

INFORME PAGINA WEB MES DE DICIEMBRE DE 2023

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.

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, prorrogado por la ley 2078 de 2021, 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.

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

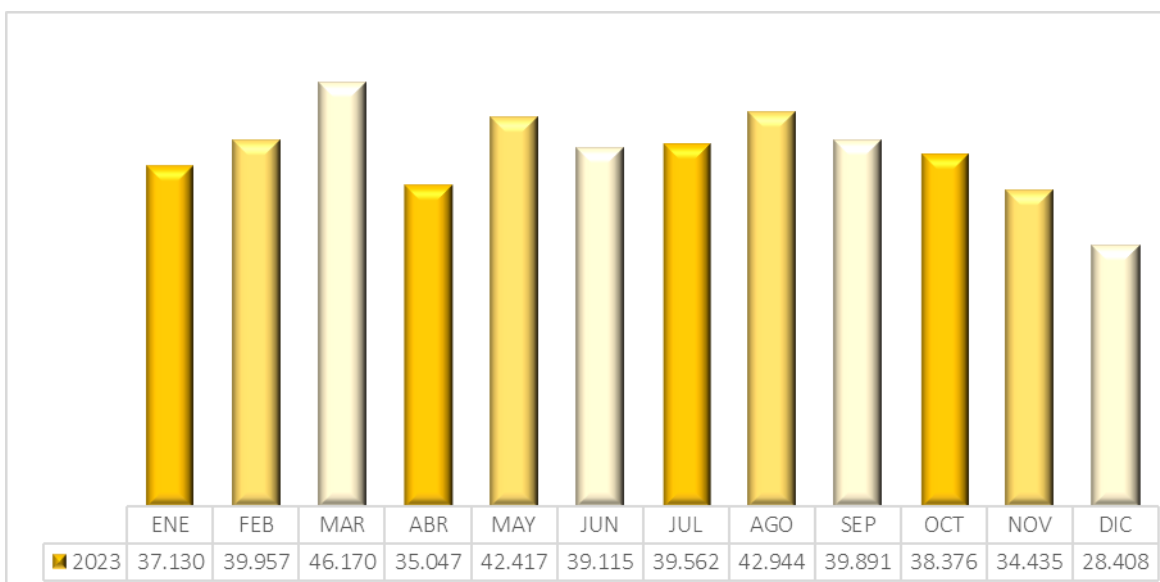
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y trámite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de diciembre de 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **463.452** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de diciembre ingresaron **28.408** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **-17,50%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de diciembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **78,03%** y Roc con **21,84%** sobre las **28.408** solicitudes recibidas.

| Tipo Petición | Cantidad | % |
|------------------------------|---------------|-------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 22.167 | 78,03% |
| ROC | 6.205 | 21,84% |
| CONSULTA | 20 | 0,07% |
| QUEJA - RECLAMO | 8 | 0,03% |
| INFORMACION | 8 | 0,03% |
| Total | 28.408 | 100% |

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de diciembre, el **34,73%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|---------------|-------------|
| BOGOTA | 5.191 | 18,27% |
| ANTIOQUIA | 4.676 | 16,46% |
| VALLE DEL CAUCA | 2.533 | 8,92% |
| MAGDALENA | 1.413 | 4,97% |
| NARIÑO | 1.308 | 4,60% |
| BOLIVAR | 976 | 3,44% |
| META | 890 | 3,13% |
| CAUCA | 871 | 3,07% |
| CESAR | 856 | 3,01% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 856 | 3,01% |
| CUNDINAMARCA | 849 | 2,99% |
| CORDOBA | 768 | 2,70% |
| CAQUETA | 730 | 2,57% |
| NORTE DE SANTANDER | 729 | 2,57% |
| TOLIMA | 717 | 2,52% |
| SANTANDER | 674 | 2,37% |
| SUCRE | 604 | 2,13% |
| CHOCO | 593 | 2,09% |
| ATLANTICO | 575 | 2,02% |
| HUILA | 427 | 1,50% |
| RISARALDA | 356 | 1,25% |
| CALDAS | 325 | 1,14% |
| GUAJIRA | 282 | 0,99% |
| BOYACA | 266 | 0,94% |
| PUTUMAYO | 226 | 0,80% |
| ARAUCA | 216 | 0,76% |
| QUINDIO | 192 | 0,68% |
| CASANARE | 141 | 0,50% |
| GUAVIARE | 87 | 0,31% |
| AMAZONAS | 28 | 0,10% |
| SAN ANDRES | 23 | 0,08% |
| GUAINIA | 13 | 0,05% |
| VICHADA | 13 | 0,05% |
| VAUPES | 4 | 0,01% |
| Total | 28.408 | 100% |

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

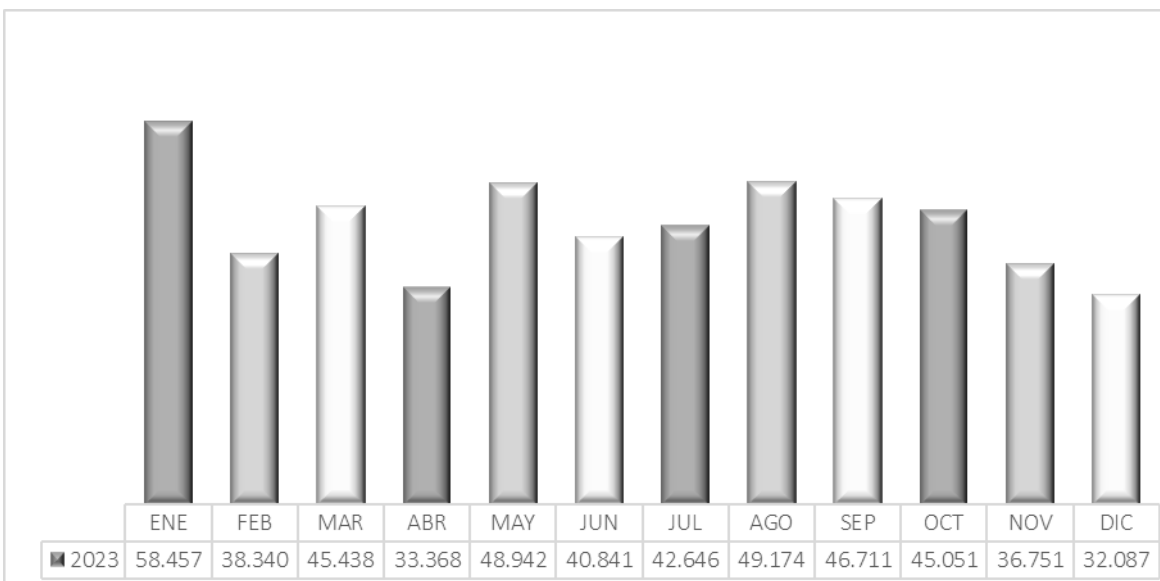
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **517.806** casos, de los cuales en el mes de diciembre se dio respuesta a **32.087** casos. Con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **-12,69%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **32,76%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en el departamento de **Antioquia** y **Bogotá ciudad capital**.

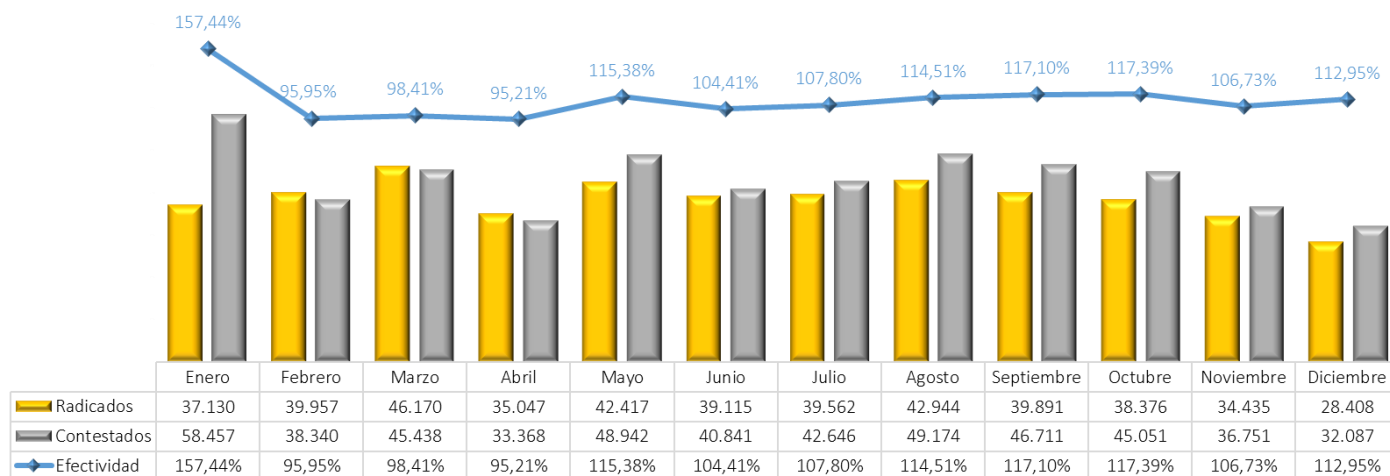
| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|----------|--------|
| ANTIOQUIA | 5.357 | 16,70% |
| BOGOTA | 5.154 | 16,06% |
| VALLE DEL CAUCA | 2.818 | 8,78% |
| MAGDALENA | 1.511 | 4,71% |
| NARIÑO | 1.482 | 4,62% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 1.249 | 3,89% |
| META | 1.144 | 3,57% |
| BOLIVAR | 1.142 | 3,56% |
| CUNDINAMARCA | 970 | 3,02% |
| CAUCA | 967 | 3,01% |
| NORTE DE SANTANDER | 914 | 2,85% |
| CESAR | 910 | 2,84% |
| CORDOBA | 893 | 2,78% |
| CAQUETA | 872 | 2,72% |
| TOLIMA | 800 | 2,49% |

| | | |
|--------------|---------------|-------------|
| SANTANDER | 797 | 2,48% |
| SUCRE | 694 | 2,16% |
| CHOCO | 651 | 2,03% |
| ATLANTICO | 642 | 2,00% |
| HUILA | 500 | 1,56% |
| RISARALDA | 462 | 1,44% |
| CALDAS | 380 | 1,18% |
| BOYACA | 344 | 1,07% |
| GUAJIRA | 308 | 0,96% |
| PUTUMAYO | 271 | 0,84% |
| ARAUCA | 252 | 0,79% |
| QUINDIO | 235 | 0,73% |
| CASANARE | 170 | 0,53% |
| GUAVIARE | 94 | 0,29% |
| AMAZONAS | 36 | 0,11% |
| SAN ANDRES | 26 | 0,08% |
| VICHADA | 19 | 0,06% |
| GUAINIA | 17 | 0,05% |
| VAUPES | 6 | 0,02% |
| Total | 32.087 | 100% |

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas

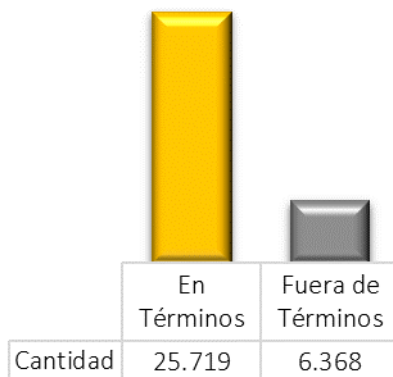
En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (**28.408**) en el mes de diciembre, se respondieron (**32.087**), lo que corresponde a un **112,95%** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de diciembre se contestaron **32.087** derechos de petición, de los cuales **25.719** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **80,15%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.8. Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

De las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de diciembre de 2023 se encuentran relacionadas con las siguientes misionales:

| Área | Cantidad | % |
|---|---------------|-------------|
| DIRECCION DE REPARACION | 19.477 | 42,36% |
| OTRAS SOLICITUDES PQR | 11.892 | 25,86% |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 5.865 | 12,76% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 5.798 | 12,61% |
| OTRAS ÁREAS MISIONALES | 1.454 | 3,16% |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA | 1.132 | 2,46% |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSB PQR | 361 | 0,79% |
| Total general | 45.979 | 100% |

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de diciembre se trasladaron 260 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

| Mes | Cantidad |
|---------|----------|
| Enero | 543 |
| Febrero | 599 |
| Marzo | 434 |
| Abril | 245 |
| Mayo | 628 |
| Junio | 520 |

| | |
|--------------|--------------|
| Julio | 483 |
| Agosto | 325 |
| Septiembre | 493 |
| Octubre | 467 |
| Noviembre | 301 |
| Diciembre | 260 |
| Total | 5.298 |

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de diciembre se dio repuesta a 116 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El trámite se gestionó en formato de confidencialidad, es decir, indicándole al peticionario que no era procedente suministrar información por no estar autorizado.

| Mes | Cantidad |
|--------------|--------------|
| Enero | 299 |
| Febrero | 119 |
| Marzo | 146 |
| Abril | 163 |
| Mayo | 230 |
| Junio | 141 |
| Julio | 140 |
| Agosto | 117 |
| Septiembre | 179 |
| Octubre | 187 |
| Noviembre | 161 |
| Diciembre | 116 |
| Total | 1.998 |

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/12/2023.

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 Presencial en el mes de diciembre.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes de PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 188 radicaciones recibidas que constituyen al 17% de la solicitud total, seguido del departamento de Norte de Santander con 64 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Valle con 63 radicaciones que corresponden al 6%.

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

| DICIEMBRE 2023 | | RADICADOS | % |
|-----------------------------|--------------------|-----------|------|
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | DEPARTAMENTO | | |
| CENTRAL | BOGOTA D.C. | 188 | 17% |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | NORTE DE SANTANDER | 64 | 6% |
| VALLE | VALLE DEL CAUCA | 63 | 6% |
| NARIÑO | NARIÑO | 55 | 5% |
| EJE CAFETERO | CALDAS | 50 | 5% |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | ARAUCA | 49 | 4% |
| BOLIVAR | BOLIVAR | 47 | 4% |
| SANTANDER | SANTANDER | 47 | 4% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | META | 42 | 4% |
| CAUCA | CAUCA | 40 | 4% |
| ANTIOQUIA | ANTIOQUIA | 38 | 3% |
| CAQUETA Y HUILA | CAQUETA | 36 | 3% |
| CENTRAL | TOLIMA | 35 | 3% |
| CAQUETA Y HUILA | HUILA | 34 | 3% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAVIARE | 33 | 3% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | CESAR | 31 | 3% |
| ATLANTICO | ATLANTICO | 28 | 3% |
| PUTUMAYO | PUTUMAYO | 28 | 3% |
| URABA | ANTIOQUIA | 25 | 2% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | AMAZONAS | 23 | 2% |
| CHOCO | CHOCO | 19 | 2% |
| SUCRE | SUCRE | 19 | 2% |
| MAGDALENA | MAGDALENA | 18 | 2% |
| CENTRAL | BOYACA | 15 | 1% |
| CORDOBA | CORDOBA | 14 | 1% |
| MAGDALENA MEDIO | SANTANDER | 14 | 1% |
| CENTRAL | CUNDINAMARCA | 7 | 1% |
| EJE CAFETERO | RISARALDA | 6 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAINIA | 6 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | VICHADA | 6 | 1% |
| EJE CAFETERO | QUINDIO | 4 | 0% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | CASANARE | 4 | 0% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | LA GUAJIRA | 3 | 0% |
| MAGDALENA MEDIO | BOLIVAR | 1 | 0% |
| URABA | CHOCO | 1 | 0% |
| TOTAL | | 1.093 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 20 de diciembre 2023

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

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 diciembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 882 radicaciones que constituyen el 81% del total, seguido de Recursos con 211 radicaciones lo que corresponde al 19% de la demanda total, siendo las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

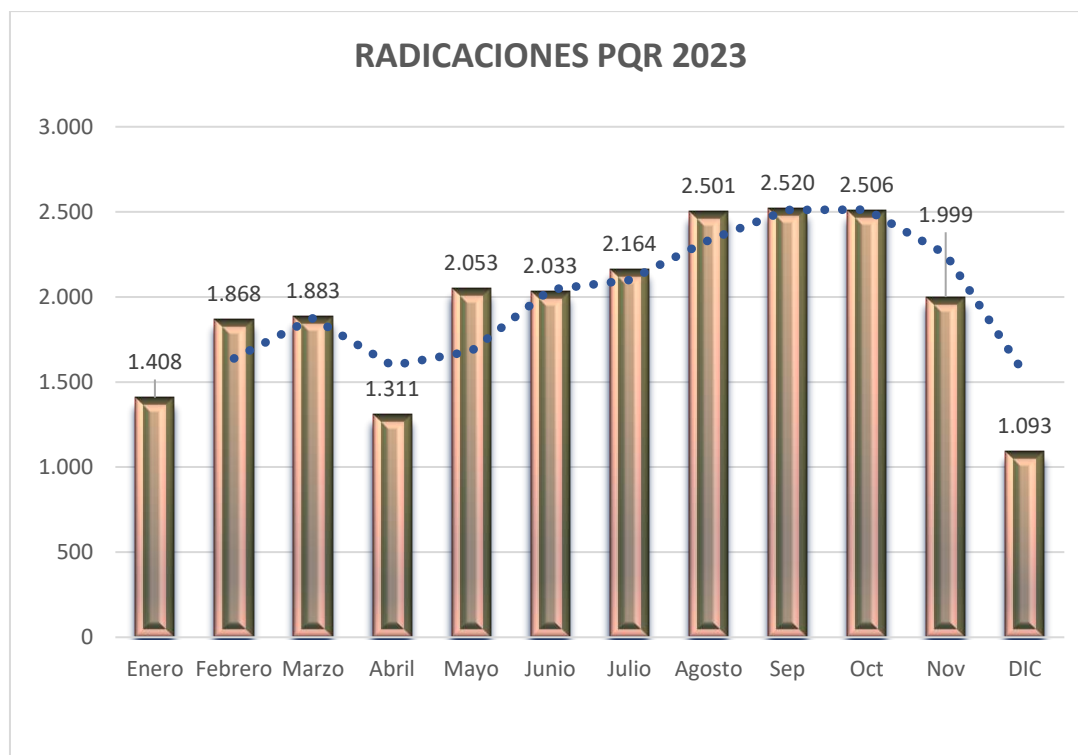
| TIPO DE RADICACION | RADICADOS | VÍCTIMAS POR PROCESO | % RADICADOS |
|---------------------|--------------|----------------------|-------------|
| DERECHO DE PETICIÓN | 882 | 862 | 81% |
| RECURSOS | 211 | 205 | 19% |
| TOTAL | 1.093 | 1.067 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 20 de diciembre 2023

- Acumulado PQR

| ACUMULADO 2023 | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| TIPO DE RADICACION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1.126 | 1.524 | 1.486 | 1.085 | 1.673 | 1.617 | 1.711 | 1.982 | 1.991 | 2.025 | 1.629 | 882 | 18.731 |
| RECURSOS | 282 | 344 | 397 | 226 | 380 | 416 | 453 | 519 | 529 | 481 | 370 | 211 | 4.608 |
| TOTAL GENERAL | 1.408 | 1.868 | 1.883 | 1.311 | 2.053 | 2.033 | 2.164 | 2.501 | 2.520 | 2.506 | 1.999 | 1.093 | 23.339 |

Fuente: Aplicativo SGV 01 de enero al 20 de diciembre 2023



Fuente: SGV, 01 de enero – al 20 de diciembre 2023

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

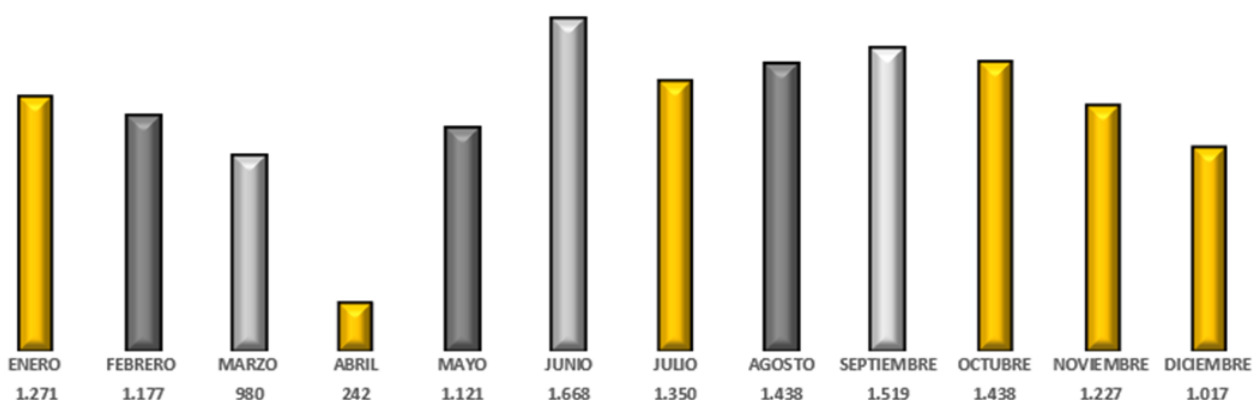
3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQRS y las peticiones verbales.

3.1 Radicación de Derechos de Petición en Sistema Integrado de Gestión a Víctimas (SGV).

A continuación, se presentan los PQRS recibidos en el canal telefónico y virtual a través de los servicios de Correo, Chat Web, SMS, Video Llamada y WhatsApp los cuales fueron radicados en la herramienta SGV.

Durante los meses de enero a diciembre de 2023. se radicaron **14.448** solicitudes.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.1.1 Radicación de Derechos de Petición discriminados por servicio.

El servicio con mayor recepción es Servicios Telefónicos - Llamadas con un **45.30 %** y Servicios Virtuales – Correo Electrónico con **47.34 %** sobre **14.448** peticiones recibidas en 2023.

| TIPO DE SERVICIO | | Cantidad | % |
|-----------------------|--------------------|---------------|-------------|
| Servicios Telefónicos | Llamadas | 6.545 | 45,30% |
| | Outbound | 145 | 1,00% |
| | SMS | 11 | 0,08% |
| Servicios Virtuales | Correo Electrónico | 6.839 | 47,34% |
| | Chat Web | 888 | 6,15% |
| | Video Llamada | 17 | 0,12% |
| | Redes Sociales | 0 | 0,00% |
| | WhatsApp | 3 | 0,02% |
| TOTAL | | 14.448 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.2 Radicación de Peticiones Verbales año 2023

En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas a través del aplicativo SGV se dividen en dos estados, finalizados que son los de respuesta inmediata y los remitidos, que hacen referencia a escalamientos para insumo de respuesta por parte de las áreas misionales.

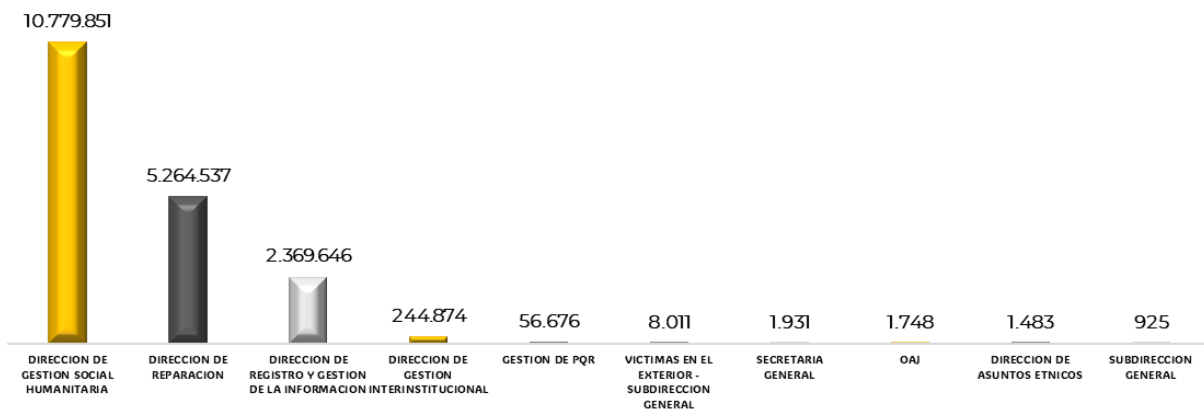
Durante los meses de enero a diciembre de 2023 fueron radicados en total **18.729.682** peticiones verbales.

A continuación, se presenta el total de peticiones verbales discriminado por proceso misional, de las cuales el **57.55%** corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un **28.11%** siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

| PROCESO | TOTAL | % |
|---|-------------------|---------------|
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 10.779.851 | 57,55% |
| DIRECCION DE REPARACION | 5.264.537 | 28,11% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 2.369.646 | 12,65% |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL | 244.874 | 1,31% |
| GESTION DE PQR | 56.676 | 0,30% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | 8.011 | 0,04% |
| SECRETARIA GENERAL | 1.931 | 0,01% |
| OAJ | 1.748 | 0,01% |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | 1.483 | 0,01% |
| SUBDIRECCION GENERAL | 925 | 0,00% |
| Total general | 18.729.682 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

PETICIONES VERBALES RADICADAS



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.2.1 Solicitudes verbales con estado finalizado

Del total de **18.729.682** peticiones verbales, durante los meses de enero a diciembre de 2023 se finalizaron **17.007.353** solicitudes.

| AÑO | ESTADO | CANTIDAD |
|------|------------|------------|
| 2023 | FINALIZADO | 17.007.353 |

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.2.2 Solicitudes verbales con estado escalado

Del total de **18.729.682** de peticiones verbales, durante los meses de enero a diciembre de 2023 se escalaron **1.722.329** solicitudes.

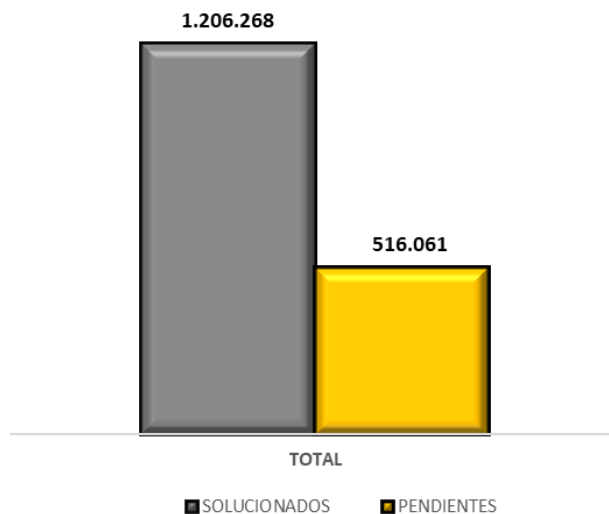
| AÑO | ESTADO | CANTIDAD |
|------|----------|-----------|
| 2023 | ESCALADO | 1.722.329 |

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.2.3. Gestión de las solicitudes verbales con estado escaladas

Frente al total de solicitudes escaladas se presentan dos escenarios, las solicitudes gestionadas por la misional y las solicitudes pendientes por gestionar.

De enero a diciembre de 2023, se registraron **1.722.329** casos escalados, de los cuales **1.206.268** han sido gestionados y **516.061** están pendientes por gestionar.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.2.3.1 Solicitudes verbales pendientes de gestión discriminado por proceso misional

Entre los meses de enero a diciembre de 2023, se presentan un total de **516.061** casos pendientes de gestión.

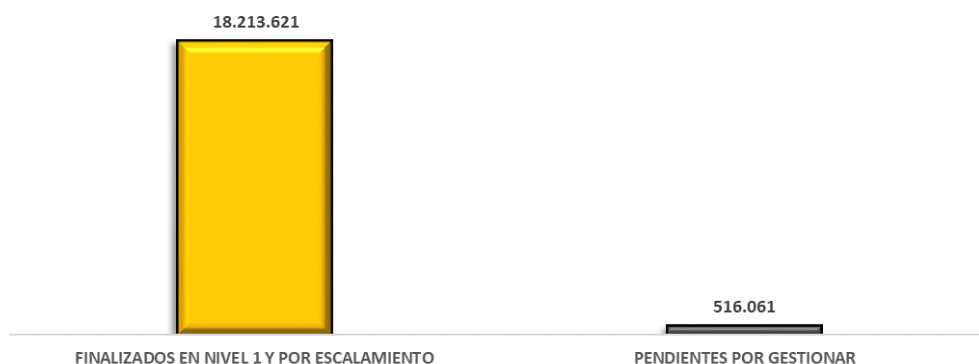
| PROCESO | TOTAL | % |
|---|---------|--------|
| DIRECCION DE REPARACION | 337.460 | 65,39% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 113.617 | 22,02% |

| | | |
|--|----------------|-------------|
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 64.217 | 12,44% |
| SECRETARIA GENERAL | 366 | 0,07% |
| OAJ | 281 | 0,05% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | 109 | 0,02% |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | 11 | 0,00% |
| TOTAL | 516.061 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de diciembre 2023.

3.4 Comparativo del total de radicación de peticiones verbales vs casos pendientes por gestión 2023

| CASOS RADICADOS DICIEMBRE | | |
|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| 18.729.682 | | |
| Casos finalizados | Casos escalados | |
| 17.007.353 | 1.722.329 | |
| | Gestionados | Pendientes de gestión |
| | 1.206.268 | 516.061 |



Cordialmente,

Jaime Humberto Jimenez Vergel
Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

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