

I TRIMESTRE DE 2016

INFORME CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA



Superintendencia del Subsidio Familiar

Oficina Protección al Usuario

En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800

Calle 45 A # 9-46 Fax 3487804

Bogotá D.C., Colombia

www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co

Cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2016, me permito relacionar con destino a la Alta Dirección y a las Superintendencias Delegadas, el resultado de los canales atendidos durante el I trimestre de 2016.

El siguiente informe contiene la descripción y análisis estadístico de los canales de atención a la ciudadanía atendidos, así como de los traslados internos y externos realizados:

- 1.1. Aplicativo PQRS
- 1.2. Canal de Atención telefónico, Chat y Buzones virtuales
- 1.3. Canal de atención personalizada
- 1.4. Canal de correo físico
- 1.5. Traslados Internos y externos de PQRSF

Descripción y análisis estadístico de canales de atención a la ciudadanía

1.1 Aplicativo PQRSF

En el mes I trimestre del año 2016, se radicaron 715 PQRSF en la plataforma Essigna, los cuales se encuentran definidos por mes así: Enero de 2016 se radicaron (321) expedientes, Febrero de 2016 se radicaron (320) expedientes, Marzo de 2016 se radicaron (74) expedientes, trasladados a cada uno de los funcionarios de la OPU:

I TRIMESTRE 2016	EN PROCESO	FINALIZADAS	SIN TRABAJAR	TOTAL APLICATIVO	FUERA DE TERMINOS	TOTAL
Alberto Labarrera	0	56	0	56	0	56
Jhon Gaviria	1	184	0	185	1	184
Omar Cardenas	1	153	0	154	1	153
Lina Cuadros	1	91	0	92	0	92
Liza V. Rojas	2	122	0	124	2	122
Yudimey Motta	0	101	0	101	0	101
FUNCIONARIO SSF	0	3	0	3	0	3
TOTAL	5	710	0	715	4	711

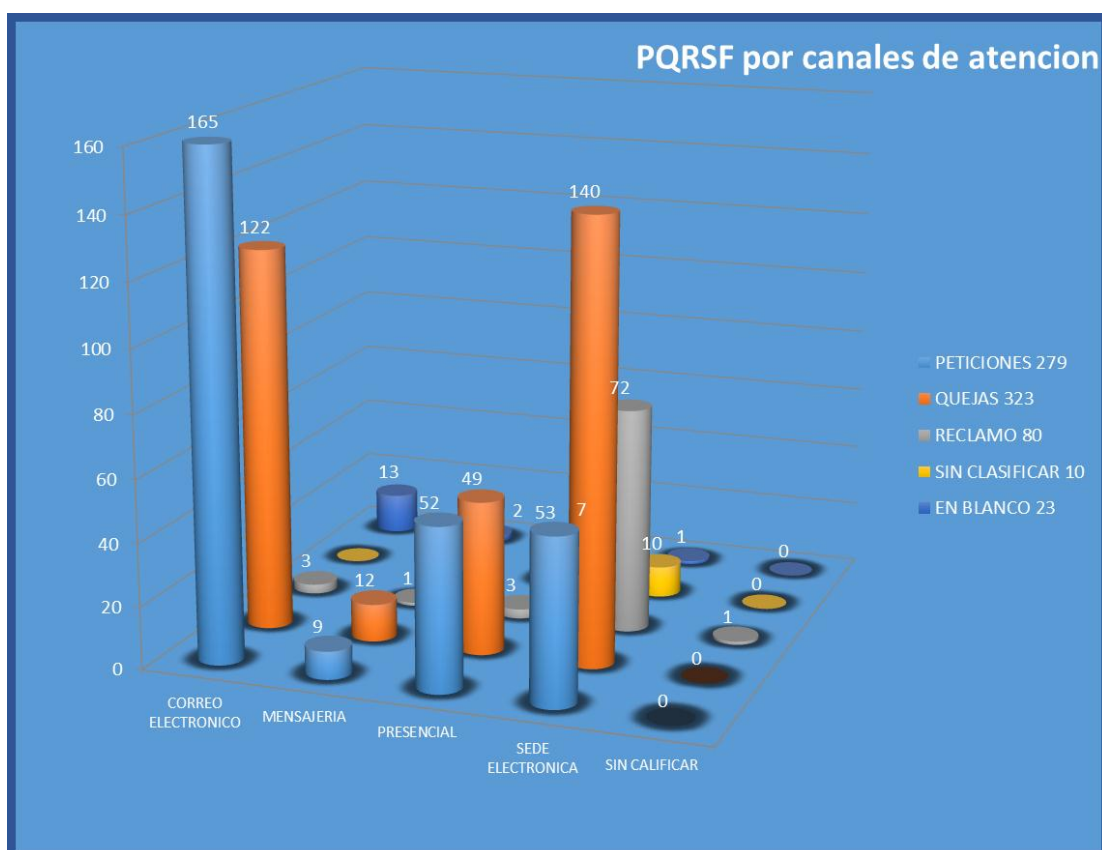
De las (715) PQRSF radicadas, (711) se encuentran trabajadas dentro de los términos de ley, de estas, ninguna se encuentran sin trabajar, finalizadas (710) expedientes y (5) en proceso (1 está dentro de los términos de ley y 4 fuera de términos), de esta manera, determinando un cumplimiento del 99% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al usuario, entre el periodo comprendido del 1 enero y el 7 de marzo de 2016.

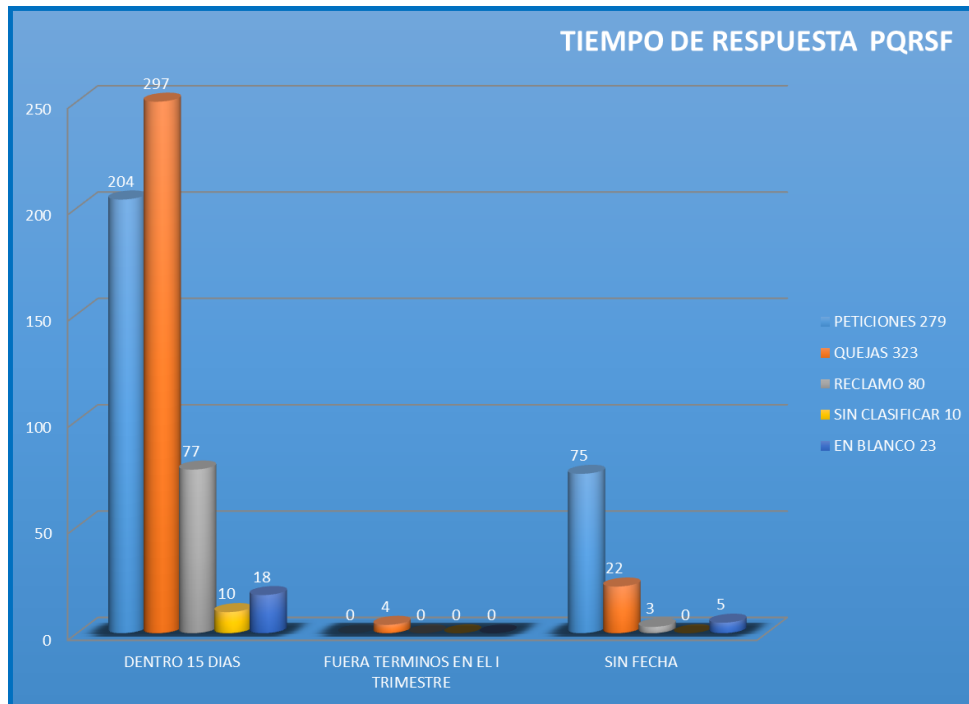
Es importante aclarar, que se siguen presentando inconvenientes con el aplicativo Esigna, los cuales se han transmitido a la oficina de TIC'S mediante reuniones periódicas y actas que recopilan dicha información, solicitando soluciones específicas.

Referente a las PQRSF radicadas en el consolidado del I trimestre de 2016, se evidencia la siguiente clasificación arrojadas por el aplicativo: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SIN CLASIFICAR y EN BLANCO:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SIN CLASIFICAR	EN BLANCO
279	323	80	10	23

		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SIN CLASIFICAR	EN BLANCO	
		279	323	80	10	23	715
CANAL DE ATENCION							
	CORREO ELECTRONICO	165	122	3	0	13	303
	MENSAJERIA	9	12	1	0	2	24
	PRESENCIAL	52	49	3	0	7	111
	SEDE ELECTRONICA	53	140	72	10	1	276
	SIN CALIFICAR	0	0	1	0	0	1
							715
TIEMPOS DE RESPUESTA							
	DENTRO 15 DIAS	204	297	77	10	18	606
	FUERA TERMINOS EN EL I TRIMESTRE	0	4	0	0	0	4
	SIN FECHA	75	22	3	0	5	105
							715



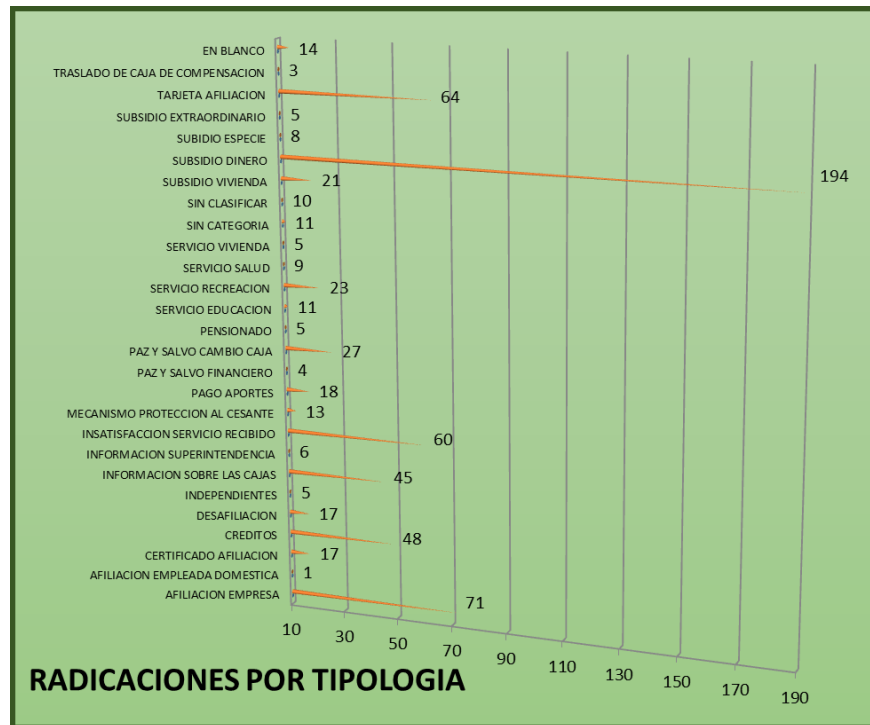


Así mismo, de las PQRSF radicadas se evidencia por tipología la siguiente información en el I trimestre del año 2016:

TIPOLOGIA		
AFILIACION EMPRESA	71	10%
AFILIACION EMPLEADA DOMESTICA	1	0%
CERTIFICADO AFILIACION	17	2%
CREDITOS	48	7%
DESAFILIACION	17	2%
INDEPENDIENTES	5	1%
INFORMACION SOBRE LAS CAJAS	45	6%
INFORMACION SUPERINTENDENCIA	6	1%
INSATISFACCION SERVICIO RECIBIDO	60	8%
MECANISMO PROTECCION AL CESANTE	13	2%
PAGO A PORTES	18	3%
PAZ Y SALVO FINANCIERO	4	1%
PAZ Y SALVO CAMBIO CAJA	27	4%
PENSIONADO	5	1%
SERVICIO EDUCACION	11	2%
SERVICIO RECREACION	23	3%
SERVICIO SALUD	9	1%
SERVICIO VIVIENDA	5	1%
SIN CATEGORIA	11	2%
SIN CLASIFICAR	10	1%
SUBSIDIO VIVIENDA	21	3%
SUBSIDIO DINERO	194	27%
SUBIDIO ESPECIE	8	1%
SUBSIDIO EXTRA ORDINARIO	5	1%
TARJETA AFILIACION	64	9%
TRASLADO DE CAJA DE COMPENSACION	3	0%
EN BLANCO	14	2%
TOTAL	715	100%

Realizando el análisis correspondiente se observa que la tipología de radicaciones que sobresale en el I trimestre de 2016 corresponde a SUBSIDIO EN DINERO con un 27%, seguido de

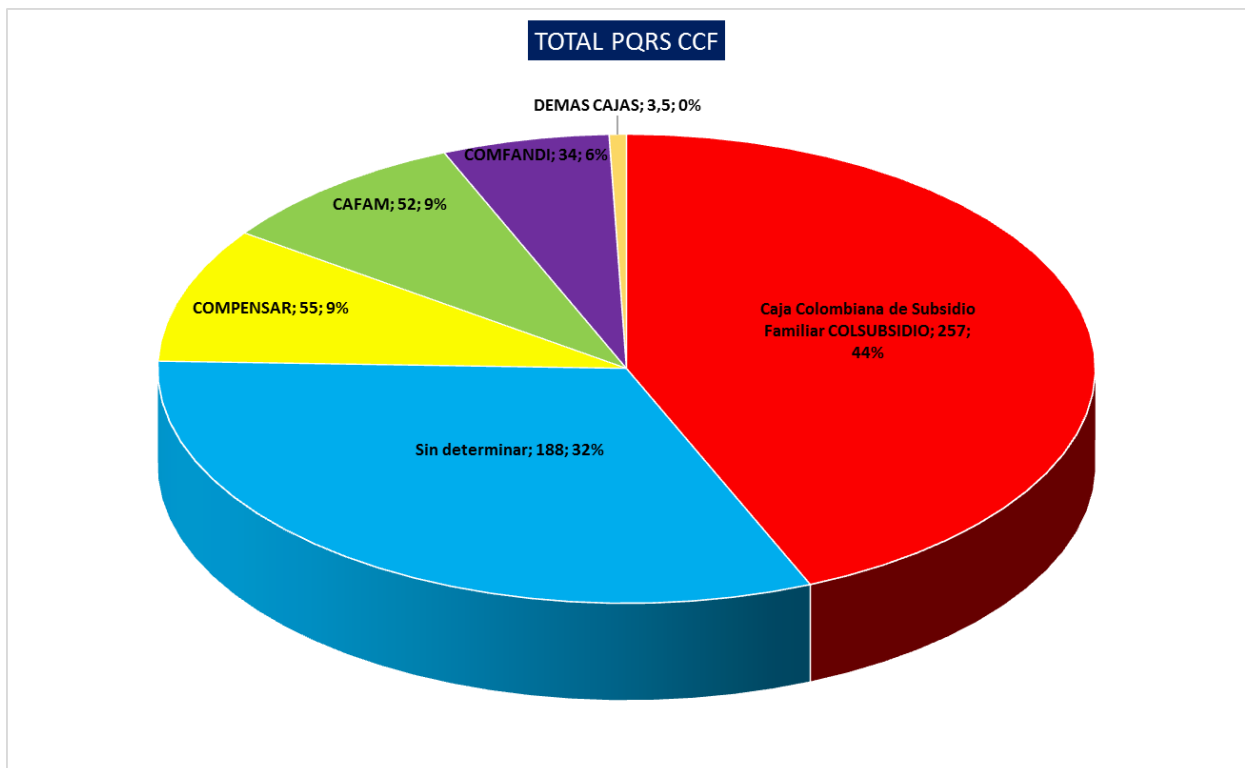
AFILIACION DE EMPRESA con una participación del 10% y TARJETA DE AFILIACION con el 9%.



El reporte por Caja de compensación y tipo arroja 715 PQRSF repartidas por caja de compensación evidenciadas en el siguiente cuadro:

CCF	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE
Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia	3	0,42%
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	257	35,94%
CAFAM	52	7,27%
CAJACOPI ATLÁNTICO	2	0,28%
Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	1	0,14%
Campesina COMCAJA	1	0,14%
COFREM	4	0,56%
COMFAMILIAR ATLANTICO	9	1,26%
COMFENALCO ANTIOQUIA	6	0,84%
COMFENALCO SANTANDER	4	0,56%
COMPENSAR	55	7,69%
Antioquia COMFAMA	9	1,26%
Arauca COMFIAR	1	0,14%
Barrancabermeja CAFABA	2	0,28%
Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	0,70%
Boyacá - COMFABOY	6	0,84%
Caldas - CONFAMILIARES	6	0,84%
Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	0,42%
Córdoba COMFACOR	1	0,14%
Cundinamarca - COMFACUNDI	3	0,42%
Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	5	0,70%
Fenalco COMFENALCO QUINDIO	1	0,14%
Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	0,56%
la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	0,56%
Nariño	3	0,42%
Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	6	0,84%
Sucre COMFASUCRE	7	0,98%
Casanare - COMFACASANARE	1	0,14%
Cauca - COMFACAUCA	4	0,56%
Cesar COMFACESAR	3	0,42%
Choco - COMFACHOCÓ	4	0,56%
Huila - COMFAMILIAR	6	0,84%
Magdalena CAJAMAG	1	0,14%
Norte de Santander COMFANORTE	2	0,28%
Oriente Colombiano COMFAORIENTE	1	0,14%
Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	1	0,14%
Tolima COMFATOLIMA	2	0,28%
Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	6	0,84%
Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	34	4,76%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	2	0,28%
Sin determinar	188	26,29%
Total general	715	100,00%

De esta manera, se evidencia que las cajas con mayor relevancia en radicaciones de PQRSF son Colsubsidio con el 44%, seguida de Comfandi y Compensar con el 9% respectivamente y Comfandi con un porcentaje del 6%. Aparece el ítem “sin determinar” las cuales corresponden a radicaciones realizadas por ciudadanos en el cual no es identificada la caja de compensación en el requerimiento inicial.



1.2 Canal telefónico, chat y buzones virtuales

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al primer trimestre de 2016, se encuentra presentado en el mes de enero por la atención de los funcionarios de la Oficina de protección al usuario de la OPU y la segunda parte por la contratación con la empresa Conalcreditos de acuerdo al contrato 17 número 6556 de 2016, la atención es recibida en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado en los canales portal corporativo y la línea gratuita nacional 01 8000 910100 y línea de atención al ciudadano 3487777.

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico dispuesto a los ciudadanos, está disponible con el fin de informarse sobre las diferentes funciones que a través de este organismo de inspección vigilancia y control tiene dispuesto con el fin de que la ciudadanía pueda presentar sus quejas, sugerencias, reclamos e inconformidades frente a las cajas de Compensación familiar que actualmente tienen cobertura en el territorio nacional.

En el mes de Enero de 2016, no se contaba aun con el servicio tercerizado para la atención y/o registro de las llamadas, sin embargo los funcionarios de las OPU recibieron llamadas y las mismas solo fueron registradas así:

Jhon Gaviria: Total Llamadas atendidas y registradas 28

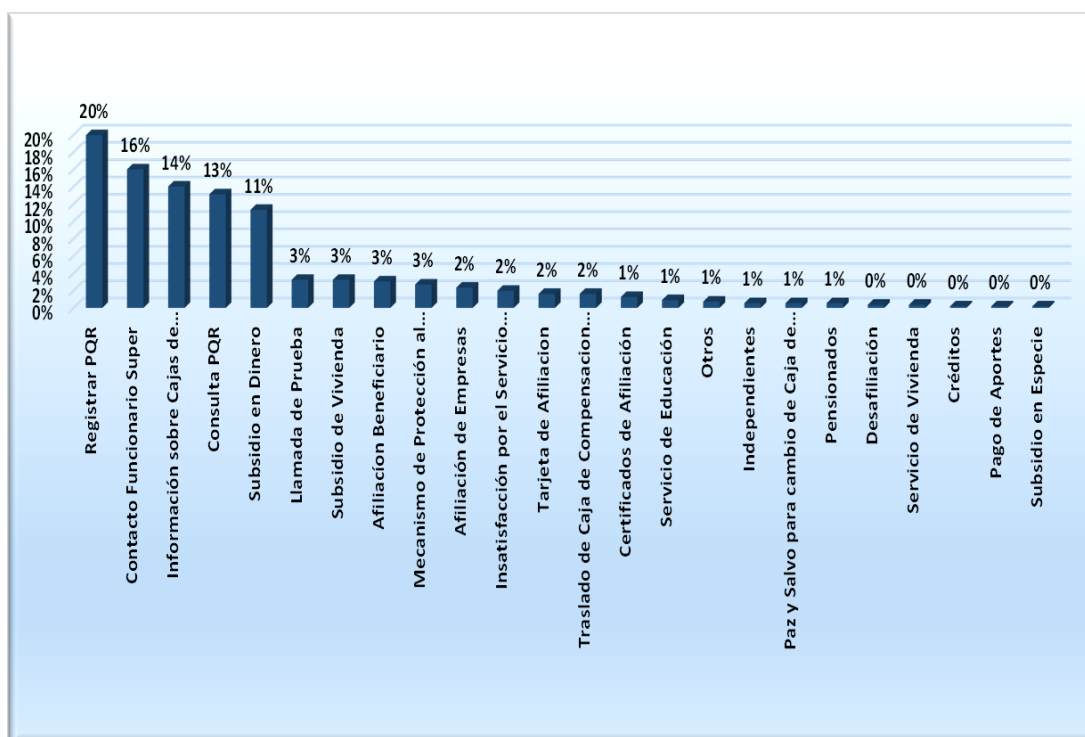
Liza Rojas: Total Llamadas atendidas y registradas 17

El reporte del mes de Enero, Febrero y marzo, consolidado en el I trimestre del año 2016 se evidencia un total de 601 llamadas atendidas y 373 sesiones de chat resueltos:

	TELEFONO	CHAT
MES		
ENERO	45	0
FEBRERO	202	130
MARZO	354	243
I TRIMESTRE	601	373

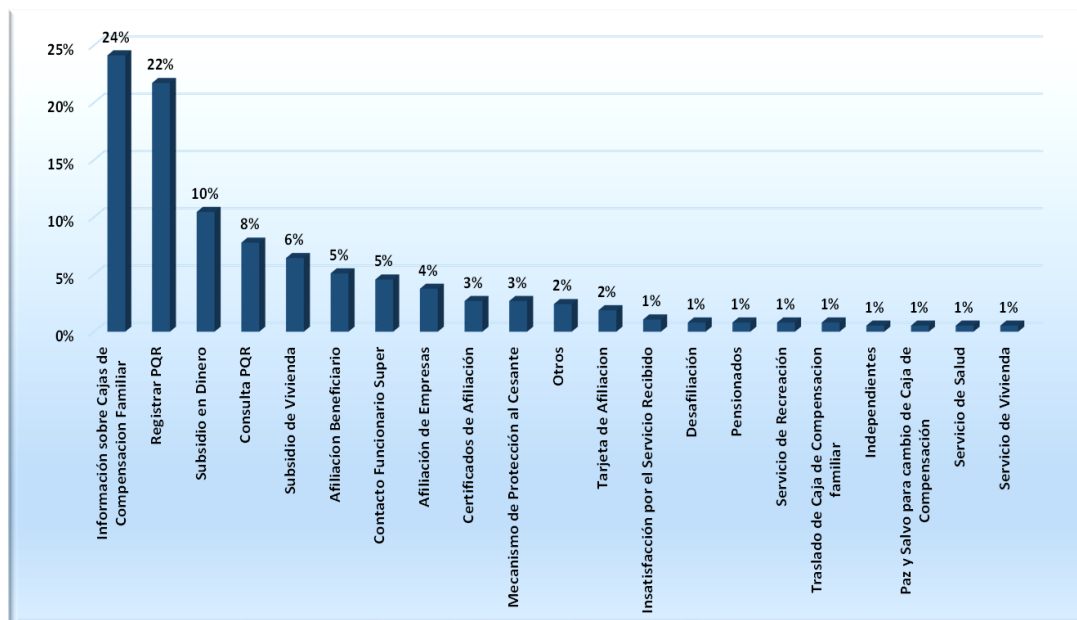
Reporte canal Telefonico Consolidado febrero y marzo de 2016:

TIPOLOGIAS	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Afiliación Beneficiario	7	10	17	3%
Afiliación de Empresas	2	11	13	2%
Certificados de Afiliación	3	4	7	1%
Consulta PQR	30	43	73	13%
Contacto Funcionario Super	16	73	89	16%
Créditos	1		1	0%
Desafiliación		2	2	0%
Independientes	1	2	3	1%
Información sobre Cajas de Compensacion Familiar	33	45	78	14%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	8	3	11	2%
Llamada de Prueba	4	14	18	3%
Mecanismo de Protección al Cesante	6	9	15	3%
Otros		4	4	1%
Pago de Aportes		1	1	0%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación		3	3	1%
Pensionados	1	2	3	1%
Registrar PQR	44	67	111	20%
Servicio de Educación	3	2	5	1%
Servicio de Vivienda	2		2	0%
Subsidio de Vivienda	11	7	18	3%
Subsidio en Dinero	22	41	63	11%
Subsidio en Especie		1	1	0%
Tarjeta de Afiliacion	4	5	9	2%
Traslado de Caja de Compensacion familiar	4	5	9	2%
TOTAL	202	354	556	100%



Reporte canal chat Consolidado febrero y marzo de 2016:

TIPOLOGIAS	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Afiliación Beneficiario	7	12	19	5%
Afiliación de Empresas	6	8	14	4%
Certificados de Afiliación	5	5	10	3%
Consulta PQR	13	16	29	8%
Contacto Funcionario Super	4	13	17	5%
Desafiliación		3	3	1%
Independientes		2	2	1%
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	28	62	90	24%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	1	3	4	1%
Mecanismo de Protección al Cesante	1	9	10	3%
Otros	3	6	9	2%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación		2	2	1%
Pensionados	1	2	3	1%
Registrar PQR	42	39	81	22%
Servicio de Recreación	1	2	3	1%
Servicio de Salud	1	1	2	1%
Servicio de Vivienda		2	2	1%
Subsidio de Vivienda	6	18	24	6%
Subsidio en Dinero	9	30	39	10%
Tarjeta de Afiliación	2	5	7	2%
Traslado de Caja de Compensación familiar		3	3	1%
TOTAL	130	243	373	100%



Se puede observar que incremento el número Llamadas entre el mes de Febrero a marzo de 2016 en un 25% y en el chat del 30%.

En el informe presentado por el call center se evidencia que la hora de mayor recepción de llamadas es entre las Diez y once de la mañana. Y el día en que se reciben mayor número de llamadas es el día martes.

Tanto en el análisis del chat como en el teléfono los mayores valores de consulta se encuentran en el ítem "información sobre las Cajas de Compensación Familiar" con una participación del 24% y el "Registro de PQRSF" con un 20%.

Para los Buzones virtuales, en el primer trimestre de 2016 se procedió a la contratación de los impulsores de los buzones con el fin de educar y capacitar a la ciudadanía en el uso de este canal de comunicación que dispuso la Superintendencia del Subsidio Familiar para todos los usuarios de las Cajas de Compensación Familiar. En ese sentido, y durante todo este año los cinco buzones, ubicados en las ciudades de Barranquilla, Cúcuta, Medellín, Pasto y Bogotá, contarán con la presencia permanente de una persona para motivar su uso y para absolver inquietudes sobre su manejo.

Igualmente, en este periodo se envió a la Oficina de Planeación de la Superintendencia el formato que se utilizará para que los impulsores registren las cantidades de uso de los buzones y las características de cada uno de esos usos. La Oficina de Planeación aprobará el formato y lo subirá a la plataforma ISolución. Tan pronto esté aprobado se enviará a cada uno de los impulsores de los buzones para que inicien los registros del caso.

1.3. Canal de atención personalizada

La atención personalizada en la Oficina de protección al usuario, se realizó por medio de un cronograma mensual donde los funcionarios por semana satisfacían las necesidades de los ciudadanos que realizaban su consulta.

En el consolidado del I trimestre de 2016, se realizaron las siguientes encuestas aplicadas por mes:

Cantidad encuesta en el mes de enero de 2016: 3
 Cantidad encuesta en el mes de febrero de 2016: 10
 Cantidad encuesta en el mes de marzo de 2016: 2

El nivel de satisfacción de las encuestas aplicadas en el I trimestre de 2016, corresponde a un 97% en nivel excelente, un 24% en nivel bueno y un 0% en nivel regular y malo.

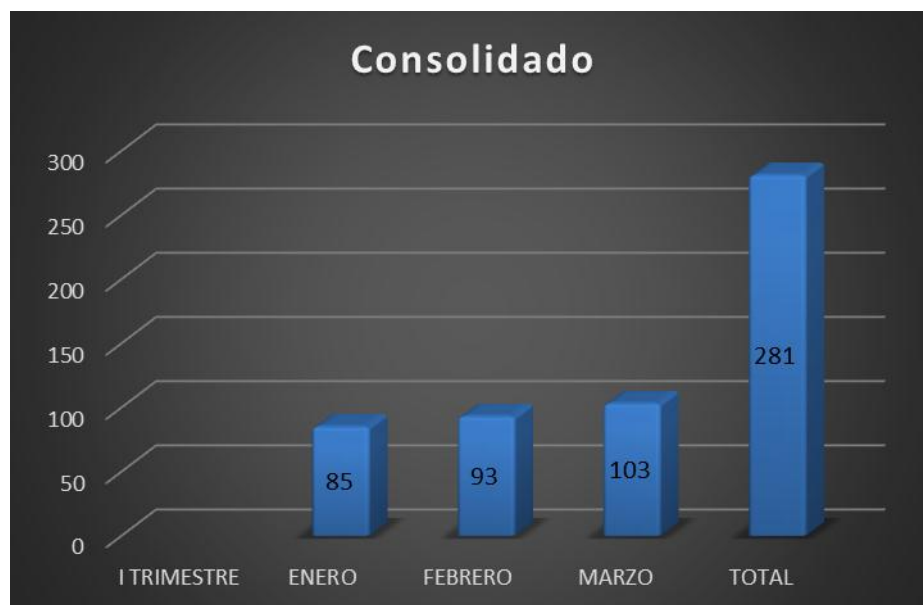
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	REGULAR	CANTIDAD
ENERO	96%	4%	0%	0%	3
FEBRERO	94%	7%	0%	0%	10
MARZO	100%	0%	0%	0%	2
TOTAL	97%	4%	0%	0%	15

1.4. Canal de correo físico

Según la correspondencia Física recibida en la Oficina de Protección al usuario se evidencia que en total se recibieron 281 radicaciones físicas en la sede de la entidad en lo consolidado del I trimestre de 2016, repartidos en el mes de enero con 85 radicaciones, febrero con 93 radicaciones y marzo con 103 radicaciones, de las cuales se encuentran evidenciadas en el aplicativo de PQRSF haciendo parte de respuestas de Cajas de compensación, requerimientos y quejas presentadas por ciudadanos y oficios informativos, entre otros.

I TRIMESTRE	
ENERO	85
FEBRERO	93
MARZO	103
TOTAL	281

ENERO		FEBRERO		MARZO	
FECHA	CANTIDAD	FECHA	CANTIDAD	FECHA	CANTIDAD
04/01/2016	7	01/02/2016	4	02/03/2015	16
05/01/2016	3	02/01/2016	6	03/03/2015	4
06/01/2016	1	03/02/2016	2	04/03/2015	4
07/01/2016	7	04/02/2016	6	08/03/2015	4
08/01/2016	5	07/02/2016	6	09/03/2015	14
12/01/2016	7	08/02/2016	7	10/03/2015	2
13/01/2016	5	09/02/2016	3	11/03/2015	1
14/01/2016	5	10/02/2016	1	12/03/2015	3
15/01/2016	1	11/02/2016	6	13/03/2015	6
18/01/2016	4	14/02/2016	4	14/03/2015	3
19/01/2016	2	15/02/2016	6	15/03/2015	1
20/01/2016	2	16/02/2016	4	17/03/2015	5
20/01/2016	3	18/02/2016	4	18/03/2015	4
21/01/2016	5	28/02/2016	12	19/03/2015	3
21/01/2016	7	29/02/2016	5	22/03/2015	6
22/01/2016	3	30/02/2016	9	23/03/2015	8
25/01/2016	2	31/02/2016	8	24/03/2016	4
26/01/2016	3	TOTAL	93	25/03/2016	5
27/01/2016	10			27/03/2015	4
28/01/2016	5			29/03/2016	6
TOTAL	87			TOTAL	103



1.5 Traslados Internos y externos de PQRSF

Según lo establecido en los procedimientos y en los lineamientos del Plan de Acción - 2016, donde se enfatiza en el seguimiento al total de radicaciones recibidas por el aplicativo de PQRSF, se hace necesario conocer la trazabilidad de los radicados que se trasladan por competencia interna a otras dependencias de la entidad por parte de la oficina de protección al usuario, atendiendo la totalidad de traslados en los términos de Ley.

Con destino a la Alta Dirección, a las Superintendencias Delegadas, demás dependencias de la entidad se envía la relación de los traslados internos que se han realizado trimestralmente, mediante correo electrónico y memorandos, con el fin de hacer seguimiento y dar cumplimiento de las respuestas a la ciudadanía.

Adicionalmente, se solicita a las áreas donde se realizó el traslado, el envío a la oficina de protección al usuario, la copia de la respuesta final emitida al ciudadano en cada uno de los traslados trabajados, con el fin de tener total trazabilidad sobre las PQRSD trasladadas y la evidencia del mismo procedimiento.

De esta manera, para el consolidado del I trimestre del año 2016, se realizaron seis (6) traslados, evidenciados en el cuadro adjunto, el cual contiene las observaciones pertinentes en cada caso, cumpliendo así con el seguimiento responsabilidad de la OPU:

Traslados a otras dependencias					 SuperSubsidio Vigilamos tu caja de compensación		
Expediente	Fecha radicado	Destino	Responsable	Actividad	Autor	Fecha traslado	OBSERVACION
14/2016/PQRSF	18-12-2015	Oficina Asesora Jurídica	Luz Martha Rojas Moscoso	Dar respuesta a la PQRSF	Liza Virginia Rojas Carrascal	06-01-2016	Oficina jurídica esta pendiente de respuesta al concepto jurídico
123/2016/PQRSF	07-01-2016	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Nelson Rozo Hernandez	Finalizado	Omar Cárdenas Rojas	18-01-2016	Dieron respuesta con soporte tecnico telefonico
104/2016/PQRSF	12-01-2016	Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	Pendiente de asignar	Traslado de PQRSF	Omar Cárdenas Rojas	18-01-2016	REVISAR PANTALLAZO PROBLEMA, ASIGNACION ALEATORIA DEL SISTEMA PARA ACLARAR CON TICS
269/2016/PQRSF	28-01-2016	Secretaría General	Pendiente de asignar	FINALIZADO	Omar Cárdenas Rojas	28-01-2016	Se dio respuesta con RAD.2016.001512 EXP 324-2016-OFI RECURSOS FINANCIEROS
695/2016/PQRSF	29-02-2016	Superintendencia Delegada para la Gestión	Pendiente de asignar	Traslado de PQRSF	Omar Cárdenas Rojas	08-03-2016	Secretaria de gestion esta en calamidad y no hay una persona que de respuesta sobre el traslado.
777/2016/PQRSF	14-03-2016	Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación	Yamile Morales Toledo	Dar respuesta a la PQRSF	Yudirney Motta Bermúdez	14-03-2016	Lo esta trabajando la funcionaria YAMILE MORALES

1 / 1

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Oficina Asesora Jurídica	1	17%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	17%
Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	1	17%
Secretaría General	1	17%
Superintendencia Delegada para la Gestión	1	17%
Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	1	17%
total	6	100%

Sobre los traslados externos se realizaron 4 traslados externos de las PQRS radicadas en el aplicativo, a entidades externas competentes según el caso descrito por el ciudadano.

En el consolidado del I trimestre del año 2016, se realizaron 20 traslados a entidades externas, por no ser competencia de la Superintendencia de subsidio familiar, reflejando el 3% de las radicaciones realizadas en el periodo.

SSF					
Traslados externos				 SuperSubsidio Vigilamos tu caja de compensación	
Radicado	Expediente	Fecha Creación	Destino	Fecha de actividad	Radicado salida
1-2016-004058	595/2016/PQRSF	25-02-2016	Superintendencia Nacional de Salud	26-02-2016	2-2016-002939
1-2016-004058	595/2016/PQRSF	25-02-2016	Superintendencia Nacional de Salud	26-02-2016	2-2016-002940
1-2016-003687	551/2016/PQRSF	19-02-2016	Superintendencia de Industria y Comercio	22-02-2016	2-2016-002633
1-2016-003687	551/2016/PQRSF	19-02-2016	Superintendencia de Industria y Comercio	22-02-2016	2-2016-002631
1-2016-002883	467/2016/PQRSF	11-02-2016	Supersalud	16-02-2016	2-2016-002264
1-2016-002883	467/2016/PQRSF	11-02-2016	Supersalud	16-02-2016	2-2016-002263
1-2016-002631	405/2016/PQRSF	08-02-2016	Caja Promotora de Vivienda Militar	10-02-2016	2-2016-001980
1-2016-002631	405/2016/PQRSF	08-02-2016	Caja Promotora de Vivienda Militar	10-02-2016	2-2016-001984
1-2016-002439	375/2016/PQRSF	04-02-2016	supersalud	08-02-2016	2-2016-001705
1-2016-002439	375/2016/PQRSF	04-02-2016	supersalud	08-02-2016	2-2016-001750
1-2016-002187	317/2016/PQRSF	02-02-2016	Ministerio del Trabajo	03-02-2016	2-2016-001529
1-2016-002187	317/2016/PQRSF	02-02-2016	Ministerio del Trabajo	03-02-2016	2-2016-001528
1-2016-001954	309/2016/PQRSF	29-01-2016	Fondo de Adaptación	03-02-2016	2-2016-001538
1-2016-001954	309/2016/PQRSF	29-01-2016	Fondo de Adaptación	03-02-2016	2-2016-001535
1-2016-001642	297/2016/PQRSF	27-01-2016	SUPERSALUD	02-02-2016	2-2016-001401
1-2016-001263	403/2016/PQRSF	22-01-2016	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	09-02-2016	2-2016-001797
1-2016-001263	403/2016/PQRSF	22-01-2016	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	08-02-2016	2-2016-001756
1-2016-000552	137/2016/PQRSF	13-01-2016	Superintendencia de Industria y Comercio	20-01-2016	2-2016-000754
1-2016-000124	38/2016/PQRSF	05-01-2016	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	13-01-2016	2-2016-000433
1-2016-000124	38/2016/PQRSF	05-01-2016	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales	13-01-2016	2-2016-000432

De esta manera, se presenta el resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario culminado el I Trimestre del año 2016, así:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE	%
Aplicativo PQRs	321	320	74	715	42%
Atención Personalizada	3	10	2	15	1%
Chat	0	130	243	373	22%
Atención Telefónica	45	202	354	601	35%
	369	662	673	1704	100%
Correo Físico (contadas en aplicativo PQRs)	83	93	103	279	

Cordialmente,

DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: LIZA VIRGINIA ROJAS CARRASCAL
Profesional Universitario

Fecha elaboración: Abril de 2016

*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)