



| Entidad:                         |  | Instituto de Turismo del Meta   |                      |  |  |  |          |    |  |
|----------------------------------|--|---|----------------------|--|--|--|----------|---|--|
| Vigencia:                        |  | 2017  |                      |  |  |  |          |   |  |
| Fecha de publicación :           |  | 15/01/2018  |                      |  |  |  |          |   |  |
| Componente                       |  | Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción  |                      |  |  |  |          |   |  |
| Seguimiento                      |  | Oficina de Control Interno  |                      |  |  |  |          |   |  |
| Fecha de Seguimiento :           |  | 30/12/2017  |                      |  |  |  |          |   |  |
| IDENTIFICACIÓN                   |  |   | MONITOREO Y REVISIÓN |  |  |  |          |   |  |
| PROCESO                          | ACCIONES PREVENTIVAS PROPUESTAS  | REGISTRO  | FECHA                | ACCIONES   | RESPONSABLE  | INDICADOR  | % AVANCE | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   |  |
| Direccionamiento Estratégico     | 1. Conformación de comités ampliados de evaluación institucional<br>2. Revisión de las actividades contra las metas institucionales<br>3- Consulta obligatoria de los indicadores del sector (Cotelco, peajes, Cámara de Comercio, ASFAM, entre otros) | Actas de comité; informes de seguimiento y evaluación de la gestión; informes de supervisión de contratos       | Permanente           | 1- Revisión trimestral de informes   | Dirección, subdirección General y Comité Ampliado de Gestión             | N° de revisiones realizadas  | 100%     | Se realizaron comités de cartera, convivencia, bienestar Copasst y de Inventarios. Se hizo seguimiento a las metas institucionales plasmadas en el Plan de acción. Indicadores del sector publicados en SITUR - Meta de la página institucional del ITM   |  |
| Direccionamiento Estratégico     | 1- Revisión permanente a los procesos de contratación<br>2- Integración del Comité Evaluador de las propuestas de contratación por funcionarios de planta  | 1- Conceptos jurídicos.<br>2- Procedimiento de emisión de los conceptos jurídicos                               | Permanente           | Cotejo de los conceptos jurídicos contra el procedimiento y los soportes   | Dirección ,subdirección General y subdirección Técnica                   | Conceptos emitidos conforme al procedimiento de producción de conceptos jurídicos  | 100%     | La revisión de los procesos de contratación fue permanente. Antes d ela firma del ordenador del gasto es revisada por el Asesor Jurídico y el Subdirector General del Instituto. Igualmente se revisa para la elaboración d elas actas de liquidación. Los comités de evaluación de las propuestas recibidas siempre se conforman con funcionarios de planta de acuerdo al perfil y cuando se requiere hay apoyo de contratistas  |  |
| Misionales                       | 1- Publicación anticipada de los requisitos para participar en las actividades<br>2- Publicación de cada uno de los pasos del proceso de selección de los beneficiarios  | 1- Back ups de la página Web<br>2- Comunicados enviados a las agremiaciones del sector                          | Marzo                | Revisión de los registros de publicación y de la correspondencia enviada y recibida  | Subdirección Técnica y Subdirección General                              | % de las convocatorias revisadas que se publicaron con más de dos meses de anticipación  | 100%     | Mediante correo electrónico se enviaron a las agremiaciones del sector las convocatorias en temas pertinentes de Turismo. Mediante Resolución N° 115 de 2017 se dio apertura para la presentación de proyectos y asignaciones del Convenio Findeter   |  |
| Gestión de Recursos Tecnológicos | 1- Generar un informe semanal de respaldo, Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea   | 1- Actas de implementación. 2- Informes de respaldo, correos electrónicos, back ups.<br>3-Informes de auditoría | Septiembre           | 1- Revisión mensual de los informes de respaldo.<br>2- Verificación del avance de la estrategia GEL<br>3- Revisión de los informes de auditoría                    | Control Interno disciplinario. Subdirección Administrativa y Financiera. | 1- % Revisiones de los informes/total de informes de respaldo.<br>2- % de avance de la estrategia GEL  |          | Esta en proceso de construcción el acto administrativo  |  |
| Talento Humano                   | 1- Capacitar a funcionarios sobre derechos y obligaciones, contenidos en la Ley<br>2- Reuniones de directivos con Comisión de Personal, en casos controversiales   | 1- Listados de asistencia<br>2-   | Febrero y agosto     | Revisar las actas de la comisión de personal y los informes de gestión de cada directivo, y evaluación de desempeño laboral del Personal de Carrera Administrativa | Dirección y Subdirección Administrativa y Financiera.                    | 1- No de capacitaciones realizadas sobre obligaciones y derechos.<br>2- % de revisiones de los informes de la comisión de personal/ Total de informes de la comisión | 100%     | En el proceso de gestión del Talento Humano se formuló el Plan de Bienestar e Incentivos, el Plan Institucional de Capacitación mediante Resolución N° 107 de del 17 de abril de 2017. Se realizaron capacitaciones como entrenamiento en el puesto de trabajo. Se acordaron las actividades relativas a la Evaluación de Desempeño Laboral de los empleados de Carrera Administrativa. De igual manera se realizaron las capacitaciones en los siguientes temas: Seminario Taller sobre Evaluación de Desempeño Laboral; Marco Normativo Contable y Finanzas; Capacitación sobre el Papel del Turismo en el departamento de Santander. |  |

|                             |   |   |  |   |   |  |      |   |
|-----------------------------|---|---|--|---|---|--|------|---|
| Gestión de Recursos Físicos | Documentar los lineamientos para el control de inventarios  | 1- Actas de inventarios<br>2- Informes de supervisión<br>3- Auditorías al proceso   | 1- Semestral<br>2- De acuerdo con los pagos realizados<br>3- Según el plan de auditorías | Revisión de las actas de inventarios, los informes de supervisión y las auditorías  | Control Interno disciplinario.<br>Subdirección Administrativa y Financiera. | % de revisiones hechas / Total de informes de supervisión, actas y auditorías realizadas |      | Se realizó la reunión del Comité de Inventarios y Baja de Bienes Muebles, según Acta 01 y 02 de 2017, donde se trataron los temas de actualización y baja de inventarios respectivamente.   |
| Gestión Documental          | 1- Sensibilizar y capacitar a los funcionarios<br>2- Mantener un back up de digitalización institucional aparte del de los funcionarios<br>3- Realizar auditorías al proceso documental | 1- Listados de asistencia<br>2- Documentos electrónicos<br>3- Actas de auditoría  | 1- Mensual<br>2- De acuerdo con el plan de auditorías<br>3- Anual                        | Revisar informe del ingeniero de sistemas sobre back up de la información; Revisar las auditorías realizadas al área  | Sub Dirección administrativa y financiera                                   | 1- Número de revisiones realizadas al informe del área de sistemas                       | 100% | Se realizó Back Up de la página WEB del ITM. Mediante correo electrónico se invitó a los funcionarios para que visitaran y leyeran los documentos propios de la entidad y que conocieran los manuales, políticas y reglamentos del Instituto. |
| Gestión de la Comunicación  | 1- Sensibilizar a los funcionarios<br>2- Mantener actualizada la página web del Instituto<br>3- Emitir comunicados oficiales  | 1- Planillas de asistencia<br>2- Registros electrónicos<br>3- Carpeta de comunicados  | Mensual  | 1- Revisar los eventos de capacitación<br>2- Revisar la página web<br>3- Revisar comunicados oficiales de prensa  | Subdirección Técnica y Subdirección Administrativa y Financiera             | No de revisiones realizadas a los registros de publicaciones en página web / 12          | 100% | La página WEB del Instituto se mantuvo actualizada y de la misma manera se emitieron los comunicados oficiales del ITM.   |
| Gestión Financiera          | 1- Verificar registros frente a soportes<br>2- hacer seguimiento a valores representativos, por monto o frecuencia de forma manual.<br>3. Delimitar Niveles de Autoridad.               | 1- Extractos bancarios<br>2- Informes presupuestales<br>3- Informes contables<br>4- Informes de contratación<br>5- Conciliaciones | Trimestral   | Revisar las actas de conciliación y de auditoría a los soportes financieros realizados  | Subdirector Administrativo y Financiero                                     | No de revisiones realizadas a las actas de conciliación y auditoría / 4                  | 100% | Se hizo la verificación de registros frente a soportes del seguimiento a valores representativos a una muestra aleatoria de contratos.  |
| Atención al Usuario         | 1. Publicación en cartelera y página web de los costos y tiempos de los trámites<br>2- Implementación de trámites en línea<br>3- Implementación de la línea anticorrupción              | Cartelera, página web, acta de buzón PQR, registro de llamadas  | Semestral  | Revisar evidencia gráfica de cartelera y página web, las actas de PQR y el registro de llamadas   | Subdirección Administrativa y Financiera.                                   | No de revisiones hechas/ 2   | 100% | Se realizó el seguimiento de las actas del PQR  |
| Gestión jurídica            | Muestreo aleatorio de procesos por su valor, importancia y frecuencia   | 1- Pliegos<br>2- Actas de adjudicación  | Mayo; Julio; Octubre; Enero  | Revisar el informe de muestreo  | Dirección, Y Subdirección administrativa y financiera                       | No de revisiones realizadas al proceso de contratación/ 4                                | 100% | Se hizo la verificación de registros frente a soportes del seguimiento a valores representativos a una muestra aleatoria de contratos.  |
| Evaluación y Control        | 1- Seguimiento Plan de Auditorías<br>2- Revisión permanente de las PQR<br>3- Seguimiento a los planes de acción e indicativo  | Actas de auditoría; Comunicados de PQR; Informes de seguimiento   | 1- De acuerdo con el Plan de Auditoría.<br>2- Trimestral<br>3- Trimestral                | 1- Capacitación del personal de auditoría.<br>2- Chequear las actas de PQR.<br>3- Revisión de los informes de seguimiento a los planes de acción e indicativo | Control Interno   |  |      |   |

Luz Stella Manrique M  
Asesor de Control Interno

| Entidad:  | Instituto de Turismo del Meta   |  |  |                         |                 |          |   |
|---|---|--|--|-------------------------|-----------------|----------|---|
| Vigencia:   | 2017  |  |  |                         |                 |          |   |
| Fecha de publicación:   | 15/01/2018  |  |  |                         |                 |          |   |
| Componente  | Transparencia y Acceso a la Información   |  |  |                         |                 |          |   |
| Seguimiento 3   | Oficina de Control Interno  |  |  |                         |                 |          |   |
| Fecha de Seguimiento:   | 30/12/2018  |  |  |                         |                 |          |   |
|   | IDENTIFICACIÓN  |  |  | MONITOREO Y RESPONSABLE |                 |          |   |
| Subcomponente / procesos  | Actividades Programadas   | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada        |                 | % AVANCE | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   |
|   |   |  |  | INICIO<br>dd/mm/aa      | FIN<br>dd/mm/aa |          |   |
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Activa                     | Realizar un diagnostico de la informacion Institucional registrada en la pagina web frente a lo establecido en la norma vigente   | Diagnostico Realizado  | Subdirector Administrativo y Financiero y subdireccion de promocion y desarrollo | 01/04/2017              | 30/04/2017      | 100%     | Diagnóstico realizado de la página WEB frente a lo establecido por la norma vigente.  |
|   | Actualizar la informacion institucional registrada en la pagina web frente a la norma vigente   | actualizada la informacion , creada la seccion "Transparencia y acceso a la informacion publica" | Subdirector Administrativo y Financiero y subdireccion de promocion y desarrollo | 01/01/2017              | 30/12/2017      | 100%     | Se actualizó la información institucional de la página WEB del Instituto de acuerdo a la normatividad vigente.  |
|   | Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas del Instituto en el SIGEP  | 100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP                    | Subdirector Administrativo y Financiero  | Permanente              |                 | 100%     | Por circular para servidores y contratistas para que registren las hojas de vida en el SIGEP  |
|   | Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP  | 100% de los contratos registrados en el SECOP  | Subdirector Administrativo y Financiero  | Permanente              |                 | 100%     | Relación Contratos de 2017 publicados en el SECOP   |
| Subcomponente 2<br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                     | Diseñar el formulario en línea para la recepción de PQRS de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las TICs   | Formulario implementado  | Subdirector Administrativo y Financiero. Responsable de PQRS                     | Permanente              |                 | 100%     | Formulario implementado para la recepción de PQRS   |
|   | Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta  | formato implementado   | Subdirector Administrativo y Financiero. Responsable de PQRS                     | 01/07/2017              | 31/07/2017      | 100%     | Formato implementado de esquem de solicitudes de acceso a la información  |
| Subcomponente 3<br>Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información | Realizar un diagnostico al interior del instituto, en cuanto a la existencia de los instrumentos que establece la Ley para apoyar el proceso de informacion,  | Diagnostico Realizado, instrumentos de gestion de la informacion elaborados, y socializados      | Subdireccion Administrativa y financiera. Responsable del archivo                | 01/06/2017              | 31/12/2017      | 100%     | La Información mínima obligatoria Ley 1712 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, se publicó en la página institucional   |
| Subcomponente 4<br>Criterio Diferencial de Accesibilidad                    | Realizar un diagnostico de accesibilidad , medios electronicos, formatos, espacios fisicos  | 1 diagnostico de accesibilidad realizado   | subdireccion administrativa y financiera y responsable de sistemas               | 01/06/2017              | 31/12/2017      | 100%     | la página WEB del Instituto de Turismo del Meta, estuvo disponible 24 horas los siete días de la semana, la información, links y formatos se encuentran accesibles y en funcionamiento para el usuario. |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública            | Incluir en el informe de PQRS el capitulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Solicitudes de acceso a la informacion incluida en el informe de PQRS                            | subdireccion administrativa y financiera y responsable de sistemas               | julio                   | 10/12/2017      | 100%     | Informe de PQRS con la relación de las solicitudes de acceso a la información   |

| Entidad:  |  | Instituto de Turismo del Meta  |  |  |   |  |   |
|---|--|--|--|--|---|---|---|
| Vigencia:   |  | 2017   |  |  |   |   |   |
| Fecha de publicación :  |  | 15/01/2018   |  |  |   |   |   |
| Componente  |  | Rendición de Cuentas   |  |  |   |   |   |
| Seguimiento No 3  |  | Oficina de Control Interno   |  |  |   |   |   |
| Fecha de Seguimiento :  |  | 30/12/2018   |  |  |   |   |   |
| IDENTIFICACIÓN  |  |  | MONITOREO Y RESPONSABLE  |  |   |   |   |
| Subcomponente / procesos  | Acciones Preventivas Propuestas  | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada   |   | % AVANCE  | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   |
|   |  |  |  | INICIO<br>dd/mm/aa   | FIN<br>dd/mm/aa   |   |   |
| Subcomponente / proceso 1<br>Información de Calidad y en lenguaje comprensible                        | Publicar, difundir, y mantener actualizada la pagina web del insituto con informacion relevante, resultados, avances informes de gestion institucional,  | Informacion actualizada en la pagina web   | subdireccion Promocion y Desarrollo, Subdireccion General  | 01/01/2017   | 31/12/2017  | 100%  | Todas las publicaciones en la página WEB del Instituto y Boletines de prensa emitidos por el comunicador social se publicaron y difundieron. Así como la información en las redes sociales del Instituto (Fan Page, Twitter)  |
|   | Publicacion de informes periodicos dirigidos a grupos de interes y ciudadanía en general, cumplimiento de metas plan de desarrollo y boletines con informacion de rendicion de cuentas para el calendario de eventos del departamento, cumplimiento de metas y demas | 1 informe de seguimiento al plan anticorrupcion, 1 informe de gestion institucional, 1 informe de rendicion de cuentas | Subdireccion General, subdireccion de promocion y desarrollo y Asesor Control Interno  | Dentro de los 10 primeros dias habiles de mayo, septiembre y enero, se publicara el seguimiento al plan anticorrupcion por parte del Asesor de Control Interno | julio, y diciembre 2016. Informe de gestion y rendicion de cuentas en noviembre | 100%  | Informe de seguimiento Plan Anticorrupción mayo publicado. Informe pormenorizado del estado de Control Interno, marzo, julio y noviembre publicado. Informe de gestion y rendicion de cuentas socializado en el Instituto y presentado en la rendicion de cuentas en noviembre. |
| Subcomponente / proceso 2<br>Dialogo de Doble via con la ciudadanía y sus operadores                  | Rendicion de cuentas sobre avances y resultados de las metas plan de desarrollo y demas metas misionales   |  | Subdireccion General, subdireccion de promocion y desarrollo y responsable de comunicaciones y responsable atencion al ciudadano | Entre junio y diciembre de 2017  | 31/12/2017  | 100%  | Se hizo la rendición de cuentas el 10 de noviembre de 2017, donde se sustentaron los avances de resultados de metas del plan de desarrollo y demas metas misionales   |
| Subcomponente / proceso 3<br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendicion de cuentas   | 1 campaña realizada  | Subdireccion de promocion y Desarrollo   | 15/08/2017   |   | 100%  | En las Instalaciones del Instituto de Turismo del Meta Parque Las Malocas, se hizo la campaña de comunicación interna sobre la responsabilidad de lo servidores publicos frente a la rendicion de cuentas.  |
|   | Realizar actividad ludica con todos los servidores publicos para interiorizar la politica de rendicion de cuentas  | Actividad Ludica Realizada   | Subdireccion de promocion y Desarrollo   | 15/09/2017   |   | 100%  | En las Instalaciones del Instituto de Turismo del Meta Parque Las Malocas, se hizo la campaña de comunicación interna sobre la responsabilidad de lo servidores publicos frente a la rendicion de cuentas.  |
| Subcomponente / proceso 4<br>Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional                | Evaluar el chat tematico entre las dos subdirecciones, asesor control interno, ciudadanos y organizaciones sociales y divulgar los resultados a los servidores publicos y demas participantes  | 1 evaluacion interna y 1 evaluacion externa  | Subdireccion de promocion y Desarrollo   | 10/11/2017   |   |   |   |
|   | Evaluar los eventos de los diferentes Municipios, en atencion al cumplimiento del calendario de eventos según ordenanza  | 1 evaluacion realizada   | Subdireccion de promocion y Desarrollo   | 03/12/2017   |   | 100%  | Se hizo la evaluacion con las alcaldias donde el Instituto apoyó los diferentes eventos durante el año, ademas de la gobernacion.   |

Stella Marique M  
Asesor Control Interno

| Entidad:  | Instituto de Turismo del Meta   |   |   |                    |                 |        |   |
|---|---|---|---|--------------------|-----------------|--------|---|
| Vigencia:   | 2017  |   |   |                    |                 |        |   |
| Fecha de publicación :  | 15/01/2018  |   |   |                    |                 |        |   |
| Componente  | Atención al Ciudadano   |   |   |                    |                 |        |   |
| Seguimiento   | 3 Oficina de Control Interno  |   |   |                    |                 |        |   |
| Fecha de Seguimiento :  | 30/12/2017  |   |   |                    |                 |        |   |
| IDENTIFICACIÓN  |   |   | MONITOREO Y RESPONSABLE   |                    |                 |        |   |
| Subcomponente / proceso   | Actividades Programadas   | Meta o Producto   | Responsable   | Fecha Programada   |                 | AVANCE | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   |
|   |   |   |   | INICIO<br>dd/mm/aa | FIN<br>dd/mm/aa |        |   |
| Subcomponente 1<br>Estructura administrativa y direccionamiento estrategico | Revisar al interior del Instituto , cual es la percepcion de los usuarios de los servicios, con respecto al sistema actual  | Sistema actual revisado, actualizado y socializado  | Subdireccion Administrativa y financiera, responsable de las tecnologias de la informacion y la comunicacion y responsables de PQRs | 05/05/2017         | 05/08/2017      | 100%   | Se realizó una encuesta de satisfacción que permitió conocer la percepcion de los ciudadanos respecto a los servicios que presta el           |
|   | Desarrollar iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano  | Iniciativas propuestas, aprobadas y socializadas  | Subdireccion Administrativa y financiera, responsable de las tecnologias de la informacion y la comunicacion y responsables de PQRs | 05/05/2017         | 05/08/2017      | 100%   | Se implementó en la sede de la gobernacion del Meta, un módulo de atención del Instituto para mejorar el servicio al ciudadano                |
| Subcomponente 2<br>Fortalecimiento de los canales de atención               | Revisar, actualizar y Fortalecer , medios, espacios o escenarios que utiliza el INSTITUTO para interactuar con los ciudadanos   | Medios, espacios o escenarios, revisados, actualizados, fortalecidos y socializados. Lineas telefonicas en funcionamiento, protocolos actualizados para la atencion al ciudadano a traves de los diferentes canales actualizaados e implementados   | Subdireccion Administrativa y financiera, responsable de las tecnologias de la informacion y la comunicacion y responsables de PQRs | 05/05/2017         | 05/08/2017      | 100%   | Lineas telefónicas, página WEB y correos institucionales actualizados   |
|   | Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano   | Estrategia de cambio cultural implementada  | Direccion, subdirector Administrativo y Financiero  | 01/04/2017         | 30/04/2017      | 100%   | Se implementó la estrategia de cambio cultural, temáticas incluidas en el PIC 2017  |
|   | Desarrollar el componente de servicio al ciudadano dentro del PIC   | tematicas incluidad dentro del PIC: Cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, inovacion en la administracion publica, etica y valores del servidor publico, normatividad, competencias y habilidades personales, gestion del cambio, lenguaje claro | Direccion, subdirector Administrativo y Financiero  | 01/02/2017         | 28/02/2017      |        | Se desarrolló el componente de servicio al ciudadano.Temáticas incluidas en el PIC 2017   |
| Subcomponente 4<br>Normatividad y procedimental                             | Fortalecimiento y sostenimiento de la politica de proteccion de datos personales  | Politica de proteccion de datos personales fortalecida  | subdirector Administrativo y financiero   | 01/07/2017         | 31/07/2017      | 100%   | Se expidió el Manual de Política de datos mediante Resolución que etsá publicada en la página WEB del Instituto.                              |
|   | Elaborar periodicamente informes de PQRs, para identificar oportunidades de mejora en la prestacion de los servicios  | Informes mensuales dentro de los 15 primeros dias de terminado cada mes   | subdirector Administrativo y Foinanciero, Responsable de PQRs   | 01/01/2017         | 31/12/2017      | 100%   | Se elaboraron los informes de PQR con el fin de llevar un control oportuno de respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.              |
|   | Socializacion del reglamento interno de PQRSD de acuerdo con la normativa vigente   | Reglamento interno de PQRs socializado  | subdirector Administrativo y Financiero   | 01/01/2017         | 31/05/2017      | 100%   | En la página del ITM está publicado el proceso con el flujo de actividades y su respectiva caracterización                                    |
| Subcomponente 5<br>relacion con los ciudadanos                              | Realizar periodicamente mediciones de percepcion de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios que presta el Instituto u ofrece y el servicio recibido | Realizar cada 6 meses 1 encuesta dirigida a los prestadores y operadores turisticos, a los responsables del recaudo de la estampania y ciudadanía en general  | Subdireccion Administrativa y financiera, subdireccion Promocion y Desarrollo   | 10/07/2017         | 28/12/2017      | 100%   | Se realizó una encuesta de satisfacción que permitió conocer la percepcion de los ciudadanos respecto a los servicios que presta el Instituto |

  
Luz Stella Manrique M  
Asesor Control Interno

