



# SERVICIO AL CIUDADANO



El empleo  
es de todos

UAEOS

## INFORME ANUAL

- Gestión de Peticiones
- Trámite de Acreditación
- Medición satisfacción ciudadana

2019



## Contenido

Introducción.....	2
Objetivo general del informe .....	2
Objetivos del proceso de servicio al ciudadano .....	2
Peticiones.....	3
Peticiones Mensuales 2018 y 2019 .....	4
Tipos de peticiones.....	4
Usuarios .....	5
Variable tipo de persona:.....	6
Variable origen:.....	7
Variable grupos etarios:.....	10
Canales de atención.....	10
Atención en territorio – Gestores Territoriales .....	12
Temas de consulta.....	13
Tipos de organización .....	14
Traslados internos.....	15
Trámite de acreditación.....	16
Satisfacción ciudadana .....	21
Oportunidad de respuesta .....	21
Percepción ciudadana .....	21
Recomendaciones recibidas de la ciudadanía .....	23



## Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias con el fin de contribuir con la constitución de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, presenta en el siguiente informe los resultados de la gestión de peticiones del 2019, respecto de la atención a los ciudadanos, que hacen uso de nuestros servicios y trámites a través de los diferentes canales que la entidad tiene a disposición.

## Objetivo general del informe

Presentar las estadísticas de la atención al ciudadano proveyendo información de la medición, el análisis, el seguimiento, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones con respecto al servicio prestado en la gestión de peticiones en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

## Objetivos del proceso de servicio al ciudadano

- Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Medir el porcentaje de solicitudes tramitadas (PQRS) en atención al ciudadano.
- Determinar la oportunidad en la atención a las peticiones gestionadas por la Unidad Gestión de PQRS en atención al ciudadano.
- Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano, de acuerdo a los aspectos como: Facilidad de comunicación, amabilidad, conocimientos, calidad de la información ofrecida y la atención oportuna.



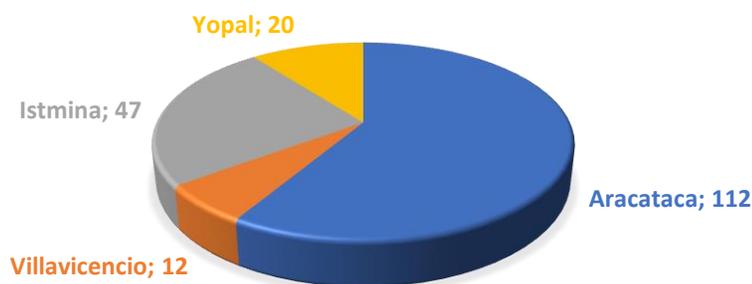
## Peticiones

Para el 2019, en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, se atendieron **1754 PETICIONES**, 6.4% menos que el de 2018 en el que fueron **1874**; de igual forma se puede observar en la gráfica 1, la variación en la cantidad de atenciones en los últimos cuatro años.



Gráfica 1. Peticiones por año (2016-2019)

Durante el 2019 la Unidad participó en una (4) Ferias donde hubo atención al ciudadano, tres de ellas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, del Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el marco de los talleres Construyendo País de la Presidencia de la República, desarrollados en las ciudades de Aracataca, Villavicencio e Istmina, y una feria en la ciudad de Yopal en el encuentro de Juntas de Acción Comunal.



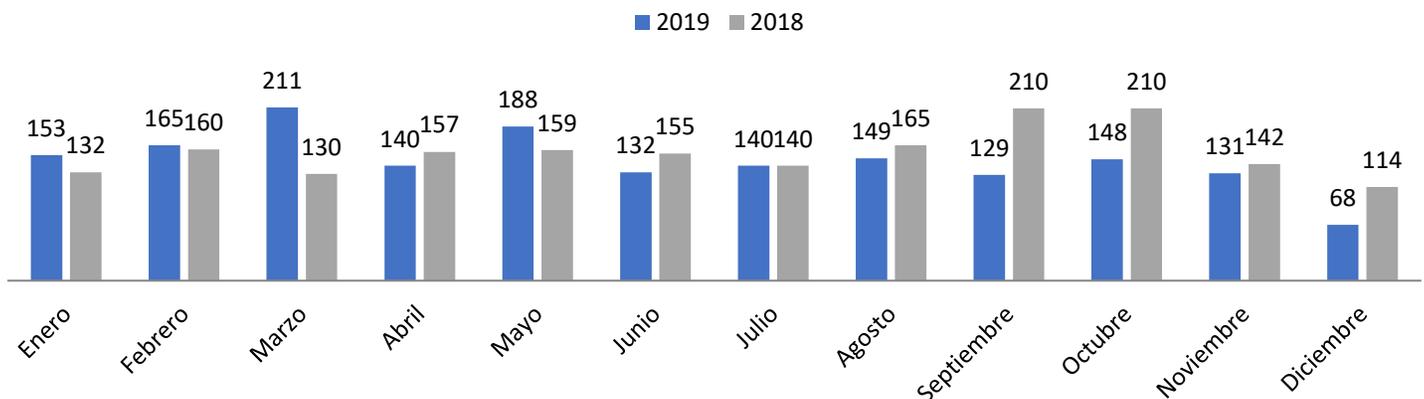
Gráfica 2. Número de atenciones en ferias 2019



En total en estas ferias se atendieron un total de 191 ciudadanos. Peticiones que no se encuentran sumadas en las atendidas en el 2019.

### Peticiones Mensuales 2018 y 2019

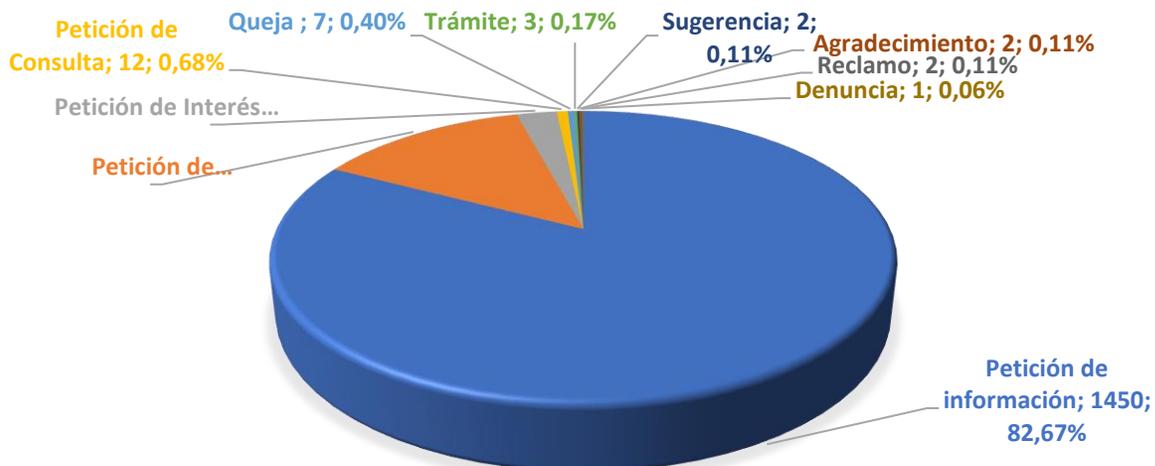
Respecto de las peticiones recibidas se puede observar la comparación mensual en la gráfica 3, donde a partir del mes de junio, el número de peticiones han sido inferiores respecto a las del 2018, siendo el mes de marzo 2019, el período de mayor consulta para esta vigencia.



Gráfica 3. Peticiones Mensuales 2019 y 2018

### Tipos de peticiones

De las peticiones del 2019, la más frecuente fue la solicitud de información, seguida de las peticiones de interés general, así:



Gráfica 4. Por tipo de petición

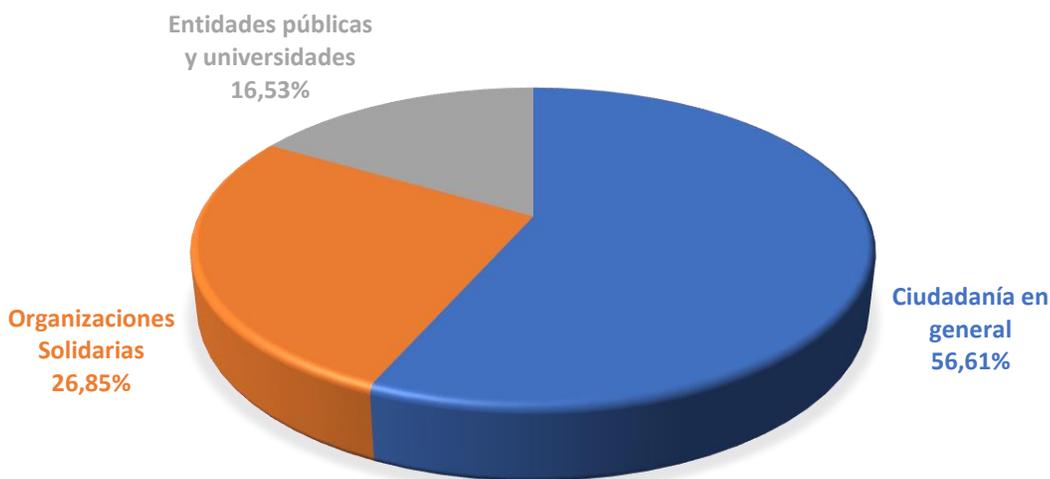


Se destaca que de las 1754 peticiones recibidas en el 2019, 1450 de ellas (el 83%), fueron peticiones de información, es decir información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, las restantes son de diferente índole, que representan sobre el total de Peticiones recibidas:

- Peticiones de documentos: 231 peticiones con un 13,17%
- Peticiones de interés general: 44 peticiones con un 2,51%
- Peticiones de consulta: 12 peticiones con un 0,68%

## Usuarios

Dentro de la clasificación de usuarios que tiene la Unidad, se tienen tres grupos de usuarios: Ciudadanía en General, es decir personas naturales y organizaciones con ánimo de lucro; Organizaciones solidarias (cooperativas, pre-cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, Organismos Comunales y Organizaciones de Voluntariado); Instituciones Educativas e Instituciones Públicas (del orden nacional y territorial).



Gráfica 5. Caracterización de usuarios por grupo

Se puede observar en la gráfica 5, que el mayor número de peticiones ha sido realizado por el grupo de ciudadanía en general, manteniendo la tendencia general anual; para el presente periodo se evidencia un leve aumento de la consulta por parte del grupo de las organizaciones solidarias, respecto del 2018 donde tenían una participación del 24,3%; finalmente por último se ubica el grupo de entidades públicas y universidades, que redujo su participación del 17,9% del 2018 al actual 16,53%.



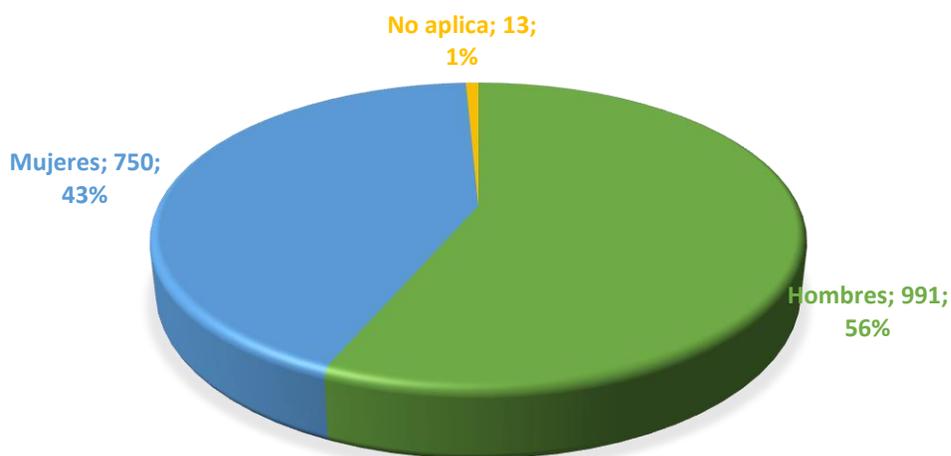
### Variable tipo de persona:

En el ejercicio de caracterización de usuarios, se aclara que del total de peticiones allegadas en el 2019, (1754 peticiones) la discriminación por tipo de persona (natural o jurídica), fue así:

Discriminación tipo de persona	Cantidad
Personas Naturales	935
Personas Jurídicas	810
No aplica (anónimo)	9
<b>TOTAL</b>	<b>1754</b>

Tabla 1. Clasificación por tipo de persona

En una observación respecto sí la petición la eleva una mujer o un hombre se obtuvieron las siguientes cifras, del primer semestre de 2019:



Gráfica 6. Clasificación por quien eleva la petición

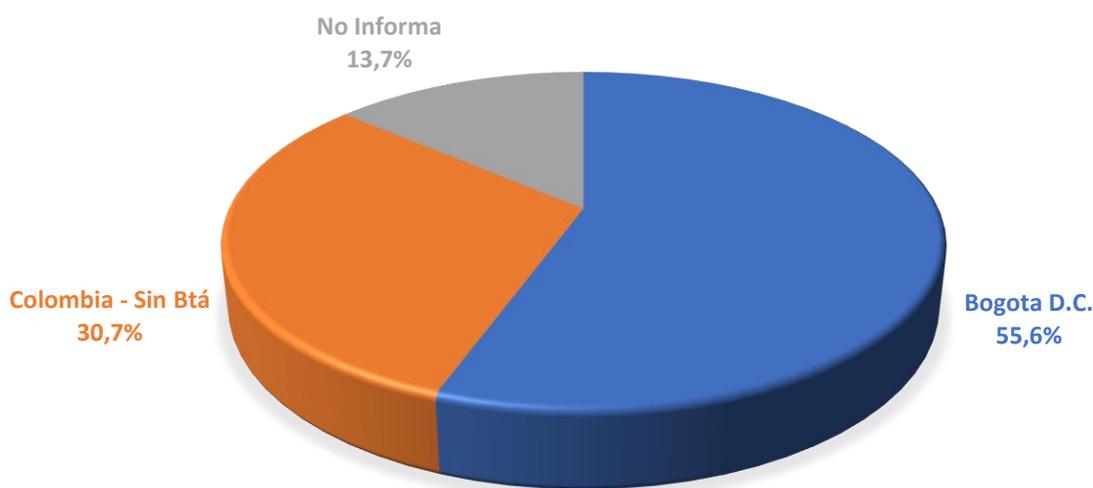
Para el periodo se encontró que el 56% de la consulta es realizada por hombres mientras el que 42% por mujeres. Existen 13 peticiones que representan un 1% del total de las peticiones recibidas en el 2019, que corresponden a peticiones realizadas por personas anónimas (9 peticiones) y por organizaciones que se identificaron únicamente como persona jurídica (4 peticiones), así como a las peticiones anónimas.



### Variable origen:

Con el ánimo de mejorar la caracterización de nuestros ciudadanos, se ha realizado la caracterización respecto al origen geográfico de las peticiones que son atendidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Se observó respecto de la proveniencia de las peticiones, que del total de ellas 1754, el 55,6% (975 peticiones) provienen de la ciudad de Bogotá; mientras que el 30,7% (539 peticiones) provienen del resto del país; el 13,7% (240 peticiones) no Informó, estas peticiones corresponden principalmente a las allegadas por los canales virtuales (Correo Electrónico, Redes Sociales y Chat).

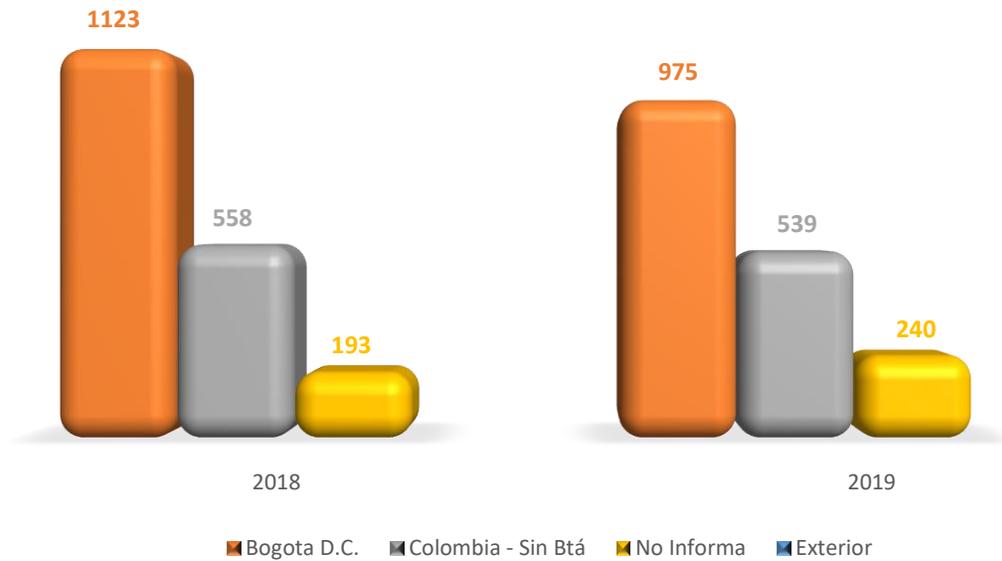


Gráfica 7. Caracterización de Usuarios por Origen

- **Comparativo 2019 - 2018**

Respecto al periodo anterior las cantidades de peticiones allegadas variaron de forma considerable respecto del origen, por cuanto las peticiones de origen Bogotá se redujeron en un 13,18% para el 2019; mientras que las provenientes del resto del país se redujeron en un 3,41% para este año; en tanto que las que no informaron su origen aumentaron en un 24,35%.

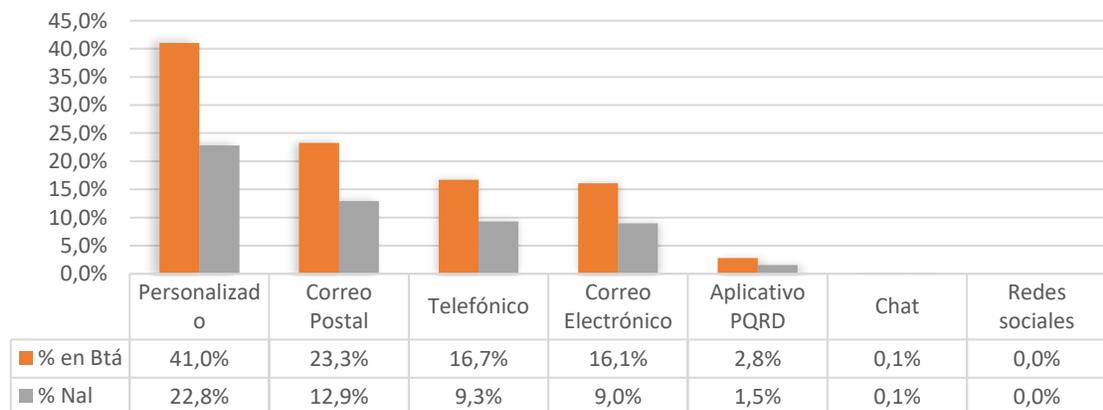
Denotando la anterior información, se mantienen las tendencias de que el mayor porcentaje de atenciones provienen de la ciudad de Bogotá, seguidas por el agregado de todos los demás departamentos de Colombia, que como un todo, ocupan el segundo lugar; en tanto que las que no informan su origen siguen en tercer lugar, según se puede observar en la gráfica 8.



Gráfica 8. Comparativo peticiones origen Bogotá 2018-2019

- Peticiones de origen Bogotá**

Respecto de las peticiones provenientes de Bogotá en el 2019, el canal personalizado continua siendo el principal; pero mantiene su porcentaje de participación en el total de las peticiones, con el 41% de la participación, tomando fuerza y aumentado en participación los canales correo postal y telefónico en la recepción de peticiones para este origen.

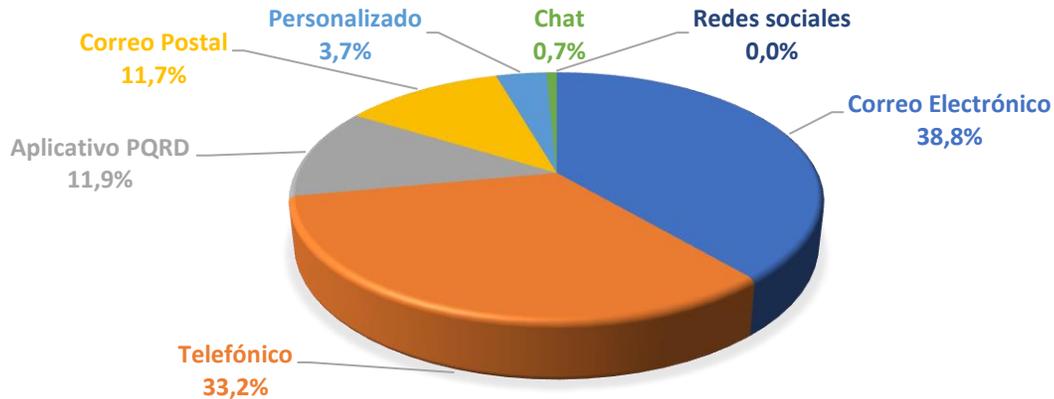


Gráfica 9. Peticiones por canal de origen Bogotá D.C.



• **Peticiones de origen Colombia (sin Bogotá)**

Respecto de las peticiones de Colombia, sin las que son de origen de la ciudad de Bogotá, los principales canales utilizados para realizar las peticiones son Correo Electrónico (209 peticiones); Telefónico (179 peticiones); Aplicativo PQRD (64 peticiones); Correo Postal (63 peticiones); Otros Canales (24 peticiones).

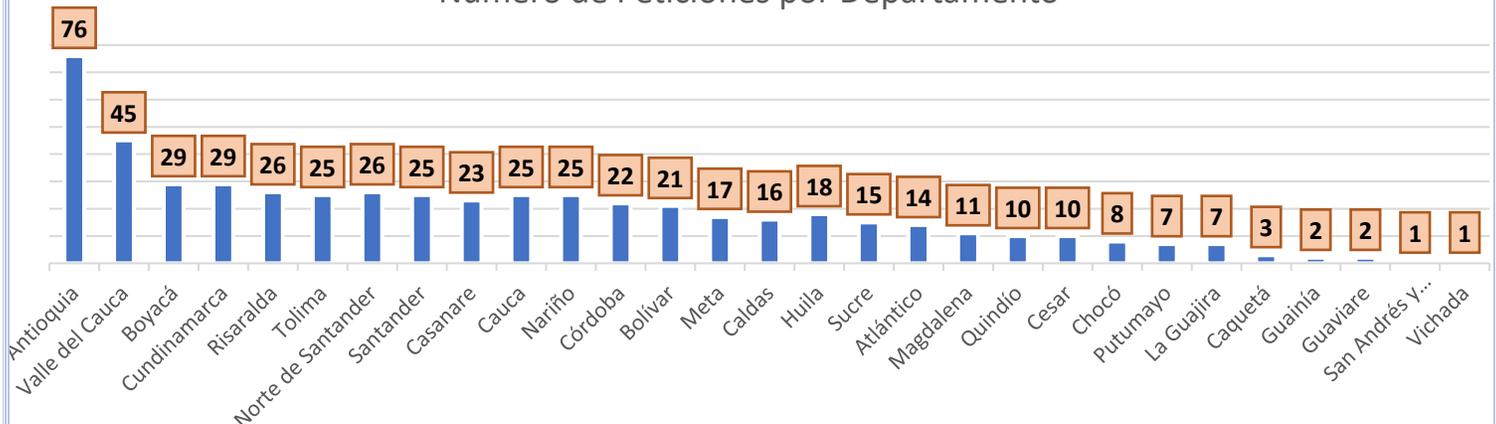


Gráfica 10. Peticiones de origen resto de Colombia por canal

Para la discriminación por departamento, se observa como los departamentos que ocuparon los dos primeros puestos (por cantidad de peticiones allegadas) son los mismos que los del 2018 (Antioquia y Valle del Cauca).

El puesto para el departamento que más consulta (luego de Bogotá) es Antioquia con un 4% del total de las peticiones del año, en segundo lugar Valle del Cauca con el 3% de la participación total.

Número de Peticiones por Departamento



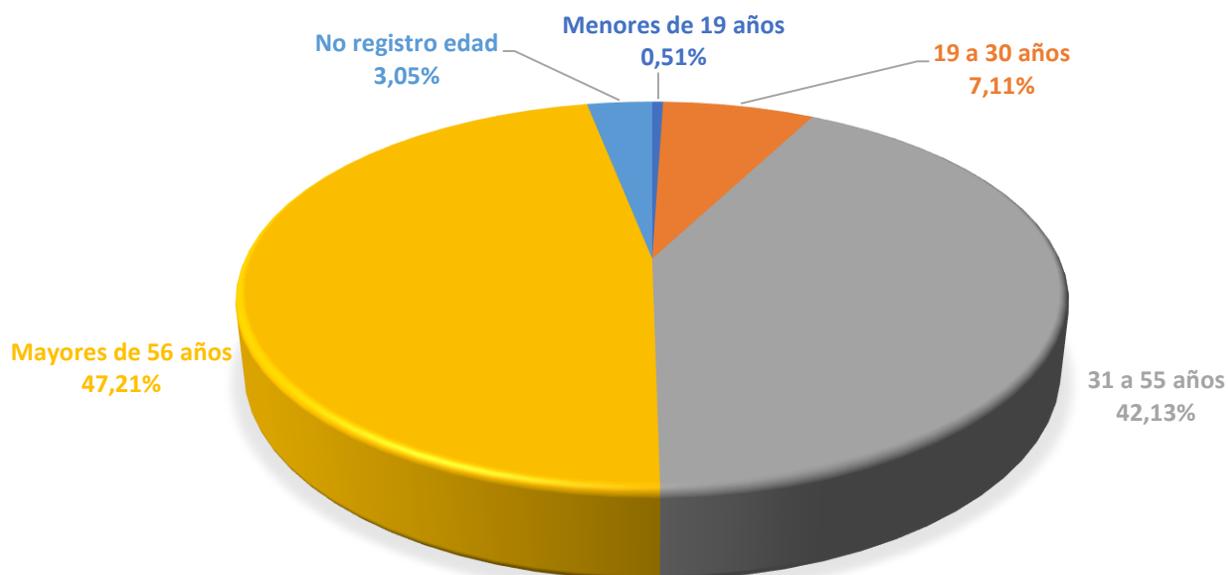
Gráfica 11. Peticiones origen resto de Colombia – por departamento



En el 2019 que se recibieron consultas de 29 Departamentos de Colombia (fuera de la ciudad de Bogotá). De igual forma el nivel de participación en el global de atenciones del año, aumentó en uno y siete décimas (1,7) puntos porcentuales, llegando al 30,7%.

### Variable grupos etarios:

Se aclara que del total de las peticiones allegadas en el 2019, (1754 peticiones) por los diferentes canales de atención, sólo se realiza la discriminación respecto de ésta variable, con las realizadas por el canal Personalizado (394 peticiones) las cuales representan el 22,46% del total de peticiones; por cuanto su registro permite capturar el dato de la edad del ciudadano, quedando las siguientes cifras:



Gráfica 12. Caracterización de Usuarios por Edad (canal presencial)

Se resalta que para el presente periodo de 2019, se presenta un cambio en la tendencia del último año y se ubica como el mayor número de ciudadanos atendidos, el grupo correspondiente a personas mayores de 56 años con un 47.21%, superando al grupo de entre los 31 y 55 años que venía siendo el de mayor consulta a la entidad en 2018, quedando en segundo lugar con un 42,13%.

### Canales de atención

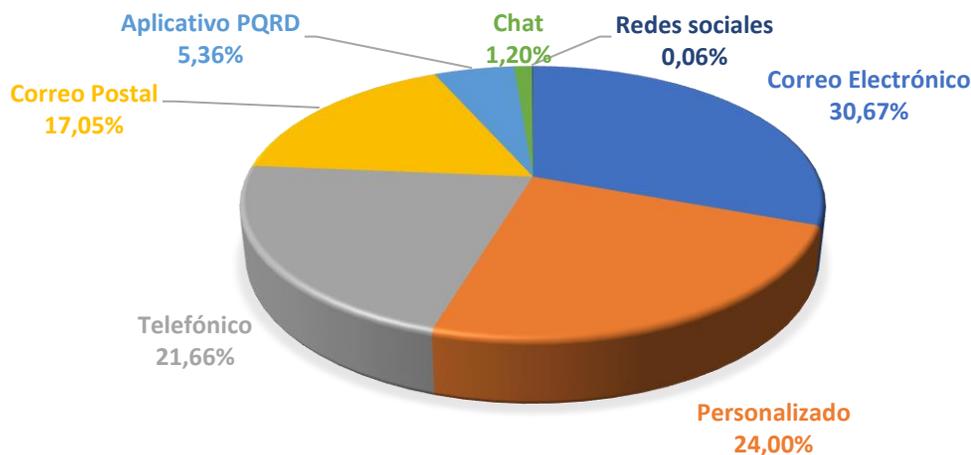
La preferencia de los ciudadanos que interactúan con la Unidad, a efectos de tramitar peticiones, muestra que existe una tendencia a consultarnos más por el canal correo



electrónico con un 32.36%, cambiando la tendencia del periodo anterior, en el segundo lugar se encuentra el canal correo postal con un 20.63% con una leve ventaja sobre el canal personalizado con 20.22%, que ocupó el tercer lugar.

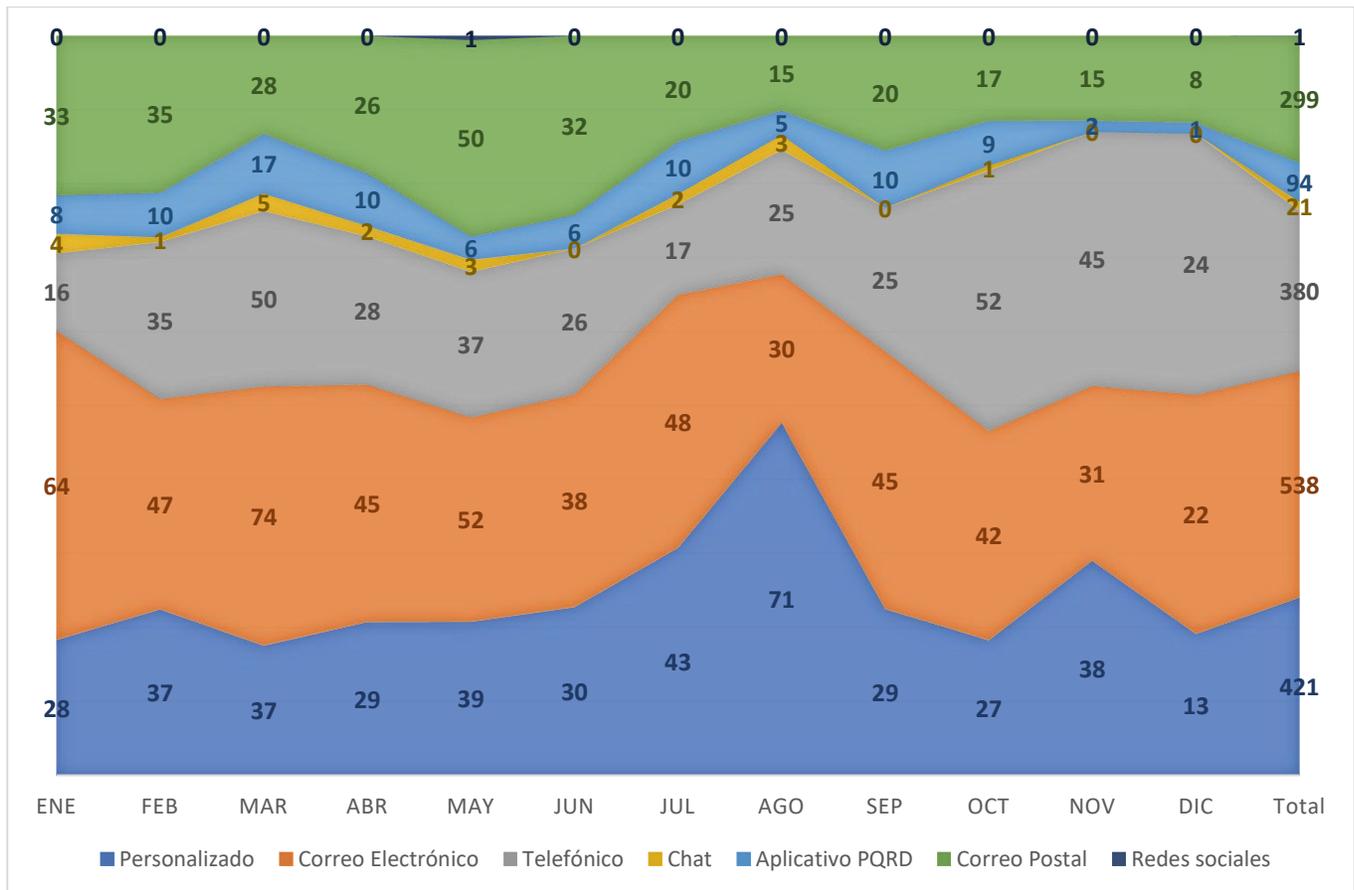
Canales de Consulta	Total
Correo Electrónico	538
Personalizado	421
Telefónico	380
Correo Postal	299
Aplicativo PQRD	94
Chat	21
Redes sociales	1
<b>TOTAL</b>	<b>1754</b>

Tabla 2. Cantidad de Peticiones por Canal



Gráfica 13. Participación por tipo de canal de recepción

En una comparación de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención, se pueden observar mayores variaciones en las recibidas por: el canal personalizado, correo postal y el telefónico, como se evidencia en la gráfica 14.

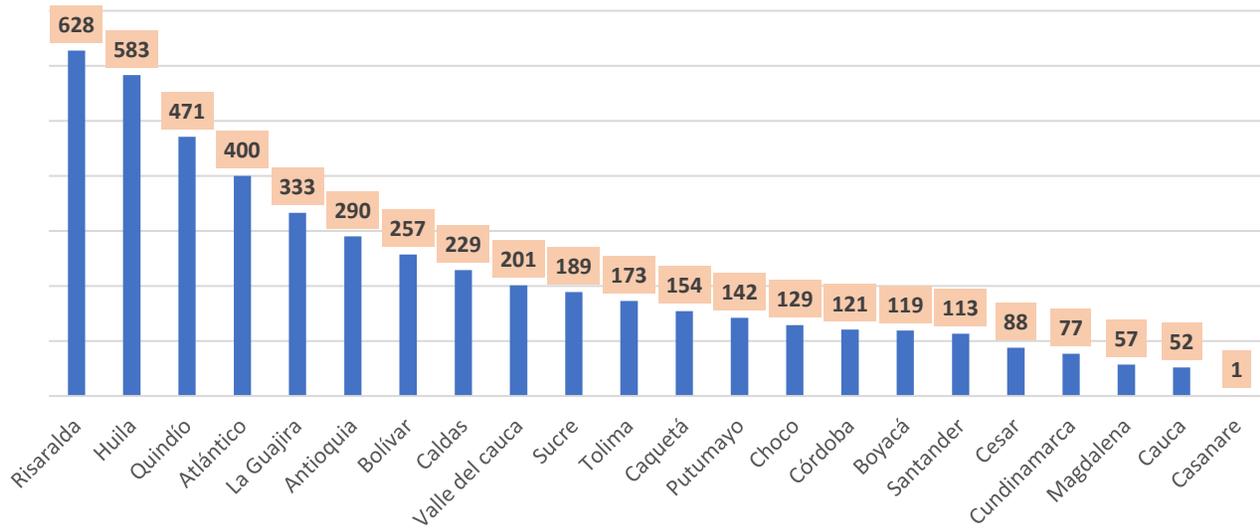


Grafica 14. Comparativo de medios de consulta mensual

### Atención en territorio – Gestores Territoriales

Estas atenciones no hacen parte de los registros generales realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, por lo cual no se reportan en la cifras generales, pero por tratarse de atención a ciudadanos, se reportan en esta sección.

Las atenciones provenientes de los gestores territoriales, fueron realizadas de forma personalizada, corresponden a la información suministrada por la Dirección de Desarrollo, la cual coordina dichas actividades. En el 2019 realizaron **4.807** atenciones en territorio, con la siguiente discriminación:

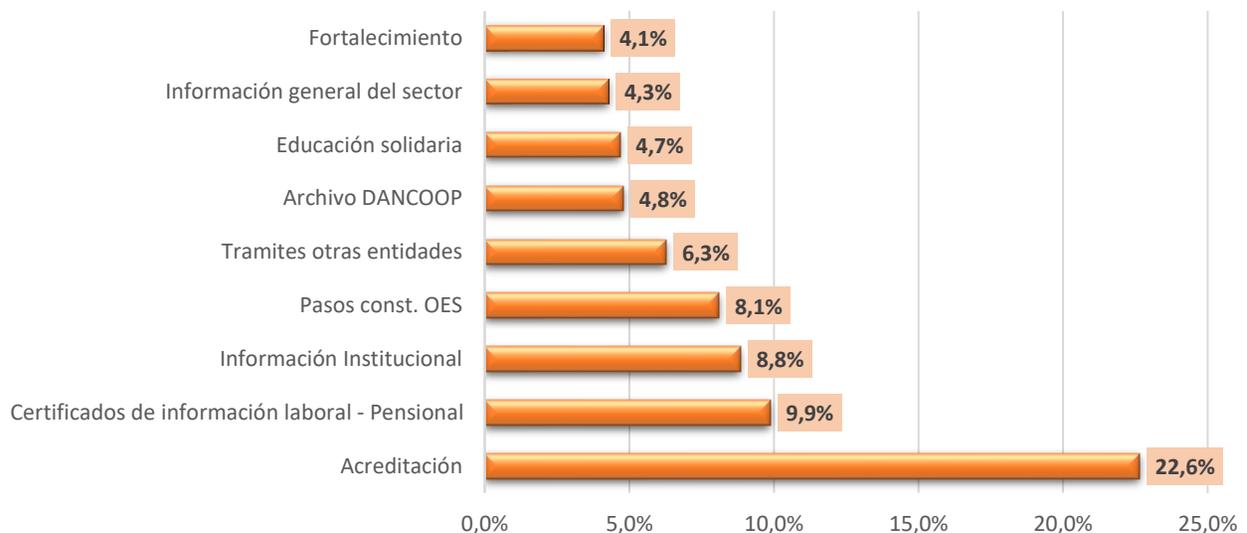


Gráfica 15. Atenciones Personalizadas Gestores Territoriales

En la gráfica 15 se evidencia respecto atenciones realizadas por los gestores territoriales en el 2019, que el mayor número de ellas provienen del departamento Risaralda, desplazando del primer puesto al departamento de Antioquia, que descendió al sexto puesto respecto del 2018.

## Temas de consulta

El comportamiento en el 2019, fue el siguiente:



Gráfica 16. Peticiones primer semestre de 2019 por tema



Donde los cuatro temas más destacados son: el de mayor consulta el trámite de acreditación; luego las solicitudes de los certificados de información laboral respecto a los bonos pensionales; el tercero es respecto de la solicitud para la constitución una organización de economía solidaria (OES) y el cuarto lo ocupa la solicitud información institucional relacionada con el quehacer de la Unidad.

## Tipos de organización

Durante el 2019 las peticiones, respecto del tipo de organización que realiza la consulta, presentaron el siguiente comportamiento:



Grafica 17. Peticiones por tipo de organización

Se aprecia que la forma jurídica respecto de donde más se generan peticiones, dirigidas a la Unidad, son las entidades públicas, para la presente vigencia con un 16,0%.

Las consultas realizadas provenientes de formas jurídicas del sector solidario (cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, fundaciones, asociaciones, corporaciones, organismos comunales y grupos de voluntariado), representan un 26,7%. Dentro de los cuales resaltan las cooperativas con un 8,0% del total general.

Las PQRDS clasificadas como información de la UAEOS, hacen referencia a solicitudes relacionadas con:

- Certificaciones laborales de ex funcionarios
- Certificados de información laboral, para trámites de pensión de exfuncionarios



El 51,2% restante para esta categoría se refiere al registro de las peticiones provenientes de personas naturales, por ello no es posible identificar la forma jurídica, por cuanto no refieren entidad realizando la petición, lo hacen a título propio, éstas representan un 52.4% del total de las peticiones para el periodo.

## Traslados internos

Es el proceso mediante el cual La Oficina de Servicio al Ciudadano, traslada al área interna competente, para resolver las peticiones allegadas, cuando estas no son de la competencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano O.S.C.

En las cifras y el gráfico se observa que la mayor cantidad de peticiones se resuelven en la Oficina de Servicio al Ciudadano, trasladando el 51% a las diferentes áreas al interior de la Unidad, donde resalta que la Dirección de Investigación y Planeación, con las inquietudes del trámite de acreditación y la Subdirección Nacional con las solicitudes de bonos pensionales; en segundo y tercer lugar en resolución de peticiones, con un 19% y 14% respectivamente.

Dependencia	Subtotal Grupo	%	TOTAL Dirección	%
Dirección Nacional	123	7,0%	123	7%
Oficina Asesora Jurídica	39	2,2%	39	2%
Oficina Control Interno	1	0,1%	1	0%
Subdirección Nacional	5	0,3%	251	14%
Grupo de Gestión Humana	178	10,1%		
Grupo de Gestión Administrativa	55	3,1%		
Grupo de Gestión Financiera	13	0,7%		
Dirección de Desarrollo de las Organizaciones Solidarias	139	7,9%	142	8%
Grupo de Desarrollo Asociativo	1	0,1%		
Grupo de Emprendimiento Y Productividad	0	0,0%		
Grupo de Atención Especial a Poblaciones	2	0,1%		
Grupo de Sinergias Institucionales	0	0,0%		
Dirección de Investigación y Planeación	14	0,8%	341	19%
Grupo Educación e Investigación	312	17,8%		
Grupo de Comunicaciones y Prensa	3	0,2%		
Grupo de Planeación y Estadística	6	0,3%		
Grupo de TIC's	6	0,3%		
Oficina de Servicio Al Ciudadano - O.S.C.	857	48,9%	857	49%
<b>TOTALES</b>	<b>1754</b>	<b>100%</b>	<b>1754</b>	<b>100%</b>

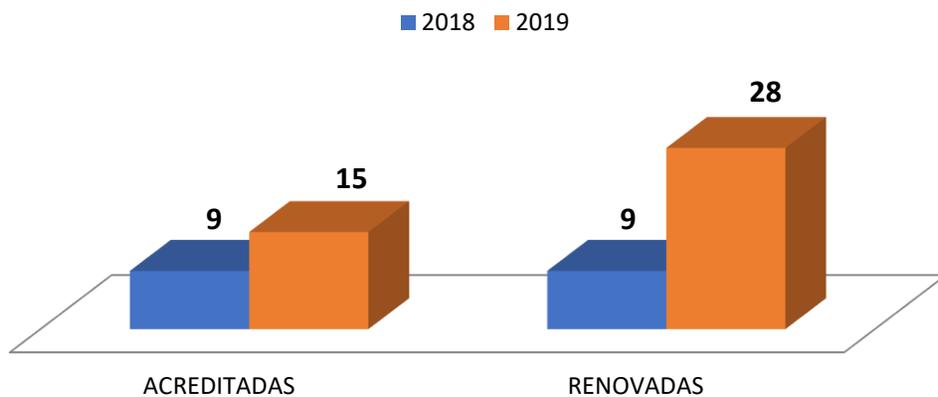
Tabla 3. Cifras de los traslados internos por área



Grafica 18. Subtotal peticiones por Dirección

### Trámite de acreditación

Es el proceso mediante el cual Organizaciones Solidarias avala la calidad y pertinencia de los programas en educación solidaria. Está enmarcado en la resolución 110 de marzo de 2016, modificada parcialmente por la resolución 332 del 2017.

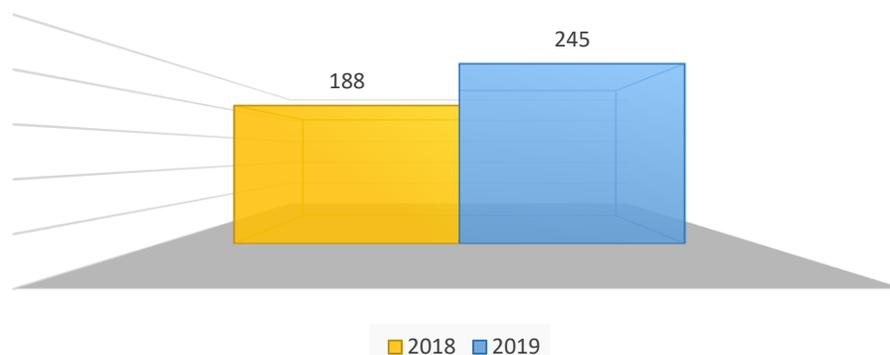


Grafica 19. Comparativo acreditaciones y renovaciones 2018-2019

En el 2019 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, ha emitido cuarenta y tres (43) Actos Administrativos, relacionadas con el trámite de acreditación, donde se han otorgado quince (15) resoluciones de acreditación y se otorgaron veintiocho (28) renovaciones de acreditación.

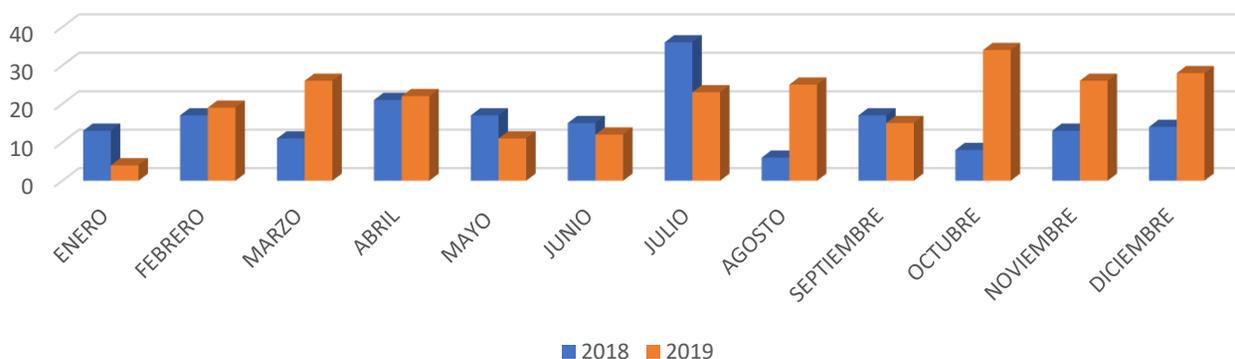


En el análisis realizado se observa que esta variación está justificada en el fortalecimiento que ha tenido el cambio/actualización de la norma que regula el trámite (expedida en marzo de 2016) y en la distinción del trámite por acreditación nueva y por renovación de acreditación que sólo sucede al vencimiento de acto administrativo inicial, teniendo también relevancia los vencimientos de las resoluciones de acreditación.



Gráfica 20. Solicitudes de Acreditación 2018 - 2019

La cantidad de solicitudes de acreditación para el 2019 aumento en un 30%, respecto al 2018. Se observa que el pico de mayor cantidad de solicitudes se ubica en el mes de octubre; para el 2018 fue el mes de julio.



Gráfica 21. Solicitudes de Acreditación mensuales 2018-2019

Para el 2019 se observa una consolidación del trámite de acreditación en el aplicativo SIIA bajo la Resolución 110 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, por cuanto ya hay cifras muy positivas tanto en acreditaciones nuevas como en renovaciones, respecto de las cifras del 2018.

Cabe resaltar que para el presente año buscando dinamizar el trámite de acreditación, la UAEOS, realizó el proceso de unificación y actualización de la normativa aplicable al trámite.

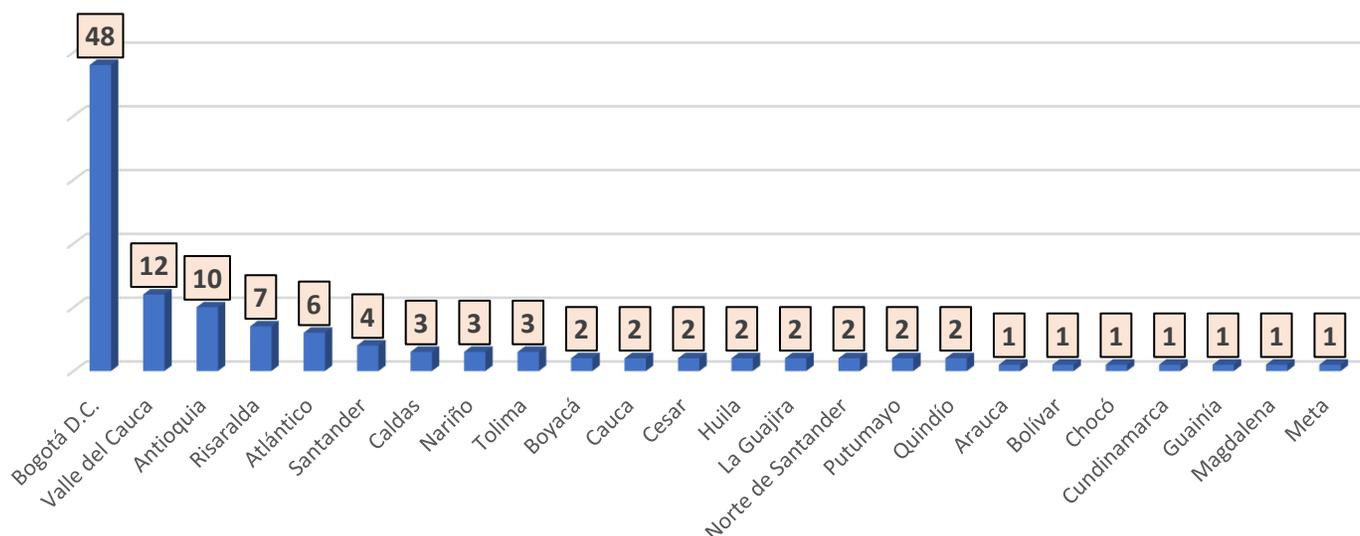


Gráfica 22. Comparativo actos administrativos de Acreditación 2017 y 2018

Es de anotar que respecto a la cantidad de Actos Administrativos emitidos (como resoluciones de acreditación y renovación), para el 2019 se observa un aumento considerable de más del doble respecto al 2018.

### Discriminación geográfica de las entidades acreditadas por la UAEOS

Respecto de la discriminación de la ubicación geográfica donde se han acreditado organizaciones, se observa que de los 32 departamentos de Colombia, contamos con entidades acreditadas en 22. Donde muy lejos de los demás se encuentra Bogotá D.C. con el 40,3% del total de las entidades acreditadas por la UAEOS en el país; en el segundo lugar, con cuatro veces menos entidades acreditadas que el primer lugar, se ubica el Valle del Cauca con el 10,1% y en el tercer lugar se ubican Antioquia con el 8,4% de la participación.

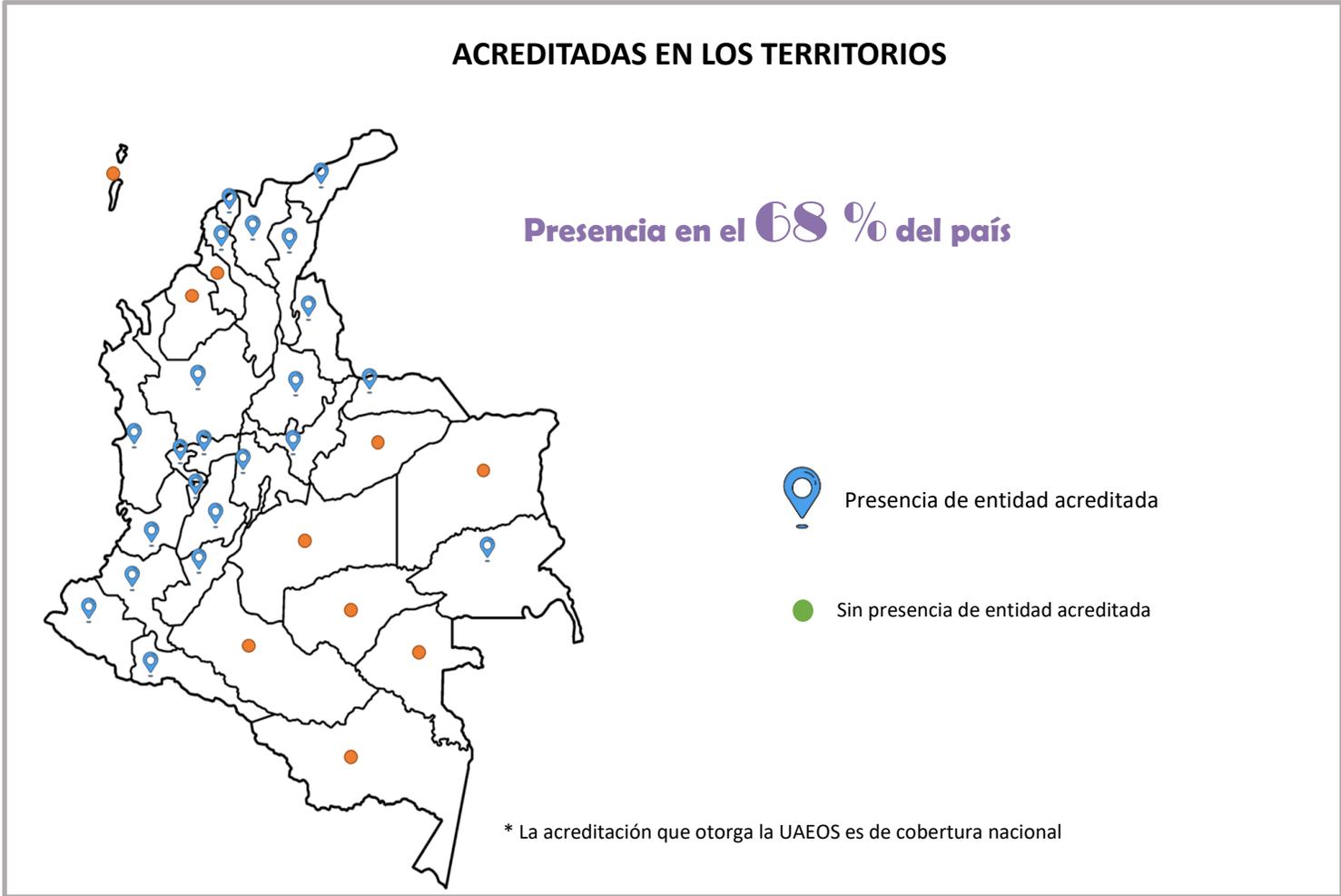


Gráfica 23. Número de Entidades Acreditadas por Departamento



En la siguiente gráfica, se puede observar donde hacen presencia las entidades acreditadas en Colombia, por parte de la UAEOS para brindar el curso básico de economía solidaria.

### ACREDITADAS EN LOS TERRITORIOS

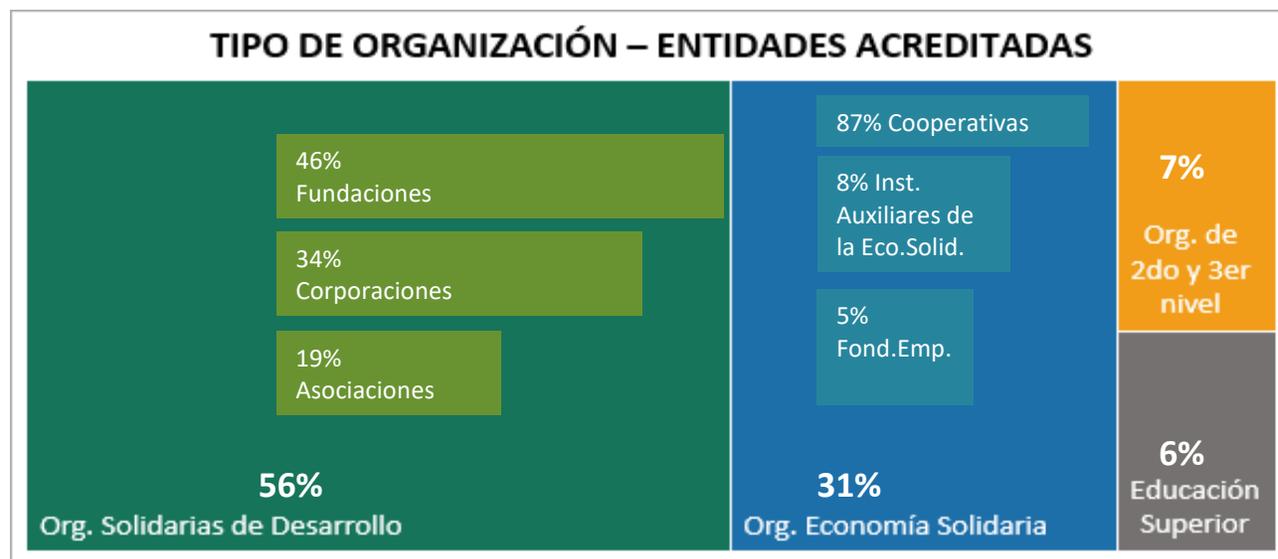


Gráfica 24. Entidades acreditadas en Colombia



## Discriminación por tipo de organización de las entidades acreditadas por la UAEOS

Respecto al tipo de entidad que se encuentra acreditada, la discriminación arroja la siguiente estructura, en comparación con el año anterior:



Gráfica 25. Entidades acreditadas por tipo de organización

Para el 2019 las cooperativas y las fundaciones, son los principales tipos de organización entre las entidades acreditadas por la UAEOS para brindar el curso básico de economía solidaria, que en este periodo comparten el primer puesto con el 26,1% de la participación y las corporaciones con el 19,3%, del total de entidades acreditadas.

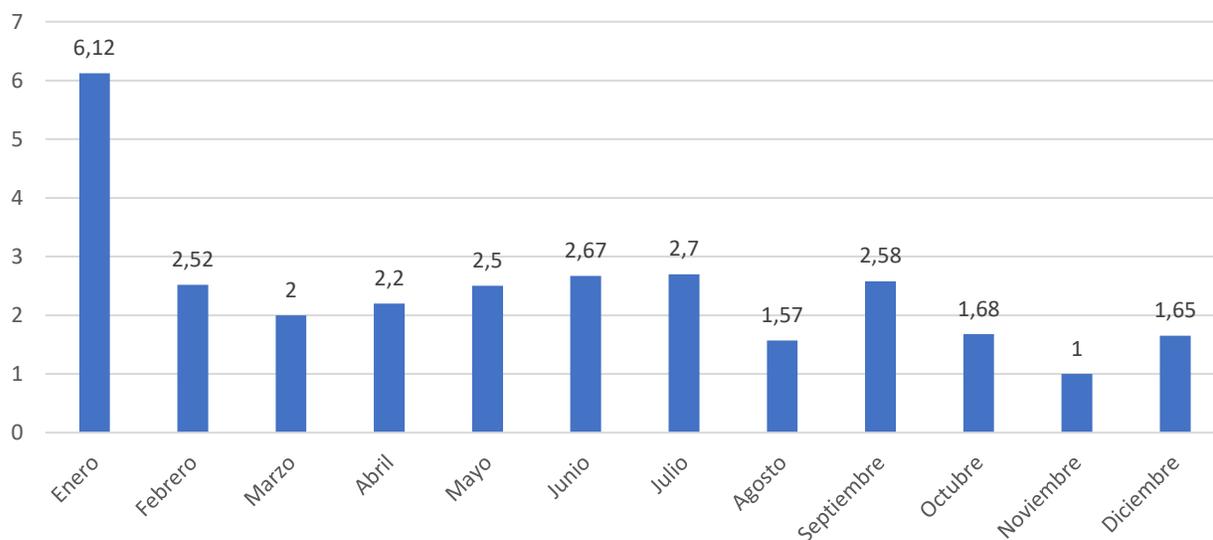
Comparada esta situación en el 2018, eran las fundaciones las que ocupaban el primer lugar con más de dos puntos porcentuales en la participación por encima de las cooperativas, como entidades acreditadas. Pero en el 2019, las organizaciones solidarias de desarrollo en conjunto siguen siendo el grupo más amplio y las organizaciones de economía solidaria han recortado bastante la diferencia del año anterior.



## Satisfacción ciudadana

### Oportunidad de respuesta

Este indicador incluye las PQRDS provenientes del procedimiento de atención al ciudadano; su medición mensual y como parámetro se estableció como meta interna dar respuesta en menos de 10 días para todas las peticiones (excepto las que expresamente tengan un plazo menor).



Gráfica 26. Días promedio en la respuesta a peticiones 2019

Es de notar que no todas las Peticiones son tramitadas en la oficina de atención al ciudadano ya que algunas requieren de la competencia de otros grupos de la entidad.

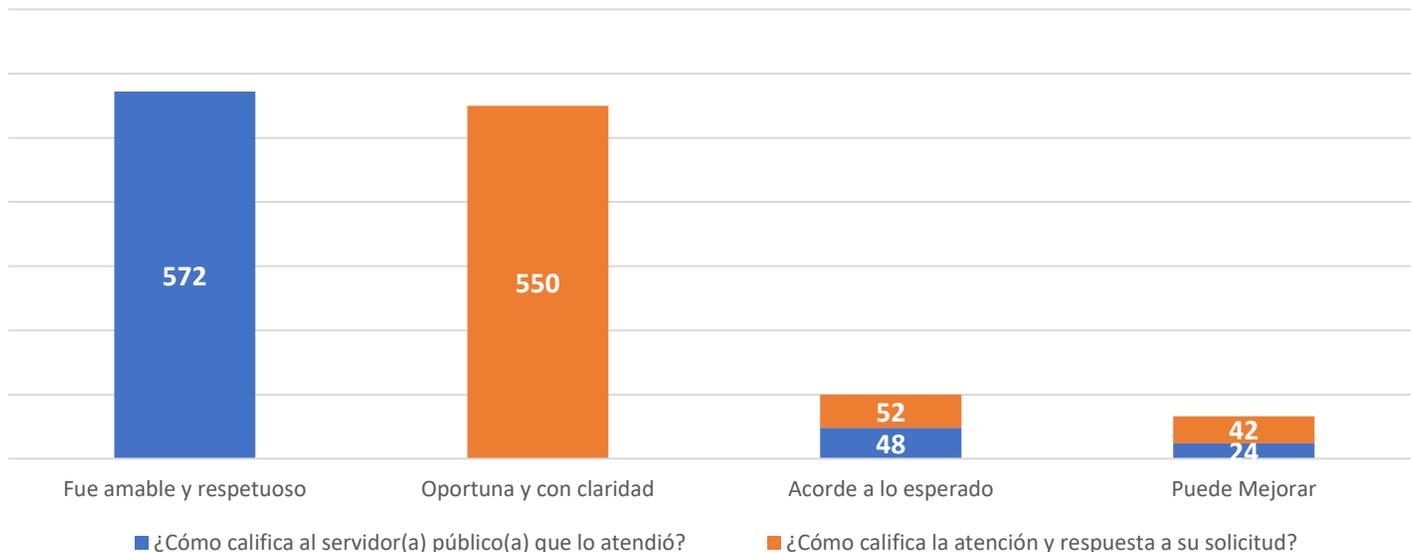
### Percepción ciudadana

Sobre la percepción ciudadana la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias estableció un procedimiento para la captura de la información, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la cual se realizan dos preguntas:

1. ¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?, para lo cual se propone la escala: Fue amable y respetuoso; Acorde a lo esperado; Puede mejorar
2. ¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?, para lo cual se propone la escala: Oportuna y con claridad; Acorde a lo esperado; Puede mejorar



Los resultados obtenidos son los siguientes:



Grafica 27. Resultados aplicación encuesta de percepción

El número total de atenciones para el 2019 fueron de 1754, de las cuales se obtuvieron 644 respuestas de la encuesta virtual por los diferentes canales, para una muestra del 36,71%, con resultados positivos:

- En la primera pregunta “¿Cómo califica al servidor(a) público(a) que lo atendió?” el porcentaje de muy buena atención fue del 88,82%, el 7,45% consideró que fue acorde a lo esperado, mientras que el 3,73% restante consideró que puede mejorar.
- En la segunda pregunta “¿Cómo califica la atención y respuesta a su solicitud?” el porcentaje de muy buen servicio fue del 85,40%, el 8,07% consideró que fue acorde a lo esperado mientras que el 6,52% restante consideró que puede mejorar.



## Recomendaciones recibidas de la ciudadanía

Para conocer la opinión, sugerencias y aportes de la ciudadanía, se habilitó en la encuesta de satisfacción al ciudadano un campo, para que al marcar la opción “Puede mejorar”, los ciudadanos pudieran registrar recomendaciones u observaciones.

Esta encuesta se aplica de manera virtual, y fue implementada tanto por los profesionales de la oficina de servicio al ciudadano en la ciudad de Bogotá, como por profesionales contratistas “gestores territoriales” que desempeñaron tareas relacionadas con atención a los ciudadanos en diferentes ciudades del país.

Al ser anónima la encuesta, no es posible establecer sobre quien, o qué proceso, se está registrando la opinión; no obstante, se analizan para revisar como se puede fortalecer la atención que la UAEOS brinda a sus ciudadanos.

De la lectura de los registros obtenidos, se agruparon las sugerencias recibidas así:

1. Frente a **la percepción de los ciudadanos frente a los servidores públicos** con quienes tuvieron contacto:
  - Es necesario mejorar en las respuestas: ser más concretos, información más completa
  - Es necesario sensibilizar a los servidores públicos que realizan atención a los ciudadanos, en aspectos como: lenguaje claro, conocimiento del contexto y de los actores, escucha activa, valores institucionales (respeto, solidaridad) aplicados en el contacto con el ciudadano
2. Frente a **la percepción de los ciudadanos sobre la respuesta emitida**
  - Fortalecer las respuestas dadas, que sean de fondo y de forma: algunos comentarios se relacionan con que no se cubrieron las expectativas que tenían frente a la respuesta que se dio (no se contribuyó a solucionar el problema, respuestas evasivas, lenguaje rebuscado)
  - Revisar la oportunidad en las respuestas: algunos comentarios se refieren a que no se les dio respuesta en los tiempos que ellos esperaban a peticiones y al trámite
3. Frente a instrumento de **encuesta**
  - Incluir la opción de calificar mal el servicio, en lugar de puede mejorar
  - Es necesario revisar la encuesta para poder identificar con quienes y en que aspectos, se debe generar un plan de mejora



#### 4. Frente a **recursos digitales**

- Es necesario revisar la interfase perfil del ciudadano al usar el SIIA (Sistema Integrado de Acreditación), algunos comentarios registraron observaciones como: difícil acceso, no se encuentran fácilmente las observaciones, no se puede evaluar cómo se revisa o quien revisa el trámite

Estas observaciones serán tomadas en consideración para determinar su aplicabilidad para la próxima vigencia.

*Fin del informe.*

**Elaborado por:**

Rolfi Serrano Camelo / Profesional Equipo de Educación e Investigación – Oficina de Servicio al Ciudadano  
Fecha de elaboración: 13/01/2020

**Revisado por:**

Carolina Bonilla Cortés / Coordinadora Equipo de Educación e Investigación  
Fecha de revisión: 14/01/2020

**Aprobado por:**

Luis Carlos Jaraba Correa / Director Técnico de Investigación y Planeación (E)  
Fecha de aprobación: 14/01/2020

Fecha de publicación: 15/01/2020