

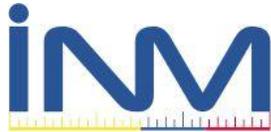
Informe PQRSD tercer trimestre (Q3)

Vigencia 1 de Julio a 30 de Septiembre de 2016

Secretaría General

Bogotá

2016-10-07



1. INTRODUCCIÓN

Realizado bajo los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente que disponen el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, (PQRSD), este informe contiene los resultados presentados en el período comprendido entre el 01 de Julio y el 30 de Septiembre de 2016.

El INM posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, entre los cuales está una herramienta informática llamada Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), de la cual se extrae la información de las solicitudes de PQRSD ingresadas durante la vigencia indicada, de esta forma se determina, entre otras, el servicio y la Subdirección o área responsables de su trámite, permitiendo realizar el seguimiento con el fin de determinar su estado y el cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

El procesamiento de esos datos permite hacer una clasificación detallada, en la que se precisa las áreas intervinientes, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas de su origen y en dónde debe el Instituto poner mayor atención para solucionar lo expresado por la ciudadanía, especialmente cuando se refieren a quejas, reclamos y denuncias, las cuales son analizadas, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el buen funcionamiento de la entidad, buscando levantar acciones de mejora y prestar un buen servicio a los usuarios.

A solicitud de la Oficina Asesora de Planeación, el presente informe se enfoca en las PQRSD orientadas por cada uno de los servicios prestados por INM.

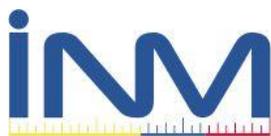
2. ALCANCE

Se analizaron el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas ante INM y radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos (SURDO), del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2016.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El presente informe se soporta en los reportes suministrados por la herramienta (SURDO), detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección del Instituto, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo en sus actividades misionales.

La información se clasificó de la siguiente manera: cantidad de PQRSD, presentada por cada uno de los servicios que presta la entidad:



- ✓ Calibración
- ✓ Cursos de Capacitación
- ✓ Asistencia Técnica
- ✓ Comparación Interlaboratorios
- ✓ Materiales de Referencia
- ✓ Red Colombiana de Metrología
- ✓ Otros (aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas).

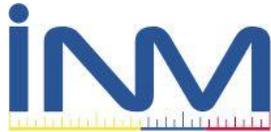
Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, según el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V6, se tuvieron en cuenta los términos establecidos para dar respuestas a las mismas, así:

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PROCEDIMIENTO PQRSD Y LA LEY 1755 DE 2015								
SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
PQRSD		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30
Petición entes externos		1		3	3	3		10
Solicitud documentos		1		3	3	3		10
Solicitud de información		1		3	3	3		10
Atención a Periodistas		1		3	3	3		10
Felicitación		1		5	5	4		15
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta

Para determinar el cumplimiento en los tiempos de respuesta dispuestos por el procedimiento para atención de PQRSD, se tuvieron en cuenta los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913.

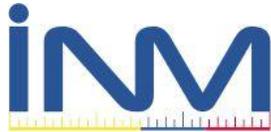
Para éste trimestre, del 1 de Julio al 30 de Septiembre, según los registros de la herramienta SURDO, se recibieron ciento ochenta y seis (186) PQRSD; ciento sesenta y tres (163) fueron respondidas dentro del término respectivo de ley y una (1) de ellas tuvo respuesta de manera extemporánea; igualmente a la fecha de cierre, (2016-09-30) las veinte y tres (23) restantes se encontraban dentro de términos para su respuesta.



Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q3	
Promedio	5,11
Máximo	27
Mínimo	1

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

TIEMPOS DE RESPUESTA POR SERVICIO Y TIPOLOGÍA SURDO		
DERECHO DE PETICIÓN	MÁXIMO DE RESPUESTA	MÍNIMO DE RESPUESTA
<u>SERVICIO DE CALIBRACIÓN</u>		
Consulta	27	1
Petición	10	1
Solicitud de documentos	12	1
Solicitud de Información	8	1
<u>CAPACITACIONES EN METROLOGÍA</u>		
Consulta	9	8
Petición	3	3
Reclamo	5	1
Solicitud de documentos	10	1
Solicitud de información	7	2
<u>ASISTENCIA TÉCNICA</u>		
Solicitud de documentos	4	4
Reclamo	14	14
<u>COMPARACIÓN DE INTERLABORATORIOS</u>		
Consulta	14	1
Denuncia	8	8
Solicitud de Documentos	3	3



Informe PQRSD Tercer Trimestre (Q3) 2016

Secretaría General

Solicitud de Información	4	3
<u>MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS</u>		
Solicitud de Información	8	4
<u>RED COLOMBIANA DE METROLOGÍA</u>		
Consulta	3	3
Petición	9	9
Felicitación	6	6
Solicitud de Información	8	3
<u>OTROS</u>		
Consulta	19	3
Petición	13	2
Reclamo	5	5
Denuncia	9	7
Felicitación	4	4
Solicitud de Documentos	10	2
Acción de Tutela	4	2
Solicitud de Información	10	1

Tabla No 3. Tiempos de Respuesta

Los datos anteriores, muestran que de las PQRSD respondidas, la mayoría fueron atendidas dentro del tiempo establecido por la ley 1755 de 2015 a diferencia de una solicitud de Documentos la cual fue respondida a los 12 días, cuando el tiempo establecido es de 10 días.

4. RESULTADOS

4.1 A continuación, se presentan de manera general las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de la herramienta del aplicativo SURDO: con sus respectivas gráficas, diseñadas para la comprensión del trabajo planteado para la contestación de las PQRSD del Q3, en ellas se puede detallar y ver los resultados por Tipo de Servicio, Motivo, Áreas y Tiempos de respuesta. Posteriormente se hace la discriminación de las PQRSD por cada tipo de servicio. La información detallada puede ser consultada en archivo anexo “Información extraída de SURDO Q3”.

PQRSD CLASIFICADAS POR SERVICIOS PRESTADOS

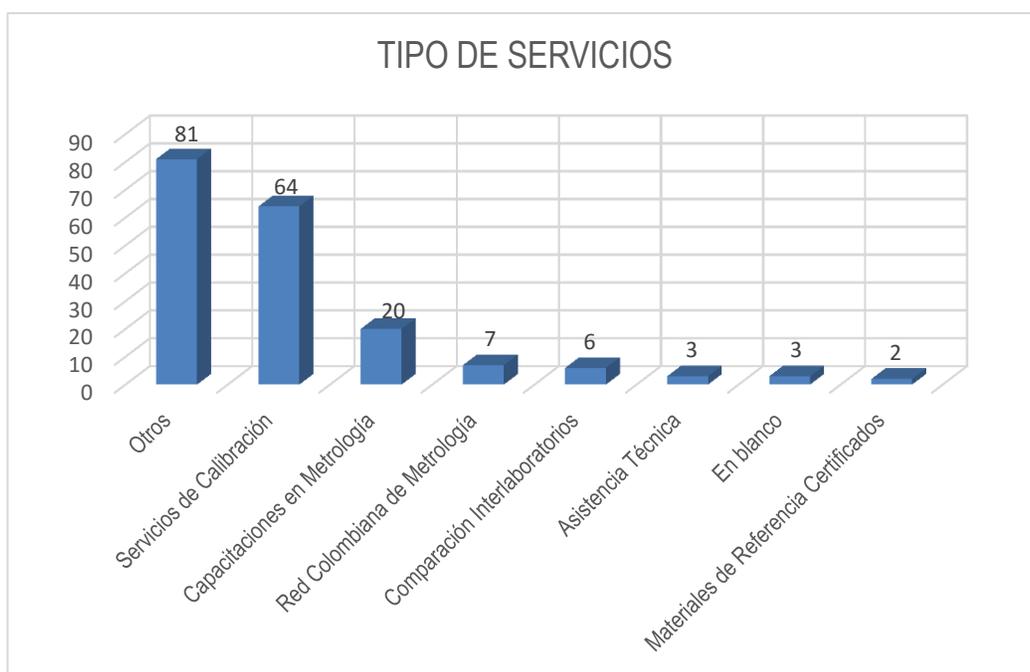
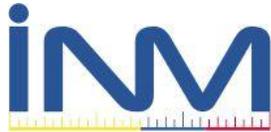


Gráfico No. 1 Tipo de servicio Q3

El Instituto Nacional de Metrología dispone de diferentes canales de comunicación (presencial, buzón, email, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en el (Sistema Único de Radicación) SURDO, se observa en el Gráfico No 1, las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, fueron de ciento ochenta y seis (186), de las cuales; Otros servicios presentan un 44% (81), el servicio de Calibración un 34% (64) , Capacitaciones en Metrología un 11 %



Informe PQRSD Tercer Trimestre (Q3) 2016

Secretaría General

(20), Red Colombiana de Metrología 4% (7), Comparaciones Interlaboratorios 3%(6), Asistencia Técnica 1% (3) y Materiales de Referencia 1% (2). Las solicitudes identificadas en este informe como Otros Servicios (Aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas).

PQRSD CLASIFICADAS POR MOTIVO

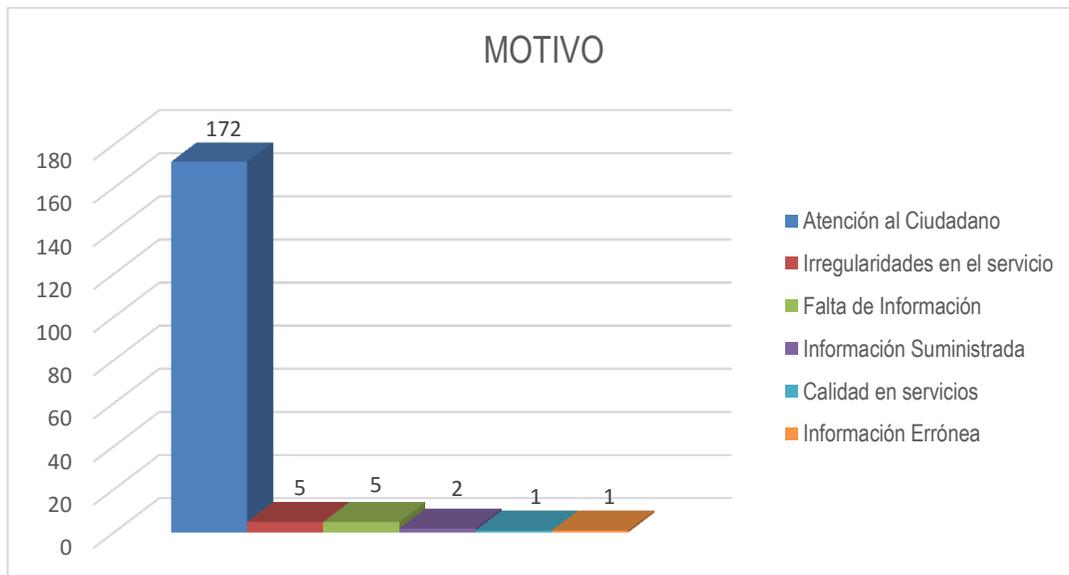
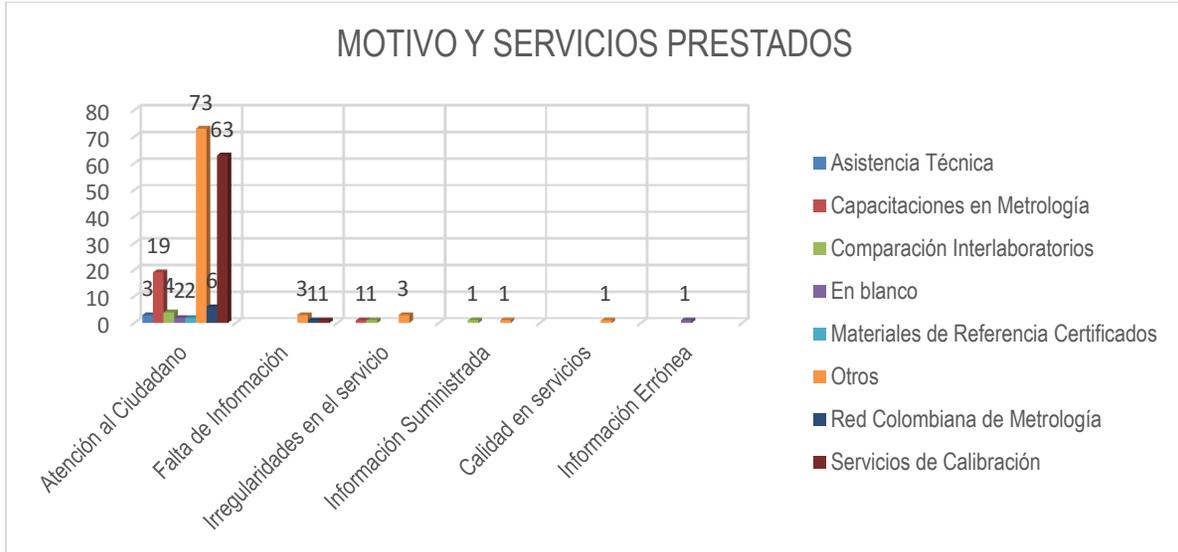


Gráfico No. 2 Por Motivo Q3

Según los datos de SURDO el motivo más representativo durante esta vigencia fue “Atención al Ciudadano”, con el 92% (172), seguido de “Irregularidades en el servicio” 3% (5), Falta de Información con una participación del 3% (5), “Información suministrada” 1 (2), “Calidad en servicios” 0,5% (1), e “Información Errónea” con un 0,5% (1).



4.2 PRSD por servicios y áreas

En las siguientes gráficas se presentan los resultados de las PQRSD que se tipifican de acuerdo al servicio que tiene relación; es decir, que aunque las áreas administrativas no desarrollen actividades misionales, algunas de las peticiones planteadas por los clientes si pueden estar direccionadas hacia estas áreas por temas administrativos originados en un servicio de los prestados por INM.

4.2.1 Servicio de Calibración

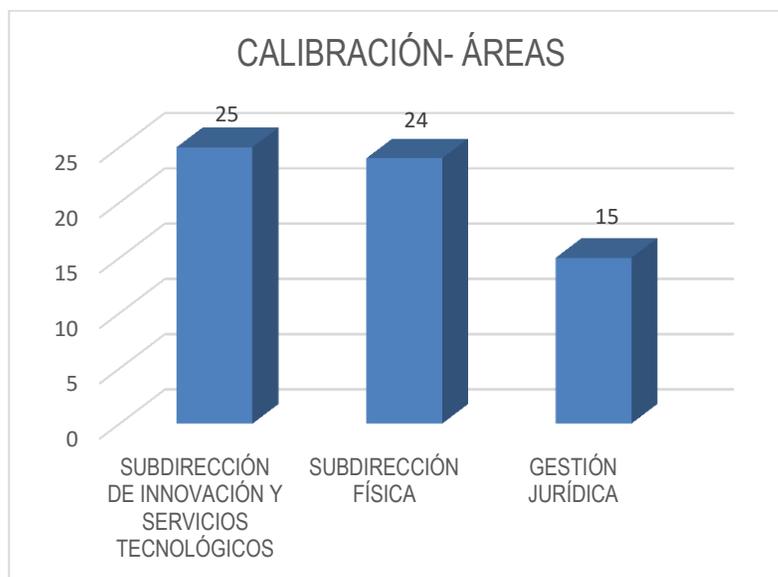


Gráfico No. 3 Calibración. Q3

Para el servicio de Calibración las PQRSD se clasifican así: Subdirección de Innovación con un 39% (25), Subdirección Física con 38% (24), Gestión Jurídica con un 23% (15).

4.2.2 Capacitaciones en Metrología

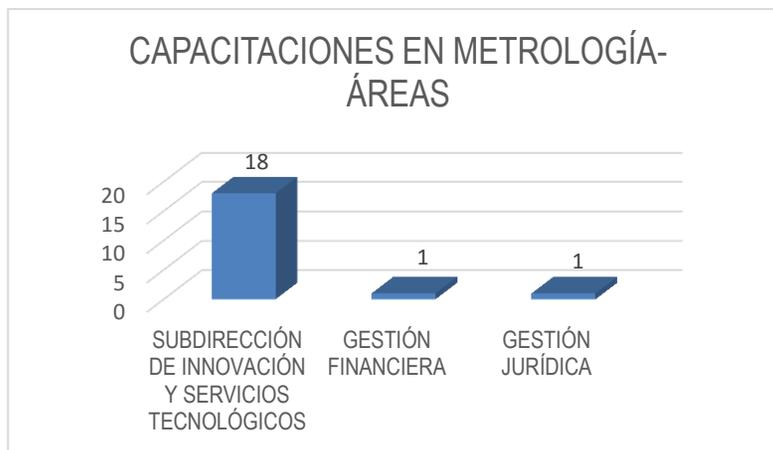


Gráfico No. 4 Capacitaciones en Metrología- Área Q3

Para este servicio se tramitaron veinte (20) derechos de petición, 18 en Subdirección de Innovación y servicios tecnológicos que nos equivalen a un 90 % y en Gestión Financiera uno (1) con un porcentaje del 5%, en Gestión Jurídica uno (1) con un porcentaje del 5%.

4.2.3. Asistencia Técnica



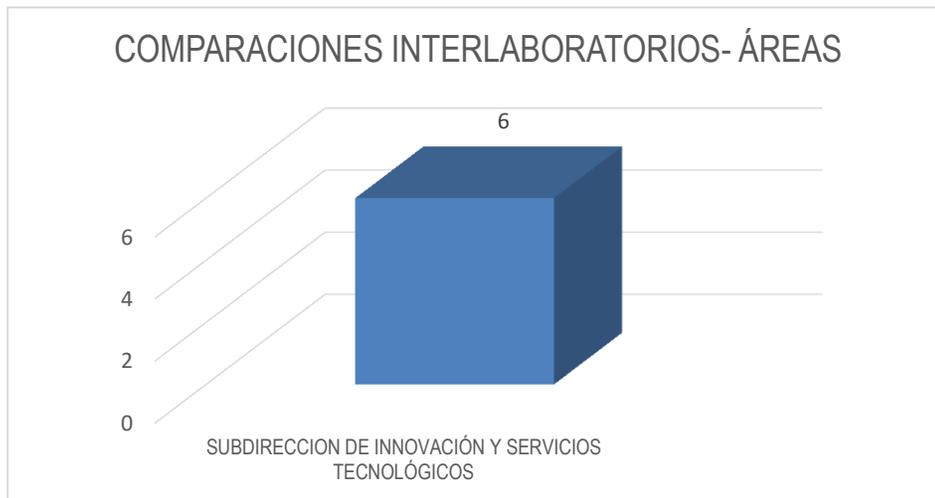
Gráfico No. 5 Asistencia Técnica. Q3

Informe PQRSD Tercer Trimestre (Q3) 2016

Secretaría General

De acuerdo al gráfico se presentaron tres (03) PQRSD que fueron dirigidas a Subdirección de Innovación, uno de ellos fue solicitando documentos (copia del recibo de caja) y la otra fue un Reclamo por un Informe de Asistencia técnica.

4.2.4. Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud



No. 6 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud Q3

De acuerdo al Gráfico No.6 se interpreta que para el servicio de Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud entraron 6 a la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos, de las cuales cuatro (4) ingresaron por motivo de Atención al Ciudadano, una (1) por irregularidades en el servicio y la otra por Información Suministrada.

4.2.5. Materiales de Referencia

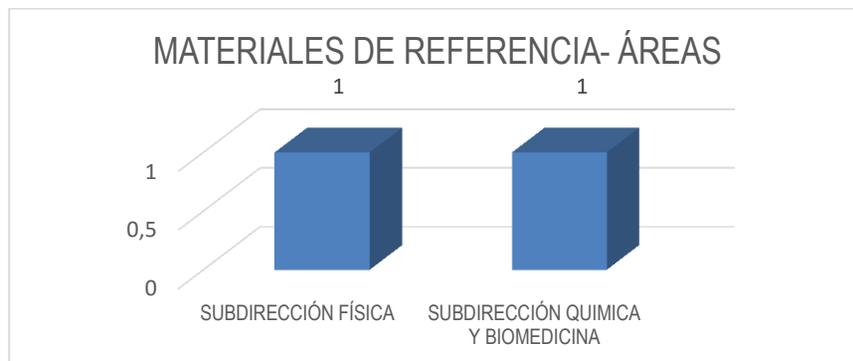
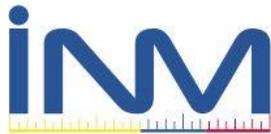


Gráfico 7 Materiales de Referencia Q3



Informe PQRSD Tercer Trimestre (Q3) 2016

Secretaría General

El gráfico nos muestra que en los servicios de Materiales de Referencia, la Subdirección de Física recibió uno (1) y Subdirección de Química y Biomedicina recibió uno (1) Derechos de Petición los cuales hace referencia a Solicitudes de Información.

4.2.6. Red Colombiana de Metrología

En las siguientes gráficas se presentan los resultados de las PQRSD que se tipifican de acuerdo al servicio que tiene relación la Red Colombiana de Metrología; es decir, que aunque las áreas administrativas no desarrollen actividades misionales, algunas de las peticiones planteadas por los clientes si pueden estar direccionada hacia esta área por temas administrativos originados en un servicio de los prestados por el INM y la RCM.

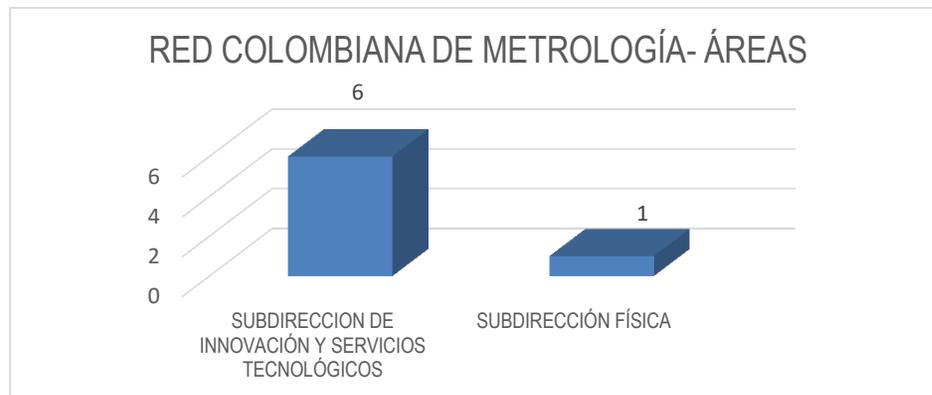


Gráfico 8 Red Colombiana de Metrología – Áreas Q3

De acuerdo a la gráfica podemos interpretar que en el servicio de la Red Colombiana de Metrología la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 85,7% (6) de petición, seguida por la Subdirección de Física con un 14,3, %(1).

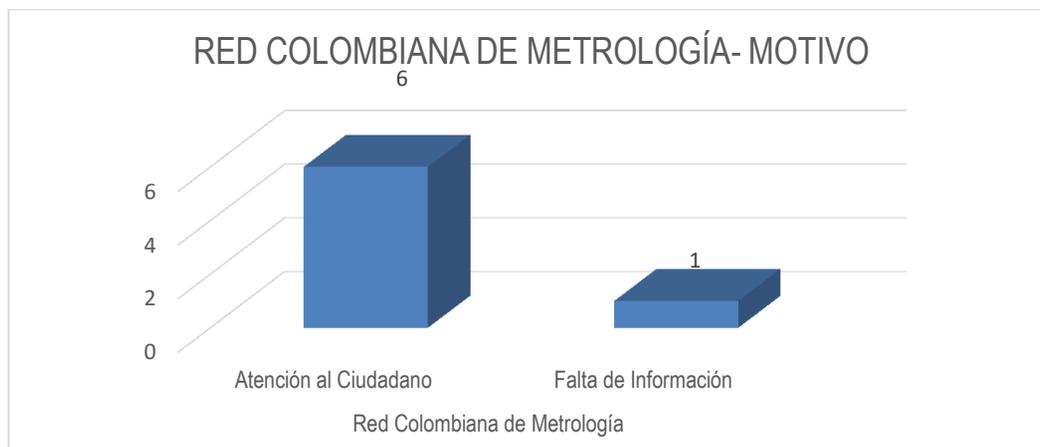


Gráfico 9 Red Colombiana de Metrología – Motivo Q3

El tipo de requerimiento más definido durante el Q3 de 2016, fue “Atención al Ciudadano”, con el 85,7(6) del total de requerimientos recibidos a través de la herramienta SURDO, seguido de “Falta de Información” 14,3% (1).

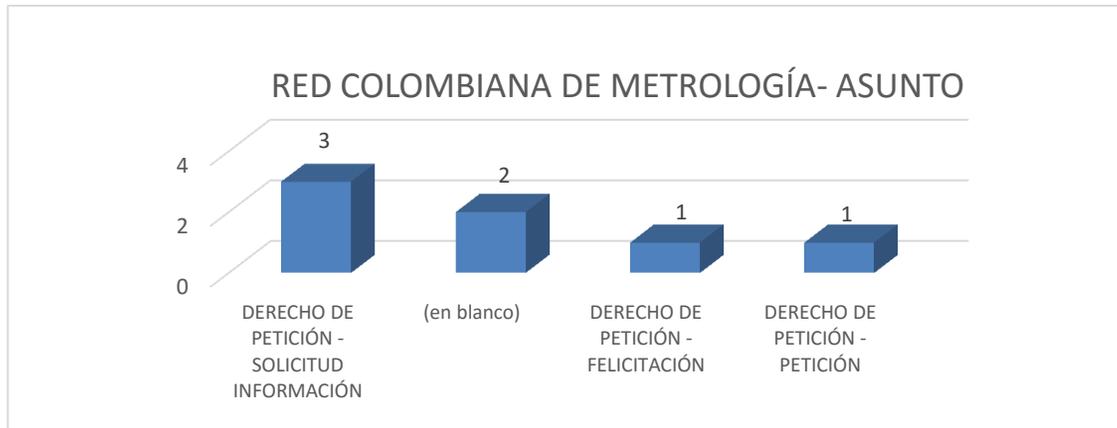


Gráfico 10 Red Colombiana de Metrología – Asunto Q3

La siguiente grafica nos muestra que a la Red Colombiana de Metrología entraron tres (3) Solicitudes de Información; dos (2) que no tienen información en el asunto según SURDO, una (1) felicitación, todas ellas direccionadas a la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos y una (1) petición para Subdirección de Física.

4.2.7. Otros Servicios

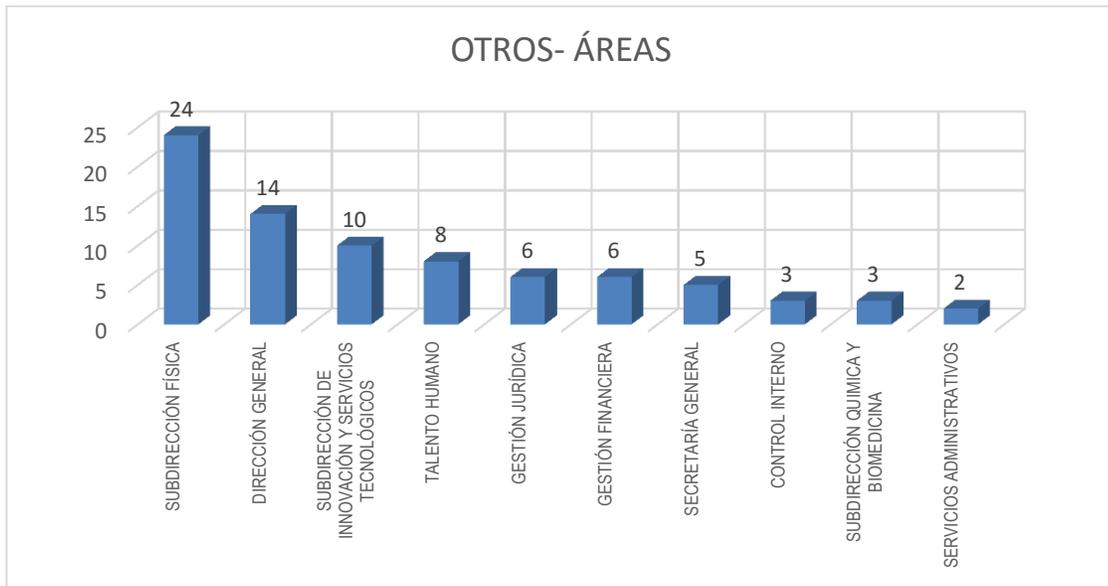


Gráfico 11 Otros-Áreas Q3

* Otros: Aquí se clasifican las solicitudes que no se pueden definir, asignar y que son responsabilidad de varias áreas.

4.2.8. Por Laboratorio, Tipo de Servicio PQRSD

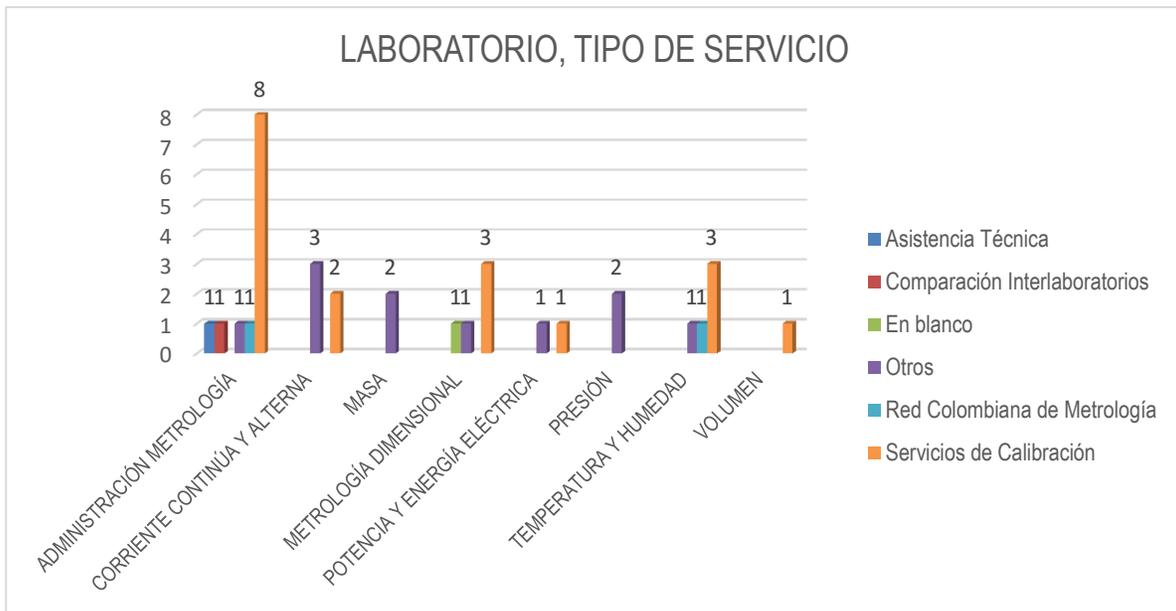
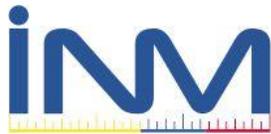


Gráfico 10, Laboratorio Q3



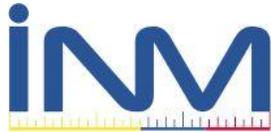
El gráfico anterior, nos muestra las PQRSD que recibe cada laboratorio, así como el servicio que lo generó. EL laboratorio que más derechos de petición recibe, es la administración metrológica (12), que hace parte de la SIST.

4.3. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS Y LA CALIDAD DE ELLAS

Con el fin de identificar de manera puntual la calidad de las respuestas, así como las tipificaciones identificadas, se procedió a hacer un análisis y respuesta de cada una de las PQRSD, donde se puede evidenciar que la mayoría de las respuestas son acordes a lo que solicita el ciudadano, sin embargo, algunos de ellos vuelven a escribir solicitando la información de nuevo. La información detallada puede ser consultada en archivo anexo “Análisis de calidad PQRSD Q3”.

Buscando tener claridad en los tipos, temas y motivos de cada PQRSD, se realizó un análisis lo cual permitió establecer que estas no se están clasificando de manera adecuada, por ejemplo:

- Solicitud de documentos, para las empresas realizar la inscripción en sus sistemas y así poder realizar el pago de los servicios contratados con el INM, en este trimestre, se evidenció una mejor tipificación, dos de los radicados en el análisis que se realizó no eran Solicitud de Documentos sino una Petición. Esto demuestra que este tipo de PQRSD están siendo bien clasificados (de 50 en SURDO, 02 errados).
- Solicitud de información, se evidencia que lo más consultado en este tipo es las equivalencias de las medidas antiguas a las medidas actuales en cuanto a los decretos o normas que lo regulan. Aquí se demuestra que este tipo de PQRSD están siendo mal clasificados (de 74 en SURDO, 13 errados).
- Denuncia, se registraron cuatro (03) denuncias, de las cuales una se toma como tal, puesto que las otras dos son pruebas que realizaron para confirmar la seguridad de nuestro sistema SURDO, en cuanto a que cualquier persona puede radicar una denuncia. Esto demuestra que este tipo de PQRSD están siendo bien clasificados, sin embargo se debe tener más cuidado, ya que presentó un error, (de 03 en SURDO, 01 errado).
- Petición: se encontraron varias peticiones mal tipificadas puesto que corresponden a Consulta, Solicitud de Documentos, Solicitud de Información y Reclamo, siendo este último el de mayor relevancia para los tiempos de respuesta teniendo en cuenta que este era una reprogramación de una calibración con un radicado No 16-001238 y cuya responsabilidad es del INM. (de 23 en SURDO, 06 errados).
- Reclamo: se hallaron cuatro (04) según la información de la Herramienta SURDO de los cuales tres (3) son de justa causa puesto que los servicios que solicitaron presentaron inconsistencias, y el faltante es de temas internos, al confrontarlo con el análisis realizado encontramos diez (10) y son presentados por Demora en el servicio, Falta de información e información Errónea.
- Acción de Tutela: se presentaron dos (2) de las cuales al radicarlas el motivo de la PQRSD se colocó en Atención al Ciudadano cuando podía ser clasificadas como Información Suministrada.
- Felicitación: se recibieron tres (3) para los servicios de; Asistencia Técnica, Red Colombia de Metrología y Atención al Ciudadano, según el análisis estas felicitaciones fueron por la calidad en el servicio.
- Se recibieron 27 consultas según la información de Surdo pero encontramos que algunas no están bien tipificadas puesto que corresponden a solicitud de Información entre ellas (18), según el análisis realizado.



4.3.1. Análisis por motivo

En cuanto al análisis y motivo de las PQRSD, se evidencia que algunos motivos no son acordes a los derechos de petición.

Buscando tener claridad en los motivos de cada PQRSD, se realizó un análisis lo cual permitió establecer que estas no se están clasificando de manera adecuada, por ejemplo:

- Las consultas: se recibieron 27 consultas según informe Surdo, veinticinco (25) son para atención al ciudadano, una (1) falta de información y la otra (1) Información suministrada pero en el análisis encontramos que veinticuatro (24) son información suministrada y tres (3) falta de información.
- Las Acciones de Tutela que son dos (2) se reciben con el motivo de atención al ciudadano versus análisis información suministrada.
- Peticiones: se registraron veintitrés (23) de las cuales veintiuno (21) ingresan para atención al ciudadano, una (1) con falta de información y una (1) con Información Errónea, al observar el motivo en el análisis realizado encontramos trece (13) que corresponderían a información suministrada, cuatro(4) demora en el servicio, cuatro(4) falta de Información y dos (2) información Errónea.
- Se recibieron tres (3) felicitaciones, dos (2) de ellas por la calidad del servicio y una (1) en atención al ciudadano.
- Ingresaron cuatro (4) Reclamos , dos (2) por atención al ciudadano, uno(1) por la calidad en el servicio y otro (1) por irregularidades en el servicio, con el análisis efectuado estos reclamos hacen referencia a dos (2) falta de información, uno (1) a demora en el servicio y uno (1) a información Errónea.
- Solicitud de Documentos: Se recibieron cincuenta (50) con un análisis de motivo encontramos de treinta y tres (33) en información suministrada, nueve (9) falta de información y ocho (8) por demora en el servicio.
- Solicitud de Información: ingresan 74 solicitudes, sesenta y nueve (69) atención al ciudadano, dos (2) falta de información, y la restante sin información e irregularidades en el servicio, al confrontarlo con el análisis realizado encontramos que de las setenta y cuatro (74) hay cincuenta y cuatro (54) que corresponderían a información suministrada, dieciséis (16) falta de información, una (1) atención al ciudadano, una (1) demora en el servicio, una (1) información errónea y una (1) en irregularidades en el servicio.

Comparativo de las PQRSD años 2015-2016

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA			
2015		2016	
Q1	10,9	Q1	6,7
Q2	10,7	Q2	5.1
Q3	5	Q3	5.11

La evolución de los tiempos promedio de respuesta durante el año 2015 versus el año 2016, se evidencia que en el año 2015 Q3 presentó un promedio de 5, mientras que el año 2016 Q3 se evidencia un promedio de 5.11, relativamente se mantienen los tiempos de respuesta.

TIPOLOGÍAS DE LAS PQRSD					
2015	Motivo	Cantidad	2016	Motivo	Cantidad
Q1	Falta de Información	46	Q1	Falta de Información	72
	En blanco	4		Atención al Ciudadano	47
Q2	Falta de Información	37	Q2	Atención al Ciudadano	136
	Irregularidades en el servicio	9		Falta de Información	9
Q3	Falta de Información	66	Q3	Atención al Ciudadano	171
	En blanco	20		Irregularidades en Servicio	5

Los anteriores cuadros muestran la variación existente en los motivos por los cuales se han clasificado en cada una de las PQRSD, comparando los dos principales motivos tipificados y mostrados en cada informe trimestral desde el año 2015, hasta los dos primeros de esta vigencia.

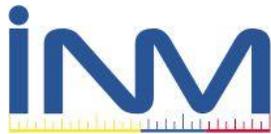
Se puede observar que una vez aplicados los ajustes en la herramienta SURDO referentes a la obligatoriedad de seleccionar un motivo, el que se encontraba en periodos pasados como más (falta de información), ha pasado a un segundo lugar, siendo reemplazado por "Atención al Ciudadano".

Lo anterior no necesariamente significa que las fallas se estén dando en el servicio al ciudadano, comparado con la información contenida en cada una de las PQRSD radicadas, lo que se aprecia es que se siguen presentando problemas al momento de seleccionar este motivo por parte del usuario radicador.

4.4. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA DESDE Q2

Luego del cierre del informe presentado en el Q2 de esta vigencia, quedaron pendiente dieciséis (16) PQRSD por contestar en dicho periodo, los cuales fueron respondidos en el tercer trimestre, algunos de los cuales fueron contestados fuera del tiempo dos (2), los radicados fueron los siguientes, 16 3863 0 y 16 3883 0 los cuales fueron contestados con un (1) día más de los tiempos de ley. Los restantes fueron respondidos dentro del término de ley.

4.5. RECOMENDACIONES



Informe PQRSD Tercer Trimestre (Q3) 2016

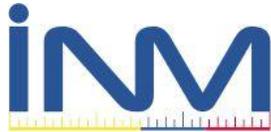
Secretaría General

A continuación se presentan algunas recomendaciones en procura del mejoramiento de la recepción y respuesta de las PQRSD presentadas ente INM.

- Los canales de información utilizados para poder interactuar con la ciudadanía son de vital importancia, razón por la cual cada una de las Áreas debe comprometerse con la actualización de la información para publicar en la sección de *Preguntas Frecuentes* que se encuentra en la página web, a través de comunicaciones, debido a que muchas de las solicitudes encontradas tratan del mismo tema, se puede unificar y automatizar dicha respuesta para que sea siempre la misma.
- Para la correcta tipificación y asignación del tema de las PQRSD, se sugiere realizar un trabajo desde gestión documental del Grupo de Servicios Administrativos, con la persona encargada de radicación, dando a conocer este informe e indicando las debilidades y fortalezas que se están presentando, para que se corrijan aquellos errores, permitiendo crear mecanismo(s) para mitigar las falencias detectadas, puesto que la función que desarrollar el respectivo servidor ayuda a que los informes tengan más confiabilidad y exactitud en sus resultados.
- En el sistema de radicación SURDO se encuentran tipificados cuatro (4) reclamos, al realizar la revisión del contenido de las solicitudes, se encontró que algunas de las peticiones presentadas no fueron tipificadas como reclamos, sin embargo se hace necesario profundizar en la mejora general del servicio, brindando una información completa, clara y precisa de lo que solicita el peticionario. Se aclara que el término “*Reclamo*” hace referencia a alguna manifestación de inconformidad por parte del cliente, ante un producto o servicio prestado por INM.
- Se sugiere que las áreas afectadas generen planes de mejora que induzcan al progreso en los índices de respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.
- Es necesario por parte de los encargados de cada área, realizar la socialización de este informe con todos los funcionarios, especialmente con los encargados de contestar PQRSD, para que se observen las debilidades y fortalezas que existen y se apliquen las acciones de mejora respectivas.

4.6. CONCLUSIONES

Aquí se presentan algunas conclusiones de este informe, pretendiendo que las mismas sirvan de insumo para adoptar las mejoras a que hubiere lugar:



Informe PQRSD Tercer Trimestre (Q3) 2016

Secretaría General

- a. Se observó una mayor conciencia en la oportuna atención en los tiempos definidos de respuesta, por parte de las áreas y procesos involucrados en atender y responder PQRSD, teniendo en cuenta que se utilizó el mecanismo de control con la firma del formato “Control de Tiempos de respuesta de PQRSD” E4-01-F-11 Versión 01.
- b. Al realizar el análisis del informe hubo un aumento en el número de las PQRSD radicadas durante este periodo, observando que el tiempo promedio de respuesta se mantiene con respecto al año anterior.
- c. Las áreas que en este periodo recibieron más PQRSD fueron: Subdirección de innovación y Servicios Tecnológicos con sesenta y ocho (68) peticiones, los temas más solicitados fueron: Asistencia Técnica, Capacitaciones Metrológicas, Calibraciones entre otros; así mismo la Subdirección de Física recibió cincuenta y dos (52) peticiones con el tema en Calibración y Otros, finalizando Gestión Jurídica con veintitrés (23) peticiones en temas de Contratación y otros.
- d. La única petición que presentó demora en la respuesta se asume que fue debido a la tardanza en la radicación después de encontrarse proyectado por el funcionario delegado.
- e. Se concluye que algunas de las peticiones son respondidas con poca información o con información que no ha sido solicitada por el usuario, lo cual genera que las peticiones no sean respondidas satisfactoriamente, y por ende que nuevamente sobre el tema el peticionario vuelva a generar una nueva solicitud o petición.

José Álvaro Bermúdez Aguilar
Secretario General (E)

Reviso:

Luis Fernando Oviedo Herrera

Elaboró:

Nidia Hernández O.

Karina Ariza Garzón

2016-10-07