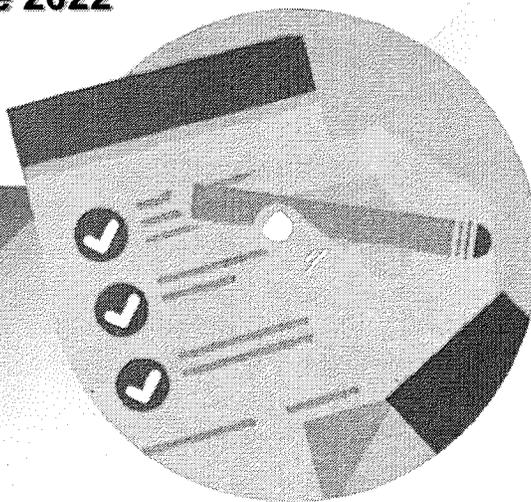


ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y USUARIO

**Secretaría General – Dirección Administrativa
Participación y Atención al Ciudadano**

**Puntos de Atención al ciudadano
Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales
UTT's**

**Fecha de aplicación:
Del 01 de enero al 30 de abril de 2022**



**El campo
es de todos**

Minagricultura



ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

OBJETIVO

Medir la satisfacción del ciudadano y/o usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. En Bogotá sede central, y en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para el análisis interno y a su vez generar acciones correctivas, preventivas y de mejora, frente a la calidad del servicio prestado.

ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2022, a los ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre la Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

METODOLOGÍA

La encuesta de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario fue aplicada a los ciudadanos seleccionados aleatoriamente a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual.

A los ciudadanos se les solicitó responder el cuestionario diseñado, que permite medir la satisfacción de los usuarios y ciudadanos en el formato F-PAC-004 - Encuesta de Calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Posteriormente, se consolidó y tabuló los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos.





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ESCALAS VALORATIVAS

Formato: F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

PERCEPCIÓN

Oportunidad

| | | | | |
|------------------------------------|--------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| Tiempo de espera para ser atendido | 1. Inmediato | 2. Entre 10 y 20 min | 3. Entre 21 y 30 min. | 4. Más de 30 min |
|------------------------------------|--------------|----------------------|-----------------------|------------------|

Conocimiento

| | | |
|--|-------|-------|
| Conocimiento de trámites y servicios de la ADR | 1. Si | 2. No |
|--|-------|-------|

Calidad de información

| | | |
|------------------------------------|-------|-------|
| Información acorde a lo solicitado | 1. Si | 2. No |
|------------------------------------|-------|-------|

Satisfacción

| | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------|------------|----------|--------------|--------------|---------------|
| Calidad en la prestación del servicio | 1. Deficiente | 2. Regular | 3. Bueno | 4. Muy bueno | 5. Excelente | 6. No marcado |
|---------------------------------------|---------------|------------|----------|--------------|--------------|---------------|

GESTIÓN

Efectividad

| | | |
|------------------------------------|-------|-------|
| Respuesta efectiva a requerimiento | 1. Si | 2. No |
|------------------------------------|-------|-------|

Oportunidad

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|------------|----------|--------------|--------------|---------------|
| Tiempo de respuesta de la entidad | 1. Deficiente | 2. Regular | 3. Bueno | 4. Muy bueno | 5. Excelente | 6. No marcado |
|-----------------------------------|---------------|------------|----------|--------------|--------------|---------------|

Confianza

| | | |
|---|-------|-------|
| La Agencia le genera confianza y credibilidad | 1. Si | 2. No |
|---|-------|-------|





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ESCALAS VALORATIVAS

Formato: F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Reconocimiento

| | | | | | |
|---|------------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| ¿Como se enteró de los servicios que presta la ADR? | 1. Información directa | 2. Redes sociales | 3. web | 4. Otro ¿cuál? | |
| ¿cuáles fueron los medios de participación para acudir a la ADR? | 1. Presencial | 2. Telefónico | 3. chat | 4. Correo electrónico | 5. Redes Sociales |
| ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? | 1. Si | 2. No | | | |
| ¿A través de qué tipo de organización ejercería control social a la ADR ? | 1. Asociaciones | 2. Consejo comunitario | 3. Resguardo o cabildo indígena | 4. Entidades publicas | 5. Ciudadanía en general |

FICHA TÉCNICA

| | |
|-------------------------|--|
| Titulo de investigación | Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural. |
| Naturaleza del estudio | Cuantitativa |
| Técnica | Encuesta presencia, telefónica y virtual F-PAC-004 |
| Cobertura geográfica | Nacional |
| Población objetivo | Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. |





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

FICHA TÉCNICA

Marco muestral

La muestra se crea al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos y usuarios atendidos mediante los canales presenciales y telefónicos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, a los cuales se les aplicó la encuesta de forma presencial, telefónica y virtual.

505 Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:

Tamaño de la muestra

| UTT | Total atenciones por UTT de Sep - Dic 2021 | Encuestas a aplicar |
|-------------------------|--|---------------------|
| 1 Santa Marta | 7 | 1 |
| 2 Cartagena | 24 | 5 |
| 3 Montería | 142 | 28 |
| 4 Cúcuta | 13 | 3 |
| 5 Medellín | 143 | 29 |
| 6 Manizales | 414 | 83 |
| 7 Tunja | 1 | 1 |
| 8 Ibagué | 335 | 67 |
| 9 Popayán | 545 | 109 |
| 10 Pasto | 4 | 1 |
| 11 Neiva | 92 | 18 |
| 12 Villavicencio | 266 | 53 |
| 13 Cundinamarca | 111 | 22 |
| Sede central | 425 | 85 |
| TOTAL ADR | 2522 | 505 |





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

FICHA TÉCNICA

| | |
|-----------------------------|---|
| Unidad de observación | Medición de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR. |
| Método de supervisión | Revisión del 100% de las encuestas contestadas por el canal telefónico, presencial y virtual. |
| Periodo de trabajo | Recolección de información del 01 de enero al 30 de abril de 2021. |
| Incentivos | Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes. |
| Instrumentos de recolección | Cuestionario estructurado de opinión (F-PAC-004), es la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario realizada por los canales telefónico, presencial y virtual con una duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente. |
| Entregables | De Acuerdo con lo establecido en el procedimiento, los entregables definidos son: un informe cuatrimestral que tiene como instrumento de investigación la encuesta, la tabulación de las encuestas con las respuestas de los entrevistados en formato Excel (F-PAC-009), el cuestionario (encuestas físicas (transferidas a PDF) y digitales) del nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales. |
| Unidad de muestreo | Se diligencia una encuesta de opinión sobre el grado de satisfacción de cada ciudadano o usuario que equivale a un registro, cada registro expresa la opinión del usuario en una escala calificativa que va desde "Excelente" hasta "Deficiente", tiempo de duración y respuestas negativas o afirmativas. |
| Muestreo | La aplicación de las encuestas se realiza con base en una muestra mínima del 20% del total de las atenciones presenciales y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia, según el procedimiento interno; entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2021. |





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

OBSERVACIONES

- La cantidad de las encuestas establecidas para cada UTT y la Sede Central en la "tabla de muestra" se realiza redondeando el número para alcanzar el entero, es decir antes de ,5 se pone el número anterior y después de ,5 se acerca al siguiente número.
- La Unidad Técnica Territorial N° 5 (Antioquia, Choco) no cumplió con la cantidad de encuestas solicitadas para la evaluación del periodo, a pesar que desde la Sede Central se realizó seguimiento al cumplimiento de la acción.
- La Unidad Técnica Territorial N° 7 (Arauca, Boyacá, Casanare) en la "tabla de muestra" debía realizar 1 encuesta para dar cumplimiento a lo establecido, esta UTT aportó 25 encuestas de las cuales 4 venían en formatos que no pertenecían al proceso, estas no se tomaron en cuenta para el análisis.
- Se revisaron y analizaron **500** encuestas, de las 505 correspondientes a la muestra.

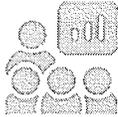




ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

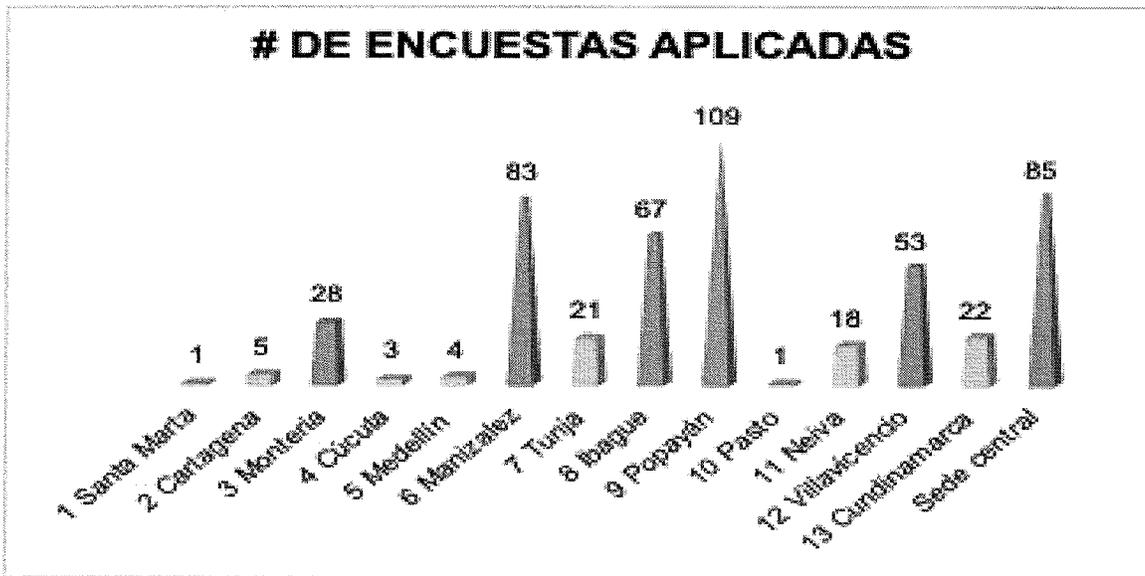


| PRESENCIAL | TELEFÓNICO | VIRTUAL |
|--------------------------------|------------|---------|
| 352 | 147 | 1 |
| 70,40% | 29,40% | 0,20% |
| TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 500 | | |

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Se ajusta la cantidad de encuestas aplicadas en la UTT N° 5 y 7 debido al no cumplimiento de los lineamientos de la muestra por estas UTT'S.

Gráfica 2



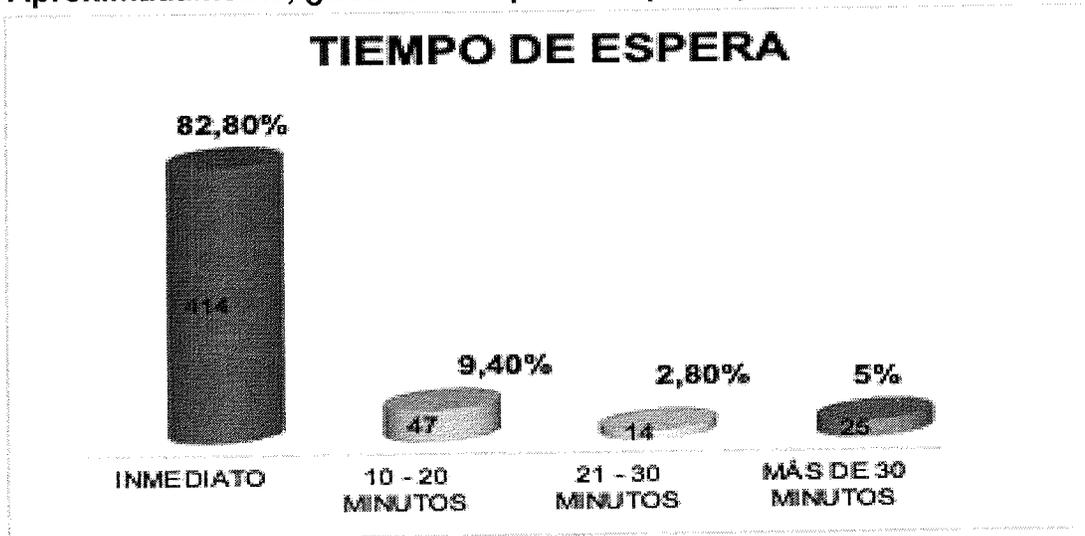
ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el primer periodo evaluado de la vigencia 2022, comprendido entre los meses de enero y abril, los ciudadanos se acercaron a la Entidad, mayoritariamente de forma presencial; este canal ha retomado la preferencia de los ciudadanos a la hora de relacionarse con la Entidad, con lo que los diferentes puntos de atención han respondido positivamente, brindando una atención inmediata a los ciudadanos y usuarios que asisten a estos puntos a nivel nacional, como se puede observar en la gráfica número 3, 414 ciudadanos que representan 82,80% de los 500 encuestados manifestaron que fueron atendidos en un tiempo *inmediato* a la hora de comunicarse tanto presencial como telefónicamente con la ADR.

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

1. Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?



Gráfica 3

En la gráfica 3, se puede evidenciar, como se manifestó anteriormente que, los ciudadanos se sintieron priorizados a la hora de interactuar con la entidad por los diferentes canales evaluados.

El rango de espera de 10 y 20 minutos, concentra 47 de las 500 encuestas aplicadas, se presentaron 25 casos en los cuales los ciudadanos tuvieron que esperar más de 30 minutos para ser atendidos, estos casos representan el 5% de las encuestas analizadas y se registraron en la Unidad Técnica Territorial N^o 8. (Tolima)



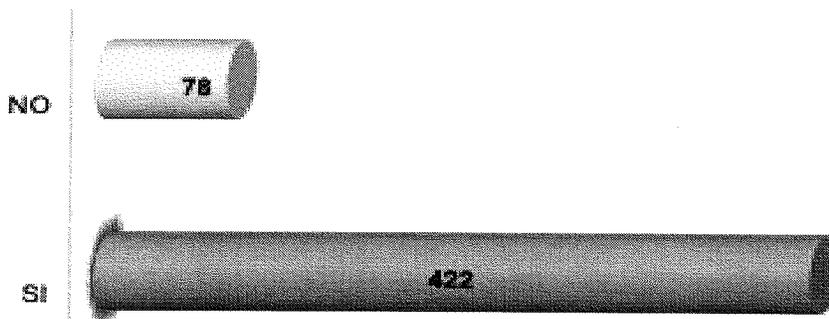
ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?

Con la reactivación presencial en todas las Entidades Públicas, el esfuerzo por participar en los eventos necesarios para incrementar la visibilidad; la Agencia de Desarrollo Rural ha participado de manera presencial en ferias de servicio al ciudadano, dando a conocer los trámites y servicios que brinda la Entidad y con esto lograr el reconocimiento en el territorio nacional; Pese a ello, de las 500 encuestas analizadas, se evidencia desconocimiento de los trámites y servicios que presta la Agencia y en general de la misma; esto se refleja en las 78 respuestas negativas correspondientes al 15,60% de las encuestas analizadas.

¿CONOCE LOS TRÁMITES?





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

3. ¿La asesoría e información suministrada fue acorde con lo solicitado?



Grafica 5

El 98,60% de los ciudadanos encuestados, manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el funcionario y/o contratista de la ADR que brindó la atención.



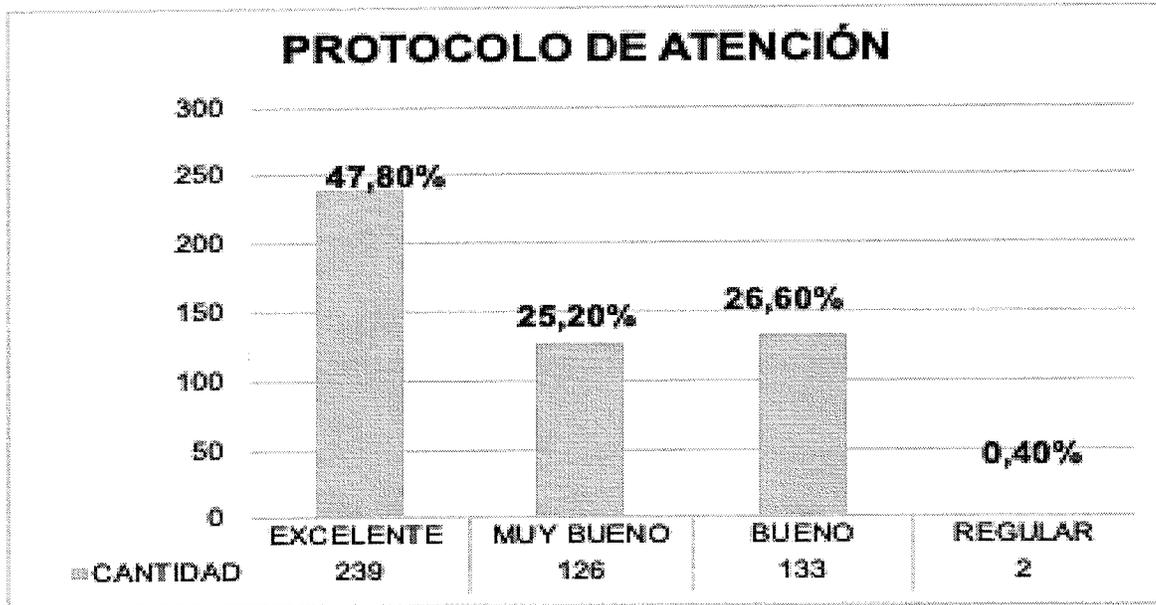


ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

● 4. ¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del punto de atención al ciudadano?

Teniendo en cuenta las calificaciones para evaluar la calidad de la atención en la prestación del servicio, se puede evidenciar en la gráfica 6, que la respuesta con un mayor porcentaje es *excelente*, con una representación del 47,80%, correspondiente a 239 encuestas analizadas; si bien, las siguientes respuestas que concentran alrededor del 50% del total de las encuestas se encuentran entre *muy bueno* y *bueno*; se hace necesario continuar impartiendo en la atención los atributos del buen servicio.



Gráfica 6



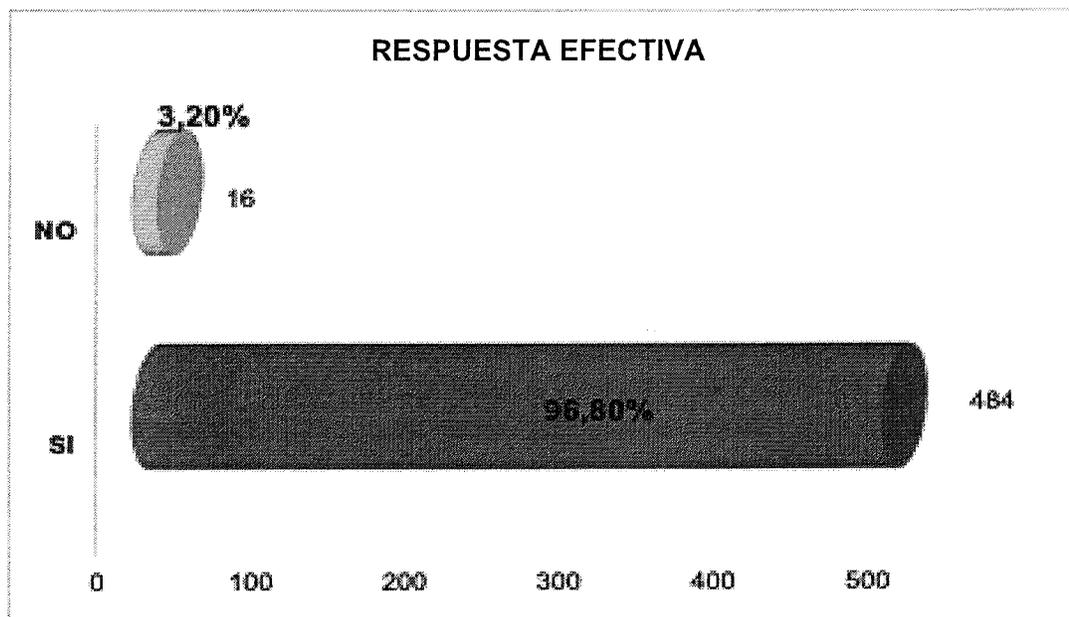


ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

5. ¿La Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

De acuerdo a la gráfica 7, se puede observar que la satisfacción del ciudadano o usuario, con respecto a su requerimiento y/o consulta fue positiva, teniendo un 96,0% de satisfacción reflejado en esta respuesta, este porcentaje corresponde a 484 encuestas de las 500 analizadas, ahora bien el 3,2% corresponde a la respuesta negativa por parte de los ciudadanos y se refleja en 16 del total de las encuestas aplicadas.



Gráfica 7

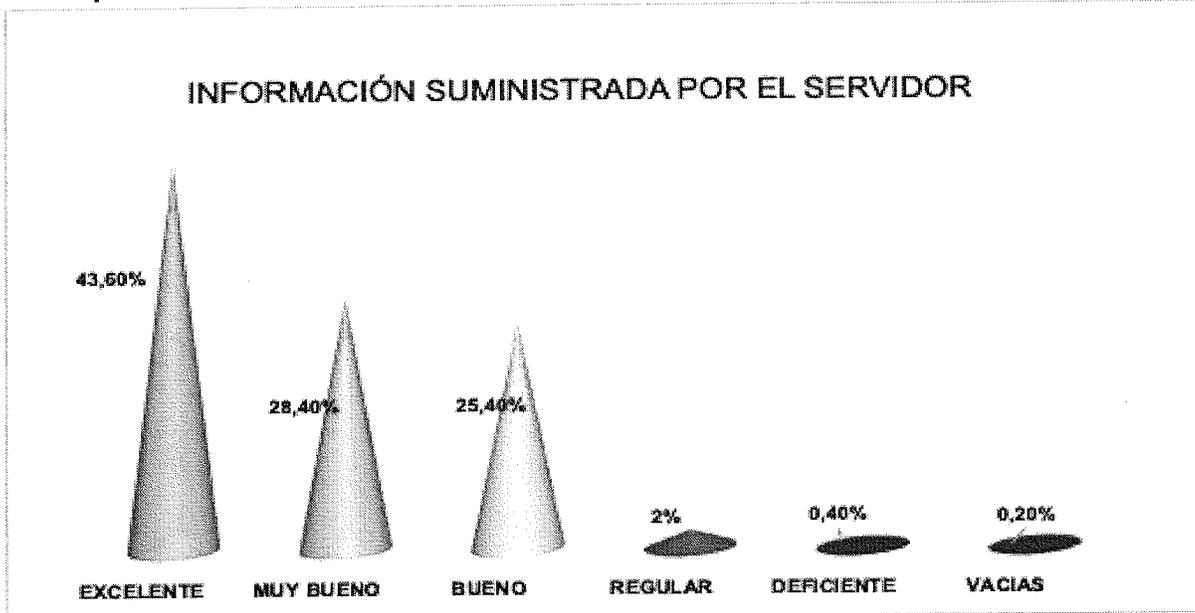




ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

- 6. ¿La información suministrada por la Entidad con respecto a su requerimiento fue?



Gráfica 8

Para el primer análisis de la vigencia 2022, se puede observar en la Gráfica 8 una calificación favorable para la Entidad; si bien en la pregunta anterior, los ciudadanos manifestaron estar satisfechos con la respuesta al requerimiento, en esta pregunta se puede decir que si se dio respuesta, pero, la satisfacción que se observa es más variable con respecto a la calificación, como se evidencia en la gráfica.

En un 43,60% se encuentra la calificación *excelente* y en más del 50% se encuentran las calificaciones *muy bueno* y *bueno*; para este análisis se evidenciaron calificaciones en las casillas de *regular* (10) y *deficiente* (2) que corresponden al porcentaje presentado en el gráfico, así las cosas se debe continuar promoviendo la respuesta oportuna, veraz y de fondo en todos los canales habilitados para la atención.





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

| | EXCELENTE ★★★★★ | MUY BUENO ★★★★☆ | BUENO ★★★☆☆ | REGULAR ★★☆☆☆ | DEFICIENTE ★☆☆☆☆ | EN BLANCO ☆☆☆☆☆ |
|---------------|--------------------|--------------------|----------------|------------------|---------------------|--------------------|
| Nivel Central | 73 | 6 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| UTT-1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-3 | 10 | 11 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-6 | 52 | 20 | 11 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-7 | 9 | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-8 | 19 | 12 | 32 | 3 | 0 | 1 |
| UTT-9 | 28 | 35 | 43 | 3 | 0 | 0 |
| UTT-10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-11 | 5 | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-12 | 11 | 30 | 11 | 0 | 1 | 0 |
| UTT-13 | 0 | 7 | 12 | 3 | 0 | 0 |
| TOTAL | 218 | 142 | 127 | 10 | 2 | 1 |
| | 43,60% | 28,40% | 25,40% | 2% | 0,40% | 0,20% |

En la tabla anterior se detalla la evaluación de los ciudadanos y usuarios en cada una de las calificaciones brindadas, siendo la calificación "excelente" la más alta con un 43,60%.





ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

- 7. ¿El servicio prestado por la Agencia de Desarrollo Rural le genera confianza y credibilidad?



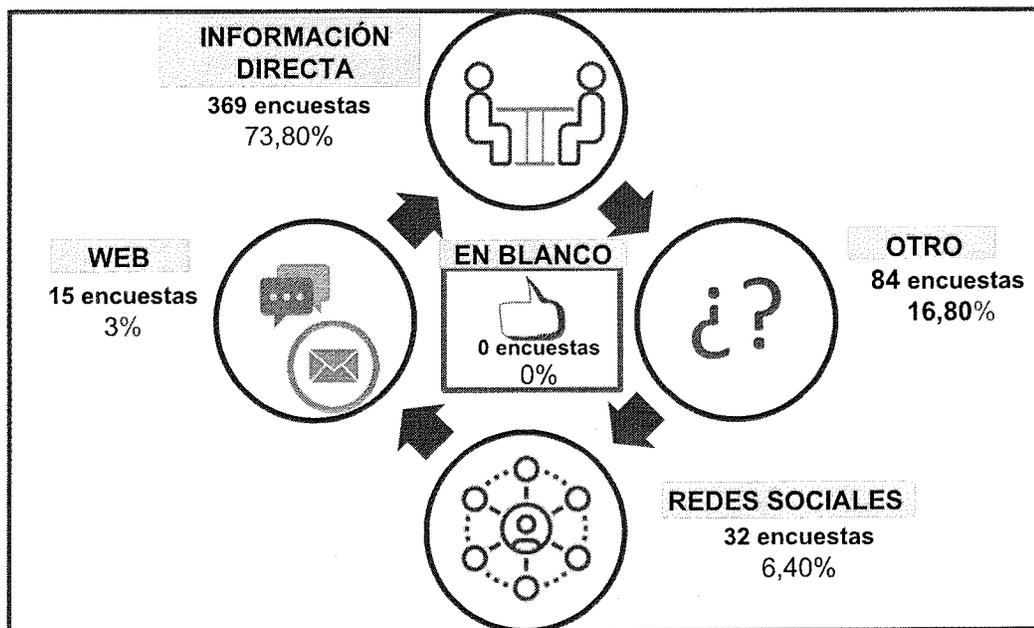
Gráfica 9

En la presente gráfica, podemos evidenciar que el mayor porcentaje de ciudadanos encuestados considera que el servicio prestado le genera confianza y credibilidad.



VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

● **8. ¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?**



Gráfica 10

Como se puede apreciar en la gráfica 10, los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, en mayor porcentaje por “información directa” es decir, conocieron de parte de un Funcionario y/o contratista la información solicitada, con un porcentaje del 73,80% en elección de dicha respuesta.

Por otra parte, se observa un alto número de respuestas entregadas en la casilla “otro” que corresponden al voz a voz de amigos, entidades públicas, asociaciones y la participación en la primera feria de servicio al ciudadano realizada en La Jagua de Ibirico – Cesar.



ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la información suministrada por los ciudadanos y/o usuarios, se evidencia el retorno de estos a participar e interactuar con la Entidad por medio del canal presencial; esta dinámica presentó un auge durante el periodo evaluado gracias a las directrices impartidas por el gobierno nacional frente a la emergencia sanitaria.

9. ¿Cuáles fueron los medios de participación utilizados para acudir a la ADR?



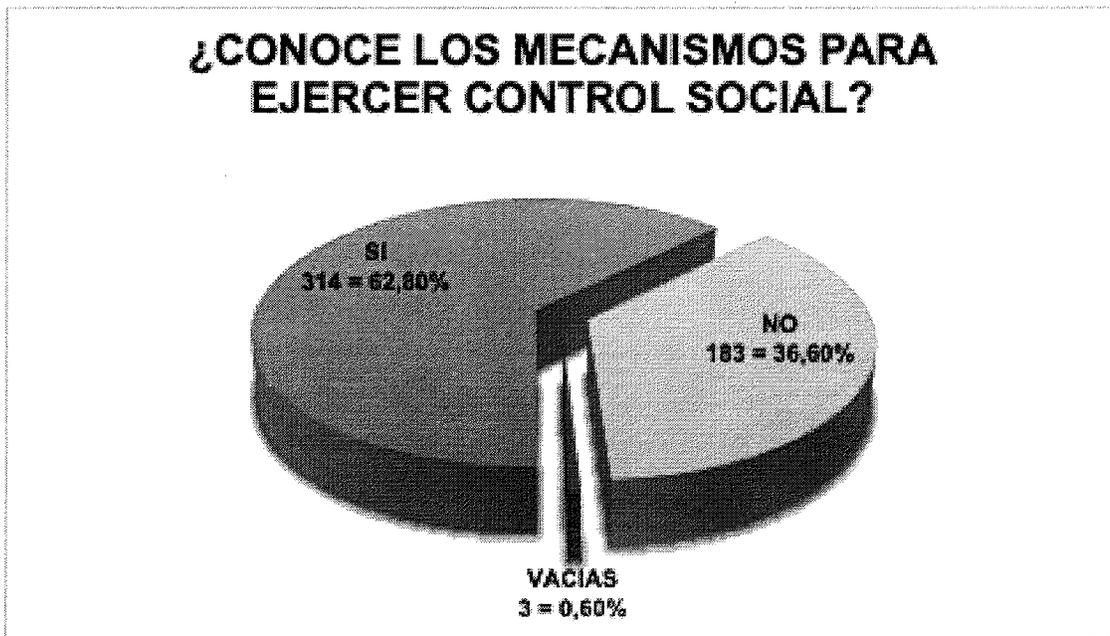
Gráfica 11

En la gráfica 11, se puede observar que en un mayor porcentaje los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal presencial, marcando esta opción en 416 encuestas del total analizado, en segundo lugar los ciudadanos prefieren participar e interactuar telefónicamente con la Entidad.



VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 10. ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? En caso que su respuesta sea afirmativa, conteste la pregunta 11



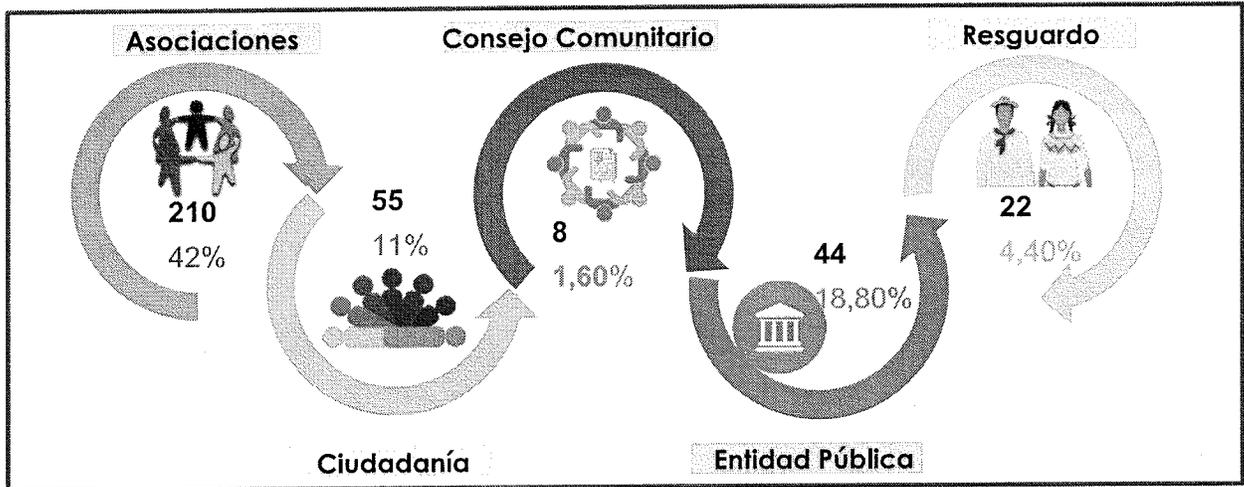
Gráfica 12

Cuando se le pregunta a los ciudadanos y/o usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, si conocen los mecanismos para ejercer el control social, el 62,80% respondieron que *si* los conocen, mientras que el 36,6% correspondiente a 183 encuestados manifiestan *no* conocer los mecanismos para ejercer control social; el análisis nos muestra la falta de conocimiento de este derecho en los ciudadanos que acuden ante la Entidad.

ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

● 11. ¿ A través de que tipo de organización ejercería el control social a la ADR?



Gráfica 13

El 42% de la población encuestada, señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones, el segundo mecanismo que seleccionaron los ciudadanos y/o usuarios durante el periodo evaluado se enfoca en la “ciudadanía en general” con 55 de las 500 encuestas analizadas.

Se evidencia la cantidad de ciudadanos y/o usuarios de la muestra que respondieron, que como ciudadanía saben que pueden ejercer control social a las entidades públicas, específicamente a la ADR.

CONCLUSIONES

- Los usuarios y/o ciudadanos prefieren acudir ante la Entidad a través del canal presencial.
- Frente a la satisfacción de la información o respuesta entregada por la Entidad, los ciudadanos y usuarios manifestaron haber recibido la información por parte de la Entidad. El mayor porcentaje se encuentra entre *muy bueno* y *bueno*, así las cosas se debe continuar promoviendo la respuesta oportuna y de fondo.
- Los usuarios afirman tener un conocimiento sobre los mecanismos para ejercer control social sobre la Entidad y manifiestan realizar este por medio de las asociaciones o ciudadanía en general.
- La ADR continúa realizando importantes esfuerzos en potencializar y promover todos sus canales de atención y así continuar brindado la mayor y mejor atención al ciudadano o usuario de la Entidad.
- La participación en los diferentes eventos y ferias de servicio al ciudadano organizadas por el Departamento Administrativo de Función Pública y los entes territoriales, permitirán mayor visibilidad de la Entidad desde la atención al ciudadano y la divulgación de la oferta misional.





RECOMENDACIONES

- Continuar con las capacitaciones a los servidores públicos y contratistas de los Puntos de Atención al Ciudadano de las UTT's y Nivel central, con el fin de reforzar temas propios del proceso, la atención al usuario y la oferta misional.
- Mayor compromiso por parte de las UTT'S en el diligenciamiento de usuarios atendidos y a su vez la aplicación y entrega de las encuestas solicitadas.
- Implementar capacitaciones en diligenciamiento de encuestas, atención y servicio al usuario, con el fin de tener la mayor calificación en las encuestas de satisfacción.
- Verificar las causas de las calificaciones negativas obtenidas en algunas UTT's con el fin de construir acciones de mejora en la atención brindada.
- Continuar abordando las medidas de divulgación digital de los trámites y servicios brindados y la promoción del portafolio de trámites y servicios disponible en la página web de la Entidad.





**ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD
DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO**

FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario- (F-PAC-004) Versión 05, aprobada el 08 de octubre de 2020 en el Sistema Integrado de Gestión.

CESAR AUGUSTO CASTAÑO JARAMILLO
Secretario General

Elaboró: Kelly Stefanía Mogollón Duarte, Contratista

Revisó: Fernando José Arroyo Correa, Contratista Secretaria General *FAR*
Andrea Juliana Ortiz Bohórquez; Contratista Secretaria General

