**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**DICIEMBRE DEL 2020**

Fecha: **08 de enero del 2020**

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante diciembre del 2020.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de diciembre del 2020, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que ingresan a la Caja de la Vivienda Popular.

En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante como el(los) nombre(s) y apellido(s), tipo de identidad, número de identidad, dirección de residencia, teléfono de contacto, género, entre otros datos. Los anteriores datos facilitan a cada una de las áreas de la entidad individualizar a cada ciudadano y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su proceso.

En iguales condiciones se realizó el registro para el canal telefónico a través de la herramienta SIMA al momento de recibir las llamadas por la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo de la solicitud indicada por el ciudadano(a).

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la CVP con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, promovió e implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura, que facilitan el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directos por dependencias.

Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co> y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs>.

En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), las cuales los números telefónicos son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dependencia | Número telefónico |
| Reasentamientos Humanos | 317 646 6282 |
| Urbanizaciones y Titulación | 317 646 6294 |
| Mejoramiento de Vivienda | 317 515 7729 |
| Servicio al Ciudadano | 317 646 6280 |

1. **CANAL PRESENCIAL**

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante diciembre del 2020, de tal forma que los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la Caja de la Vivienda Popular, se recibió la documentación mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co con 667 mensajes de correo electrónico, de los cuales 175 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de diciembre del 2020, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en diciembre del 2020, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.660 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 79 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante diciembre del 2020, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 56,51% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 29,58% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 13,13% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,66% para la Subdirección Financiera; 0,06% para la Dirección Jurídica y un 0,06% tanto para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.660 asistentes.

Fuente: SIMA

* 1. **DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**
1. **Dirección de Reasentamientos Humanos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 938 ciudadanos(as), lo que representa el 56,51% del total de asistentes a la entidad durante diciembre del 2020. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 39,02% (366) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 366 | 39,02% |
| Radicación contrato de arriendo | 273 | 29,10% |
| Relocalización transitoria (pago) | 159 | 16,95% |
| Negociación vivienda usada | 63 | 6,72% |
| Ingreso al programa | 37 | 3,94% |
| Entrega vivienda | 18 | 1,92% |
| Respuesta radicado | 10 | 1,07% |
| Selección de vivienda | 6 | 0,64% |
| Desembolso de mejoras | 3 | 0,32% |
| Desembolso a constructora | 2 | 0,21% |
| Certificado de vinculación | 1 | 0,11% |
| TOTAL | **938** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 491 (29,58%) ciudadanos (as) se acercaron a esta dependencia, durante diciembre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 450 (91,65%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general sobre el proceso | 450 | 91,65% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 22 | 4,48% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 19 | 3,87% |
| TOTAL | **491** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 218 ciudadanos(as), que representan el 13,13% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 91,74% (200) de los ciudadanos(as) y un 8,26% (18) de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 200 | 91,74% |
| Asistencia técnica | 18 | 8,26% |
| TOTAL | **218** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 11 ciudadanos(as) que equivale al 0,66% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2020; de los cuales, 4 (36,36%) se acercaron para acuerdo de pago.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Acuerdo de pago | 4 | 36,36 |
| Impresión talonario | 3 | 27,27 |
| Información estado de cuenta | 3 | 27,27 |
| Expedición de paz y salvos | 1 | 9,09 |
| TOTAL | **11** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Jurídica**

La Dirección de Jurídica atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en diciembre del 2020; el cual, se acercó a solicitar información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE JURÍDICA |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre El Proceso | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que representan el 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en diciembre del 2020; el cual, se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre El Proceso | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.660 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante diciembre del 2020, el 7,95% (132) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Donde especificamos como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados no certificados, entre otros. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos la dependencia con mayor demanda, con un 71,97% (95) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de reasentamientos | 95 | 71,97 |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 18 | 13,64 |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 18 | 13,64 |
| Subdirección financiera | 1 | 0,76 |
| Total | **132** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 132 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre del 2020, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con 64,39%.

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 85 | 64,39% |
| Mujeres lactantes | 22 | 16,67% |
| Ninguna de las anteriores | 8 | 6,06% |
| Discapacitados/as (certificado) | 7 | 5,30% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 5 | 3,79% |
| Mujeres embarazadas | 5 | 3,79% |
| TOTAL | **132** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante el conmutador (571) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante diciembre del 2020 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar informació, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoria de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

* Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
* Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
* Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
* Servicio al Ciudadano: 317 646 6280
	1. **Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante diciembre del 2020**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 192 llamadas, 190 (98,96%) fueron contestadas y 2 (1,04%) fueron no contestadas.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 83 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 43,23%.

Fuente: SIMA

* 1. **Línea Celular Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante todo diciembre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano(a) habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 62 llamadas con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| 2/12/2020 | Cindy lorena Vargas Vargas | 10013589392 | 3208424082 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 2/12/2020 | mercedes castillo rojas | 41414836 | 3213439887 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 2/12/2020 | José armenio bravo | 79558555 | 3006497250 | Dirección de Reasentamientos | Segundo Desembolso |
| 2/12/2020 | claudia patricia duarte | 1023876136 | 3114960181 | Dirección de Reasentamientos | Estado De Proceso |
| 2/12/2020 | Carmen Rodríguez | 41694297 | 319045841 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Visita |
| 2/12/2020 | florentina molana | 40763004 | 3133350913 | Dirección de Reasentamientos | Estado De Proceso |
| 3/12/2020 | Martha cazara | 37556681 | 3213156999 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 3/12/2020 | librando Useche Cifuentes | 9497546 | 3043586479 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Visita |
| 3/12/2020 | Carlos julio vera | 19331544 | 3138672837 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Proceso De Escrituración |
| 3/12/2020 | reinaldo jurídico rojas | 11450242 | 7663195 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Correspondencia |
| 3/12/2020 | Ana Alicia castro | 39650823 | 3153495086 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 3/12/2020 | Ana Alicia castro | 39650823 | 3153495086 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 4/12/2020 | librando Useche Cifuentes | 9497546 | 3043586479 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Atención Presencial |
| 4/12/2020 | Luis guerrero | 74243697 | 3118223147 | Dirección de Reasentamientos | Estado De Proceso |
| 4/12/2020 | mauricio David quintero | 1024583357 | 3209446654 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 4/12/2020 | flor estrella huérfano | 52026156 | 3134460235 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 4/12/2020 | Heliodoro conde Yacuma | 19140008 | 3132484790 | Dirección de Reasentamientos | Estado De Proceso |
| 4/12/2020 | herencia Emilia Castañeda | 41517554 | 3132484790 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 4/12/2020 | Luis Alejandro rincón | 10201201 | 3014460750 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 4/12/2020 | Luis Alejandro rincón | 10201201 | 3014460750 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 7/12/2020 | flor estrella huérfano | 52026156 | 3134460235 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 7/12/2020 | flor estrella huérfano | 52026156 | 3134460235 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 7/12/2020 | maría cene rivera valencia | 20830819 | 3183096562 | Dirección de Reasentamientos | Segundo Desembolso |
| 7/12/2020 | nelson Tabares | 19486868 | 3214620752 | Dirección de Reasentamientos | Estado De Proceso |
| 7/12/2020 | Martha cazara | 37556681 | 3213156999 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 7/12/2020 | Ferney Pérez barrera | 10181571 | 3183096562 | Dirección de Reasentamientos | Segundo Desembolso |
| 7/12/2020 | Ferney Pérez barrera | 10181571 | 3183096562 | Dirección de Reasentamientos | Segundo Desembolso |
| 7/12/2020 | Edgar Noel zambrano Trujillo | 19489761 | 3143610678 | Dirección de Reasentamientos | Segundo Desembolso |
| 9/12/2020 | dora fuentes quintana | 1033692187 | 3213601214 | Dirección de Reasentamientos | radicación contrato |
| 9/12/2020 | Kelly fideliza Álvarez cotera | 1052952724 | 3136711086 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 9/12/2020 | Marley garzón soler | 22671853 | 7904837 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Visita |
| 10/12/2020 | Édison Esquivel Ramírez | 1109490944 | 3224323980 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 10/12/2020 | Marisol cuadros | 1013589629 | 3133885004 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Visita |
| 11/12/2020 | Martha lucia Martínez contreras | 39717762 | 3224044452 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | respuesta derecha de petición |
| 14/12/2020 | Nancy Liliana Rodríguez Sánchez | 52905765 | 3202934745 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | certificación |
| 17/12/2020 | Audi Jenny becerra | 52165151 | 3224519176 | Dirección de Reasentamientos |  |
| 17/12/2020 | maría Hilda Orjuela mora | 51671540 | 3059343038 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 21/12/2020 | Fanny del pilar Peñaloza | 39751929 | 3004839158 | Dirección de Reasentamientos | cita |
| 21/12/2020 | José Hugo Ortiz García | 16111104 | 3504960304 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 21/12/2020 | alba lucia valencia | 41776422 | 7921508 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | acceso al programa |
| 28/12/2020 | José Omar Ramírez torres | 5978395 | 3103160545 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | resolución |
| 28/12/2020 | maría Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 28/12/2020 | Linder Arnulfo tequia maranta | 79351106 | 3017945435 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 28/12/2020 | Kelly fideliza Álvarez cotera | 1052952724 | 3213361291 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 28/12/2020 | Danis Johana Álvarez cotera | 32582913 | 3008126669 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 28/12/2020 | leído casas | 53155979 | 3015470505 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 28/12/2020 | jote Evans toro | 72191218 | 3112118527 | Subdirección Financiera | desembolso |
| 28/12/2020 | gustavo reyes | 11379128 | 3125154914 | Dirección de Reasentamientos | estado del proceso |
| 28/12/2020 | maría Francy parra pulido | 1033684418 | 3105817787 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | estado del proceso |
| 29/12/2020 | Mónica zapata | 1147687261 | 3208000082 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 29/12/2020 | Cecilia González | 51740192 | 3178148665 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 29/12/2020 | Kelly fideliza Álvarez cotera | 1052952724 | 3213361291 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 29/12/2020 | Ruth Orjuela | 28668812 | 3125154914 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | ingreso al programa |
| 29/12/2020 | orfo Aristizábal | 25127385 | 3125154914 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 30/12/2020 | reina esperanza reyes Marín | 53131750 | 3143227659 | Dirección de Reasentamientos | estado del proceso |
| 30/12/2020 | amparo chaparro | 39636671 | 3138599338 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 30/12/2020 | y Eimy Rodríguez | 1023921571 | 3178173737 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 30/12/2020 | Geraldine Fonseca | 1030604749 | 3133560791 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 30/12/2020 | Marisol redondo santana | 52603152 | 3203384327 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 30/12/2020 | leído casas | 53155979 | 3143121579 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |
| 30/12/2020 | Nancy Sánchez Ávila | 51912096 | 3138781048 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | ingreso al programa |
| 31/12/2020 | norte Eliecer Arismendi | 1121844218 | 3228379177 | Dirección de Reasentamientos | Pago de Arriendo |

* 1. **Consolidado llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano**

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de diciembre de la anterior vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 62 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,95 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES DICIEMBRE DE 2020 |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 47 | 75,81% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 8 | 12,90% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 6 | 9,68% |
| Subdirección Financiera | 1 | 1,61% |
| Total | **62** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante diciembre del 2020, en la Entidad se acercaron 1.660 ciudadanos(as) y se registraron 192 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que adentan con la Entidad, adicionalmente durante diciembre, se registraron 62 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 667 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

Se establece la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá encontrar novedosas formas de atención al ciudadano, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos(as) / usuarios(as) que acceden a la a la misma. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

Dar a conocer en detalle a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, puntos de atención que tiene la CVP, evitando que los ciudadanos(as) más vulnerables tengan que desplazarse lejos de su vivienda y facilitar el acceso a la información sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, permitirá empoderar a los ciudadanos(as), esto nos ayudara a incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios.

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarin Castro – Contrato No. 1001 de 2020

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020