



Al contestar cite Radicado I-00643-2022010199-UAECOB Id: 119624  
Folios: 3 Fecha: 2022-05-03 14:18:32  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO y OTROS

## MEMORANDO

SGC-2021

**PARA:** VANESA GIL GÓMEZ  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANA MARÍA MEJIA MEJIA  
Subdirectora de Gestión Humana

GERARDO MARTINEZ  
Subdirector de Gestión Operativa

WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA  
Subdirector de Gestión del Riesgo

**DE:** SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

**ASUNTO:** Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 1er trimestre de 2022.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 3% de los ochocientos sesenta (860) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 enero al 30 de marzo de 2022, con una confiabilidad del 85% es decir, veintitrés (23) respuestas, de las cuales diez y ocho (18) es decir el 78% de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.



Al contestar cite Radicado I-00643-2022010199-UAECOB Id: 119624  
Folios: 3 Fecha: 2022-05-03 14:18:32  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO y OTROS

A continuación se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100% y que corresponden a respuestas brindadas por la Subdirección de Gestión del riesgo:

No. Petición	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD
1104972022	No cumple	No cumple	No cumple	Si cumple
1131382022	Si cumple	No cumple	Si cumple	Si cumple
208892022	Si cumple	No cumple	Si cumple	Si cumple
284512022	Si cumple	No cumple	Si cumple	Si cumple
344102022	Si cumple	No cumple	Si cumple	Si cumple

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

Oportunidad: 100%  
Coherencia: 96%  
Claridad: 78%  
Calidez: 96%

En relación con los resultados del cuarto trimestre de 2021, se encuentra una mejora en los atributos de oportunidad, coherencia y calidez, donde se había obtenido un resultado del 97%, 91% y 87% respectivamente, sin embargo, para el atributo de claridad se observa disminución en la tendencia ya que para el último trimestre reportado se había obtenido 87% y para éste 78%; en este orden de ideas, a continuación se relacionan las situaciones evidenciadas, así como las recomendaciones para evitar que estas se presenten nuevamente:

La respuesta al requerimiento Nro. 1104972022 no cumple con los criterios de coherencia, claridad y calidez, ya que por una parte cierran la petición con una ampliación es decir no tiene respuesta definitiva.

La respuesta al requerimiento Nro. 1131382022; carece de claridad ya que el ciudadano solicita se le informe por que no obtuvo concepto favorable y en la respuesta no se indica.

Las respuestas a los requerimiento Nro. 208892022, 284512022 y 344102022, carece de claridad ya que se indica norma pero no se explica lo solicitado por los ciudadanos.

Agradecemos atender las sugerencias expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que se prestan en la entidad, ante cualquier duda u orientación desde servicio a la ciudadanía estarán atentos.


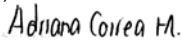
Cordialmente:



Al contestar cite Radicado I-00643-2022010199-UAECOB Id: 119624  
Folios: 3 Fecha: 2022-05-03 14:18:32  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO y OTROS

  
**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)   
Elaboró: Adriana Patricia Correa, Contratista-Subdirección De Gestión Corporativa(SC) 



Al contestar cite Radicado I-00643-2022015192-UAECOB Id: 127474  
Folios: 3 Fecha: 2022-07-14 16:50:58  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: ASESORIA JURIDICA y OTROS

## MEMORANDO

SGC-2022

**PARA:** VANESA GIL GÓMEZ  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ANA MARÍA MEJIA MEJIA**  
Subdirectora de Gestión Humana

**GERARDO ALONSO MARTINEZ**  
Subdirector de Gestión Operativa

**WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**  
Subdirector de Gestión del Riesgo

**DE:** SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA (E)

**ASUNTO:** Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema  
Distrital de Quejas y Soluciones, segundo trimestre de 2022.

Como es de su conocimiento, la Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza de manera aleatoria el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta y gestión adecuada de la misma.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de los quinientos sesenta y dos (562) requerimientos tramitados por la entidad del 1 de abril al 30 de junio de 2022, con una



Al contestar cite Radicado I-00643-2022015192-UAECOB Id: 127474  
Folios: 3 Fecha: 2022-07-14 16:50:58  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: ASESORIA JURIDICA y OTROS

confiabilidad del 85% es decir, veinticinco (25) respuestas, de las cuales diez y ocho (18) es decir el **72%** de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.

Es de aclarar, que para este período la selección aleatoria arrojó requerimientos contestados por las Oficinas Asesoras de Planeación (1) y Jurídica (2), así como por las Subdirecciones de Gestión Humana (2), Operativa (2) y Gestión Del Riesgo (18), siendo esta última, la dependencia con mayor número de requerimientos atendidos durante el trimestre.

A continuación, se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100% y que corresponden a respuestas brindadas por la Subdirección de Gestión del riesgo:

El requerimiento número **1053302022** no cumple con el criterio de **coherencia** ya que la ciudadana informa que adelantó proceso de capacitación y solo le falta el concepto, en la base de la SGR efectivamente esta webinar, sin embargo, en la respuesta indican que realizaran visita, es decir que no se informa nada del proceso de capacitación.

Los siguientes requerimientos no cumplen con el criterio de **calidad**: **1668832022**, **2117482022**, **2185602022** y **2236162022**, ya que, aunque se informa a la ciudadanía que se expidió el concepto el mismo no se adjunta a la respuesta, mientras que **1872462022** y **1874152022**, fueron radicados, pero no tienen dirección de correspondencia y tampoco tienen evidencia de envío por correo electrónico.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

Oportunidad: 100%  
Calidez: 100%  
Coherencia: 96%  
Claridad: 76%

En relación con los resultados del primer trimestre de 2022, se mantiene la oportunidad del 100% en las respuestas verificadas, en cuanto a la calidez se observa una mejora ya que para el trimestre anterior se tenía un porcentaje del 96%, el atributo de coherencia permanece estable con 96%, mientras que el de claridad continúa bajando ya que para el período anterior reportaba un 78% de cumplimiento. Lo anterior, afecta el porcentaje de cumplimiento general ya que disminuye en un 6%:

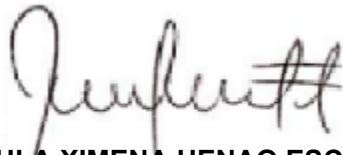
PERIODO 2022	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Primer trimestre	78%
Segundo trimestre	72%



Al contestar cite Radicado I-00643-2022015192-UAECOB Id: 127474  
Folios: 3 Fecha: 2022-07-14 16:50:58  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: ASESORIA JURIDICA y OTROS

Agradecemos revisar las situaciones expuestas y tomar acciones que tiendan a mitigarlas, ante cualquier duda u orientación desde servicio a la ciudadanía estarán atentos a resolverlas.

Cordialmente,



**PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**  
**SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA (E)**

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Elaboró: Adriana Patricia Correa, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)





Al contestar cite Radicado I-00643-2022021817-UAECOB Id: 138172  
Folios: 3 Fecha: 2022-10-19 20:19:27  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

## MEMORANDO

SGC-2021

**PARA: MONICA MARIA PEREZ BARRAGÁN**  
Jefe Oficina Jurídica

**NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ANA MARÍA MEJÍA MEJÍA**  
Subdirectora de Gestión Humana

**GERARDO ALONSO MARTINEZ**  
Subdirector de Gestión Operativa

**WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**  
Subdirector de Gestión del Riesgo

**DE: ANA MARÍA MEJÍA MEJÍA**  
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

**ASUNTO:** Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones tercer trimestre de 2022.

Como es de su conocimiento, la Subdirección de Gestión Corporativa a través del grupo de Servicio a la Ciudadanía realiza de manera aleatoria el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de los cuatrocientos noventa y cinco (495) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de julio al 30 de septiembre de 2022, con una confiabilidad del 90% es decir, veinticinco (25) respuestas, de las cuales veintidós (22) es decir el 88% de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.



Al contestar cite Radicado I-00643-2022021817-UAECOB Id: 138172  
Folios: 3 Fecha: 2022-10-19 20:19:27  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

Es de aclarar, que para este período la selección aleatoria arrojó requerimientos contestados por las Oficinas Asesoras de Planeación (1), Jurídica (1), así como por la Dirección General dando respuesta a diez (1) requerimientos, las Subdirecciones de Gestión Humana (1), Operativa (1), Logística (1), Servicio a la Ciudadanía (4) y Gestión Del Riesgo (15), siendo esta última, la dependencia con mayor número de requerimientos atendidos durante el trimestre.

A continuación, se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100% y que corresponden a respuestas brindadas por la Subdirección de Gestión del riesgo:

El requerimiento número **2987162022**, no cumple con el criterio de **coherencia y calidad** por cuanto, se establece la remisión de lo solicitado por el peticionario, pero al verificar la respuesta emitida no se evidencian archivos adjuntos con la respuesta dada.

El requerimiento **2443162022**, no cumplen con el criterio de **calidad y coherencia**, lo anterior obedece a que se da respuesta dentro del término legal previsto para ello, sin embargo, se estableció de manera errada el nombre del peticionario y del establecimiento de comercio respecto del cual se solicitó el certificado de seguridad.

Se relaciona a continuación el requerimiento 3200442022, el cual no cumple con el criterio de **claridad**, por cuanto, a pesar de responder de fondo la solicitud por no competencia en el asunto, no se efectúa el traslado a la entidad competente dentro de los cinco (5) días previstos para ello.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

Oportunidad: 100%  
Calidez: 100%  
Coherencia: 92%  
Claridad: 88%

En relación con los resultados del segundo trimestre de 2022, se mantiene el porcentaje de oportunidad del 100% en las respuestas verificadas, en cuanto al criterio de calidez se observa una mejora ya que para el trimestre anterior se tenía un porcentaje del 96%, aunado a la anterior se encuentra que el atributo de coherencia se reduce al 92%, mientras que el de claridad se incrementa al 88%, de cumplimiento. Lo anterior, afecta el porcentaje de cumplimiento general ya que aumenta en un 16%:

PERIODO 2022	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Primer Trimestre	78%





Al contestar cite Radicado I-00643-2022021817-UAECOB Id: 138172  
Folios: 3 Fecha: 2022-10-19 20:19:27  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

Segundo Trimestre	72%
Tercer Trimestre	88%

Atendiendo a lo anterior, se evidencia el compromiso de las dependencias en el mejoramiento en la calidad de sus respuestas con lo cual, se hace necesario sugerir a las dependencias involucradas, revisar las situaciones expuestas y tomar acciones que tiendan a mitigarlas, ante cualquier duda u orientación desde servicio a la ciudadanía estarán atentos a prestar apoyo.

Cordialmente,

*Ana Maria Mejia M.*  
**ANA MARIA MEJIA MEJIA**  
Subdirectora de Gestión Humana  
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

*Jasbleidi Mojica Cardona*

Elaboró: Mariana Teresa Martínez Pico, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa(SC)

*Mariana Teresa Martínez Pico*

Aprobó: Amalin Ariza Mahuad - Contratista

*Amalin Ariza Mahuad*



Al contestar cite Radicado I-00643-2023000963-UAECOB Id: 148139  
Folios: 6 Fecha: 2023-01-18 11:10:30  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA y OTROS

## MEMORANDO

SGC- 2023

PARA: **MONICA MARIA PEREZ BARRAGÁN**  
Jefe Oficina Jurídica

**NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ANAMARÍA MEJIAMEJIA**  
Subdirectora de Gestión Humana

**PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**  
Subdirectora de Gestión Operativa

**WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**  
Subdirector de Gestión del Riesgo

**YENIRE YOHANSY LOZADO ASCANIO**  
Coordinador Control Interno Disciplinario

DE: **AMALIN ARIZA MAHUAD**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones cuarto trimestre de 2022.

Como es de su conocimiento, la Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía realiza aleatoriamente el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

**Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.

**Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.

**Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.



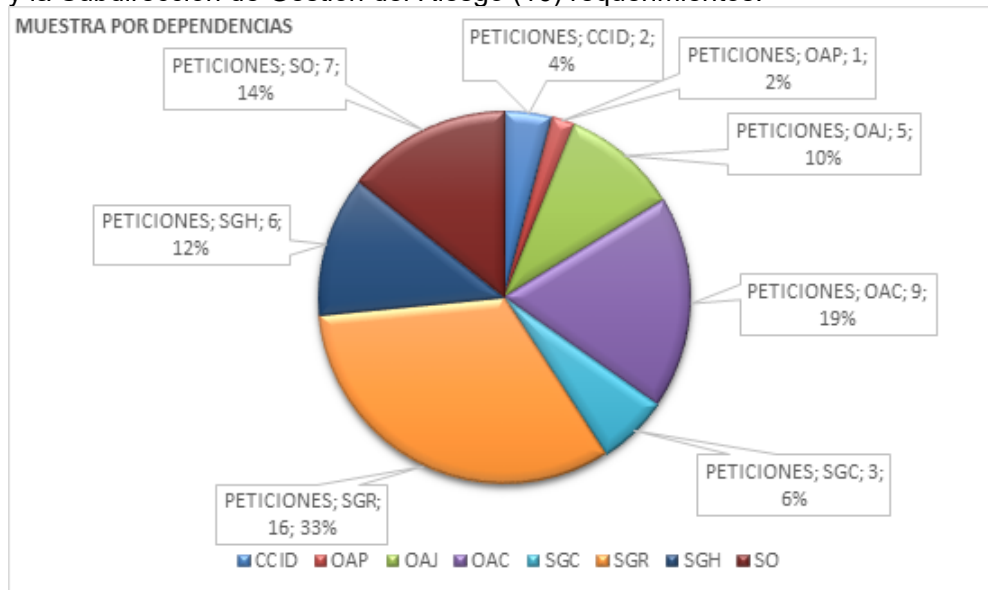
Al contestar cite Radicado I-00643-2023000963-UAECOB Id: 148139  
Folios: 6 Fecha: 2023-01-18 11:10:30  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA y OTROS

**Manejo del sistema:** correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 20% de los doscientos cuarenta y cuatro (244) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 30 de diciembre de 2022, con una confiabilidad del 92% es decir, cuarenta y nueve (49) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (42) es decir el 86% de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.

**Composición de la muestra aleatoria:**

Para el presente período la selección aleatoria arrojó requerimientos contestados por la Oficina Asesora de Planeación (1), Coordinación Control Interno Disciplinario (2), la Subdirección de Gestión Corporativa (3), la Oficina Asesora Jurídica (5), Subdirección de Gestión Humana (6), la Subdirección Operativa (7), Oficina de Atención a la Ciudadanía (9), y la Subdirección de Gestión del Riesgo (16) requerimientos.



A continuación, se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100% por los criterios de calidad antes descritos:

El requerimiento número **4517582022**, fue asignado a la Oficina Asesora de Planeación no cumple con el criterio de **manejo del sistema** por cuanto, se evidencia una incorrecta utilización del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta que se debió dar traslado a la entidad competente a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición.





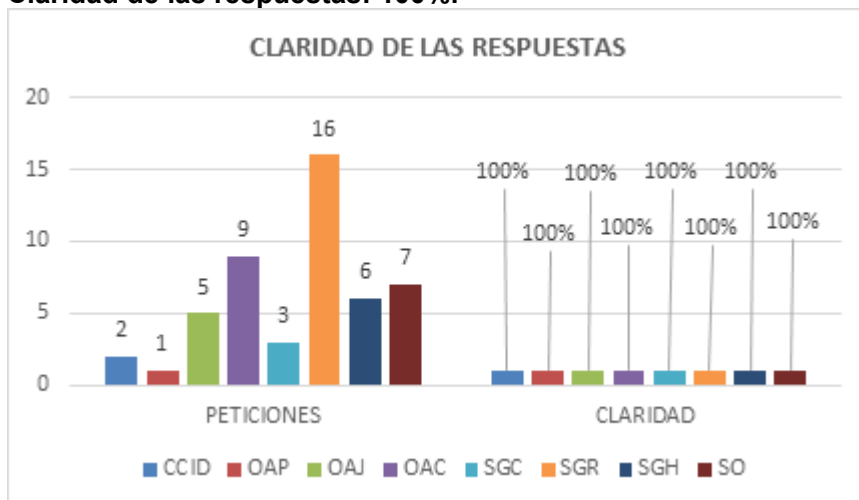
Al contestar cite Radicado I-00643-2023000963-UAECOB Id: 148139  
Folios: 6 Fecha: 2023-01-18 11:10:30  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA y OTROS

El requerimiento **3692112022**, fue asignado a la Subdirección Corporativa, se evidencia una incorrecta utilización del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas- Bogotá te Escucha, teniendo en cuenta que no se proyectó respuesta por control doc., y por el contrario solo se informó mediante observación y comentario.

Se relaciona a continuación el requerimiento **4668322022**, el cual correspondió a la Subdirección de Gestión del Riesgo el cual no cumple con el criterio de **coherencia**, dado que la ciudadana informa que realizó el curso virtual y diligenció el formato de auto revisión, y no se le adjuntó el concepto técnico radicado 2022-0020505, así mismo, al ingresar con el usuario y contraseña asignados por parte del área de SGR, se evidencia que realizó dos veces la capacitación, y en la respuesta con radicado ID 146361 le informan que no aparece ningún trámite.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

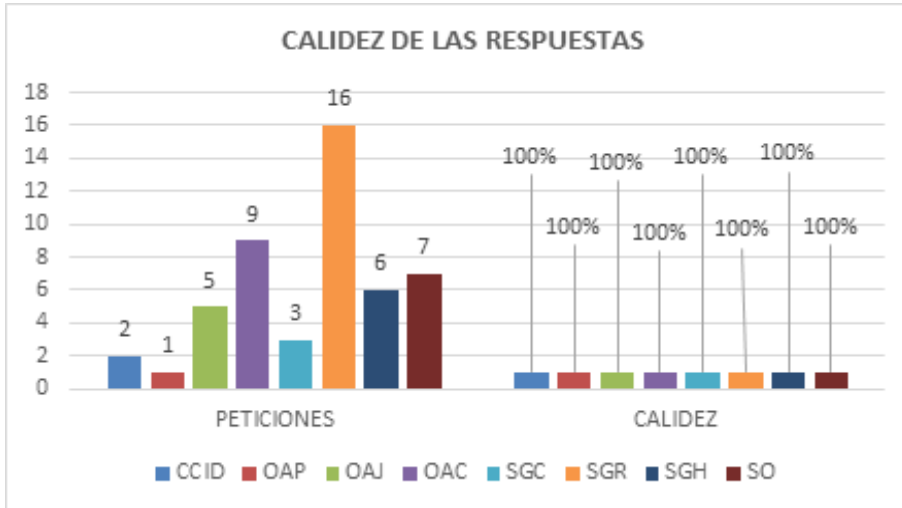
**Claridad de las respuestas: 100%.**



**Calidez de las respuestas: 100%**



Al contestar cite Radicado I-00643-2023000963-UAECOB Id: 148139  
Folios: 6 Fecha: 2023-01-18 11:10:30  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA y OTROS



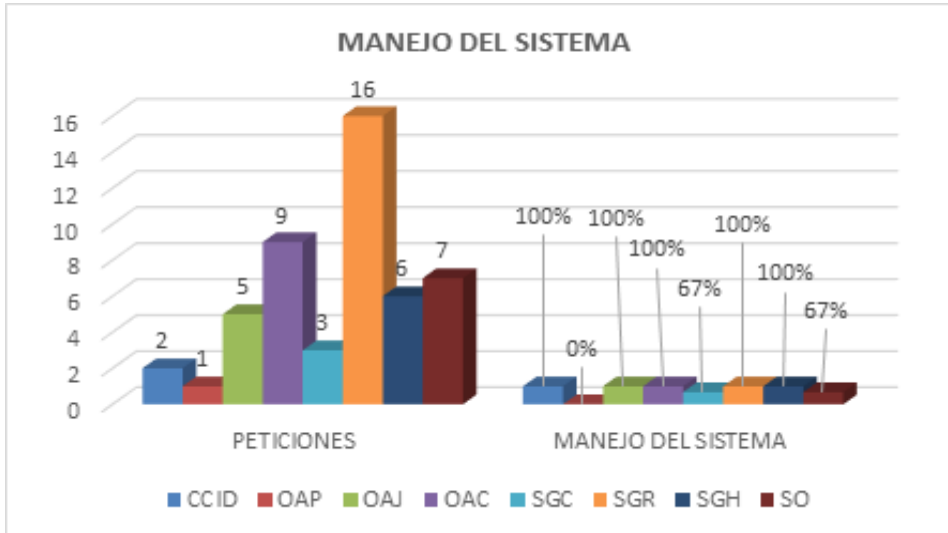
**Oportunidad de las respuestas: 100%**



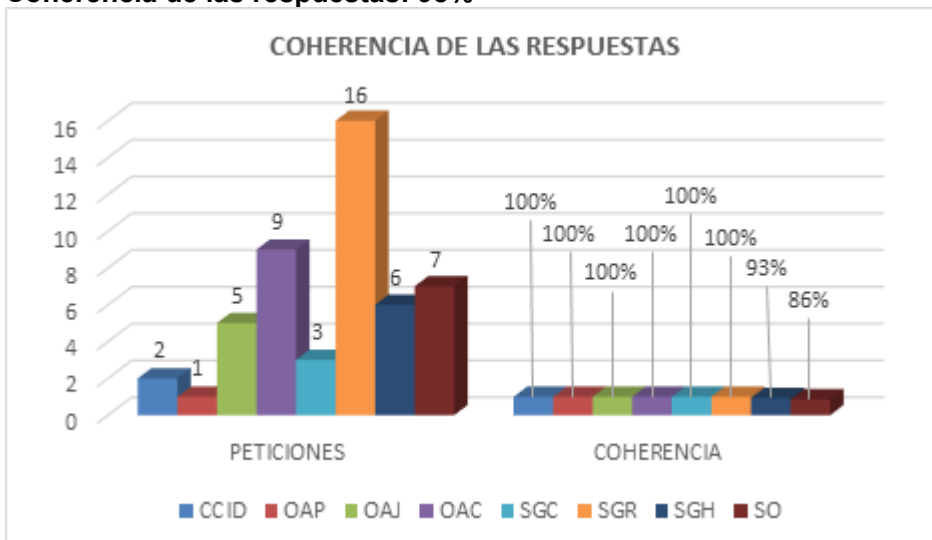
**Manejo del Sistema: 62%**



Al contestar cite Radicado I-00643-2023000963-UAECOB Id: 148139  
Folios: 6 Fecha: 2023-01-18 11:10:30  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA y OTROS



**Coherencia de las respuestas: 98%**



En relación con los resultados del tercer trimestre de 2022, se mantiene el porcentaje de oportunidad del 100% en las respuestas verificadas, en cuanto al criterio de calidez y claridad se observa una mejora considerable ya que para la presente vigencia se obtiene un promedio del 100%, aunado a la anterior se encuentra que el atributo de coherencia se establece al 98%, mientras que el de manejo del sistema para la presente vigencia se ubica en el 62% de cumplimiento.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023000963-UAECOB Id: 148139  
Folios: 6 Fecha: 2023-01-18 11:10:30  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA JURIDICA y OTROS

Así las cosas, los resultados expuestos, y los incrementos producidos en los criterios de calidez, claridad y oportunidad, nos permiten ubicar a la presente vigencia en un promedio ponderado del 92%.

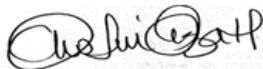
PERIODO 2022	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Primer Trimestre	78%
Segundo Trimestre	72%
Tercer Trimestre	88%
Cuarto Trimestre	92%

Analizados los resultados con las vigencias anteriores, se evidencia el compromiso de todos y cada uno de los involucrados al interior de las dependencias por el mejoramiento en la calidad de las respuestas, sin embargo, se trata de una tarea constante que exige el monitoreo continuo para mantener los estándares y resultados obtenidos.

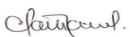
Se hace necesario sugerir a las dependencias involucradas, continuar con la constante revisión en los criterios a evaluar con el ánimo de tomar acciones que tiendan a mitigar las situaciones que vayan en contra de los criterios de evaluación y medición de las respuestas emitidas a la ciudadanía en general.

De idéntica manera, reiteramos que ante cualquier duda u orientación desde servicio a la ciudadanía estarán atentos a apoyarles.

Cordialmente,



**AMALIN ARIZA MAHUAD**  
Subdirección de Gestión Corporativa  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 

Elaboró: Mariana Teresa Martínez Pico, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa(SC) 

Cargó: María Angélica Avila C. - Auxiliar Administrativa -Subdirección De Gestión Corporativa (SC) 