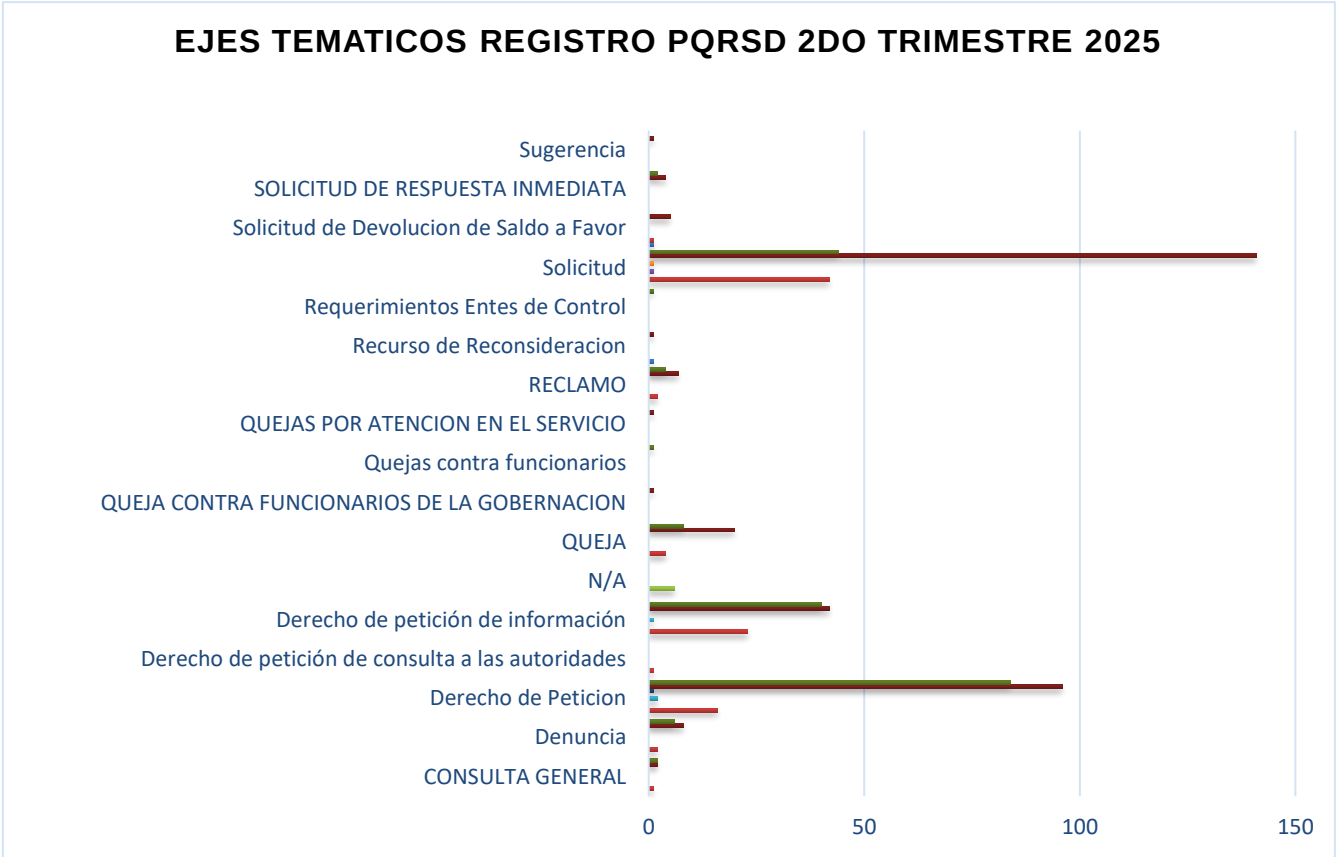
Para el periodo evaluado segundo trimestre de 2025, no se evidencia registros radicados en la modalidad de petición correspondiente a “Denuncias por posibles actos de corrupción”, de acuerdo con lo establecido en el Manual F-SAD-18, versión 03, “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, específicamente en el punto 6.5 sobre las modalidades de las peticiones.

Asimismo, conforme a lo señalado en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, artículo 62, sobre las faltas relacionadas con la moralidad, la Oficina de Control Interno de Gestión informa que, al revisar la base de datos del aplicativo Ventanilla Virtual, no se evidencia el registro de solicitudes clasificadas bajo la categoría o modalidad de “Denuncia por posibles actos de corrupción”. Es decir para el periodo evaluado no se presentaron denuncias de esta naturaleza a través de los canales institucionales establecidos.

5.7. Relación de PQRSD de acuerdo con su eje temático

En relación con los tipos de peticiones atendidas durante el segundo trimestre del año 2025, y de acuerdo con la clasificación por **eje temático**, se observa que la mayor proporción corresponde a la categoría de **Derechos de Petición**, con un total de **306 registros**, lo que representa el **48.6% del total general**. Por su parte, el **38% del total (242 casos)** corresponde a **Solicitudes**. Por último, El **13% restante (79 casos)** se encuentra distribuido en otras categorías, según la clasificación actual establecida en el sistema de la entidad bajo el campo de **ejes temáticos**. La distribución detallada puede observarse en la Figura No. 3.

Figura N.5
Ejes temáticos Registro PQRSD 2do trimestre 2025



Fuente: Reporte ventanilla virtual, Ejes temáticos periodo abril – junio de 2025

En este contexto, el equipo auditor recomienda realizar un **análisis detallado del contenido** de estas solicitudes, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los procesos internos de la Entidad. Así mismo, se sugiere hacer seguimiento a la **evolución de estas categorías a lo largo del tiempo**, para detectar patrones o tendencias que permitan implementar acciones correctivas y promover la mejora continua en la atención al ciudadano.

No obstante, es preciso resaltar que los plazos de respuesta al Derecho Fundamental de Petición (PQRSD) son de ley y obedecen a las modalidades de petición establecidas en la misma, más exactamente en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la LEY 1755 DE 2015.

En ese sentido se observa que ni el Manual de Atención de PQRS M-SAD-18 ni la a Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la LEY 1755 DE 2015 contemplan las modalidades de petición incluidas en las categorías denominadas “Ejes Temáticos” con base en las cuales se estima el plazo de respuesta llamado “Plazo Eje Temático”; en otras palabras el denominado eje temático no constituye insumo para determinar la oportunidad o inoportunidad de las respuestas dadas a las diferentes modalidad de petición; esto, incrementa la probabilidad de materialización del riesgo de respuesta inoportuna y/o vulneración del Derecho Fundamental de Petición de los ciudadanos.

Si bien es cierto, el tema de la petición resulta importante al interior de la Administración Departamental para definir la dependencia o área competente para dar respuesta y a la cual se hace traslado para tal fin, no debe darse lugar a confundirlo con las modalidades de petición contempladas en la ley así como los plazos

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 14 de 17

para su respuesta oportuna; en consecuencia el Equipo Auditor recomienda ajustar los parámetros para el óptimo control y seguimiento a los tiempos de respuesta con base en la normatividad vigente.

6. Aplicativo CONTROLDOC:

En concordancia con lo dispuesto por la **Ley 1712 de 2014**, específicamente en su **artículo 17 sobre los sistemas de información**, se establece que:

"Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurar que estos:

- a) Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad;*
- b) Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos del sujeto obligado;*
- c) En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos;*
- d) Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga sus veces."*

Asimismo, para el período evaluado, en la verificación realizada al Sistema de Gestión Documental Electrónico SGDEA “ControlDoc”, se identificó una situación recurrente relacionada con la no migración de los registros de PQRSD al aplicativo Ventanilla Virtual.

En efecto, se concluye que, de los 780 registros de PQRSD recibidos en ControlDoc durante el periodo de verificación, 385 no se encuentran reflejados en la Ventanilla Virtual. Esta inconsistencia dificulta el seguimiento y control de la gestión de estos requerimientos.

Dicha situación impide establecer si los registros fueron efectivamente tramitados, cuál es su estado actual, si se dio una finalización adecuada, o si aún se encuentran en curso, lo que representa un riesgo significativo en términos de trazabilidad, respuesta oportuna y cumplimiento normativo.

No obstante, en mesas de trabajo realizadas con la empresa SEVEN y el personal de la Oficina de Gestión Documental, en la cual se abordó el inconveniente relacionado con la no migración de ciertos registros de PQRSD, donde el inconveniente está relacionado con una clasificación inadecuada de la solicitud desde el momento mismo de su registro inicial en ControlDoc.

La falta de coherencia e integración entre los sistemas ControlDoc y Ventanilla Virtual afecta negativamente la transparencia y limita la capacidad de verificación del equipo auditor. En consecuencia, la ausencia de información detallada e integral sobre el estado de estas solicitudes restringe la elaboración de informes confiables y completos.

Asimismo, se evidencia falencias al momento de crear y direccionar un documento tanto interno como externo ya que el aplicativo No cuenta con las tablas de retención documental acorde a los procesos de cada secretaria al interior de la Entidad. Es decir, No se tienen políticas, manuales y procedimiento adecuados que determinen una ruta a seguir para la creación y recepción de la documentación que se ejecuta en la Entidad.

Por último, se reitera que, hasta la fecha, el aplicativo ControlDoc carece de políticas, manuales y procedimientos establecidos que definan una ruta clara para la creación y recepción de la documentación que se maneja en la entidad. La ausencia de un manual de procedimientos impide contar con una guía formal que oriente a los usuarios en el manejo adecuado del sistema, lo que podría generar inconsistencias en la gestión documental. Sin una estructura normativa que regule su uso, se dificulta la estandarización de procesos, afectando la eficiencia, la transparencia y el control sobre la documentación procesada. Además, limita la capacitación del personal, lo que podría derivar en errores operativos y en una falta de alineación en las prácticas internas. La implementación de políticas claras y manuales de procedimiento es esencial para garantizar la correcta utilización del aplicativo, mejorar la trazabilidad de los documentos y asegurar el cumplimiento de normativas legales y administrativas, promoviendo una gestión documental más eficiente y confiable.

7. Verificación de links canales de atención PQRSD portal web:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 15 de 17

En cumplimiento con el artículo 11 literal h) de la ley 1712 de 2014 reglamentada por el artículo 52 decreto 103 de 2015, se evidencia que en la página web www.quindio.gov.co , en el link de Transparencia/ Transparencia y acceso a la información pública, en el enlace “Información de la Entidad” en el punto “1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado” se evidencia, el funcionamiento al ingreso para el registro de PQRS

- LINK : <https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

Figura N. 6
Link: Transparencia y acceso a la información publica



Fuente: plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

- Link referente a publicación de seguimientos trimestrales PQRS : https://quindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=26012 El equipo auditor evidencia a la fecha de realización del presente informe se verifica a través de la página web de la Gobernación del Quindío la publicación de los informes trimestrales de PQRS.

Figura N. 7
Link: de publicación a Informes trimestrales de PQRS

Está aquí:	
Informes de PQRS Gobierno del Quindío	
Informes PQRS 2025	
Segundo trimestre de 2025	Ver
Primer trimestre de 2025	Ver
Informes PQRS 2024	
Consolidado	Ver
Cuarto trimestre de 2024	Ver
Tercer trimestre de 2024	Ver
Segundo trimestre de 2024	Ver
Primer trimestre de 2024	Ver
Informes PQRS 2023	
Cuarto trimestre de 2023	Ver
Tercer trimestre de 2023	Ver

Fuente: plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, la Secretaría Administrativa remite de manera mensual y trimestral comunicaciones formales en las que se informa el estado de las solicitudes que permanecen abiertas, con el fin de que las áreas responsables realicen la revisión correspondiente y adopten las medidas necesarias. No obstante, pese a este ejercicio de seguimiento, se evidencia la permanencia de PQRS abiertas, lo que refleja la necesidad de fortalecer las acciones de gestión y control para garantizar su cierre oportuno.

- 1. La Entidad dispone de varios canales, pero se hallaron **inconsistencias** en la denominación de redes (Twitter/X) y en la **línea anticorrupción**, lo que puede confundir a la ciudadanía. Requiere unificación inmediata.
- 2. Se consolidaron **1,264** registros (ControlDoc 780; Ventanilla Virtual 629). Del universo analizado por dependencias (902), **41,6%** permanecen **abiertas** y **58,4%** **cerradas**, con concentración del rezago en Administrativa, Hacienda, Salud, Interior, Educación e Infraestructura. Lo que evidencia acumulación de PQRS sin respuesta.

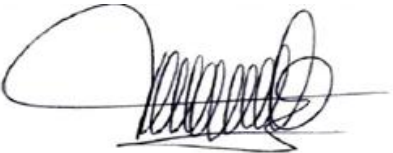
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 16 de 17

3. El mayor volumen recae en Dirección Tributaria (22,9%) y se observan incrementos relevantes frente al 1º trimestre (Tributaria +94,6%; Infraestructura +25%; Cultura +400%; Interior +56%; Privada +350%). 4. En Ventanilla Virtual predomina el canal Web (60,5%) frente al canal ControlDoc (39,4%); sin embargo, hay PQRSD obtenidas por el canal de redes sociales (obtenidas por Facebook) clasificadas como Web, revelando parametrización inconsistente para redes sociales. 5. Oportunidad (cumplimiento de términos). En Ventanilla: 53% finalizadas a tiempo; 31% vencidas; 14,63% asignadas vencidas; 0,95% canceladas; 0,48% en trámite vencido. Esto contradice la Ley 1437/2011 y la Ley 1755/2015 sobre términos de respuesta y configura riesgo disciplinario (art. 31 Ley 1755). Además, existen estados duplicados (p. ej., “en trámite (vencido)”) que mezclan condición y estado. 6. Calidad y completitud. 94 registros (14,9%) no tienen evidencia de fecha de respuesta/radicado de salida, afectando trazabilidad y el derecho de petición (art. 23 C.P.). 7. PQRSD anónimas. Se registraron 226 anónimas; 32 mantienen condición de vencimiento o proximidad sin evidencia del procedimiento de publicación por aviso exigido por Ley 1437/2011 y por el Manual M-SAD-18. 8. Interoperabilidad. 385 de 780 PQRSD de ControlDoc no migran a Ventanilla Virtual; adicionalmente, faltan políticas, manuales, procedimientos y TRD adecuadas en ControlDoc, lo que limita estandarización, transparencia y verificación. Lo anterior contraviene principios de la Ley 1712/2014 (art. 17). RECOMENDACIONES: - Se recomienda a las áreas responsables fortalecer los mecanismos de gestión, seguimiento y control de las PQRSD que permanecen abiertas, de manera que se garantice su atención y cierre en los términos establecidos por la normatividad vigente. Para ello, resulta necesario consolidar planes de mejora que incluyan alertas preventivas, asignación oportuna de responsables y monitoreo continuo, con el propósito de asegurar la eficacia en la respuesta y la satisfacción del derecho de los ciudadanos.

Nº	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Evidencias mediante Oficio – ControlDoc Id: 206355 julio 27 de 2025
2	.

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	
Continuar con la verificación, seguimiento y control a las PQRSD por parte del personal competente para minimizar el riesgo de respuesta fuera de los términos establecidos por la ley y lograr siempre un óptimo y eficiente resultado.	septiembre de 2025	Secretaria Administrativa	

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	 JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS Jefe de Oficina de Control Interno De Gestion

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 17 de 17

Andrea Chacón Mellizo	Profesional-Contratista	 ANDREA CHACON MELLIZO Contratista OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
Juan Mateo Hernandez Osorio	Auxiliar Administrativo	 JUAN MATEO HERNANDEZ OSORIO CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
Oscar Mauricio Cohecha Caballero	Profesional – Contratista	 OSCAR MAURICIO COHECHA CABALLERO CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
Luis Fernando Quinceno Bedoya	Profesional – Contratista	 LUIS FERNANDO QUICENO BEDOYA Contratista OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

LABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG