



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** HUGO ERNESTO ZÁRRATE OSORIO  
Secretario Distrital de Gobierno

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Evaluación al Servicio de Atención a la Ciudadanía en el Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Respetado Doctor.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía y el Control Social, la cual se realizó del 25 al 29 del mes de Abril de 2014.

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano del Nivel Central, de la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76, el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en su Artículo 3°, el Decreto 2641 de 2012, el Procedimiento Tramite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1 y el Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001, Contenidos en el SIG de la Secretaría de Gobierno Distrital. De otra parte se verificó la aplicación de mecanismos de control social en el alcance propuesto.

### ALCANCE

Para esta auditoria se definió como universo para la toma de la muestra el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 28 de Febrero de 2014. Adicionalmente, dentro de la selección aleatoria se incluyeron casos de solicitudes ciudadanas de 2012.

### METODOLOGÍA

Para esta revisión se utilizó el programa de auditoria diseñado para este proceso y se aplicaron procedimientos de auditoría (pruebas de cumplimiento, pruebas sustantivas, técnicas de inspección, observación, indagación y entrevistas, entre otras), con el fin de obtener evidencia suficiente y pertinente para poder sustentar cada una de las observaciones presentadas en el informe.

## LIMITACIÓN A LA AUDITORIA

- En repetidas oportunidades se realizó visita a la Coordinadora de Servicio de Atención al Ciudadano quien no se encontró presente para realizar el cierre de la Auditoria.
- En desarrollo de la auditoria se solicitó información al personal de apoyo del SAC, la cual no fue suministrada argumentando que toda la información debía solicitarse a través de la Coordinación del proceso SAC.

## 1. PUNTOS QUE EVIDENCIARON INCUMPLIMIENTO – HALLAZGOS

### a. Conocimiento del Procedimiento SAC

- Se identificó debilidad de algunos de los servidores y contratistas de la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia sobre el conocimiento del Procedimiento "Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1" y el "Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001" contenidos en el SIG de la Secretaría Distrital de Gobierno, si bien ubican la existencia de ellos en la intranet, no demuestran tener un conocimiento a profundidad sobre el tema.

### b. Defensor del Ciudadano

- Es importante desarrollar y aplicar medios de divulgación más eficaces que generen impacto en la ciudadanía sobre la existencia y funciones del Defensor Ciudadano.
- Se encontró en los contratos 491 de 2013, 1000 de 2013 y 1246 de 2013 suscritos entre la Secretaria Distrital de Gobierno y la Doctora Dorys Valero Olaya, que no se incluyeron en las obligaciones del contratista las funciones de Defensor Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 201 de 2012, de la Secretaria Distrital de Gobierno "Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en la Secretaria de Gobierno", en atención a su artículo primero "Designar como Defensor Ciudadano de la Secretaría Distrital al servidor público o contratista que ejerza las actividades de coordinación del área de Servicio al Ciudadano", lo que si ocurre en los contratos de 2014, además se denota incremento desproporcionado de un 20% entre el contrato 491 de 2013 y el contrato 1000 de 2013.
- Se observó en el contrato de prestación de servicios profesionales 1211 de 2013 suscrito entre la Secretaria Distrital de Gobierno y María Juliana Tineo Perales, que en las obligaciones específicas no se incluye ninguna actividad de carácter profesional.
- En el contrato prestación de servicios profesionales 1209 de 2013 suscrito entre la Secretaria Distrital de Gobierno y Hugo Alberto Zamora Contreras, en el Numeral 5 de las obligaciones específicas se incluyó "Diseñar y difundir la estrategia de comunicaciones del Servicio de Atención a la Ciudadanía, en concordancia con los

lineamientos establecidos por la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno". Si bien es cierto, se debe difundir la Figura del Defensor Ciudadano en la Comunidad del Distrito Capital, no es menos cierto que el Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con una Oficina de Comunicaciones que se debe encargar de esta labor.

- En entrevista con la Coordinadora del Procedimiento SAC se mencionó la posibilidad de centralizar el control urbanístico (licencias de Construcción) en el Servicio de Atención al Ciudadano del Nivel Central, acción que puede presentar una concentración de funciones contrarias a las políticas de desconcentración administrativa en el Distrito capital según Decreto 1421 de 1993 "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá", así como las previstas para racionalización de trámites del DAFP, DNP, Secretaria de Transparencia y UNODC de acuerdo con el siguiente pronunciamiento "Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel." por lo anteriormente expuesto es importante optimizar el proceso antes de incluir en el actividades que generen factores de distracción en el cumplimiento del objetivo del Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- En cuanto al contenido de los informes se encontró, que si bien es cierto contienen información sobre el número de requerimientos recibidos, no es menos cierto que no contienen la "expresión de las practicas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor Ciudadano en sus decisiones" de acuerdo con lo previsto en el numeral 5 de la Resolución 201 de 2012 de la Secretaria Distrital de Gobierno, en concordancia con el Decreto 371 de 2010.
- No se evidencian en el Nivel Central controles eficaces por parte del Defensor de la Ciudadanía que permitan el seguimiento continuo y retrospectivo de las respuestas que se deben dar a la ciudadanía, incluso hasta que se de respuesta de fondo.
- Múltiple concentración de actividades al ejercer la coordinación de Servicio de Atención al Ciudadano, lo que no responde a los principios de segregación de funciones.

### c. Verificación de las respuestas a los requerimientos.

Según información entregada por la Coordinadora del proceso SAC, se pudo observar que se encuentran vinculados a este proceso 41 personas por contrato de prestación de servicios y 23 de planta, para un total de 64, así mismo se informó a esta Oficina que en las localidades de Sumapaz, Candelaria y Usme se asignó una persona en cada punto para la atención al ciudadano, en las localidades de Kennedy, Engativá y Suba se asignaron 3 personas en cada punto, en las localidades restantes se asignaron 2 personas por cada punto de atención y para el Nivel Central 24 personas que tramitaron la información descrita a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

**Total requerimientos tramitados, solicitudes de información y certificados de residencia  
vigencia 2013**

PUNTO DE ATENCION	TOTAL REQUERIMIENTOS	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA TOTAL	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA %	PROMEDIO DIARIO DE REQUERIMIENTOS, SOLICITUDES Y CERTIFICADOS. (20 días hábiles al mes)	No. PERSONAL DE ATENCION
USAQUEN	10.135	6.013	59	42	2
CHAPINERO	14.258	3.520	25	59	2
SANTAFE	4.999	3.324	66	21	2
SAN CRISTOBAL	5.020	2.467	49	21	2
USME	3.267	1.667	51	14	1
TUNJUELITO	2.742	1.332	49	11	2
BOSA	6.769	4.889	72	28	2
KENNEDY	15.345	7.454	49	64	3
FONTIBON	9.263	4.613	50	39	2
ENGATIVA	11.725	6.574	56	49	3
SUBA	12.850	8.419	66	54	3
BARRIOS UNIDOS	4.976	1.212	24	21	2
TEUSAQUILLO	3.200	1.410	44	13	2
MARTIRES	3.335	1.959	59	14	2
ANTONIO NARIÑO	2.022	720	36	8	2
PUENTE ARANDA	4.685	3.084	66	20	2
CANDELARIA	1.657	1.166	70	7	1
RAFAEL URIBE URIBE	6.836	4.285	63	28	2
CIUDAD BOLIVAR	3.358	1.992	59	14	2
SUMAPAZ	1.102	53	5	5	1
NIVEL CENTRAL	4.598	23	1	19	
REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	3.633	-	-	15	24

(Fuente: informe Anual 2013 OAC)

Es importante tener en cuenta la relación directa de personal por punto de Servicio de Atención al Ciudadano y la cantidad de requerimientos, solicitudes y certificados tramitados y expedidos, por ejemplo:

PUNTO DE ATENCION	PROMEDIO DIARIO DE REQUERIMIENTOS, SOLICITUDES Y CERTIFICADOS. (20 días hábiles al mes)	No. PERSONAL AL DE ATENCIÓN
SANTAFE	21	2
SAN CRISTOBAL	21	2

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

TUNJUELITO	11	2
BARRIOS UNIDOS	21	2
TEUSAQUILLO	13	2
MARTIRES	14	2
ANTONIO NARIÑO	8	2
PUENTE ARANDA	20	2
CIUDAD BOLIVAR	14	2
NIVEL CENTRAL	19	24
REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	15	

(Fuente: informe Anual 2013 OAC)

Cabe anotar que las únicas respuestas de fondo que entregan las oficinas de Servicio de atención al ciudadano son los certificados de residencia, los cuales se describen a continuación en cifras de representación porcentual sobre el total de los requerimientos, solicitudes y certificados tramitados y expedidos en 2013:

PUNTO DE ATENCION	TOTAL REQUERIMIENTOS	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA TOTAL	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA
USAQUEN	10.135	6.013	59%
CHAPINERO	14.258	3.520	25%
SANTAFE	4.999	3.324	66%
SAN CRISTOBAL	5.020	2.467	49%
USME	3.267	1.667	51%
TUNJUELITO	2.742	1.332	49%
BOSA	6.769	4.889	72%
KENNEDY	15.345	7.454	49%
FONTIBON	9.263	4.613	50%
ENGATIVA	11.725	6.574	56%
SUBA	12.850	8.419	66%
BARRIOS UNIDOS	4.976	1.212	24%
TEUSAQUILLO	3.200	1.410	44%
MARTIRES	3.335	1.959	59%
ANTONIO NARIÑO	2.022	720	36%
PUENTE ARANDA	4.685	3.084	66%
CANDELARIA	1.657	1.166	70%
RAFAEL URIBE URIBE	6.836	4.285	63%
CIUDAD BOLIVAR	3.358	1.992	59%
SUMAPAZ	1.102	53	5%
NIVEL CENTRAL	4.598	23	1%
REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	3.633	-	-

(Fuente: informe Anual 2013 OAC)

Edificio Lévano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Se encontró según la muestra definida, que algunas respuestas no corresponden a los plazos establecidos por las normas vigentes y las directrices establecidas por la Entidad:

RADICADO ORFEO	FECHA RADICADO	ÁREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA DE FONDO	OBSERVACIÓN
20124360434302	19/12/2012	Dirección Administrativa	Se da respuesta al peticionario el día 21-02-2012 con radicado No. 20126290063351, remitido a la lotería de Bogotá.
20134360368762	27/11/2013	Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a La Justicia	153 días para dar respuesta de fondo mediante radicado 20145310110001 del 11-04-2014.
20136240372952	29/11/2013	Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a La Justicia	151 días sin respuesta asociada.
20134360079532	21/03/2013	Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a La Justicia	No tiene respuesta de fondo.
20136240167342	17/06/2013	Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a La Justicia	Se dio traslado a la alcaldía local de Rafael Uribe Uribe y a la fecha no presenta respuesta de fondo al peticionario.
20134360272782	11/09/2013	Dirección de Seguridad Ciudadana	No tiene respuesta de fondo se da traslado a la policía pero no se informa al peticionario sobre el trámite realizado.
20136240275662	13/09/2013	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se da respuesta con radicado 20135410294751 del 21-10-2013, oficio sin firma en ORFEO, y sin acuse de recibido.
20136240275232	12/09/2013	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se dio traslado a la defensoría si cumple.
20136240305062	08/10/2013	Dirección de Seguridad Ciudadana	No se informó al peticionario sobre el trámite de la solicitud.
20134360197362	08/07/2013	Dirección de Seguridad Ciudadana	Se da traslado a la policía metropolitana y se le informa de este trámite al director del INPEC, no se realiza seguimiento por parte de la subsecretaria a la respuesta que debe emitir la policía.

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° C0236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

20136240228532	01/08/2013	Oficina Asesora Jurídica	Se da respuesta de fondo 251 días después de radicada la solicitud
20136240224912	30/06/2013	Oficina Asesora Jurídica	Se responde el 29 de abril de 2014 303 días después de radicada la solicitud.
20136240362712	25/11/2013	Oficina Asesora Jurídica	Cumple.
20136240372342	29/11/2013	Oficina Asesora Jurídica	Se trasladó a movilidad con radicado 20133810347481 del 9-12-2013.
20136240263892		Oficina Asesora Jurídica	No tiene respuesta de fondo.
20136240192662	04/07/2013	Oficina Asesora Jurídica	Se da respuesta 75 días después con radicado No. 20133810257401.
20134360044742	19/02/2013	Oficina Asesora Jurídica	Se da respuesta 105 días después con radicado No. 20133810141361 del 04-06-2013.
20136240268532	06/09/2013	Subsecretaria de Asuntos para la Convivencia y la Seguridad ciudadana	No se ha dado respuesta de fondo al peticionario, se dio traslado a la Cárcel Distrital pero no se informa al peticionario del tramite.
20134360197262	08-07-2013	Subsecretaria de Asuntos para la Convivencia y la Seguridad ciudadana	Se da respuesta de fondo el 21-11-2013, 103 días después con radicado 20135410329631.

- Se observa que todos los meses se elabora en la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía del Nivel Central de la Secretaria de Gobierno Distrital, un reporte llamado "Matriz de seguimiento" el cual contiene las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía y es utilizado como control al cumplimiento de las respuestas y de la trazabilidad en los aplicativos SDQS y ORFEO, sin embargo, se evidencia que la información que contiene y el seguimiento que se realiza es por periodos mensuales y no acumula información de meses anteriores, lo que hace que hasta allí llegue el control y no se realice el seguimiento adecuado a los requerimientos que quedaron pendientes de respuesta en periodos anteriores, esta situación sumada a las deficiencias encontradas en los tiempos de respuesta tanto en el Nivel Central como en las Alcaldías Locales, demuestran la ineficacia de este control.

## 2. RIESGOS ASOCIADOS

- Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, se puede observar que el riesgo No. 3 es el único que evidencia un control asociado para las Áreas del Nivel Central diferentes a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía y se encuentra relacionado con el uso de la "Matriz de Seguimiento"
- Cabe resaltar que los riesgos 1,2 y 4 de la correspondiente matriz del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía están asociados a la Coordinación del Proceso,

sin embargo por la responsabilidad que tienen todas las Áreas del Nivel Central de generar las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos, se hace necesario el diseño de una herramienta de seguimiento y controles que garanticen respuestas objetivas, veraces y oportunas a la ciudadanía, en los términos previstos por la normatividad vigente.

- No se evidencian en la matriz de riesgos los asociados a:
  - Riesgos operativos, cuando se presenta debilidad en la definición de los procesos porque no se ha tenido en cuenta la estructura de la Entidad y la articulación entre dependencias.
  - Riesgos de cumplimiento que se presentan cuando no se responden las solicitudes ciudadanas en los tiempos establecidos por la Ley 1437 de 2011 en su Artículo 14.
  - Riesgos de tecnología en el evento en que los aplicativos SDQS, ORFEO y SIACTUA, no estén disponibles en un 100% del tiempo que se requieren para dar respuesta oportuna los requerimientos de la ciudadanía.

### 3. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO.

- Se verificó en el aplicativo SIG el plan de mejoramiento No 253 “Auditorias internas a los Subsistemas” y se encontró que no hay un avance significativo en tanto no se han aplicado completamente las acciones de oportunidad de mejora.
- Con respecto a la Evaluación Cumplimiento Decreto 371 de 2010 en el Nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno con radicado 20133710107473 del 27 de marzo de 2013, se evidencia debilidad en las acciones de mejora toda vez que no se han implementado controles efectivos que apliquen e involucren a todas las áreas de la Secretaría Distrital de Gobierno en la responsabilidad frente a la obligación de responder a la ciudadanía en los términos de la Ley 1437 de 2011 en su Artículo 14.

### 4. RECOMENDACIONES

- Mejorar el proceso de capacitación a los servidores y contratistas en los temas que conciernen al Proceso de Atención al Ciudadanía, entre otros “Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía 1D-SAC-P1” y el “Manual de Atención a la Ciudadanía 1D-SAC-M001”
- Es importante que el Defensor Ciudadano cumpla sus funciones, las cuales están establecidas en la Resolución 201 de 2012.
- Utilizar el formato 1D-SAC-F009 como herramienta de seguimiento y control que permita verificar el cumplimiento de las respuestas a las peticiones de la ciudadanía y cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” en su Artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Es conveniente elaborar un análisis Costo – Beneficio y cargas laborales sobre el número de personas contratistas y de planta vinculados al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía y el número de requerimientos, solicitudes, certificados expedidos y respuestas de fondo.
- Implementar controles efectivos que involucren todas las Áreas de la Secretaria Distrital de Gobierno de acuerdo con la transversalidad del proceso SAC.
- Es importante evaluar la matriz de riesgos, el procedimiento, manuales e instructivos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, involucrando todas las Áreas del Nivel Central, NUSE, Cárcel Distrital y las Alcaldías Locales con las particularidades definidas para la Alcaldía Local de Sumapaz de acuerdo con la ubicación geográfica de su población.
- Es importante que el supervisor de los contratos 491 de 2013, 1000 de 2013 y 1246 de 2013 suscritos entre la Secretaria Distrital de Gobierno y la Doctora Dorys Valero Olaya, revise los posibles incumplimientos en cuanto al no seguimiento de los requerimientos de manera retrospectiva.
- Es conveniente concretar, documentar y cargar en el aplicativo SIG las acciones de mejora del proceso de Atención al Ciudadano.
- Tener en cuenta la herramienta *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sobre la racionalización de trámites”* del DAFP, DNP, Secretaria de Transparencia y UNODC de acuerdo con el siguiente pronunciamiento *“Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel.”*
- En el evento que se requieran los servicios profesionales de sistemas y de periodistas, se debe acudir al apoyo de la Dirección de Sistemas y a la Oficina de prensa, y no realizar contratos con actividades paralelas que desarrollan otras dependencias de la Secretaría de Gobierno.
- Con el fin de conocer el estado actual de todos los requerimientos recibidos en la Localidad, recomendamos solicitar el apoyo del área de Sistemas para que el aplicativo ORFEO expida un reporte que contenga entre otros aspectos, los requerimientos sin respuesta de fondo, requerimientos abiertos sin respuesta y requerimientos abiertos con respuesta de fondo, con el fin de efectuar el seguimiento correspondiente y subsanar las deficiencias que se presenten en las respuestas a la ciudadanía.
- Si bien la Resolución 670 de 2012 en su Parágrafo del Artículo Segundo establece *“En las dependencias destinadas a la radicación de correspondencia y de quejas y reclamos, o la que haga sus veces, en las Alcaldías Locales e Inspecciones de Policía, el horario extendido de atención al público, será de 8:00 a.m. a las 12:00 m. los días sábados. Los Alcaldes y/o Alcaldesas Locales deberán organizar y garantizar el cumplimiento el horario extendido los días sábados a través de turnos rotativos entre los/as servidores/as de la Alcaldía, sin que excedan la jornada máxima legal.”* Es procedente



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

considerar que el proceso SAC cuenta con suficiente personal para cubrir los turnos del día sábado.

Es importante resaltar, que durante la visita se escucharon las justificaciones a las situaciones encontradas por parte del responsable, las cuales fueron validadas con el auditor, por tanto no se acepta respuesta al presente informe y en caso de ser presentada no será objeto de análisis por parte de esta Oficina. Por otra parte los papeles de trabajo que soportan el presente informe hacen parte de la carpeta que reposa en nuestra dependencia.

Por lo anterior, se solicita que el presente informe sea socializado con las diferentes áreas que intervienen en el proceso y conjuntamente se formule el plan de mejoramiento con las acciones correctivas y mecanismos de control sobre las observaciones presentadas en el informe ó aquellas que los responsables del proceso una vez realizada su autoevaluación consideren y/o detecten que contribuyan al mejoramiento continuo.

El plan de mejoramiento se debe elaborar en concordancia con el procedimiento Gestión Para la Mejora que se encuentran en la Intranet en la siguiente ruta: Que es el SIG?-procedimientos transversales-1D-SEM-P1 Gestión para la mejora, el cual, una vez cargado por la Oficina de control Interno, debe someterse a aprobación por parte de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información para su posterior seguimiento.

Finalmente, se recomienda que los servidores responsables de atender de fondo los requerimientos de la ciudadanía, cumplan con la normativa nacional, distrital e interna en materia de términos, calidad y oportunidad de las respuestas a los mismos, con el propósito de materializar la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

Cordialmente,

  
**LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA**

Proyectó: Yant Alexis Montoya Arboleda. *Yant*  
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co



**BOGOTÁ**  
**HUMANA**