



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO DE MARZO A JUNIO DE 2019

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, presentamos el informe pormenorizado del estado del Control Interno, periodo comprendido entre el 1 de marzo al 30 de junio de 2019.

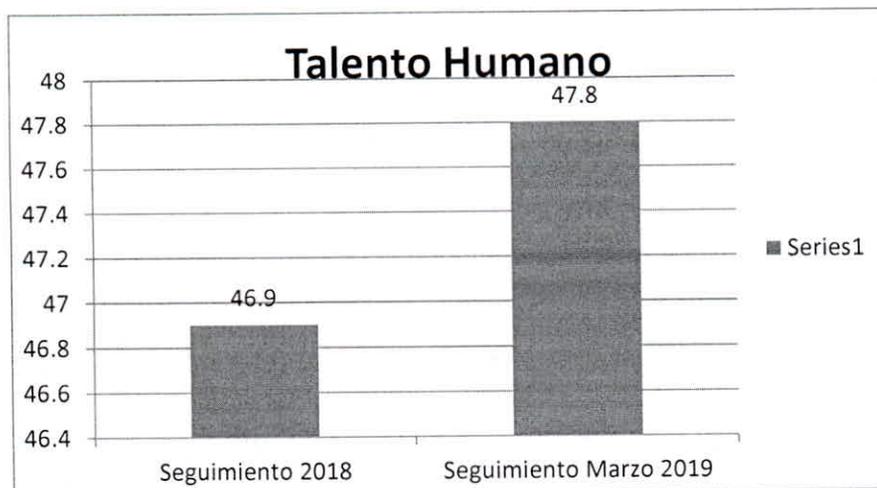
Primeramente, presentamos los resultados del segundo seguimiento al plan de acción del MIPG, con corte Marzo 30 de 2019.

1. Dimensión: Talento Humano

La dimensión de talento humano tiene como objetivo brindar herramientas a la entidad para gestionar adecuadamente el talento a través del ciclo de vida del servidor público y está orientada al ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleados, el desarrollo de las competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desarrollo individual. Para el desarrollo de la dimensión debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos: gestión estratégica del talento humano e integridad.

Se realizó el segundo seguimiento del plan de Talento Humano para poder verificar gradualidad en la implementación de los lineamientos de acuerdo con las capacidades y recursos de la entidad y la flexibilización de algunos requisitos de acuerdo con el nivel de desarrollo de la entidad.

Al visitar la oficina y verificar el plan de acción pudimos darnos cuenta que la oficina está trabajando en el cumplimiento de las 134 actividades planteadas dentro de las buenas practicas e innovación, teniendo un puntaje que en el primer seguimiento se logró un avance de 46.9% y en el segundo seguimiento un avance de 47.8% con una diferencia de 0.9 y se evidencio en las categorías de la siguiente manera.





GOBERNACIÓN DEL CESAR

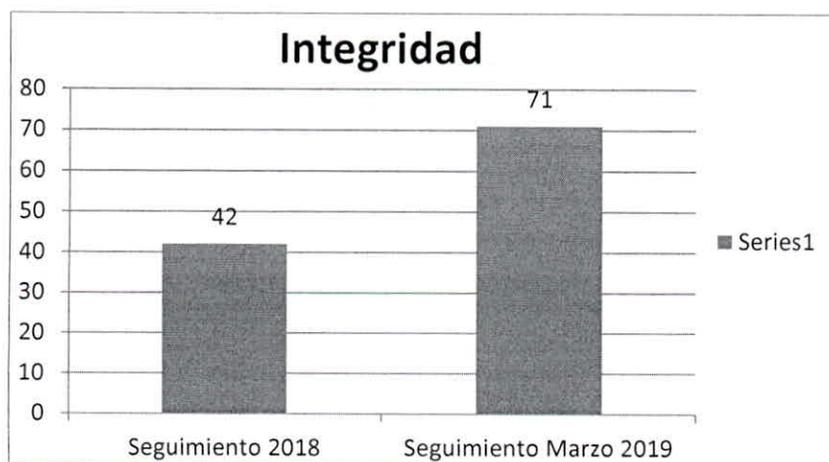
**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011**

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 2 de 15

Plan de Acción Integridad

En el segundo seguimiento del plan de acción de integridad se verifico el avance en las actividades planteadas por parte de la oficina que contribuirá con los siguientes aspectos: contar con un liderazgo del equipo de líderes de procesos y secretarios, apropiación de los valores y principios, establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del código para garantizar cumplimiento por parte de los servidores.

Al visitar la oficina y realizar el seguimiento a las 20 actividades con las que cuenta el plan de acción pudimos verificar el porcentaje de avance obtenido de 71% con respecto al primer seguimiento de 42% distinguiendo un 29% de avance en las actividades realizadas.



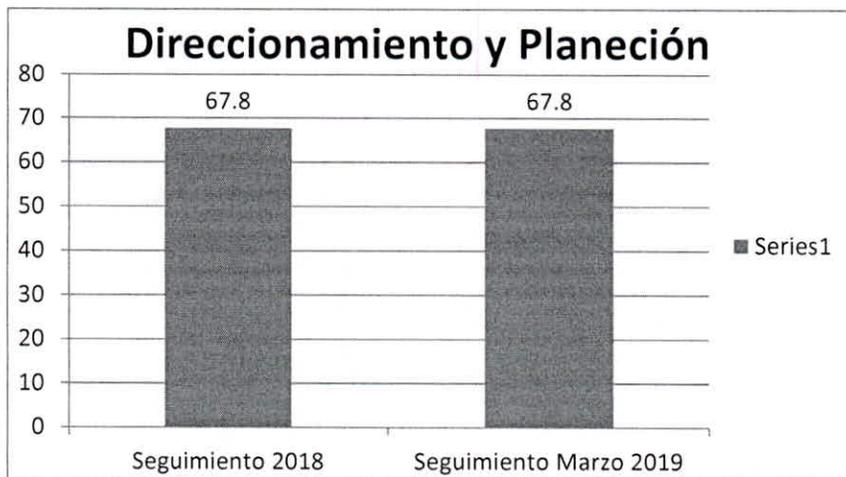
2. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación

Esta dimensión contribuye que la entidad defina una ruta estratégica que guíara la gestión institucional, con miras de satisfacer las necesidades y solucionar problemas de los ciudadanos, debe tener en cuenta las siguientes políticas: planeación institucional, gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, integridad, participación ciudadana en la gestión pública.

Plan de Acción Direccionamiento y Planeación El plan de acción ayuda a promover una reflexión sobre la razón de ser de la entidad, el objetivo por el cual fue creada, los derechos que garantizan y los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver.

Autodiagnóstico Transversal con la oficina de Planeación, Oficina de Gestión Humana, Oficina de Sistemas, Oficina de Tesorería y Secretaria de Gobierno.

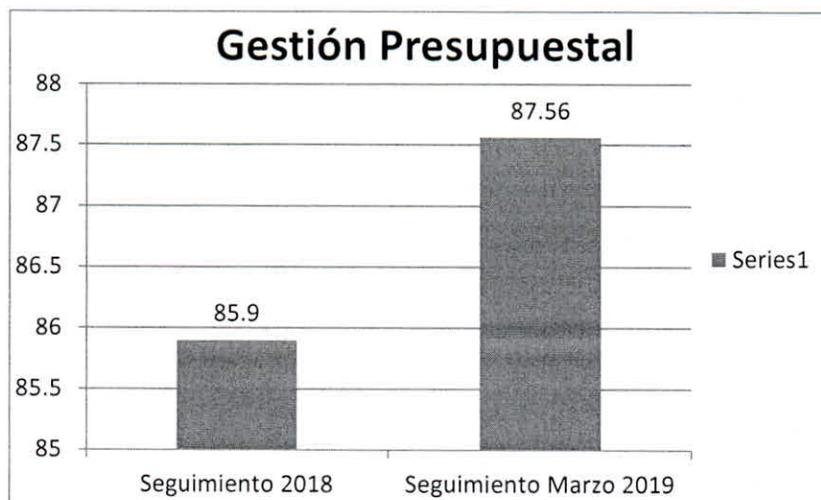
No se avanzó satisfactoriamente en los compromisos adquiridos a corte de febrero 2019. Las actividades de gestión no fueron posible de verificar y cuantificar en su desarrollo, al no encontrarse implementadas por el responsable de cada política de MIPG.



Plan de Acción Gestión Presupuestal

Es indispensable dentro del plan de acción de gestión presupuestal priorizar la asignación de recursos para la siguiente vigencia fiscal, planes, programas identificar las metas estratégicas que se desean alcanzar. Dentro del seguimiento se pudo evidenciar el avance en las actividades que tenían una calificación en nivel uno y se ven reflejadas a continuación:

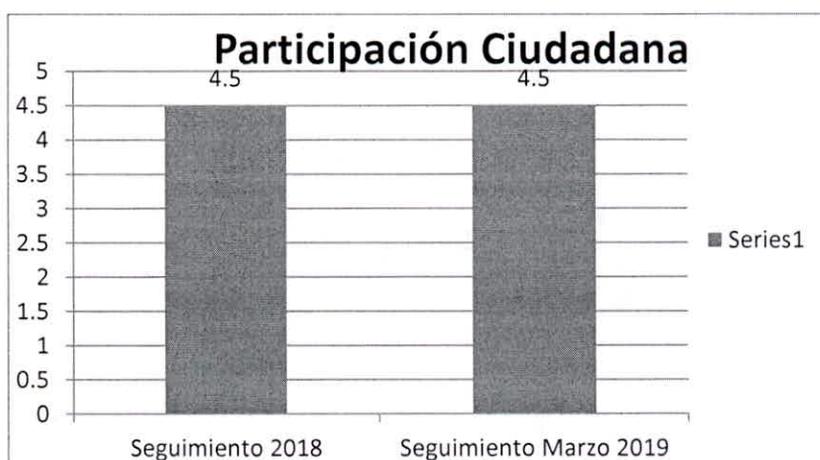
Se realizó el segundo seguimiento a las 43 actividades planteadas dentro del plan de acción pudimos observar el avance obtenido con un puntaje de 87.56 a diferencia con el del primer seguimiento de 85.9 notando el crecimiento en el desarrollo de las actividades en un 1.66.





Plan de Acción Participación Ciudadana

Este plan de acción ayuda a la entidad a crear estrategias para trabajar en mantener y mejorar los espacios que garanticen la participación ciudadana, para poder brindar y facilitar el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana. Al realizar el seguimiento se evidencio que los encargados del plan de participación ciudadana no han avanzado con las tareas trazadas, por otro lado no se han realizado las reuniones con el comité de participación ciudadana por lo que no se ha elaborado ni socializado la política de participación ciudadana, el puntaje se mantienen en 4.5 calificación total del autodiagnóstico de gestión política de participación ciudadana.



3. Dimensión: Gestión con valores para resultados

Esta dimensión tiene como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que conduzcan a lograr los resultados propuestos a materializar las decisiones plasmadas en la planeación institucional.

Plan de Acción Gobierno Digital

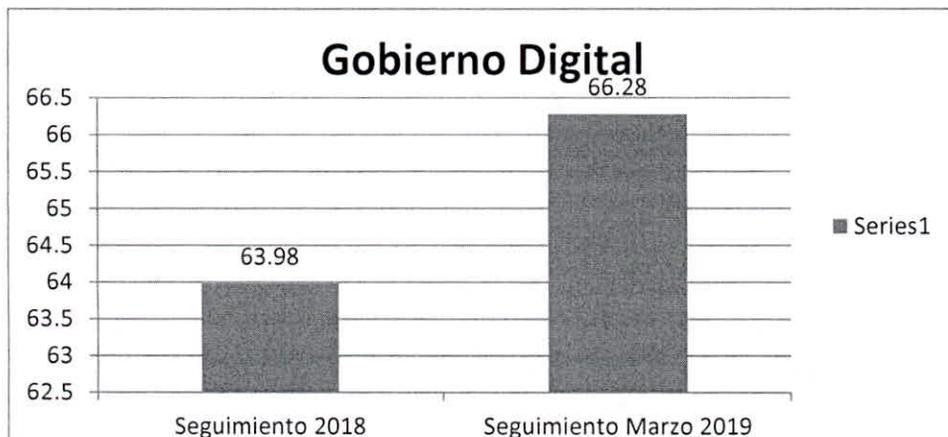
Las actividades planteadas dentro del plan de acción promueven el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, actuando de manera transversal y relacionándose con todas las políticas de modelo integrado de planeación y gestión. Al realizar el seguimiento pudimos encontrar:

Como resultado del seguimiento al plan de gobierno Digital, se observan 12 actividades en cero, las cuales no presentan avances de gestión, de las cuales dos (1) se concentran en secretaria de gobierno y dos (2) en asuntos internos, relacionados con participación ciudadana, trámites y servicios.



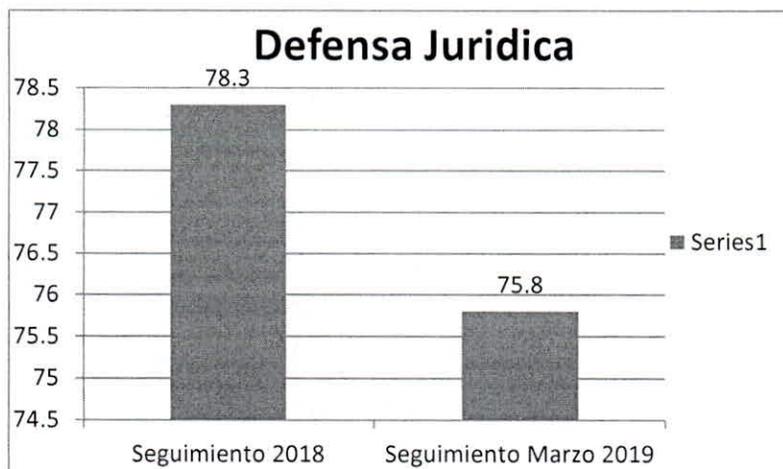
GOBERNACIÓN DEL CESAR
INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 5 de 15



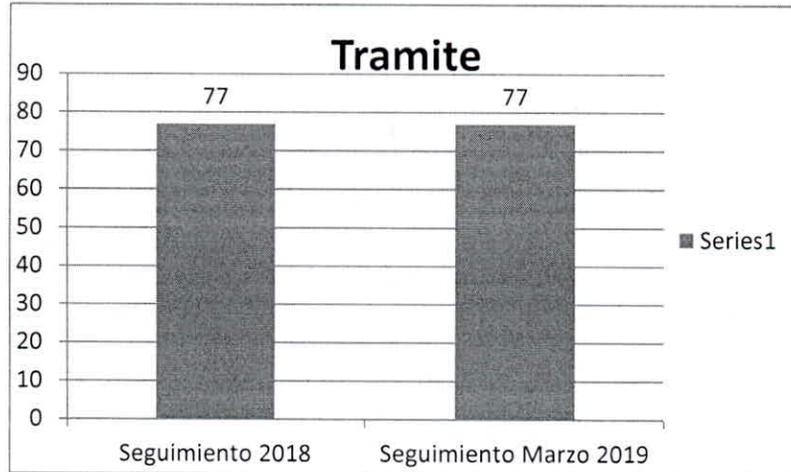
Plan de Acción Defensa Jurídica

Al verificar con el responsable el plan de acción Defensa Jurídica pudimos evidenciar que la calificación disminuyó de un 78.3% a un 75.8% es decir la deducción fue de 2.5 debido a que al realizar el seguimiento encontramos que existen actividades que no cuentan con los soportes que dan fe de que se está trabajando por darle cumplimiento a las actividades planteadas dentro del plan de acción.



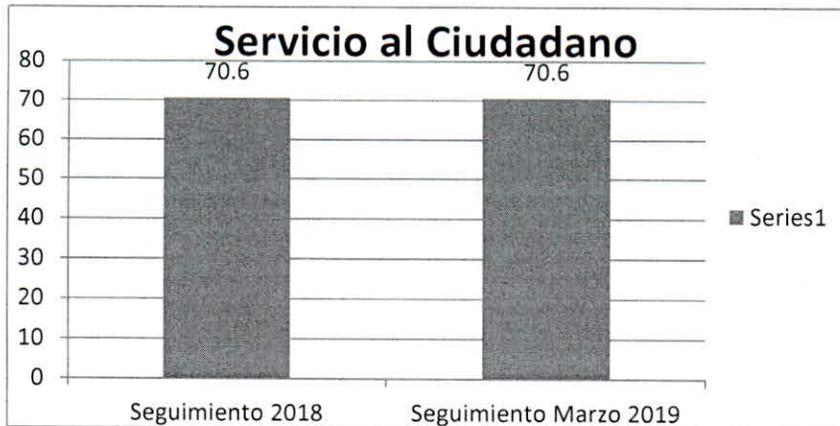
Plan de Acción de Tramites

Los tramites son los mecanismos por medio del cual los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen sus obligaciones y está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites y procedimientos administrativos, al visitar la oficina para realizar el segundo seguimiento no pudimos revisar las actividades que estaban pendiente a desarrollar debido a que la encargada se encontraba incapacitada por lo cual la calificación sigue siendo de 77%.



Plan de Acción Servicio al Ciudadano

Este plan tiene como propósito trabajar en facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales, al visitar la oficina para realizar el segundo seguimiento no pudimos revisar las actividades que estaban pendiente a desarrollar debido a que la encargada se encontraba incapacitada por lo cual la calificación sigue siendo de 70.6%



4. Dimensión: Evaluación de Resultados

Esta dimensión tiene como fin promover en la entidad el seguimiento y desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico. El lineamiento de la política es seguimiento y evaluación del desempeño institucional.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011**

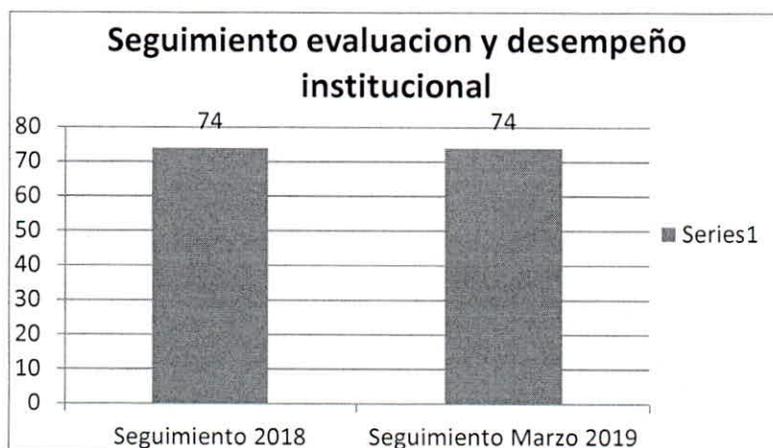
Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 7 de 15

Plan de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

Este plan tiene como fin facilitar el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, por otro lado, diseñara los indicadores antes de su aplicación es importante validar que se brinda la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance de cada indicador.

La Oficina de Control Interno no pudo verificar las actividades de gestión, porque a la fecha del presente seguimiento no existen acciones que lleven al cumplimiento de las labores señaladas en el plan de acción del autodiagnóstico. Se sugiere a los responsables de este, que, para el próximo seguimiento, presenten avances de ejecución con sus respectivos soportes, con el fin de realizar la verificación correspondiente a las citadas actividades y por ende contribuir a las mejoras de estas.

Por lo anterior se concluye, que las actividades de gestión de este autodiagnóstico se mantienen con la misma calificación de 74.0%.



5. Dimensión: Información y Comunicación

Esta dimensión tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como la información externa, esto es, aquella que permite una interacción con los ciudadanos. Los lineamientos de esta dimensión son: Gestión documental y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Plan de acción Gestión Documental

Este plan ayuda con la eficiencia en la gestión administrativa y a incorporar en la planeación sectorial e institucional acciones en materia de gestión documental, guiada por lineamientos y herramientas.

El día 28 de febrero de 2019, nos reunimos en la oficina de Archivo Departamental, Aracely Narváez Altamiranda Líder Oficina de Archivo y Álvaro Sierra funcionario de control Interno, con el fin de efectuar el segundo seguimiento a los planes de acción, productos de las debilidades de los

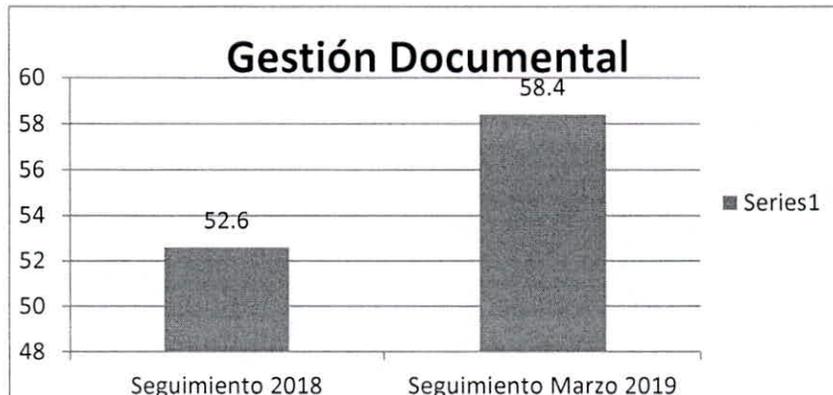


GOBERNACIÓN DEL CESAR

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011

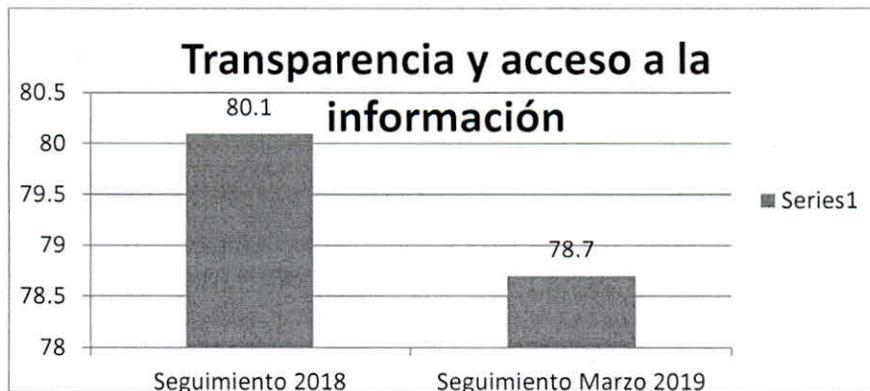
Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 8 de 15

autodiagnósticos. En el seguimiento pudimos revisar las 28 actividades con las que cuenta el plan y notamos el avance que han tenido algunas actividades logrando subir el puntaje de un 52.6% a un 85.4%.



Plan de acción transparencia y acceso a la información

Con un porcentaje de cumplimiento del 90% se cuentan 5 actividades y con un 100% se cuentan 52 actividades. Las actividades con 90% falta gestionar el cumplimiento total, en cuanto a oportunidad, calidad y actualización. Por su parte las actividades en 100% se siguen gestionando por tanto se mantiene su puntaje, sin embargo, es necesario mantener su actualización.



6. Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación

Esta dimensión fortalece de forma transversal todas las dimensiones y facilita a la entidad aprender de sí misma y de su entorno de manera práctica, implica una interacción entre todas las políticas de Gestión y Desempeño y lineamientos concretos con respecto a la política de Gestión del Conocimiento y la innovación.

El autodiagnóstico de Gestión de Desempeño esta explicado en la Dimensión IV.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011**

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 9 de 15

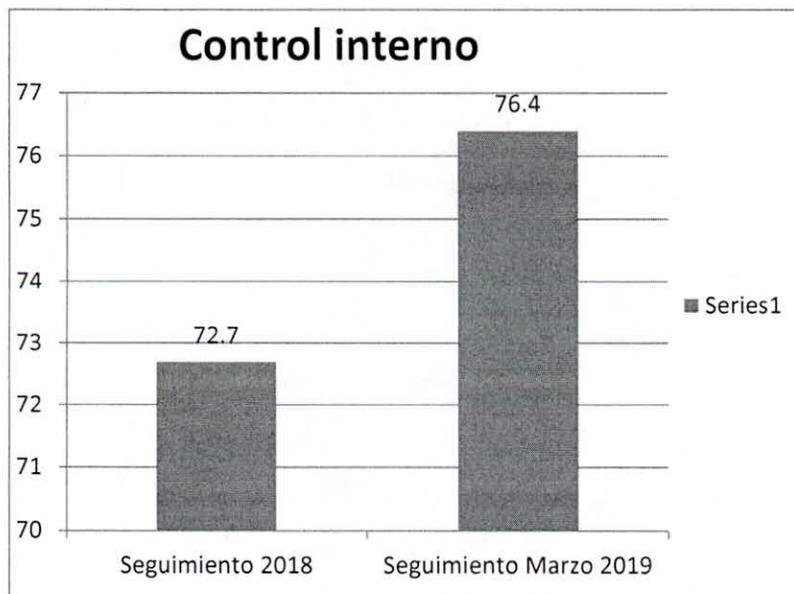
7. Dimensión: Control Interno

Esta dimensión promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, por otro lado, tiene en cuenta los lineamientos de la política de Control Interno.

Plan de Acción Control Interno

Al evaluar el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la Oficina de Control Interno, observamos que hay actividades pendientes por realizar por parte de la oficina de Control Interno como:

Al realizar el seguimiento al plan de control interno pudimos verificar las 119 actividades que están contempladas y se notó el avance obtenido con respecto a la calificación inicial del primer seguimiento de 72.7 a un 76.4.





GOBERNACIÓN DEL CESAR

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011**

Código: GC-FPEV-012

Versión: 1

Fecha: 5-04-2010

Página: 10 de 15

**ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO POR LA GOBERNACION DEL CESAR Y LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO EN CUMPLIMIENTO DE SU PLAN DE ACCIÓN**

Con la participación de la Gobernación del Cesar, se llevó a cabo la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP), con el fin de brindar y ofrecer los trámites y servicios del Estado, en una jornada que integra y articula a diversas entidades públicas.

Según el Departamento Nacional de Planeación este tipo de espacios en el que se ofrecen servicios y la solución a trámites acercan el Estado a los ciudadanos.

Se efectuó y se publicó el informe de evaluación de la audiencia pública de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, vigencias 2016-2019, llevado a cabo por el Señor Gobernador del Departamento del Cesar, Francisco Ovalle Angarita.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), presentó el reporte del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), la cual es una herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales vigencia 2018, el Departamento del Cesar se ubicó en el puesto 12 entre los departamentos en Colombia con una calificación de 66,4% del Índice de Desempeño Institucional.

La calificación del Informe de Control Interno Contable vigencia 2018, tuvo un porcentaje de 4,82%.

Se expidió la circular N° Id: 92473, con el fin de efectuar seguimiento al estado de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General del Departamento, en del Artículo 6 de la Resolución N° 000375 del 15 de junio de 2010, expedida por la Contraloría General del Departamento.

Se llevo a cabo el seguimiento al plan de mejoramiento archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación con corte al mes de marzo de 2019.

Se efectuaron dos (2) informes de seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 de 2014, de Transparencia y acceso a la información Pública y decretos reglamentarios, cuyo objetivo es Verificar el grado de cumplimiento y avance de implementación de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014; el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y la Resolución No. 3564 de 2015.

Se efectuó un informe sobre el Procedimiento de Pago a Terceros, para el caso de los contratistas que laboran a través de contratos de prestación de servicios en la entidad, para dar a conocer las situaciones presentadas y así, mismo plantear recomendaciones con alcance preventivo a las prácticas de gestión y efectividad de los controles que realizan en sus procesos; lo anterior con el fin de mejorar el quehacer institucional de la entidad y evitar posibles riesgos de corrupción.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011**

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 11 de 15

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías vigencia 2019, se llevó a cabo la ejecución a la Auditoría al Proceso de Gestión de Desarrollo y Contratación de la oficina de Cultura vigencias 2017-2018, del cual resultaron ocho (8) hallazgos, se hizo el correspondiente plan de mejoramiento.

Se presentó el informe de seguimiento mensual de delegación del gasto, con corte a febrero de 2019, la verificación se enfoca en las publicaciones oportunas en el SECOP.

Se realizó Informe y seguimiento sobre la plataforma SIA OBSERVA en el cual se detectaron debilidades en el cargue de la información en diferentes sectoriales de la administración departamental, ya que se evidenció que el cargue se realiza en algunas dependencias de manera extemporánea, poniéndolo en conocimiento ante el comité institucional de coordinación de control interno.

Se expidió la circular con código 102636, del 27 de mayo de 2019, por medio del cual se hacen recomendaciones para que se verifiquen las actividades de supervisores e interventores por parte de un coordinador, de tal forma que estos cumplan con el seguimiento a los riesgos detectados e informen sus alertas.

Se elaboró y fue enviado a las dependencias competentes el informe de evaluación y seguimiento Comité de Conciliación y Defensa Jurídica del Departamento del Cesar, con corte abril de 2019, el cual también se publica en la página web de la entidad.

Se llevo a cabo una reunión con el Comité Institucional de Coordinación Control de Control Interno, en el cual fueron tratados los siguientes temas:

- Desarrollo de mecanismos por parte del líder del Programa de Gestión Humana, en relación a la incorporación de los líderes de los procesos a la Gestión Estratégica del Talento Humano.
- Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales.
- Poner en conocimiento al comité, las debilidades que se vienen presentando en la alimentación de la plataforma SIA OBSERVA y SIGEP, como resultado de las evaluaciones y seguimiento independiente, que lleva a cabo la oficina de Control Interno.
- Presentación del informe final de la auditoría practicada a la oficina de Asuntos Culturales, Procesos Gestión del Desarrollo y Contratación.
- Presentación de la auditoría de autocontrol realizada en el primer semestre de 2019, por parte del líder del programa de rentas.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 12 de 15

Se han detectado falencias, a través de los reportes del sistema de información Controldoc, que suministra la oficina Asesora de Asuntos Internos de la Gobernación del Departamento del Cesar de manera periódica, sobre las peticiones, quejas, reclamos que están extemporáneas o a punto de vencerse. La oficina de Control Interno ha efectuado el seguimiento independiente como tercera línea de defensa, oficiando las sectoriales y oficinas responsables de los retrasos.

Un porcentaje de las PQRSD vencidas, son respondidas por los responsables posterior a la fecha que establece la ley, por otra parte, existe otra debilidad en lo relativo a la depuración que debe hacerse de la bandeja de las comunicaciones tramitadas con éxitos en el Sistema Controldoc, las cuales aparecen como pendientes, a pesar de haber cumplido con su trámite exitosamente.

La oficina Jurídica del Departamento del Cesar, señala una serie de inconvenientes en el trámite de los derechos de petición, entre las cuales resaltamos las siguientes:

- La respuesta es remitida el último día y en ocasiones faltando minutos para vencerse el término.
- No se envían debidamente los soportes que se deben anexar a algunas respuestas.
- Se envían respuestas extemporáneas, las cuales no son de recibo y son devueltas a la respectiva sectorial, teniendo en cuenta que la respuesta tardía igualmente implica una omisión.

El día 25 de junio del 2019 se reunió el comité Institucional de Gestión y Desempeño, y mediante Acta N° 0002 con el fin de aprobó los siguientes documentos:

1. Esquema de publicación de información
2. Política de protección de datos.
3. Tablas de retención documental.
4. Diagnóstico integral de archivos.
5. Programas de gestión documental.
6. Sistema integrado de conservación
7. Política de seguridad privada de información.
8. Plan estratégico de tecnologías de la información PETI.
9. Registros de archivos de la información.

Se analizó dentro del comité los resultados del FURAG 2018, donde se concluyó plantear al Señor Gobernador fortalecimiento y reforma a la estructura orgánica departamental.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011**

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 13 de 15

La oficina de Control Interno, hizo seguimiento a la contratación con corte al 30 de junio de 2019, tomando como insumo la información suministrada por Secretaria General:

Item	Modalidad	Total	Valor	Porcentaje %
1	Concurso de Méritos	20	\$ 11,418,644,628	3.87
2	Contratación Directa	1261	\$ 92,604,757,490	31.35
3	Licitación de Obra Publica	12	\$ 71,497,106,331	24.21
4	Licitación Publica	16	\$ 106,772,208,196	36.13
5	Selección Abreviada	18	\$ 11,840,931,746	4.01
6	Selección de Mínima cuantía	39	\$ 1,218,279,776	0.41
Totales		1366	\$ 295,351,928,167	100%

Fuente: Secretaría General

En donde se observa que la entidad, tuvo el mayor porcentaje de contratación a través de la modalidad de Licitación Pública, con el 36.13% y el menor porcentaje de contratación, fue a través de la modalidad de Selección de Selección de Mínima Cuantía.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS DENTRO DEL PLAN DE ACCION VIGENCIA 2019

La oficina en cumplimiento a la circular N° 02 de fecha 13 de febrero de 2017, expedida por el señor Gobernador Francisco Ovalle Angarita, por medio de la cual se hará una verificación traducida en evaluación de gestión y resultados sobre las labores integradas de cada sectorial de la Gobernación del Cesar, realizo control y seguimiento en aras de verificar el cumplimiento de sus metas y los avances obtenidos en cada actividad, para así monitorear el crecimiento que va logrando cada sectorial en su plan de acción 2019.

Por otro lado, dando cumplimiento al Decreto 648 de 2017, donde se señalan los roles por los cuales se rige la oficina de control interno Liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento y relación con entes externos de control. Enfatizando el rol de evaluación y seguimiento se realizó la evaluación con corte al mes de abril de las actividades plasmadas en el plan de acción de cada sectorial.



GOBERNACIÓN DEL CESAR

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011

Código: GC-FPEV-012

Versión: 1

Fecha: 5-04-2010

Página: 14 de 15

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PLAN DE ACCION 2019

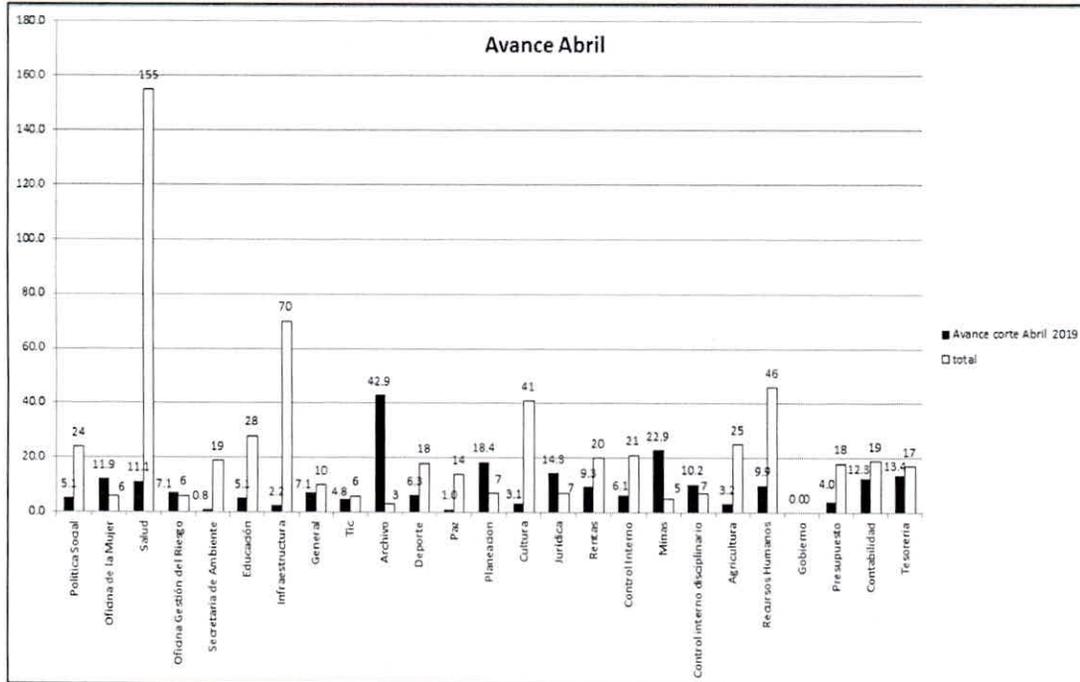
Sectoriales	Avance corte Abril 2019	Sin iniciar	iniciadas	Finalizado	sin recurso	Priorizados o pendientes por prioriza	total
Politica Social	5	15	9	0	0	0	24
Oficina de la Mujer	11.9	1	5	0	0	0	6
Salud	11	78	72	5	0	0	155
Oficina Gestión del Riesgo	7.14	3	3	0	0	0	6
Secretaria de Ambiente	0.75	13	1	0	0	5	19
Educación	5.1	18	10	0	0	0	28
Infraestructura	2.2	59	11	0	0	0	70
General	7.1	5	5	0	0	0	10
Tic	4.8	4	2	0	0	0	6
Archivo	43	0	2	1	0	0	3
Deporte	6.3	10	8	0	0	0	18
Paz	1.0	8	1	0	1	4	14
Planeacion	18.4	4	2	1	0	0	7
Cultura	3.12	32	9	0	0	0	41
Juridica	14.3	0	7	0	0	0	7
Rentas	9.3	7	13	0	0	0	20
Control Interno	6.1	12	9	0	0	0	21
Minas	23	2	1	1	0	1	5
Control interno disciplinario	10.2	2	5	0	0	0	7
Agricultura	3.17	10	6	0	9	0	25
Recursos Humanos	9.92	14	32	0	0	0	46
Gobierno	0	0	0	0	0	0	0
Presupuesto	4	18	0	0	0	0	18
Contabilidad	12.3	3	16	0	0	0	19
Tesoreria	13.4	1	16	0	0	0	17



GOBERNACIÓN DEL CESAR

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DEL 2011

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 15 de 15



RECOMENDACIÓN

Fortalecer la ejecución de las funciones establecidas en el Artículo 3 del Decreto 000360 del 21 de diciembre de 2018, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Departamental.

Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, por parte de las sectoriales y oficinas para mejorar el control de primer orden que debe realizarse, así mismo el control de segundo orden ejercido por la oficina Asesora de Control Interno, cumpliendo con los términos legales, establecidos en el procedimiento identificado con el código GC-PPE-014, denominado Manejo de Peticiones Quejas y Reclamos.

BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno