



IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS

Radicado: 00110-817-006701

Fecha: 01/11/2017 - 01:51 PM

Remitente: ANDRÉS PABÓN SALAMANCA

Dependencia: Despacho de la Oficina Asesora de

Destinatario: VIVIAN LILIBETH BERNAL IZQUIERDO

MEMORANDO Destino: Subdirección Administrativa y Financiera

Folios: 1 Anexos: 11

110301

Bogotá DC.

PARA: Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirección Administrativa y Financiera
Henry Matallana Torres, Oficina Asesora de Comunicaciones
Esperanza Sàchica Valbuena, Subdirección de Formación y Empleabilidad

DE: Andrés Pabón Salamanca, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Respuesta a Radicado 00110-817-004373 de 10/08/2017; Radicado 4734 de 23/08/2017; Radicado 4812 de 24/08/2017- Acciones Correctivas sobre Informe de Evaluación Gestión de Atención al Ciudadano.

Respetados(as) doctores(as):

De conformidad con los Radicados del Asunto, la Asesoría de Control Interno se permite realizar las siguientes precisiones respecto de las Acciones Correctivas propuestas por la SAF, SFE y OAC sobre los resultados obtenidos en la Evaluación de la Gestión de Atención al Ciudadano socializada mediante Radicado 3977 de 27/07/2017.

HALLAZGO 2 / (NO CONFORMIDAD No. 2)

El instrumento de gestión denominado "Chat, deje su mensaje" dispuesto en la página web de la Entidad para recibir y atender solicitudes y requerimientos presentados por los ciudadanos, no cuenta con las características de un chat en línea, debido a que su adquisición se realizó mediante software de prueba. Por lo anterior, no se cuenta con licencia de funcionamiento para su permanente y legal gestión, de conformidad con lo establecido en la norma vigente para todos los Organismos Estatales.

Frente a esta No Conformidad la **SAF** remite el Radicado 4373 de 10/08/2017 mediante el cual realiza textualmente las siguientes afirmaciones: 1) "En cumplimiento de la Ley de Software libre, austeridad del gasto y normas reglamentarias el IPES adoptó la herramienta del mylivechat en su portal web y se evidencia que no está infringiendo las normas de derechos de autor y cuenta con las características de chat como se identifica en el enlace <https://www.mylivechat.com/prices.aspx>", 2) "Por lo anterior se desvirtúa la razón del hallazgo teniendo en cuenta que el uso de software libre no implica ilegalidad o uso intermitente para la Entidad".

Dado lo anterior, la Asesoría de Control Interno, se permite precisar que de conformidad con los lineamientos de la Dirección General y del Procedimiento PR-001 AUDITORIA INTERNA, se dio

FO-069
V-08

Página 1 de 23

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax
2976054
www.ipes.gov.co

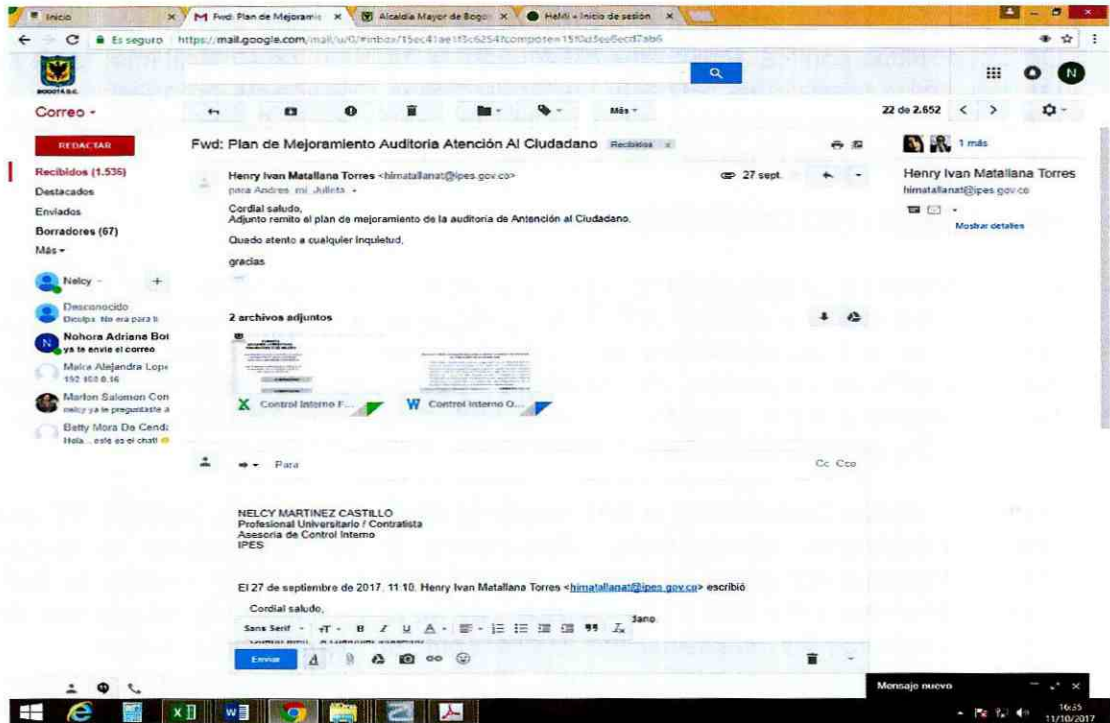
BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

cumplimiento a la realización de Cierre de Auditoría el día 07/07/2017 según consta en Acta de la misma fecha, la cual fue puesta a consideración de las diferentes áreas auditadas.

En la citada reunión se dio a conocer la formulación de la NO CONFORMIDAD, el alcance de la misma, las implicaciones normativas en el nivel organizacional y la incidencia del funcionamiento del Chat en la prestación del servicio al ciudadano. Así mismo, a través del Informe de Auditoría se indicó en detalle cuáles son las normas o requisitos que se incumplen y que dieron paso a la formulación de la NO CONFORMIDAD. La razón del Hallazgo o No Conformidad radica en que la Entidad no cuenta con un instrumento con las características de un chat en línea, y el propósito de esta Asesoría, es motivar la generación de acciones que permitan contar con un instrumento de chat en línea en óptimo funcionamiento.

La Oficina está a la formulación de acciones correctivas que logren evidenciar la utilización del instrumento definido por el IPES para interactuar con el ciudadano en tiempo real, es decir que el usuario pueda contactarse a través de un Chat en línea.

Por otra parte, frente a la misma No Conformidad la OAC mediante Radicado 4812 de 24/08/2017 indicó, que a través de correo electrónico se envió en archivos Word y Excel, las Acciones correctivas en respuesta a los Radicados 3977 de 27/07/2017 y 4049 de 31/07/2017. No obstante, dichos archivos fueron enviados el 27 de septiembre de 2017 como se evidencia a continuación:



FO-069
V-08

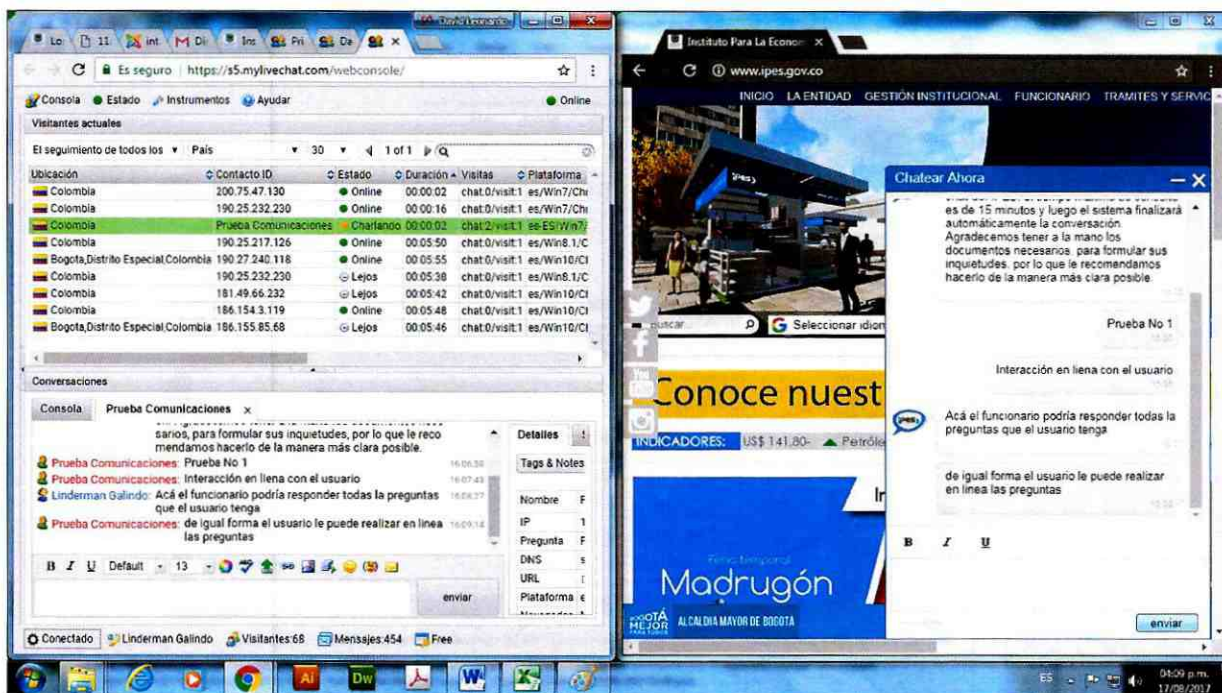
Página 2 de 23

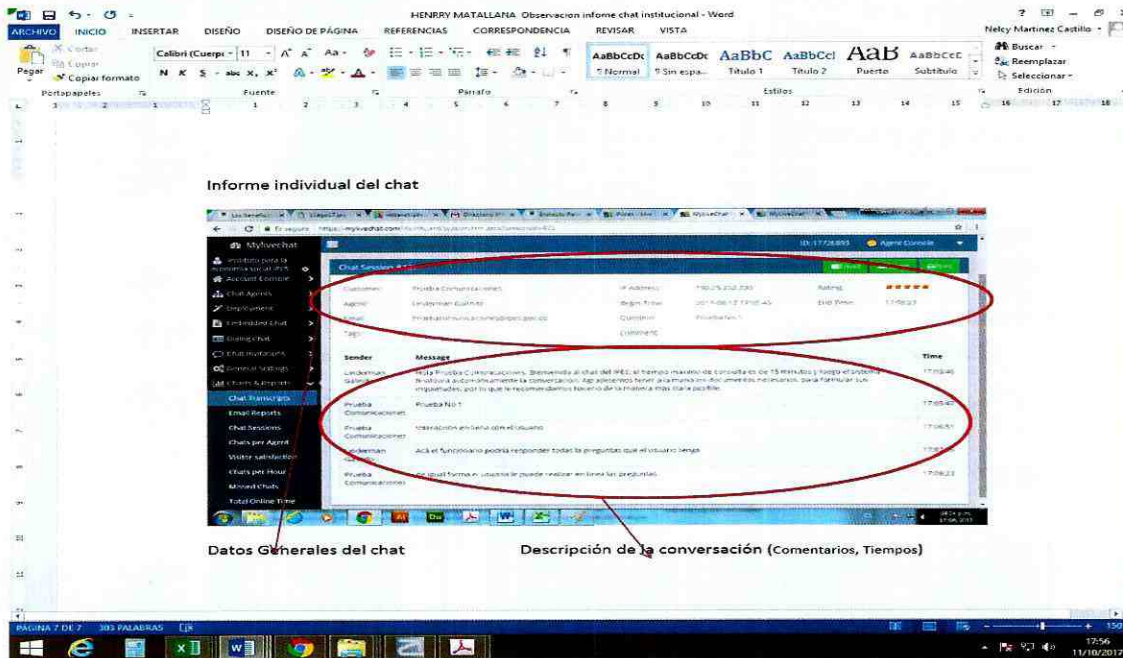
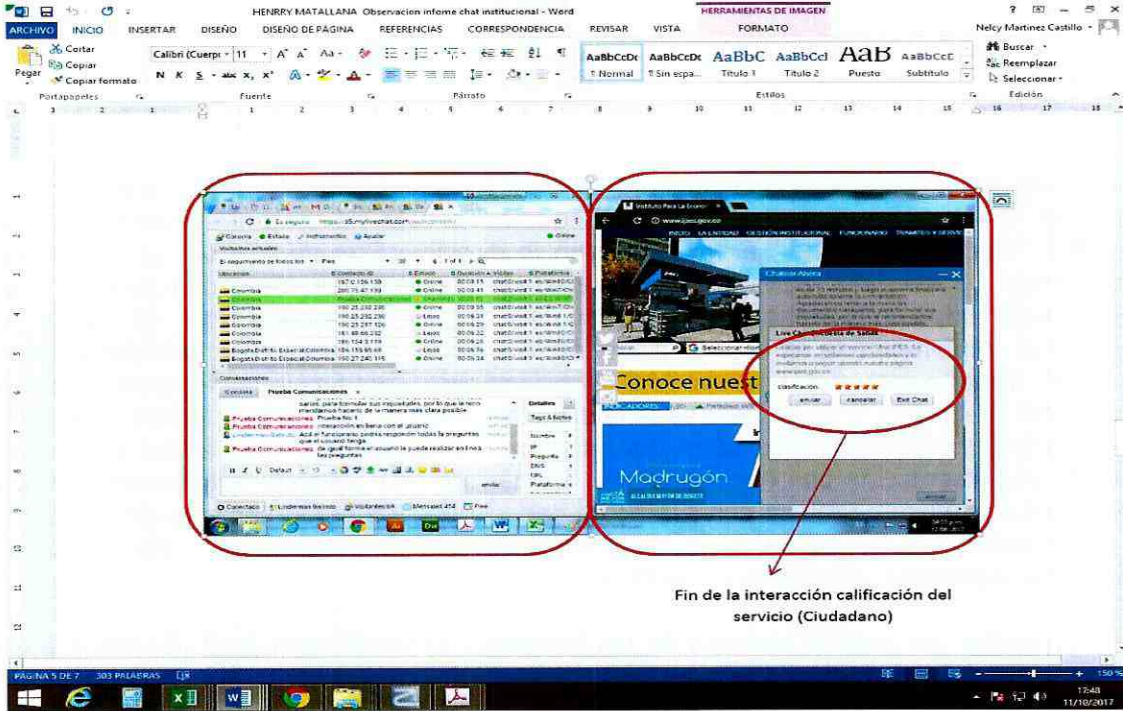
Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax
2976054
www.ipes.gov.co



Revisados los documentos adjuntos, la OAC indicó textualmente y a grandes rasgos lo siguiente: **1)** el instrumento, Chat deje su mensaje “no está violando ni atentando con la ley 23 de 1985 “derechos de autor” ni tampoco con la directiva Presidencial 01 de 1999 y directiva Presidencial 02 de 2002, dado que el desarrollador del producto tiene una versión libre en su página web: <https://mylivechat.com/> para su descarga e implementación”, **2)** “la herramienta mylivechat implementada en la página web de la entidad cuenta con las características de chat en línea”; frente a ésta afirmación la OAC anexa imágenes del funcionamiento del chat mediante prueba del 17-08-2017”, **3)** la OAC hace la siguiente Observación: “Cabe aclarar que para que el chat pueda funcionar en línea tiene que ingresar un funcionario que active el chat y pueda generar una interacción con el usuario”, **4)** “La herramienta utilizada actualmente en la página web no es un software gratuito con tiempo de caducidad, esta herramienta es de versión libre, y el desarrollador da la libertad a los usuarios para que la descarguen y ejecutarla, copiarla, distribuirla, estudiarla, cambiarla y mejorarla”.

A continuación se anexan algunas de las imágenes aportadas por la OAC como prueba del “funcionamiento” del chat:







ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

De acuerdo con las dos últimas imágenes, la OAC indica que el chat en su fase final de interacción permite la calificación del servicio por parte del ciudadano y da a entender que la herramienta permite la generación de informes con los contenidos de la conversación adelantada.

Ante el planteamiento de las citadas afirmaciones la Asesoría de Control Interno sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Indagar claramente las características que existen entre una herramienta catalogada como Software Libre y las que corresponden a herramientas "Software Propietario".

El Software libre dispone de accesibilidad a un código fuente que permite: 1) La libertad de ejecutar el programa para cualquier propósito 2) La libertad de estudiar la manera en que el programa opera y adaptarlo a sus necesidades particulares, 3) La libertad para redistribuir copias del programa (incluido su código fuente) a quien desee y 4) La libertad de mejorar el programa y distribuir sus mejoras al público bajo las mismas condiciones del programa original.

En síntesis, son varias las bondades que comporta el uso del Software Libre. Así, los usuarios tienen la libertad para "*ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software*"; estas características contrastan con las herramientas de *software* propietario que en muchos de los casos se denominan equivocadamente Software libre. Respecto de éste último caso existen licencias basadas en contratos, los cuales si bien pueden ofrecer grados de servicio básico gratuitos, en general pueden imponer un rango de restricciones que no permite un desarrollo requerido que se adapte a las necesidades de la organización, lo que finalmente llevaría a concluir en muchos casos que el software "denominado libre" en realidad no lo sea. Es diferente tener un software propietario con versión gratuita que un software libre.

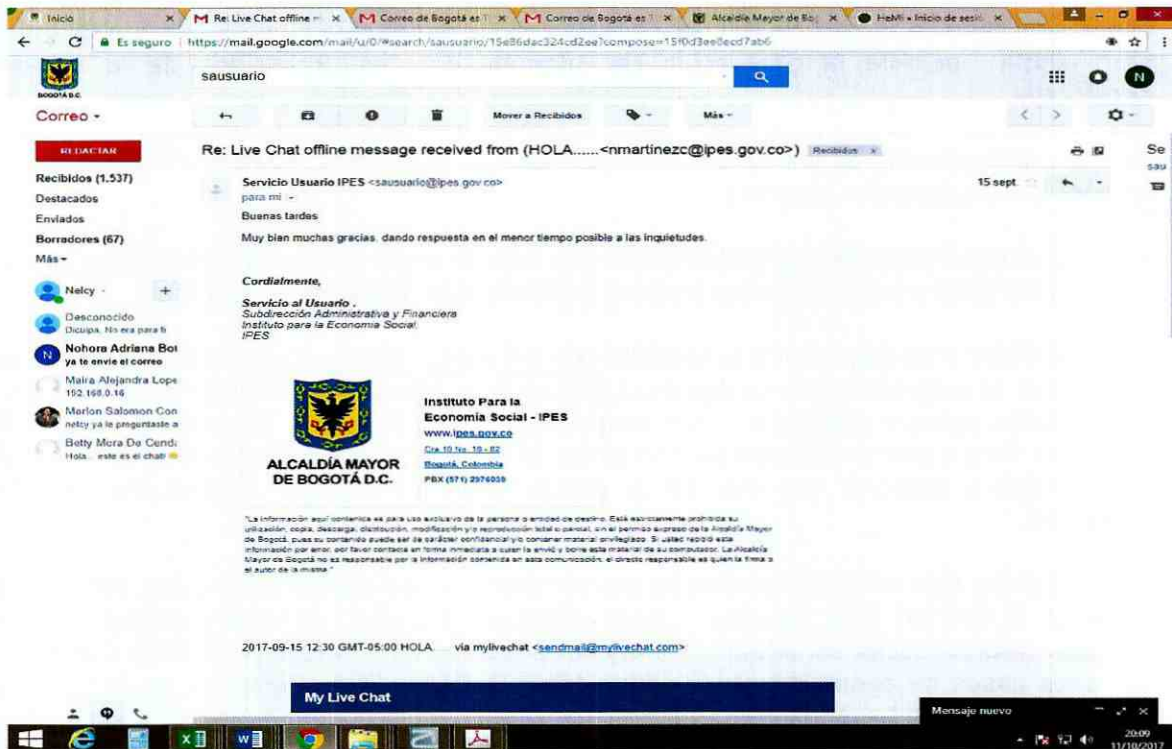
Así mismo, revisadas las características de mylivechat.com/free-live-chat-software se observa que en primera instancia la Entidad, requiere definir y analizar los requerimientos de interacción que mejor se adecuen a las necesidades de los usuarios.

- Producto de la revisión que adelantó esta Asesoría sobre el funcionamiento del "chat deje su mensaje" en el IPES, no se evidenciaron las ejecución de las bondades que describe OAC del software [mylivechat.com/free-live-chat software](http://mylivechat.com/free-live-chat-software), ni de aquellas que la misma página del proveedor describe en su sitio web, entre ellas: 1) en el panel de administración de mylivechat.com/free-live-chat puede ver análisis sobre sesiones de chat, satisfacción de visitantes, charlas por hora y charlas por agente, 2) Respuestas preparadas: con el clic de un ratón, puede enviar respuestas prescritas a las preguntas más frecuentes, 3) tiempo de respuesta rápido incluso en una conexión lenta: sólo la información relevante se transfiere entre el navegador del cliente y el servidor de conversación y sólo cuando se requiere alguna acción por parte del usuario, lo que proporciona un rendimiento superior.

Dado lo anterior, se evidencia que el instrumento "Chat deje su mensaje" continúa funcionando según lo descrito en el Informe de Auditoría Radicado 3977 de 27/07/2017 págs. 38, 39 y 40. Es decir que, a la fecha de elaboración de este informe los mensajes recibidos a través del buzón "Chat deje su mensaje" se re-direccionan al correo sausuario@ipes.gov.co,



desde donde se responden, tal como se indicó en la Auditoría de Radicado 3977 mencionada anteriormente y como se evidencia en la prueba realizada por ésta Asesoría evidenciada a continuación:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

Inicio | Re: Live Chat offline | Correo de Bogotá | Correo de Bogotá | Alcaldía Mayor de Bogotá | HeMi - Inicio de sesión

Es seguro | <https://mail.google.com/mail/u/0/#search/sausuario/15e06dac324cd2ee?compose=15f0d3ee8ecd7ab6>

Redactar

Recibidos (1.537)
Destacados
Enviados
Borradores (67)
Más

Nelcy -
Desconocido
Disculpa. No era para ti
Nohora Adriana Bot...
ya te envíe el correo
Maira Alejandra Lope...
192 108 0 16
Marlon Salomon Con...
nelcy ya le preguntaste a
Betty Mora De Cendi...
Hola... este es el chat

2017-09-15 12:30 GMT-05:00 HOLA... via mylivechat <sendmail@mylivechat.com>

My Live Chat

LiveChat Offline Message Received

Dear instituto para la economía social IPES,

You have received an offline message, sent from mylivechat.com with the following details:

Name: HOLA.....
Email: pmartinez@ipes.gov.co
Time: 2017-09-15 13:30:36
Page Title: Instituto Para La Economía Social - Inicio
Page Uri: <http://www.ipes.gov.co>
Referrer: <http://intranet.ipes.gov.co/index.php/es/>
IP: 190.25.232.230
Location: , Colombia
Client: Win8.1/ Chrome60/ es
Subject: prueba
Message: como estan?

Thank you for using mylivechat.com for your Live Chat services.

Sincerely,
My Live Chat Team

Copyright 2017 mylivechat.com. All rights reserved.

Inicio | chat en línea - nmartine... | Alcaldía Mayor de Bog... | HeMi - Inicio de sesión

Es seguro | <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15ec50814d18ba29f?compose=15f0d3ee8ecd7ab6>

Redactar

Recibidos (1.537)
Destacados
Enviados
Borradores (67)
Más

Nelcy -
Desconocido
Disculpa. No era para ti
Nohora Adriana Bot...
ya te envíe el correo
Maira Alejandra Lope...
192 108 0 16
Marlon Salomon Con...
nelcy ya le preguntaste a
Betty Mora De Cendi...
Hola... este es el chat

chat en línea | Recibidos

Linderman Galindo Zorro
para mí -
27 sept.


Buenas tardes

De acuerdo a tu solicitud me permito informar que el chat en este momento no está on line.

El 10 de septiembre se habló con comunicaciones (David Mahecha) para activar el servicio y brindar la capacitación pertinente, para lo que nos respondieron que hablarían con sistemas para que en el área de servicio al usuario esté la aplicación.

Se realizaron unas intervenciones por el área de sistemas pero aun no está activo on line.

Cordialmente,

 **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

LINDERMAN GALINDO ZORRO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SERVICIO AL USUARIO
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA,
Instituto para la Economía social IPES
Tel (57) 2976030 Ext 320

"La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o empresa de destino. Está estrictamente prohibida su uso, envío, copia, divulgación, distribución, modificación y reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibe esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y oculte este material de su computador. La Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el director responsable es quien la firmó o el autor de la misma."

Haz clic aquí para [despedirte](#) o para [eliminar](#)

FO-069
V-08

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax
2976054
www.ipes.gov.co

Página 7 de 23

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

Se observa que la OAC, propuso la siguiente Acción Correctiva: *“Realizar nuevamente capacitación formal a funcionarios de atención al usuario, para el manejo del chat. Donde se aborden temas de funcionamiento, gestión y generación de informes”*.

Se recomienda que las posibles dependencias implicadas en la solución de la No Conformidad construyan y decidan -la formulación de la respectiva Acción Correctiva- en coordinación con el área de Sistemas, tal como se sugirió en el Informe de Auditoría Recomendación Numeral 6.7 pág. 48; pues el área de Sistemas es la que se encuentra mayormente capacitada para adelantar un posible desarrollo tecnológico y para evaluar la conveniencia en el uso del mylivechat.com/free-live-chat software acorde con las políticas de seguridad de la Información que debe tener en cuenta la Entidad.

Consideramos que de ésta manera es posible maximizar el funcionamiento de la herramienta de software “Libre” o “Propietario” que la Entidad escoja producto de estudios y análisis previos.

Hallazgo No. 3 / (No Conformidad No. 3)

El Sistema de organización de filas “ IT DIGITURNO” disponible para la atención de los ciudadanos en la Entidad presenta fallas desde el mes de febrero de 2017. Este Sistema constituye una de las principales fuentes de evaluación de la atención a la ciudadanía, razón por la cual se afecta directamente la consecución de información estadística de fuente primaria. Se conoció la existencia de cotización del servicio de revisión y mantenimiento para la reparación del software IT DIGITURNO por parte del proveedor del sistema con fecha 3 de abril de 2017 por un valor de \$ 499.800 . Por lo anterior, se evidenció retraso en la toma de las decisiones respectivas que conduzcan a la reparación del sistema.

Según Radicado 4373 de 10/08/2017 SAF indica que con fecha 23 de junio de 2017 se realizó la reparación del Digiturno, así mismo, aclara que el área de sistemas intentó subsanar el inconveniente; esta situación fue tomada en cuenta en el Informe de Auditoría socializado con Radicado 3977 de 27/07/2017 págs. 35 numeral 3.9.5 en donde se dijo: “Se informa que desde finales del mes de febrero se reportó al área de sistemas, fallas en el funcionamiento del sistema digiturno. Se indica que el área sistemas intento realizar los ajustes requeridos al aplicativo durante aproximadamente un mes pero no obtuvo resultado positivo. Existe cotización del servicio de arreglo con el proveedor del sistema con fecha 3 de abril por \$ 499.800, y no se ha tomado la decisión de adquirirlo por caja menor”.

Se recomienda realizar la lectura de los requisitos incumplidos que dieron origen a la formulación de la No Conformidad, a fin de que sea comprendida la importancia de la no interrupción del funcionamiento del Digiturno, dado que éste fue interrumpido por más de cinco meses.

De acuerdo con lo anterior, mediante el Radicado 4373 SAF indica la reparación del Digiturno, sin embargo, no aporta las evidencias respectivas y en conclusión no realizó la formulación de acciones correctivas que garanticen que dicha situación no se vuelva a presentar.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

Hallazgo 4. / (No Conformidad No. 4)

Las peticiones allegadas mediante los correos Formacion@ipes.gov.co; ipestransparente@ipes.gov.co por ejemplo (correo del 7 de febrero del 2017) y Redes sociales FACEBOOK, TWITER, YOUTUBE, INSTAGRAM, chat deje su mensaje y atención telefónica no se registran en el Sistema SDQS Distrital. No se dispone de procedimiento alguno que guíe su desarrollo, así como su inclusión en el SDQS. Según el Decreto 197 de 2014 el SDQS es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), así mismo, el no registro de la totalidad de las solicitudes allegadas a la Entidad por los diferentes medios, evidencia falencias en el control ejercido por parte de la Entidad para dar cumplimiento a los atributos del servicio tales como: cálido, amable, rápido, respetuoso, digno y humano, efectivo y confiable. Por otra parte, la no inclusión de estos requerimientos en SDQS afecta no sólo la calidad del servicio brindado sino la disponibilidad de datos para el reporte de informes y estadísticas veraces.

Según Radicado No. 4373 de 10/08/2017 **SAF** no presentó Acción Correctiva alguna frente a la No Conformidad, solamente indicó textualmente que "solicitará Concepto ante veeduría Distrital y Secretaría General de Alcaldía Mayor con referencia a los requerimientos que deben ser ingresados al SDQS teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 art. 24 numeral 3".

Esta Asesoría recomienda considerar la totalidad de la normatividad relacionada con Atención de Servicio al Usuario y específicamente el Decreto 371 de 2010.

De acuerdo con el Radicado 4734 de 23/08/2017 la **SFE** indica como Acción Correctiva el cierre del correo formacion@ipes.gov.co, y su "redireccionamiento" al correo sauuario@ipes.gov.co.

Ante esta "Acción Correctiva" la Asesoría de Control Interno observa que la decisión debió considerar la metodología para el análisis, formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, conducentes a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales detectadas (...), y todas aquellas acciones cuyo fin sea optimizar el desempeño de los procesos; asegurando su oportunidad y pertinencia.

Consideramos que la decisión tomada desconoció los siguientes aspectos:

- ✓ No cumplimiento del Procedimiento PR-051 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA. En consecuencia no se realizó la formulación de la Acción Correctiva producto del análisis de las causas que llevaron a la identificación de la No Conformidad.
- ✓ El Radicado 4734 de 23/08/2017 la SFE no presenta Acta de Reunión de trabajo conjunto con las demás áreas implicadas, que indique el análisis y evaluación de todas las situaciones reales y potenciales que se presentan con respecto al funcionamiento de los procedimientos que en la práctica se interrelacionan con el correo formacion@ipes.gov.co.

- ✓ No se tomó en cuenta la necesidad de planeación del procedimiento a seguir ante la supresión del correo [formación@ipes.gov.co.](mailto:formación@ipes.gov.co), y la recepción de solicitudes de información relacionadas con Formación y Capacitación.
- ✓ No se tomó en cuenta que el correo [sausuario@ipes.gov.co.](mailto:sausuario@ipes.gov.co), presenta falencias que deben atenderse y que se pusieron de manifiesto en el respectivo informe de auditoría socializado con Radicado 3977 de 27/07/2017. Ver Numeral 3.3 Gestión de atención al usuario a través del correo [sausuario@ipes.gov.co.](mailto:sausuario@ipes.gov.co), páginas 11, 12 y 13.
- ✓ No se informó en la página web sobre el cambio realizado, a fin de que los usuarios sean enterados del nuevo correo al deben dirigirse.
- ✓ La información publicada en el link de Formación de la página web no indica que el medio o canal a utilizar para recibir solicitudes de información y/o aclarar inquietudes sobre Formación y Capacitación es (correo [sausuario@ipes.gov.co.](mailto:sausuario@ipes.gov.co)).

Por otra parte, la OAC con Radicado 4812 de 24/08/2017 propone como Acción Correctiva lo siguiente: "Direccionar a las áreas misionales las peticiones allegadas a través de las redes sociales con el fin de darle cumplimiento a los requerimientos realizados por el usuario, así dándole inclusión a los requerimientos SDQS y cumplimiento al Decreto 197 de 2014 que dice "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C".

Frente a esta Acción Correctiva, la Asesoría de Control Interno indica que el direccionamiento de las solicitudes a las áreas misionales ya quedó registrado en el Informe de Auditoría como -un hecho que adelanta la OAC- y que se socializó mediante Radicado 3977 de 27/07/2017.

Por lo tanto, la Acción que debe formularse debe estar orientada a dar alcance o solución a las falencias que se describen en las **Observaciones 3.6.2; 3.6.3; 3.6.4;** y además debe indicarse cómo y de qué manera se realizará el registro en el sistema SDQS distrital, situación que debe ser incluida en el protocolo o procedimiento que se diseñe para tal efecto. Así mismo, esta acción debe ser construida en coordinación con las posibles dependencias implicadas SAF / SDAE (SISTEMAS), OAC, en razón a que la prestación del servicio al ciudadano es de carácter transversal y se requiere la estandarización de procedimientos orientados al cumplimiento de un mismo objetivo.

Por lo anterior, se recomienda aplicar el Procedimiento PR-051, realizar la formulación de las diferentes Acciones Correctivas de manera conjunta con las diferentes y posibles áreas que están relacionadas con la No Conformidad y realizar la revisión y actualización de los Procedimientos existentes y/o nuevos que se requieran para optimizar la prestación del servicio.

Hallazgo 5. / (No Conformidad No. 5)

No se generan bases de datos ni reportes de informes como parte del seguimiento y control a las solicitudes allegadas mediante los correos [sausuario@ipes.gov.co.](mailto:sausuario@ipes.gov.co), [formación@ipes.gov.co.](mailto:formación@ipes.gov.co), redes sociales, chat deje su mensaje, registro de llamadas telefónicas, situación que puede

FO-069
V-08

Página 10 de 23

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax
2976054
www.ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

derivar en el riesgo de no dar respuesta a algunos de los requerimientos presentados a través de este medio. Así mismo, no se evidenció la generación de respuestas al usuario avaladas por el Subdirector o Jefe de Oficina competente para emitirlas.

Según Radicado 4373 de 10/08/2017 **SAF** indica que elaborará un instrumento de seguimiento en formato Excel avalado por la Subdirectora Administrativa y Financiera para las solicitudes que se reciban a través del correo de servicio al usuario, el chat deje su mensaje y las llamadas telefónicas atendidas.

Se recomienda que el formato en Excel haga parte de los formatos inscritos en el SIG de manera que éste sea parte integral o punto de control del Procedimiento que se elabore atendiendo a la Recomendación 6.2 del Informe de auditoría con Radicado 3977.

Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta que la Formulación de Acciones Correctivas debe obedecer al análisis de las diferentes causas que dan origen a la No Conformidad. Así, se recomienda anexar al FO – 007 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora, los análisis realizados, presentando las causas suficientes que identificaron como origen de la No Conformidad; así mismo, se hace necesario que el análisis de la Acción Correctiva sea desarrollado por el conjunto de áreas de la Entidad que están implicadas en el proceso que contiene la No Conformidad.

Dado lo anterior, se recomienda tener en cuenta la consulta y lectura del Procedimiento Código PR- 051 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA, de manera tal que la Acción Correctiva formulada sea parte integral de todo un proceso de mejoramiento, tal como se sugirió en la Recomendación 6.2 del respectivo Informe de Auditoría socializado mediante Radicado 3977 de 27/07/2017 en la que se dijo: “Revisar y actualizar de forma permanente los procedimientos aprobados mediante el SIG y construir los necesarios para los demás instrumentos de atención al ciudadano (correos institucionales, línea gratuita y demás instrumentos objeto de esta auditoría) que se encuentran dispuestos en la página web y/o hacen parte de otros canales de interacción con el ciudadano, con el fin de definir controles frente a la frecuencia, tramite, respuesta, trazabilidad e implementación del decreto 1166 de 2016” para las peticiones que se alleguen de manera verbal.

Por su parte, la **OAC** mediante Radicado 4812 de 24/08/2017 y correo del 27 de septiembre de 2017 propone como Acción Correctiva “Realizar informe mensual y base de datos correspondiente a las preguntas que realizan los usuarios de las redes sociales de la entidad y así mismo las respuestas emitidas por el IPES”. Frente a esta propuesta se recomienda integrarla, incluirla dentro del protocolo o procedimiento que se formule de manera conjunta en mesa de trabajo con las posibles áreas implicadas en la No Conformidad.

Respecto de esta No Conformidad la **SFE** de acuerdo con el Radicado 4734 de 23/08/2017 indica para las No Conformidades 4 y 5 se define como “Acción Correctiva” el cierre del correo [formación@ipes.gov.co.](mailto:formación@ipes.gov.co), y su “redireccionamiento” al correo [sausuario@ipes.gov.co.](mailto:sausuario@ipes.gov.co)

Respecto de esta Acción Correctiva, se hacen extensivas las observaciones realizadas para la No Conformidad No. 4. Se hace necesario dar cumplimiento al Procedimiento PR-051, realizar la

formulación de la Acción Correctiva de manera conjunta con las diferentes y posibles áreas que están relacionadas con la No Conformidad y realizar la revisión y actualización de los Procedimientos existentes y construir los necesarios, con el fin de definir controles frente a frecuencia, trámite respuesta, trazabilidad de las solicitudes presentadas por los usuarios. Lo anterior, en concordancia con la Recomendación 6.2 del Informe de Auditoría respectivo y socializado con Radicado 3977 de 27/07/2017.

HALLAZGO 8 / (NO CONFORMIDAD NO. 8).

El Procedimiento PR-016 TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS versión 4 de fecha 24/09/2015, fue actualizado y presentado a SDAE para su publicación con fecha 7 de abril de 2017 según evidencia presentada por el servidor entrevistado. Por lo anterior, se evidencia falta de control y seguimiento a la publicación del instrumento (Procedimiento) que debe constituirse en la guía principal para la ejecución de las funciones y responsabilidades relacionadas con la Atención al Ciudadano.

De conformidad con Radicado 4373 de 10/08/2017 **SAF** indica que se formalizó en SIG Carpeta Compartidos la versión 5 del Procedimiento citado el día 08/08/2017. Esta Auditoría verificó la existencia de dicha publicación. No obstante, es necesario plantear acción correctiva tendiente definir los mecanismos de actualización de los procedimientos de Atención al Usuario de conformidad con la Recomendación 6.2 del Informe de Auditoría respectivo, lo cual es necesario toda vez que se indicó en dicho Informe que el área de Atención al Usuario se constituye en un área transversal que incluye la prestación de servicios al ciudadano, por parte de las áreas misionales, así como de la SJC. Razón por la cual, todas las Acciones Correctivas deben ser Construidas en Mesa de Trabajo conjunto.

HALLAZGO 1 / (NO CONFORMIDAD NO. 1)

Posible interrupción de las funciones asignadas al Defensor del Ciudadano. De conformidad con la Resolución 501 del 29 de octubre de 2015, el cargo se encuentra asignado a la SFE y dado que el cumplimiento de las funciones asignadas a esta figura se desarrollan entre otras cosas a través de correo defensorciudadano@ipes.gov.co., éstas no se evidenciaron en la verificación realizada por esta Asesoría. Durante la realización de la Auditoría la SFE no entregó información relacionada con el funcionamiento del correo defensorciudadano@ipes.gov.co y se indicó la ausencia de personal responsable de esta gestión desde finales del mes de abril, así mismo la SFE aportó solicitud de apoyo a la SDAE con fecha 7 de junio de 2017 a fin de “resetear la clave del correo: defensorciudadano@ipes.gov.co y enviarla a la Subdirectora de Formación y Empleabilidad, Esperanza del Carmen SÁCHICA de Daza”. Por lo anterior, se pone en riesgo el cumplimiento de las garantías que el Estado otorga a los ciudadanos al delegar a este Servidor la responsabilidad de incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

De conformidad con Radicado 4734 de 23/08/2017 la **SFE** indica textualmente como Acción Correctiva el envío de un correo al área de Sistemas para que esta área “delegue el correo de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

defensorciudadano@ipes.gov.co a la Contratista Sandra Aguilar Quevedo” y anexa Pantallazo de dicha solicitud.

Dado lo anterior, esta Asesoría indica que el envío de un correo al área de sistemas para reiniciar el funcionamiento del correo defensorciudadano@ipes.gov.co, significa un avance, pero no se constituye en la Acción Correctiva que elimine las posibles causas de la No Conformidad.

En el Informe de Auditoría, Observación 3.2.3., se mencionó que la SFE presenta falencias respecto de la garantía que la figura del Defensor del ciudadano debe prestar a los ciudadanos. Se evidenció igualmente, que en auditorías anteriores del 2015 y de 2016 con Radicados 4329 y 7437 de 2016 se reitera el incumplimiento de la rendición de informes de gestión a cargo.

La Observación 3.2.4. Indicó que la información publicada en la página web de la Entidad relacionada con el Defensor del Ciudadano, se encuentra desactualizada, así mismo, la Resolución interna No. 501 de 2015 que lo designa y establece sus funciones, requiere de actualización. Esta Resolución debe ser de Carácter General y no Particular.

Por lo anterior, es necesario formular las Acciones Correctivas, atendiendo al Alcance de la No Conformidad, y teniendo en cuenta el procedimiento PR-051 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS YO DE MEJORA, el cual plantea una metodología para la identificación de causas de la No conformidad.

Para tener en cuenta al momento de la formulación de la Acción Correctiva y dar el Alcance requerido, se debe atender a los siguientes aspectos: 1) Acción para evidenciar el cumplimiento de las funciones del Defensor 2) Acción para la Designación del personal responsable para atender las solicitudes, 3) Acción para definir la actualización de la Resolución 501 de 2015 y 4) Acción para definir la actualización de la información de defensor del ciudadano en la página web.

HALLAZGO 6 / (NO CONFORMIDAD No. 6)

Desactualización de página web en los siguientes contenidos:

- servicioalusuario@ipes.gov.co. Es correo en desuso
- portafolio de Servicios no registra contenidos
- Página web, link “Formación/Programas de formación y convocatorias”, con información para el año 2015.
- Datos del servidor e información sobre los servicios de defensor del ciudadano

Según Radicado 4373 de 10/08/2017 **SAF** indica que el 1º de marzo y 1º de junio se solicitó a la OAC la actualización de la página web, respecto del correo servicioalusuario@ipes.gov.co. Indica que como resultado de dicha solicitud, la página web se encuentra actualizada.

Se revisó nuevamente la página web, encontrando que a la fecha de elaboración del presente informe (12/10/2017) se evidenciaron aún apartes que registran las dos direcciones de los

correos electrónicos anteriormente citados. Es por esta razón que la Asesoría de Control Interno, hace énfasis en la formulación de acciones correctivas que eliminen la causas del evento indicando, que no es conveniente la sola la implementación de correctivos aislados. Ejemplo de ésta situación se evidencia a continuación:



Por otra parte, esta Asesoría hace énfasis en que la No Conformidad se definió respecto de cuatro incisos, de lo cual se infiere que a la fecha de reporte del Radicado 4373 de 10/08/2017 SAF aún tiene pendientes por realizar los avances requeridos para actualizar la página web. Es por esta razón, que se hace necesario formular las debidas Acciones Correctivas que garanticen que la página web se encuentre actualizada en todo momento. Así mismo, la formulación de Acciones Correctivas debe hacerse en conjunto con las áreas de OAC, SAF, SFE y otras si es del caso, puesto que la No conformidad hace parte de un proceso que involucra procedimientos que interaccionan con varias áreas.

Por su parte, la SFE mediante Radicado 4734 de 23/08/2017 aporta correos enviados por la OAC requiriendo a la SFE la revisión y envío de información a publicar en la pág. web para su respectiva actualización.

Respecto de lo anterior y en el entendido de que la prestación del servicio al ciudadano es un proceso transversal, es importante precisar:

FO-069
V-08



- ✓ La No Conformidad contiene cuatro ítems de información que presentaron información desactualizada, por lo tanto, con el fin de cumplir con el Plan de Mejoramiento, es necesario que las posibles dependencias implicadas OAC, SAF, SFE en conjunto, aporten evidencia de la formulación de Acciones correctivas de conformidad con lo establecido en el PR-051, previendo que las causas identificadas para la generación de la No Conformidad, no se vuelvan a repetir. De lo contrario, las acciones de actualización desligadas del cumplimiento del PR-051 no dan cumplimiento cabal a la No Conformidad.

Esta situación se confirma, con los siguientes pantallazos, en los cuales no se evidencia cabalmente la actualización requerida.

Convocatorias

Publicado el Viernes, 14 Junio 2017 18:33:06

Curso Junio 2017

Los vendedores interesados pueden acercarse a la Carrera 10 # 16-82, piso 2, con la fotocopia de la cédula ampliada al 150, o comunicarse al 2976030 extensión 258, para direccionarle a los cursos disponibles; el horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

PROGRAMAS MES DE JULIO	HORAS	LUGAR	INICIO	FINALIZAR	HORARIO	DIAS DE FORMACION	REQUISITOS
TALLER ORIENTACION PARA EL EMPLEO		PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	4/07/17	25/07/17	8.00-12.00M	MARTES	HOJA DE VIDA, FOTOCOPIA CEDULA DE CIUDADANIA AMPLIADA AL 150%, PUNTUALIDAD
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL 1	30	PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	5/07/17	26/07/17	1:00 - 4:00 p.m	LUNES Y MIERCOLES	RESITIDOS PREVIAMENTE POR SESEC, FOTOCOPIA CEDULA DE CIUDADANIA AMPLIADA AL 150%, PUNTUALIDAD.
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL 2	30	PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	4/07/17	28/07/17	1.00-5.00PM	MARTES Y VIERNES	
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL 3	30	PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	5/07/17	26/07/17	8.00-12.00M	LUNES Y MIERCOLES	
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL 4	30	PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	6/07/17	29/07/17	2.00-5.00PM	JUEVES Y SABADOS	
HERRAMIENTAS WEB	30	PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	6/07/17	19/07/17	9:00 - 12:00 m	LUNES, MARTES, MIERCOLES, JUEVES Y VIERNES	HACER LA INSCRIPCION UNA SEMANA ANTES DE LA INICIACION DE LAS CLASES Y COMPROMISO A SER PERSISTENTES CON LA ASISTENCIA.
HERRAMIENTAS OFIMATICAS	30	PVD VERACRUZ Calle 17 No. 4 - 65	6/07/17	19/07/17	2.00-4.00PM	LUNES, MARTES, MIERCOLES, JUEVES Y VIERNES	FOTOCOPIA CEDULA DE CIUDADANIA AMPLIADA AL 150%
TRABAJO EN EQUIPO LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN ASERTIVA	20	PAJO SAN CARLOS Cra. 16 # No. 40 x 40 sur	6/07/17	13/07/17	2 P.M a 5 P.M.	JUEVES	FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANIA AMPLIADA AL 150%

ENLACES DE INTERÉS

SECRETARÍA DE AMBIENTE
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
COPACI COLOMBIA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
Oficina Ejecutiva de Bogotá
Florencia de Bogotá

SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA DE INDUSTRIA
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ENTIDADES DE CONTROL
Contraloría de Bogotá
Procuraduría General de la Nación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Deje su mensaje

15:48 04/10/2017

www.ipes.gov.co/index.php/servicio-usuario/2015-07-22-16-06-25

INICIO LA ENTIDAD GESTIÓN INSTITUCIONAL TRÁMITES Y SERVICIOS INFORMACIÓN DE INTERÉS TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Talleres de vida laboral, diligenciamiento hoja de vida y asesoría en entrevista y pruebas.

8. ¿QUÉ DEBO PRESENTAR PARA ACCEDER A UN EMPLEO?

1. Hoja de vida completamente diligenciada (número teléfono fijo y celular, correo electrónico, fechas de inicio y terminación de contratos)
2. Fotocopia de la cédula
3. Fotocopia libreta militar (Hombres)
4. Certificados de estudio (fechas de inicio-terminación)
5. Certificados laborales (fechas de inicio-terminación)

9. ¿QUÉ DEBO HACER PARA REALIZAR CURSOS CON EL IPES?

Para inscribirse en alguno de los servicios de formación que ofrece el IPES, debe realizar lo siguiente:

1. Consultar la información detallada de los programas, horarios, fechas y lugares a través de la página WEB del IPES.
2. Es indispensable que tenga un correo electrónico al momento de realizar la inscripción.
3. Cuando hay oferta, las inscripciones se recibirán ÚNICAMENTE en la página www.ipes.gov.co en el link "Formación y capacitación gratuita"
4. Si requiere información adicional, puede escribir al correo: formacion@ipes.gov.co

10. HORARIO DE ATENCIÓN
LUNES A VIERNES 7:30 AM – 5:00 PM
SEDE Carrera 10 No. 16-82 Piso 2 EDIFICIO MANUEL MEJIA

ENLACES DE INTERÉS

Secretaría de Ambiente Secretaría de Desarrollo Económico Comercio Exterior Ministerio de Educación Superior Ministerio de las Artes Ministerio de Protección Social Ministerio de Planeación y Gestión Ministerio de Transportes Ministerio de la Economía Social Fundación de la Mujer y la Juventud Instituto de la Participación y Acción	Junta Administrativa de Bogotá Comandante en Jefe de Bogotá Parlamento de Bogotá Reglamento del Alcaldía Secretaría de Planeación del Distrito Secretaría de Planeación del Centro Secretaría de Ambiente Secretaría de Cultura, Recreación y Turismo Secretaría de Desarrollo Económico	Secretaría de Gobierno Secretaría de Hacienda Secretaría de Integración Social Secretaría de Movilidad Secretaría de Participación Secretaría de Policía Secretaría General Secretaría de la Mujer	ENTIDADES DE INTERÉS: Comandante en Jefe Bogotá Procuraduría General de la Nación Veeduría Ciudadana de Bogotá
---	--	---	---

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Deje su mensaje

portafolio_servicio...swf CertificadoAportes...zip portafolio_servicio...swf portafolio_servicio...swf

15:44 04/10/2017

www.ipes.gov.co

INICIO LA ENTIDAD GESTIÓN INSTITUCIONAL FUNCIONARIO INFORMACIÓN DE INTERÉS TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Disfruta de un día lleno de sabores, olores y variedad gastronómica en la Perseverancia

Comercio electrónico y marca social, propósito del Seminario "Avanzando Hacia la Globalización de los Negocios"

ENLACES DE INTERÉS

Denuncie los delitos de CORRUPCIÓN

Rutas de atención para víctimas, sobrevivientes y mujeres víctimas de violencia

Portafolio Institucional ipes

Plan de acción anti corrupción y atención al usuario

Formación y Capacitación Gratuita

Secretaría de Ambiente Secretaría de Desarrollo Económico Comercio Exterior Instituto de Desarrollo Urbano Instituto de las Artes Instituto de Planeación y Gestión Instituto de Recreación y Deporte Instituto de Turismo Instituto para la Economía Social IPES Fundación de la Mujer y la Juventud Instituto de la Participación y Acción	Junta Administrativa de Bogotá Comandante en Jefe de Bogotá Parlamento de Bogotá Reglamento del Estatuto Civil Reglamento del Distrito Secretaría de Planeación del Distrito Secretaría de Planeación del Centro Secretaría de Ambiente Secretaría de Cultura, Recreación y Turismo Secretaría de Desarrollo Económico	Secretaría de Gobierno Secretaría de Hacienda Secretaría de Integración Social Secretaría de Movilidad Secretaría de Participación Secretaría de Policía Secretaría General Secretaría de la Mujer	ENTIDADES DE INTERÉS: Comandante en Jefe Bogotá Procuraduría General de la Nación Veeduría Ciudadana de Bogotá
--	---	---	---

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Sede Manuel Mejía
Cra. 10 No. 16-82 piso 2
Horario de atención al público
7:30 a.m. – 5:00 p.m. (Horario continuo)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Deje su mensaje

15:44 07/04/2017

FO-069
V-08

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax
2976054
www.ipes.gov.co





En esta última imagen se evidenció por segunda vez, que el Portafolio de servicios continúa sin documentar.

Como última referencia esta Asesoría, por solicitud de la SFE, adelantó una nueva revisión de la OBSERVACION 3.1.5 del Informe de Auditoría socializado mediante Radicado 3977 de 27/07/2017 pág. 5, en la que se indicó que de una muestra de 10 ejemplares de solicitudes allegadas al correo de formación @ipes.gov.co., se encontraron 4 correos cuya respuesta final no se evidenció, se observaron plazos amplios para la revisión, respuesta y/o redireccionamiento al área o servidor competente. Así mismo, se indicó que “no se evidenció solicitud de aclaración de la petición de información cuando hubo lugar a ello”.

Frente a ésta afirmación, la Asesoría de Control Interno revisó nuevamente los citados correos encontrando la siguiente situación:

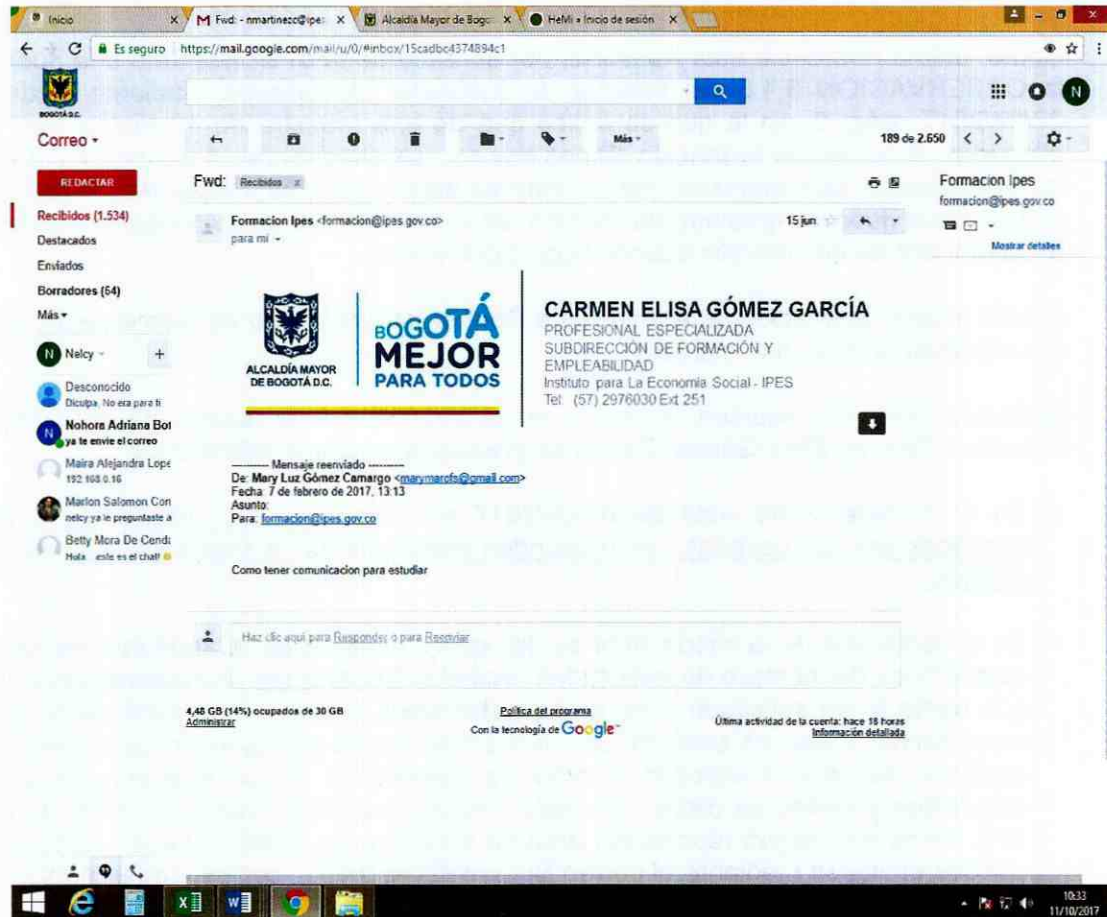
Mediante Actas de reunión de fecha de 07/06/2017 y Acta aclaratoria del 15/06/2017 con la servidora Carmen Elisa Gómez García se precisó la siguiente información:

- ✓ En el numeral 2 de Acta de 07/06/2017 se indicó que las respuestas a las solicitudes allegadas por los usuarios se responden directamente a través del uso de la bandeja de entrada.
- ✓ En el numeral 4 de la citada Acta se dijo que a la fecha de la auditoría no se han realizado estadísticas del número de solicitudes recibidas frente a las respuestas generadas, debido a que nadie lo ha solicitado y no se ha establecido dentro del procedimiento de formación y capacitación y que en caso de ser necesarias, como por ejemplo para atender la presente auditoría, se realizó solicitud al área de sistemas a fin de que suministrara información estadística y bases de datos. En este sentido, mediante Radicado 2798 de 05/06/2017, la SFE indicó que según reporte del área de sistemas los 2.680 correos recibidos y los 5.677 correos enviados mediante el correo formación@ipes.gov.co. corresponden a todo el historial del correo y no únicamente al período auditado.
- ✓ Mediante Acta de Aclaración de 15/06/2017 se solicitó a la Servidora entrevistada el envío de 10 solicitudes de enero a mayo con su debida respuesta. Frente a esta solicitud, quedó consignado en el Acta que no fue posible establecerse el Número de correos allegados durante el periodo auditado a menos que se realice conteo manual en la bandeja de entrada. De esta manera, la servidora buscó manualmente y en la bandeja de entrada los 10 correos solicitados.

Así mismo, se dejó claro en el Acta de Aclaración de 15/06/2017 que la Bandeja de enviados incluía sólo las invitaciones que realiza el IPES a los usuarios para que éstos participen en las convocatorias distritales.

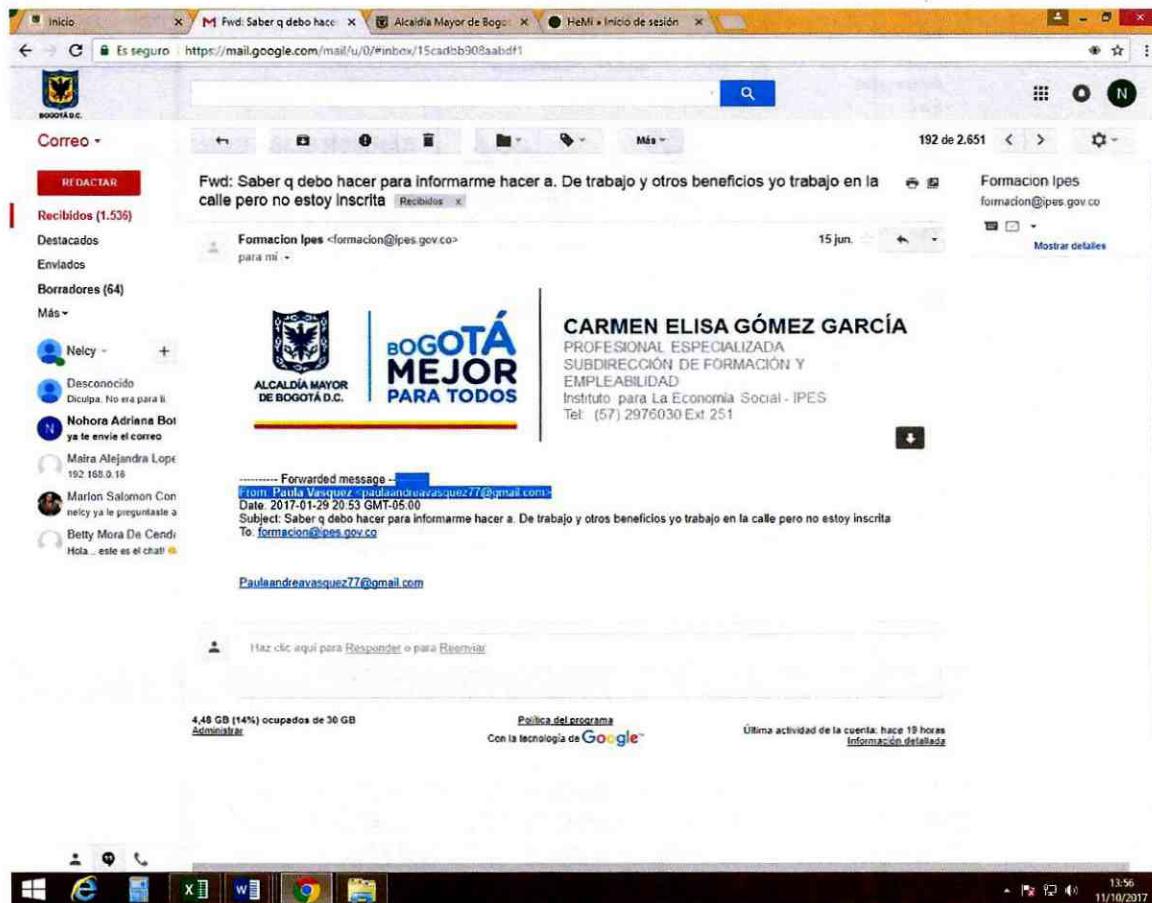


Dada la situación anterior, esta Auditoría no evidenció respuesta a la solicitud del 7 de febrero de 2017 de la usuaria Mary Luz Gómez Camargo <marymarofs@gmail.com> como se evidencia a continuación:



La SFE no evidencia que se haya comunicado con la usuaria para solicitarle ampliar y/o indagar sobre el requerimiento. La SFE envía de manera masiva – a través de la bandeja de enviados- invitaciones a los usuarios para estos decidan si asistir o no a las convocatorias realizadas por la Secretaría de Educación Distrital y la Corporación de infancia y desarrollo- como se dio en el caso presente. De esta manera se evidencia que en el correo del 16 de febrero de 2017 no se dio en respuesta a la solicitud presentada por la usuaria, sino que con ocasión de la convocatoria del Distrito a esta usuaria también se le envió el correo masivo del proceso formativo que promueve la Secretaría de Educación Distrital.

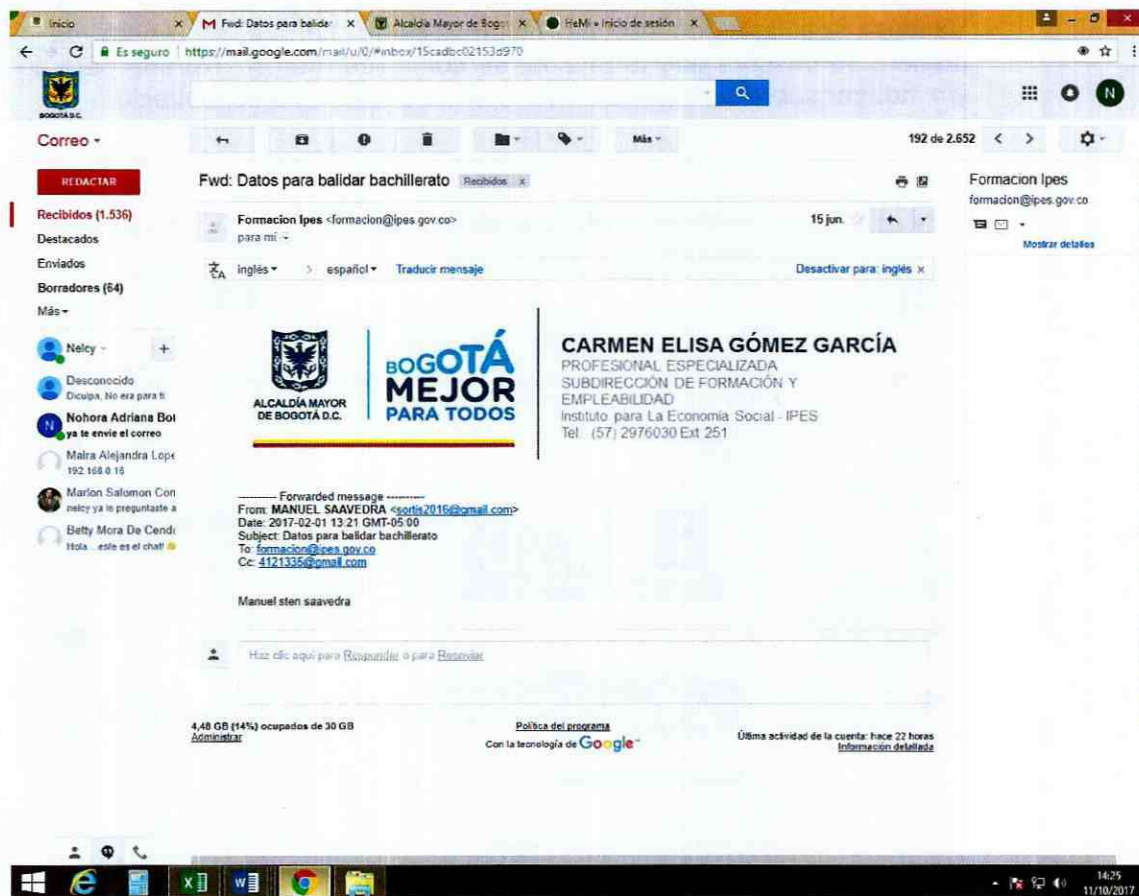
Sobre la solicitud enviada por la usuaria Paula Vasquez <paulaandreavasquez77@gmail.com> del 29 de enero de 2017, de igual manera se observa que la SFE no se comunicó con la usuaria para solicitarle ampliar y/o indagar sobre el requerimiento. Como se observa a continuación:



Así, la respuesta del 16 de febrero al correo de la usuaria Paula Vasquez, es la misma que se envió masivamente y que se referenció en el caso anterior. Por lo tanto, esta Asesoría confirma que la SFE no dio respuesta a la solicitud comunicándose mediante el mismo medio para solicitarle a la usuaria ampliar o indagar de oficio el requerimiento presentado por la usuaria.

Respecto del caso evidenciado a continuación y relacionado con el usuario MANUEL SAAVEDRA <sortis2016@gmail.com> de fecha 2017-02-01 tampoco se evidenció respuesta personal al usuario en donde se le solicitara ampliar información, o bien se le indicara por ejemplo que próximamente o en determinado lapso de tiempo se le enviaría

información relacionada con el contenido de su correo o indicarle por ejemplo estar pendiente de la página web, etc. Lo anterior, teniendo en cuenta que el solicitante, al igual que en los anteriores casos presentó una solicitud en extremo limitada.



Por lo anterior, esta Asesoría indica que en razón a que las solicitudes generalmente las realizan los usuarios de manera personal, es necesario que la SFE responda de la misma manera atendiendo a las particularidades de cada una de ellas, sin perjuicio de que en alguna ocasión se envíe a todos los usuarios registrados históricamente en registros del área, información masiva que posiblemente pueda servirle a una buena cantidad de usuarios.

Finalmente, la Asesoría de Control Interno hace énfasis en que se hace necesario construir las acciones correctivas en conjunto con las demás áreas implicadas en la No Conformidad. De lo contrario, no es posible dar solución adecuada e integral a las mismas. Se recuerda que el proceso de atención al ciudadano es transversal y que la responsabilidad de la SAF es compartida con las áreas misionales y la SJC y esta

FO-069
V-08

Página 20 de 23

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax
2976054
www.ipes.gov.co





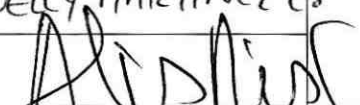
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

responsabilidad debe ser apoyada por la SDAE-Sistemas y la Oficina Asesora de Comunicaciones en lo relacionado con las publicaciones en la página web.

Así mismo, se recuerda que ésta Asesoría no evalúa el trabajo de las personas (servidores públicos y contratistas) considerados individualmente, sino que evalúa el funcionamiento de los procesos y procedimientos en su interrelación. De manera tal, que se recomienda a los servidores reflexionar sobre las recomendaciones presentadas por ésta Asesoría, a fin de implementar las soluciones requeridas para la optimización del proceso y de las acciones de atención y servicio al ciudadano.

Cordialmente,


ANDRÉS PABÓN SALAMANCA

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Nelcy Martinez Castillo Contrato 161 de 2017	NELCY MARTINEZ C.	
Aprobó Revisó	Andrés Pabón Salamanca, Asesor de Control Interno		1/11/17
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del ASESOR DE CONTROL INTERNO del Instituto para la Economía Social IPES.			