

PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 17 y el 29 de julio del 2020, se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S ciudadanas generadas durante el I semestre del año 2020, acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para el 2020.

OBJETIVO

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, verificar que la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2020 ante la Secretaria General, se proporcione de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre del año 2020 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta de fondo.

EQUIPO AUDITOR

Jefe Oficina de Control Interno – Jorge Gómez Quintero y Profesional Especializado Oficina de Control Interno – Diana Constanza Ramírez Ardila.

METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo de la auditoría sobre la gestión adelantada de peticiones ciudadanas del I semestre del año 2020, se aplicaron las técnicas de auditoria internacionalmente aceptadas de verificación, análisis y revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRD`S objeto de verificación.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Artículo 76. Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capitulo II
- Procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas Vs 06.
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020

CONCLUSIÓN:

Como resultado de la verificación a la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2020, se comprobó que la Secretaria General a 30 de junio de 2020, dio respuesta a un total 2.187 PQR`S y tiene en gestión de repuesta 2.769. De las 2.187 atendidas el 66% se respondieron dentro de los términos establecidos y el 34% se dieron de forma extemporánea.

Al comparar los datos de PQRS con los dos periodos anteriores al de objeto de revisión, I y II semestre del 2019, se evidenció aumentó en el número de peticiones solucionadas de forma extemporánea del 165%, al pasar de 284 en el II semestre del 2019 a 753 en el I semestre del 2020, a pesar de que el número de PQRS resueltas disminuyó en un 33%, al pasar de 3.283 en II semestre de 2019 a 2.187 en el I semestre del 2020, se presenta una tendencia de crecimiento semestral en las extemporaneidades, tal y como se observa en la siguiente tabla.

I Semestre 2019			II Semestre 2019			I Semestre 2020		
Total, Gestionadas	Oportunas	Extemporáneas	Total, Gestionadas	Oportunas	Extemporáneas	Total Gestionadas	Oportunas	Extemporáneas
2.602	2.523	79	3.283	2.999	284	2.187	1434	753
	97%	3%		91%	9%		66%	34%

Por otra parte, al corte del 30 de junio del 2020, la Secretaría General presentaba en gestión o trámite un total de 2.769 peticiones pendientes de dar respuesta, de las cuales 2.332 se encuentran dentro de término y 437 con términos vencidos. De este total de 437, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación tiene 435 PQRS pendientes de respuesta, una (1) de la oficina de Comunicación y una (1) de la Oficina de Protocolo.

En razón a esta situación, se considera necesario que los líderes de las dependencias responsables de manera rápida fortalezcan los controles en la materia para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRD's, principalmente la Oficina de la Alta Consejería de Víctimas la Paz y la Reconciliación, para asegurar que las respuestas se ajusten a los términos de Ley, situación que genera el riesgo de posibles acciones de orden administrativo.

Al respecto, es importante mencionar que, la Dirección de Calidad del Servicio por medio del aplicativo web Bogotá te escucha, administra y controla de forma satisfactoria la gestión de las PQRD's, el cual cuenta con un sistema de alertas tempranas de aviso previo al vencimiento de términos ante el área responsable. Los casos identificados de incumplimiento en los términos establecidos de respuesta, se están originando en algunas áreas responsables de no atender oportunamente las PQRD'S.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES RESULTADO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS:

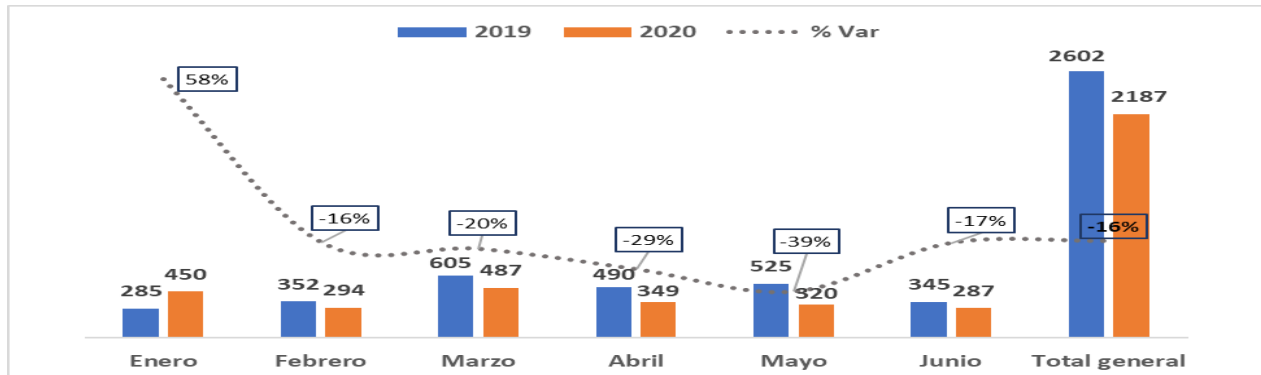
A continuación, se presentan los principales aspectos observados y recomendaciones formuladas resultado de la revisión practicada, con el propósito de ser atendidas y contribuir a reducir de manera significativa la extemporaneidad en la atención PQRD's:

1.1. PQRD'S Solucionadas por parte de la Secretaría General

Resultado de la evaluación practicada a la base de datos de PQRD'S remitida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio del aplicativo Bogotá te escucha a 30 de junio del 2020 y comparada la información frente al mismo periodo del año 2019, se evidenció una disminución del 16% en total de PQRS solucionadas, al pasar de 2.602 en el I semestre del 2019 a 2.187 en el mismo periodo para el 2020 y con respecto al semestre inmediatamente anterior (II semestre 2019) disminuyó en un 33% (3.283).

En el primer semestre de 2020, los meses con mayor número de PQRD'S solucionadas fueron marzo con 487 y enero con 450, que representan el 22% y 21% respectivamente, superando el promedio 364 PQRS atendidas.

Gráfica 1. Comparativo PQRD'S solucionadas I semestre 2019 vs I semestre 2020



Fuente: Bogotá te Escucha- Gestionadas SG. Memorando electrónico 3-2020-14424

En lo que respecta a la tipología de los derechos de petición atendidos, se observó que la mayor parte de éstos corresponden a peticiones de interés particular 1.671 (76%), peticiones de interés general 104 (5%), quejas 103 representan el 5% y reclamos 80 con el 3%. Otras peticiones con menor participación corresponden a felicitaciones, consultas, solicitudes de acceso a la información, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y solicitud de copias, que sumadas corresponden a 229 y representan el 11%.

Respecto al volumen de peticiones solucionadas por cada Dependencia, se resume en la siguiente tabla, de la que se destaca la mayor gestión realizada por la Alta Consejería de Víctimas quién respondió 1.140 (52%); en segundo lugar se encuentra la Subdirección de Servicios Administrativos quien respondió 254 (12%), Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 249 (11%), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 129 (6%) y con una menor participación las demás dependencias que, sumadas representan el 19% con un total de 415 respuestas gestionadas.

Tabla 1. Número de peticiones solucionadas por las Dependencias en el I Semestre del 2020

Dependencias	Total Solucionadas	Gestión oportuna	Gestión extemporánea
Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas	1140	428 38%	712 62%
Subdirección de Servicios Administrativos	254	248 98%	6 2%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	249	249 100%	0%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	129	129 100%	0%
Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Inf y Com	93	89 96%	4 4%
Dirección de Talento Humano	80	69 86%	11 14%

Dependencias	Total Solucionadas	Gestión oportuna		Gestión extemporánea	
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	77	75	97%	2	3%
Dirección de Contratación	52	49	94%	3	6%
Oficina de Control Interno Disciplinario	22	22	100%		0%
Oficina Consejería de Comunicaciones	21	14	67%	7	33%
Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	12	11	92%	1	8%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	10	7	70%	3	30%
Oficina Asesora de Jurídica	9	8	89%	1	11%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	6	6	100%		0%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	6	6	100%		0%
Dirección Administrativa y Financiera	4	4	100%		0%
Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	4	4	100%		0%
Oficina de Control Interno	4	4	100%		0%
Subdirección de Imprenta Distrital	4	4	100%		0%
Subsecretaría Técnica	3	2	67%	1	33%
Oficina Asesora de Planeación	2	2	100%		0%
Subdirección Financiera	2	1	50%	1	50%
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	1	100%		0%
Oficina de Protocolo	1		0%	1	100%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de IVC	1	1	100%		0%
Subsecretaría Corporativa	1	1	100%		0%
Total, general	2187	1434	66%	753	34%

Fuente: Bogotá te Escucha- Gestionadas SG. Memorando electrónico 3-2020-14424

En relación con los tiempos de cumplimiento, se encontró que 753, es decir el 34% del total peticiones solucionadas (2.187) en el I semestre del 2020 se respondieron de forma extemporánea, lo que representa un aumento del 165% frente al semestre inmediatamente anterior que fue de 284.

Observación No 1:

De acuerdo con la tabla anterior la dependencia que registró el mayor número de PQRS atendidas de forma extemporánea durante el primer semestre de 2020, corresponde principalmente a Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con 712 equivalente al 94% del total de respuestas extemporáneas.

Al indagar sobre esta situación, obtuvimos información por esa dependencia que fue ocasionada por la terminación de contratos prestación de servicios y planta temporal en el mes de noviembre de 2019 y las vinculaciones nuevas se lograron hasta a mediados del mes de marzo del 2020, generando un represamiento de atención oportuna de las PQRS.

En una menor porción de respuesta extemporáneas se encuentra la Dirección de Talento Humano con 11 equivalente al 1,5%, la Oficina de Protocolo con 7 (0,9%) y las demás dependencias que en total suman 26 con una representación del 3,4%.

Recomendación

Con el propósito de prevenir este tipo de situaciones, se recomienda a la Oficina de la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas, la paz y la reconciliación, tomar las medidas pertinentes de planeación previstas para el cierre de año, a fin de asegurar contar con el talento humano requerido para la atención debida de las PQRS.

En lo que corresponde a las dependencias Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Comunicaciones, Subdirección de Servicios Administrativos, OTIC, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás arriba relacionadas, es indispensable que se implementen acciones de mejora fortaleciendo los mecanismos de control al interior de sus equipos de trabajo, con el objetivo de lograr un adecuado control de los tiempos de respuesta del sistema Bogotá te escucha y eliminar la extemporaneidad en la atención PQRS.

Observación No 2:

Teniendo en cuenta que la extemporaneidad se presenta principalmente en la atención a los derechos de petición de interés particular y los derechos de petición de interés general, cuyo término según la Ley 1755 de 2015 es de 15 días hábiles y se está dando repuesta en un tiempo promedio de 22 a 19 días respectivamente; no obstante, mediante el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 fue ampliado a 30 días durante el tiempo que se encuentre vigente la emergencia sanitaria ordenada por el Gobierno Nacional a raíz del coronavirus COVID-19.

De acuerdo con lo anterior, se relaciona a continuación las dependencias y el número derechos de petición de interés particular y de interés general que fueron atendidos en un tiempo superior a 30 días hábiles durante el I semestre de 2020:

Tabla 2. Dependencias con > 30 días para la atención de derecho de Petición de Interés Particular y general

Dependencia	Cantidad Peticiones	Promedio días hábiles de gestión	# Radicación
Oficina de Protocolo	1	120	3016802019
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	441	47	
Oficina Asesora de Jurídica	1	43	3029072019
Dirección de Talento Humano	4	42	423422020;424652020;433472020;455402020
Subsecretaría Técnica	1	40	201542020
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	38	543022020;743942020
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	1	35	477652020
Oficina de Alta Consejería Distrital de TIC	1	32	735012020
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	31	12382020; 98042020
Total, general	454	47	

Fuente: Bogotá te Escucha- Gestionadas SG. Memorando electrónico 3-2020-14424

Recomendación:

Es indispensable que las dependencias antes relacionadas fortalezcan los mecanismos de control adoptados para dar cumplimiento a los términos legales de atención establecidos. Así mismo, en la instancia del subcomité de autocontrol se debe realizar seguimiento al estado de PQRS y proceder a corregir las desviaciones en forma oportuna como identificar claramente con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

1.2. PQRD`S en Gestión o trámite por parte de las Dependencias de la Secretaria General

Al corte del 30 de junio del 2020, la Secretaria General presentaba en gestión un total de 2.769 peticiones que fueron radicadas durante el primer semestre del 2020, a excepción de 18 que fueron radicadas en diciembre de 2019 de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y una (1) en noviembre de 2019 de la Oficina de Protocolo. De este total el 84% que corresponde a 2.332 se encuentran dentro de los términos para responder en los meses de Julio y agosto del 2020 y el 16% restante que equivalen a 437 se encuentran vencidas, es decir, ya sobrepasaron el término de ley para dar respuesta.

Observación No. 3. La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación actualmente tiene 435 peticiones pendiente de respuesta con términos vencidos, una (1) de la oficina de Comunicación (1124512020) y una (1) de la Oficina de Protocolo (2632522019).

Tabla 3. Dependencias con peticiones en gestión dentro de términos y vencidas

Dependencia	EN GESTIÓN		
	Total	En Términos	Vencidas
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1722	1722	0
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas	713	278	435
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías TICS	262	262	0
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	18	18	0
Subdirección de Servicios Administrativos	17	17	0
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	14	14	0
Dirección de Talento Humano	7	7	0
Oficina Consejería de Comunicaciones	5	4	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3	3	0
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	3	0
Dirección de Contratación	1	1	0
Subdirección de Imprenta Distrital	1	1	0
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	1	0
Oficina de Protocolo	1	0	1
Oficina Asesora de Jurídica	1	1	0
Total, general	2769	2332	437

Fuente: Bogotá te Escucha- Pendientes SG. Correo electrónico 22/07/2020

Recomendación:

Es conveniente que la Oficina de la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas, la paz y la reconciliación, proceda en el menor tiempo posible a dar respuesta a las PQRS que se encuentran vencidas en término y que a la fecha de la evaluación aún se encontraban pendiente de respuesta.

1.3. PQRD´s Registradas y traslados

Verificada base de datos de Bogotá te escucha a 30 de junio del 2020, remitida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se observa un total 38.131 PQRS recibidas por los ciudadanos.

Se observó que el canal predominante para el registro de las PQRS por parte de los ciudadanos en el I semestre de 2020, fue la página web con 25.123 (66%), seguido por el medio escrito con 4.700 (12%), telefónico 4.230 (11%), e-mail 3.841 (10%), presencial 148 (0,4%), y los demás canales como buzón, aplicación móvil y redes sociales con una menor participación del 0,03%.

Frente a este total 38.131 de PQRS recibidas, 17.546 (46%) fueron trasladadas a otras entidades del distrito para dar respuesta por competencia, 15.643 (41%) fueron solucionadas – Registro con preclasificación y las 4.942 (13%) PQRS restantes se solucionaron mediante las demás clasificaciones.

Observación No. 4:

De las 17.546 PQRS que fueron trasladadas por competencia a otras entidades del Distrito para su respuesta definitiva, el 97% se trasladaron dentro de los 5 días siguientes, tal y como lo establece Ley 1755 de 2015 en su artículo 21 *si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. No obstante, el 3% que corresponde a 582 de las PQRS fueron trasladadas después de los 5 días hábiles.*

Por otra parte, se identificaron 688 PQRD`S clasificadas con el Subtema “TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA”; sin embargo, no se encuentran finalizadas, registrando estado PENDIENTE.

Recomendación:

Se recomienda a la Dirección de Calidad del Servicio fortalecer los controles de seguimiento a las PQRS registradas principalmente en la WEB, para evitar que no se continúe excediendo en el término de traslado. Trasladar o finalizar las PQRS clasificadas en el Subtema “TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA” en estado PENDIENTES.

1.4. Evaluación de muestra tomada de calidad de respuesta de las PQRD´S

Empleado el método de muestreo aleatorio simple, de total 2.187 PQRS gestionadas en el I semestre del año 2020, se seleccionó una muestra de 18 PQRD´S (Nivel de confianza del 90%, error 10% y una probabilidad de éxito del 95%).

La evaluación de la muestra seleccionada permite evidenciar que se cumple con los criterios de coherencia y calidez al 100%, frente al tema de claridad se cumple con el 94% a excepción de una PQRS que no fue claro porque se generan dos respuestas, si en la primera asignación al Despacho de la Secretaria General – secretaria privada se dio la primera respuesta en el mes de diciembre de 2019.

Respecto al criterio de oportunidad se debe hacer un mayor esfuerzo por parte de la Secretaria General, para asegurar que las PQRS se respondan dentro de los términos señalados en la Ley, tal y como se indicó en los numerales anteriores.

1.5. Nivel de Satisfacción Ciudadana en el Servicio RedCADE

De acuerdo con el memorando 3-2020-12613 dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, donde se remiten los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana 2020 de forma parcial debido a que por motivos de la cuarentena declara mediante Decreto Distrital 090 de 2020, la Red CADE y los Centros Locales de Atención a Víctimas se encuentran cerrados; por esta razón, los resultados corresponden a los recolectados entre el 20 de febrero y el 19 de marzo del 2020, en 15 puntos de la Red Cade, para un total de 3.397 encuestas validadas, las cuales arrojaron un Nivel de Satisfacción General del 93%.

Oportunidad de Mejora No. 1.

Teniendo en cuenta que las recomendaciones dadas por los ciudadanos para mejorar el servicio en la red cade en el I semestre del 2020, corresponde en su mayoría a las mismas que fueron presentadas en diciembre de 2019, se recomienda a la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía incorporar en el informe las decisiones y acciones tomadas frente a las sugerencias (más recurrentes) en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ... *así como sugerencias que permitan **realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público***..., Negrilla fuera de texto. A continuación, se relacionan:

Recomendaciones	Dic_2019		I SEM 2020	
	#	% Part	#	% Part
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	806	25,95%	357	13,94%
Incluir más entidades en los puntos	493	15,87%	298	11,64%
Servicio de baño	349	11,24%	240	9,37%
Ampliar las instalaciones	359	11,56%	231	9,02%
Habilitar más puntos de atención en la ciudad	74	2,38%	198	7,73%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	356	11,46%	180	7,03%
Capacitar mejor a los funcionarios que atienden diferentes entidades	59	1,9%	127	4,96%
Humanizar el servicio/ Mejor atención por parte de los funcionarios	64	2,06%	122	4,76%
Servicio de café gratis	55	1,77%	120	4,69%
Mayor agilidad en los trámites	123	3,96%	106	4,14%
Pantallas de turnos con sonido para personas con discapacidad visual	8	0,26%	70	2,73%

Fuente: Reporte parcial encuestas de Satisfacción I Semestre 2020 (3-2020-12613) y 2019 (3-2019-22892)

1.6. Denuncias de Corrupción

Se revisó la gestión y respuesta adelantada por la Secretaria General frente a las 17 PQRS con clasificación “Denuncia por posibles actos de Corrupción”, observando que 11 (64%) fueron trasladadas a otras entidades por competencia (8 Consejo Sección de la Judicatura, 1 Servicio Civil, 1 Superintendencia de Transporte y otra al Ministerio de Salud).

Las seis (6) denuncias restantes, obtuvieron la respuesta dentro de los términos señalados en la ley; dos (2) por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respecto al funcionamiento de las Línea 195, una (1) por la Dirección de Contratación que estaba mal clasificado por ser Derecho de Petición, una (1) por la Dirección de Talento Humano referente a la publicación de la Declaración de Bienes y Rentas de los funcionarios y dos (2) por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

1.7. Riesgos Proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Oportunidad de Mejora 2:

De la revisión realizada a la Matriz de Riesgos institucional y del proceso, se pudo identificar la presencia de un riesgo nuevo que, de acuerdo con este seguimiento se viene materializando relacionado con “*Incumplimiento en los términos de Ley para dar respuesta a los Derechos de Petición de los Ciudadanos*” y que actualmente no se encuentra contemplado en el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ni en ningún otro proceso de la Secretaria General.

En este sentido, consideramos pertinente proceder al análisis correspondiente con el acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, para definir la factibilidad de su incorporación en la matriz de riesgos, con el propósito fundamental de establecer los controles claves en un proceso tan importante como es el de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y prevenir la exposición a este riesgo por incumplimientos que se puedan derivar en eventuales sanciones de orden administrativo para los responsables como para la entidad.

Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Dirección de Talento Humano, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Oficina Asesora de Jurídica, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establecieron acciones de mejora dirigidas a subsanarlas y prevenir las observaciones identificadas, como las oportunidades de mejora formuladas, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hace parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables como por la Oficina de Control Interno para su cumplimiento.



SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR D.C

Criterios de Clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaboró: Diana Constanza Ramírez Ardila – Profesional Especializado Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe de Oficina de Control Interno.