

INFORME DEL RESULTADO
DE LA ENCUESTA DE
PERCEPCIÓN DE
SATISFACCIÓN DE LOS
TRÁMITES Y SERVICIOS DE
LA SSF A LAS CAJAS DE
COMPENSACIÓN FAMILIAR
POR PARTE DE LA OFICINA
DE COMUNICACIONES
2023.

Contenido

Introducción	3
Alcance.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivo Específicos	3
El Instrumento.....	4
Resultado de la Oficina De Protección al usuario	6



Introducción

Para el caso de comunicaciones, las preguntas se orientaron a evaluar la interacción del área con las Cajas de Compensación Familiar; esto incluye cualquier forma de comunicación directa, o experiencia con los servicios proporcionados por el área.

Es por eso que se indagó si las Cajas de Compensación han tenido interacción con esta área; si conocen los canales de comunicación que se emplean desde la Supersubsidio para informar a la opinión pública sobre los servicios de las cajas; si esta información es constante y pertinente; si la presentación y el diseño son agradables; si consideran que la comunicación se transmite de manera formal y genera confianza.

La percepción de este grupo de valor, y el análisis a partir de sus respuestas, le permitirá al área de comunicaciones detectar oportunidades de mejora de cara al servicio de atención a las Cajas en particular y a la ciudadanía en general.

Alcance

El alcance de la encuesta para el área de comunicaciones se refiere a la percepción de satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar, sobre los aspectos relacionados con productos, servicios y atención al cliente desde el área de comunicaciones.

Objetivo General

Evaluar la efectividad y la percepción del área de comunicaciones de la entidad, identificando áreas de mejora y fortalezas para optimizar la comunicación con las Cajas de Compensación Familiar

Objetivo Específicos

- Evaluar la Interacción de las Cajas de Compensación Familiar con el Área de Comunicaciones.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Evaluar el Conocimiento que tienen las Cajas de Compensación Familiar, de los Canales de Comunicación de la Supersubsidio y de la información que se divulga a través de los mismos.
- Medir la Satisfacción con el Servicio de Comunicaciones

El Instrumento

El área de comunicaciones realizó siete (7) preguntas enfocadas al logro de los objetivos planteados, así:

1. De acuerdo con las funciones del área de comunicación ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?

Esta pregunta se encabezó con la descripción de las funciones específicas del área de comunicaciones, por lo que se indagó sobre la interacción de las CCF con el área, de acuerdo con sus responsabilidades y funciones dentro de la entidad.

2. ¿Conoce los canales de comunicación que utiliza la entidad para informar a la ciudadanía?

Esta pregunta buscaba, por un lado, determinar si las Cajas están al tanto de los diversos medios y canales que la entidad emplea para transmitir información; y por otro, medir la efectividad de la estrategia de comunicación de la Supersubsidio. Esto para identificar cuáles son los canales más consultados por el público, y cuáles se deben promover y visibilizar más.

Las respuestas nos permiten identificar oportunidades de mejora para la estrategia de comunicación y así garantizar que la información sea precisa y llegue a la audiencia prevista.

3. ¿La entidad informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las Cajas de Compensación Familiar?

Se formuló con el propósito de conocer la percepción de las encuestadas respecto a la frecuencia y consistencia de información que divulga el área de comunicaciones sobre programas, servicios, beneficios y proyectos de las Cajas de Compensación Familiar y así evaluar la eficiencia de la comunicación:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



4. ¿En general, la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables?

Esta pregunta nos permite conocer la percepción subjetiva de las Cajas encuestadas sobre la estética y la calidad visual de los productos y piezas comunicativas; y si los encuentran agradables.

Las respuestas se pueden centrar en la claridad, el estilo visual, la facilidad de comprensión, el diseño gráfico, etc. lo que nos puede dar indicios de si el estilo visual adoptado por el área de comunicaciones está alineado con las preferencias y expectativas de las Cajas de Compensación.

5. ¿La SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés?

La Supersubsidio realiza los procesos de rendición de cuentas para dar cumplimiento a sus compromisos institucionales, lo que queremos evaluar, es si los grupos de interés se enteran de esos procesos de rendición de cuentas que se realizan para promover la transparencia, fortalecer la relación con la comunidad y garantizar que la entidad esté cumpliendo con sus responsabilidades de manera abierta y responsable.

6. ¿La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales?

La pregunta buscaba determinar si la comunicación de la SSF tiene un impacto positivo en la creación de un clima de confianza; si la información proporcionada por la SSF se percibe como oportuna y relevante y si los canales que se utilizan son formales, oficiales, estructurados y fiables.

7. Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por el área de comunicaciones.

Esta pregunta buscaba obtener una medida cuantitativa de la satisfacción de la audiencia con los servicios proporcionados por el área de comunicaciones. La escala de calificación de 1 a 5 proporciona una medida cuantitativa para conocer de forma objetiva, tendencias, patrones y áreas de mejora.

La satisfacción general reflejada en la calificación nos permitirá evaluar el impacto de las estrategias de comunicación implementadas por el área.

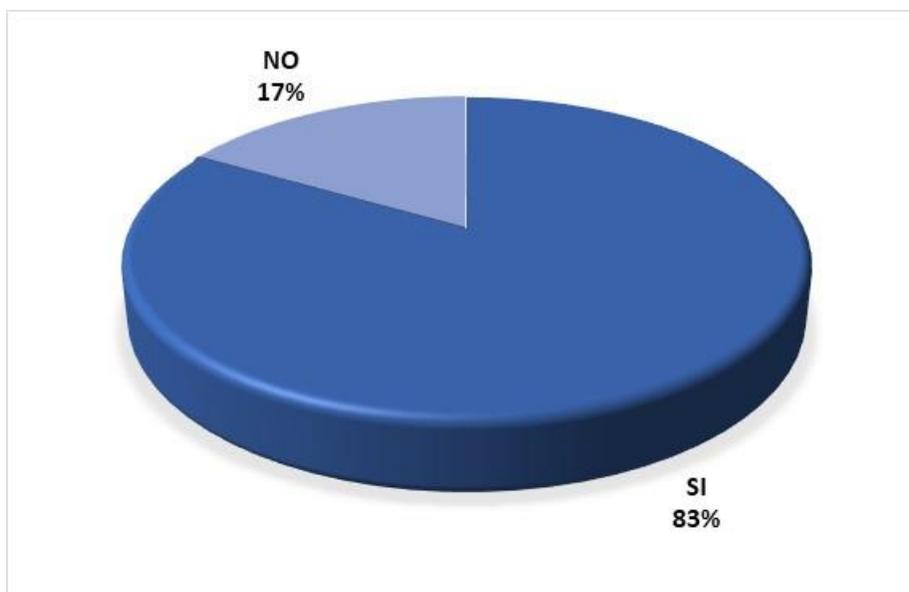


Resultado de la Oficina De Comunicaciones

De acuerdo con las funciones del área de comunicaciones, ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?

De las 42 Cajas de Compensación Familiar que respondieron la encuesta, treinta y cinco (35) sí han tenido alguna interacción con el área de comunicaciones, lo que corresponde al 83%, mientras que siete (7) respondieron que no (17%). Las Cajas que no se han relacionado con el área de comunicaciones son:

1. Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
2. Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA
3. Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
4. Caja de Compensación Familiar CAFAM
5. Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA
6. Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO
7. Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA



¿Conoce los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía?

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

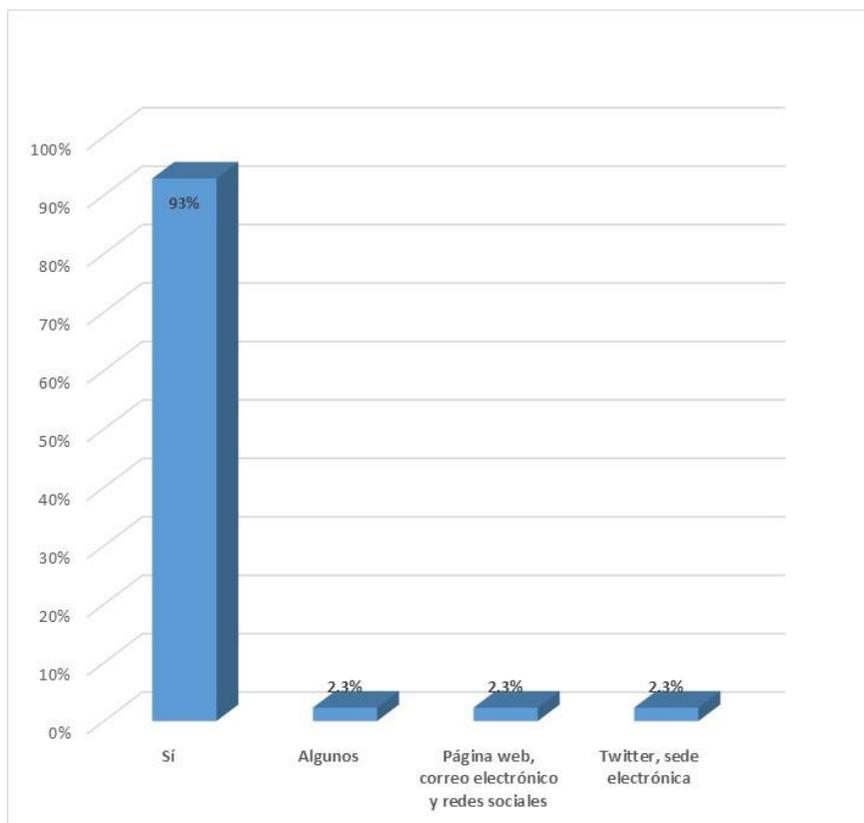
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Treinta y nueve de las Cajas (83%), respondieron que sí conocen los canales, y tres (17%) respondieron que conocen algunos, así:

1. La Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA no especifica cuáles conoce
2. La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DE LA GENTE, indica que conoce la página web; el correo electrónico y las redes sociales, pero no especifica cuáles
3. La Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, señala que conoce el Twitter y la sede electrónica de la Supersubsidio.



¿La SSF informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF?

De las 42 Cajas, veintitrés (23) respondieron “siempre”, lo que equivale al 55%; catorce (14) respondieron “Casi Siempre”, lo que equivale al 33%; y cinco (5) dijeron que “En Ocasiones”, lo que representa un 12%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

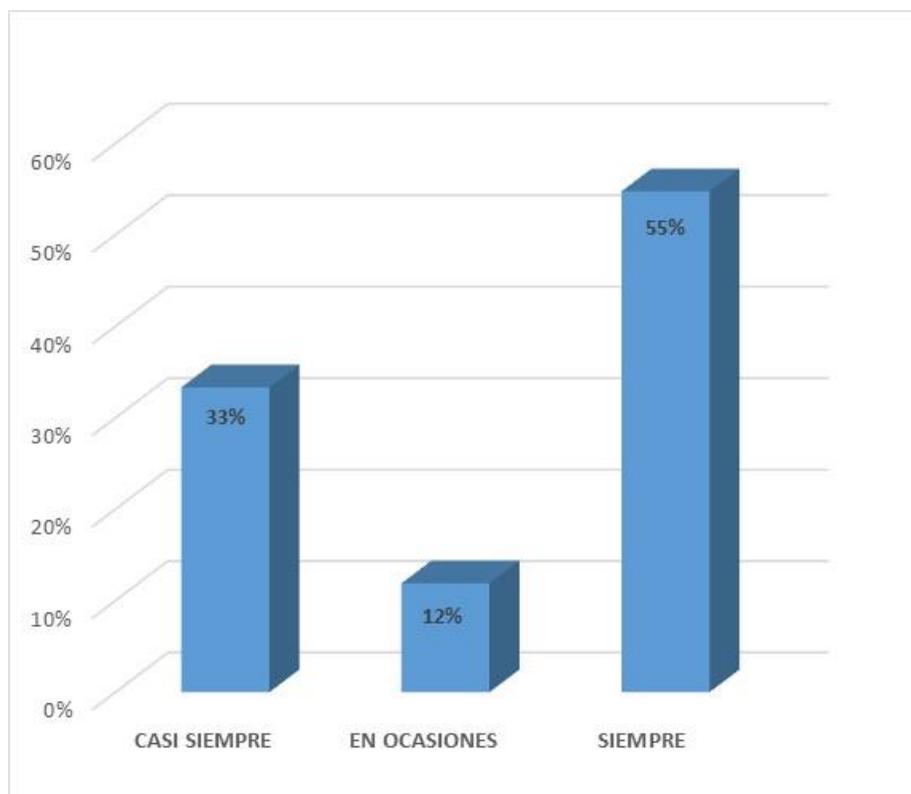
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Las Cajas que respondieron “En ocasiones”, fueron:

1. Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
2. Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
3. Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
4. Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI
5. Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA



¿En general, la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables?

A esta pregunta, veinticinco cajas (60%) respondieron que la presentación, ayudas audiovisuales y el diseño “Siempre” son agradables; once cajas (26%) respondieron que “Casi Siempre” es agradable y seis cajas (14%) respondieron que “En Ocasiones” es agradable.

Las cajas que respondieron “En ocasiones” fueron:

1. Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

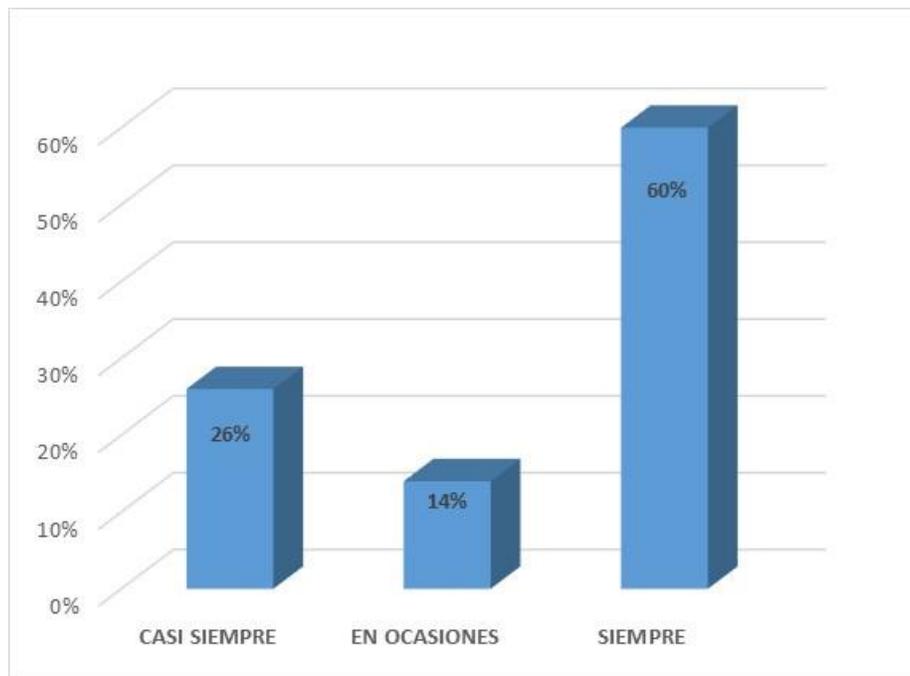
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



2. Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE
3. Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
4. Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
5. Caja de Compensación Familiar CAFAM
6. Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ



¿La SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés?

- La Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFAMILIARES, no respondió la pregunta.
- La Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, respondió “En ocasiones”
- Contestaron “Casi Siempre”, la Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO y la Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ.
- Las demás treinta y ocho Cajas (90.5%), respondieron que “Siempre” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

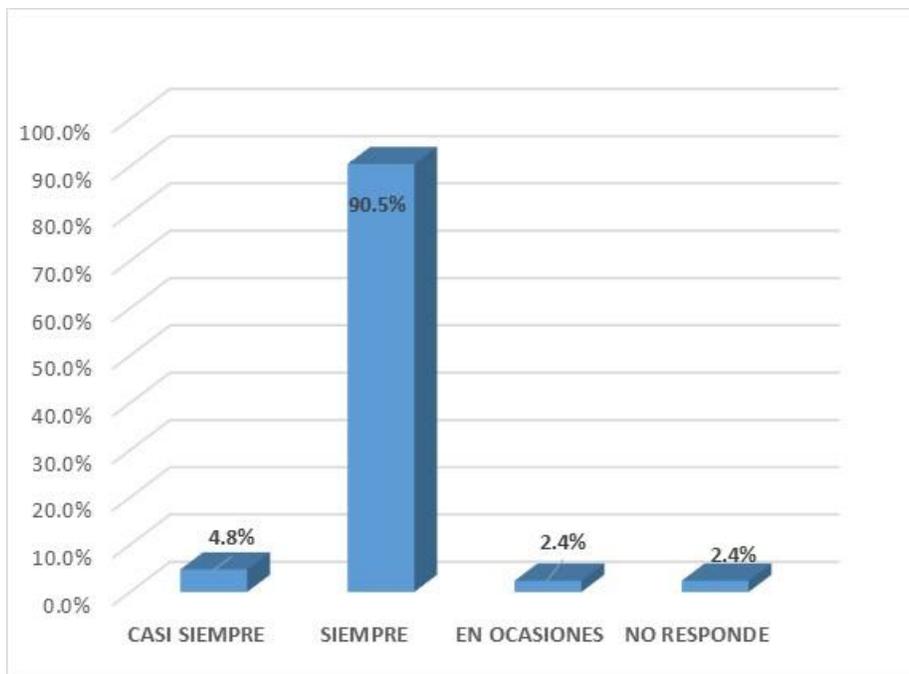
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





¿La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales?

Treinta (71%) de las cajas encuestadas respondieron “Siempre”; ocho (19%) dijeron que “Casi siempre” y cuatro (10%) respondieron “En ocasiones”

Las Cajas que respondieron “En ocasiones”, fueron

1. Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY
2. Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
3. Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
4. Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

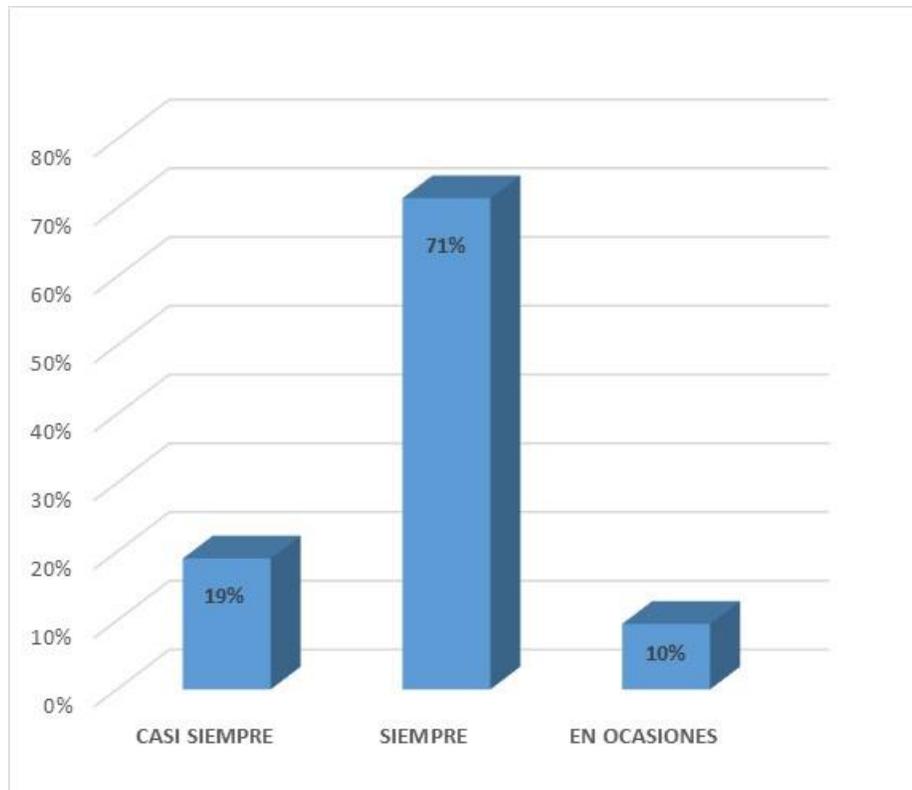
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por el área de comunicaciones

Las calificaciones al servicio del área de comunicaciones, estuvieron en el rango de 3 a 5, así:

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR y la Caja de Compensación Familiar CAFAM, calificaron con 3 el servicio del área de comunicaciones en 3 (4%)

Quince de las Cajas encuestadas, consideraron que la puntuación del servicio era 4 (36%)

Veinticinco de las cajas (60%) consideraron que la puntuación del servicio era 5

El promedio de la calificación para el área de comunicaciones estuvo en 4,56

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

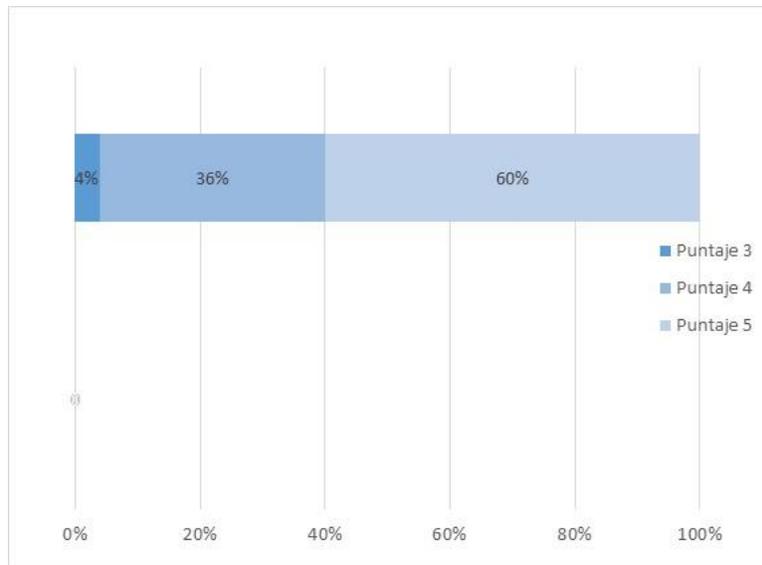
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





7. CONCLUSIONES

En términos generales, las siguientes fueron las calificaciones obtenidas por el área de comunicaciones

De acuerdo con las funciones del área de comunicación, ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?.			¿Conoce los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía?		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD	RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SI	83	35	Sí	93%	39
NO	17	7	Algunos	2.3%	1
			Algunos: Web, correo y redes sociales	2.3%	1
			Algunos: Twitter, sede electrónica	2.3%	1

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



¿La SSF informa permanentemente a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF?			¿En general, la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables?		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD	RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SIEMPRE	55%	23	SIEMPRE	60%	25
CASI SIEMPRE	33%	14	CASI SIEMPRE	26%	6
EN OCASIONES	12%	5	EN OCASIONES	14%	11

¿La SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés?			¿La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales?		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD	RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
SIEMPRE	90.5%	38	SIEMPRE	71%	30
CASI SIEMPRE	4.8%	2	CASI SIEMPRE	19%	8
EN OCASIONES	2.4%	1	EN OCASIONES	10%	4
NO RESPONDE	2.4%	1			

Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por el área de comunicaciones		
RESPUESTA	PORCENTAJE	CANTIDAD
Puntaje 1	0	0
Puntaje 2	0	0
Puntaje 3	4%	2
Puntaje 4	36%	15
Puntaje 5	60%	25
PROMEDIO		4.56

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Las Cajas que otorgaron los puntajes más bajos al área de comunicaciones fueron:

Caja de Compensación Familiar CAFAM

- No ha tenido relación o actividad con el área de comunicaciones
- Considera que la SSF informa “Casi siempre” a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF. En este punto lo deseable es la respuesta “Siempre”
- Considera que sólo “En ocasiones” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Considera que “En ocasiones” la comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales
- El índice de satisfacción con el servicio recibido por el área de comunicaciones fue 3

Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

- Conoce sólo “Algunos” de los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía: Twitter y sede electrónica
- Piensa que SSF informa “En ocasiones” a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Considera que sólo “En ocasiones” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés

Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR

- Considera que sólo “EN OCASIONES” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Manifiesta que “EN OCASIONES” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Del mismo modo, señala que sólo “EN OCASIONES” La Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales

Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO

- Responde que “En Ocasiones” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Y que sólo “En ocasiones” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Manifiesta que “Casi siempre” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés. Lo deseable en esta respuesta es “Siempre”, ya que efectivamente la Supersubsidio lo hace.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ

- Señala que “En ocasiones” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables
- Percibe que “Casi siempre” la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés

Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones
- Con respecto a si conoce los canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía, sólo conoce algunos, pero no señala cuáles

Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

En este caso, la Supersubsidio a través del área de comunicaciones ha tenido contacto directo, para tratar temas específicos de comunicaciones y la Caja respondió que “No” han tenido relación con esta área. Es probable que la persona que respondió la encuesta no conozca sobre este contacto

Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA

- Esta caja manifiesta que no ha tenido alguna relación o actividad con el área de comunicaciones

Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFENALCO VALLE de la gente

- Manifiesta que conoce algunos canales de comunicación que utiliza la SSF para informar a la ciudadanía; entre ellos la página web, correo electrónico y las redes sociales.



Básicamente estos son todos los canales de comunicación que utiliza la Supersubsidio

Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR

- Considera que sólo “En ocasiones” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF

Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca – COMFACUNDI

- Considera que sólo “En ocasiones” la SSF informa a la ciudadanía sobre los programas, servicios, beneficios y proyectos de las CCF
- Percibe que “En ocasiones” la comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales

Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI

- Considera que “Casi siempre” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables

Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE

- Considera que “Casi siempre” la presentación de la información, las ayudas visuales y el diseño, son agradables

Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFAMILIARES

- No respondió a la pregunta de si la SSF realiza sus procesos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y grupos de interés.

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

- Considera que sólo “En ocasiones” la Comunicación de la SSF contribuye a crear un clima de confianza, brindando información oportuna y utilizando canales formales

8. RECOMENDACIONES

Implementar las acciones de mejora, con énfasis en la atención a las Cajas que presentaron inconformidades respecto al servicio del área de comunicaciones

9. ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTARSE

- Hemos detectado que varias de las Cajas con las que hemos establecido contacto durante el período evaluado, han respondido que NO han tenido relación o actividad con el área. Esto nos llama la atención porque en el caso de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA, la Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA y la Caja de

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Compensación Familiar CAFAM, se tuvo contacto en varias oportunidades. Es posible que la encuesta la haya respondido alguna área o funcionario que desconocía ese contacto.

- Hace falta mayor difusión de los diferentes canales que tiene la Supersubsidio, a través de campañas de información a las Cajas de compensación familiar en general. Lo mismo ocurre con la promoción de los servicios de las Cajas, que realiza la Supersubsidio a través de sus canales
- Es necesario hacer una revisión de la forma como se están presentándolos productos de comunicación, ya que un 14% de los encuestados manifiesta sólo en ocasiones son agradables
- Aunque la SSF hace sus procesos de rendición de cuentas de forma abierta, un 4.8% de los encuestados no responde a la pregunta o dice que se hace sólo en ocasiones; y otro 4,8% responde que casi siempre. Esto quiere decir que debe hacerse más publicidad sobre los procesos de rendición de cuentas.
- Finalmente, aunque el promedio de satisfacción con respecto a los servicios del área de comunicaciones fue de 4,56% hay posibilidades de mejorar si se atienden los aspectos anteriores

Elaboró: Mirtha Trinidad Rodríguez V. – Contratista Área de Comunicaciones
Revisó: John Gaviria

