



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE MAYO DE 2020

La Unidad para las Víctimas, mediante Resolución 6420 de 2018, reformó los grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas así como su denominación y funciones, por lo anterior, y en virtud del artículo séptimo, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano; (ii) Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad, y (iii) articular la respuesta emitida por cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo. (Numerales 14°, 16° y 27° del citado artículo)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene a cargo el desarrollo del proceso operativo de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y, consecuentemente, la consolidación del Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y atendidas por la Unidad para las Víctimas.

MARCO NORMATIVO

En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, tiene la obligación legal de atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.

A su vez, el art. 49 de la ley 1448 de 2011 define la Medida de Atención a las Víctimas como *“la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”*.

En este sentido, la responsabilidad de la Unidad para las Víctimas es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. De tal suerte, que en el marco de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios compilados en Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación No. 1084 de 2015, y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y disposiciones complementarias, se destaca el establecimiento de medidas que busquen garantizar los derechos fundamentales de las víctimas del conflicto.

En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal telefónico y virtual



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

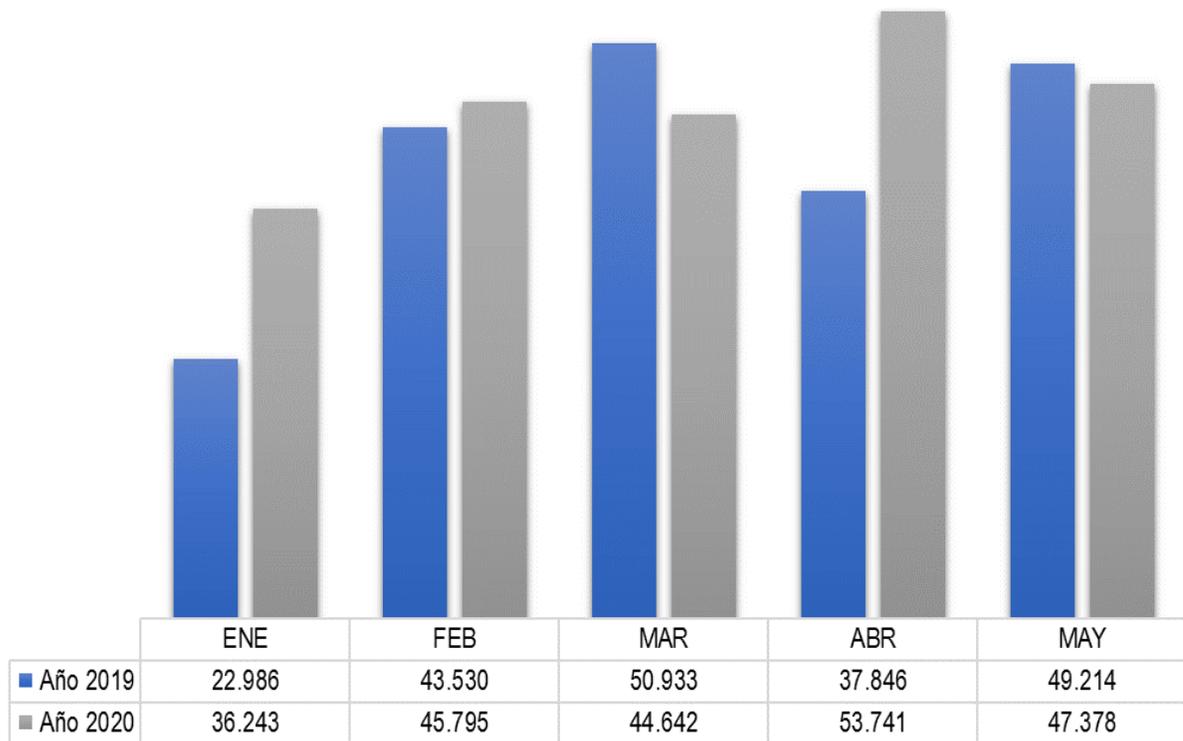




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **227.799** peticiones. Frente a la radicación del mes de mayo en el año anterior se evidencia una disminución del 3,73 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de mayo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 94,44 % y Roc con 5,5 % sobre las 47.378 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	44.743
ROC	2.614
INFORMACION	13
CONSULTA	5
CONGRESO	3
Total	47.378

Fuente: Aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de mayo, aproximadamente el 75,53 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

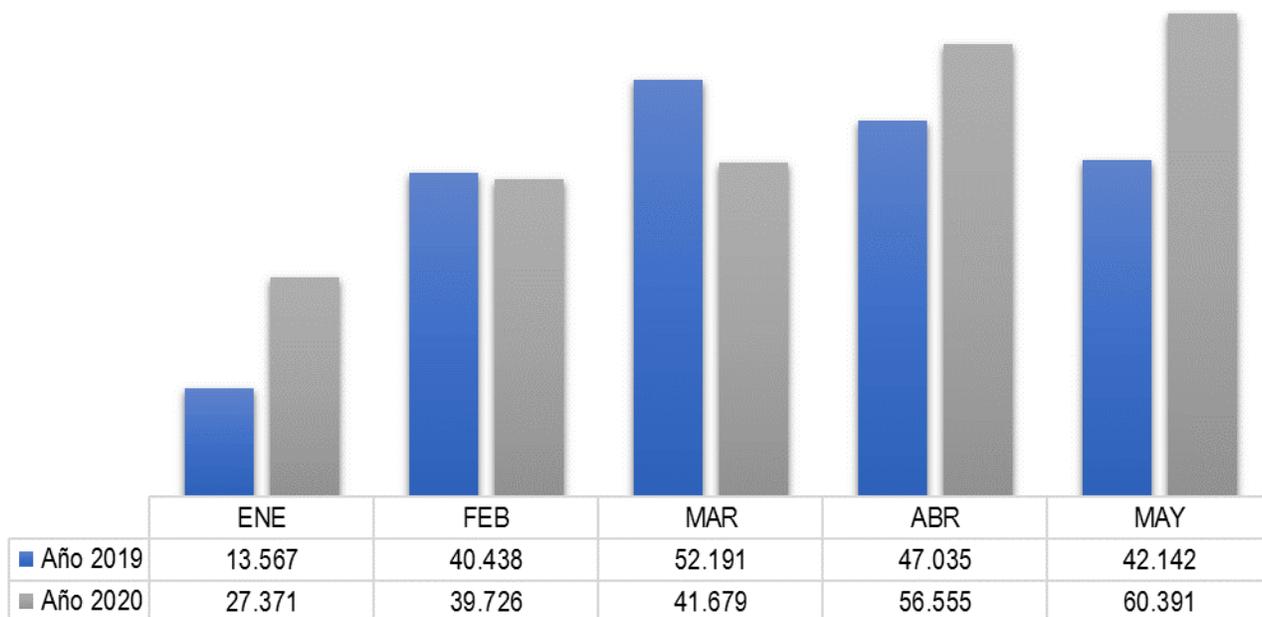
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	32.797	69,22%
ANTIOQUIA	2.988	6,31%
VALLE DEL CAUCA	1.354	2,86%
CUNDINAMARCA	1.112	2,35%
MAGDALENA	886	1,87%
CAQUETA	717	1,51%
META	685	1,45%
NARIÑO	630	1,33%
NORTE DE SANTANDER	606	1,28%
CESAR	509	1,07%
HUILA	482	1,02%
TOLIMA	460	0,97%
CAUCA	428	0,90%
CORDOBA	426	0,90%
SANTANDER	384	0,81%
CALDAS	377	0,80%
BOLIVAR	374	0,79%
ATLANTICO	354	0,75%
SUCRE	282	0,60%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	273	0,58%
PUTUMAYO	242	0,51%
GUAJIRA	177	0,37%
RISARALDA	143	0,30%
QUINDIO	139	0,29%
CASANARE	135	0,28%
BOYACA	100	0,21%
CHOCO	94	0,20%
ARAUCA	91	0,19%
GUAVIARE	89	0,19%
VICHADA	33	0,07%
GUAINIA	6	0,01%
AMAZONAS	2	0,00%
VAUPES	2	0,00%
SAN ANDRES	1	0,002%
Total	47.378	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de mayo se contestaron **60.391** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 43,30 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de mayo.

Como se ilustra a continuación el 54,32 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	25.770	42,67%
ANTIOQUIA	7.035	11,65%
VALLE DEL CAUCA	3.066	5,08%
CUNDINAMARCA	1.857	3,07%
MAGDALENA	1.854	3,07%
CAQUETA	1.811	3,00%
META	1.806	2,99%
NARIÑO	1.477	2,45%
TOLIMA	1.349	2,23%
NORTE DE SANTANDER	1.346	2,23%
CESAR	1.249	2,07%
CAUCA	1.145	1,90%
BOLIVAR	1.127	1,87%
HUILA	1.124	1,86%
CALDAS	995	1,65%
SANTANDER	991	1,64%



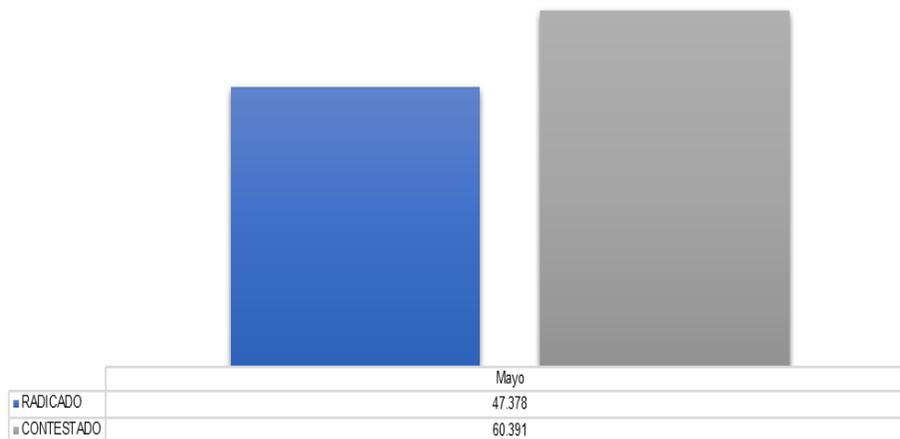


Departamento	Cantidad	%
CORDOBA	901	1,49%
ATLANTICO	886	1,47%
SUCRE	866	1,43%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	663	1,10%
GUAJIRA	473	0,78%
PUTUMAYO	422	0,70%
RISARALDA	421	0,70%
ARAUCA	356	0,59%
QUINDIO	354	0,59%
CASANARE	305	0,51%
CHOCO	246	0,41%
BOYACA	241	0,40%
GUAVIARE	147	0,24%
VICHADA	47	0,08%
AMAZONAS	27	0,04%
VAUPES	14	0,02%
GUAINIA	13	0,02%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total	60.391	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 127,5 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

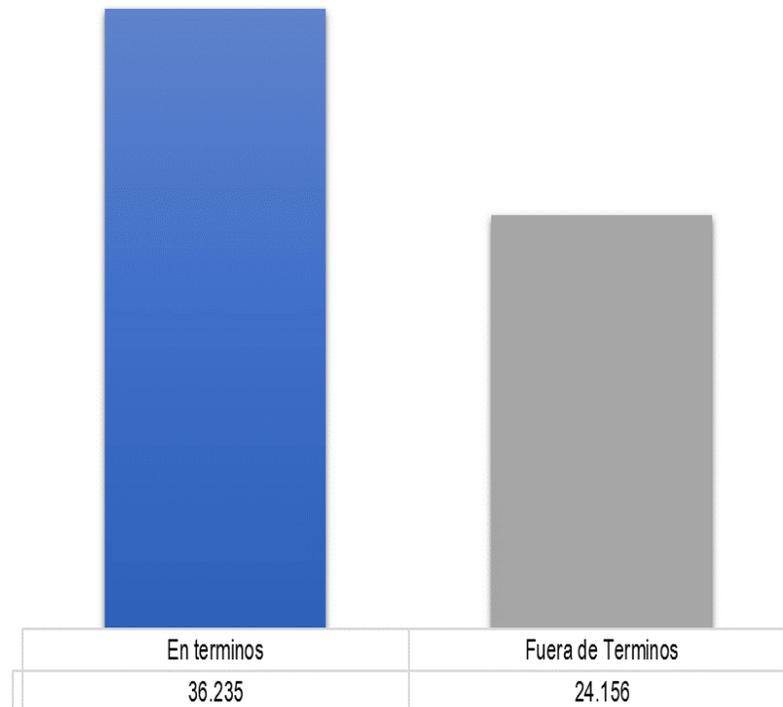


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de mayo se contestaron 60.391 derechos de petición, de los cuales 36.235 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	35.247	22.172	57.419
ROC	956	1.955	2.911
INFORMACION	12	21	33
CONSULTA	19	5	24
CONGRESO	1	2	3
QUEJA - RECLAMO	0	1	1
Total	36.235	24.156	60.391

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

De las 100% de solicitudes tramitadas las más frecuentes son:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	15.537	20,86%
ARCHIVO	10.265	13,78%
AGENDAMIENTO	7.040	9,45%



Pretensión	Cantidad	%
TERMINOS VENCIDOS	5.835	7,83%
AVAL	5.178	6,95%
SIN DATOS	3.164	4,25%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.991	4,02%
ESTADO DEL PAGO	2.390	3,21%
HOMONIMO	2.025	2,72%
SIN PETICION CONCRETA	1.610	2,16%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.575	2,11%
NOTIFICACION	1.411	1,89%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.156	1,55%
CASOS ATIPIICOS	1.136	1,53%
RESPUESTA TIPO	1.123	1,51%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	1.056	1,42%
CERTIFICACION FAMILIAR	926	1,24%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,51%, representando 10.062 pretensiones con 153 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de mayo se trasladaron 253 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	157
Febrero	247
Marzo	199
Abril	247
Mayo	253
Total	1103

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de mayo se dio repuesta con carácter reservado a 81 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	26
Febrero	57
Marzo	60
Abril	55
Mayo	81
Total	279



1.11. Denuncias

Para el mes de mayo, se adelantó trámite de 8 casos por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIFP, a través de la página WEB.

2. CANAL PRESENCIAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación de PQR, a través del canal de atención presencial durante el mes de mayo de 2020.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por departamento de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Cauca con 10 solicitudes recibidas que constituyen al 32,3% de la demanda total, seguido del departamento de Cesar con 7 solicitudes igual al 22,6% y finalmente el departamento de Casanare con 4 solicitudes con un 12,9%.

MAYO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	%
CAUCA	10	32,3%
CESAR	7	22,6%
CASANARE	4	12,9%
ANTIOQUIA	3	9,7%
BOLIVAR	3	9,7%
GUAVIARE	2	6,5%
MAGDALENA	2	6,5%
TOTAL	31	100%

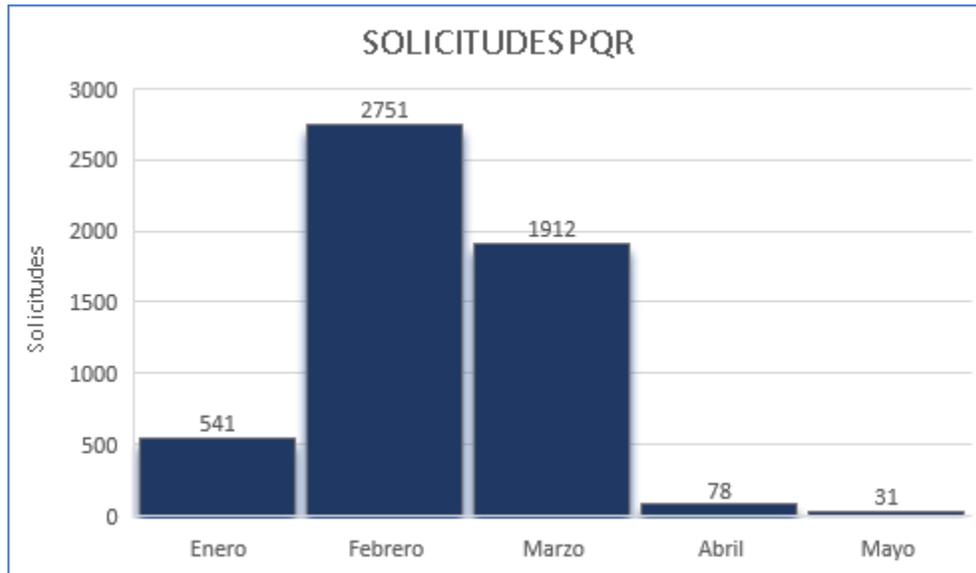
Fuente: Aplicativo SGV.

2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de mayo, se evidencia que los Derechos de Petición con 27 Solicitudes recibidas constituyen el 87,1% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Registro con 4 Solicitudes lo que corresponde al 12,9% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS POR PROCESO
DERECHO DE PETICIÓN	27	87,1%	20
RECURSOS REGISTRO	4	12,9%	4
TOTAL	31	100	24

Fuente: Aplicativo SGV.



3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

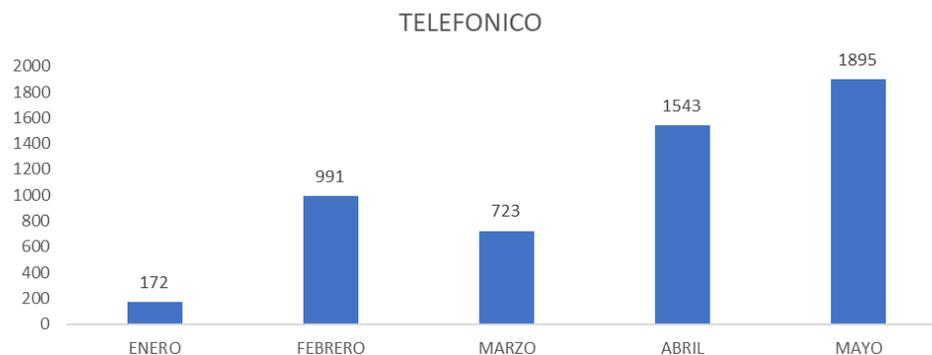
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de Mayo fueron 1.895 lo cual representa el 35.59% sobre el total de radicación correspondiente al año 2020, estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	1895	5.324

Fuente: Aplicativo SGV.





3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

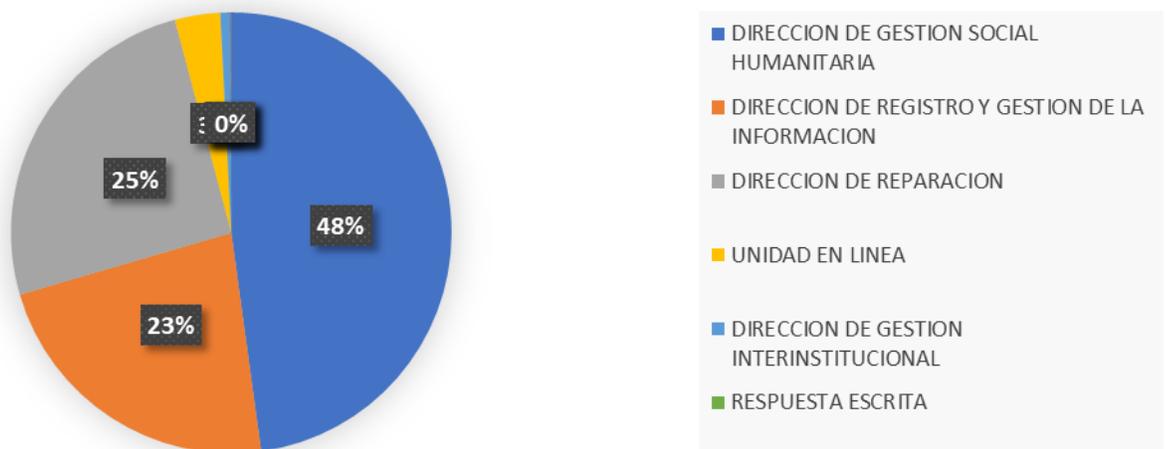
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. Una vez, el área misional a generado un insumo este se tramita por medio del servicio denominada cierre de ciclo, el cual es el grupo de trabajo encargado de contactar y notificar la respuesta en los términos establecidos

3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de Mayo de 2020 fueron radicados en total 1.282.877 peticiones verbales de las cuales el 47.84% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 22.64% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	MAYO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	613.701
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	290.479
DIRECCION DE REPARACION	325.728
UNIDAD EN LINEA	42.763
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.335
RESPUESTA ESCRITA	62
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	346
OFICINA JURIDICA	462
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1
Total general	1.282.877

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.





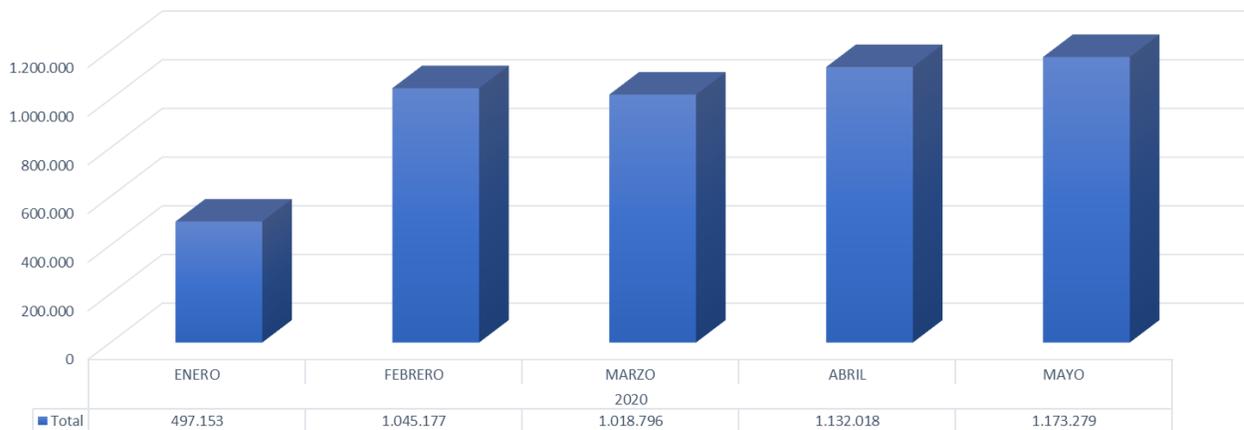
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

Durante el mes de Mayo de 2020 se finalizaron 1.173.279 casos los cuales representan el 24.10% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	497.153
FEBRERO	1.045.177
MARZO	1.018.796
ABRIL	1.132.018
MAYO	1.173.279
	4.866.423

Fuente: Aplicativo SGV.



Durante el mes de Mayo de 2020 se presentó un total de 1.270.513 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 44,14% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	560.768
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	59.963
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	20.335
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	20.797
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	22.591
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	24.987
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	64.934
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.165
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	14.990
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	22.402



DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	28.273
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	17.022
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.088
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	24.533
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	31.662
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	54.714
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	15.275
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	26.259
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	15.045
DIRECCION TERRITORIAL URABA	19.101
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	31.086
ESQUEMA NO PRESENCIAL	90.730
MESA DE AYUDA	325
UARIV NIVEL NACIONAL	44.467
DT INTERNACIONAL	1
Total general	1.270.513

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a los grupos misionales para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

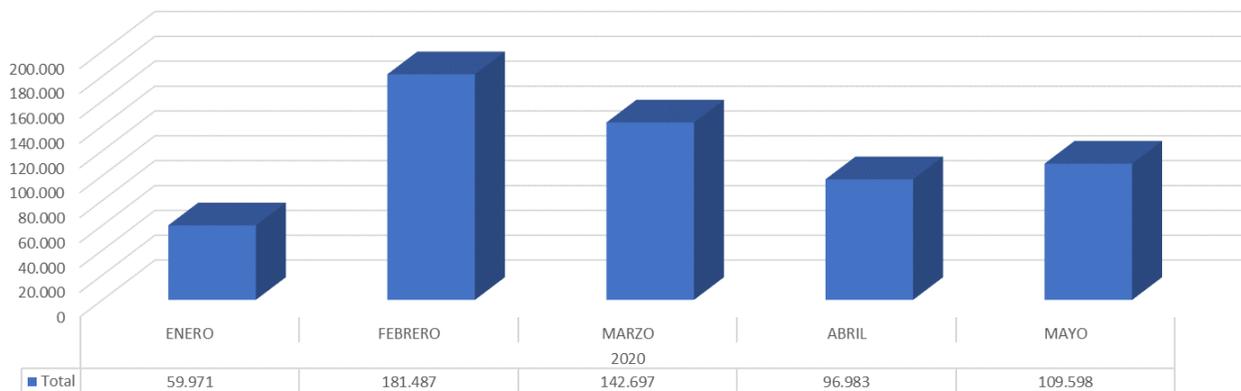
En el mes de mayo fueron remitidos en total 109.598 casos lo que equivale al 18,55% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

MES	Total
ENERO	59.971
FEBRERO	181.487
MARZO	142.697
ABRIL	96.983
MAYO	109.598
Total general	590.736

Fuente: Aplicativo SGV.



REMITIDO



Durante el mes de mayo de 2020 se presentó un total de 109.564 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 42,4% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	46.406
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	14.829
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	6.730
UARIV NIVEL NACIONAL	5.637
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	3.628
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.349
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.236
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.006
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2.376
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.282
DIRECCION TERRITORIAL URABA	2.155
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2.118
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	1.860
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	1.775
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.541
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.451
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	1.225
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.194
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.107
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.103
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.098
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	930
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	492

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

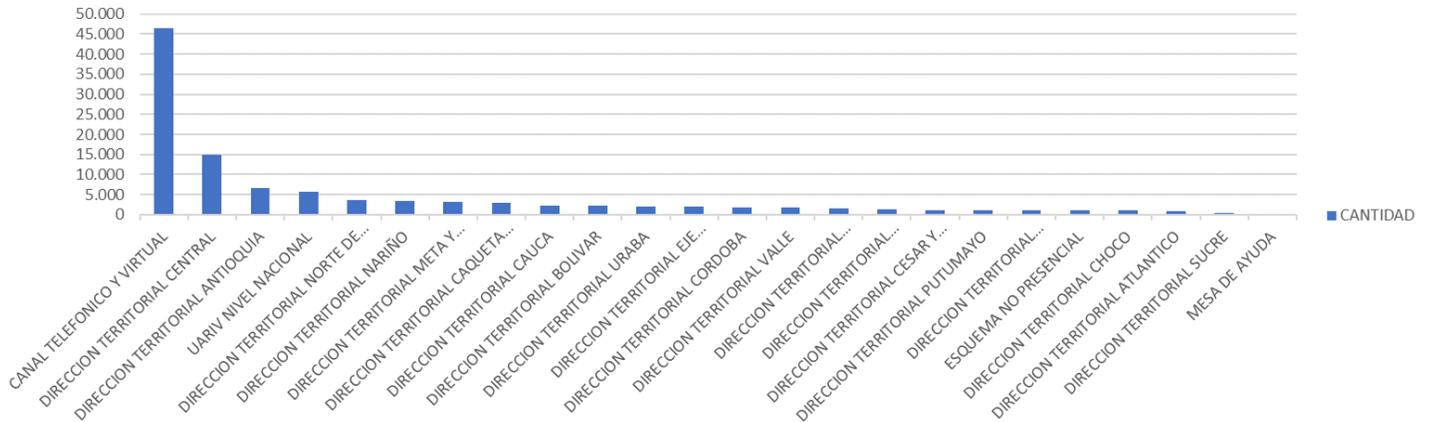
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
MESA DE AYUDA	35
DT INTERNACIONAL	1
Total general	109.564

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

4. Semáforo de términos de solicitudes pendientes de respuesta por parte de las áreas misionales

Actualmente se presentan un total de 239.929 casos pendientes de gestión de los cuales el 49,60% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 119.012.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		119.012	49,60%
	6_NEGRO	104.303	43,47%
	5_ROJO	2.697	1,12%
	4_NARANJA	3.563	1,49%
	3_AMARILLO	3.049	1,27%
	2_VERDE	4.738	1,97%
	1_BLANCO	662	0,28%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		111.598	46,51%
	6_NEGRO	107.715	44,89%
	5_ROJO	164	0,07%
	4_NARANJA	237	0,10%
	3_AMARILLO	1.135	0,47%
	2_VERDE	1.928	0,80%
	1_BLANCO	419	0,17%



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		8.849	3,69%
	6_NEGRO	1.678	0,70%
	5_ROJO	442	0,18%
	4_NARANJA	1.281	0,53%
	3_AMARILLO	1.120	0,47%
	2_VERDE	3.352	1,40%
	1_BLANCO	976	0,41%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		400	0,17%
	4_NARANJA	83	0,03%
	3_AMARILLO	76	0,03%
	2_VERDE	206	0,09%
	1_BLANCO	35	0,01%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		66	0,03%
	6_NEGRO	28	0,01%
	5_ROJO	8	0,00%
	4_NARANJA	6	0,00%
	3_AMARILLO	3	0,00%
	2_VERDE	19	0,01%
	1_BLANCO	2	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		3	0,00%
	6_NEGRO	2	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
SECRETARIA GENERAL		1	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
Total general		239.929	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		125	76,22%
	4_NARANJA	1	0,61%
	3_AMARILLO	1	0,61%
	2_VERDE	45	27,44%
	1_BLANCO	78	47,56%
DIRECCION DE REPARACION		25	15,24%
	6_NEGRO	2	1,22%
	4_NARANJA	4	2,44%
	3_AMARILLO	2	1,22%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	2_VERDE	4	2,44%
	1_BLANCO	13	7,93%
		14	8,54%
	6_NEGRO	1	0,61%
	2_VERDE	7	4,27%
	1_BLANCO	6	3,66%
Total general		164	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de mayo de 2020 fueron escalados en total 109.598 de los cuales el 69,72% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
ENERO	5.895	54.076	59.971
FEBRERO	32.973	148.514	181.487
MARZO	28.422	114.275	142.697
ABRIL	18.763	78.220	96.983
MAYO	33.177	76.421	109.598
TOTAL	119.230	471.506	590.736

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Beatriz Carmenza Ochoa Osorio

Beatriz Carmenza Ochoa Osorio.

Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista

Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista

Luz Karime Giraldo Cardenas - Contratista