



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 1 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

FECHA:	11 de mayo de 2026
SEGUIMIENTO PARA REALIZAR:	Sistema de PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE 2025
PROCESO / DEPENDENCIA:	Gestión Servicio al Ciudadano – Secretaría General
RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA Secretaria General
CRITERIOS	<p>Normatividad Vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993, Artículo 12, literal i) • Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Por la 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. • Ley 1755 de 2015. Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Resolución 392 de 2016. Por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. • Resolución 1883 de 2023. Por la cual se adopta la Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. • Circular No. 002 del 2023 – Lineamientos para la atención de los derechos de petición. • Circular No. 003 de 2023. Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO. • Circular No. 003 DE 2025 -Respuesta Oportuna y Cumplimiento de Términos Normativos de las Diferentes Modalidades De PQRSFD. • Guía Metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias – GUGS – 01 Versión 12 – 2025. • Manual de Atención al Usuario MAGS-01 Versión 05 – 2025 • Procedimiento para Administración Comunicaciones Recibidas- PRGD-04 – V2- 2025

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

ÉTICA – SERVICIO – SABER

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	FORMATO DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-03
		Versión: 04
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 2 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

	<ul style="list-style-type: none"> Resolución 530 de 2023. Por la cual se adopta e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el área administrativa en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 1485 del 17 de noviembre de 2021. Circular Externa No. 19 de 2024 – Protocolo Gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial – Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
--	--

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la gestión realizada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias – PQRSFD para el segundo semestre de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, con el fin de identificar conformidades y/u oportunidades de mejora que permitan fortalecer el sistema control interno del proceso y su articulación con las políticas de gestión de desempeño institucionales.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Revisar el esquema de control con el que cuenta la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para la gestión de PQRSFD con el fin de validar su aplicación en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.
- Verificar, mediante muestreo, si las PQRSFD presentadas en el periodo comprendido entre 1° de julio al 31 de diciembre 2025 fueron atendidas en oportunidad y de fondo acorde con la normatividad vigente.
- Verificar el grado de articulación del proceso de gestión de PQRSDF con la política prevención del daño antijurídico liderada por la Oficina Jurídica.

INFORME EJECUTIVO:

La Oficina de Control Interno de conformidad con el rol de evaluación independiente dispuesta en la Ley 87 de 1993, en especial su Artículo 12, literal i) indica: “Evaluar y verificar la ampliación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”; y en cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría vigencia 2026, se adelantó el seguimiento al proceso Gestión de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2025.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 3 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

Para este ejercicio, se precisa que, durante el segundo periodo 2025, el proceso se denominaba Gestión de Servicio al Ciudadano, a partir de la vigencia 2026, este pasó a denominarse Participación y Servicio al Ciudadano; en consecuencia, el presente seguimiento se realiza sobre la vigencia 2025, bajo la denominación vigente en ese momento.

Respecto al desarrollo de la metodología aplicada en el presente ejercicio de aseguramiento, se tomó como base la información contenida en los reportes en Excel allegados por el líder del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano – Secretaría General. En este contexto, la Oficina de Control Interno determinó seleccionar una muestra equivalente al 32% del total de las 307 peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2025. La muestra fue priorizada considerando las dependencias y temáticas que registraron mayor recurrencia en la formulación de solicitudes de PQRSFD a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Universidad, con el fin de validar controles establecidos:

Tabla No. 2 – Determinación de la muestra

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	
Total de PQRSFD – segundo periodo 2025	307
Porcentaje para evaluar del total de las PQRSFD	32%
Resultado PQRSFD a evaluar	98

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Secretaría General – Informe detallado No. 140.26.05-2026

Tabla No. 3 – Clasificación para determinar la muestra

CLASIFICACIÓN MUESTRA PQRSFD SEGUNDO PERIODO 2025	
Petición-Ventanilla Correspondencia Orfeo	38
APLICATIVO SIAC	
Petición	32
Queja	5
Reclamo	10
Sugerencia	1
Denuncia	1
Solicitud Información	6
Felicitaciones	5
TOTAL PQRSFD A EVALUAR	98

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Secretaría General – Informe detallado No. 140.26.05-2026

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

ÉTICA – SERVICIO – SABER

 UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	FORMATO DE SEGUIMIENTO	Código: FOSE-03
		Versión: 04
		Fecha de Emisión: Noviembre de 2023
		Página: 4 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

Tabla No. 4 – Criterios para determinar la muestra seguimiento PQRSFD

No.	CRITERIOS PARA DETERMINAR LA MUESTRA A EVALUAR PQRSFD	PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE DE 2025
1.	CANAL DE RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad-SIAC ➤ Sistema Documental ORFEO
2.	TEMAS CON MAYOR SOLICITUDES RADICADAS	Certificación académica, proceso admisiones, Devolución de dinero por concepto de servicios educativos, entre otros.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Secretaría General – Informe detallado No. 140.26.05-2026

Asimismo, se tomó como referencia la información contenida en los informes de gestión de PQRSFD correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2025, publicados en la página web institucional, así como el reporte suministrado por la Oficina Jurídica relacionado con las acciones de tutela del segundo semestre de 2025, con el fin de validar la articulación del proceso de gestión de PQRSFD con la política de prevención del daño antijurídico liderada por dicha Oficina.

HALLAZGOS:

Hallazgo No. 1.

Como resultado de la verificación de la normatividad aplicable en los informes de gestión del sistema de PQRSFD correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, se evidenció la inclusión de referencias normativas desactualizadas y, en algunos casos, no cuentan con soporte verificable, lo anterior configura un **hallazgo** por presunto incumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (regulación del derecho de petición y tratamiento de PQRS), la Ley 87 de 1993 (normas para el ejercicio del control interno, garantizando la confiabilidad e integridad de la información), la Resolución 530 de 2023 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en lo relacionado con la gestión de información confiable, verificable y actualizada. Esta situación evidencia un riesgo de inexactitud o falta de confiabilidad en los informes de gestión de PQRSFD, lo cual puede afectar la trazabilidad del proceso, la calidad del análisis y la toma de decisiones basada en información no verificada o desactualizada. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

Hallazgo No. 2.

De acuerdo con la muestra evaluada y relacionada con el sistema SIAC y ORFEO, la Oficina de Control Interno validó cada uno de los radicados, realizando su revisión y análisis correspondiente, evidenciando

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 5 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

que, las peticiones ciudadanas recibidas con los radicados correspondientes en la tabla No. 5 se observó que, no cuentan con una respuesta de calidad, lo anterior genera un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en el numeral “3. CALIDAD DE LA RESPUESTA - Guía Metodológica para La Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, GUGS-01 - V12, en lo que señala “La respuesta debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva. La respuesta debe reunir los siguientes requisitos en todos los casos: ✓ Que sea oportuna (que se conteste dentro de los términos previstos en la normatividad). ✓ Que se resuelva de fondo, es decir, que refleje que la entidad ha realizado un proceso analítico y detallada para la verificación de los hechos. ✓ Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario y tener notificación efectiva...”, al igual que lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, lo que genera que el sistema PQRSFD pueda materializar riesgos de carácter legal asociados a tutelas, demandas, entre otros por no dar una respuesta de calidad. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

Hallazgo No. 3.

De acuerdo con la muestra evaluada y relacionada con el sistema documental ORFEO, la Oficina de Control Interno validó cada uno de los radicados, realizando su trazabilidad del trámite correspondiente, evidenciando que, las peticiones ciudadanas recibidas con los radicados correspondientes en la tabla No. 6 se observó que, no cuentan con soporte de recibido de respuesta por parte del peticionario o su equivalente, aspecto que no permite ver el cumplimiento de la trazabilidad del procedimiento documentado para el efecto, lo anterior se reitera el **hallazgo** al incumplir con lo establecido en los literales d) y e) del numeral 7.1 de la Guía Metodológica para a Administración De Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD - V12-2025 “Asociar la respuesta al documento “padre del radicado” en ORFEO y enviarlo firmado y en PDF, al correo de [correspondencia@universidadmayor.edu.co.](mailto:correspondencia@universidadmayor.edu.co), para su digitalización y notificar al peticionario de manera efectiva”. “e. Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados por ORFEO con su respectiva respuesta con el fin de monitorear el estado y cumplimiento oportuno...” y Circular No. 003 de 2025 “Utilizar las plantillas institucionales para la respuesta, asociándola al radicado padre (número con el cual ha sido notificado del asunto), remitir el ORFEO para su digitalización y notificar al peticionario mediante el correo electrónico de su dependencia con copia a correspondencia@unicolmayor.edu.co, con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de los términos normativos de las PQRSFD”; lo que genera que el proceso pueda materializar riesgos de carácter legal asociados a tutelas, demandas, entre otros por no contar con los soportes acorde con el procedimiento documentado. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

ÉTICA – SERVICIO – SABER



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 6 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

Hallazgo No. 4.

La oficina de Control Interno realizó seguimiento y validación de la muestra evaluada correspondiente a 98 peticiones, de las cuales de manera general se gestionaron en oportunidad, sin embargo, por el sistema SIAC y Orfeo se evidenció que algunas respuestas dadas a los peticionarios, se dieron fuera de los términos establecidos por la ley, lo que se reitera el **hallazgo** al no cumplir con lo establecido en el numeral 2 términos para atender las distintas modalidades de petición establecido en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD, GUGS-01 versión 12-2025, en la que señala *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Por consiguiente, la acción de mejora deberá ser atendida por Secretaría General como líder del proceso y segunda línea de defensa, a través del Plan de Mejoramiento, de conformidad con los criterios vigentes establecidos.*

Hallazgo No. 5

De acuerdo con la muestra evaluada en los canales de atención, en particular buzones físicos y código QR dispuestos para la radicación de PQRSFD, se evidenció que el código QR habilitado como medio de acceso no se encuentra funcionando en ninguno de los puntos de la muestra revisada dentro de la Universidad, así mismo, no se evidenció la disponibilidad del formato EFPFO-01 versión 4 en los puntos verificados; sin embargo, se identificó que dicho formato se encuentra desactualizado, es este sentido, se observó falta de seguimiento y control en la operatividad de los canales de atención y en la actualización de los instrumentos utilizados para la gestión de PQRSFD, lo anterior genera un **hallazgo** al incumplir con lo establecido en el numeral 1. Desarrollo - Principios Generales - Guía Metodológica para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones Y Denuncias – Pqrsfd - GUGS-01- V12, en la que señala *“Toda persona puede formular peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias ante cualquier dependencia de la Universidad. Para esto se han dispuesto diferentes canales de atención presenciales y virtuales. Adicionalmente, los usuarios y grupos de valor pueden usar el formato disponible en los buzones con QR ubicados en las sedes para formular sus PQRSFD...”,* y Ley 1755 de 2015 (derecho de petición), en lo relacionado con la garantía de acceso a canales efectivos de comunicación.

RECOMENDACIONES:

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones, las cuales se solicita sean tenidas en cuenta para el fortalecimiento del sistema de control interno del proceso de Participación y Servicio al Ciudadano - Sistema PQRSFD, en los roles de línea estratégica, segunda y primera línea:

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 7 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

- Actualizar y depurar de manera periódica la normatividad interna aplicable al seguimiento de las PQRSFD, con el fin de asegurar su coherencia, vigencia y alineación con las disposiciones legales actuales, así como con los lineamientos institucionales, la revisión de procedimientos, guías, actos administrativos asociados entre otros, garantizando su adecuada divulgación e implementación, y fortaleciendo los mecanismos de control y seguimiento del proceso.
- Realizar una revisión integral y periódica del esquema de control existente, con el fin de asegurar su adecuada aplicación y alineación con la normatividad vigente.
- Se recomienda a los responsables del proceso, en su calidad de primera línea de defensa, fortalecer la calidad de las respuestas, asegurando que sean claras, completas, debidamente motivadas, e incorporen los soportes documentales que respalden la información suministrada al petionario orientadas a resolver de fondo las solicitudes, en cumplimiento de los principios y términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Guía Metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el fin de prevenir la configuración de daño antijurídico para la Universidad.
- Se recomienda a la Secretaría General, en calidad de segunda línea de defensa para la política de atención al ciudadano, asegurar mediante labores de monitoreo que las respuestas sean radicadas y notificadas exclusivamente a través del correo institucional de la Oficina, evitando el uso de cuentas institucionales personales de funcionarios, con el fin de garantizar la trazabilidad, conservación y disponibilidad de la información, y prevenir su pérdida; asimismo, se debe asegurar que dichas comunicaciones estén debidamente suscritas por el líder del área/proceso asignado para la respuesta a la PQRSFD.
- Dar continuidad a las capacitaciones dirigidas al personal encargado del proceso Participación y Servicio al Ciudadano en el manejo del sistema PQRSFD, con énfasis en la correcta asignación de las solicitudes a la dependencia competente, con el fin de asegurar la respuesta de calidad y el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Se recomienda a la Secretaria General como Primera y Segunda Línea tener en cuenta las responsabilidades establecidas en la Resolución 530 de 2023 frente al monitoreo de las acciones en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional, con el fin de fortalecer e implementar los controles; para dar cumplimiento de las actividades propuestas, y así evitar incumplimientos normativos y reprocesos en la gestión administrativa y desgaste de los sistemas SIAC y ORFEO.
- Fortalecer la articulación entre el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano – PQRSFD y el proceso de Gestión Jurídica, mediante el establecimiento de mecanismos de seguimiento, intercambio de información y análisis conjunto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que puedan derivar en riesgos de daño antijurídico para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Lo anterior, con el fin de identificar de manera preventiva situaciones recurrentes, debilidades en la atención o posibles incumplimientos normativos que

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

ÉTICA – SERVICIO – SABER



FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 8 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

puedan generar incumplimiento a la política de daño antijurídico institucional, acciones constitucionales, reclamaciones administrativas o procesos judiciales, permitiendo así la adopción oportuna de medidas correctivas, acciones de mejora y controles orientados a la mitigación del riesgo y al fortalecimiento de la gestión institucional.

- Generar acciones de articulación del proceso Participación y Servicio al Ciudadano – PQRSFD con los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión de Calidad con el fin de evidenciar oportunamente los escenarios de materialización de riesgos en todas sus tipologías y adicionalmente facilitar la identificación de productos no conformes acorde con el sistema de gestión institucional.
- Fortalecer la estructura de los informes de gestión del Sistema de PQRSFD institucional con la vinculación de análisis relacionados con el comportamiento estratégico de la actividad y su interacción con escenarios de cumplimiento normativo de política de gestión y desempeño con las relacionadas en riesgo y daño antijurídico.
- Como segunda línea de defensa y líder del proceso se recomienda a la Secretaría General continuar con la cultura de autocontrol mediante capacitaciones para todos los líderes de proceso (primera línea de defensa), con el fin de evitar nuevas materializaciones de riesgo de incumplimiento de términos y asegurar una mejora institucional en el sistema PQRSFD.
- Se recomienda revisar y fortalecer la gestión de los buzones físicos de PQRSFD, garantizando su adecuada operatividad como canal de atención al ciudadano. Para ello, es necesario asegurar el correcto funcionamiento del código QR, la actualización y disponibilidad de los formatos físicos vigentes, así como la implementación de verificaciones periódicas que garanticen la accesibilidad, trazabilidad y calidad en la atención de las solicitudes.
- Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en su rol de línea estratégica institucional, se recomienda, a partir de los elementos de análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, resultados de indicadores y riesgos presentados por la segunda línea y líder de política, emitir los lineamientos correspondientes para el fortalecimiento del sistema PQRSFD en esquema de líneas.
- Se recomienda a la Secretaría General, en su calidad de segunda línea de defensa revisar los escenarios de control documentados frente a la gestión de PQRSFD y activar de manera oportuna las acciones de consecuencia ante incumplimientos detectados en primera línea y reiterados en escenarios de monitoreo.

CONCLUSION:

La evaluación de la gestión de las PQRSFD de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, correspondiente al segundo semestre de 2025, evidenció avances en la gestión del proceso; no obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la calidad de la información brindada a los peticionarios/usuarios del sistema de PQRSFD, tiempos de respuesta y trazabilidad, así como en la

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

FORMATO DE SEGUIMIENTO

Código: FOSE-03

Versión: 04

Fecha de Emisión:
Noviembre de 2023

Página: 9 de 9

Informe No. 140.26.05-2026

efectividad de los controles y canales implementados. En este contexto, la adopción de las recomendaciones formuladas contribuirá a optimizar la gestión, fortalecer el Sistema de Control Interno y mitigar riesgos, incluido el daño antijurídico, en articulación con las políticas institucionales y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, promoviendo escenarios de capacitación, supervisión y monitoreo bajo el esquema de líneas de defensa.

Martha Nelly González Vargas
Auditora

ELABORÓ

Irma Yurani Campos Tambo
Jefe Oficina de Control Interno

REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró / Actualizó	Revisó	Aprobó
Profesional SISGEC	Profesional SISGEC	Jefe OAC
Noviembre de 2023	Noviembre de 2023	Noviembre de 2023

ÉTICA – SERVICIO – SABER