



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RAD. Nro. 004 FORPO – GEDOC – 302-10-29

Bogotá D.C., 14 FEB 2025

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 54 No. 26-25 CAN

Ciudad

OBJETIVO

Emitir Informe de Coordinación y Articulación en temas de Servicio al Ciudadano del Fondo Rotatorio de la Policía correspondiente al cuarto trimestre de 2024.

INTRODUCCIÓN

El Fondo Rotatorio de la Policía ha diseñado estrategias de servicio y atención a la ciudadanía, enfocadas en aumentar la confianza mediante la implementación de canales que faciliten la interacción y permitan el acceso público, oportuno, libre y transparente a los servicios ofertados, para la garantía de sus derechos como colombianos y colombianas.

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, a continuación, se presenta el Informe de Coordinación y Articulación en temas de Servicio al Ciudadano del Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO), correspondiente al cuarto trimestre de 2024, el cual tiene como objetivo principal informar a la Alta dirección, a los ciudadanos y a las partes interesadas, la forma en que los grupos de valor interactúan con la entidad, identificando los temas de mayor consulta, con el fin de establecer acciones de mejoramiento continuo que aumenta la satisfacción de los ciudadanos

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Para el cuarto periodo de 2024 el Fondo rotatorio de la Policía recibió 555 solicitudes, correspondiente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales fueron establecidas de la siguiente manera:



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

1. Estado Solicitudes Tramitadas

1.2 Periodo actual (cuarto trimestre 2024)

Tabla 2. CUARTO TRIMESTRE 2024				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
555	553	2	0	0,36%

En el trimestre se recibieron un total de 555 PQRS, como se evidencia en el cuadro

Es importante indicar que las dos (2) PQRSFC pendientes por resolver se encuentran dentro de los términos establecidos en la Ley. Así mismo, las peticiones recibidas en el cuarto trimestre de la vigencia 2024 obedece a cambios en el manejo de los requerimientos relacionados con el proceso de créditos, así las cosas, mensualmente se reporta en los Subcomités de CRETQIS, los correos enviados a través de la cuenta forpo@forpo.gov.co por los clientes del proceso de Créditos, tales como solicitudes de certificaciones declaraciones de renta, comprobantes de pago, entre otros.

En virtud de lo anterior se presentó una disminución de 179 solicitudes de PQRSFC, en comparación con el tercer trimestre de la vigencia lo que corresponde al 24% respectivamente.

1.3 Gestión de PQRSFC

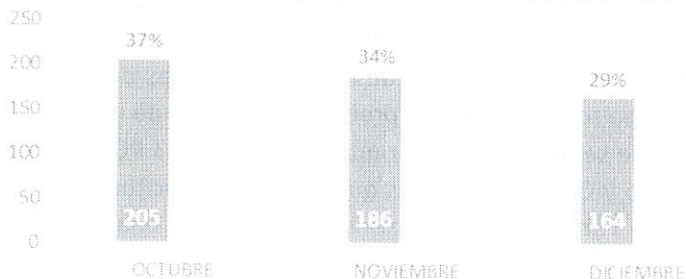
Teniendo en cuenta el seguimiento que se realiza a las PQRSFC que ingresan por los diferentes canales de comunicación de la Entidad, se procede a efectuar un trámite oportuno y de seguimiento permanente a las dependencias responsables de emitir la respectiva respuesta; se logra que a la fecha la Entidad no cuente con reportes de PQRSFC en estado vencidas o sin atención.

Adicionalmente, la entidad cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano que es el encargado de atender, registrar, direccionar y hacer seguimiento oportuno a las peticiones que formulen los grupos de valor de la entidad, a través de los diferentes canales de atención dispuesto por el Fondo Rotatorio de la Policía, promoviendo la participación activa de los usuarios y brindando las asesorías correspondientes a los diferentes trámites que se encuentran dentro del portafolio de servicios de la entidad.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Solicitudes PQRSCF Cuarto Trimestre - 2024



Al analizar la gráfica se observa que para el final del cuarto trimestre correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre las PQRSCF disminuyeron en un 20% y un 12% con relación a los meses de octubre y noviembre de la vigencia 2024, esto se debe a las gestiones que ha realizado la entidad a través de la Grupo de Atención al ciudadano lo que ha permitido disminuir el riesgo de incumplimientos, realizando actividades como jornadas de capacitación, alertas preventivas y reformulación de acciones de mejora con las dependencias que reciben mayor número peticiones, buscando el mejoramiento continuo del uso correcto de las herramienta tecnológicas para el apoyo del PQRSCF y tipologías documentales en el Fondo Rotatorio de la policía, Igualmente se continuarán implementando los controles necesarios como primera y segunda línea de defensa con el fin de mitigar los riesgos y las implicaciones que se derivan de la no respuesta oportuna.

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

01 OCTUBRE AL 31 DICIEMBRE 2024									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO FELICITACIÓN	SUBTOTAL	%
CRECA	200	1	0	0	3	0	1	205	36,94%
REDES SOCIALES	141	0	0	0	0	0	0	141	25,41%
TAHUM	117	0	0	0	0	0	0	117	21,08%
OJURI	31	0	0	0	0	0	0	31	5,59%
ADCON	30	0	0	0	0	0	0	30	5,41%
CONCO	6	0	0	0	0	0	0	6	1,08%
TESOR	6	0	0	0	0	0	0	6	1,08%
PRESU	4	0	0	0	0	0	0	4	0,72%
DIGEN	4	0	0	0	0	0	0	4	0,72%
COVIN	4	0	0	0	0	0	0	4	0,72%
FACON	1	1	0	0	0	0	0	2	0,36%
OFPLA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,36%
GEDOC	1	0	0	0	0	0	0	1	0,18%
OCOIN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,18%
LOGAR	1	0	0	0	0	0	0	1	0,18%
TOTAL	549	2	0	0	3	0	1	555	100%

Reporte. Matriz PQRS correo forpo@forpo.gov.co

Carrera 66A No. 43-18, Salitre Greco

PBX: 3009126596

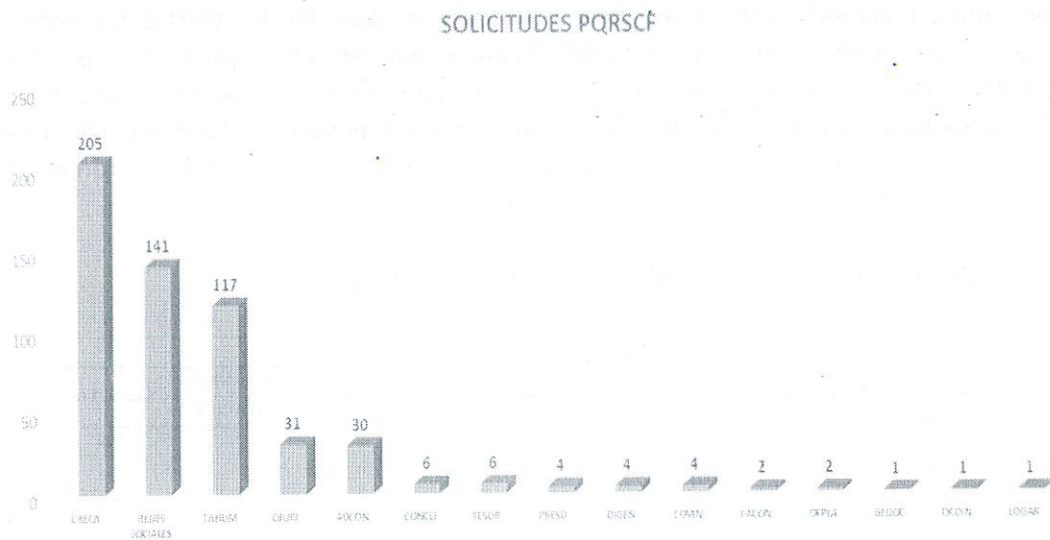
Sede electrónica: www.forpo.gov.co



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En la gráfica anterior, se puede observar que para el cuarto trimestre de 2024 las PQRSCF más recurrentes fueron las peticiones con un total de 549 en el cual la mayor parte de estas peticiones se solicitan al Grupo de Crédito y Cartera, con total de 200 peticiones por parte de los ciudadanos, estas solicitudes hacen referencia a la otorgación de créditos, seguidas de peticiones realizadas en redes sociales que en su mayoría son referentes al proceso de créditos de la entidad con un total de 141 solicitudes. Adicionalmente se puede observar que se recibieron 3 PQRSCF como sugerencias, solicitudes al Grupo de Crédito y Cartera, luego las quejas con 02 solicitudes una a la al Grupo de Crédito y cartera y la otra a la Fábrica de Confecciones y finalmente una felicitación al Grupo de Créditos y Cartera.

Del resultado obtenido, se puede observar que la entidad no ha recibido mediante PQRSCF ningún reclamo, como tampoco ninguna denuncia, por lo anterior se puede inferir que el Fondo Rotatorio de la Policía ha implementado los lineamientos básicos de la política, lo que implica que se cuenta con una dependencia de Atención al Ciudadano constituida y en operación, que tiene creados, actualizados, ajustados e implementados procesos, procedimientos, instructivos y formatos de servicio al ciudadano.



En esta gráfica se observa que, el grupo con mayor número de solicitudes de PQRSCF fue el Grupo de Crédito y Cartera con el 36,94% el cual corresponde a (205) PQRSCF relacionado con solicitudes de crédito, en segundo lugar se encuentra las redes sociales con el 25,41% la cual corresponden a (141) solicitudes PQRSCF, tercer lugar el Grupo Talento Humano con el 21,08% el cual corresponde a (117) solicitudes de PQRSCF, cuarto lugar la Oficina Asesora Jurídica con el 5,59% la cual corresponden a (31) solicitudes PQRSCF, quinto lugar el Grupo Convenios Y Contratos con el 5,41% la cual corresponden a (30) solicitudes de PQRSCF, sexto lugar al Grupos Contabilidad Y Costos con el 1,08 % la cual corresponden a (06) solicitudes de PQRSCF, séptimo lugar Grupo Tesorería con el



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

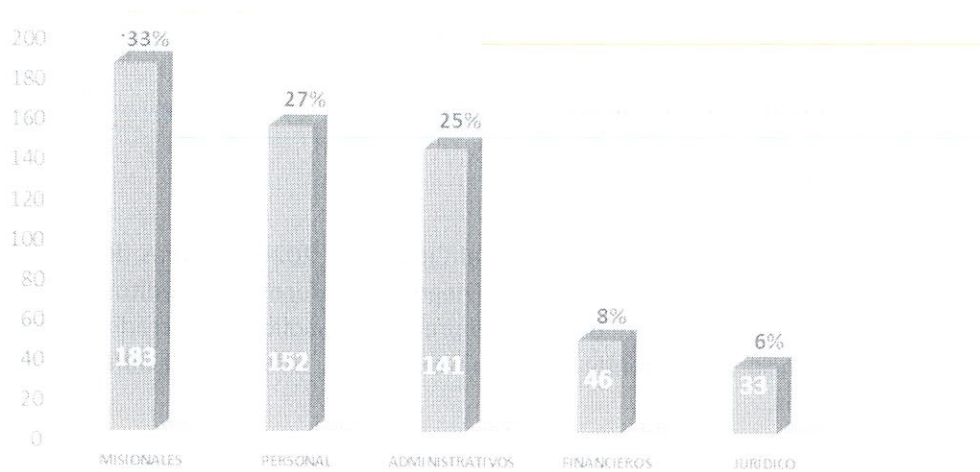
1,08 % la cual corresponden a (06) solicitudes de PQRSCF, y por último lugar a 8 grupos con el 0,18% respectivamente equivalente a (1) de solicitud PQRSCF.

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
MISIONALES	177	2	0	3	1	183	33%
PERSONAL	152	0	0	0	0	152	27%
ADMINISTRATIVOS	141	0	0	0	0	141	25%
FINANCIEROS	46	0	0	0	0	46	8%
JURÍDICO	33	0	0	0	0	33	6%
TOTAL	549	2	0	3	1	555	100%

Reporte. Matriz PQRSCF, correo forpo@forpo.gov.co

SOLICITUD POR CLASE



Se evidencia en la gráfica que el 32,97% corresponden a (183) solicitudes de PQRSCF, las cuales tienen que ver con asuntos de aspectos misionales, seguido del 27,39% el cual corresponden a (152) solicitudes PQRSCF relacionadas con asuntos de aspectos personales, continuando con el 25,41% correspondiente a (141) solicitudes de PQRSCF, relacionada con asuntos de aspectos administrativos, el 8,29% corresponden a (46) solicitudes de PQRSCF relacionado con aspectos financieros y finalizando con el 5,95% correspondiente a (33) solicitudes de PQRSCF que tiene que ver con aspectos contenciosos.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

2. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	354
REDES SOCIALES	141
PRESENCIAL	60
TOTAL	555

3. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento a la circular No. CIR2013-102 del 11 de junio de 2013, emitida por la Secretaria General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la Entidad llevó a cabo los Comités de Recepción, Evolución y Trámites de Quejas, informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS- Resolución No. 00486 del 30 de octubre de 2020), del cual no se han generado acciones de índole correctivas.

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

5.1 Medición de satisfacción

5.1.1 Créditos y Carteras.

En atención al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 y en aras de identificar aquellas situaciones que afectan de manera positiva y/o negativa el proceso de créditos y cartera, se realizó la encuesta de satisfacción al cliente del servicio prestado de solicitud de créditos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024, donde se evaluó el análisis, la referenciación y la aprobación de solicitudes de créditos.

La misma se compone de seis (6) preguntas, el cual es dirigida a los beneficiarios a quienes se les aprobó solicitud de crédito, cuyas respuestas, servirán como insumo para emprender las acciones de mejora que se consideren pertinentes.

Con relación a lo anterior, es importante indicar que la encuesta fue dirigida a 256 beneficiarios a quienes se les aprobó solicitud de crédito, cuyas respuestas, servirán como insumo para emprender las acciones de mejora, de las 256 encuestas enviadas, se recibió respuesta por parte de 29 beneficiarios, con los siguientes resultados:

A la pregunta *¿Basado en su experiencia, ¿En qué le gustaría que mejoráramos?*, se obtuvo el siguiente detalle:



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

No.	Basado en su experiencia, ¿En qué le gustaría que mejoráramos?
1	Ninguna
2	Una aplicación para solicitud de crédito más robusta y de fácil acceso.
3	Que la plataforma tecnológica, al momento en que se abran los préstamos online soporte la cantidad de usuarios que ingresan.
4	El servicio es muy bueno
5	Cobertura
6	No aplica
7	que la apertura de los creditos sean por grados
8	Realizar visitas a las unidades realizando la oferta.
9	Más disponibilidad de la plataforma para acceder a los créditos en cualquier tiempo del año, principalmente a lugares de orden público como el Cauca., así mismo q los q tengamos crédito, podamos acceder más fácilmente a nuevos créditos, teniendo en cuenta q liberamos capacidad de endeudamiento
10	Está bien todo
11	La verdad el servicio es excelente no sabría como se puede mejorar
12	En la forma de solicitud de los créditos, es muy difícil por esa plataforma dure 4 meses intentando y nunca alcanzaba
13	Mejorar plataformas de solicitud de créditos
14	Optimizar el sistema (la plataforma) de créditos, cuando abren la convocatoria se bloquea o pone lenta.
15	Todo muy bien el servicio muy oportuno, ágil amable , la alta dirección tiene un gran compromiso con los funcionarios de policía que hoy pertenecemos a la Reserva Activa Dios les guarde siempre
16	El proceso para lograr el préstamo
17	Dar un poco de más tiempo cuando de habrá la plataforma para los préstamos
18	El ingreso a la plataforma
19	Deberían ser más asequibles al personal de beneficiarios. Cuando se haga la solicitud. Tuve que esperar tres meses para las lograr ese préstamo y eso por acción fortuita en una visita que hizo una delegación de forpo a Popayán. Y la señora coronel me colaboró muy amablemente.lo
20	La plataforma sea más amable, mejorar acceso
21	No aplica
22	Todo está acorde
23	En cada paso que vaya avanzando la solicitud del crédito, mantener informado al solicitante. Uds lo colocan en la plataforma pero hay mucho que no sabemos describir que se quiere decir.
24	En el tiempo que dura la plataforma para reralizar el crédito
25	La facilidad de créditos, implementar estrategias bancarias como ejemplo, tarjeta débito del Fondo rotatorio de la Policía Nacional o acceder créditos disminuyendo los tiempos.
26	Las tasas de interés están bajando, considero que se podría dejar nuevamente al 0,8 mensual
27	Facilidades de acceso
28	hasta el momento no tengo sugerencias, me parece una excelente entida con un portafolio de servicios y atención muy completa
29	Están muy bien preparados

De acuerdo con los resultados obtenidos, es importante mencionar que, los beneficiarios se pronunciaron frente al buen servicio recibido por parte de los integrantes del grupo créditos y Cartera , así mismo, manifestaron los inconvenientes presentados con la plataforma al momento del registro de la solicitud de crédito, teniendo en cuenta que la plataforma presenta demoras durante el cargue de documentos, debido al alto número de usuarios que intentan ingresar en las fechas



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

específicas de apertura. Sin embargo, es oportuno mencionar que, durante la mesa de trabajo realizada con el grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se puso en consideración de los ingenieros la necesidad de que el nuevo sistema cuente con la capacidad suficiente para que la plataforma no se colapse al momento del ingreso de los usuarios.

- Para la pregunta *“Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción en relación con el servicio prestado por el personal del grupo Créditos y Cartera. Siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja”*, se obtuvieron los siguientes resultados.

Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción en relación al servicio prestado por el personal del Grupo Créditos y Cartera. Siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja		
calificación 5	29	100%
TOTAL	29	100%

Con relación a esta pregunta, es importante mencionar que los 29 encuestados manifestaron estar muy satisfechos con el servicio prestado por los funcionarios que intervinieron en el proceso de créditos, lo que representa un porcentaje del 100%.

- Con relación a la pregunta *¿Cómo califica la información suministrada y el servicio recibido por el grupo Crédito y Cartera?*, se obtuvieron los siguientes resultados:

Con relación a la pregunta ¿Cómo califica la información suministrada y el servicio recibido por el grupo Crédito y Cartera?	
calificación 5	29
TOTAL	29

En cuanto a los resultados obtenidos a esta pregunta, es importante mencionar que, los encuestados dieron la máxima calificación de 5, lo que quiere decir que el 100% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el servicio y la información suministrada por el grupo Créditos y Cartera durante el trámite de su solicitud de crédito.

- De acuerdo con su experiencia, *¿se encuentra conforme con el servicio prestado en el trámite de su solicitud y aprobación del crédito?*, se tienen los siguientes resultados:

De acuerdo a su experiencia, ¿se encuentra conforme con el servicio prestado en el trámite de su solicitud y aprobación del crédito?	
Si	29
TOTAL	29

El anterior resultado obtenido, el 100% de los encuestados se encuentran conformes con el servicio prestado por la entidad, durante el trámite y aprobación de la solicitud de crédito.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Por otra parte, con el fin de medir o identificar si durante el trimestre se materializó el riesgo de corrupción en el proceso de créditos, se formula la siguiente pregunta:

- ¿Durante el proceso de solicitud de su crédito, algún funcionario de la entidad le solicitó dádivas para adelantar su trámite de manera más ágil o sin el lleno de los requisitos? Justifica.

No.	Durante el proceso de solicitud de su crédito, ¿Algún funcionario de la entidad le solicitó dádivas para adelantar su trámite de manera más ágil o sin el lleno de los requisitos? Justificar
1	Ninguno
2	No.
3	No
4	En ningún momento
5	NO
6	No
7	NO
8	No
9	No
10	No
11	No nunca
12	No
13	No
14	No
15	No
16	No
17	No
18	En ningún momento
19	En ningún momento
20	No
21	No
22	Ninguno
23	Ningún funcionario me hizo esa solicitud.
24	Nunca
25	No aplica
26	No
27	N/a
28	No
29	NO

El anterior resultado, permite establecer que el 100% de los encuestados indicaron que no les fue solicitada ninguna clase de dádiva por parte de algún funcionario de la entidad, para adelantar el trámite de la solicitud de crédito o la aprobación de este, sin el lleno de los requisitos. Por lo anterior, es preciso indicar que no se ha materializado el riesgo de corrupción al interior del Grupo Créditos y Cartera.



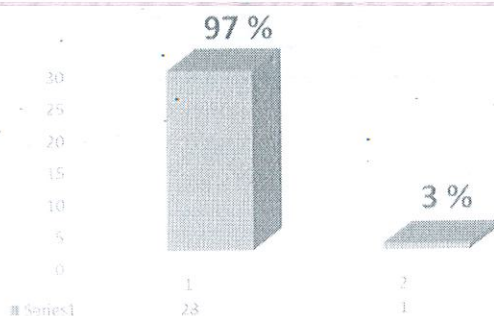
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

- Para la pregunta, *¿Una vez aprobado su crédito califique de 1 a 5 si el proceso cumplió con sus expectativas? (Información, tiempo de respuesta, asesoría) Siendo el 1 (uno) el peor valor y 5 (cinco) el mejor valor*, se obtuvieron los siguientes resultados:

¿Una vez aprobado su crédito califique de 1 a 5 si el proceso cumplió con sus expectativas? (Información, tiempo de respuesta, asesoría) Siendo el 1 (uno) el peor valor y 5 (cinco) el mejor valor	
calificación 5	28
calificación 2	1
TOTAL	29

Con relación a los resultados obtenidos a esta pregunta, es preciso señalar que 28 de los encuestados indicaron que el proceso cumplió completamente con sus expectativas, lo que representa un porcentaje del 97%.

Cumplimiento de expectativas en solicitud de crédito



Adicionalmente, con el fin de facilitar el registro de los usuarios a través de la página www.forpo.gov.co, se dispuso la publicación de un video tutorial detallado a través del canal de YouTube en el siguiente enlace:

<https://youtube.com/watch?v=jiVLI6BrDBw&si=10kcmK1pwYpzYmLu>

Así mismo, está publicado un video tutorial, mediante el cual se detalla el paso a paso para la radicación de solicitudes de crédito en el siguiente enlace:

<https://youtube.com/watch?v=0kl9GYs0txc&si=K2BcrtYVYOGjwfmU>



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De los 256 clientes a quienes se les aprobó solicitud de crédito durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024, se obtuvo respuesta en 29 de ellas, luego de realizar la validación de los resultados presentados, se tiene como recomendación mejorar la accesibilidad al módulo de créditos para la radicación de solicitudes de crédito, aumentando el tiempo para radicar las solicitudes de crédito, que se traduce en tener la capacidad tecnológica y disponibilidad de recursos que permitan dinamizar el proceso.
- Es necesario contar con herramientas tecnológicas que permitan el envío automático de estas encuestas y su medición posterior.

6.1 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTO FAVORABLE	TOTAL
AGRADECIMIENTO	1
QUEJAS	2
SUGERENCIAS	3
TOTAL	6

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El Fondo Rotatorio de la Policía, difunde y promueve los servicios que presta a través de los medios de comunicación como; página web www.forpo.gov.co, correo electrónico forpo@forpo.gov.co y redes sociales, es así como se realizó la gestión y publicación de contenidos en la Entidad, para el cuarto trimestre de la vigencia 2024, y se encuentran con 1.719 seguidores nuevos y 141 publicaciones nuevas.

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	YOUTUBE
OCTUBRE	319	389	20	16
NOVIEMBRE	16	201	272	348
DICIEMBRE	14	27	68	29
SUBTOTAL	349	617	360	393
TOTAL	1719			



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	LINKEDIN	YOUTUBE
OCTUBRE	30	20	8	5	1
NOVIEMBRE	16	15	8	4	0
DICIEMBRE	15	10	6	4	2
SUBTOTAL	61	45	22	13	3
TOTAL	141				

ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Durante el cuarto trimestre la Oficina Asesora de Planeación realizó las siguientes gestiones:

1. Revisión y actualización modelo operación por procesos, mediante el cual se revisaron, crearon y liberaron 347 documentos en el módulo documentos de la Herramienta Gerencial SVE, así:

ACTUALIZACIÓN MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	
NOMBRE DOCUMENTO	CANTIDAD
Mapa de Procesos	1
Caracterización del proceso	16
Normogramas	10
Riesgos identificados	68
Procedimientos	48
Manuales	2
Instructivos	10
Formatos	192

2. Desarrollo comité gestión y desempeño institucional, espacio en el cual se efectuó la presentación de las gestiones y resultados alcanzados por los diferentes comités y líderes de grupo durante el IV trimestre, en los cuales también se puede resaltar la gestión de riesgos, la gestión y mejora en las debilidades de las Políticas MIPG, avance en la planeación estratégica e indicadores, entre otros aspectos.
3. Seguimiento y control resultados estratégicos, mediante reuniones de seguimiento a los diferentes planes, indicadores y metas estratégicas, la cual se efectúa de manera presencial con la alta dirección y líderes de proceso, y se notifican compromisos y responsabilidades mediante correo electrónico. con el fin de alcanzar los resultados esperados.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

4. Desarrollo sensibilizaciones en temas uso eficiente de recursos, mediante sensibilizaciones presenciales se dieron a conocer temas con el adecuado uso de los recursos (agua, energía, papel), uso correcto de los puntos ecológicos, entre otros aspectos.

Atentamente;

Coronel **ANA MARÍA LUQUERNA RODRÍGUEZ**
Directora General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Merlys Cárdenas Vargas – funcionaria del grupo gestión documental y de atención al ciudadano
Revisó: Administradora de empresas Loly Luz Villarreal Pantoja- Coordinadora del grupo gestión documental y de atención al ciudadano
Vo.Bo: Administrador Financiero y de Sistemas Mario de Jesus Estrada Martínez -Subdirector Administrativo y Financiero
Vo.Bo: Mayor Sandra Milena Toro Villa - subdirectora operativa (E)

Handwritten signature or scribble in the center of the page.

