



**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION
AL CIUDADANO PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		MAYO 01 A SEPTIEMBRE 30- 2016

PRESENTACION

La oficina de control interno de la entidad en aras de coadyuvar al mejoramiento continuo, fortalecer el trabajo institucional y dándole cumplimiento a su función permanente de verificación, evaluación independiente, de verificar y procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, según decreto 2641 del año 2012, la ley 1474 del 2011.

El presente informe de seguimiento al PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, del primer cuatrimestre de la vigencia 2016, realizado por la oficina de la Personería Municipal de Dosquebradas, se desarrolla en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, en materia de lucha contra la corrupción, así mismo como herramienta para la ciudadanía que tiene derecho a controlar la gestión desarrollada por el Personero Municipal

El seguimiento corresponde a las estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas, conforme a los procesos institucionales, en torno a la consecución de las metas señaladas en el plan de acción propuesto en cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano establecido para la vigencia 2016.



OBJETIVOS

Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias planteadas por el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO implementado en la Personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2016.	Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.	Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personería Municipal de Dosquebradas.
Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad	Cumplir con la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Personería Municipal de Dosquebradas.	Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personería Municipal		

IDENTIFICACION DEL RIESGO	
COMPONENTE	ACCIONES
Planeación estratégica	<p>Se publica en la página web de la entidad todos aquellos documentos que son de importancia para la comunidad como son. Plan de acción. Informe de gestión. Plan de compras y adquiredores.</p> <p>En la cartelera central ubicada al interior de la entidad se publica: balance general y pyg, en cumplimiento al artículo 34 de la ley 734/2002 numeral 36. Autos de estado. Notificaciones y edictos</p>
Acuerdos. Compromisos y valores éticos de la entidad	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas solicito a la ARL adscrita a la entidad evaluación del clima organizacional.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas a los funcionarios antiguos entrego el manual y código de ética, a los funcionarios nuevos que ingresaron en esta vigencia se entregará y se realizarán capacitaciones para actualizar conceptos y conocimientos.</p> <p>La información primaria y secundaria se realiza de forma eficiente como se verifica en la ventanilla única y la entrega de los mismos.</p>



Gestión para la participación ciudadana	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas realiza seguimiento de forma periódica a los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Dando uso especial de los términos que la constitución y la ley establece para estos temas.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tutelas2. Acciones populares3. Derechos de petición4. Veedurías
Rendición de cuentas	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con las fechas establecidas en la rendición de cuentas como:</p> <p>Publicación SIA Observa Publicación SIA Misional Publicación en Colombia Compra Eficiente Publicación en la Página Web de la entidad los informes que por ley deben ser publicados.</p> <p>Entrega oportuna de los estados financieros de la entidad al municipio de Dosquebradas para ser validado y remitido a la Contaduría General de la nación.</p>
Oportunidad en la información a la comunidad	<p>Se da cumplimiento de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de la información que se genera por el cliente externo e interno.</p> <p>La entidad ofrece una ventanilla única donde empieza la radicación de la correspondencia interna y externa evidenciando los espacios en tiempo en la entrega de la misma para darle al ciudadano oportuna respuesta.</p>
Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)	<p>La Personería cumple con las directrices de la Ley de transparencia en la publicación y divulgación de la información pública: trámites y servicios, información contractual y ejecución de contratos.</p>
Plan de acción	<p>La entidad de forma mensual realiza el seguimiento pertinente al plan de acción basados en los informes de labores que los funcionarios presentan cada mes.</p>
Provisión y mantenimiento del talento humano	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas realiza el estudio de los perfiles y competencias de los cargos a suplir.</p> <p>Evalúa el plan de capacitaciones y del desempeño de los funcionarios</p>
Manejo de los recursos financieros	<p>La entidad es cuidadosa en el gasto siempre cumpliendo con lo establecido en el decreto de presupuesto y debidamente soportadas.</p>
Información financiera no disponible o no confiable	<p>La entidad cuenta con un profesional externo para la verificación de las liquidaciones y asientos contables sean los correctos y realizar cualquier ajuste si es del caso.</p> <p>La Personería cancela de forma anual el soporte técnico y mantenimiento del programa contable para evitar fallas en el aplicativo</p> <p>Cuenta con un disco extraíble para realizar de forma periódica las copias de seguridad en la parte financiera.</p>
Incumplimiento de la normatividad	<p>Los funcionarios están comprometidos en actualizarse de forma permanente en los cambios de las normas para cumplir de forma correcta con la aplicación de la norma según el desarrollo de sus funciones.</p>



Incumplimiento de las normas que regulan la contratación	La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con los siguientes pasos en el momento de realizar la contratación , verificación que se realiza con los soportes de cada contrato: elaboración de los estudios previos cumplimiento de los requisitos legales en la contratación identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato Verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional. elaboración de la minuta del contrato verificación en el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato Publicación entre los términos en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría Verificación y seguimiento en el cumplimiento de las cláusulas del contrato. Objeto. Valor. Plazo
Supervisión de los contratos suscritos con la entidad	Los supervisores hacen cumplir con las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados los Informes de supervisión es oportuna, completa y documentación completa.
Acciones y omisiones en las actuaciones administrativas que pueden ocasionar demandas y litigios en contra de la entidad	Debida aplicación de la normas por parte de los funcionarios
Suministro de los bienes y servicios	La proyección del plan de compras, es ajustado a las necesidades de la entidad
Control y administración de los bienes de la entidad	Se realiza de forma permanente control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables
Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental	Existe una persona responsable del archivo de la entidad (secretaria ejecutiva) Se realiza seguimiento en la radicación de la documentación que ingresa a la entidad.
Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pgrs)	Se realiza por medio de encuesta la medición de la satisfacción del cliente Los funcionarios estan en la capacidad de conocer los términos legales en la atención en las PQRS y las consecuencias del incumplimiento
Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad	La entrega de la información es oportuna y confiable por parte de los funcionarios responsables.



ESTRATEGIA ANTITRAMITES. La Personería Municipal de Dosquebradas facilita el acceso a los bienes y servicios donde cada dependencia simplifica, estandariza, elimina y optimiza los trámites que posee la entidad con el objetivo de acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

PLANEACION

La Personería Municipal de Dosquebradas establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos.

Atención a la comunidad. Atención y recepción por ventanilla única todas las necesidades de la comunidad.

Asesora y Orienta al ciudadano sobre la forma de ejercer ante las autoridades los mecanismos de participación ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos

Protección y defensa del patrimonio público. La Entidad es la encargada de recepcionar. Direccionar. Elaborar. Notificar y verificar que todo lo que sea relacionado y registrado ante la ventanilla única se dé el trámite pertinente como el acompañamiento en las acciones populares, acciones de cumplimiento, acciones de tutela, derechos de petición entre otros para garantizar a los ciudadanos del municipio que no se estén vulnerando la posesión y el disfrute del entorno.

Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos. Tutelas. Derechos de petición. Desacatos. Vigilancias. Amparos de pobreza. Veedurías. Acción Popular. Acciones de grupo. Cabildos

Vigilancia de la conducta oficial del servidor público. La Personería tiene entre sus cargos la dependencia que se encarga de radicar la queja que algún ciudadano interpone como también proyecta y expide el respectivo auto. Paso siguiente notifica y comunica el auto a la persona, entidad o despacho competente.

GESTIÓN FINANCIERA. Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas realizando de forma oportuna sus pagos y obligaciones.

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. Determina las necesidades de la entidad en la realización de forma permanente el inventario de bienes muebles y equipo de oficina logrando que estén óptimas condiciones para cumplir a cabalidad con su función y sea parte integral de los funcionarios para cumplir a cabalidad con las funciones.

Adquiere sus bienes y servicios proyectando y elaborando su plan de compras y adquisiciones para cada vigencia según las necesidades de cada funcionario.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Realiza de acuerdo a la norma el seguimiento a la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa donde son calificados y evaluados de acuerdo a los parámetros previamente establecidos para fundamentar la conducta laboral, siendo realizadas de forma semestral y una final, en este procesos se verifica el desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos de la Personería Municipal de Dosquebradas para el efectivo desempeño de sus funciones, definiendo políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal, obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la entidad para el



cumplimiento de los fines sociales

GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN. Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad.

RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015 " *POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCION Y PROTECCION DEL DERECHO A LA PARTICIPACION DEMOCRATICA*", la rendición de cuentas es "... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informa, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control" es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de cada vigencia, la Personería Municipal de Dosquebradas con el informe busca afianzar la relación estado-ciudadano, ya que son estos últimos son que siempre están atentos a conocer el desarrollo de la administración.

La Entidad cada vigencia publica en su página web publica el informe de gestión, como proceso transversal y permanente donde se identifican tres (03) elementos.

1. Elemento información. Es la generación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de los mismos, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal y nacional. Los datos cumplen con los principios de calidad, disponibilidad, y oportunidad para llegar a todos los grupos de población e interés.
2. La información es sustentada en un lenguaje sencillo, comprensible al ciudadano, siempre cumpliendo con información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, reutilizable, procesable y disponible.
3. También tiene el elemento diálogo, donde el ciudadano puede tener acceso a explicaciones y justificaciones o repuestas de la Personería cuando sea el caso.

ATENCION AL CIUDADANO.

Dentro de la historia de la Personería Municipal de Dosquebradas, la característica esencial de la Entidad es la priorización de dar oportuna respuesta a los usuarios que acuden para solicitar los servicios, con un énfasis primordial en el cumplimiento de la Misión Institucional, ello sin duda ha contribuido a que las comunidades siempre vean la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS como un Ente con presencia en cada uno de los territorios del municipio y con un excelente cumplimiento de las responsabilidades encomendadas.

A partir de la vigencia 2008 y en la actualidad 2016 la entidad se ha esmerado en mejorar la atención al ciudadano, reflejándose esta acción en las salidas de campo, como es a las diferentes comunas del municipio para atender las necesidades de la población en forma



personalizada (ver informes de labores de las dependencias), cumpliendo con un apolítica de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano a cerca de sus responsabilidades (deberes) y sus derechos frente a una sociedad, es decir que el ciudadano paso a ser de un agente pasivo a un agente activo que reclama, se queja, solicita, opina y fundamentalmente participa. (PQRS).

Se convierte el Servicio a los ciudadanos en un protagonista fundamental de la razón de ser de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, donde cada uno de los funcionarios se compromete con el cumplimiento de la misión institucional.

El plan de ACCION de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, siempre se ha ocupado en su proceso estratégico y misional "LA ATENCION AL CIUDADANO" haciendo énfasis en la participación social, la transparencia, el servicio al ciudadano como postulados obligatorios del deber ser del ciudadano. Es así que la comunidad cuenta con el apoyo para orientar y capacitar en la conformación de veedurías como mecanismo que tiene el ciudadano de vigilar y exigir transparencia en los procesos.

Los resultados son evidentes y se ven reflejados en una institución más posesionada en el corazón de los ciudadanos, siempre teniendo estos la certeza de acudir a la entidad para hacer valer sus derechos, por medio de aquellos mecanismos que la constitución y la ley les otorga, como también se refleja en una cultura de servicio percibida desde los ciudadanos (encuesta satisfacción al ciudadano) y desde los mismos funcionarios.

MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE. LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, para medir la percepción en atención al ciudadano, se sirve del insumo de las encuestas "SATISFACCION AL CLIENTE" y "ATENCION A LA CIUDADANIA", encuestas que se realizan de forma presencial y electrónica, con el fin de consolidar la Estrategia de Servicio al Cliente.

INFORMACION VISIBLE A LA CIUDADANIA: Mediante la implementación de la ventanilla única la Personeria Municipal de Dosquebradas, se ha permitido orientar a los usuarios en sus derechos para garantizar los trámites y servicios de la entidad.

En la página web los usuarios pueden visualizar el nombre de los funcionarios de la Personeria, donde se describe el propósito principal del cargo y el correo electrónico, con el objeto de que el usuario pueda remitir sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias.

También para dar prioridad a la atención de personas en situación de discapacidad, personas de la tercera edad, madres gestantes y niños, tiene habilitada la ventanilla preferencial.

MECANISMOS PARA AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS: Para lograr este objetivo la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS viene realizando cada año, brigadas de descentralización de funciones en las diferentes comunas del municipio, con el propósito de garantizar a los ciudadanos la defensa de sus derechos.

Para el cumplimiento de lo anterior la entidad tiene como líneas de cumplimiento.

1. Mejoramiento continuo en la atención al ciudadano
2. Servicio personalizado

3. Gobierno en línea
4. Elaboración de protocolos de atención al ciudadano
5. Adecuación de espacios físicos en materia de accesibilidad.
6. Diseño de comunicación interna y externa
7. Radicación de la información entregada por los usuarios para asegurar su seguimiento.

EVIDENCIAS. Encuestas. 1. Satisfacción al cliente. 2. Buenas prácticas de atención a la comunidad de forma telefónica. 3. Seguimiento a los procesos. 4. Atención a la comunidad. Plan de mejoramiento atención a la comunidad. Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

ATENCION A PETICIONES. QUEJAS. RECLAMOS. SOLICITUDES. La Personeria municipal de Dosquebradas cuenta con el buzón de las PQRS, ubicado a la entrada principal de la entidad, estando encargada la responsable de la ventanilla única la verificación cada dos (02) días de su contenido y realizar el trámite pertinente, y dejando constancia por medio de acta del procedimiento en la atención del buzón.

Según la Ley 1755/2015 "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO DE PETICION FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO", la Personeria Municipal de Dosquebradas ha creado una carta de navegación del "DERECHO DE PETICION".

EVIDENCIAS. Seguimiento de las PQRS, en los siguientes puntos: ventanilla Única, buzón y verificación de forma mensual el seguimiento a las PQRS de los diferentes funcionarios de la Personeria.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Son las acciones necesarias que la Personeria Municipal de Dosquebradas adiciona para la racionalización de trámites, rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.

1. VEDURIAS CIUDADANAS. Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. La Personeria brinda capacitación y apoyo aquellas personas que desean por medio de este mecanismo realizar seguimiento a la función pública.
2. ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA. A partir de la promulgación de la Ley de transparencia a la información pública, Ley 1712 del 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y excepciones a la publicidad de la información. La Personeria Municipal de Dosquebradas ha adoptado los esquemas de publicación como lo establece en el artículo 12 de la ley 1712/2014, teniendo como pilar la publicación en la página web y contando también con boletines de prensa, la cartera ubicada en la entrada principal de la entidad.
3. ACCIONES DE CUMPLIMIENTO:
 - Avanzar en los ajustes necesarios del plan anticorrupción.
 - Avanzar en el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos en la Ley 1712/2014



- La Personería Municipal de Dosquebradas en su plan de gobierno tiene la línea estratégica "LA PERSONERIA MAS CERCA DE TI" son los encuentros que los funcionarios tienen de forma directa con los ciudadanos, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa de los derechos humanos. Buscando acercamiento y mejorar las relaciones de la Entidad con la comunidad.
4. COMPROMISO Y SEGUIMIENTO A LAS SIGUIENTES ACCIONES.
- Difusión del portafolio de servicios.
 - Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
 - Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
 - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.

DELEGACION DERECHO DE PETICION. MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PUBLICOS					
VIGILANCIA DERECHOS DE PETICION					
No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
001	Enero 05-2016	Gobierno	Ocupación espacio público (Kiosco)	Abril 11-2016	Sin actuación
004	Noviembre 26-2016	Personero	Invasión espacio publico	Marzo 19-2016	Sin actuación
007	Enero 07-2016	Fiscalía	Intervención amenazas	Abril 4-2016	Archivar
008					Sin verificar
012	Enero 21-2016	Planeación	Malos manejos administración conjunto cerrado	Marzo 9-2016	Sin actuación
014	Enero 21-2016	Serviciudad	Jornada de limpieza	Mayo 16-2016	Sin actuación
015	Enero 21-2016	Tiendas metro	Indemnización por daños dentro el establecimiento	Abril 11-2016	Sin actuación
020	Enero 27-2016	Gobierno	Permiso venta de licores	Abril 27-2016	Sin actuación
021	Enero 29-2016	Gobierno	Establecimiento flowers show night	Julio 13 Septiembre 14	Sin actuación
No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
022					Sin verificar
028	Febrero 05-2016	Gobierno	Traslado de gimnasio	Mayo 19-2016	Sin actuación
030	Febrero 11-2016	Deportes	Juegos infantiles	Abril 05-2016	Archivar



036	Febrero 02-20156	Personeria	Correctivos discoteca	Abril 19-2016	Sin actuación
036	Febrero 16-2016	Transito	Ciclo vía	Marzo 07-2016	Archivo
043	Febrero 11-2016	Alcalde	Entrega de inmueble	Abril 11-2016	Sin actuación
044	Febrero 11-2016	Gobierno	Constructora Juan Carlos Gaviria	Abril 19-2016	Sin actuación
045	Febrero 11-2016	Carder	Visita técnica para poda de arboles	Abril 13-2016	Archivar
046	Febrero 23-2016	Personeria	Colector de aguas negras quebrada los molinos	Abril 04-2016	Sin actuación
047	Febrero 15-2016	Gobierno	Solicitud caducidad expediente	Abril 19-2016	Sin actuación
048	Febrero 16-2016	Hacienda	Solicitud unificación cobro impuestos	Mayo 23-2016	Sin actuación
049	Febrero 16-2016	Obras publicas	Visita técnica barrio buenos aires	Julio 08-2016	Archivar
052	Febrero 19-2016	Gobierno	Aplicación debido proceso	Abril 19-2016	Sin actuación
053	Febrero 19-2016	Secretario infraestructura departamento Risaralda	Solicitud construcción andenes Camilo Torres	Julio 14-2016	Sin actuación
055	Febrero 23-2016	Fiduprevisora	Solicitud reajuste pensional	Mayo 12-2016	Archivar
056	Febrero 24-2016	Desarrollo Social y Político	Intervención autonombramiento junta de acción. Sinaí	Marzo 22-2016	Archivar
059	Marzo 18-2016	Serviciudad	Convenio y cambio de alcantarillado San Gregorio	Abril 21-2016	Archivar
No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
062	Marzo 03-2016	OD-Acuaseo	No cobro y devolución de dinero	Abril 13-2016	Archivo
063	Marzo 03-2016	OD. UNE	Retiro de cableado. Indemnización daños causados	Abril 21-2016	Archivo
064	Marzo 02-2016	Personeria	Liberación espacio publico	Mayo 24-2016	Sin actuación
065	Marzo 29-	Secretaria de	Visita técnica	Abril 14-2016	Sin



	2016	Gobierno	intervención por construcción		actuación
078	Marzo 15-2016	DIGER	Visita técnica alto riesgo vereda los molinos	Mayo 23-2016	Archivar
079	Febrero 16-2016	Gobierno	Recuperación espacio publico	Abril 21-2016	Sin actuación
081	Marzo 18-2016	OD-Davivienda	Solicitud de información	Abril 01-2016	Sin actuación
083	Marzo 28-2016	Alcalde	Deslizamiento talud	Septiembre 19-2016	Sin actuación
087	Marzo 29-2016	Desarrollo Social y Político	Depuración libros JAC la Graciela	Abril 8-2016	Sin actuación
088	Abril 15-2016	Serviciudad	Visita especial. Alcantarillado	Agosto 24-2016	Sin actuación

No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
89	Abril 01-2016	Planeación	Queja nombramiento nuevo milenio	Mayo 17-2016	Sin actuación
90	Abril 01-2016	OD. Compañía AICA	Corrección escritura	Abril 29-2016	Archivar
93	Abril 05-2016	Personeria	Intervención asadero de arepas	Mayo 04-2016	Sin actuación
94					Sin verificar
95	Abril 13-2016	OD. CHEC	Verificación valor factura	Mayo 31-2016	Archivar
97	Abril 27-2016	Desarrollo Social Y político	Elecciones JAC	Mayo 16-2016	Archivar
104	Abril 21-2016	Gobierno	Licencias de funcionamiento taller de pinturas	Mayo 19-2016	Sin actuación
105					Sin verificar
107					Sin verificar
108	Abril 22-2016	Educación	Traslado de coordinadora	Abril 25-2016	Archivar
109	Abril 27-2016	Transito	Construcción de reductores de velocidad	Abril 28-2016	Archivar

No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
110	Abril 28-2016	IDM	Incumplimiento pago acta final contrato 090-2015	Mayo 18-2016	Archivar
112					Sin verificar
113	Mayo 02-2016	Gobierno	Contaminación auditiva. Camilo Torres	Mayo 24-2016	Sin actuaciones
114	Mayo 02-2016	Planeación	Presupuesto participativo	Abril 19-2016	Sin actuaciones



			comuna 4		
115	Mayo 03-2016	Gobierno	Obra de construcción	Mayo 31-2016	Sin actuaciones
117					
118	Mayo 03-2016	Planeación	Solicitud de documentos	Mayo 24-2016	Sin actuaciones
119	Mayo 06-2016	Recreación y cultura	Retiro de bancas barrio modelo	Junio 15-2016	Sin actuación
121	Mayo 05-2016	Gobierno	Invasión viviendas barrio Gaitán	Junio 01-2016	Sin actuaciones
122					Sin verificar
123	Mayo 06-2016	Asojuntas	Impugnación de la junta del barrio san diego	Mayo 17-2016	Sin actuaciones
124					Sin verificar
125	Mayo 06-2016	Desarrollo social	Impugnación junta de acción comunal bosques de la acuarela	Junio 5-2016	Archivar
126	Mayo 10-2016	Planeación	Solicitud de copias 039-2016	Mayo 24-2016	Sin actuaciones
127	Mayo 10-2016	Planeación	Entrega acta 019 marzo 12-2016	Mayo 204-2016	Sin actuaciones
129	Mayo 12-2016	Desarrollo político y social	Votaciones del barrio el balso	Julio 05-2016	Sin actuaciones
130	Mayo 12-2016	Gobierno	Información resolución 011-2016	Junio 15-2016	Sin actuación
132	Mayo 02-2016	Rector Fabio Vásquez	Rectificación jornada escolar	Mayo 19-2016	Sin actuaciones
133	Mayo 04-2016	Rector Fabio Vásquez	Rectificación jornada escolar	Mayo 19-2016	Sin actuaciones
134					
136	Mayo 19-2016	Personeria	Solicitud a propiedad horizontal	Julio 14-2016	Sin actuaciones
138	Mayo 10-2016	Secretaria de Gobierno	Prohibición de ruido	Mayo 25-2016	Sin actuaciones
141	Mayo 20-2016	La DIGER Dosquebradas	Visita técnica caserío vereda la Unión	Septiembre 12-2016	Sin actuaciones
142	Junio 24-2016	Obras Publicas	Visita técnica barrio Júpiter	Julio 05-2016	Sin actuaciones
143	Agosto 13-2015	Gobierno	Investigación funcionario	Julio 03-2016	Archivar
144					Sin verificar
145	Mayo 23-2016	Serviciudad. Efigas	Información alto consumo de agua y gas	Junio 27-2016	Archivar
147	Mayo 23-2016	La CHEC	Peligro de un poste	Junio 21-2016	Archivar
150					Sin verificar
151					Sin verificar
152	Mayo 24-	Alcalde	Arreglo de acera	Agosto 16-	Archivar



	2016	municipal	vivienda	2016	
153	Mayo 24-2016	Gobierno	Queje construcción lote de propiedad de Gilberto González	Junio 09-2016	Archivar
154					Sin verificar
156	Mayo 25-2016	Unidad Atención de Víctimas	Certificación persona desplazada	Mayo 31-2016	Sin actuaciones
157	Mayo 25-2016	Unidad Atención de Víctimas	Certificación persona desplazada	Mayo 31-2016	Sin actuaciones
159	Mayo 27-2016	Dirección de Gestión del Riesgo	Solicitud de visita	Junio 16-2016	Archivar
161					Sin verificar
No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
163	Junio 02-2016	Gobierno	Contaminación auditiva discoteca	Septiembre 07-2016	Sin actuaciones
166	Junio 07-2016	Alcalde	Investigación contratista	Junio 28-2016	Sin actuaciones
170	Junio 08-2016	Obras Publicas	Podar gradual Primavera Asul	Junio 22-2016	Sin actuaciones
171	Junio 08-2016	Obras publicas	Visita vía autopistas del café	Agosto 22-2016	Archivar
174	Mayo 10-2016	Secretaria de Desarrollo. Planeación. Obras Publicas	Concepto de la Carder sobre humedad	Agosto 16-2016	Sin actuaciones
176					Sin verificar
177	Mayo 20-2016	Personeria	Cortar gradual	Junio 13-2016	Sin actuaciones
178	Mayo 18-2016	Transito	Retiro de un vehículo	Julio 21-2016	Sin actuación
181	Junio 09-2016	Alcalde	Ayuda humanitaria	Junio 21-2016	Archivar
183	Mayo 20-2016	Personero	Construcción lote	Junio 15-2016	Sin actuaciones
184	Mayo 18-2016	Secretaria Dllo Agropecuaria	Retiro de escombros	Junio 20-2016	Sin actuaciones
185	Junio 13-2016	Personeria	Visita. Reubicación de vivienda	Julio 22-2016	archivar
186	Junio 13-2016	Planeación	Ladera vereda molinos	Agosto 23-2016	Archivar
186	Junio 13-2016	Personeria	Recuperación lote	Agosto 11-2016	Sin actuaciones
187	Mayo 02-2016	Gobierno	Invasión. Reserva natural	Junio 21-2016	Sin actuaciones
188	Junio 15-2016	Personeria	Intervención corte de agua escuela	Junio 16-2016	Archivar
193	Junio 15-	Control Físico	Construcción sin	Junio 20-	Sin



	2016		licencia	2016	actuaciones
193	Noviembre 11-2015	Alcalde	Condiciones de vida vivienda Camilo Torres	Abril 06-2016	Sin actuaciones
194	Noviembre 10-2015	Ante OD	información administración casa de Milán	Marzo 07-2016	Sin actuaciones
195	Junio 13-2016	Secretaria Dlo Político	Recuperar Personeria jurídica barrio Bombay tres	Junio 20-2016	Sin actuaciones
197	Junio 22-2016	Planeación	Incumplimiento reglamento	Julio 05-2016	Sin actuaciones
198	Noviembre 25-2015	Gobierno	Mejoras sector Santa Teresita	Abril 06-2016	Sin actuaciones
199	Noviembre 25-2016	Gobierno	Problemática consumo drogas	Marzo 17-2016	Archivar
199	Junio 09-2016	Personeria	Entrega de vivienda	Junio 30-2016	Sin actuaciones
200					Sin verificar
204	Junio 21-2016	Personero	Revisión de sanación Barrio la Graciela	Julio 21-2016	Sin actuaciones
205	Junio 24-2016	Personeria	Demolición de un cerramiento	Julio 14-2016	Sin actuación
206	Junio 06-2016	Personeria	Violencia intrafamiliar	Septiembre 06-2016	Archivar
207	Junio 24-2016	IDM	Cerramiento lote	Julio 12-2016	Sin actuaciones
208	Junio 24-2016	Carder	Daño de vía. Filo Bonito	Agosto 30-2016	Archivar
209	Junio 28-2016	Personero	Sanción a personas por basuras	Junio 30-2016	Sin actuaciones
210	Diciembre 10-2015	Gobierno	Problemas de ruido	Marzo 10-2016	Sin actuaciones
212	Diciembre 19-2015	Gobierno	Problemática sector las vegas	Abril 25-2016	Sin actuaciones
No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
215	Junio 14-2016	Gobierno	Perturbación posesión	Julio 14-2016	Sin actuación
218	Junio 30-2016	Desarrollo Político y Social	Entrega manejo caseta	Julio 28-2016	Archivar
219	Junio 05-2016	Alcalde	Solicitud de reunión	Julio 05-2016	Sin actuación
221	Julio 05-2016	Personeria	Obra sin requisitos. Quintas del Bosque	Agosto 03-2016	Sin actuaciones
223	Julio 06-2016	Obras públicas. Acuseo. Gestión Ambiental	Deslizamiento vereda Alto de la Cruz	Julio 13-2016	Sin actuaciones



226					Sin verificar
227	Julio 11-2016	Federación de juntas	Impugnación plancha	Julio 13-2016	Sin actuaciones
228					Sin verificar
230	Julio 11-2016	Gobierno	Auditoria constructora	Julio 14-2016	Sin actuaciones
231	Julio 12-2016	Personeria	Pésimo estado de obras	Julio 18-2016	Sin actuaciones
232	Julio 12-2016	Personeria. Gobierno	Daños Barrio Los Inquilinos	Julio 26-2016	Sin actuaciones
233	Julio 13-2016	Planeación	Prescripción impuesto predial	Agosto 29-2016	Archivar
236	Julio 18-2016	Personeria	Amenazas. Agresiones	Julio 18-2016	Sin actuaciones
238	Julio 18-2016	Desarrollo Social	Acta de reconocimiento de la junta	Agosto 02-2016	Sin actuación
239	Agosto 29-2016	Alcalde	Proliferación de indigentes	Agosto 31-2016	Sin actuación
240	Julio 21-2016	Deportes	Obras para el polideportivo	Agosto 08-2016	Sin actuación
241	Julio 18-2016	Obras Publicas	Visita técnica vía Primero de Agosto	Agosto 22-2016	Sin actuaciones
242	Julio 12-2016	Personero	Construcciones irregulares	Agosto 17-2016	Sin actuaciones
243	Julio 18-2016	Gobierno	Instalación gimnasio aire libre	Agosto 10-2016	Archivar
244	Julio 15-2016	Planeación	Incumplimiento del RETIE	Julio 29-2016	Sin actuaciones
245	Julio 19-2016	Gobierno	Denuncias invasión	Agosto 04-2016	Sin actuaciones
246					Sin verificar
247	Agosto 17-2016	Gobierno	Visita técnica	Agosto 17-2016	Archivar
248	Julio 21-2016	Serviciudad	Cambio de nombre en facturas	Julio 29-2016	Sin actuaciones
250	Julio 25-2016	Personeria	Cancelación prima de servicios	Agosto 02-2016	Archivar
251	Julio 22-2016	Secretario de Hacienda	Solicito pago de pensión	Agosto 08-2016	Archivar
252	Julio 21-2016	Gobierno	Certificación de tradición	Agosto 09-2016	Archivar
253	Julio 25-2016	Desarrollo social y político	Entrega de documentos	Agosto 31-2016	Archivar
254	Julio 25-2016	Secretaria desarrollo social	Interceder entrega del cargo	Agosto 05-2016	Archivar
255					Sin verificar
256	Julio 22-2016	Serviciudad	Limpieza de resumideros	Julio 29-2016	Sin actuaciones
257	Julio 25-2016	Serviciudad	Acueducto vereda las Hortensias	Julio 29-2016	Archivar
258	Julio 27-2016	Personero	Visita ocular. Corregir brecha	Julio 29-2016	Sin actuaciones



259	Julio 26-2016	Desarrollo político y social	Suspensión elecciones juntas	Agosto 12-2016	Archivar
260	Julio 25-2016	Inspectora Tercera	Maltrato animal	Julio 28-2016	Sin actuaciones
261	Julio 26-2016	Serviciudad	Recurso de reposición	Agosto 09-2016	Archivo
262					Sin verificar
263	Julio 22-2016	Secretaria de transito	Señalización. Reductores	Agosto 04-2016	Archivo
264	Julio 27-2016	Curaduría Urbana Dos	Revocatoria licencia 000501	Agosto 26-2016	Archivar
265	Julio 27-2016	Personeria. Planeación. DIGER	Deslizamiento vivienda Campestre B	Agosto 03-2016	Sin actuación
266	Julio 06-2016	Desarrollo Agropecuaria	Poda de árboles Barrio Sinaí	Agosto 07-2016	Sin actuaciones
267	Julio 28-2016	Gobierno	Vigilancia especial constructora	Agosto 05-2016	Sin actuaciones
268	Julio 28-2016	Gobierno	Invasión	Agosto 10-2016	Archivar
269	Julio 28-2016	Obras Publicas	Limpieza. Cerramiento lado de la quebradas	Agosto 18-2016	Sin actuación
270					Sin verificar
271	Julio 28-2016	Constructora Orofino	Verificación de cobro de mas	Agosto 18-2016	Archivar
No	FECHA RECIBO	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA ULTIMA ACTUACION	ESTADO
272	Agosto 01-2016	Constructora CFC	Certificación zona verde	Agosto 25-2016	Archivar
273	Agosto 23-2016	Gobierno	Recuperación espacio publico	Agosto 23-2016	Archivar
274	Agosto 01-2016	Educación	Visita técnica escuela la Rivera Alta	Agosto 17-2016	Sin actuaciones
275	Agosto 01-2016	Personeria	Construcciones sin requisitos legales	Agosto 01-2016	Sin actuaciones
276	Agosto 29-2016	Personeria	Problemas los fines de semana y festivos	Agosto 12-2016	Sin actuaciones
277	Agosto 02-2016	Gobierno	Reubicación de quioscos	Septiembre 14-2016	Sin actuaciones
278	Agosto 03-2016	Gobierno	Cerramiento. Guadañar y aseo de lote	Agosto 22-2016	Archivar
279					Sin verificar
280	Agosto 04-2016	Personeria	Lote con cerramiento por el dueño	Agosto 08-2016	Sin actuaciones
282	Agosto 04-2016	IDM	Respuesta clara y precisa	Agosto 18-2016	Archivar
283	Mayo 10-	Desarrollo	Beneficiaria	Septiembre	Archivar



	2016	Social y Político	subsidio adulto mayor	26-2016	
284	Julio 26-2016	Personeria	Visita técnica vivienda humedad	Agosto 25-2016	Sin actuaciones
285					Sin verificar
286	Agosto 02-2016	Personero	Intervención	Agosto 23-2016	Sin actuaciones
287	Agosto 05-2016	Serviciudad	Revisión técnica de la tubería	Agosto 30-2016	Archivar
288	Agosto 08-2016	Secretaria desarrollo social	Irregularidades con un ciudadano	Agosto 16-2016	Archiva
289					Sin verificar
290	Agosto 08-2016	Personeria	Prohibición de estacionamiento de vehículos calle 68 con cra 16	Agosto 24-2016	Archivar
291	Agosto 8-2016	Personeria	Construcciones irregulares	Agosto 09-2016	Sin actuaciones
292	Agosto 09-2016	Corregidor Jorge William García	Perturbación a la posesión	Septiembre 12-2016	Sin actuaciones
293					Sin verificar
294					Sin verificar
295	Agosto 10-2016	Serviciudad	Reparación de vía	Agosto 30-2016	Archivar
296	Agosto 10-2016	DIGER	Copia de planos	Agosto 29-2016	Archivar
297					Sin verificar
298					Sin verificar
299	Agosto 11-2016	Gobierno	Pavimentación parque residencial	Agosto 30-2016	Archivar
300	Agosto 12-2016	Alcalde	Solicitud	Septiembre 07-2016	Archivar
301	Agosto 09-2016	Director gestión del Riesgo	Información daño ambiental	Agosto 31-2016	Archivar
302					Sin verificar
303	Agosto 09-2016	CARDER	Daño forestal	Septiembre 01-2016	Archivar
304	Agosto 17-2016	Gobierno	Reconsideración uso del suelo	Agosto 18-2016	Sin actuación
305	Agosto 17-2016	Personeria	Visita reciclador	Agosto 25-2016	Sin actuación
306	Agosto 18-2016	Gobierno	Información sobre invasión	Agosto 25-2016	Sin actuación
307	Agosto 17-2016	Gobierno	Construcción ilegal	Agosto 24-2016	Sin actuaciones
308	Agosto 18-2016	Obras Publicas	Limpieza y cerramiento	Septiembre 01-2016	Sin actuación
309	Agosto 19-2016	Alcalde	Cierre definitivo discoteca	Agosto 23-2016	Archivar
310	Agosto 17-2016	Serviciudad	Revisión medidor de agua	Septiembre 07-2016	Archivar
311	Agosto 16-2016	Transito	Colocar defensa en el barrio rosal	Agosto 26-2016	Archivar



312	Agosto 19-2016	Alcalde municipal	Mal estado del bus del adulto mayor	Agosto 29-2016	Archivar
313	Agosto 19-2016	Secretarías. Gobierno. Tránsito	Informando ocupación de calle 42 con tracto mulas	Agosto 26-2016	Archivar
314					Sin verificar
315	Agosto 22-2016	Personería	Resumidero tapado	Septiembre 01-2016	Archivar
316	Agosto 22-2016	Desarrollo Social y Político	Solicitud de media pensión	Septiembre 12-2016	Archivar
317	Agosto 22-2016	Jurídica alcaldía	Copia de contratos	Agosto 31-2016	Archivar
318	Agosto 23-2016	IDM	Observación a la evaluación	Septiembre 13-2016	Archivar
319	Septiembre 23-2016	Serviciudad	Arreglo tubería	Septiembre 13-2016	Archivar
320					Sin verificar
321	Agosto 23-2016	Cafesalud	Solicitud de portabilidad	Agosto 24-2016	Sin actuación
322	Agosto 25-2016	Coordinadora ICBF	Medida de protección	Agosto 2-2016	Sin actuación
323					Sin verificar
324	Agosto 25-2016	Gobernador Risaralda	Culminación obras	Septiembre 05-2016	Sin actuación
325	Agosto 25-2016	Federación comunal del Risaralda	Copia acta de afiliación	Agosto 26-2016	Sin actuación
326	Agosto 25-2016	Educación	Reunión	Septiembre 08-2016	Sin actuación
327	Agosto 26-2016	Secretario de educación	Rechazo nombramiento colegio Guadalupe	Septiembre 15-2016	Archivar
328	Agosto 25-2016	Almacén alcaldía	Copia escritura pública	Agosto 29-2016	Sin actuación
329	Agosto 25-2016	Asociación de juntas	Copia de acta de afiliación	Agosto 31-2016	Sin actuación
330	Agosto 26-2016	Serviciudad	Visita vía avenida los molinos	Septiembre 15-2016	Archivar
331					Sin verificar
332	Agosto 29-2016	Salud	Malos olores	Agosto 31-2016	Sin actuación
333	Agosto 29-2016	Personería	Derecho de Petición	Septiembre 07-2016	Archivar
334	Agosto 29-2016	Gobierno	Invasión lote	Agosto 31-2016	Sin actuación
335	Agosto 25-2016	Asesora jurídica	Copia de contrato	Agosto 25-2016	Archivar
336	Agosto 25-2016	Secretario de Educación	Revocatoria de resoluciones	Septiembre 20-2016	Archivar
337	Agosto 30-2016	Personería	Acompañamiento visita	Septiembre 07-2016	Sin actuación
338	Agosto 30-	Personería	Derecho de	Septiembre	Archivar



	2016		petición sin respuesta	05-2016	
339	Julio 21-2016	Desarrollo social	Aplazamiento elección Asojuntas	Agosto 12-2016	Archivar
340	Agosto 29-2016	Personería	Seguimiento queja	Septiembre 08-2016	Archivar
341					Sin verificar
342	Agosto 30-2016	Personería	Reubicación vivienda	Septiembre 20-2016	Archivar
343	Agosto 31-2016	Alcalde	Recurso reposición	Septiembre 02-2016	Sin actuación
344	Agosto 31-2016	Personería	Alcantarillado inconcluso san Nicolás	Septiembre 15-2016	Archivar

Resumen									
Mes	Meses sin actuaciones							Para archivar	Sin verificar
	7	6	5	4	3	2	1		
11-2015	2	2							
12-2015	1	1							
01-2016	1	4	1					1	1
02-2016		6	2		1			7	1
03-2016		4	2			1	1	3	
04-2016			3					5	3
05-2016		2	11	3	3		1	8	10
06-2016				9	5	2	1	8	2
07-2016				13	12			16	6
08-2016						18	7	34	12
Totales	04	19	19	25	21	21	10	82	35
%	2	8	8	11	9	9	3	35	15
Total revisados									236

Vigilancias derechos de petición 2016			Vigilancias solicitudes 2016			
Total	Archivada	En proceso	Mes	En proceso	archivada	Total
20	12	8	Enero	9	8	17
34	26	8	Febrero	12	6	18
32	26	6	Marzo	19	16	35
21	17	4	Abril	20	10	30
52	24	28	Mayo	4	1	5
48	25	23	Junio	0	0	0
57	27	30	Julio	0	0	0
72	34	38	Agosto	0	0	0
336	191	145		64	41	105

Profesional universitaria 2016				
Mes	Actuación			
	Atención ciudadano	Peticiónes		Asesorías
		Tramite	Archivada	
				Personas atendidas



Agosto	8	13	8	71	81
Julio	Vacaciones				
Junio	10	13	9	13	62
Mayo	10	11	5	36	56
Total	28	37	22	120	199

Delegación Derecho de Petición 2016						
Vigilancias derechos de petición 2016			Vigilancias solicitudes 2016			
Total	Archivada	En proceso	Mes	En proceso	archivada	Total
			Enero	1	1	2
			Febrero	1	1	2
			Marzo	2	7	9
17	17	0	Abril	1	5	6
5	3	2	Mayo	1	4	5
0	0	0	Junio	1	1	2
15	15	0	Julio	2	1	3
20	20	0	Agosto	10	0	10
57	55	2		19	20	39

Área Jurídica 2016						
Mes	Judicante		Jurídico 3		Jurídico 2 y 1	
	Archivo	Pasa tutela	Archivo	Pasa tutela	Archivo	Pasa tutela
Agosto	7	4	22	2	7	1
Julio	2	0	13	0	12	0
Junio			21	6	9	0
Mayo			21	1	13	0
Total	9	4	77	9	41	1

Despacho del Personero 2016				
Mes	En actuaciones	Pendiente respuesta	Archivo	Delegación. Vigilancia DP
Agosto	5	5	0	48
Julio	2	2	3	23
Junio	1	5	6	23
Mayo	0	5	0	23
Total	8	17	9	117

Ventanilla Única 2016				
Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes
Agosto	62	6	1	47
Julio	46	4	1	30
Junio	53	2	0	48
Mayo	95	3	0	45
Total	256	15	2	170



Encuesta satisfacción del cliente 2016				
Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Tipo de consulta				
Como califica la atención brindada por el funcionario	96%	4%	0	0
La asesoría brindada por el funcionario de acuerdo a su caso fue	96%	4%	0	0
Como califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	50%	40%	10%	0
El tiempo de espera para su atención lo considero	94%	6%	0	0
Observaciones	1. Muy buena atención al usuario 2. Buena la información y asesoría 3. Excelente servicio 4. Excelente trato			

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno