



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE ENERO DE 2021

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

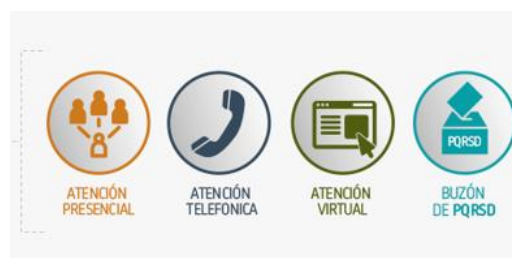
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, modificada por la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, 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:

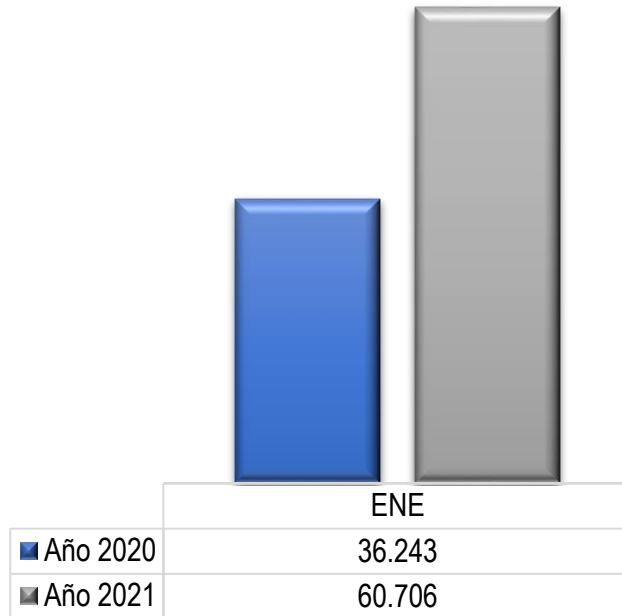




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En el mes de enero se radicaron **60.706** solicitudes, que con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un aumento del **67,50%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de enero, los tipos de petición con mayor número de participación fueron de Interés General y Particular con un 92,07% y Requerimientos de Organismos de Control - ROC con 7,87% sobre las 60.706 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	55.894	92,07%
ROC	4.777	7,87%
CONSULTA	19	0,03%
INFORMACION	14	0,02%
CONGRESO	1	0,00%
QUEJA - RECLAMO	1	0,00%
Total	60.706	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de enero, aproximadamente el 52,69% se concentra en Bogotá y Antioquia.

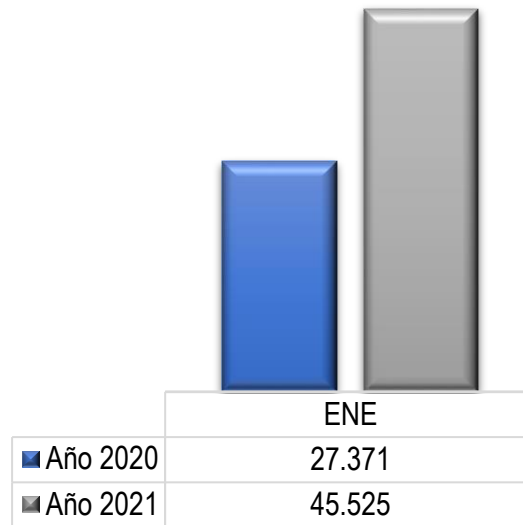
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	24.430	40,24%
ANTIOQUIA	7.559	12,45%
VALLE DEL CAUCA	3.645	6,00%
CORDOBA	1.161	1,91%
CAQUETA	2.208	3,64%
NARIÑO	2.165	3,57%
META	1.865	3,07%
MAGDALENA	2.598	4,28%
CAUCA	1.057	1,74%
CESAR	1.357	2,24%
NORTE DE SANTANDER	1.059	1,74%
TOLIMA	1.160	1,91%
BOLIVAR	1.172	1,93%
CUNDINAMARCA	998	1,64%
SUCRE	1.164	1,92%
ATLANTICO	965	1,59%
HUILA	715	1,18%
SANTANDER	956	1,57%
CHOCO	545	0,90%
RISARALDA	550	0,91%
GUAJIRA	385	0,63%
CALDAS	682	1,12%
ARAUCA	376	0,62%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	362	0,60%
QUINDIO	351	0,58%
CASANARE	306	0,50%
BOYACA	380	0,63%
PUTUMAYO	276	0,45%
GUAVIARE	175	0,29%
GUAINIA	38	0,06%
VICHADA	17	0,03%
AMAZONAS	17	0,03%
VAUPES	11	0,02%
SAN ANDRES	1	0,002%
Total	60.706	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas.

En el mes de enero se contestaron **45.525** solicitudes, que con relación al mismo mes, en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 66,33% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 41,89%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.536	27,54%
ANTIOQUIA	6.536	14,36%
VALLE DEL CAUCA	3.044	6,69%
CAQUETA	1.793	3,94%
MAGDALENA	1.708	3,75%
NARIÑO	1.937	4,25%
CORDOBA	1.423	3,13%
META	1.701	3,74%
NORTE DE SANTANDER	1.141	2,51%
CESAR	1.226	2,69%
CUNDINAMARCA	1.050	2,31%
TOLIMA	1.066	2,34%
CAUCA	1.016	2,23%
BOLIVAR	1.208	2,65%
SUCRE	943	2,07%
ATLANTICO	874	1,92%

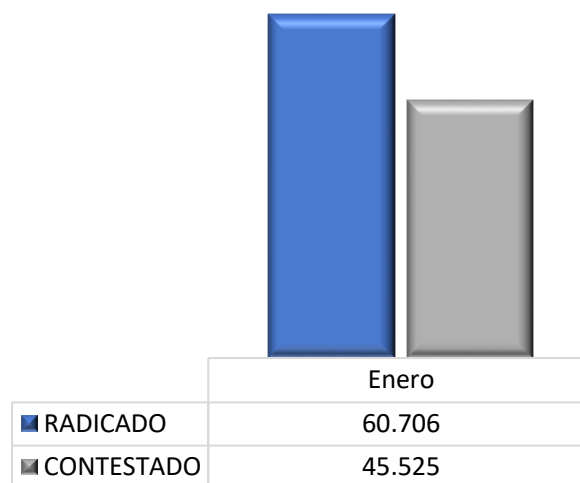


Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	958	2,10%
HUILA	657	1,44%
CHOCO	649	1,43%
RISARALDA	609	1,34%
GUAJIRA	373	0,82%
CALDAS	552	1,21%
ARAUCA	426	0,94%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	641	1,41%
QUINDIO	301	0,66%
CASANARE	287	0,63%
BOYACA	350	0,77%
PUTUMAYO	265	0,58%
GUAVIARE	169	0,37%
GUAINIA	32	0,07%
VICHADA	25	0,05%
VAUPES	12	0,03%
AMAZONAS	15	0,03%
SAN ANDRES	2	0,00%
Total	45.525	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

La siguiente gráfica 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 74,99% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

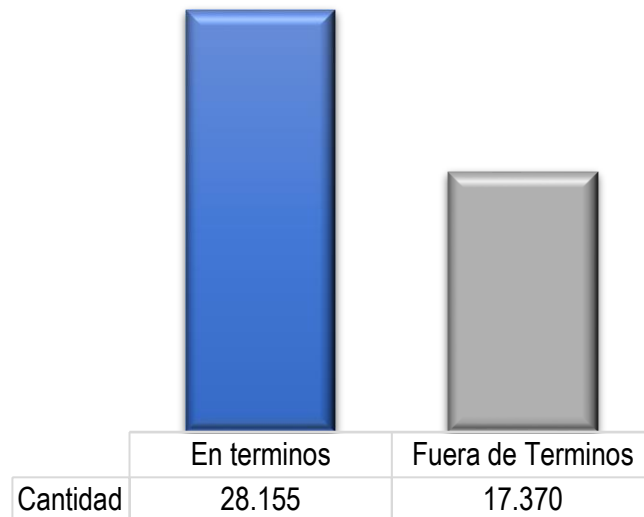


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de enero se contestaron **45.252** derechos de petición, de los cuales **28.155** fueron dentro de los términos legales, equivalentes al 61,85%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	27.088	13.531	40.619
ROC	1.034	3.827	4.861
CONSULTA	23	3	26
INFORMACION	10	7	17
DENUNCIAS	0	1	1
QUEJA - RECLAMO	0	1	1
Total	28.155	17.370	45.525

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas las más frecuentes para el mes fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	9.641	16,11%
AGENDAMIENTO	6.288	10,51%
ESTADO DEL METODO	5.718	9,56%
TERMINOS VENCIDOS	4.593	7,68%
AVAL	3.739	6,25%
SIN DATOS	3.737	6,25%
ESTADO DEL PAGO	3.109	5,20%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.806	4,69%
NO ACREDITADO	2.375	3,97%



Pretensión	Cantidad	%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.995	3,33%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.222	2,04%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	905	1,51%
SIN PETICION CONCRETA	797	1,33%
RESPUESTA TIPO	794	1,33%
CASOS ATIPICOS	785	1,31%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	697	1,16%
ACTUALIZACION DE DOMICILIO	660	1,10%
VIVIENDA CASO CONCRETO	619	1,03%
OFERTA INSTITUCIONAL	616	1,03%
ESTADO DE VALORACION 1448	605	1,01%
Total	51.701	86,41%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,59%, representando 8.133 pretensiones, con 147 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de enero se trasladaron 261 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	261
Total	261

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de enero se dio repuesta con carácter reservado a 51 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	51
Total	51

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de enero, no se adelantaron trámites de casos por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIPF, 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 enero.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Cauca con 23 solicitudes recibidas que constituyen al 33% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 19 solicitudes igual al 28% y finalmente el departamento de Putumayo con 5 solicitudes con un 7%.

ENERO		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAUCA	CAUCA	23	33%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	19	28%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	5	7%
SANTANDER	SANTANDER	5	7%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	4	6%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	3	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	3	4%
CORDOBA	CORDOBA	2	3%
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	1%
BOLIVAR	BOLIVAR	1	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	1	1%
MAGDALENA	MAGDALENA	1	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	1	1%
TOTAL		69	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte enero 2021

2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de enero se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 55 Solicitudes recibidas que constituyen el 80% del total, seguido de Recursos Registro con 9 Solicitudes lo que corresponde al 13% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

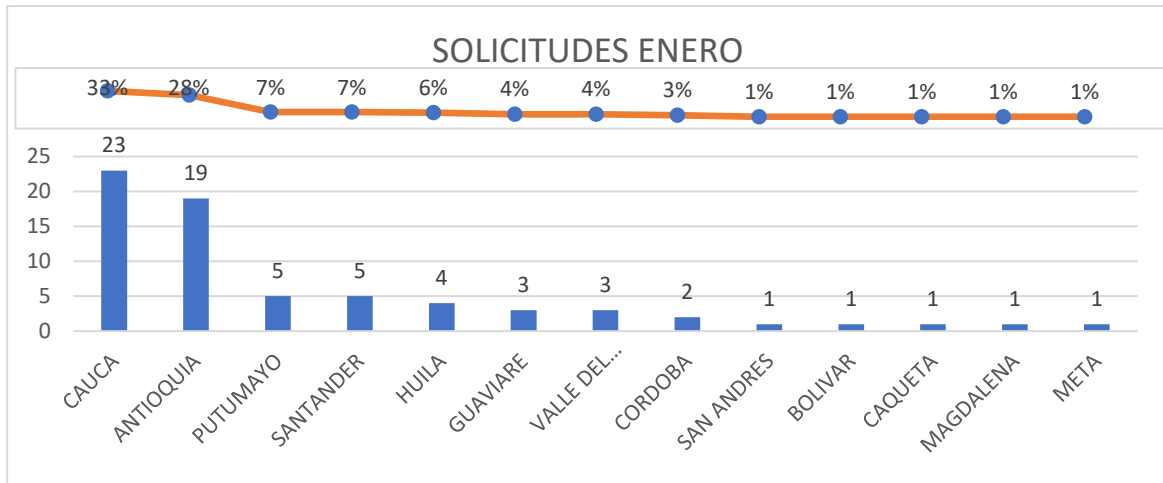
TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	55	80%
RECURSOS REGISTRO	9	13%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	7%
TOTAL	69	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte enero 2021

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



Fuente: 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 enero fueron 1.256, estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

	Enero
Radicación SGV	1.256

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

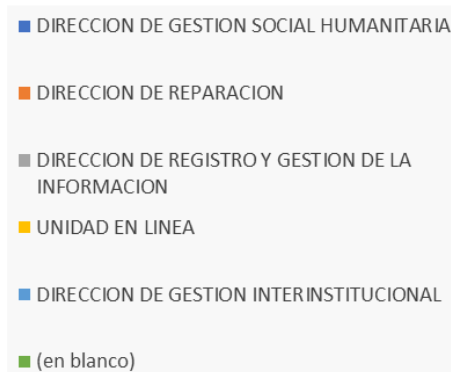
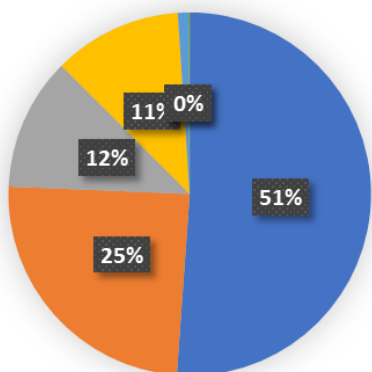
Durante el mes de enero de 2021 fueron radicados en total 1.203.928 peticiones verbales de las cuales el 44.66% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 23.06% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.





PROCESO	ENERO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	537.726
DIRECCION DE REPARACION	277.657
UNIDAD EN LINEA	214.364
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	155.456
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	16.629
(en blanco)	1.325
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	329
OFICINA JURIDICA	219
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	172
RESPUESTA ESCRITA	51
Total general	1.203.928

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 enero de 2021 se finalizaron 1.077.074 casos los cuales representan el 100% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

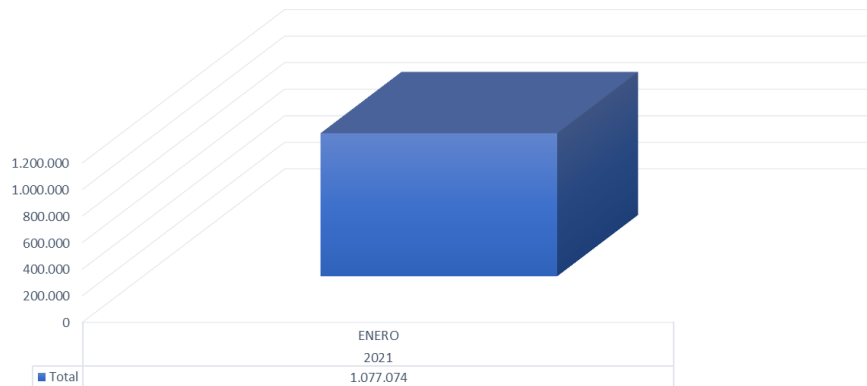
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.074
Total general		1.077.074

Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de enero de 2021 se presentó un total de 1.077.074 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 39,02% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	385.110
UARIV NIVEL NACIONAL	103.338
ESQUEMA NO PRESENCIAL	73.435
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	58.628
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	48.738
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	44.490
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	30.849
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	29.598
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.750
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	26.643
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	26.252
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	24.350
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	23.008
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	22.488
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	20.487
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	20.419
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	20.096
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	18.656
DIRECCION TERRITORIAL URABA	18.396
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	16.223
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.516
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.245

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:





DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	11.568
MESA DE AYUDA	791
Total general	1.077.074

Fuente: Aplicativo SGV.

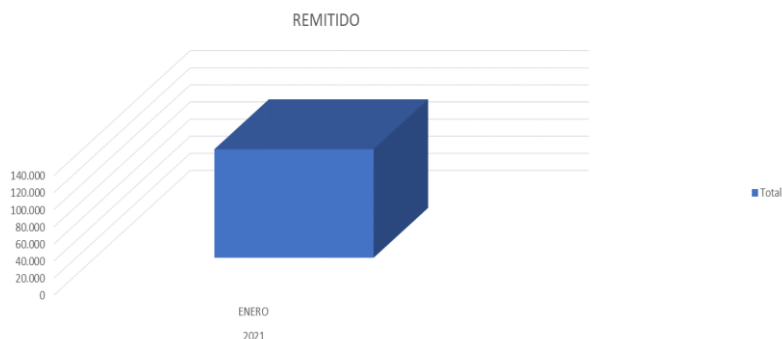
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 enero fueron remitidos en total 126.854 casos lo que equivale al 100% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	126.854
Total general		126.854

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de enero de 2021 se presentó un total de 126.854 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	35.747
UARIV NIVEL NACIONAL	19.165

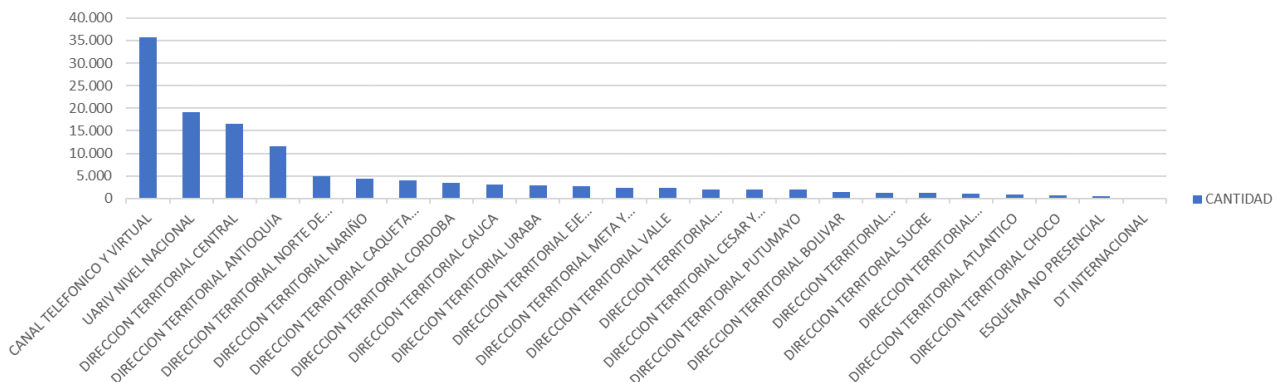


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	16.636
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	11.547
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.046
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	4.409
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.016
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.464
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.136
DIRECCION TERRITORIAL URABA	2.926
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2.809
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.302
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	2.289
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.024
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	2.024
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.962
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	1.483
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.356
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.328
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	999
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	905
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	811
ESQUEMA NO PRESENCIAL	457
DT INTERNACIONAL	11
MESA DE AYUDA	2
Total general	126.854

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

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:





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

Actualmente se presentan un total de 129.184 casos pendientes de gestión de los cuales el 63,16% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 81.587.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		81.587	63,16%
	6_NEGRO	66.748	51,67%
	5_ROJO	3.736	2,89%
	4_NARANJA	1.516	1,17%
	3_AMARILLO	3.589	2,78%
	2_VERDE	3.177	2,46%
	1_BLANCO	2.821	2,18%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		31.277	24,21%
	6_NEGRO	22.838	17,68%
	5_ROJO	1.003	0,78%
	4_NARANJA	769	0,60%
	3_AMARILLO	1.793	1,39%
	2_VERDE	2.592	2,01%
	1_BLANCO	2.282	1,77%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		16.307	12,62%
	6_NEGRO	7.496	5,80%
	5_ROJO	1.153	0,89%
	4_NARANJA	550	0,43%
	3_AMARILLO	1.308	1,01%
	2_VERDE	1.199	0,93%
	1_BLANCO	4.601	3,56%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		6	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	4	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		6	0,00%
	6_NEGRO	3	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS		1	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
Total general		129.184	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

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



PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		30	43,48%
	3_AMARILLO	1	1,45%
	2_VERDE	1	1,45%
	1_BLANCO	28	40,58%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		22	31,88%
	2_VERDE	1	1,45%
	1_BLANCO	21	30,43%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		17	24,64%
	1_BLANCO	17	24,64%
Total general		69	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de enero de 2021 fueron escalados en total 126.584 se los cuales el 69% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2021	39.916	86.938	126.854
ENERO	39.916	86.938	126.854
TOTAL ESCALADO	39.916	86.938	126.854

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

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
Elaboró: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista
Luz Karime Giraldo Cárdenas - Contratista