

ANÁLISIS DE LA PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y/O USUARIO

Secretaría General – Servicio al Ciudadano



**Fecha de aplicación:
01 de enero – 30 de abril
de 2026**

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales - UTT's

OBJETIVO:



Presentar el análisis de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los ciudadanos y usuarios atendidos en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural durante el primer cuatrimestre de 2026, con el propósito de evaluar la calidad del servicio prestado, identificar fortalezas, oportunidades de mejora y generar insumos para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo.

ALCANCE:



Las encuestas se aplicaron entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2026 a los ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) para solicitar información sobre la Oferta Misional, así como sobre los Trámites y Servicios de la Agencia, incluyendo los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad.

METODOLOGÍA:



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

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

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

Los resultados fueron consolidados mediante herramientas ofimáticas institucionales y analizados utilizando estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas), permitiendo identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora.



ESCALA VALORATIVA

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



PERCEPCIÓN



Oportunidad

Tiempo de espera para ser atendido.

1. Inmediato

2. Entre 5 y 15 min

3. Entre 16 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



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



Confianza

¿La ADR le genera confianza y credibilidad?

1. Si

2. No



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Reconocimiento

¿Cómo 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 públicas
5. Ciudadanía en general



FICHA TÉCNICA

Título de la encuesta	Medición de la satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al Ciudadano de la ADR.
Naturaleza del estudio	Estudio descriptivo de enfoque cuantitativo.
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la ADR.
Marco de la muestra	Se realizó primero una depuración donde se excluyan las atenciones recurrentes de los usuarios, PBX (llamadas que ingresan para las dependencias) y traslados a otras entidades; seguidamente se calcula la muestra mínima del 15% del total de las atenciones recibidas por los canales habilitados en el mes inmediatamente anterior y registradas en el Forms "Encuestas de satisfacción a Usuarios".
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 2026.
Incentivos	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes
Instrumentos de recolección	Cuestionario estructurado de opinión (F-PSC-004), mediante la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario realizada por el canal telefónico, presencial y virtual, con una duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente.
Entregables	De acuerdo con lo establecido en el procedimiento, el informe cuatrimestral que tiene como soporte las encuestas físicas para las atenciones presenciales (transferidas a PDF). Así como encuestas digitales desde nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales para los canales de atención.
Técnica 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.



Tamaño de la muestra

La encuesta de Calidad del Servicio y Satisfacción del Ciudadano, aplicada por el proceso de Servicio al Ciudadano a nivel nacional, durante el primer cuatrimestre de 2026, se enmarca en lo establecido en el procedimiento PR-PSC-09, "Evaluación de satisfacción del servicio prestado", en el cual se señala lo siguiente:

"Se realizará primero una depuración donde se excluyan las atenciones recurrentes de los usuarios, PBX (llamadas que ingresan para las dependencias) y traslados a otras entidades; seguidamente se calcula la muestra mínima del 15% del total de las atenciones recibidas por los canales habilitados en el mes inmediatamente anterior y registradas en el Forms "Encuestas de satisfacción a Usuarios".

En virtud de lo anterior, de una población atendida de 886 ciudadanos, se obtuvo un marco muestral de 819 atenciones válidas. Sobre dicho marco muestral, se calculó la muestra mínima del 15%, equivalente a 123 encuestas.

Tabla. Cumplimiento de encuestas aplicadas

Población atendida	Marco muestral	Muestra mínima 15%	Encuestas aplicadas	Cumplimiento frente a la muestra mínima
886	819	123	338	275%

Nota: El cumplimiento se calcula dividiendo las encuestas aplicadas entre la muestra mínima requerida: $338 / 123 \times 100 = 274,8\%$, aproximado al 275%.

El número de encuestas aplicadas garantiza una base suficiente para analizar la percepción ciudadana durante el periodo evaluado y supera ampliamente el mínimo establecido en el procedimiento institucional.



OBSERVACIONES

En total se aplicaron 338 encuestas efectivas, cifra que representa un cumplimiento del 274,8 %, aproximado al 275 %, frente a la muestra mínima requerida. Este resultado evidencia una cobertura superior a la establecida en el procedimiento PR-PSC-09 y proporciona una base suficiente para analizar la percepción de los ciudadanos y usuarios durante el periodo evaluado.

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



Tabla No. 1

PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL- CHAT
299	37	2
88,5%	10,9%	0,6%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 338		

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el primer cuatrimestre de 2026, las encuestas presentan algunas tendencias que se pueden identificar en los siguientes datos:

- Predominio de encuestas presenciales: concentró 299 encuestas, lo que representa una proporción de 0,885 sobre el total. Esto equivale a casi nueve de cada diez encuestas, todas correspondientes a atenciones realizadas de forma presencial en las sedes. Dado que la mayoría de los trámites y solicitudes de información se gestionan directamente en los Puntos de Atención, este resultado se considera esperable.
- Uso significativo de encuestas telefónicas: registró 37 encuestas (proporción 0,109), es decir, aproximadamente una de cada diez encuestas. Este canal mantiene su relevancia, especialmente para consultas rápidas o de seguimiento.
- Baja participación del canal virtual: se aplicaron 2 encuestas mediante el chat, equivalentes al 0,6 % del total. Este resultado evidencia una participación limitada de dicho canal en la medición y señala la necesidad de revisar su nivel de utilización, visibilidad y disponibilidad para los ciudadanos.



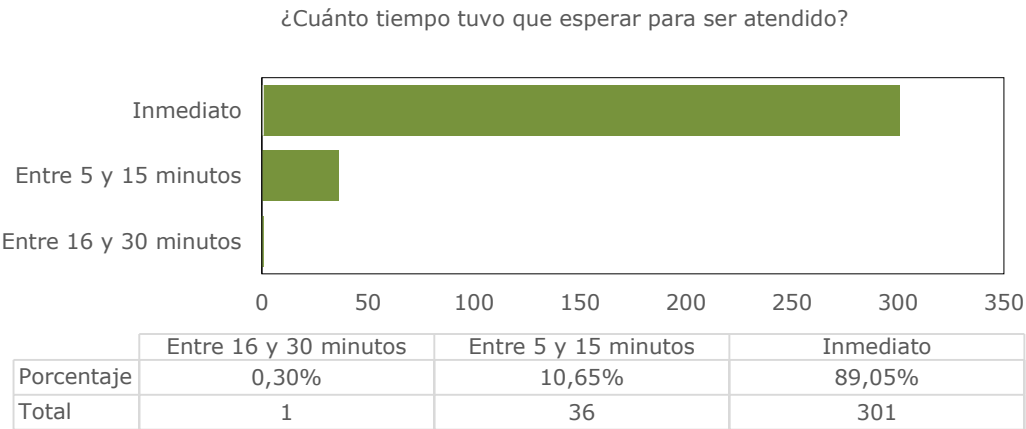
La concentración de las encuestas en el canal presencial debe tenerse en cuenta al interpretar los resultados, puesto que la medición refleja principalmente la experiencia de los ciudadanos atendidos directamente en las sedes de la Agencia. Por lo tanto, los resultados no permiten efectuar conclusiones independientes y suficientemente representativas sobre la atención telefónica y virtual.

A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos presentados a la ADR:

● **VARIABLE DE PERCEPCIÓN**

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Los resultados evidencian que 301 ciudadanos, equivalentes al 89,05 %, fueron atendidos de manera inmediata. Asimismo, 36 personas, correspondientes al 10,65 %, reportaron un tiempo de espera entre 5 y 15 minutos, mientras que una persona, equivalente al 0,30 %, esperó entre 16 y 30 minutos. No se registraron tiempos de espera superiores a 30 minutos.

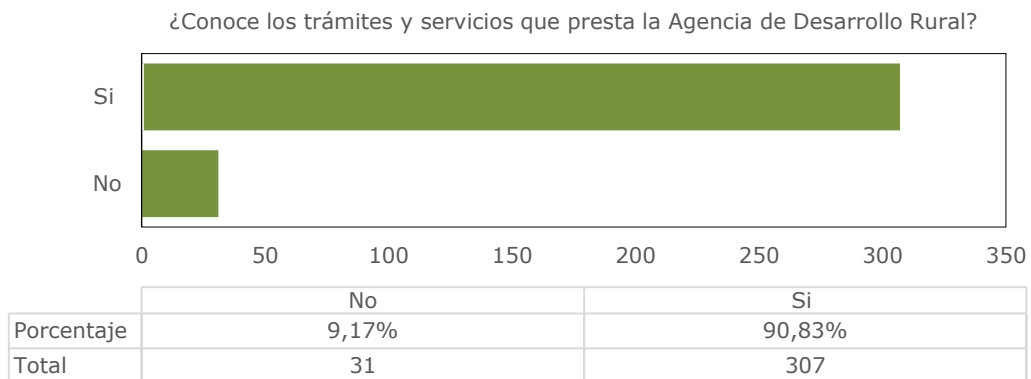
En términos generales, la medición refleja un comportamiento favorable en la oportunidad de la atención. Sin embargo, se recomienda identificar la sede, fecha y canal correspondiente al caso que registró una espera entre 16 y 30 minutos, con el propósito de determinar si obedeció a una situación aislada o si requiere una acción de mejora.



VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

Gráfica No. 2



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

De los 338 ciudadanos encuestados, 307 manifestaron conocer los trámites y servicios que presta la ADR, lo que representa un 90,83 %. Este indicador refleja un nivel de conocimiento considerable entre los usuarios que acuden a la Agencia.

Por su parte, 31 personas (9,17 %) declararon no conocer la oferta institucional. Aunque es un porcentaje minoritario, equivale a aproximadamente 1 de cada 11 ciudadanos atendidos, por lo que constituye una oportunidad de mejora para fortalecer las acciones de divulgación, orientación y socialización de la oferta institucional.

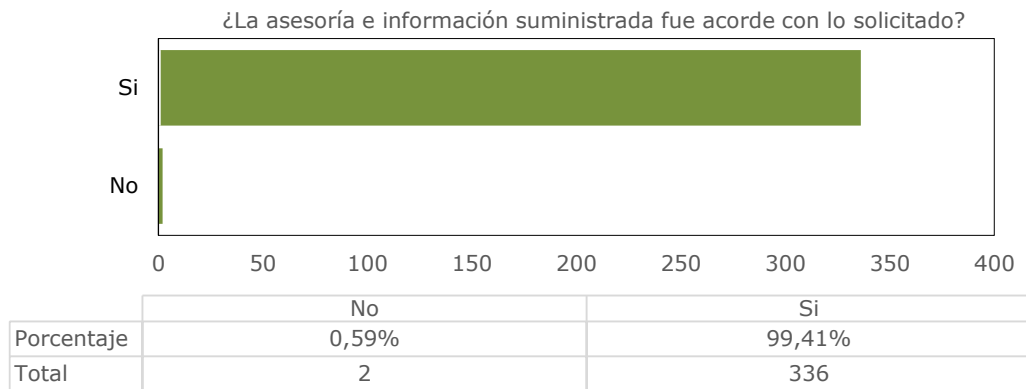
Aunque el resultado es favorable, debe considerarse que la encuesta fue aplicada a ciudadanos que ya habían acudido o contactado a la Agencia, por lo que el indicador mide el conocimiento de la oferta entre los usuarios atendidos y no el nivel de conocimiento de la población general. En consecuencia, el 9,17 % que manifestó desconocer los trámites y servicios constituye una oportunidad para fortalecer la orientación inicial, la divulgación territorial y la disponibilidad de información en lenguaje claro.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Gráfica No. 3



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Los resultados muestran que 336 de los 338 ciudadanos encuestados, equivalentes al 99,41 %, consideraron que la asesoría y la información suministradas fueron acordes con su solicitud. Este resultado refleja un alto nivel de pertinencia de la orientación brindada frente a las necesidades manifestadas por los usuarios.

Los dos casos de respuesta negativa, equivalentes al 0,59 %, deben ser revisados, siempre que la información disponible permita individualizarlos, con el fin de establecer si estuvieron relacionados con información incompleta, falta de claridad, ausencia de competencia institucional o necesidad de remisión a otra dependencia o entidad.

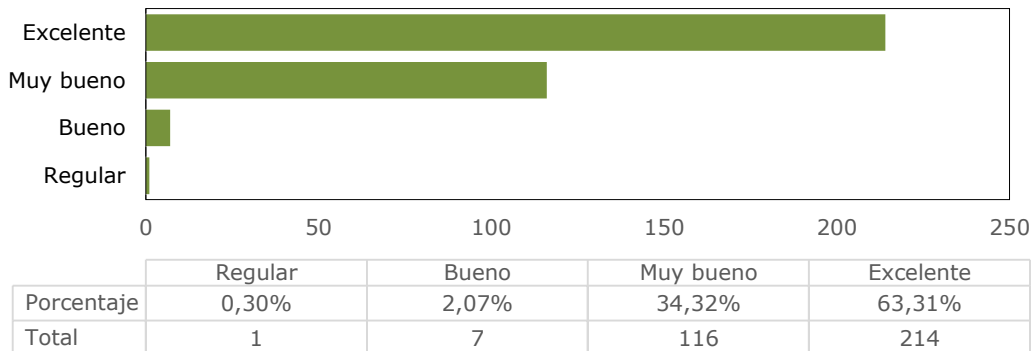


● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Gráfica No. 4

¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del Punto de Atención al Ciudadano?



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

La atención brindada por los servidores de los Puntos de Atención al Ciudadano obtuvo una valoración favorable. En total, 214 personas calificaron la atención como "Excelente" y 116 como "Muy buena", para un resultado conjunto del 97,63 %. Adicionalmente, 7 ciudadanos, equivalentes al 2,07 %, la calificaron como "Buena", y una persona, correspondiente al 0,30 %, como "Regular". No se registraron valoraciones en la categoría "Deficiente".

El resultado evidencia una percepción positiva sobre la atención brindada. No obstante, se recomienda revisar el caso calificado como "Regular" y conservar el seguimiento a las valoraciones ubicadas en las categorías "Buena", "Regular" y "Deficiente", debido a que pueden proporcionar información útil para el mejoramiento del servicio.

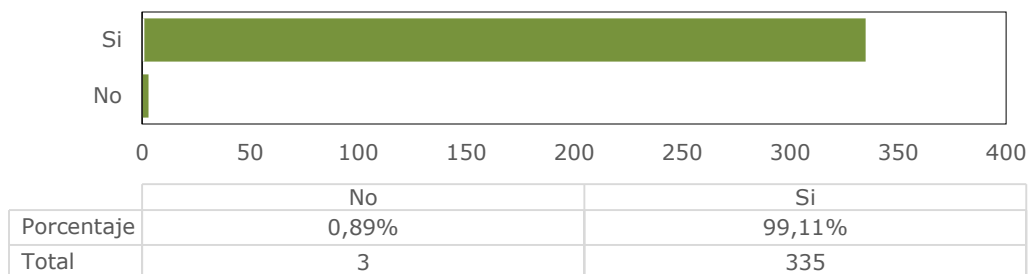


● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Gráfica No. 5

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



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

De las 338 personas encuestadas, 335, equivalentes al 99,11 %, manifestaron haber recibido una respuesta efectiva a su requerimiento. Por su parte, 3 ciudadanos, correspondientes al 0,89 %, indicaron no haber obtenido una respuesta efectiva.

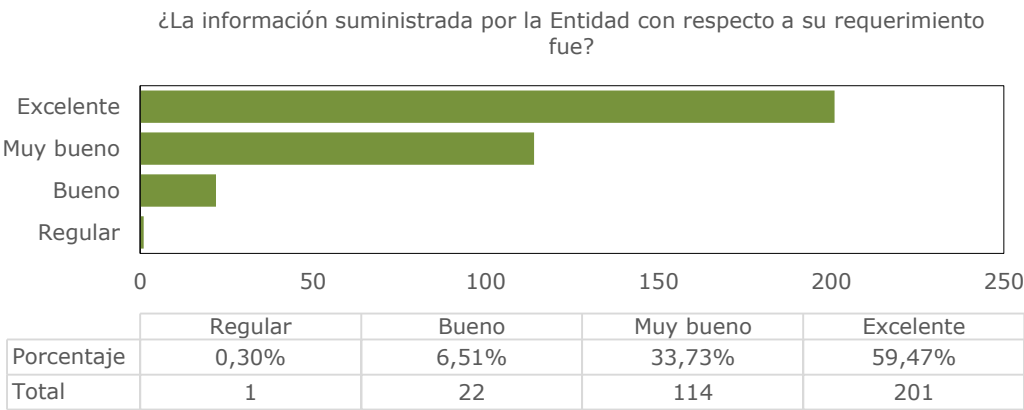
Aunque el resultado general es favorable, los tres casos negativos deben analizarse para establecer si estuvieron relacionados con falta de competencia de la Agencia, necesidad de remisión, información incompleta, ausencia de solución inmediata o expectativas del ciudadano que excedían el alcance del servicio. Esta revisión permitirá diferenciar una insatisfacción atribuible al proceso de atención de aquellos casos que dependían de otras áreas o entidades.



● **VARIABLE DE PERCEPCIÓN**

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

Gráfica No. 6



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

La información suministrada por la Entidad obtuvo una valoración favorable. En total, 201 ciudadanos, equivalentes al 59,47 %, la calificaron como “Excelente”; 114, correspondientes al 33,73 %, como “Muy buena”; y 22 personas, equivalentes al 6,51 %, como “Buena”. Una persona, correspondiente al 0,30 %, calificó la información como “Regular”, y no se registraron respuestas en la categoría “Deficiente”.

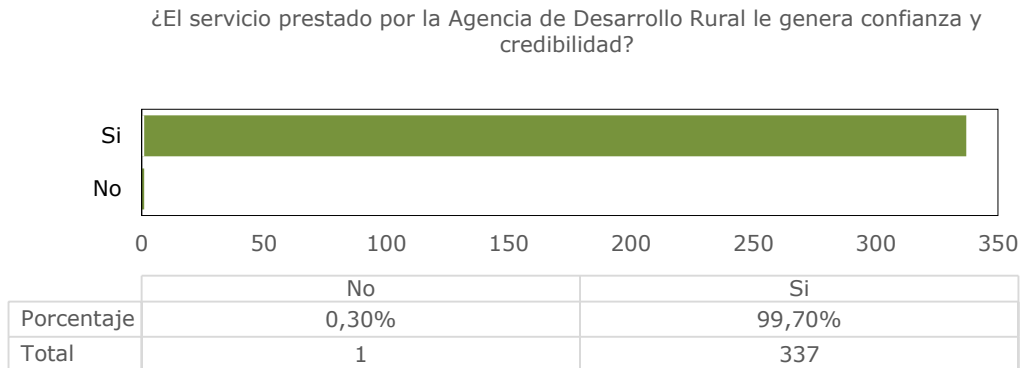
Las categorías “Excelente”, “Muy buena” y “Buena” reúnen el 99,70 % de las respuestas. Sin perjuicio de este resultado, las 23 valoraciones que no alcanzaron las categorías superiores de la escala pueden analizarse como oportunidades para fortalecer la claridad, suficiencia y utilidad de la información suministrada.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿El servicio prestado por la ADR le genera confianza y credibilidad?

Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

De los 338 ciudadanos encuestados, 337, equivalentes al 99,70 %, manifestaron que el servicio prestado por la ADR les genera confianza y credibilidad. Una persona, correspondiente al 0,30 %, respondió negativamente.

El resultado evidencia una percepción favorable entre los ciudadanos que recibieron atención durante el periodo evaluado. No obstante, debe interpretarse dentro del alcance de la encuesta, dado que refleja la opinión de los usuarios atendidos y no constituye una medición general de la confianza ciudadana en la Entidad. Cuando sea posible, se recomienda analizar la respuesta negativa para identificar su relación con la experiencia de atención recibida.



● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la ADR?



Gráfica No. 8

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

La información directa fue el principal medio mediante el cual los ciudadanos manifestaron haberse enterado de los trámites y servicios de la ADR, con 306 respuestas, equivalentes al 90,53 %. El sitio web institucional fue seleccionado por 27 personas, correspondientes al 7,99 %, y las redes sociales por 5 ciudadanos, equivalentes al 1,48 %.

La concentración de respuestas en la categoría “información directa” evidencia la importancia de la orientación brindada por los servidores y de las acciones territoriales de relacionamiento con la ciudadanía. Sin embargo, esta categoría resulta amplia y no permite identificar con precisión si el conocimiento se originó en funcionarios, organizaciones sociales, eventos, jornadas institucionales, recomendaciones de terceros u otros medios. Para futuras mediciones se recomienda desagregar esta opción.

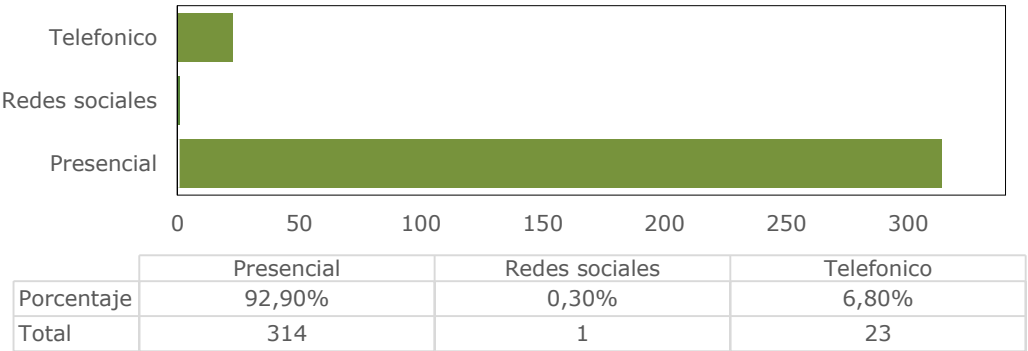
La baja participación del sitio web y de las redes sociales señala una oportunidad para fortalecer la comunicación digital de la oferta institucional, especialmente mediante contenidos sencillos, actualizados, accesibles y orientados a la población rural.



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

Gráfica 9

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



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Nota metodológica: los resultados de esta pregunta no corresponden necesariamente al canal mediante el cual se diligenció la encuesta. La variable identifica el medio utilizado por el ciudadano para acudir o interactuar con la ADR, mientras que la Tabla No. 1 presenta el canal empleado para la aplicación del instrumento.

El canal presencial fue el principal medio utilizado por los ciudadanos para acudir a la ADR, con 314 respuestas, equivalentes al 92,90 %. El canal telefónico fue señalado por 23 personas, correspondientes al 6,80 %, y una persona, equivalente al 0,30 %, manifestó haber acudido mediante redes sociales.

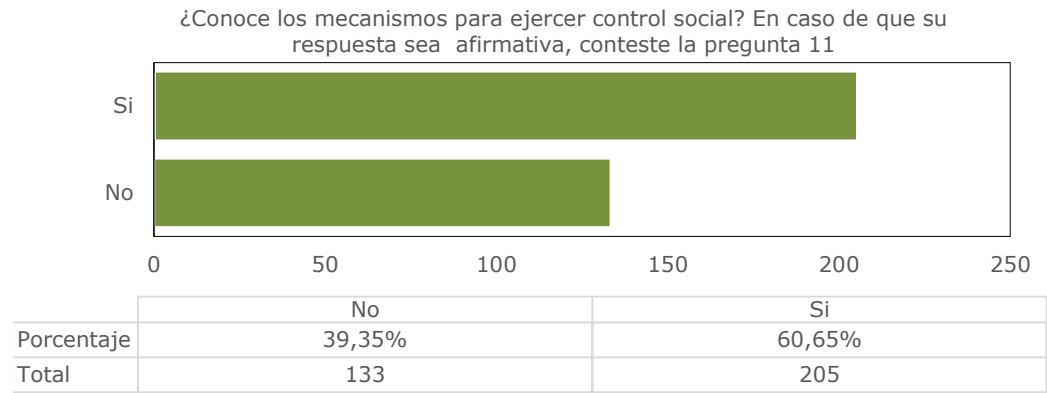
La concentración en el canal presencial refleja la relevancia de la atención territorial y del acompañamiento directo para los usuarios de la Agencia. A su vez, la baja utilización de canales no presenciales evidencia la conveniencia de fortalecer su divulgación y facilidad de acceso, sin desconocer las condiciones de conectividad y alfabetización digital de la población rural.



VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Gráfica 11



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

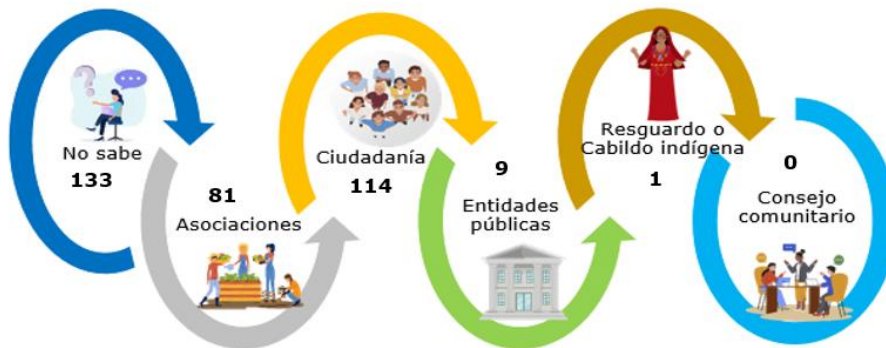
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia un conocimiento parcial por parte de los ciudadanos frente a los mecanismos para ejercer control social sobre la gestión pública. En efecto, el 60,65 % de los encuestados, correspondiente a 205 de 338 personas, manifestó conocer dichos mecanismos.

No obstante, se identifica que una porción significativa de la población no cuenta con las herramientas o el conocimiento suficiente para participar activamente en los procesos de control social, toda vez que el 39,35% de los ciudadanos encuestados, equivalente a 133 personas, indicó no conocer los mecanismos dispuestos para tal fin. Esta situación representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de pedagogía y sensibilización ciudadana, orientadas a ampliar el conocimiento sobre dichos mecanismos y promover una participación más activa e informada en esta materia.

● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿A través de qué tipo de organización ejercería el control social a la ADR?

Gráfica No. 12



Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia un nivel significativo de desconocimiento frente a los mecanismos de control social, toda vez que el 39,35 % de los ciudadanos encuestados manifestó no identificar ningún mecanismo para ejercer vigilancia sobre la gestión pública. Este resultado representa una oportunidad de mejora relevante para fortalecer las acciones de divulgación, orientación y pedagogía ciudadana.

Por otra parte, se observa que la participación ciudadana directa constituye el principal mecanismo identificado por los encuestados, con una participación del 33,73 %. Lo anterior permite inferir que una parte importante de la ciudadanía reconoce su rol individual y colectivo en el seguimiento a la gestión pública.

Asimismo, el 23,96 % de los ciudadanos identificó a las asociaciones como un canal para ejercer control social, lo cual refleja la importancia del tejido asociativo, especialmente en contextos rurales, donde estas formas organizativas cumplen un papel relevante en la representación de intereses comunitarios.

Finalmente, se registra una participación mínima de los mecanismos asociados a organizaciones como los resguardos o cabildos indígenas, que alcanzaron el 0,30 %. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación diferencial de los mecanismos de control social, con enfoque territorial, poblacional y étnico, a fin de ampliar el conocimiento y uso de estos espacios por parte de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

- 1.** Durante el primer cuatrimestre de 2026 se aplicaron 338 encuestas, con lo cual se superó la muestra mínima de 123 encuestas establecida en el procedimiento institucional. La medición contó principalmente con la participación de ciudadanos atendidos de manera presencial.
- 2.** Los resultados evidencian una percepción favorable sobre la atención recibida. El 97,63 % de los ciudadanos calificó la atención como “Excelente” o “Muy buena”, mientras que el 99,41 % consideró que la asesoría y la información suministradas fueron acordes con su solicitud.
- 3.** La oportunidad de la atención constituye una fortaleza del servicio, dado que el 89,05 % de los encuestados manifestó haber sido atendido inmediatamente y no se registraron tiempos de espera superiores a 30 minutos.
- 4.** El 99,11 % de los ciudadanos indicó haber recibido una respuesta efectiva a su requerimiento y el 99,70 % manifestó que el servicio recibido le generó confianza y credibilidad. Estos resultados deben interpretarse dentro del alcance de la población encuestada y no como indicadores generales de confianza ciudadana en la Entidad.
- 5.** El 90,83 % de los usuarios encuestados manifestó conocer los trámites y servicios de la ADR. No obstante, el 9,17 % que señaló desconocerlos evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la orientación y divulgación de la oferta institucional.
- 6.** La información directa y la atención presencial continúan siendo los principales medios de conocimiento e interacción con la Agencia. La baja participación de la página web, las redes sociales y el chat constituye una oportunidad para fortalecer los canales digitales, considerando las características y condiciones de acceso de la población rural.
- 7.** El conocimiento de los mecanismos de control social presenta un resultado inferior al de las demás variables de la medición. Por tanto, se requiere fortalecer su divulgación y brindar información práctica sobre las formas mediante las cuales los ciudadanos y las organizaciones pueden ejercer control social sobre la gestión institucional.
- 8.** Las respuestas negativas identificadas son cuantitativamente reducidas; sin embargo, deben ser objeto de revisión cuando la trazabilidad de la información lo permita, puesto que pueden aportar elementos relevantes para prevenir recurrencias y fortalecer la mejora continua del servicio.



RECOMENDACIONES

Reducción de tiempos de espera: Si bien el 89,05% de atención inmediata es un resultado positivo, existe un 10,95% de ciudadanos que experimentaron tiempos de espera superiores.

Mayor difusión sobre trámites: Existe alta dependencia del canal presencial para difusión (90,53%). Los canales digitales representan solo el 9,47%, lo que evidencia una oportunidad significativa de crecimiento.

Optimizar la calidad de la atención: Aunque la mayoría de los encuestados calificó la atención entre buena y excelente, es importante enfocarse en los pocos casos con calificaciones deficientes o regulares. Capacitación en atención al cliente puede mejorar la percepción del servicio.

Fortalecer la credibilidad y confianza: Este es el indicador con mayor área de mejora (39,35% de desconocimiento), representando una brecha crítica en la participación ciudadana y el ejercicio del control social.

Aumentar el conocimiento sobre mecanismos de control social: Más de un tercio de los encuestados desconocen estos mecanismos. Se recomienda realizar campañas de concienciación, talleres o seminarios para mejorar la participación ciudadana.



FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario- (F- PSC-004) Versión 09.

CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ CHAPARRO
Secretario General

Elaboró: Gilma Anamaría Quintero Ocampo. 

Revisó: Juan Josué Gómez Jiménez/ Secretaría General. 

Revisó: Daniel Guillermo Villafañe Riaño / Secretaría General 

Revisó: Tatiana Méndez Gil – Secretaria General 

