

Gestión de Solicitudes de Información

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD Octubre 1 a Diciembre 31 de 2018

**Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
Bogotá D.C.
Diciembre 31 de 2018**

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2018

La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo – MinCIT, a través del Grupo de Atención al Ciudadano presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, durante el período comprendido entre el primero 1º de octubre al 31 de diciembre de 2018.

En cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, que establece el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad, la integridad, en concordancia con las políticas públicas establecidas en el Conpes 2623 de 2009 y Conpes 1377 de 2013 atinentes al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Lo anterior en concordancia con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995, el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 52 de los Decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y Resolución Ministerial 0152 de 2017.

El presente informe da a conocer a la ciudadanía y partes interesadas en general, estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante el MinCIT durante el cuarto trimestre de 2018, discriminadas por canal de recepción, tiempo de respuesta y dependencia que tramitó la petición.

Igualmente, se adelanta un análisis comparativo y análisis de causas, de acuerdo al contenido de las PQRSD que dieron lugar a éstas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano y partes interesadas.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Petición de información**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al MinCIT, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

- **Término de respuesta**

Persona natural o jurídica y Entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción. Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción. Miembros del Congreso: 5 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Petición de documentación**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al MinCIT con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Petición de consultas**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al MinCIT, relacionada con los demás a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia cuya, respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Sugerencia**

Es un consejo-propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Queja**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Denuncia

Es el relato que un ciudadano realiza en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

- Petición Verbal:

Toda petición que sea presentada verbalmente ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, la normatividad interna y Procedimiento IC-PR-009 sobre la presentación del derecho fundamental de petición. El MinCIT dispone de los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos presentados por la Ciudadanía:

- **Sedes Bogotá:** Calle 28 No. 13 A - 15 y Carrera 13 No. 28 - 01
- **Sedes de MinCIT - MiCITios**

Centros Integrados de Servicio del Sector Comercio, Industria y Turismo – MiCITios, ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés Isla, Buenaventura y Santa Marta.

2.1 CANAL VIRTUAL

- Página WEB www.mincit.gov.co.

Software para presentar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSD, radicados a través página web www.mincit.gov.co ruta: Servicios al ciudadano/Radicación Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), enlace: <https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp>

- Correo electrónico para las PQRSD: info@mincit.gov.co

Denuncia Anónima

Para presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompañela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido

puestos en conocimiento de otra autoridad. Indique cuál? a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

2.2 CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE LAS SEDES DE MINCIT

- Radicación de correspondencia presencial: Ventanilla Grupo de Gestión Documental, primer piso - Sede central.
- Buzones físicos para radicar PQRSD ubicados en cada piso de las sedes de MinCIT.
- Atención personalizada de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:30 p.m., jornada continua a través del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual presta orientación a la ciudadanía en relación con los planes, programas, proyectos y trámites del MinCIT, sede Central. Primer piso.

2.3 CANAL TELEFÓNICO

- PBX 6067676, Grupo de Atención al Ciudadano, extensiones 1244, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569 línea directa de atención PQRSD- 6069948.
- Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 01 8000 95 82 83.
- Radicación peticiones verbales enlazadas al Sistema de Gestión Documental.

2.3.1 Atención a la Población de Especial Protección Constitucional

- Atención a la población de especial protección constitucional: víctima de la violencia y grupos étnicos (comunidades, indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros, y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 606 7676 extensiones 1721, 1356, 2456, 1352, 1655, 1699 y 2456.

2.3.2 Atención a población con discapacidad

- Atención a población con discapacidad 6067676 Ext. 2175

2.4 DENUNCIAS DE LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del MinCIT.

2.4.1 Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE

Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) www.vuce.gov.co PBX 6067676, Extensión 2300. Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

3. ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

3.1 PETICIONES

Durante el cuarto trimestre de 2018, del 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018, se recibieron **2.828** peticiones a través del canal virtual info@mincit.gov.co y **384** correos electrónicos, para un total de **3.212** peticiones, atendidas así:

Canal Info (info@mincit.gov.co) y Correos Electrónicos						
DEPENDENCIA	Oct.	Nov.	Dic.	Corros Electr.	Total Radicad.	Prom Tiem Gest (días)
Área Funcional Administrativa	4	5	2		11	3,5
Área Funcional Análisis Sectorial Registro Nacional de Turismo	26	25	9		60	6,1
Área Funcional Atención al Ciudadano	223	97	57		377	1,6
Área Funcional Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional	66	33	28		127	8,0
Área Funcional Control Interno Disciplinario	1				1	11,7
Área Funcional de Análisis y Gestión de la Cadena Logística de Comercio Exterior	5		2		7	8,9
Área Funcional de Comunicaciones	2	1	1		4	5,2
Área Funcional de Gestión Documental	6	8	5		19	3,8
Área Funcional Financiera	1				1	10,7
Área Funcional Grupo de Pasivo Pensional	9	9	5		23	8,2
Área Funcional Grupo de Zonas Francas y Bienes Inmuebles			1		1	13,5
Área Funcional Grupo Diseño de Operaciones de Comercio Exterior	2	4	3		9	3,5
Área Funcional Pasajes y Viáticos			1		1	0,0
Área Funcional Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo	9	20	5		34	9,4
Área Funcional Promoción	56	26	10		92	3,8
Área Funcional Protección al Turista	168	101	123		392	3,9
Área Funcional Registro de Productores Nacionales	1	114	226		341	1,4
Área Funcional Talento Humano	43	29	12		84	9,0
Área Funcional Tesorería		2	1		3	10,6
Comité de Importaciones	4	1	1		6	4,8
Consejo Técnico de la Contaduría Pública	121	92	55		268	14,5
Despacho del Ministro	27	24	11		62	2,1
Despacho del Viceministerio de Comercio Exterior	2				2	1,9
Despacho del Viceministerio de Desarrollo Empresarial	3	8	1		12	7,0
Despacho del Viceministerio de Turismo	30	17	2		49	7,4

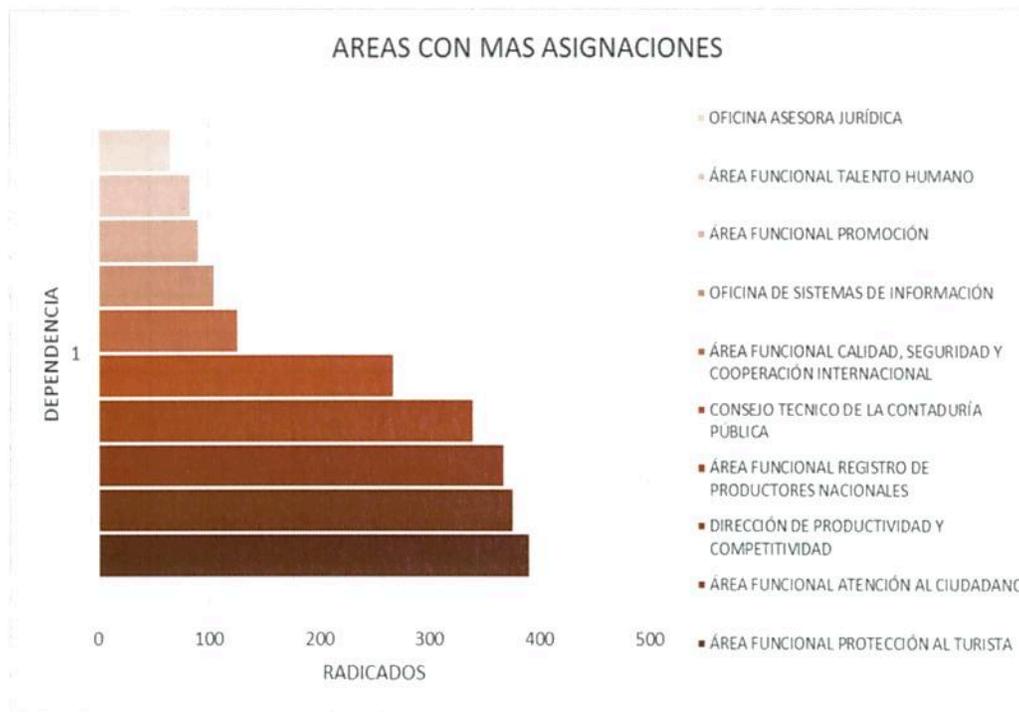
Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co

Canal Info (info@mincit.gov.co) y Correos Electrónicos						
DEPENDENCIA	Oct.	Nov.	Dic.	Corros Electr.	Total Radicad.	Prom Tiem Gest (días)
Dirección de Análisis Sectorial y Promoción	4		1		5	6,5
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo	16	3	3		22	8,5
Dirección de Comercio Exterior	3	1			4	3,1
Dirección de Integración Económica	13	14	8		35	5,6
Dirección de Inversión Extranjera y Servicios	14	9	1		24	5,6
Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa - MIPYMES	17	16	16		49	7,3
Dirección de Productividad y Competitividad	147	151	71		369	3,6
Dirección de Regulación	8	12	2		22	7,2
Dirección de Relaciones Comerciales	8	10	7		25	4,0
Equipo Negociador	3				3	4,5
Grupo Comisiones Regionales	6	3			9	6,5
Grupo de Cobro Coactivo			2		2	0,1
Grupo Estabilidad Jurídica		1			1	10,5
Grupo Interno de Trabajo para la Inclusión Social	3	2			5	3,4
Grupo Sistemas Especiales de Importación-Exportación y Comercializadores Internacionales	6	5	2		13	5,9
Oficina Asesora de Planeación Sectorial	1				1	29,5
Oficina Asesora Jurídica	29	17	21		67	2,7
Oficina de Asuntos Legales Internacionales	3	1	2		6	3,8
Oficina de Control Interno		2			2	2,5
Oficina de Estudios Económicos	6	3	2		11	4,2
Oficina de Sistemas de Información	95	8	3		106	2,0
Secretaría General	3	2	3		8	9,4
Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones	11	13	23	384	47	5,7
Subdirección de Prácticas Comerciales	3	2	1		6	4,0
TOTAL GENERAL	1.208	891	729	384	2.828	4,9

* Correo electrónico y tiempos administrados por cada una de las dependencias.



3.2 SOFTWARE PQRS

Durante el cuarto trimestre de 2018 se recibieron **230** peticiones a través del software PQRS, tipificadas por el ciudadano así:

TIPIFICACIÓN CIUDADANO	No. Peticiones	Tiempo Prom. Gestión (días)
Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	12	3,76
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	67	7,21
Felicitaciones y Agradecimientos (Respuesta en 15 días hábiles)	2	8,43
Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	22	9,98
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	2	15,64
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	67	3,68
Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles)	52	6,66
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	6	6,70
TOTAL GENERAL	230	6,21

*La tipificación dada por el ciudadano eventualmente no concuerda con la establecida por la Ley.



Durante el cuarto trimestre de 2018 a través del software PQRSD, las peticiones se atendieron en las siguientes áreas funcionales:

AREA FUNCIONAL	No. PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO GESTIÓN (DÍAS)
Área funcional Atención al Ciudadano	70	1,54
Área funcional Protección al Turista	50	5,13
Área funcional Talento Humano	21	8,52
Área funcional Análisis Sectorial Registro Nacional de Turismo	15	11,71
Despacho del Viceministerio de Turismo	7	7,79
Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa - MIPYMES	6	11,41
Dirección de Productividad y Competitividad	6	13,14
Dirección de Regulación	5	6,00
Dirección de Relaciones Comerciales	5	9,21
Oficina de Sistemas de Información	5	2,89
Área funcional Grupo de Pasivo Pensional	4	12,22
Área funcional Planificación y Desarrollo Sostenible del Turismo	4	14,21
Oficina Asesora Jurídica	4	6,53
Área funcional Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional	3	4,26
Consejo Técnico de la Contaduría Pública	3	23,31
Dirección de Inversión Extranjera y Servicios	3	8,37
Área funcional Administrativa	2	9,48
Área funcional Registro de Productores Nacionales	2	18,10
Comité de Importaciones	2	9,53
Dirección de Integración Económica	2	8,46
Grupo Sistemas Especiales de Importación-Exportación y	2	12,53

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co

AREA FUNCIONAL	No. PETICIONES	TIEMPO PROMEDIO GESTIÓN (DÍAS)
Comercializadores Internacionales		
Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones	2	4,79
Área funcional de Gestión Documental	1	3,41
Despacho del Ministro	1	7,25
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo	2	2,47
Oficina de Asuntos Legales Internacionales	1	13,78
Oficina de Estudios Económicos	1	3,69
Secretaría General	1	13,67
TOTAL GENERAL	230	6,21



3.3 DENUNCIAS

El MinCIT recibió a través del software PQRS doce (12) denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales corresponden a Denuncias Actos de Corrupción, siendo atendidas así: seis (6) atendidas por el Área Funcional Protección al Turista, cinco (5) atendidas por el área funcional Atención al Ciudadano, una (1) atendidas por Viceministro de Turismo. El 57% de estas denuncias fueron trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser tema de su competencia, y un 43% corresponden a solicitudes de información y sugerencias.

Por el correo info@mincit.gov.co, se recibieron 23 denuncias tipificadas por los ciudadanos, las cuales responden a quejas atendidas así: dieciséis (16) por Área Funcional Protección al Turista, Siete (7) fueron atendidas por Área Funcional Atención al Ciudadano.

3.4 QUEJAS Y RECLAMOS

El MinCIT recibió durante el cuarto trimestre del año 2018 ciento trece (113) quejas y reclamos tipificadas por el ciudadano y distribuidas dentro de las áreas funcionales de la siguiente manera: cuarenta y ocho (48) Área Funcional Atención al Ciudadano, cuarenta y ocho (48) Área Funcional Protección al Turista y de las diecisiete (17) restantes, fueron atendidas por cada una de las siguientes áreas (Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Área Funcional Análisis Sectorial Registro Nacional de Turismo, Mipymes, Regulación, Oficina Sistemas de Información, Productividad y Competitividad, Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones).

3.5 SUGERENCIAS

El MinCIT recibió seis (6) sugerencias por el software de PQRSD, las cuales fueron atendidas así: Oficina Sistemas de Información, Área Funcional Protección al Turista, Área Funcional Grupo Pasivo Pensional, Despacho del Viceministerio de Turismo, Área Funcional Administrativa y Área Funcional Protección al Turista. Se aclara que el usuario tipificó la solicitud como una sugerencia, pero no para el Ministerio, sino de información.

3.6 GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se recibieron y tramitaron a través de la ventanilla de radicación:

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correspondencia – Física	2.202	1.690	1.501	5.393

4. CANAL TELEFÓNICO

A través del canal telefónico se atendieron peticiones de los ciudadanos, se identificaron que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con la Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de turismo, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificados de Calidad Turística, quejas contra operadores turísticos, Comercializadoras Internacionales, BACEX, expedición de tarjetas profesionales de Diseño Industrial entre otros.

5. ATENCION PRESENCIAL

5.1 ATENCIÓN PRESENCIAL, GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Usuarios	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Empresario	28	19	35	82
Docente	2	7	1	10
Estudiante	10	13	13	36
Independiente	29	32	33	94
Servidor público	0	0	0	0
TOTAL	69	71	82	222

5.2 SERVICIOS ATENDIDOS PRESENCIALMENTE POR EL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



Tipo de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Consultas-Orientación-Biblioteca	45	61	38	144
Publicaciones impresas	5	4	18	27
BACEX	19	6	26	51
TOTAL	69	71	82	222

5.3 BUZONES FÍSICOS

Así mismo, en los buzones físicos ubicados en cada piso de las sedes de MinCIT, para el presente periodo y de acuerdo con el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, se recibieron tres (3) requerimientos de parte de la ciudadanía para MinCIT. http://ori.mincit.gov.co/publicaciones/36650/apertura_de_buzones_pqrs

Uno para el Grupo Administrativa, Uno Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones y Secretaria General.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRS

Respondieron la encuesta de satisfacción con el procedimiento de PQRS y percepción de los servicios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: 101 ciudadanos.

ENCUESTA PQRS	5	4	3	2	1
El acceso al software para formular su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia.	56	27	5	5	8
Es fácil obtener el usuario y la contraseña cuando se registra en el Sistema PQRS	55	25	9	5	7
Fue satisfactoria la respuesta recibida a su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia	53	22	8	5	13
Califique su satisfacción global con respecto a los servicios que ha recibido por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en cualquiera de sus dependencias	51	30	6	4	10

La percepción del ciudadano con respecto a los servicios recibidos fue:

- 53% calificación 5, Totalmente Satisfecho
- 26% calificación 4
- 7% calificación 3
- 5% calificación 2
- 9% calificación 1, Totalmente Insatisfecho

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co

7. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

De acuerdo a las estadísticas del presente informe, según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención por el Sistema de Gestión Documental herramienta PQRSD y correo electrónico info@mincit.gov.co administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, efectuados los seguimientos y reportes establecidos en el procedimiento, se considera importante:

- Las dependencias del MinCIT que más tramitan peticiones recibidas por los canales virtuales, son: Área Funcional Protección al Turista, Área Funcional Atención al Ciudadano, Dirección de Productividad y Competitividad, Área Funcional Registro de Productores Nacionales, por las temáticas de competencia, en el caso del GAC, son peticiones informativas y traslados a otras autoridades competentes.
- Teniendo en cuenta el promedio total del tiempo de gestión en días, para la atención de las peticiones, el Grupo de Atención al Ciudadano programó un ciclo de capacitaciones, con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información en “Atención oportuna y de fondo a las PQRSD con el fin de minimizar los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas por la ciudadanía y partes interesadas”.

Promedio total del tiempo de gestión en días, correo info@mincit.gov.co: 4.9 días.

Promedio total del tiempo de gestión en días, herramienta PQRSD: 6.21 días.

- En materia de tipificación de las PQRSD, los ciudadanos establecen términos que eventualmente no concuerdan con la normatividad vigente y deben ser ajustados por el servidor público responsable de atender la PQRSD al momento de recibirla. Procedimiento Derechos de Petición PQRSD - IC-PR-009. En este trimestre el GAC, recibió una solicitud de tipificación de la Oficina de Estudios Económicos.
- A efectos de que la herramienta Gestión Documental – PQRSD sea eficiente (traslados, facilidad de adjuntar documentos, consultas, agilización de las respuestas, informes, etc...), el Grupo de Atención al Ciudadano, ha solicitado mejoras a la Oficina de Sistemas de Información, lo anterior en busca de continuar prestando un servicio de calidad y oportunidad al ciudadano.
- Se debe fortalecer el modelo y la Cultura del Servicio al Ciudadano de los Servidores públicos y demás colaboradores del Ministerio, a fin de que las PQRSD sean atendidas de manera oportuna, con contenido de fondo, conforme los lineamientos del MIPG.
- La Oficina de Control Interno, en la Auditoría de Gestión del Ministerio, de conformidad con la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 1826 de 1994 y en desarrollo de la Resolución

Ministerial 5503 de 2012, efectuará un control posterior y selectivo de las respuestas dadas por los servidores públicos competentes, a la peticiones presentadas por los ciudadanos en materia de contenido de las respuestas, según lo estipulado en el procedimiento IC-PR-009 PQRSD, Derechos de Petición, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

- Durante este periodo, el Ministerio no recibió preguntas a través del Gestor Urna de Cristal.
- Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción PQRSD, el Grupo de Atención al Ciudadano está adelantando capacitaciones en cada una de las áreas del Ministerio, haciendo énfasis en la atención oportuna y de fondo a las PQRSD.
- El presente informe se publica en la página WEB institucional, el Registro Público de Peticiones desde el 1° de octubre al 31 de diciembre de 2018, en el que se pueden observar las peticiones recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe. Para consulta de la ciudadanía en el enlace: <http://mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=84436&name=Untitled001.pdf&prefijo=file>,

Cordialmente,



JOHN LEONIDAS ZABALA DÍAZ
Secretario General (E)



SANDRA PATRICIA SÁNCHEZ MEJÍA
Coordinadora Grupo Atención al
Ciudadano

Proyectó: Nelson Edo. Monguí G.
Revisó: Sandra Patricia Sánchez
Aprobó: John Leonidas Zabala Díaz

