

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 1 de 18 |

**ALCALDÍA DE POPAYAN  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**2º REPORTE CONSOLIDADO AÑO 2021**

**Mayo de 2022**



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 2 de 18 |

### Tabla de contenido

|      |                                                                         |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| I.   | INTRODUCCION .....                                                      | 3  |
| II.  | CRITERIOS .....                                                         | 4  |
| III. | REPORTE Y ANÁLISIS DEL ESTADO DE LAS RESPUESTAS A LAS P.Q.R.S.D. ....   | 4  |
| 1.   | Reporte del Grupo de Atención a la comunidad .....                      | 4  |
| 2.   | Reporte consolidado de las unidades administrativas .....               | 7  |
| 2.1  | Consolidado del estado de las p.q.r.s.d. recibidas .....                | 7  |
| 2.2  | Comparativo del estado de las p.q.r.s.d. periodo 2020-2021 .....        | 9  |
| 2.3  | Verificación de radicados de respuesta contra radicados de entrada..... | 10 |
| 3.   | Reportes de los documentos en el sistema de información ORFEO.....      | 12 |
| 3.1  | Comparativo del estado de documentos en ORFEO período 2020-2021 .....   | 14 |
| IV.  | OTROS MECANISMOS DE CONTROL EN RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA .....  | 14 |
| V.   | CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES .....                  | 16 |



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 3 de 18 |

## I. INTRODUCCION

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción), la Oficina de Control Interno con insumos de información provenientes de las unidades administrativas, del área de Atención y servicio al ciudadano y del sistema ORFEO, se permite presentar al Señor Alcalde y a los líderes de los procesos de la entidad, el informe de seguimiento y evaluación realizado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al primer reporte del año 2020.

Con el objeto de potenciar la participación ciudadana y facilitar el acceso a los servicios, la Alcaldía de Popayán tiene definidos unos canales de comunicación para que la comunidad en general, formule sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, compuestos por el canal presencial, el canal virtual, el canal telefónico y los buzones de sugerencias.

Actualmente, las herramientas para hacer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las conforman, primero, los formatos en Excel “Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas” (F-GAC-PQRD-03), “Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias enviadas” (F-GAC-PQRD-04) y, segundo, los reportes que genera el sistema para la gestión documental ORFEO y el sistema SAC de la Secretaria de Educación municipal.

El sistema ORFEO continúa con las mismas limitantes en su operatividad, es decir, las referidas esencialmente a la carencia de parametrización para clasificar y registrar adecuadamente el tipo de p.q.r.s.d. que ingresa y a la omisión por parte de los usuarios en asociar las respuestas a las p.q.r.s.d. que se reciben. Por ende, los reportes que genera este sistema no cumplen con los requerimientos adecuados y si se generaran, mostrarían información sesgada e inconsistente con la realidad. Por tal razón, el presente informe no incluye datos de los reportes arrojados por este sistema en cuanto al estado de las respuestas a las p.q.r.s.d. Lo que sí es confiable, es el reporte que se extrae del estado de las bandejas de los usuarios por unidad administrativa, a la fecha que se hace la consulta, reporte que muestra la cantidad de documentos depositados en las 10 bandejas que posee parametrizadas el ORFEO.

La información que las secretarías y demás funcionarios que dentro de sus funciones tienen la de llevar el control de las p.q.r., la diligencian en el formato Control a p.q.r.s.d. recibidas, actividad que es, y seguirá siendo esencial para conformar los reportes que se requieren y que, consecuentemente, conllevan a mostrar una situación más objetiva del estado en que se encuentran las p.q.r. a la fecha de evaluación. Adicionalmente, está implementada la utilidad Tabla dinámica de Excel, que facilita extraer datos precisos que se requieren desde volúmenes considerables de información. Este mecanismo se continuará aplicando mientras no se mejoren las condiciones de parametrización del ORFEO, momento en el cual se espera sean suficientes los reportes que genere este sistema.

Por esta razón, la información contenida en el formato para el Control a p.q.r.s.d. recibidas, se constituyó en el principal insumo para los resultados del presente informe, con la mejora que se pudo obtener en el sentido de que los datos ahí reportados, constituyen ahora si una muestra representativa del universo de p.q.r. que ingresan a la entidad, ratificando que el canal de mayor uso por parte de la



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 4 de 18 |

comunidad en general, sigue siendo el Presencial con muy bajo uso del Virtual a través del sitio web que tiene dispuesto la entidad.

## II. CRITERIOS

El siguiente es el marco legal que rige las actuaciones de los servidores públicos en relación al tratamiento que deben dar en el servicio y atención a la comunidad en general, concretamente, con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Artículo 23 de la Constitución Política, Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición, Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1474 de 2011 Fortalecimiento de los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y el Decreto 1166 de 2016 que regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

A nivel interno, existen varias Circulares que en el transcurrir de los años recuerdan y ponen de presente el cumplimiento al marco legal mencionado. Una de ellas, la Circular 1746 del 20 de noviembre de 2015 suscrita por el Señor Alcalde y el Jefe de la Oficina Jurídica, trata sobre el trámite oportuno a los Derechos de Petición. Es de observar que esta Circular se propició por oficio 20151130378812 del 5 de noviembre de 2015 suscrito por la Procuradora Provincial de Popayán, donde manifiesta al Señor Alcalde la no obtención de respuesta por parte de los funcionarios de la Alcaldía, a diversas solicitudes emanadas del organismo de control. También desde la Secretaría General se han expedido Circulares que establecen directrices y recuerdan los deberes en materia archivística y de gestión documental.

En el mismo sentido, también el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigente para la entidad, regulado por la Ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción), aplica en su cuarto componente "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" por contener actividades dirigidas al cumplimiento de este propósito.

## III. REPORTE Y ANÁLISIS DEL ESTADO DE LAS RESPUESTAS A LAS P.Q.R.S.D.

### 1. Reporte del Grupo de Atención a la comunidad

La siguiente es la información reportada por el Grupo de atención a la comunidad **a fecha de corte 30 noviembre de 2021**, que se revela de manera particular porque contiene información transversal de las u.a. a las que se les notifica y requiere, desde dicho Grupo, el trámite de respuesta a las pqr que ingresan por los canales web, buzones y presencial que administra el Grupo mencionado.



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |  |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                |  | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> |  | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           |  | Página 5 de 18 |

**Tabla 1. Tipificación y estado de las p.q.r.s.d. recibidas**

| Tipificación          | En archivo de gestión | En trámite  | Respondida   | Sin respuesta | Total general | Peso %        |
|-----------------------|-----------------------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Petición              | 2.766                 | 87          | 8.859        | 2.313         | 14.025        | 94,0%         |
| Informativo           | 538                   |             | 1            |               | 539           | 3,6%          |
| Queja                 | 43                    | 12          | 112          | 24            | 191           | 1,3%          |
| Denuncia              | 37                    | 8           | 52           | 10            | 107           | 0,7%          |
| Reclamo               | 9                     | 1           | 31           | 8             | 49            | 0,3%          |
| Sugerencia            | 1                     |             | 1            |               | 2             | 0,0%          |
| Felicitación          | 1                     |             |              |               | 1             | 0,0%          |
| <b>Total general:</b> | <b>3.395</b>          | <b>108</b>  | <b>9.056</b> | <b>2.355</b>  | <b>14.914</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>Peso %:</b>        | <b>22,8%</b>          | <b>0,7%</b> | <b>60,7%</b> | <b>15,8%</b>  | <b>100,0%</b> |               |

**Fuente:** Formato Control a pqrds recibidas.

**Análisis:** De un total de 14.914 documentos que se radican por el canal virtual, el 94,0% corresponden a peticiones. De ese mismo total, 2.355 p.q.r., es decir, el 15,8%, están Sin respuesta, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

**Tabla 2. Tipificación por u.a. de las p.q.r.s.d. recibidas**

| u.a.                              | Petición      | Informativo | Queja      | Denuncia   | Reclamo   | Sugerencia | Felicitación | Total general |
|-----------------------------------|---------------|-------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|---------------|
| Transito                          | 6409          | 5           | 35         | 6          | 10        | 1          |              | 6466          |
| Planeacion                        | 1480          | 65          | 50         | 57         | 6         |            |              | 1658          |
| Gobierno                          | 1195          | 84          | 34         | 19         | 6         | 1          |              | 1339          |
| Hacienda                          | 1304          | 8           | 5          | 1          | 13        |            |              | 1331          |
| Salud                             | 1008          | 60          | 32         | 16         | 1         |            |              | 1117          |
| General                           | 663           | 52          | 17         | 2          | 3         |            |              | 737           |
| Infraestructura                   | 522           | 173         | 4          | 1          | 3         |            |              | 703           |
| SDAFE                             | 282           | 34          | 1          |            |           |            |              | 317           |
| Educacion                         | 309           | 2           | 3          |            | 1         |            |              | 315           |
| Gestion Riesgo desastres          | 242           | 18          | 1          | 3          |           |            |              | 264           |
| Juridica                          | 195           | 24          | 1          |            |           |            |              | 220           |
| Despacho Alcaldía                 | 149           | 6           | 1          |            |           |            | 1            | 157           |
| Deporte y Recreacion              | 124           | 4           | 3          | 1          | 1         |            |              | 133           |
| S. de la mujer                    | 58            | 2           | 3          |            | 2         |            |              | 65            |
| Cultura y Turismo                 | 59            | 2           |            |            |           |            |              | 61            |
| Sistemas                          | 10            |             | 1          |            | 1         |            |              | 12            |
| Acueducto- alcantarillado Popayan | 9             |             |            | 1          |           |            |              | 10            |
| Prensa                            | 3             |             |            |            | 1         |            |              | 4             |
| URBASER                           | 4             |             |            |            |           |            |              | 4             |
| ServiAseo Popayan                 |               |             |            |            | 1         |            |              | 1             |
| <b>Total general:</b>             | <b>14.025</b> | <b>539</b>  | <b>191</b> | <b>107</b> | <b>49</b> | <b>2</b>   | <b>1</b>     | <b>14.914</b> |



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |  |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                |  | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> |  | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           |  | Página 6 de 18 |

**Fuente:** Formato Control a pqrsc recibidas.

**Análisis:** Las unidades administrativas con cantidad de p.q.r mayor a 1.000 radicados recibidos por el canal web, son las Secretarías de Transito, Planeación, Gobierno, Hacienda y Salud, siendo Transito la que sobrepasa los 6.000 radicados.

**Tabla 3. Estado por u.a. de las p.q.r.s.d. recibidas**

| u.a.                              | En archivo de gestión | En trámite | Respondida   | Sin respuesta | Peso % sin rta. | Total general |
|-----------------------------------|-----------------------|------------|--------------|---------------|-----------------|---------------|
| Transito                          | 127                   |            | 4.176        | 2.163         | 91,8%           | 6.466         |
| Gobierno                          | 391                   | 12         | 831          | 105           | 4,5%            | 1.339         |
| General                           | 530                   | 3          | 185          | 19            | 0,8%            | 737           |
| Juridica                          | 114                   | 2          | 85           | 19            | 0,8%            | 220           |
| Planeacion                        | 707                   | 91         | 849          | 11            | 0,5%            | 1.658         |
| Hacienda                          | 463                   |            | 859          | 9             | 0,4%            | 1.331         |
| Sistemas                          | 3                     |            | 1            | 8             | 0,3%            | 12            |
| Cultura y Turismo                 | 29                    |            | 28           | 4             | 0,2%            | 61            |
| Deporte y Recreacion              | 50                    |            | 79           | 4             | 0,2%            | 133           |
| Salud                             | 291                   |            | 822          | 4             | 0,2%            | 1.117         |
| SDAFE                             | 95                    |            | 218          | 4             | 0,2%            | 317           |
| Acueducto- alcantarillado Popayan | 8                     |            |              | 2             | 0,1%            | 10            |
| Educacion                         | 33                    |            | 280          | 2             | 0,1%            | 315           |
| Despacho Alcaldía                 | 129                   |            | 27           | 1             | 0,0%            | 157           |
| Gestion Riesgo desastres          | 122                   |            | 142          |               | 0,0%            | 264           |
| Infraestructura                   | 288                   |            | 415          |               | 0,0%            | 703           |
| Prensa                            | 2                     |            | 2            |               | 0,0%            | 4             |
| S. de la mujer                    | 8                     |            | 57           |               | 0,0%            | 65            |
| ServiAseo Popayan                 | 1                     |            |              |               | 0,0%            | 1             |
| URBASER                           | 4                     |            |              |               | 0,0%            | 4             |
| <b>Total general:</b>             | <b>3.395</b>          | <b>108</b> | <b>9.056</b> | <b>2.355</b>  | <b>100,0%</b>   | <b>14.914</b> |

**Fuente:** Formato Control a pqrsc recibidas

**Análisis:**

1. La unidad administrativa con el mayor número de p.q.r en estado “Sin respuesta” es la Secretaría de Transito con el 91,8 %.
2. De un total de 17 u.a. registradas, 4 no presentan p.q.r en estado “Sin respuesta”, a saber: Gestión Riesgo de desastres, Infraestructura, Prensa y SMujer.



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 7 de 18 |

**Tabla 4. Canales de entrada por u.a. de las p.q.r.s.d. recibidas.**

| u.a.                              | canal web     | peso %      |
|-----------------------------------|---------------|-------------|
| Transito                          | 6.466         | 43,4%       |
| Planeacion                        | 1.658         | 11,1%       |
| Gobierno                          | 1.339         | 9,0%        |
| Hacienda                          | 1.331         | 8,9%        |
| Salud                             | 1.117         | 7,5%        |
| General                           | 737           | 4,9%        |
| Infraestructura                   | 703           | 4,7%        |
| SDAFE                             | 317           | 2,1%        |
| Educacion                         | 315           | 2,1%        |
| Gestion Riesgo desastres          | 264           | 1,8%        |
| Juridica                          | 220           | 1,5%        |
| Despacho Alcaldía                 | 157           | 1,1%        |
| Deporte y Recreacion              | 133           | 0,9%        |
| S. de la mujer                    | 65            | 0,4%        |
| Cultura y Turismo                 | 61            | 0,4%        |
| Sistemas                          | 12            | 0,1%        |
| Acueducto- alcantarillado Popayan | 10            | 0,1%        |
| Prensa                            | 4             | 0,0%        |
| URBASER                           | 4             | 0,0%        |
| ServiAseo Popayan                 | 1             | 0,0%        |
| <b>Total general:</b>             | <b>14.914</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Formato Control a pqrsc recibidas.

**Análisis:** La Secretaria de Transito tuvo el mayor peso porcentual de ingreso de radicados por el canal virtual con el 43,4%, le siguen, en su orden, con cantidad superior a 1.000 radicados recibidos por el mismo canal: Planeación, Gobierno, Hacienda y Salud.

## 2. Reporte consolidado de las unidades administrativas

### 2.1 Consolidado del estado de las p.q.r.s.d. recibidas

El siguiente es el consolidado del estado de las respuestas a las pqr, a fecha de corte 31 de diciembre de 2021, que comprende todas las u.a. de la entidad que tienen a su cargo el trámite de respuesta a las pqr.



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 8 de 18 |

**Tabla 5. Consolidado estado de las p.q.r.s.d.**

| Estado respuesta      | cantidad pqr  | peso %        |
|-----------------------|---------------|---------------|
| Respondida            | 18.928        | 53,5%         |
| Archivo de gestion    | 11.145        | 31,5%         |
| Sin respuesta         | 3.471         | 9,8%          |
| En tramite            | 1.813         | 5,1%          |
| <b>Total general:</b> | <b>35.357</b> | <b>100,0%</b> |

**Fuente:** Reportes de las u.a. en el formato Control a pqrsc recibidas

**Análisis** Las pqr en estado "Respondida" son las de mayor peso porcentual con el 53,5 %, mientras que las pqr de menor peso corresponden "En Tramite" con el 5,1%. Sigue siendo preocupante el componente del 9,8% de las pqr "Sin respuesta" del total de radicados que ingresaron a la entidad.

El siguiente es el consolidado del estado de las respuestas a las pqr, clasificado por unidad administrativa responsable, a fecha de corte 31 de diciembre de 2021:

**Tabla 6. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. por u.a.**

| No.             | u.a.                     | Archivo de gestión | En trámite   | Respondida    | Sin respuesta | Totales       | Peso %        | Peso % "Sin respuesta" | Ind.eficacia |
|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|--------------|
| 1               | Atención al Ciudadano    | 3.395              | 108          | 9.056         | 2.355         | 14.914        | 42,2%         | 67,8%                  | 32,15%       |
| 2               | Gobierno                 | 1.009              | 87           | 1.804         | 562           | 3.462         | 9,8%          | 16,2%                  | 83,81%       |
| 3               | Infraestructura          | 1.619              | 0            | 1.646         | 47            | 3.312         | 9,4%          | 1,4%                   | 98,65%       |
| 4               | Hacienda                 | 1.001              | 1.571        | 416           | 1             | 2.989         | 8,5%          | 0,0%                   | 99,97%       |
| 5               | Planeacion               | 994                | 42           | 1.585         | 150           | 2.771         | 7,8%          | 4,3%                   | 95,68%       |
| 6               | Salud                    | 139                | 0            | 1.662         | 57            | 1.858         | 5,3%          | 1,6%                   | 98,36%       |
| 7               | General                  | 547                | 0            | 775           | 194           | 1.516         | 4,3%          | 5,6%                   | 94,41%       |
| 8               | Gestion Riesgo desastres | 565                | 0            | 640           | 0             | 1.205         | 3,4%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 9               | Despacho Alcaldía        | 1.140              | 0            | 30            | 0             | 1.170         | 3,3%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 10              | Educacion                | 192                | 0            | 328           | 18            | 538           | 1,5%          | 0,5%                   | 99,48%       |
| 11              | Deporte y Recreacion     | 132                | 0            | 329           | 0             | 461           | 1,3%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 12              | SDAFE                    | 87                 | 1            | 271           | 81            | 440           | 1,2%          | 2,3%                   | 97,67%       |
| 13              | Juridica                 | 42                 | 4            | 206           | 5             | 257           | 0,7%          | 0,1%                   | 99,86%       |
| 14              | Control Interno          | 148                | 0            | 1             | 1             | 150           | 0,4%          | 0,0%                   | 99,97%       |
| 15              | S. de la mujer           | 13                 | 0            | 78            | 0             | 91            | 0,3%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 16              | Sistemas                 | 38                 | 0            | 38            | 0             | 76            | 0,2%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 17              | Cultura y Turismo        | 18                 | 0            | 57            | 0             | 75            | 0,2%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 18              | Prensa                   | 66                 | 0            | 6             | 0             | 72            | 0,2%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| 19              | Transito                 | 0                  | 0            | 0             | 0             | 0             | 0,0%          | 0,0%                   | 100,00%      |
| <b>Totales:</b> |                          | <b>11.145</b>      | <b>1.813</b> | <b>18.928</b> | <b>3.471</b>  | <b>35.357</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b>          |              |

**Fuente:** Formato Control a pqrsc recibidas.



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200        |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07    |
|                                                                                   |                                           | Página 9 de 18 |

#### Análisis:

a. De un total de 19 u.a. que debieron reportar la información, 18 lo hicieron a la fecha de evaluación lo que representa un 94,7% de eficacia. **No presentó la información la Secretaria Tránsito** y por tratarse de una situación reincidente con el reporte a junio 30 de 2021, **la Secretaria General deberá notificar esta situación a Control Disciplinario Interno** para lo de su competencia.

b. La unidad que tuvo un peso porcentual superior al 10% respecto al total de pqr que se radicaron en la entidad fue Atención al ciudadano, constituyéndose así, en el grupo que recibió el mayor volumen de información ingresada por el canal virtual, respecto a los radicados que ingresaron a la entidad. Se recuerda que ese volumen de radicados de entrada, fueron asignados a las u.a. competentes para tramitar las respuestas.

c. Las unidades que tuvieron un peso porcentual superior al 10% de radicados “Sin respuesta” fueron, en su orden, Atención al ciudadano y Gobierno.

No obstante lo anterior, cabe aclarar que producto de la revisión de la información contenida en el formato de reporte, se presume, subsiste un número indeterminado de pqr que pueden estar respondidas al interior de cada unidad administrativa, cifra que no se refleja en el informe presente debido a la deficiencia en la retroalimentación y actualización de la información al interior de cada dependencia, por el no suministro oportuno de los radicados de respuesta a la funcionaria que lleva el control de los registros y consolida el reporte.

## 2.2 Comparativo del estado de las p.q.r.s.d. periodo 2020-2021

Se presenta a continuación el comportamiento de las p.q.r. para el comparativo de los años 2021 y 2020.

**Tabla 7. Comparativo estado de las p.q.r.s.d 2021-2020**

|                    | cantidad pqr a dic.31 |               |                          |
|--------------------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| Estado respuesta   | 2021                  | 2020          | Variación %              |
| Archivo de gestion | 11.145                | 9.704         | 14,8% incremento         |
| En tramite         | 1.813                 | 1.864         | -2,7% disminución        |
| Respondida         | 18.928                | 16.600        | 14,0% incremento         |
| Sin respuesta      | 3.471                 | 10.917        | -68,2% disminución       |
| <b>Totales:</b>    | <b>35.357</b>         | <b>39.085</b> | <b>-9,5% disminución</b> |

#### Análisis.

a. Se presenta una disminución del 9,5 % en el año 2021 respecto al 2020, en la cantidad total de documentos radicados que ingresaron a la entidad para su trámite.

b. Se presenta una disminución del 68,2% en el año 2021 respecto al 2020, en la cantidad de radicados en estado “Sin respuesta”, que es una tendencia decreciente que requiere este tipo de indicador.



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 10 de 18 |

### 2.3 Verificación de radicados de respuesta contra radicados de entrada

Tabla 8. Cruce de información radicados de respuesta en ORFEO

| u.a.               | No.radicado entrada | No.radicado respuesta | Verificación | Observaciones                                                                                                                                                                   |
|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| General            | 20211150164132      | 20211110208423        | Inconforme   | El numero de radicado con respuesta no tiene ningun documento adjunto que valide la respuesta a la solicitud del peticionario.                                                  |
| General            | 20211150197262      | 20211120254061        | Inconforme   | El documento al que responden en este numero de radicado con respuesta no va dirigido a la persona que hace la solicitud, por tanto no concuerda la respuesta con la solicitud. |
| Gestion del Riesgo | 20211150171232      | 20212300200233        | Inconforme   | Cuando se revisa el numero de radicado con respuesta no carga el documento adjunto por tal motivo no se puede verificar si dieron respuesta a la solicitud.                     |
| Gobierno           | 20211150193292      | 20211200039684        | Inconforme   | El numero de radicado con respuesta no concide con la solicitud.                                                                                                                |
| Infraestructura    | 20211150166352      | 20201400370611        | Inconforme   | En el numero de radicado con respuesta no se encuentra ningun documento adjunto en el que se pueda verificar la respuesta que le dan a la solicitud.                            |
| Infraestructura    | 20211150213162      | 20211400352261        | Inconforme   | El numero de radicado con respuesta no concide con la solicitud.                                                                                                                |
| Infraestructura    | 20211150224452      | 20211400327321        | Inconforme   | La respuesta que le dan a esta solicitud no es formal o no da ninguna solucion a la peticionaria.                                                                               |
| Salud              | 20211150193092      | 20211600242271        | Inconforme   | El numero de radicado con respuesta no existe.                                                                                                                                  |

**Fuente:** Sistema de información ORFEO



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 11 de 18 |

**Tabla 9. Compendio por estado de verificación cruce información radicados respuesta en ORFEO**

| Verificacion <input type="button" value="v"/> | Recuento de u.a. | Recuento de u.a.2 |
|-----------------------------------------------|------------------|-------------------|
| Conforme                                      | 125              | 94,0%             |
| Inconforme                                    | 8                | 6,0%              |
| <b>Total general</b>                          | <b>133</b>       | <b>100,0%</b>     |

**Fuente:** información preparada por la OCI.

#### **Análisis.**

De la muestra tomada de 133 radicados de entrada, el 6% se encuentran en estado de “Inconforme” en las respuestas dadas, tal como lo muestra la Tabla 8, situación que se puede ocasionar, primero, porque en realidad el contenido del radicado de respuesta registrado no corresponde con el asunto del radicado de entrada; y, segundo, porque se registró erróneamente el número del radicado de respuesta en el formato Control a pqr recibidas y, por ende, no se va a poder asociar la respuesta. Se deja la salvedad que, en el caso de la Secretaria de Educación, no hay forma de verificar el contenido de las respuestas, debido a que estas se producen exclusivamente a través del sistema de información SAC, plataforma distinta al ORFEO que maneja la administración central.

**Tabla 10. Compendio por u.a. cruce información radicados respuesta en ORFEO**

| u.a. <input type="button" value="v"/>                         | Verificacion <input type="button" value="v"/> | Recuento de u.a. |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> <b>General</b>            | Inconforme                                    | 2                |
| <input checked="" type="checkbox"/> <b>Gestion del Riesgo</b> | Inconforme                                    | 1                |
| <input checked="" type="checkbox"/> <b>Gobierno</b>           | Inconforme                                    | 1                |
| <input checked="" type="checkbox"/> <b>Infraestructura</b>    | Inconforme                                    | 3                |
| <input checked="" type="checkbox"/> <b>Salud</b>              | Inconforme                                    | 1                |
| <b>Total general</b>                                          |                                               | <b>8</b>         |

**Fuente:** información preparada por la OCI.

#### **Análisis.**

De la muestra tomada de 133 radicados de entrada correspondientes a 14 u.a. de la entidad, se hallan 5 u.a. con verificación de “Inconforme” en las respuestas dadas, donde la Secretaria de Infraestructura



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 12 de 18 |

presenta la mayor cantidad de no conformidades.

### 3. Reportes de los documentos en el sistema de información ORFEO

**Tabla 11. Estado de los documentos en ORFEO**

| CANTIDAD DE RADICADOS de 01-01-2021 a 30-11-2021 |               |            |
|--------------------------------------------------|---------------|------------|
| CANTIDAD RADICADOS                               |               |            |
| CARPETAS ORFEO                                   | FECHA         | PESO %     |
| Entradas                                         | 33443         | 25,46      |
| Doc. Internos                                    | 42681         | 32,50      |
| Salidas                                          | 44645         | 33,99      |
| Resoluciones                                     | 7580          | 5,77       |
| Contratos                                        | 2295          | 1,75       |
| Decretos                                         | 325           | 0,25       |
| Circulares                                       | 367           | 0,28       |
| <b>TOTALES:</b>                                  | <b>131336</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Reportes de las bandejas de usuarios del ORFEO, suministrado por el GIT Gestión documental.

**Análisis:** Los radicados con mayor peso porcentual, en relación al total de documentos depositados en las carpetas del ORFEO, son, en su orden: “Salida” con el 33,99%, “Documentos internos” con el 32,5% y “Entrada” con el 25,46%, lo cual resulta en un promedio del 30,7%. La situación normal debería corresponder a aquella en que solamente en dichas carpetas se encuentren dispuestos los documentos que se hallen en trámite.

A continuación, se muestra, por unidad administrativa, el detalle de la información que registra el ORFEO en relación a la cantidad de documentos depositados en las carpetas de dicho sistema, es decir, sin depurar o culminar el procedimiento respectivo (reasignación, archivo o solicitud de anulación).



Creo en  
**POPAYÁN**

**Tabla 12. Estado de los documentos por u.a. en ORFEO**

[illegible]

**Fuente:** Reportes del sistema de información ORFEO, suministrado por el GIT Gestión documental.

### Análisis.

Aunque es claro que en todas las u.a. existen, en cualquier momento, documentos en las carpetas de las series o tipos documentales que se manejan a través del ORFEO y que el volumen de documentos es directamente proporcional al tamaño de la u.a., sigue siendo reiterada la preocupación por la cantidad considerable de documentos sin depurar que registran las carpetas de este sistema de información.

Es así como las siguientes u. a. registran un número superior a 10.000 documentos sin depurar: Secretarías de Transito, Gobierno y Salud. Solamente 3 dependencias registran cantidad inferior a 400 documentos, a saber: Sistemas, Prensa y Control Interno.

Lo anterior debido a la falta de depuración de los documentos por parte de los funcionarios a quienes en su momento se los reasignaron en cada una de las dependencias y que se encontraban o encuentra actualmente como usuarios activos del sistema; tal falta de depuración consiste en documentos sin reasignar, sin archivar o sin solicitar anulación, situación que con el paso del tiempo se incrementará mientras no se realice de forma oportuna la acción de depuración al interior de cada u.a.

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 14 de 18 |

### 3.1 Comparativo del estado de documentos en ORFEO período 2020-2021

El siguiente es el comparativo de la cantidad de documentos en ORFEO para este periodo.

**Tabla 13. Estado de los documentos en ORFEO años 2020 - 2021**

| CARPETAS ORFEO         | Dic/31/2020 | Nov/30/2021 | Variacion |
|------------------------|-------------|-------------|-----------|
| Entradas               | 28757       | 33443       | 16,30%    |
| Doc. Internos          | 21850       | 42681       | 95,34%    |
| Salidas                | 16247       | 44645       | 174,79%   |
| Resoluciones           | 5281        | 7580        | 43,53%    |
| Contratos              | 1456        | 2295        | 57,62%    |
| Decretos               | 191         | 325         | 70,16%    |
| Circulares             | 49          | 367         | 648,98%   |
| Totales                | 73831       | 131336      | 77,89%    |
|                        |             |             |           |
| incremento 2020 - 2021 |             | 77,89%      |           |

#### Análisis:

- Se aprecia un incremento del 77,9% al cierre del 2021 respecto al año 2020, en la cantidad de documentos depositados en las carpetas del ORFEO, nivel superior al registrado por el periodo 2019-2020 que fue del 57,6%.
- Todas las carpetas muestran incremento en el deposito de los documentos en el ORFEO en el periodo evaluado. En el caso de los contratos, en el periodo 2019-2020, mostraron disminución por haberse tratado de una situación atípica por efecto de la pandemia y, en el periodo examinado actual, muestran incremento.

#### IV. OTROS MECANISMOS DE CONTROL EN RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

- Carta de trato digno** (art. 7 ley 1437 de 2011). Este documento, expedido por el Señor Alcalde el 1 de septiembre de 2016, se encuentra publicado en el link [http://popayan.gov.co/sites/default/files/documentosAnexos/carta\\_trato\\_digno\\_2020.pdf](http://popayan.gov.co/sites/default/files/documentosAnexos/carta_trato_digno_2020.pdf)
- Política para el tratamiento y protección de datos personales** (Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013). Este documento fue expedido el 1 de octubre de 2018 y se encuentra publicado en el link <http://www.popayan.gov.co/funcionarios/tecnologia-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/documentos-y-procedimientos-tics>



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 15 de 18 |

3. **Procedimiento para la atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.** Este documento se encuentra aprobado en versión 3 del 15 de marzo de 2017 y se encuentra publicado en el link <http://popayan.gov.co/sigcalidad/procesos/gac/>
4. **Protocolo de atención al ciudadano.** Este documento se encuentra aprobado en versión 2 del 15 de junio de 2020 y se encuentra publicado en el link [http://popayan.gov.co/sites/default/files/documentosAnexos/pprotocolo\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_aaa.pdf](http://popayan.gov.co/sites/default/files/documentosAnexos/pprotocolo_de_atencion_al_ciudadano_aaa.pdf)
5. **Chat.** De acuerdo al Protocolo de atención al ciudadano, el servicio de chat de comunicación virtual instantánea con la comunidad se activa de lunes a viernes en el horario de 8:30 am a 11:30 am. En prueba realizada el 9 de mayo de 2022, cerca de las 11:36 a.m., el servicio de atención prestado por este medio, denotó deficiencias en la atención por parte de la funcionaria que atendió la consulta, al no seguir en ese momento lo descrito en el protocolo en cuanto a su identificación y el tiempo de respuesta a las preguntas, situación que requiere replantear la atención y el compromiso necesarios para seguir las instrucciones plasmadas en el protocolo vigente en la entidad para tal fin. En igual sentido, con el fin de informar debida y permanentemente a los usuarios, se recomienda solicitar a soporte técnico del sitio web, la revelación permanente del mensaje flotante del "CHAT" que indique los días y el horario de atención por este canal.

Al finalizar el año 2021 el Grupo de Atención a la comunidad cuenta con los siguientes recursos:

Talento humano:

- ✓ 1 Secretaria ejecutiva Ironi Magali Cifuentes, en el cargo desde enero 2 de 2019 y 3 contratistas.

Recursos físicos:

- ✓ Dos estaciones de trabajo para cuatro personas
- ✓ 4 computadores y 1 impresora multifuncional.
- ✓ Un archivador
- ✓ Una línea telefónica fija 602-8243075 y contacto móvil 3214965013. Se dio a conocer que la línea fija se encuentra fuera de servicio aproximadamente desde septiembre de 2021, hecho perjudicial para este canal de comunicación y el protocolo de atención a la comunidad.
- ✓ 15 buzones para la recepción de p.q.r.s.d.

Es de aclarar que la situación que se venía presentando con el Sistema de Atención al Ciudadano (S.A.C.) de la Secretaria de Educación, se subsanó a través de un Plan de mejoramiento, por medio del cual, en el formulario web de recepción de p.q.r., se introdujo un aviso en el cual se lee ***"Apreciado ciudadano, si sus PQRSD van dirigidas a la Secretaria de Educación Municipal de Popayán, por favor ingrese a través del siguiente enlace [http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app\\_Login/?sec=64](http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=64)"***

Con lo anterior, aquellas comunicaciones que vayan dirigidas a dicha secretaría, se canalizan, reciben y radican exclusivamente a través de la plataforma S.A.C. que administra directamente dicha unidad. Por consiguiente, el sistema ORFEO, en principio, no seguirá recibiendo ni almacenando ningún



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 16 de 18 |

radicado que vaya dirigido a esa dependencia y el Proceso de Atención a la comunidad, pierde la trazabilidad en el conocimiento, trámite y estado de las p.q.r. que vayan al mismo destinatario.

## V. CONCLUSIONES, NO CONFORMIDADES Y RECOMENDACIONES

1. Respecto a la situación álgida presentada al cierre del año 2021, primero, por la cifra del 9,8% de las pqr “Sin respuesta” del total de radicados que ingresaron a la entidad, no obstante, presentar una disminución significativa del 68,2% respecto al año 2020 y, segundo, por el incremento del 77,9% al cierre del 2021 respecto al año 2020, en la cantidad de documentos depositados en las carpetas del ORFEO, esto último debido a la falta de depuración evidente de los documentos registrados en este sistema de información, se reitera la recomendación a los Jefes en cada unidad administrativa para que realicen un seguimiento intensivo y de mayor frecuencia a los servidores públicos y colaboradores que conforman su talento humano, frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que les han sido reasignadas para su trámite y de su estado complementario en el ORFEO. Esto significa, que deben revisar periódicamente dicha situación, mínimo cada semana, con el fin de conocer con oportunidad aquellas respuestas que corren el riesgo de convertirse en extemporáneas o, dado el caso, “sin respuesta” y que los documentos que se encuentren en el ORFEO correspondan únicamente a los que se encuentran en trámite de respuesta o de expedición.

Por consiguiente, le corresponde a la Secretaría General, retomar la acción de solicitar al Grupo de Control Disciplinario Interno, la apertura de indagación preliminar a los servidores públicos involucrados en el represamiento de documentos en el ORFEO, por la omisión en el acatamiento de mantener depurado y al día la disposición de los documentos en dicho sistema de información. Para tal efecto, se debe proceder a registrar la acción correctiva correspondiente en el [Plan de mejoramiento](#).

Como medida de mitigación ante este riesgo, la entidad adoptó a partir del año 2021 un control consistente en la implementación del formato denominado “Control expediente contractual”, el cual se diligencia con la periodicidad que establece la forma de pago del contrato. El punto 3. de este formato, Certificación de Orfeo, emitida por la líder de Gestión documental, permite evidenciar si la persona presenta o no documentos pendientes en dicho sistema. Si la situación es conforme con los requisitos ahí establecidos, la funcionaria procede a dar visto bueno para que la persona continúe con el trámite de pago, de lo contrario, el trámite se detiene hasta tanto la persona se ponga al día con la información requerida.

Sin embargo, este punto de control no es suficiente, habida cuenta que excluye la verificación del estado de las respuestas a las pqr, a través del formato “Control a pqr recibidas” y en el cual no debe existir ningún radicado “Sin respuesta”, razón que hace necesario adicionar un punto de control a cargo de los servidores públicos y colaboradores encargados de la gestión documental en cada u.a., con el propósito de que validen el estado de los documentos de las series documentales respectivas que se reasignan a los contratistas para su respuesta, situación que debe ser objeto de [Plan de mejoramiento](#).

De forma complementaria, se hace necesario implementar otro punto de control en el formato de “CONTROL EXPEDIENTE CONTRACTUAL”, relativo a la gestión documental o archivística de las



*Creo en*  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 17 de 18 |

series documentales que administra cada unidad administrativa a través de los contratistas y servidores públicos, gestión que se encuentra en alto riesgo de rezago e incumplimiento, de tal forma que permita hacer seguimiento puntual al deber contenido en las numerales 6, 7 y 9 de la cláusula segunda de la minuta de los contratos, que a la letra dice:

*“CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES: 2.1 GENERALES DEL CONTRATISTA: (...) 6) Cumplir las recomendaciones que se realicen para mejorar y fortalecer el Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad del Municipio, en lo que tenga que ver con la ejecución del objeto contractual y cumplir con las Tablas de Retención Documental TRD. 7) Llevar un archivo de todas las actuaciones que adelante en desarrollo del objeto contractual (...) 9) Al momento de la finalización del contrato, deberá entregar al supervisor los documentos y archivos debidamente inventariados, de conformidad a las Tablas de Retención Documental TRD.” (subrayado fuera de texto).*

Lo anterior, debe ser objeto de una acción correctiva en [Plan de mejoramiento](#).

De esta forma, se fortalecerán las labores de Supervisión a los contratistas gracias a los controles conexos, tanto los actuales como los que se implementen en el Plan de mejoramiento. Ahora, para el caso de los servidores públicos de planta, la reducción de los riesgos mencionados se tiene que ver reflejada a partir de la concertación de los compromisos laborales y la evaluación ulterior de su desempeño en los periodos semestrales respectivos, a través de la verificación del estado de las p.q.r. que le han sido dirigidas para su trámite, así como de la gestión archivística en las series documentales que gestionan, situaciones que incidirían en el nivel de la calificación que le asigne el jefe inmediato.

- En vista de lo registrado en el presente informe en cuanto que la Secretaria de Transito no reportó al Grupo de Atención a la comunidad, la información del estado de las pqr que fueron asignadas a dicha u.a. durante el año 2021, le corresponde a dicha unidad presentar la información rezagada y la que se vaya causando en el transcurso del año 2022, sin perjuicio de la connotación disciplinaria que implica la presunta omisión a esta deber. Para ello, debe presentar la acción correctiva respectiva en el [Plan de mejoramiento](#).
- Teniendo en cuenta la importancia de la debida atención la comunidad ceñida al Protocolo de atención establecido en la entidad, es necesario que el personal de colaboradoras del Grupo de Atención a la comunidad, revisen y se apropien de su contenido con el fin de ponerlo en practica y evidenciarlo en los momentos de atención por los diferentes canales, en particular, el del CHAT, que denotó deficiencias en la prueba realizada el 9 de mayo de 2022, situación de la que se solicita presentar la acción correctiva respectiva en el [Plan de mejoramiento](#).
- En el mismo sentido, en aras de informar debida y permanentemente a la comunidad los horarios de atención que se prestan en los diversos canales de comunicación, se requiere, a través del soporte técnico del sitio web, la revelación permanente del mensaje flotante del “CHAT” que indique los días y el horario de atención por este canal, situación que amerita una acción de mejora a través de un [Plan de mejoramiento](#).



Creo en  
**POPAYÁN**

|                                                                                   |                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>                | GCI-200         |
|                                                                                   | <b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b> | Versión: 07     |
|                                                                                   |                                           | Página 18 de 18 |

5. En razón al no funcionamiento de la línea del teléfono fijo destinada a la atención de la comunidad, se requiere realizar la gestión conducente a reactivar este servicio en consideración a que constituye un medio esencial dentro del protocolo de atención al ciudadano, situación que, por consiguiente, debe ser objeto de [Plan de mejoramiento](#).

Elaboró:



**Luis Alberto Molano Lopez**  
Profesional universitario  
Oficina de Control Interno

Vo. Bo.



**Diego Fernando Rodríguez Alegría**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Luis Alberto Molano  
Mayo 23 de 2022



Creo en  
**POPAYÁN**