

LOTERIA SANTANDER

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Oficina Asesora de Control Interno

Tercer Seguimiento
Octubre a Diciembre de **2020**



SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El presente informe corresponde al tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 30 de diciembre de 2020, el cual tiene como objetivo verificar y evaluar la elaboración, visibilización y evaluar el grado de cumplimiento de las acciones formuladas por la LOTERIA SANTANDER por cada uno de los componentes para la vigencia 2020 y con los resultados obtenidos brindar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección con el fin de que se tomen los correctivos correspondientes.

1. ELABORACION Y PUBLICACION DEL PLAN ANTICORRUPCION

Se verifica que la Lotería Santander, elaboró el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Decreto Nacional 2641 de 2012 y Decreto 124 de 2016, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante acta No.01 del 29 de enero de 2020 y adoptado mediante resolución 021 del 30 de enero de 2020, así mismo se verifica que se encuentra publicado en la página web de la entidad en la sección denominada “TRANSPARENCIA” según lo establecido en los artículos 2.1.1.2.1.4. y 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015 en el link:

http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/PLAN_ANTICORRUPCION_2020.pdf

O accedando por el boton de “TRANSPARENCIA” :

http://www.loteriasantander.gov.co/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica.php

La oficina Asesora de Control Interno de la Lotería Santander en cumplimiento de su función de efectuar el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizó el tercer seguimiento a cada uno de sus componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción

Encontrando lo siguiente:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	SEGUIMIENTO	% de Avance
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	Administración de Riesgos de Corrupción	<p>ACTIVIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de la Política de Administración de Riesgos Institucional ✓ Actualización del manual para la Administración del Riesgo <p>META: Publicar la Política Administración del Riesgos y Manual en la página web y sitio Intranet</p> <p>INDICADOR: Acta Comité Institucional Coordinador de Control Interno</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Primer Seguimiento</p> <p>La oficina de control interno evidenció el documento denominado POLITICAS Y ADMINISTRACION DEL RIESGO, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante acta No.01 del 29 de enero de 2020 y adoptado mediante resolución 021 del 30 de enero de 2020. Así mismo como parte integral de la política se evidencia el Manual para la Administración del riesgo.</p>	100%
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción y divulgación	<p>ACTIVIDAD: Construcción al interior de la entidad mapas de riesgos de los procesos conforme al modelo de gestión, incluyendo riesgos de corrupción</p> <p>META: Construcción y divulgación del Mapa de riesgos</p> <p>INDICADOR: Resolución por la cual se adopta y circularización</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Primer Seguimiento</p> <p>Se dio cumplimiento a esta actividad, mediante acta de comité Institucional de Coordinación de Control Interno No.01 del 29 de enero de 2020, en la cual se aprueba el mapa de riesgos, y adoptado mediante resolución 021 del 30 de enero de 2020, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/MATRIZ_RIESGOS_2020.pdf</p> <p>Adicionalmente se evidencia circular de fecha 24 de febrero de 2020, en la cual se socializa el mapa de riesgos.</p>	100%
	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción y divulgación	<p>ACTIVIDAD: Socializar el mapa de riesgos de anticorrupción al interior de la entidad</p> <p>META: Publicación en la página web de la entidad. Socialización del Mapa de riesgos</p> <p>INDICADOR: Lista de asistencia Registro de publicación en la página web</p>	100%

		<p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Primer Seguimiento Esta actividad se cumplió de acuerdo a lo programado para lo cual el mapa de riesgos se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/MATRIZ_RIESGOS_2020.pdf</p>	
	<p>Monitoreo o revisión</p>	<p>ACTIVIDAD: Realizar seguimiento y evaluación al Mapa de riesgos de corrupción de la Lotería Santander.</p> <p>META: Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.</p> <p>INDICADOR: Registro de publicación página web</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Primer Seguimiento La OCI evidenció el documento que contiene el primer seguimiento con corte 30 de abril de 2020 denominado: <u>I Avance Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</u> publicado en el siguiente link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/I_AVANCE_PLAN_ANTICORRUPCION_Y_ATENCION_CIUDADANO_2020.pdf</p> <p>Segundo Seguimiento La Oficina de Control Interno evidenció el documento que contiene el seguimiento con corte 30 de agosto de 2020 denominado: <u>Matriz de Riesgos</u> publicado en el siguiente link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/II_AVANCE_ANTICORRUPCION_LOTERIA_SANTANDER_2020.pdf</p> <p>Tercer Seguimiento La Oficina de Control Interno evidenció el documento que contiene el seguimiento con corte 30 de agosto de 2020 denominado: <u>Matriz de Riesgos</u> publicado en el siguiente link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/III_EVALUACION_MATRIZ_RIESGOS_2020.pdf</p>	<p>100%</p>
	<p>Seguimiento</p>	<p>ACTIVIDAD: La Oficina Asesora de Control Interno deberá realizar un seguimiento por cuatrimestre e informar así como las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas y definidas por los Líderes de Procesos.</p> <p>META: Tres (3) seguimientos y evaluación de sus resultados, así como las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas y definidas por los Líderes de Procesos.</p> <p>INDICADOR: Seguimientos y Publicación en página web</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Primer Seguimiento</p>	<p>100%</p>

		<p>El presente informe corresponde al primer seguimiento realizado por la OCI al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, por lo que el avance se verá reflejado en el informe correspondiente al segundo cuatrimestre.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> La Oficina de Control realizó seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, el documento que contiene el seguimiento con corte 30 de abril de 2020 se denomina: PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO publicado en el siguiente link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/PRIMER_SEGUIMIENTO_PLAN_ANTICORRUPCION_2020.pdf</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> La Oficina de Control realizó seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, el documento que contiene el seguimiento con corte 30 de agosto de 2020 se denomina: SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO publicado en el siguiente link: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/SEGUNDO_SEGUIMIENTO_PLAN_ANTICORRUPCION_2020.pdf</p> <p>El presente informe corresponde al tercer cuatrimestre con lo cual se le da cumplimiento al indicador establecido. Por lo cual se considera que se dio cumplimiento del 100%</p>	
<p style="text-align: center;">2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</p>	<p style="text-align: center;">Trámites</p>	<p>ACTIVIDAD: Implementación del Sistema de Gestión de PQRS</p> <p>META: Un (1) Sistema de Gestión de PQRS implementado INDICADOR: Sistema de Gestión de PQRS implementado</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> Con respecto a esta actividad la Oficina de Control Interno no logró evidenciar avance.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Con respecto a esta actividad la Oficina de Control Interno no logró evidenciar avance.</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> Con respecto a esta actividad la Oficina de Control Interno logró evidenciar avance por parte de la Ing. de Sistemas, sin embargo aún se encuentra en proceso de implementación.</p>	<p style="text-align: center;">30%</p>

<p style="text-align: center;">3. RENDICION DE CUENTAS</p>	<p>Información de calidad y en lenguaje comprensible</p> <p>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucionna</p>	<p>ACTIVIDAD 1: Informe de Gestión Administrativa presentado a la Asamblea Departamental</p> <p>ACTIVIDAD 2: Rendición de cuentas sobre la gestión de la entidad de manera conjunta con la Gobernación de Santander.</p> <p>META: Cumplimiento del 100% de las solicitudes realizadas por los Honorables miembros de la Asamblea Departamental y la Secretaría de Planeación Departamental. Publicación en la pagina web de la entidad de los informes de Rendición de cuentas</p> <p>INDICADOR: # de Informes enviados por periodo de evaluación. Un informe equivale al 33% de avance en el periodo evaluado</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> Actividad 1, según la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, durante el primer cuatrimestre de 2020, la Asamblea Departamental no ha solicitado a la Loteria Santander informes de Gestión.</p> <p>Actividad 2, según la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, durante el primer cuatrimestre de 2020, la Gobernación de Santander solicitó a la Loteria Santander un (1) informe de Gestión referente a lols primeros 100 de gestión de la entidad, el cual no se encuentra publicado en la página web</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Actividad 1, según la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, durante el segundo cuatrimestre de 2020, la Asamblea Departamental no solicitó a la Loteria Santander informes de Gestión.</p> <p>Actividad 2, Durante el segundo cuatrimestre de 2020, se presentó informe de avance del Plan Estratégico a la Gobernación de Santander.</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> Actividad 1, Durante el tercer cuatrimestre de 2020, se presentó a a la Asamblea Departamental informe de Gestión de la vigencia 2020.</p> <p>Actividad 2, Durante el tercer cuatrimestre de 2020, se presentó la Gobernación de Santander informe de Gestión de la vigencia 2020.</p> <p>.</p>	<p style="text-align: center;">100%</p>
<p style="text-align: center;">4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ETENCION AL</p>	<p>Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>ACTIVIDAD: Seguimiento a la operatividad de las PQRs, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas</p> <p>META: Realizar tres (3) seguimientos a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas</p> <p>INDICADOR: # de Informe de seguimiento PQRS</p>	<p style="text-align: center;">100%</p>

		<p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI evidencia informe de seguimiento realizado por la funcionaria responsable de la subgerencia administrativa durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2020.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> La OCI evidencia informe de seguimiento realizado por la funcionaria responsable de la subgerencia administrativa durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Se evidencia informe de seguimiento realizado por la funcionaria responsable de la subgerencia administrativa durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020.</p>	
		<p>ACTIVIDAD: Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a nuestro producto.</p> <p>META: Realizar un (1) sondeo de satisfacción del usuario en relación con los productos y atención que presta la entidad.</p> <p>INDICADOR: #Sondeos Realizados/ # Sondeos Programados *100</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI no logró evidenciar avance para esta actividad durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2020.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> La Oficina de Control Interno evidencia que la entidad ha venido realizando, a través de la página web, encuestas de percepción de los ciudadanos, rotando diferentes preguntas.</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> La Oficina de Control Interno evidencia que la realizó a través de la página web, encuestas de percepción de los ciudadanos, rotando diferentes preguntas. Se logró evidenciar un total de cinco (5) encuestas diferentes.</p>	100%
5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION	Transparencia Activa	<p>ACTIVIDAD: Actualizar la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.</p> <p>META: Publicar en la página web de la información mínima obligatoria en el link de transparencia.</p> <p>INDICADOR: Actualización página web</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI luego de hacer un recorrido por el sitio web de la entidad evidencia que se ha venido realizando actualizaciones y ajustes con el fin de ajustarla a los lineamientos definidos en la ley 1712 de 2014 y a la política de gobierno digital, sin embargo, se</p>	85%

	<p>evidencia que la información mínima requerida no es publicada y/o actualizada en la página web con la periodicidad que establece la mencionada norma.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> La OCI luego de hacer un recorrido por el sitio web de la entidad evidencia que se han venido realizando actualizaciones y ajustes con el fin de ajustarla a los lineamientos definidos en la ley 1712 de 2014 y a la política de gobierno digital, sin embargo, se continúa evidenciando información desactualizada.</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> La OCI luego de hacer un recorrido por el sitio web de la entidad evidencia que se ha incorporado información al link de transparencia ajustándose a las recomendaciones de la Procuraduría General de la Nación, de la ley 1712 de 2014 y a la política de gobierno digital, sin embargo, se continúa evidenciando información desactualizada.</p>	
	<p>ACTIVIDAD: Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP.</p> <p>META: Validación y aprobación del 100% de las Hojas de vida de servidores y contratistas en la plataforma SIGEP</p> <p>INDICADOR #Hojas de vida actualizadas en SIGEP/ # Funcionarios activos de la entidad *100</p> <p>#Hojas de vida actualizadas en SIGEP/ # Contratistas activos de la entidad *100</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI no logró evidenciar avance para esta actividad durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2020.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Se evidencia gestión de la subgerencia administrativa en cuanto a requerir a los funcionarios para la actualización de la información en el SIGEP, así mismo se observa que la gestión ha logrado la actualización de hojas de vida, siembargo aun no esta completa en su totalidad</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> La Oficina de Control Interno realizó verificación de las hojas de vida resgistradas en el SIGEP de los servidores públicos de la entidad y logró evidenciar que el rol de administrador no realiza los retiros correspondientes, ni los ingresos ya que la consulta muestra funcionarios que ya no son funcionarios de la entidad y en cambio no se muestran funionarios activos.</p>	50%
	<p>ACTIVIDAD: Publicación de los contratos suscritos por la Entidad en el SECOP y en la página web de la entidad.</p>	90%

	<p>META: Publicar el 100% de los Contratos suscritos por la entidad en el SECOP y en la pagina web de la entidad.</p> <p>INDICADOR: #de contratos publicados / # de contratos suscritos *10</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> En el primer cuatrimestre de la vigencia 2020 la subgerencia jurídica y la oficina Asesora de Planeación en su Informe de Seguimiento al PAAC realizado, reportan un cumplimiento del 100%, la OCI, por su parte realizó un seguimiento a una muestra aleatoria de contratos y evidenció el cumplimiento de esta actividad.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> la subgerencia jurídica y la oficina Asesora de Planeación en su Informe de Seguimiento al PAAC realizado, reportan un cumplimiento del 100%, la OCI, por su parte realizó un seguimiento a una muestra aleatoria de contratos y evidenció el cumplimiento de esta actividad.</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> la OCI, durante la realización de la auditoria al proceso Gestión Juridica evidenció el incumplimiento de esta actividad, es decir a la informacion reportada por la entidad en SECOP especificamente se encontró que los contratos Números: 004, 007, 008, 009, 012, 017, 028, 030 no fueron publicados en esta plataforma.</p>	
<p>Monitoreo del Acceso a la información pública</p>	<p>ACTIVIDAD: Verificar la información institucional registrada en el botón Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.</p> <p>META: Realizar un (1) seguimiento de la información mínima obligatoria publicada en la pagina web en el link de transparencia.</p> <p>INDICADOR: Informe de seguimiento realizado</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI evidencia lista de chequeo realizada por la Ingeniera de Sistemas, sobre la información mínima obligatoria publicada en el link de transparencia, sin embargo no esta formalizado como informe, tal y como quedo plamado en el indicador</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> No se evidencia avance adicional al encontrado en el primer cuatrimestre de 2020</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> Se evidencia seguimiento por parte de la ing. de sistemas, auditoria de la procuraduría y correo electrónico solicitando</p>	<p>100%</p>

		actualización de la página al área financiera	
	Transparencia Activa	<p>ACTIVIDAD: Circularización sobre el cumplimiento a los términos en cuanto a la respuesta oportuna a los derechos de petición</p> <p>META: Elaborar dos (2) circulares anuales sobre el cumplimiento a los terminos en cuanto a la respuesta oportuna a los derechos de petición. Una en el primer semestre y otra en el segundo semestre</p> <p>INDICADOR: # de circulares recibidas / # circulares programadas</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI no evidenció avance para esta actividad durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2020.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Se elaboró y socializó una (1) circular referente al cumplimiento a los términos en cuanto a la respuesta oportuna de los derechos de petición</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Se proyectó una (1) circular por parte del subgerente juridico referente al cumplimiento a los términos en cuanto a la respuesta oportuna de los derechos de petición</p>	90%
	Transparencia Activa	<p>ACTIVIDAD: Actualización y Socialización del manual siplaft y el manual del distribuidor</p> <p>META: ✓Actualizar dos (2) manuales (SIPLAFT y Distribuidor) ✓Realizar una (1) capacitación sobre manual SIPLAFT y manual del Distribuidor</p> <p>INDICADOR: # Manuales aprobados # de Capacitaciones realizadas</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI no evidenció avance para esta actividad durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2020.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> Se evidencia la actualización del documento denominado Manual SIPLAFT, el cual fue aprobado por la Junta Directiva mediante acta No.06, sin embargo a la fecha de corte del presente seguimiento no había sido aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño o por el Comité Coordinador de Control Interno.</p> <p><u>Tercer Seguimiento</u> Se evidencia aprobación del documento denominado Manual SIPLAFT, el cual fue aprobado por Comité de Gestión y Desempeño mediante acta No.06.</p>	100%

		Se evidencia actualización del manual de distribuidor según resolución 168 de 2020.	
6 INICIATIVAS ADICIONALES	Socialización permanente de los funcionarios	<p>ACTIVIDAD: Alimentar y actualizar el espacio de consulta permanente en INTRANET</p> <p>META: Actualización de material de consulta en INTRANET.</p> <p>INDICADOR: Actualización espacio de Intranet</p> <p>OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO <u>Primer Seguimiento</u> La OCI encuentra que la forma como se planteó el indicador no permite hacer una medición de manera objetiva, sin embargo se evidencia que la entidad ha venido actualizando y agregando documentos de consulta a la INTRANET</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> La entidad cuenta con un sitio denominado Intranet, el cual se ha venido actualizando, sin embargo no es de fácil acceso para los funcionarios teniendo en cuenta que se puede ingresar únicamente escribiendo o copiando el link en la barra de navegación, adicionalmente continua mostrando contenido desactualizado.</p> <p><u>Segundo Seguimiento</u> No se evidencia avance desde el último seguimiento</p>	60%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad para la vigencia 2020 fue formulado incluyendo dieciséis (16) actividades, las cuales tuvieron una ejecución final correspondiente al 88%.
2. Evaluar los nuevos lineamientos y directrices en cuanto a la formulación del Plan anticorrupción, que fueron impartidos por la Ley 1955 de 2019, el Decreto Ley 2106 de 2019, la Ley 2013 de 2019 y la Ley Código de Integridad que próximamente entrará en vigencia y evaluar la relevancia de incluir actividades en otros subcomponentes.
3. Adicionalmente se recomienda, durante la elaboración del Plan Anticorrupción de la vigencia 2021, considerar los resultados del Índice de Transparencia - ITA, los resultados de evaluación del formulario único de avance a la gestión FURAG, (ya que con este diagnóstico la entidad puede identificar el estado de madurez en diferentes políticas que se abordan desde el PAAC), el propósito de revisar esta documentación es identificar acciones que le permitan articular esfuerzos en las políticas y de plantear acciones que le permitan consolidar y avanzar a la entidad.
4. Teniendo en cuenta que la entidad desarrolló la guía y los formatos correspondientes para la declaración de conflicto de intereses de los funcionarios de la entidad, se recomienda que su implementación y puesta en práctica haga parte del Plan Anticorrupción de la vigencia 2021.

5. Se recomienda incluir dentro del Plan Anticorrupción de la vigencia 2021 estrategias encaminadas al fomento de la integridad.
6. La Oficina de Control Interno evidenció que se realizaron los sondeos de satisfacción del usuario, sin embargo se recomienda realizar su tabulación y análisis de manera que contribuya a la toma de acciones que estén encaminadas a satisfacer efectivamente las necesidades de nuestros usuarios.

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno