



1. OBJETIVO.

Establecer las actividades necesarias para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas por cualquier persona y autoridad, referente servicios prestados por la Escuela Superior de Guerra, dentro los términos establecidos legalmente.

2. ALCANCE.

Desde la recepción de la PQRSDF por los diferentes canales disponibles, hasta la publicación de los informes de PQRSDF en la página WEB de la ESDEG. Aplica para todas las dependencias de la Escuela Superior de Guerra, las cuales deben atender los requerimientos de los peticionarios, según la competencia legal y funcional que les corresponde.

3. DEFINICIONES

- ❖ **Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución completa y de fondo sobre la misma.
- ❖ **Petición de información:** Son aquellas solicitudes que buscan que la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", suministre información sobre documentos, tramites, servicios o asuntos que sean de conocimiento de la Escuela.
- ❖ **Petición de documentos:** Solicitud que realiza una persona con el fin de obtener copias de documentos que se encuentren en poder o custodia de la Escuela.
- ❖ **Petición entre autoridades.** Son aquellas elevadas por alguna entidad del Estado colombiano ante la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"
- ❖ **Petición de los entes de control.** Este tipo de solicitudes son las presentadas para los entes externos de control en ejercicio de sus funciones.
- ❖ **Peticiones análogas:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones sobre un mismo tema y motivo, será considerada análoga, si la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" lo considera pertinente, se emitirá una única respuesta que se publicará en el sitio WEB.
- ❖ **Consulta:** Petición que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- ❖ **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ❖ **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ❖ **Conceptos favorables:** Felicitación, reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se prestan o sobre aspectos de la gestión institucional.
- ❖ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa

- sancionatoria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- ❖ **Felicitación:** Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se resalta la buena labor y se estimula a los servidores a continuar con su buen desempeño. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.
- ❖ **Solicitud relacionada con el Derecho al Habeas Data.** Solicitud que hace el titular de la información o sus beneficiarios, a efectos de que se corrija, actualice o suprima la información de la titular contenida en una base de datos de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto".

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ❖ Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ❖ Resolución No 38 del 06 de julio del 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Escuela Superior de Guerra.
- ❖ Directiva Permanente No 05 del 06 de julio del 2017 por el cual se emiten directrices para los informes de PQRSDF.
- ❖ Formato de recibo de las PQRSDF v3.
- ❖ Formato Apertura de Buzón de Sugerencias de PQRSDF v3.
- ❖ Formato Control PQRSDF ESDEG diario v3.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ❖ La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" tiene la obligación de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, para el desarrollo de esta actividad tiene como marco referencial los principios de respeto, transparencia y honestidad que rigen el actuar de la institución.
- ❖ El acercamiento de cualquier persona que haciendo uso de sus derechos eleve una petición hacia un área específica, es asumido como un contacto con la totalidad de la institución misma y por lo tanto es atendida de manera integral para dar respuesta oportuna completa y de fondo a su requerimiento para tal fin se ha establecido una reglamentación interna para el trámite de los derechos de petición, así como una carta de tratadigno al ciudadano, en cumplimiento al Código de procedimiento y contencioso de la Ley 1437 de 2011.
- ❖ El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación de un abogado.
- ❖ Las PQRSDF son una oportunidad de mejora institucional en la prestación de los servicios de la Escuela Superior de Guerra, en consecuencia, cuando el tema que trate la PQRSDF y sea reiterativo, se debe tratar como una NO CONFORMIDAD, a través de ACCIÓN CORRECTIVA, por la fuente PQRSDF, de acuerdo con el procedimiento establecido y controlar en el módulo "Mejoras" de la Suite Visión Empresarial -SVE.
- ❖ Toda respuesta a las PQRSDF que sean de conocimiento por cualquier servidor público o dependencia de la Escuela Superior de Guerra, en medio escrito por cualquier medio para transferencia de datos o verbal debe ser tramitada para revisión a la Oficina Jurídica, antes de dar contestación al peticionario.
- ❖ Toda respuesta en medio físico de una PQRSDF será suscrita por el director, con Vo.Bo. del Subdirector de la Escuela Superior de Guerra y con la revisión de la Oficina Jurídica.

- ❖ Cualquier integrante de la comunidad académica, y en general cualquier persona puede presentar PQRSDF es obligación de cada una las dependencias, y por ende de cada uno de los servidores públicos, docentes y contratistas de la Escuela Superior de Guerra, recibir, tramitar, contestar o resolver las PQRSDF de acuerdo con su competencia y normatividad relacionada. Así mismo es deber orientar a las personas para formalizar su PQRSDF ante la Oficina de Atención al Ciudadano.
- ❖ Las PQRSDF que presenten los alumnos de la Escuela Superior de Guerra, se efectuarán de conformidad con el Reglamento Estudiantil, y se dará trámite según el presente procedimiento y la normativa interna que aplique.
- ❖ Las respuestas a las PQRSDF que se emitan frente a cada asunto deben ser oportuna, pertinente, suficiente, completa y de fondo.
- ❖ Las denuncias por actos de corrupción deben ser trasladadas al competente y de conocimiento de la Alta Dirección (Director/ Subdirector Escuela Superior de Guerra), sin perjuicio de las reservas de Ley.
- ❖ Todas las PQRSDF que lleguen por cualquiera de los seis canales de atención, serán tramitadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, diligenciando el Formato Control PQRSDF ESDEG diario.
- ❖ El horario de atención en la la Oficina de Atención al Ciudadano es el siguiente: lunes a jueves: 08:00 a 12:30 / 13:30 a 17:00, viernes: 08:00 a 12:30 / 13:30 a 15:00 horas.
- ❖ Las PQRSDF de los buzones se deben recoger cada 8 días, dejando constancia de dicha actividad en el Formato Apertura de Buzón de sugerencias PQRSDF.
- ❖ La Oficina de Atención al Ciudadano consolida el informe trimestral de PQRSDF con base en la información que le remitan las dependencias dando respuestas a los peticionarios.
- ❖ La Oficina de Atención al Ciudadano es la única fuente de consulta institucional de las PQRSDF registradas y del estado de trámite.
- ❖ La Oficina de Atención al Ciudadano remite el informe trimestral de PQRSDF al Comando General de las FFMM y las demás partes interesadas, cuando se requiera.
- ❖ En la atención de las PQRSDF se observarán los lineamientos dispuestos en el acto administrativo por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Las respuestas a PQRSDF deben darse dentro de los términos estipulados por la ley, de manera respetuosa, precisa y oportuna, garantizando la coherencia entre la solicitud y la respuesta. Toda petición irrespetuosa será rechazada por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse a través de acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se deberá devolver al interesado para que la corrija dentro de los 10 días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- ❖ Cuando se trate de solicitudes que primen sobre derechos fundamentales y requieran intervención de forma prioritaria, deberán ser remitidas de forma inmediata a la Asesoría Jurídica de la Escuela Superior de Guerra, quien en avanzada deberá iniciar el proceso de respuesta. Al mismo tiempo, la comunicación debe ser remitida por el funcionario responsable a la Ventanilla de Correspondencia de la Escuela Superior de Guerra, quien tendrá a cargo la respectiva radicación.
- ❖ Cuando se trate de reclamos o quejas relacionadas con el ejercicio del derecho al habeas data, el funcionario o servidor encargado del trámite debe verificar que su contenido mínimo incluya la identificación del titular o

la persona solicitante, la descripción precisa de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección física o electrónica, y que este acompañado de los documentos que se quieran hacer valer.

- ❖ Los canales disponibles por la Escuela Superior de Guerra para la atención de PQRSDF, son seis: atención telefónica al número celular 3102739049, correo electrónico pqrsesdeque@esdeg.edu.co, chat en línea en la página oficial de la Escuela Superior de Guerra, buzón de sugerencias de los edificios de la Escuela Superior de Guerra, presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano, mensajería certificada a la dirección carrera 11 Numero 102-50 Escuela Superior de Guerra.
- ❖ Las informaciones y documentos con clasificación de reserva en los términos establecidos por las normas vigentes serán tramitados por las personas autorizadas dentro de las facultades para acceder y suministrar esa información.
- ❖ La ley 1755 del año 2015 determina los plazos para dar respuesta, de acuerdo con el tipo de manifestación, Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos estipulados, la Escuela Superior de Guerra debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez, el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.
 - **Peticiones generales:** Quince (15) días siguientes su recepción.
 - **Peticiones de documentos y de información:** Diez (10) días siguientes a su recepción. Si al cumplimiento del término no se ha dado respuesta al peticionario de requerimiento, se entenderá para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Escuela Superior de Guerra, no podrá negar la entrega la información al solicitante, y como consecuencia las copias e información se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes hábiles.
 - **Petición de consulta:** Treinta (30) días siguientes a su recepción.
 - **Petición de los entes de control:** Se deben resolver en el tiempo indicado en el requerimiento hecho por el ente de control, en caso de no indicar el termino, se deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 - **Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la Republica:** El termino máxima de respuesta es de cinco (5) días siguientes a su recepción. La solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativo se atenderá dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 - **Peticiones presentadas por la Defensoría de Pueblo:** se deben responder en un término de cinco (5) días siguientes a su recepción.
 - **Consultas:** Treinta (30) días siguientes a su recepción.
 - **Solicitud relacionada con el Derecho al Habeas Data:** Diez (10) días siguientes su recepción. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando una nueva fecha, qua no podrá ser superior a los cinco (5) días contados a partir del vencimiento del primer término. Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes, para que subsane las fallas, si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento y el solicitante no presenta la información solicitada, se entenderá que ha desistido del requerimiento.

6. FUNDAMENTO NORMATIVO

- ❖ Ver Normograma del Proceso A05 Gestión Documental
- ❖ Políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa.

7. ABREVIATURAS, UNIDADES DE MEDIDA Y EXPRESIONES ACEPTADAS

- ❖ **FFMM:** Fuerzas Militares de Colombia
- ❖ **ESDEG:** Escuela Superior de Guerra
- ❖ **PQRSDF:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- ❖ **SVE:** Suite Visión Empresarial
- ❖ **OFATE.** Oficina de Atención al Ciudadano

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
1	INICIO actividad		
2	RECIBIR las PQRSDF por cualquier de los seis (6) canales de atención disponibles por la Escuela Superior de Guerra.	Oficina de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de recibo de las PQRSDF. • Formato control PQRSDF ESDEG diario. • Formato Apertura de Buzón de sugerencias PQRSDF • Correo electrónico - Web • Solicitud recibida por correo certificado. • Chat de la página oficial de la Escuela Superior de Guerra. <p>PUNTOS DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar los términos de Ley. • Revisar el contenido mínimo de la petición.
3	VERIFICAR fuente o canal por donde se recibe la PQRSDF, llenando el formato de Recibo de las PQRSDF con número consecutivo	Oficina de Atención al Ciudadano	<p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Recibo de las PQRSDF
4	DILIGENCIAR Formato control PQRSDF diarios.	Oficina de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Formato control PQRSDF diarios. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar los términos de Ley.
5	CONFIRMAR al peticionario el recibido de la PQRSDF por medio de mensaje de correo electrónico o por el medio que este tenga disponible.	Oficina de Atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el correo electrónico debe informar la fecha, hora y número de radicado asignado.
6	REMITIR solicitud a la dependencia competente con todos los soportes allegados, para dar respuesta.	Oficina de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Oficial escrita o electrónica remitiendo la PQRSDF al competente. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar los términos de Ley.

7	<p>VERIFICAR con la dependencia que se le envió la PQRSDF, si es la competente para dar respuesta de la petición.</p>	<p>Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>PUNTOS DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico comunicación oficial. • Asegurar que la dependencia que recibe la PQRSDF sea la competente legal y funcional.
8	<p>GENERAR alertas a los responsables, que no han dado respuesta 3 días antes de cumplimiento de los términos, verbalmente y por correo electrónico.</p>	<p>Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Formato control PQRSDF diarios. <p>PUNTOS DE CONTROL: Observarlos términos de Ley.</p>
9	<p>PROYECTAR la respuesta.</p> <p>¿la respuesta es a través de Comunicación Oficial escrita, trata de procesos jurídicos, quejas contra la institución o personal de la institución, u otras que se vayan a contestar en medio físico?</p> <p>SI: pasar a revisión de la oficina Jurídica. (Paso 10)</p> <p>NO: continuar con el paso 11</p>	<p>Dependencia competente proyecta.</p> <p>Control de la Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>Oficina Jurídica de la ESDEG</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Control PQRSDF • Proyecto respuesta • Correo electrónico <p>PUNTOS DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observarlos términos de Ley. • Dirigir respuestas de manera respetuosa, precisa y oportuna • Garantizar la coherencia entre lo solicitado y la respuesta
10	<p>REVISAR la oficina Jurídica el proyecto de respuesta</p> <p>¿Se requieren ajustes?</p> <p>SI solicitar ajustes a la dependencia, volver al Paso 9.</p> <p>NO pasar respuesta para firma del Subdirector y Director Escuela Superior de Guerra o autorizar respuesta electrónica.</p>	<p>Oficina de Jurídica.</p> <p>Oficina de la Subdirección</p> <p>Oficina de la Dirección</p> <p>Jefe de dependencia/ Servidor público encargado</p> <p>Control de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Oficial escrita o electrónica con el concepto de revisión. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar los términos de Ley.
11	<p>OBSERVAR el medio de respuesta que corresponda, según por el cual se recibió la PQRSDF.</p> <p>A través del correo electrónico registrado por el peticionario.</p> <p>Por correo ordinario cuando el peticionario</p>	<p>Jefe de dependencia/ Servidor público encargado</p> <p>Oficina de Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Oficial escrita o electrónica. • Publicación página electrónica o cartelera principal Escuela Superior de Guerra. • Pantallazos del inicio de la publicación y finalización con fecha.

	<p>no tenga correo electrónico (en caso de peticiones escritas).</p> <p>(..) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia integra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el termino de diez (10) días, con la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente del retire del aviso. En el expediente se dejará constancia de la publicación del aviso y de la fecha en que por esta media queda surtida la notificación. (peticiones anónimas).</p> <p>Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el competente deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalado a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	<p>es Estratégicas</p> <p>Control de la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizada la información del Cuadro Control PQRSDF por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.
12	<p>REMITIR la respuesta emitida al peticionario.</p> <p>Reenviar a la Oficina de Atención al Ciudadano copia escaneada de la respuesta emitida al peticionario.</p>	<p>Jefe de dependencia/ Servidor público encargado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico con la respuesta adjunta emitida al peticionario, con copia a la oficina de Atención al Ciudadano.
13	<p>CONSOLIDAR las respuestas que envían las dependencias en el Formato Control PQRSDF diario y dar cierre a la petición.</p>	<p>Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato Control PQRSDF diario. <p>PUNTOS DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observar los términos de Ley. Realizar el seguimiento a las respuestas generadas de acuerdo con la información consolidada en el Formato Control PQRSDF diario.
14	<p>GENERAR las estadísticas trimestrales de acuerdo con el formato Control de PQRSDF diario y el histórico de registro de las PQRSDF.</p>	<p>Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formato Control PQRSDF diario. Gráficas estadísticas de PQRSDF.

15	<p>REALIZAR análisis de datos con las PQRSDF tramitadas y formular el informe Trimestral de acuerdo con el formato establecido.</p> <p>¿La PQRSDF es recurrente?</p> <p>SI solicitar al dueño de proceso competente de la PQRSDF la declaración de una No Conformidad, por fuente PQRSDF.</p> <p>NO se solicita la No Conformidad</p>	Oficina de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral a la Dirección o Subdirección de la Escuela Superior de Guerra y al Comando General de las Fuerzas Militares. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observar formato establecido. Consultar el módulo Mejoras de la SVE la declaración de la No conformidad por parte del dueño de proceso, al cual se le requirió y realizar el seguimiento al cumplimiento del plan de mejora hasta realizar el cierre del hallazgo.
16	<p>REMITIR el informe Trimestral de PQRSDF al Comando General de las Fuerzas Militares o a las partes interesadas.</p>	Oficina de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral al Comando General de las Fuerzas Militares. Informe a las partes interesadas cuando lo requieran. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir los plazos señalados.
17	<p>PUBLICAR el informe Trimestral de PQRSDF en la página WEB de la Escuela Superior de Guerra, en el vínculo de Transparencia y Acceso a la información pública y verificar su actualización.</p>	Oficina de Atención al Ciudadano. Oficina de Comunicaciones Estratégicas.	<ul style="list-style-type: none"> Informe Trimestral de PQRSDF. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener información actualizada y publicada en la WEB de la Escuela Superior de Guerra.
18	<p>ACTUALIZAR trimestralmente la información de los indicadores relacionados con la gestión de PQRSDF en la Suite Visión Empresarial.</p>	Oficina de Atención al Ciudadano	Registro en Suite Visión Empresarial
19	FIN Actividad		

Control de Cambios

No. versión	Fecha versión	Descripción del Cambio
1	03/DIC/2019	Se genera una nueva versión del documento como resultado de la mejora en la revisión, actualización y articulación de la información documentada con los cambios estructurales dados en la Escuela Superior de Guerra y el Comando General de las Fuerzas Militares mediante Disposición 013 del 23 de abril de 2018. Por cambio de proceso al pasar del E01 Direccionamiento Estratégico al A05 Gestión Documental, el documento cambia de código del MDN-COGFM-E01-ESDEG-PT.95.1- 8 Versión 3 al código MDN-COGFM-A05-ESDEG-PT.95.1-4 y reinicia la versión en 1.
2	1/NOV/2022	Se revisa documento según lo establecido en la guía de elaboración de documentos. Se ajustan los formatos establecidos para recepción de las PQRSDF, de acuerdo con los seis canales de recepción establecidos en la página WEB de la Escuela Superior de Guerra, se dejan instrucciones de diligenciamiento del formato de apertura del buzón de urgencias, se incluyen nuevos campos de información de los peticionarios, se acorta la descripción de procedimiento.

ELABORÓ:  SV. LUIS ANDRÉS CORREDOR Técnico Administrativo Archivo y Correspondencia	REVISÓ:  SV. LUIS ANDRÉS CORREDOR Técnico Administrativo Archivo y Correspondencia	APROBÓ:  MY. JORGE ELIECER SERNA OSORIO Ayudante – Dueño Proceso A05
---	--	--