

ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR
PARTE DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA A
SEPTIEMBRE 30 DE 2015**

Bogotá D.C., noviembre de 2015

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN
5. METODOLOGÍA
6. DESARROLLO DEL INFORME
7. POLÍTICAS Y CONTROLES ESTABLECIDOS
8. CONCLUSIONES
9. RECOMENDACIONES
10. PLAN DE ACCIÓN O PLAN DE MEJORAMIENTO

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

OBJETIVOS

Teniendo en cuenta la normativa antes citada y en ejercicio de la función contenida en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, se determinaron los siguientes objetivos:

- a) Realizar la revisión y verificación frente a la prestación del servicio y los mecanismos utilizados para la atención al ciudadano en la DNBC
- b) Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia; y
- c) Emitir recomendaciones que ayuden a la mejor atención al ciudadano por parte de los servidores de la entidad.

ALCANCE

En el presente seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones ingresadas mediante los diferentes canales virtual y escrito, a través del aplicativo ORFEO, así como la atención telefónica y demás mecanismos con los que cuenta la Entidad para su recepción y trámite, durante la vigencia 2015, con corte trimestral a marzo, junio y septiembre 30 de 2015.

CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

- Ley 1474 de 2011 Art. 76 (Estatuto Anticorrupción)
- Ley 1755 de junio 30 de 2015
- Decreto 2641 de 2012
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Resolución 341 de 2014
- Resolución 396 de 2015

METODOLOGÍA

La verificación se realizó mediante solicitud de información a la Subdirección Administrativa y Financiera de la DNBC, tanto lo referente a los PQRS radicados y

tramitados durante los 3 primeros trimestres de 2015, así como la aplicación de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Se realizó entrevista a los profesionales Laura Campuzano, de la Subdirección Administrativa y Financiera y Ronny Romero Velandia de la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil.

Verificación de trámites de recepción y salida de peticiones a través del aplicativo Orfeo, así como del contenido de respuestas dadas a las mismas.

Verificación archivo físico de entradas y salidas con el acompañamiento de John Warner Paz Murcia, encargado de Gestión Documental

COMPORTAMIENTO DE LOS COMPONENTES

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera los componentes que se tuvieron en cuenta son los que a continuación se relacionan.

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ORFEO

a. Peticiones Recibidas

De acuerdo a la información suministrada por trimestre, extractada del Aplicativo "ORFEO", la Subdirección Administrativa y Financiera identificó que dentro del período objeto de evaluación, la DNBC recibió un total de 183 peticiones con radicado de entrada en ORFEO, asignadas de la siguiente manera: Subdirección Administrativa y Financiera: 2 y Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil: 181, así:

PERÍODO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y COORDINACIÓN BOMBERIL	TOTAL PETICIONES
Enero a Marzo	1	73	74
Abril a Junio	0	69	69
Julio a septiembre	1	39	40
TOTAL	2	181	183

Señala la Subdirección citada que de las 183 Peticiones recibidas el 99% son de competencia de la Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil, y tal solo el 1% es de competencia de la Subdirección Administrativa y Financiera.

b. Peticiones Tramitadas

A la fecha de corte del presente informe (septiembre 30 de 2015), la Subdirección y Administrativa y Financiera afirma que: “se han tramitado el 54% (99) de las entradas por Orfeo (183), quedando pendientes de respuesta el 51% (94)” (sic). Con base en la información suministrada se elabora la siguiente tabla:

PERIODO	PETICIONES	RESPUESTA RADICADOS EN EL PERÍODO	% DE RESPUESTAS (1)	PETICIONES PENDIENTES DE RESPUESTA	% PETICIONES PENDIENTES DE RESPUESTA (1)
Enero a Marzo	74	22	29,73	21	28,38
Abril a Junio	69	38	55,07	66	95,65
Julio a Septiembre	40	39	97,50	7	17,50
TOTAL	183	99	54,10	94	51,37

(1): El cálculo del porcentaje es elaboración de la autora del presente documento, sin modificar valores que no guardan congruencia.

c. Peticiones tramitadas Extemporáneamente

De acuerdo a la información suministrada del aplicativo ORFEO, se relacionan 9 peticiones con respuesta fuera de términos y 28 en trámite con términos vencidos de respuesta, de lo cual se concluye que corresponde al 20% del total de peticiones ingresadas (183). En el siguiente cuadro se detallan el total de peticiones recibidas TRIMESTRE, el número de tramitadas extemporáneamente y el porcentaje que representan.

PERÍODO	TOTAL PETICIONES	EXTEMPORÁNEAS	EN TRÁMITE CON TÉRMINOS VENCIDOS	% EXTEMPORANEIDAD
Enero a Marzo	74	0	15	20,27
Abril a Junio	69	2	6	11,59
Julio a Septiembre	40	4	7	27,50
TOTAL	183	9	28	20,22

d. Verificación trámite a peticiones

Control Interno, tomó una muestra aleatoria de la relación de peticiones suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera (183). En este punto se procedió a la revisión de los siguientes ítems:

- Consistencia de la Información Suministrada
- Clase de petición (Consulta, Concepto, Solicitud de Información, etc.)
- Tiempo de respuesta (Oportunidad)
- Calidad de la respuesta (Idoneidad)
- Trazabilidad del radicado (Salida por ORFEO)

- **Consistencia de la información suministrada:**

Se evidencia que la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera sobre peticiones, quejas, reclamos y solicitudes "PQRS" presentados ante la DNBC, no es consistente ni real, tal como se señaló en los ítems anteriores, adicionado con las siguientes situaciones:

1. No contiene PQRS recibidas a través de diferentes canales tales como: página web, redes sociales, correo electrónico, peticiones verbales, telefónicas, de las cuales no se llevan registros ni están ingresadas a través del aplicativo Orfeo. A título ilustrativo, tomando solamente nueve (9) solicitudes realizadas el 10 de septiembre de 2015, por correo electrónico, no se encuentran registradas en el aplicativo Orfeo:

Remitente	Tema	Respuesta SIN Radicación
Carlos Albero Vela-	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Morales-Cauca	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Caloto-Cauca	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Corinto-Cauca	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Caloto-Cauca	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Patía - Cauca	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Silvia- Cauca	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal La Dorada-Caldas	Contratación Cuerpo Bomberos Voluntarios	SI
Alcalde Municipal Granada-Meta	Cumplimiento Ley General de Bomberos	SI

2. La información suministrada, según la Subdirección Administrativa y Financiera, corresponde a la registrada en Orfeo, sin embargo se evidenció que en medio físico se

cuenta con copia de solicitudes y respuestas que no están relacionadas en el listado de Orfeo, pero que cuentan con el radicado correspondiente, como es el caso de:

Radicado entrada	Radicado salida	Copia en Medio Físico		Incluida en Listado de Registros Orfeo		Observación
		Si	No	Si	No	
No existe	3621 (Julio 1)	X			X	
No existe	3681 (julio 3)	X			X	
2282 (febrero. 10)	No existe	X			X	Se anexa respuesta que no corresponde a la solicitud.
13502 (Julio 13)	4831(27 Agosto)	X	X		X	
16682 (Agosto 28)	6131 (24 septiembre)	X	X		X	
17192	6931	X (respuesta)	X (solicitud)	X		
No existe	4171	X			X	

• **Clase de petición (Consulta, Concepto, Solicitud de Información, etc.):**

Teniendo en cuenta que para determinar los otros criterios aplicados en la muestra (Oportunidad e Idoneidad), es necesario tener claridad acerca de la clase de petición elevada por el usuario, sobre este particular se evidenció en la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera que:

- Durante el periodo objeto de seguimiento, según la información reportada, no ingresaron o se interpusieron ante la entidad Quejas ni Reclamos, por lo tanto solo ingresaron Peticiones.
- No se evidenció clasificación de las peticiones, con el fin de determinar si se trata de una consulta, petición, acciones judiciales, peticiones entre autoridades, peticiones que no requieren trámite (tales como invitaciones o agradecimientos), por cuanto no se cuenta con la clasificación de las Peticiones.
- No se cuenta con información o registros de la tipología de las peticiones más recurrentes.

• **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

De la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, se evidencia que el 20% de las peticiones respondidas están por fuera de términos.

El término que en general toma la entidad para dar respuesta es de 30 días, sin embargo y teniendo en cuenta que no existe clasificación de las Peticiones para determinar el tiempo de respuesta, no fue posible evidenciar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, como de la Resolución 396 de 2015, aunque se observaron peticiones cuyo tiempo de respuesta debió ser inferior al tomado por la entidad, como en los siguientes casos:

- Radicado 14502 del 28 de Julio, corresponde a “Derecho de Petición”, cuya respuesta se dio el 24 de septiembre con radicado 6131. La respuesta No aparece en medio físico.
- Radicado 14432 del 27 de Julio, corresponde a “Solicitud de Aval de un Curso”, cuya respuesta se dio el 15 de septiembre de 2015, con radicado 2273, es decir 2 meses después.

En la relación de “Asuntos en trámite con términos” a septiembre 30, se encuentran peticiones desde el mes de julio de 2015, a las que a septiembre 30 no se les ha dado respuesta, como es el caso de:

EN TRÁMITE CON TÉRMINOS	FECHA	ASUNTO Y/O OBSERVACIÓN
20153320016152	20/08/2015	
20153320012802	01/07/2015	
20153320013252	08/07/2015	Solicitud Mininterior - traslado y solicita copiar respuesta
20153320013532	13/07/2015	No requiere Respuesta
20153320013592	13/07/2015	Interposición denuncia penal-contratación
20153320013732	15/07/2015	
20153320013802	15/07/2015	Solicitud Oficial del Ministerio de Educación

Sin embargo, y teniendo en cuenta el asunto, algunas de estas solicitudes tienen términos vencidos, incluso si se aplica el término de los 30 días hábiles, su vencimiento era el 30 de septiembre, pero se reportan como en “Trámite con Términos”.

• **Calidad de la respuesta (Idoneidad):**

Si bien la entidad no cuenta con análisis ni control de la calidad de las respuestas, se evidenció dentro de la muestra un caso en el que no se resuelve la queja, aunque fue

clasificado como petición, no se da el tratamiento establecido en la Ley 1755 de 2015, ni en la Resolución 396 de 2015.

RESUELTOS CON TÉRMINOS VENCIDOS	FECHA	ASUNTO/OBSERVACIÓN
20153320006692	42103	El peticionario presenta Queja
20152200002671	42145	No se resuelve la queja ni se traslada a la CGR.

Nota aclaratoria: La fecha está dada en código "fecha número Microsft Excel" las que corresponden respectivamente a: 9 de abril y 21 de mayo de 2015.

- **Trazabilidad del Radicado (Salidas por ORFEO)**

Se examinó si el trámite de las peticiones se realiza a través del Aplicativo ORFEO, encontrándose que no todas las peticiones ni todas las respuestas están registradas a través de este aplicativo, es decir, no fue posible determinar el número de peticiones recibidas ni tramitadas por la Entidad.

Adicionalmente se evidenció que a través de Orfeo no se encuentran entrelazadas las entradas como las salidas, lo cual dificulta su trazabilidad.

Con respecto a la trazabilidad en medio físico, se observó que Gestión Documental no cuenta con copia de todas las peticiones tramitadas en la Entidad a través de Orfeo ni de otros medios, así como la existencia de copias en físico que no están registradas en el aplicativo.

Se evidenció que en algunas respuestas no se hace alusión al radicado de entrada, fecha de solicitud o asunto sobre el que se está dando respuesta.

Se comprobó que existen documentos emitidos por la Entidad sin el lleno de los requisitos, por ej. No se coloca el día y mes de la comunicación, como es el caso de la Comunicación de julio de 2015 para el Comandante Mauricio Segura, Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Nobsa, remitida por el Dr. Cristian Urrego.

En el caso de devoluciones de envío de respuestas, en algunos casos no se deja trazabilidad de las acciones tomadas por la entidad, adicionalmente a que se tramitan sin el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 6 de la resolución 396 de 2015 y artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. A manera de ejemplo:

- Devolución de documento enviado al Personero Municipal de Tocancipá, debido a la falta de dirección. Según nota a mano en el documento, se establece que se procedió al envío de la respuesta por correo electrónico, pero no está el anexo soporte o copia del correo electrónico.

- Devolución 10/10/15 por traslado. Respuesta enviada a Edgar Arturo Fajardo, Presidente Fenabocol. Se manifiesta que se notificó por Aviso, pero no hay evidencia de la publicación del aviso, tampoco en la página web.

CONTROLES ESTABLECIDOS

Teniendo en cuenta que es el primer informe de seguimiento a la Atención de PQRS en la DNBC y con el fin de validar el cumplimiento de la normatividad y estándares establecidos por el Gobierno Nacional para la Atención de Peticiones, Quejas, Peticiones y Reclamos, se procedió a la verificación de su cumplimiento, evidenciando lo siguiente:

Art. 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
B. GESTIÓN			
<p>Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co). - Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos. - Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción. 		X	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad 		X	
<ul style="list-style-type: none"> • Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales. <p>Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción. - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción. - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción. - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción 		X	Se presenta extemporaneidad en respuestas. No hay clasificación de las peticiones para la aplicación de términos.
C. SEGUIMIENTO			

Art. 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
I. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.		X	No hay trazabilidad de todas las PQRS y la respuesta dada.
II. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.		X	No se evidenció seguimiento a la oportuna respuesta.
III. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.		X	No se cuenta con el registro.
IV. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.		X	No existe clasificación de las peticiones presentadas ante la entidad.
V. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.		X	
VI. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.		X	No se han elaborado ni presentado informes trimestrales.
D. CONTROL:			
I. Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad. II. Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.		X	No se han adelantado investigaciones disciplinarias por incumplimiento de términos. Con anterioridad y dado que no se había hecho nombramiento de Jefe de Control Interno sino hasta el 28 de julio de 2015, no se había realizado seguimiento ni presentado informes semestrales.
E. VEEDURÍAS CIUDADANAS			
I. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas. II. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas. III. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.		N/A	A la fecha no se han presentado observaciones por parte de veedurías ciudadanas.

RIESGOS IDENTIFICADOS

- Aunque la DNBC mediante las Resoluciones 314 de 2014 y 396 de 2015 ha reglamentado el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos ante la Entidad, no se

ha dado cumplimiento a las mismas ni a la Ley 1755 de Junio 30 de 2015, lo que podría acarrear sanciones para la entidad.

- No se tienen previstos dentro de los mapas de riesgos identificados actualmente, los riesgos asociados a la recepción y trámite de PQRS, con el propósito de evitar la materialización de los mismos y lograr la adecuada atención de las mismas.

CONCLUSIONES

De acuerdo al seguimiento y verificación del cumplimiento de los estándares establecidos para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, que desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se infiere que la DNBC si bien ha dado respuesta a las peticiones que se han presentado ante la Entidad, no ha dado cabal cumplimiento a los estándares establecidos, así como tampoco cuenta con el registro de todas las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias que ha recibido y atendido la Entidad durante la vigencia.

RECOMENDACIONES

- ✓ Tomar con carácter urgente las acciones necesarias para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y a los Estándares establecidos en el numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, elaborado por la Secretaría de Transparencia-Presidencia de la República.
- ✓ Crear el área o dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad
- ✓ Identificar y registrar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas a través de los diferentes canales existentes para su ingreso y salida y depurar la información presentada a 30 de septiembre de 2015.
- ✓ Revisar y Ajustar el aplicativo Orfeo, de tal manera que enlace las entradas y salidas de las PQRS
- ✓ Clasificar las peticiones de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos para cada tipología.
- ✓ Establecer y documentar los procedimientos o protocolos necesarios que orienten y establezcan responsabilidades y términos internos para la recepción, distribución, trámite y seguimiento a las PQRS, fortaleciendo la gestión documental de la DNBC.

- ✓ Dado que el 99% de las peticiones son sobre temas de competencia de la Dirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, y con el fin de agilizar el trámite de elaboración, revisión y firmas, se recomienda considerar que la firma de los conceptos y/o atención de peticiones de su competencia sean firmados por el Subdirector del área correspondiente y definir los asuntos cuya única competencia son del Director Nacional.
- ✓ Solicitar apoyo y asesoría al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP), y da pautas sobre el manejo adecuado del lenguaje para comunicar de manera clara y efectiva las tareas que adelantan las distintas entidades públicas. (Guía de Lenguaje Claro para servidores Públicos de Colombia).

PLAN DE ACCIÓN O PLAN DE MEJORAMIENTO

Dado el objetivo de la evaluación realizada consistente en verificar el cumplimiento de la Ley anticorrupción, atención al ciudadano, el trámite que se ha dado a las PQRS presentadas ante la entidad y las medidas establecidas al interior de la DNBC, con el fin de acatar las disposiciones normativas, es necesario que la Entidad, a través de la Subdirección Administrativa y Financiera, a la mayor brevedad formule y ejecute un Plan de Mejoramiento.

Es importante tener en cuenta que el Plan de Mejoramiento, es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se deben emprender para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Entidad, por lo que es necesario mediante este mecanismo tomar acciones precisas y específicas, que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad de cada uno de los procesos de la Entidad.

Así mismo, cada acción o conjunto de acciones debe tener asignado claramente: objetivo, acciones, metas, cronograma, responsables, indicadores, recursos, y un medio de verificación; así como un sistema de monitoreo y control que garanticen su análisis de avance en el tiempo.

-----ORIGINAL FIRMADO-----
MARÍA DEL CONSUELO ARIAS PRIETO
Asesor Control Interno