

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
Nit. 892.400.461-5  
San Andrés, Isla - Colombia

## **INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

**ENTIDAD:** INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”

**PERIODO EVALUADO:** ENERO A JUNIO DE 2022

### **INFORMACION GENERAL**

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el Primer Semestre del año 2018, en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el Semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se adelantó un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

**ALCANCE:** En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76.

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público

### **GLOSARIO**

**PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar en cualquier momento.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, así como una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene otra persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

**SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

**Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo

**Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**FECHA DEL INFORME:** Este Informe se efectúa en enero de 2022

**CRITERIOS:** En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

**OBJETIVOS DEL INFORME:** Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, en el **INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP”** en el año o Vigencia 2022.

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**Nit. 892.400.461-5**

**San Andrés, Isla - Colombia**

**CANALES DE ATENCIÓN. EL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “INFOTEP,** cuenta y pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Única	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los Líderes de Procesos, de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Control Manual de la Correspondencia, asignándole un consecutivo de entrada, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Telefónica	Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay. San Andrés Isla, Colombia Telf: 057-8-5125770 / 5126607 / 5121350 / 5125916/ FAX 057- 8 - 5125770	Avenida Colombia Serie bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INFOTEP, de forma general. A la fecha este sistema no se integra a al sistema de gestión de PQRS.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, en los horarios preestablecidos.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Avenida Colombia Serie Bay – INFOTEP	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12.00 m Y 3.00 pm - 7.00 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.
Virtual	Correo electrónico	<b>Correo Institucional</b> info@infotepsai.edu.co , Dirección Notificaciones Judiciales: notificacion@infotepsai. edu.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran al procedimiento de PQRS, mediante impresión de la misma Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
Formulario electrónico Web	<a href="http://www.infotepsai.edu.co">http://www.infotepsai.edu.co</a>	<a href="http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos">http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos</a>		<a href="http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos">http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos</a>  Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.  <a href="http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2">http://www.infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2</a>

**RESULTADOS:**

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2022		PORCENTUAL
ENERO	98	29,70
FEBRERO	39	11,82
MARZO	29	8,79
ABRIL	14	4,24
MAYO	27	8,18
JUNIO	123	37,27
<b>TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022</b>		<b>330</b>
		<b>100,00</b>

**Cuadro No.01**



**Grafico No. 01**

**Análisis – Cuadro y Grafico No. 01**

Del periodo analizado enero a junio del 2022, se recibieron 330 PQRS Externas, de las cuales, se pudo establecer lo siguiente:

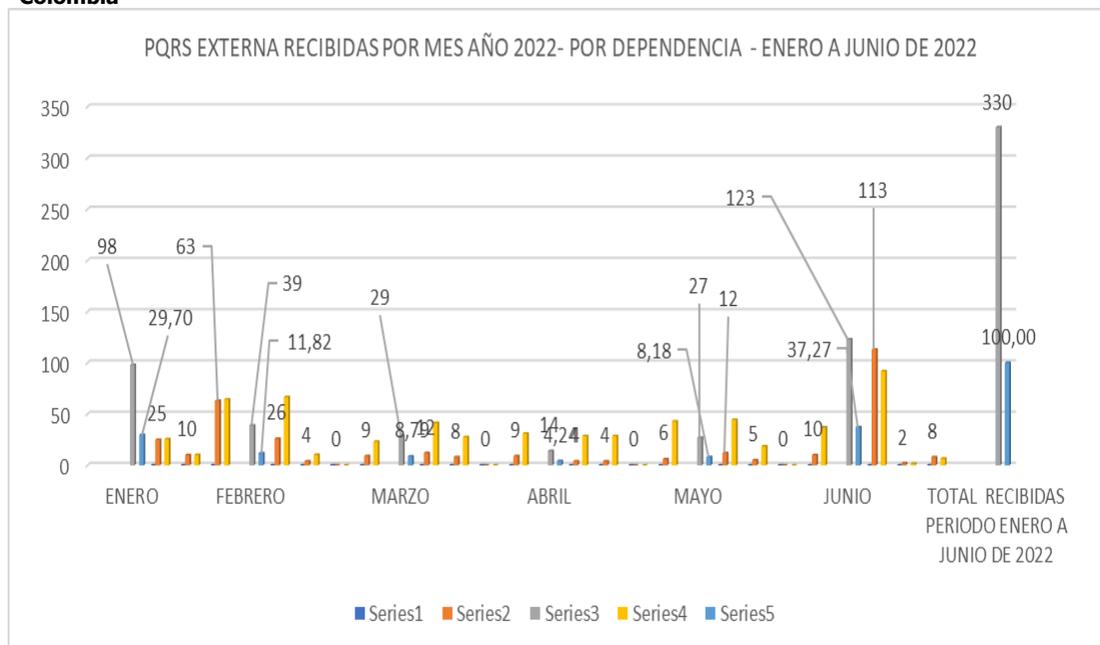
- El mes que se recibió el mayor numero de PQRS, fue Junio con un total de 123, equivalente al 37.27%
- En Segundo lugar, está el mes de Enero con un total de PQRS recibidas de 98, equivalentes al 29.70%
- El Tercer lugar se encuentra los meses de Febrero en los cuales se recibieron 39 PQRS, equivalente al 11.82%
- Le sigue en su orden el mes de Mayo con 27 equivalente al 8.18 % y el mes de Abril de 2022, que solo se recibieron 14 PQRS, equivalente al 4.24%

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
**Nit. 892.400.461-5**  
**San Andrés, Isla - Colombia**

PQRS EXTERNA RECIBIDAS POR MES AÑO 2022- POR DEPENDENCIA - ENERO A JUNIO DE 2022					
<b>ENERO</b>			<b>98</b>		<b>29,70</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	25		25,51020408	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	10		10,20408163	
	RECTORIA	63		64,28571429	
<b>FEBRERO</b>			<b>39</b>		<b>11,82</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	26		66,67	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	4		10,26	
	VENTANILLA	0		0,00	
	RECTORIA	9		23,08	
<b>MARZO</b>			<b>29</b>		<b>8,79</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	12		41,38	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	8		27,59	
	VENTANILLA	0		0,00	
	RECTORIA	9		31,03	
<b>ABRIL</b>			<b>14</b>		<b>4,24</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	4		28,57142857	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	4		28,57142857	
	VENTANILLA	0		0,00	
	RECTORIA	6		42,86	
<b>MAYO</b>			<b>27</b>		<b>8,18</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	12		44,44	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5		18,52	
	VENTANILLA	0		0,00	
	RECTORIA	10		37,04	
<b>JUNIO</b>			<b>123</b>		<b>37,27</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	113		91,87	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		1,63	
	RECTORIA	8		6,50	
<b>TOTAL RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022</b>			<b>330</b>		<b>100,00</b>

**Cuadro No.2.**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
**Nit. 892.400.461-5**  
**San Andrés, Isla - Colombia**



**Grafico No.2**

### Análisis – Cuadro y Grafico No. 02

Del periodo analizado enero a junio del 2022, se recibieron 330 PQRS Externas por Mes, de las cuales, se recibieron por dependencias, arrojando el siguiente resultado.

El mes en el cual se recibió el mayor número de PQRS, reporta así:

JUNIO			123		37,27
	VICERECTORIA ACADEMICA	113		91,87	
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	2		1,63	
	RECTORIA	8		6,50	

- La dependencia que recibió mayor número de PQRS en el mes de Junio de 2022, VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 113 PQRS que equivalen al 91.87%
- La dependencia que recibió el segundo puesto en número de PQRS en el mes de Junio fue RECTORIA, con un total de 08 PQRS que equivalen al 6.50%.
- La dependencia que recibió el menor número de PQRS en el mes de Junio fue VICERECTORIA ADMINISTRATIVA, con un total de 2 PQRS que equivalen al 1.63 %.

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
Nit. 892.400.461-5  
San Andrés, Isla - Colombia

PQRS EXTERNA RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022- POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA			<b>330</b>	<b>100</b>
	VICERECTORIA ACADEMICA	192		58,18
	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	33		10,00
	VENTANILLA	0		0,00
	RECTORIA	105		31,82
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022</b>			<b>330</b>	<b>100</b>

**Cuadro No.3**



**Grafico No.3**

### **Análisis – Cuadro y Grafico No. 03**

Del periodo analizado enero a Junio del 2022, se recibieron 330 PQRS Externas, de las cuales, se recibieron por dependencias en total, arrojando el siguiente resultado.

- La Dependencia que recibió el mayor numero de PQRS, fue la VICERECTORIA ACADEMICA, con un total de 192, equivalente al 58.18%
- La Dependencia que ocupó el segundo lugar por recibí PQRS, fue la RECTORIA, con un total de 105, equivalente al 31.82%
- La Dependencia que recibió el menor número de PQRS, fue la VICERECTORIA ADMINISTRATIVA-con 33, equivalente al 10%

## PQRSD - CONTESTADAS DESPUES DEL TIEMPO DEFINIDO

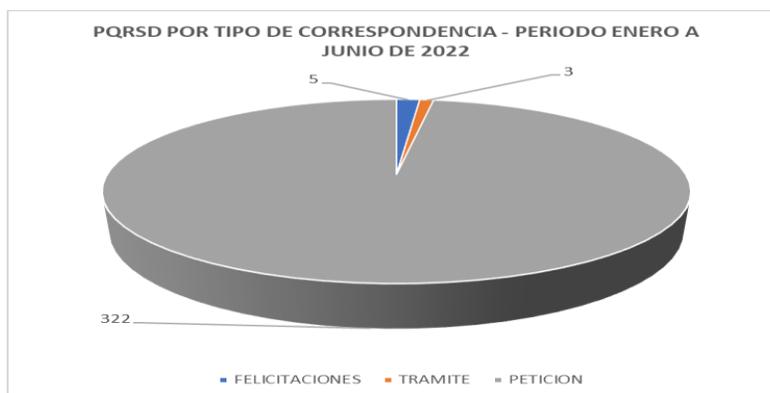
**Cuadro No.04**

### Análisis – Cuadro 04

Conforme el reporte en Excel - recibido no se puede determinar si alguna PQRS se respondió después del tiempo definido.

PQRSD POR TIPO DE CORRESPONDENCIA - PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022		
FELICITACIONES	5	1,52
TRAMITE	3	0,91
PETICION	322	97,58
<b>TOTAL PQRS -ENERO JUNIO DE 2022</b>	<b>330</b>	100

**Cuadro No.04**



**Gráfico No.04**

### Análisis – Cuadro 5 y Grafico No. 04

Del periodo analizado enero a Junio del 2022, se recibieron 330 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por Tipo de Correspondencia Así:

- El tipo de correspondencia que más se recibió fueron “PETICIONES” para un total de 322 PQRSD, equivalente al 97.58%
- El tipo de correspondencia recibida que ocupó el segundo lugar fueron de “FELICITACIONES” para un total de 5 PQRSD, equivalente al 1.52%
- El tipo de correspondencia recibida en menor número fueron las “TRAMITE” – cada una con 3 PQRSD - equivalente al 0.91%

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
**Nit. 892.400.461-5**  
**San Andrés, Isla - Colombia**

PQRSD POR PLAZO DE RESPUESTAS			
TIEMPO DEFINIDO	PLAZO EN	No. PQRSD	%
6	DIAS	1	0,30
13	DIAS	13	3,93
14	DIAS	46	13,90
15	DIAS	56	16,92
16	DIAS	16	4,83
17	DIAS	1	0,30
18	DIAS	17	5,14
19	DIAS	1	0,30
22	DIAS	1	0,30
24	DIAS	1	0,30
27	DIAS	57	17,22
28	DIAS	62	18,73
29	DIAS	29	8,76
30	DIAS	7	2,11
31	DIAS	10	3,02
32	DIAS	3	0,91
41	DIAS	2	0,60
42	DIAS	3	0,91
45	DIAS	1	0,30
47	DIAS	1	0,30
54	DIAS	2	0,60
56	DIAS	1	0,30
<b>TOTAL, PQRSD ENERO A JUNIO 2021</b>		<b>331</b>	<b>100,00</b>

Cuadro No. 06

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
Nit. 892.400.461-5  
San Andrés, Isla - Colombia

No. PQRSD	PQRSD CONTESTADAS SEGÚN EL PLAZO EN DIAS					DETALLE- EJE TEMATICO
	TIEMPO DEFINIDO	RESPUESTAS ANTES DEL VENCIMIENTO	RESPUESTAS POR FUERA DEL TIEMPO	TOTAL	%	
1	6	1	0,00	1	33,79	
13	13	12	1	13	0,69	INVITACIONES
46	14	45	1	46	0,69	TIEMPO ESCOLAR
56	15	56	0,00	56	0,69	
16	16	16	0,00	16	0,69	
1	17	0	1	1	2,76	INVITACIONES
17	18	17	0,00	17	12,41	
1	19		1	1	1,38	NO HAY RESPUESTA- INVITACIONES
1	22	1	0,00	1	2,76	
1	24	1	0,00	1	3,45	
57	27	56	1	57	4,83	SOLICITUD DE INFORMACION
62	28	61	1	62	4,14	CERTIFICADO LABORAL
29	29	28	1	29	11,72	SOLICITUD DE INFORMACION
7	30	7	0,00	7	8,28	
10	31	10	0,00	10		
3	32	2	1	3		SOLICITUD DE INFORMACION
2	41	2	0,00	2		
3	42	1	1	2		SOLICITUD DE INFORMACION
						CERTIFICADO LABORAL
1	45	1	0,00	1		
1	47	1	0,00	1	4,14	
2	54	2	0,00	2	6,9	
1	56	1	0,00	1	0,69	
<b>TOTAL, PQRSD ENERO A JUNIO 2022</b>		<b>321</b>	<b>9</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	

Cuadro No. 07

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
**Nit. 892.400.461-5**  
**San Andrés, Isla - Colombia**



**Grafico No.05- Cuadro Numero 5**

**Análisis – Cuadro 6 y Grafico No. 05**

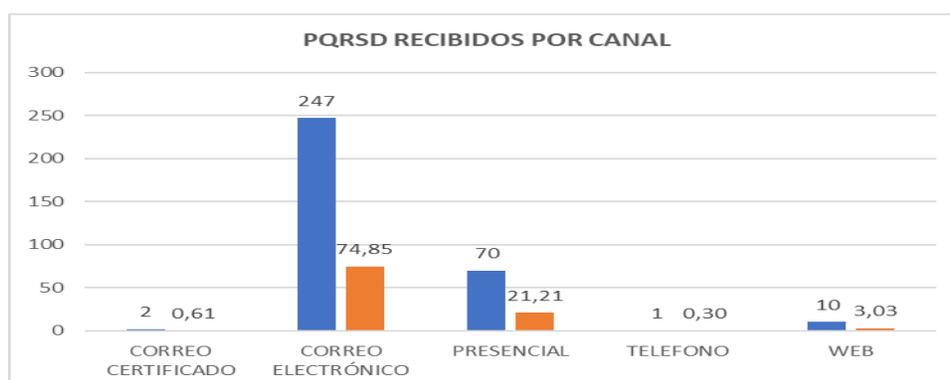
Del periodo analizado enero a junio del 2022, se recibieron 330 PQRS Externas, de las cuales, se clasificaron por Tiempo de Respuestas, presentaron el siguiente comportamiento Así:

- El tiempo definido para el trámite de la PQRSD que más se presentó dentro del periodo analizado fue 28 días - con un total de 62 PQRSD, equivalente 33.79%

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
Nit. 892.400.461-5  
San Andrés, Isla - Colombia

PQRSD RECIBIDOS POR CANAL		
CANAL	No. PQRSD	%
CORREO CERTIFICADO	2	0,61
CORREO ELECTRÓNICO	247	74,85
PRESENCIAL	70	21,21
TELEFONO	1	0,30
WEB	10	3,03
<b>TOTAL PQRSD ENERO A JUNIO 2021</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro No.08**



**Grafico No.06**

### **Análisis – Cuadro 8 y Grafico No. 06**

Del periodo analizado enero a junio del 2022, se recibieron 330 PQRSD Externas, de las cuales, se clasificaron por el TIPO DE CANAL DE RECEPCION, presentaron el siguiente comportamiento Así:

- Se pudo establecer que el canal mas utilizado para presentar PQRSD, fue “CORREO ELECTRONICO” con un total de 247 PQRSD, equivalente al 74.85%
- Se pudo establecer que el canal que ocupó el segundo lugar para presentar PQRSD, fue “PRESENCIAL ” con un total de 70 PQRSD, equivalente al 21.21%
- Se pudo establecer que el canal que ocupó el tercer lugar para presentar, fue “WEB” con un total de 10 PQRSD, equivalente al 3.03% Y por teléfono 01 PQRSD - equivalente al 0.30%

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**  
Nit. 892.400.461-5  
San Andrés, Isla - Colombia

### ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

#### SE DEBEN ADOPAR PLANES DE MEJORA EN CUANTO:

**A: Mecanismos de control y exigencia del cumplimiento con los tiempos de respuestas a solicitudes, tanto internas como externas. Recordemos que en su mayoría la correspondencia externa recibida, puede llegar a generar sanciones de tipo disciplinario en cabeza del presentante legal. Y en aquellos responsables que incumplen con los plazos definidos en la Ley.**

#### RECOMENDACIONES:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO ASIGNADO	EJE TEMÁTICO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO	FECHA FINALIZADO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIPO DE PEQRSD
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	GERALDINE GORDON	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17/02/2022	42	20/04/2022	104	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	CRICIA SHIRLEY POMARE BOXTON	CERTIFICADO LABORAL	18/02/2022	42	25/02/2022	49	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Rectoría	SILVIA MONTOYA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18/04/2022	32	44679	42	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera	GERALDINE GORDON	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/02/2022	27	44670	97	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**De un total de 330 PQRSD - recibidas de Enero a Junio de 2022, Solo 09 PQRSD – contestadas según el reporte del sistema- por fuera del tiempo, se pudo establecer por nivel de riesgo - un total de 04 que tienen relacion directa con solicitud de información- las cuales reportan tramite y respuesta como aparece en el cuadro anterior.**

**Descripción:** La correspondencia de Solicitud de Información- tenía fecha de vencimiento 17-02-2022- y se respondió en 20/04/2022- es decir tenía un plazo inicial para respuesta de 42 días – y fue contestada a los 104 días.

**Se recomienda, adoptar correctivos y mejora continua a fin de que a futuro no se presentan este tipo de demoras o respuestas por fuera del tiempo.**

Definir un Procedimiento o instructivo que defina las responsabilidades e instancias encargadas de hacer seguimiento, e investigación para las correspondencias no contestadas dentro de los tiempos asignados dentro del sistema y conforme los plazos definidos en la ley. A fin de evitar posibles sanciones.

Las dependencias líderes tales como: VICERECTORIA ACADEMICA, VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y RECTORIA, deben hacer seguimiento y control de la correspondencia a cargo de los procesos y responsables a su cargo

**Original firmado.**

**ANDRES AVELINO MEZA VILLARREAL**  
ASESOR DE CONTROL INTERNO.