
 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 1 de 14	



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA.
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, 31 DE JULIO DE 2018



Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 2 de 14	

INTRODUCCIÓN

En atención a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, “*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, la oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, presenta a la Gerencia el informe de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2018, dando a conocer de manera detallada el tipo de solicitud presentada, la distribución de las mismas conforme al origen, el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuesta y tiempos de respuesta a las solicitudes, medios de recepción, y variación en la recepción de las solicitudes con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta para el efecto la información que logro ser recopilada.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 3 de 14	

OBJETIVO

Confirmar que en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona se estén tramitando las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que formulen los ciudadanos, en acatamiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2018.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se utilizaron técnicas de Auditoria, en concordancia con lo estipulado en el parágrafo del artículo 9 y artículo 12 de la Ley 87 de 1993, tal como se relacionan a continuación:

- ✓ Revisión de los documentos que respaldan las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias y el trámite dado a las mismas.
- ✓ Indagación directa con los funcionarios.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

1. RELACION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

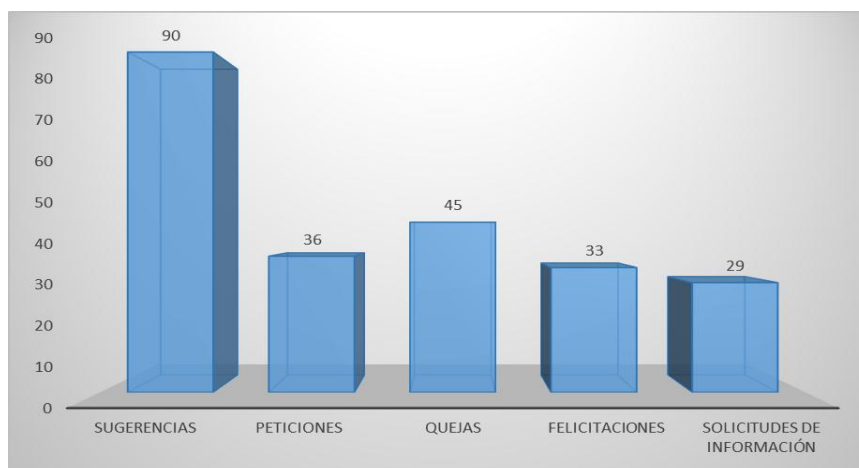
Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2018 que reposan en el SIAU de la entidad, así como la demás información que logró recopilarse en Gestión Documental, de acuerdo a su clasificación, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Nº	%
Sugerencias*	90	39
Peticiones**	36	15
Quejas***	45	19
Felicitaciones*	33	14
Solicitudes de información**	29	12
TOTAL	233	100

*Las sugerencias se reciben por medio del buzón, sin embargo dentro de estas se encuentran quejas, agradecimientos y/o felicitaciones.

**En cuanto a las peticiones y solicitudes de información se tuvo en cuenta la planilla de registro de comunicaciones para determinar el número aproximado de peticiones realizadas.

***En relación a las quejas se tuvo en cuenta la planilla de registro de comunicaciones y el expediente del SIAU para determinar el número aproximado de quejas.



Indicando que el 39% se relacionó como sugerencias, el 15% con peticiones, 19% correspondieron a quejas, 14% felicitaciones y finalmente un 12% con solicitudes de información.

Nota aclaratoria: Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las quejas, peticiones y solicitudes de información no se encuentra centralizada ni

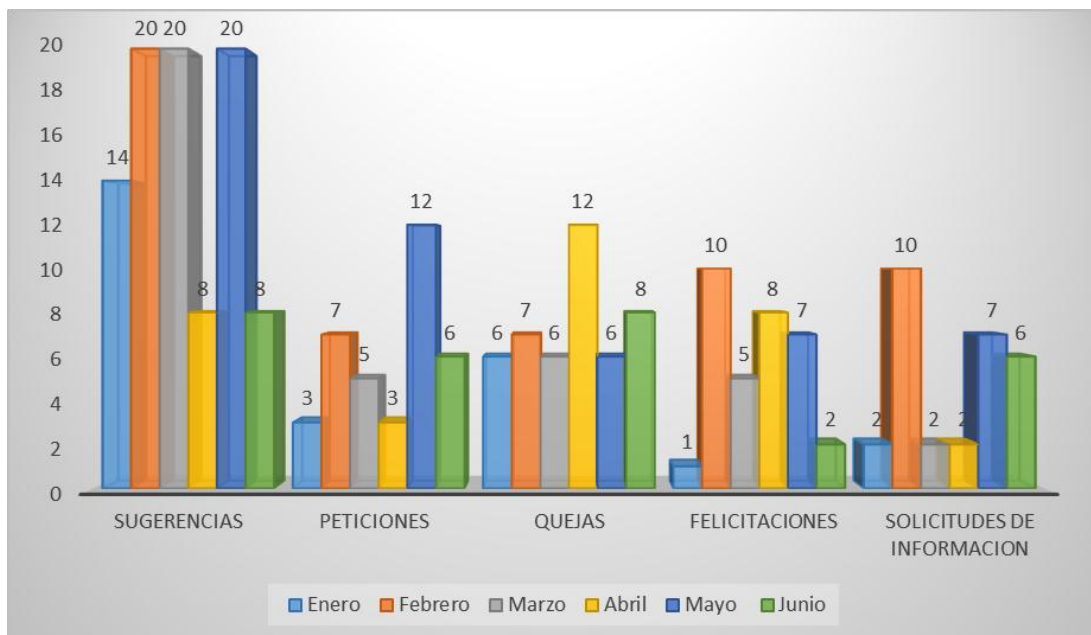
Elaboro: Asesor MECI Nombre	Revisó: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

organizada, lo cual dificulta en gran medida el seguimiento a llevar a cabo. De igual forma la falta de respuesta completa a requerimientos efectuados para indagar respecto al trámite y respuesta dada.

2. RELACION DE MESES Y NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Las peticiones, quejas y/o sugerencias conforme a la información que logro ser recopilada, fueron presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2018, tal como se relacionan a continuación:

MES	SUGERENCIAS	%	PETICIONES	%	QUEJAS	%	FELICITACIONES	%	SOLICITUDES DE INFORMACION	%
Enero	14	16	3	8	6	13	1	3	2	7
Febrero	20	22	7	19	7	16	10	30	10	34
Marzo	20	22	5	14	6	13	5	15	2	7
Abril	8	9	3	8	12	27	8	24	2	7
Mayo	20	22	12	33	6	13	7	21	7	24
Junio	8	9	6	17	8	18	2	6	6	21
TOTAL	90	100	36	100	45	100	33	100	29	100



Las sugerencias se presentaron en mayor medida en los meses de febrero, marzo y abril con un 22%.

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 6 de 14	

En cuanto a los Derechos de Petición, la mayor cantidad de estos se presentó en el mes de mayo con un 33%, seguido del mes de febrero con un 19% y el mes de junio con un 17%.

En lo que tiene que ver con las quejas se encuentra que en el mes que mayor número de quejas se presentó fue el de abril con un 27%, seguido del mes de junio con un 18%.

Las felicitaciones se presentaron en mayor medida en el mes de febrero con un 30%, seguida de los meses de abril y mayo con un 24% y 21%, respectivamente.

Finalmente las solicitudes de información se presentaron con mayor incidencia en el mes de febrero con un 34%, en el mes de mayo con un 24% y el mes de junio con un 21%.

3. MEDIO DE RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

SUGERENCIAS:

El 100% de las sugerencias fueron recibidas por escrito a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

PETICIONES:

El 100% de las peticiones de las que se tuvo conocimiento se recibieron por escrito a través de la unidad de Gestión Documental.

QUEJAS:

El 60% de las quejas se recibieron por medio físico escrito, el 18% en medio físico mediante formato de registro de quejas, un 5% a través del correo electrónico y el 5% restante por escrito a través de los buzones de sugerencias.

FELICITACIONES:

El 100% de las felicitaciones y/o agradecimientos fueron recibidos por escrito a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

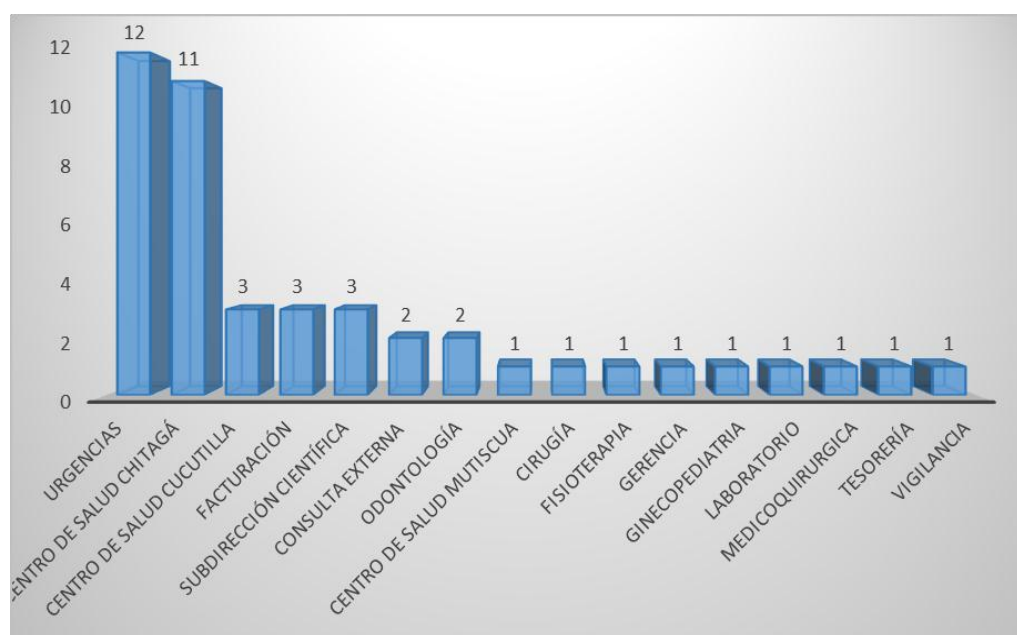
El 100% de las solicitudes de información de las que se tuvo conocimiento se recibieron por escrito a través de la unidad de Gestión Documental.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

4. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS



Con base en la información que pudo ser recolectada las quejas se distribuyen por origen y/o servicio, de la siguiente manera:

Origen – Servicio	Nº	%
Urgencias	12	28
Centro de Salud Chitagá	11	25
Centro de Salud Cucutilla	3	7
Facturación	3	7
Subdirección Científica	3	7
Consulta Externa	2	4
Odontología	2	4
Centro de Salud Mutiscua	1	2
Cirugía	1	2
Fisioterapia	1	2
Gerencia	1	2
Ginecopediatria	1	2
Laboratorio	1	2
Medicoquirurgica	1	2
Tesorería	1	2
Vigilancia	1	2
TOTAL	45	100



Conforme a esta clasificación se encuentra que el origen o servicio que recibieron mayor número de quejas durante el primer semestre de la vigencia 2018 corresponde al servicio de Urgencias con un 28%; Centro de Salud de Chitagá con un 25%, Centro de Salud de Cucutilla, Facturación y Subdirección Científica con 7%, Consulta externa y odontología con un 4% y otros con un 2%.

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 8 de 14	

4.1 TIPO DE QUEJAS

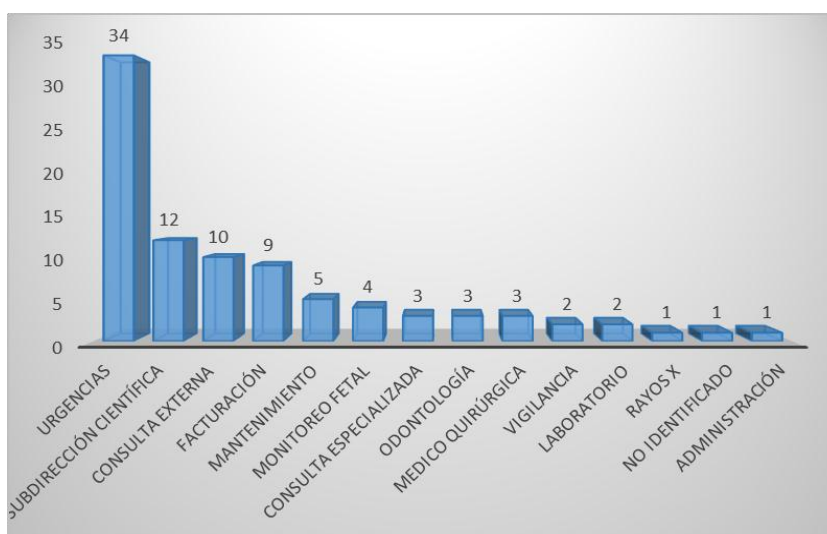
Teniendo en cuenta la información recibida a través de las quejas interpuestas, se logra determinar que las inquietudes y/o manifestaciones más reiterativas se relacionan con:

- ✓ No oportunidad en la asignación de citas o inconvenientes para el efecto.
- ✓ Inconformismo y/o inadecuada atención por parte del personal de la entidad.



5. SUGERENCIAS

Con base en la información recibida en los diferentes buzones de sugerencias dispuestos en la ESE y las actas de apertura de buzones que se levantan por el personal del SIAU, se encuentra que las mismas se distribuyen por servicio y/o sección de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se realiza la sugerencia y/o comentario	N°	%
Urgencias	34	38
Subdirección Científica	12	13
Consulta Externa	10	11
Facturación	9	10
Mantenimiento	5	6
Monitoreo fetal	4	4
Consulta especializada	3	3
Odontología	3	3
Medico quirúrgica	3	3
Vigilancia	2	2
Laboratorio	2	2
Rayos X	1	1
No identificado	1	1
Administración	1	1
TOTAL	90	100



Elaboro: Asesor MECI Nombre MECI	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 9 de 14	

Conforme a la clasificación efectuada de las sugerencias y/o comentarios recibidos por parte de los usuarios, se encuentra que el servicio con que mayor número en el primer semestre de la vigencia 2018 es el de Urgencias con un 38%, seguido de Subdirección Científica con 13%, Consulta Externa con un 11%, Facturación con un 10%, Mantenimiento con un 6%, Monitoreo fetal con un 4% y otros en menor proporción.

5.1 TIPO DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta la información recibida a través de los buzones de sugerencias, se logra determinar que las inquietudes y/o manifestaciones más reiterativas se relacionan con:

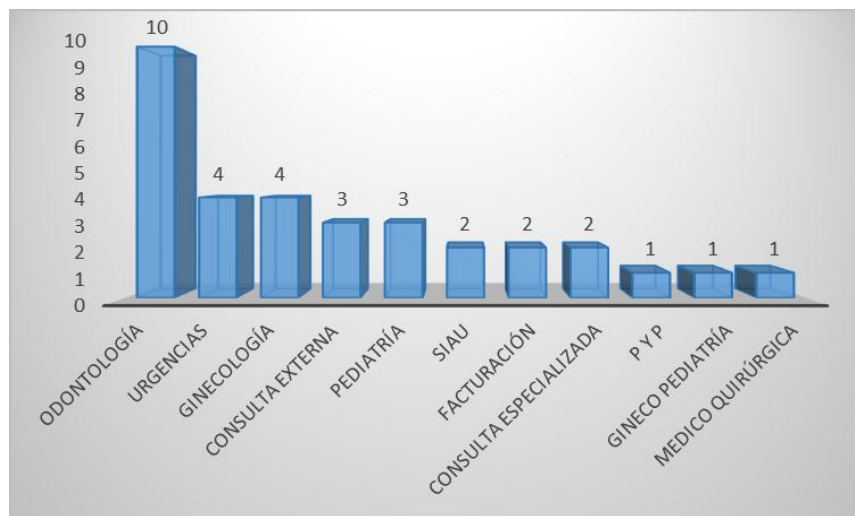
- ✓ Mejorar atención
- ✓ Contratar personal
- ✓ Solucionar falta de insumos
- ✓ Mejorar asignación de citas

6. FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS

Tomando como referencia la información recibida en los diferentes buzones de sugerencias dispuestos en la ESE y las actas de apertura de buzones que se levantan por el personal del SIAU, se encuentra que las felicitaciones y/o agradecimientos se distribuyen por servicio y/o sección de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se dirige la felicitación y/o agradecimiento	N°	%
Odontología	10	30
Urgencias	4	12
Ginecología	4	12
Consulta Externa	3	9
Pediatría	3	9
SIAU	2	6
Facturación	2	6
Consulta especializada	2	6
P y P	1	3
Gineco pediatría	1	3
Medico quirúrgica	1	3
TOTAL	33	100

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



De esta manera se encuentra que el servicio con mayor número de felicitaciones y/o agradecimientos es Odontología con un 30%, seguido de Urgencias y Ginecología con un 12%, Consulta externa y Pediatría con un 9%, SIAU, Facturación y Consulta especializada con un 6%, y otros con un 3%.

7. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Con base en la información que logró ser recolectada, se determina que la respuesta a las diferentes solicitudes se dio de la siguiente manera:

QUEJAS:

Se da respuesta al quejoso al 71% de las quejas recibidas, las cuales ascienden a 32 quejas. No se da respuesta o no se logra obtener información del 29% de las quejas, es decir de 13 quejas.

SUGERENCIAS:

Se dio respuesta al 100% de las catalogadas sugerencias (que incluyen felicitaciones y/o agradecimientos) mediante las comunicaciones oficiales de respuesta a buzón que son publicadas en cartelera del SIAU.

PETICIONES:



En relación a los derechos de petición conforme a la información que pudo ser recolectada, se dio respuesta al 81% (lo que equivale a 29 derechos de petición), del 7% restante no se contó con información* (que corresponde a 07 peticiones).

La información relacionada con los derechos de petición no se encuentra centralizada, situación que dificulta enormemente el seguimiento.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

En cuanto a las solicitudes de información, atendiendo la información que pudo ser recolectada, se dio respuesta al 41% (lo que equivale a 12 solicitudes), del 59% restante no se contó con información* (que corresponde a 17 solicitudes).

Elaboró: Asesor MECI Nombre	Revisó: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 11 de 14	

La información relacionada con las solicitudes de información tampoco se encuentra centralizada, situación que dificulta enormemente el seguimiento.

*Mediante comunicación oficial se requirió información al respecto, sin embargo, sin embargo la misma no fue allegada de manera completa a esta oficina.

8. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

QUEJAS:

De las quejas que logro acopiarse información de la respuesta, se encuentra un 81% en el tiempo oportuno para la misma (que corresponde a 26 quejas), mientras que para el 19%, se supera el límite de tiempo señalado para el efecto (que corresponde al 6 restante).

SUGERENCIAS:

En cuanto a las sugerencias y felicitaciones, a estas se da respuesta mediante comunicación según las actas que han sido levantadas, dicha respuesta se publica en cartelera institucional del SIAU para conocimiento de los usuarios y comunidad en general dos veces al mes.



PETICIONES:

En lo que tiene que ver con Derechos de Petición, de aquellos que se logró recopilar información relacionada con la respuesta (29 en total), se encuentra que se dio respuesta en el tiempo establecido para el efecto al 76% de los mismos (que corresponde a 22) y el 24% (que equivale a 7 derechos de petición), no se dio respuesta en el tiempo indicado, que corresponde a 15 días hábiles.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Con base en la información que pudo ser recopilada se encuentra que de las solicitudes de información a las cuales se recolecto información relacionada con la respuesta, se dio respuesta al 58% de las mismas (es decir a 7) en el tiempo indicado para el efecto y al 42% (a 5 solicitudes) se sobrepasó el límite del tiempo señalado.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 12 de 14	

OBSERVACIONES

- Se detecta una queja interpuesta por escrito en el mes de enero del presente, la cual se relaciona con el N° consecutivo 01012018, la cual puede percibirse como una posible acción insegura que no fue reportada a Seguridad del paciente, tanto por el servicio en la cual se presentó, como por el SIAU al conocer la misma.
- Se evidencia que en muchas ocasiones las respuestas que se dan a los quejosos, corresponden a las respuestas suministradas por los involucrados en la queja, sin llevar a cabo un análisis más detallado de la situación presentada y sin dar en muchas ocasiones al quejoso una respuesta de fondo.
- No se conoce el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la respuesta dada a las quejas interpuestas, esto por cuanto no se está aplicando instrumento que permita conocer dicha apreciación.
- En la clasificación de la información no se tiene en cuenta si se trata de quejas o por el contrario son reclamos, toda la clasificación se dirige hacia quejas, sin aplicar la definición establecida para los conceptos, la cual se da en la circula única de la Superintendencia Nacional de Salud, cual es:

“Reclamo: Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)



Queja: Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones”.

- Tal como se ha mencionado en apartes del informe, la información no se encuentra centralizada, lo que dificulta su recopilación y por ende la elaboración del documento.
- En la oficina del SIAU se viene manejando lo relacionado con las sugerencias y quejas, pero no se mantiene información de las peticiones y solicitudes de información. En relación a ello, es menester traer a colación lo relacionado en uno de los apartes de las consideraciones generales del procedimiento Tramite de derechos de petición, consultas o solicitudes de información, en la que se señala:

“El personal asignado al SIAU debe realizar seguimiento a los derechos de petición, solicitudes de información o consultas que se presenten en la entidad, velando porque los tiempos de respuesta sean los señalados en el presente procedimiento y generando los informes correspondientes”.

- En las comunicaciones que dan respuesta a peticiones interpuesta en la entidad no se incluye: *“Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la*



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 13 de 14	

entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará ante la Superintendencia Nacional de Salud, sin perjuicio de la competencia preferente que le corresponde a ésta, como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control.

Lo cual se señala en la circular única de la Superintendencia de Salud, específicamente en el Título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 14 de 14	

RECOMENDACIONES

- Tener en cuenta que el expediente de quejas que reposa en el SIAU debe contener la totalidad de la información referente a las mismas que se reciban en la entidad por los diferentes medios dispuestos por la misma para el efecto.
- Dar continuidad a las acciones relacionadas con la difusión del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias con que cuenta la institución, en pro de garantizar la accesibilidad al mismo por parte de los usuarios.
- Brindar capacitación al personal que intervienen en la ejecución de los procedimientos, en lo referente a los trámites y aspectos que deben tenerse en cuenta en la entidad al momento que cualquier persona presente una petición.
- Dar aplicación a instrumento que permita conocer el grado de satisfacción del quejoso respecto a las respuestas que se den por parte de la entidad, con el fin de recopilar información que sirva para la mejora del proceso.
- Tener en cuenta que para el caso de las distintas peticiones que se presenten ante la entidad, el plazo establecido por la norma para la respuesta a los mismos debe ser dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y que cuando no fuere posible dar respuesta en estos términos se debe informar de tal situación al peticionario, dejando tal evidencia por escrito.

A su vez tener presente que este tiempo se reduce a diez (10) días, cuando se trata de solicitudes de información y/o documentación.

- Mantener la información relacionada con los *derechos de petición, consultas o solicitudes de información*, ubicada en una sola área, tal como lo indica el procedimiento, que para el caso en particular se trata de la Gerencia de la entidad.
- Recordar que los cuadros de trazabilidad deben ser diligenciados en su totalidad, por todas aquellas personas que intervengan en tal actividad diligenciado las columnas que le corresponden, evitando dejar espacios en blanco.
- Se requieren mejoras en relación a la respuesta que se da algunas quejas y sugerencias que son interpuestas por los usuarios, buscando en dicha respuesta la conformidad y/o resolución del motivo que da origen a la misma.

Pamplona, 31 de julio de 2018.

MARGY SUAREZ ACEVEDO
 Profesional Especializado Control Interno
 (Original firmado)

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011