

## INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO AÑO 2013



**Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano**

**“Organizaciones Solidarias más cerca de la gente”**

## **1. Procedimiento de Atención e Información al Ciudadano**

**Objetivo:** Brindar una atención asertiva a las diferentes solicitudes (consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que realicen los ciudadanos, ya sean éstos personas naturales o personas jurídicas.

**Alcance:** Este procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones o sugerencias de los ciudadanos y termina con la elaboración y presentación del informe mensual de atención presentado a la coordinación del grupo de educación e investigación.

**Condiciones generales:** Las solicitudes de atención son recibidas en la oficina de atención de información al ciudadano en forma diaria y recurrente, la prestación del servicio de atención e información al ciudadano se realiza a través de tres canales de comunicación: atención personalizada, atención telefónica y atención por mecanismos virtuales (porta Web y correos electrónicos).

Los informes de atención al ciudadano son elaborados por el profesional a cargo en forma mensual, presentados a la coordinación del grupo de educación e investigación.

## **2. Modalidades de atención e información al ciudadano**

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias ha dispuesto varios canales de comunicación para hacer de la relación del ciudadano con la entidad una experiencia fácil y de respuesta asertiva y oportuna.

El ciudadano puede dirigir sus inquietudes, sugerencias, solicitudes, consultas y peticiones a través de los siguientes mecanismos:

- **Atención virtual**

El ciudadano hace uso de este mecanismo a través de los siguientes aplicativos de contacto, ubicados en el portal Web de ORGANIZACIONES SOLIDARIAS:

Página: [www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) Link Peticiones, Quejas y Reclamos:

Correo electrónico [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)

Correo electrónico [contactenos@orgsolidarias.gov.co](mailto:contactenos@orgsolidarias.gov.co)

Redes sociales Twitter: @orgsolidarias y [www.facebook.com/organizacionesolidarias](http://www.facebook.com/organizacionesolidarias)

- **Atención telefónica**

Brindada a través de nuestro PBX 3275252 Ext. 301 (Bogotá) y línea gratuita nacional 018000122020.

Correo tradicional (medio físico) y Fax

Todo tipo de solicitud, puede ser remitida por medio escrito al domicilio de la entidad: Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), en horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes.

- **Atención personalizada**

La oficina de atención e información al ciudadano realiza atención personalizada a las solicitudes de los ciudadanos en el domicilio de la entidad Carrera 10 No. 15 -22 (Bogotá D.C.), en horario de atención de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Ferias de Atención al Ciudadano**

Como una estrategia para acercar la oficina de atención al ciudadano a la comunidad, se planteó la participación en Ferias, Jornadas de puertas Abiertas, o eventos, en los cuales se realizó presencia, entregando información relacionada con la entidad y en algunas ocasiones publicaciones de las investigaciones que se han realizado.

### **3. RESULTADOS DE LA ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS – AÑO 2013**

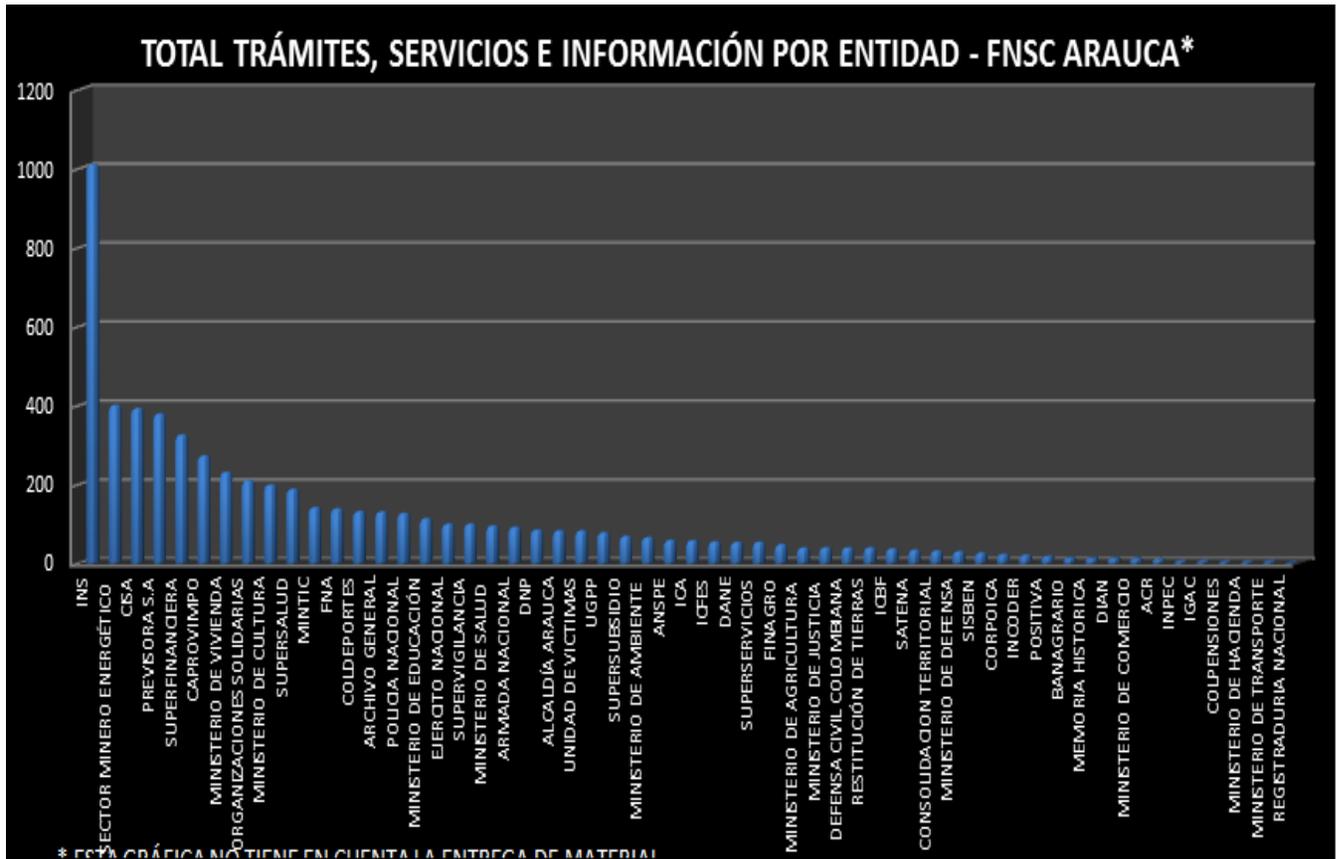
#### **3.1 Participación en Ferias:**

Durante el 2013 se atendieron 663 ciudadanos en el marco de estos encuentros:

<b>Participación Ferias de A.C. Por Tema</b>				
<b>Departamento / Ciudad</b>	<b>Información Entidad</b>	<b>Servicios que presta la entidad</b>	<b>Requisitos Trámite de acreditación</b>	<b>Total</b>
Cundinamarca- Enero	100	10	6	116
Arauca- Abril	108	91	1	200
Leticia- Agosto	100	95	5	200
Ciénaga - Magdalena - Noviembre	100	40	7	147
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>236</b>	<b>19</b>	<b>663</b>

## Frente a la receptividad en Ferias de Atención al Ciudadano:

1. En las ferias de Atención al Ciudadano la entidad presenta su oferta institucional, entrega materiales y herramientas pedagógicas, en donde ha tenido mucha acogida y se encuentra dentro de las entidades más visitadas a través del stand como se puede evidenciar en el informe enviado por el DNP de la jornada adelantada en Arauca:

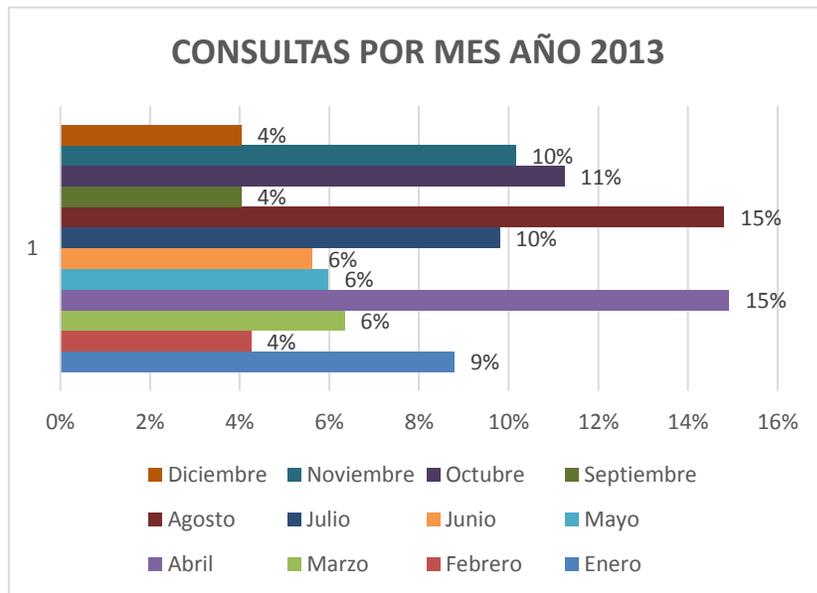


## 3.2 Comportamiento de Consultas

Durante el año 2013 se atendieron un total de **2.775** solicitudes; a continuación se presenta el detalle por forma de consulta, discriminación de género y temas de consulta:

## TOTAL CONSULTAS POR MES

CONSULTAS POR MES		%
Enero	244	9%
Febrero	118	4%
Marzo	176	6%
Abril	414	15%
Mayo	166	6%
Junio	156	6%
Julio	272	10%
Agosto	411	15%
Septiembre	112	4%
Octubre	312	11%
Noviembre	282	10%
Diciembre	112	4%
<b>Total</b>	<b>2775</b>	<b>100%</b>



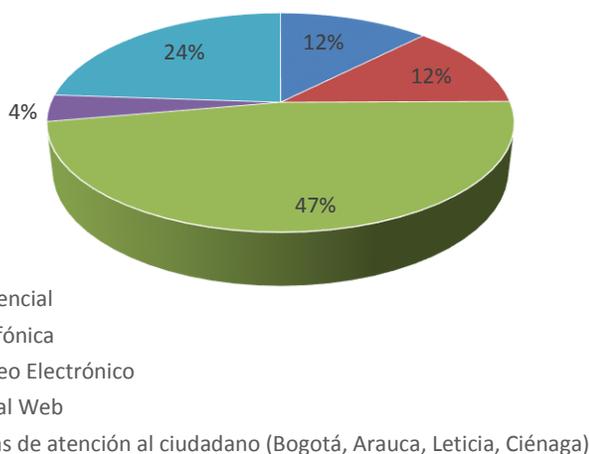
Durante 2013 se atendieron 2775 solicitudes cuya mayor concentración se encuentra en los meses de abril y agosto, el pico de abril puede entenderse desde la óptica que en el primer trimestre del año las entidades se encuentra preparando asambleas. Se puede observar que la atención se encuentra ligeramente concentrada en el segundo semestre del año. En el primer semestre se atiende el 46% del total de solicitudes, mientras que en el segundo se atiende un 54%.

## CONSULTAS DE ACUERDO AL CANAL DE ATENCIÓN:

Canal de Atención	Presencial	Telefónica	Correo Electrónico	Portal Web	Ferías de atención al ciudadano (Bogotá, Arauca, Leticia, Ciénaga)	Número de Consultas
Enero	40	23	57	8	116	244
Febrero	14	23	73	8		118
Marzo	36	38	92	10		176
Abril	38	34	131	11	200	414
Mayo	18	32	105	11		166
Junio	24	36	90	6		156
Julio	30	36	200	6		272
Agosto	41	23	137	10	200	411

Septiembre	26	23	54	9		112
Octubre	33	31	227	21		312
Noviembre	22	29	75	9	147	282
Diciembre	22	18	72	0	0	112
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>346</b>	<b>1313</b>	<b>109</b>	<b>663</b>	<b>2775</b>

### % CONSULTA POR CANAL DE ATENCIÓN



Se puede evidenciar que la mayor concentración de la atención al ciudadano se realiza por medio del canal de atención correo electrónico con un 47% si a esto le sumamos la atención por aplicativo puesto en el portal web con un 12%, se puede afirmar que la mayor parte de la atención al ciudadano se realiza por medios electrónicos con un 59%.

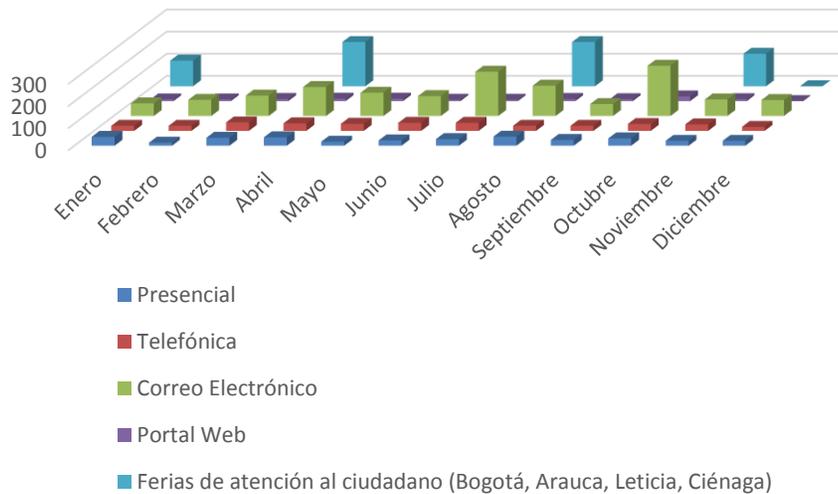
Así mismo se señala que la atención personalizada y la realizada por canal telefónico son equitativos sumando un 24% de la atención. Lo que permite evidenciar que la atención directa realizada en la oficina es solo la cuarta parte del trabajo adelantado por la oficina de atención al ciudadano.

Es relevante la participación en ferias de atención al ciudadano, que si bien es una atención personalizada, el medio varía dado que el ciudadano no se traslada a la oficina de la entidad. La sola atención por ferias es el 24 % del total, equivalente a la sumatoria de la atención personalizada y de la atención telefónica. Las ferias son entonces una gran estrategia tanto de atención como de posicionamiento de la Unidad en el desarrollo de su misión.

## Consulta por mes y por medio de atención:

Canal de Atención/mes	Presencial	Telefónica	Correo Electrónico	Portal Web	Ferias de atención al ciudadano (Bogotá, Arauca, Leticia, Ciénaga)	Número de Consultas
Enero	40	23	57	8	116	244
Febrero	14	23	73	8		118
Marzo	36	38	92	10		176
Abril	38	34	131	11	200	414
Mayo	18	32	105	11		166
Junio	24	36	90	6		156
Julio	30	36	200	6		272
Agosto	41	23	137	10	200	411
Septiembre	26	23	54	9		112
Octubre	33	31	227	21		312
Noviembre	22	29	75	9	147	282
Diciembre	22	18	72	0	0	112
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>346</b>	<b>1313</b>	<b>109</b>	<b>663</b>	<b>2775</b>

### CONSULTA POR MES Y MEDIO DE ATENCIÓN



Con la gráfica anterior se evidencia que la tendencia anual se reproduce en la tendencia mensual de concentración en los medios de consulta. Mensualmente se están atendiendo en promedio 231 consultas en el mes por todos los canales de comunicación con una mayor concentración en los canales electrónicos.

### Consulta por género:

Participación por género en la consulta	Hombres	Mujeres	Personas Jurídicas
Enero	85	38	5
Febrero	47	40	31
Marzo	102	60	14
Abril	134	69	11
Mayo	78	69	19
Junio	67	62	27
Julio	151	96	25
Agosto	99	92	20
Septiembre	54	45	13
Octubre	154	90	68
Noviembre	71	44	20
Diciembre	57	40	15
<b>Total</b>	<b>1099</b>	<b>745</b>	<b>268</b>



Se puede observar que la concentración de género masculino es muy importante en la consulta teniendo una concentración del 52% de la misma, comparado con un 35% de población femenina, lo que implica una deferencia de 17 puntos porcentuales. Es significativo analizar el comportamiento de las organizaciones dado que es muy poco el peso porcentual que tienen con un 13%. Es importante señalar que la principal población objeto de trabajo de la unidad según su misión, son las mismas organizaciones sociales, más que los individuos, sin embargo se observa una mayor concentración de consultas de tipo individual.

### 3.3 TEMATICAS DE CONSULTA

En cuanto a los temas de mayor consulta realizadas por los ciudadanos continúan siendo para organizaciones de economía solidaria – Acreditación, Educación solidaria, Cooperativas - en referencia a las consultas por organizaciones solidarias de desarrollo.

La mayor consulta se concentró en temas relacionados con:

Tema de consulta	No. Consultas 2013	Participación / Total consultas
Cooperativas: Conformación, normatividad, órganos de administración, vigilancia y control, estatutos. Fortalecimiento y fomento	540	25,6%
Temas administrativos de la Unidad: tramite bonos pensionales, certificaciones laborales, información institucional y portafolio de servicios / Organizaciones Solidarias	485	23,0%
Educación solidaria: cursos básicos de educación solidaria, PESEM, balance social, herramientas pedagógicas.	271	12,8%
Acreditación: trámite de acreditación, estado de solicitudes, renovaciones , listado de entidades acreditadas, normatividad de acreditación	160	7,6%
Fondos de empleados: conformación normatividad, control y vigilancia, estatutos.	131	6,2%

Se puede observar que un 25% de la consulta se desarrolla en torno a temas relacionados con las cooperativas, dejando a un lado a otros tipos de organización, solo parecen los fondos de empleados de empleados con un 6% de la consulta. Es muy interesante que el 23% de la consulta sea en temas relacionado con gestiones internas de la entidad, solo para temas pensionales, certificaciones etc., que no son propiamente temas de la misión institucional pero que son necesarios atenderlos con prontitud.

Los demás temas consultados, clasificados por tipo de organización se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Temas de consulta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Acreditación	17	8	12	24	15	15	21	8	7	24	8	1	160	7,6%
Ad. Públicas Cooperativas	0	1	1	6	1	0	1	0	2	7	0	1	20	0,9%
Organismos de Segundo Grado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
Asociaciones	1	4	1	1	2	2	13	3	4	8	4	4	47	2,2%
Asociaciones Mutuales	4	0	5	5	3	0	10	12	4	10	7	3	63	3,0%
Cooperativas	39	21	45	46	57	28	47	74	40	87	28	28	540	25,6%
Corporaciones	0	0	2	3	1	0	12	6	0	3	2	2	31	1,5%
CTA	5	2	5	7	9	12	4	3	0	12	3	1	63	3,0%
Educación solidaria	22	8	19	22	13	31	32	23	16	31	32	22	271	12,8%
Empresas Comunales	2	0	2	3	0	4	9	7	0	4	0	0	31	1,5%
ESAL						2	0		0	0	0		2	0,1%
Fondos de empleados	7	9	14	7	11	10	13	9	4	29	6	12	131	6,2%
Fundaciones	0	8	7	11	2	2	5	7	5	16	2	9	74	3,5%
JAC	1	2	5	2	8	3	3	3	3	9	0	2	41	1,9%
Organizaciones de voluntariado	0	2	6	2	2	3	8	2	0	0	4	2	31	1,5%
Precooperativas	6	2	5	10	1	6	4	1	0	6	7	0	48	2,3%
Trámites / Organizaciones Solidarias	24	51	40	65	35	37	80	47	22	47	19	18	485	23,0%
Trámites otras entidades	0	0	7	0	6	1	10	6	5	19	12	7	73	3,5%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>118</b>	<b>176</b>	<b>214</b>	<b>166</b>	<b>156</b>	<b>272</b>	<b>211</b>	<b>112</b>	<b>312</b>	<b>135</b>	<b>112</b>	<b>2112</b>	<b>100%</b>

La tabla y gráfica siguiente muestran el comportamiento de la consulta agrupando solicitudes así:

- Organizaciones de Economía Solidaria,
- Organizaciones Solidarias de Desarrollo
- Temas Institucionales y otros:

Consultas por organizaciones de economía solidaria	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ad. Públicas Cooperativas	0	1	1	6	1	0	1	0	2	7	0	1	20
Asociaciones Mutuales	4	0	5	5	3	0	10	12	4	10	7	3	63
Cooperativas	39	21	45	46	57	28	47	74	40	87	28	28	540
CTA	5	2	5	7	9	12	4	3	0	12	3	1	63
Fondos de empleados	7	9	14	7	11	10	13	9	4	29	6	12	131
Precooperativas	6	2	5	10	1	6	4	1	0	6	7	0	48
Asociación de Segundo Grado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1



Existe una clara relación entre la preponderancia de los temas de consulta y los tipos de organización que consulta, marcadamente el tema de cooperativismo y las cooperativas como tipo de organización realizan la mayor consulta. Se puede observar claramente que no existe una constante en el comportamiento de las organizaciones que consultan, por ejemplo, en las cooperativas se observan picos descendentes muy marcados cada tres o cuatro meses. Es notable la distancia que las cooperativas plantean con respecto a otro tipo de organización en cuanto a consulta. Lo que quiere decir, de que el principal demandante de información, desde la oficina de atención al ciudadano son las cooperativas.

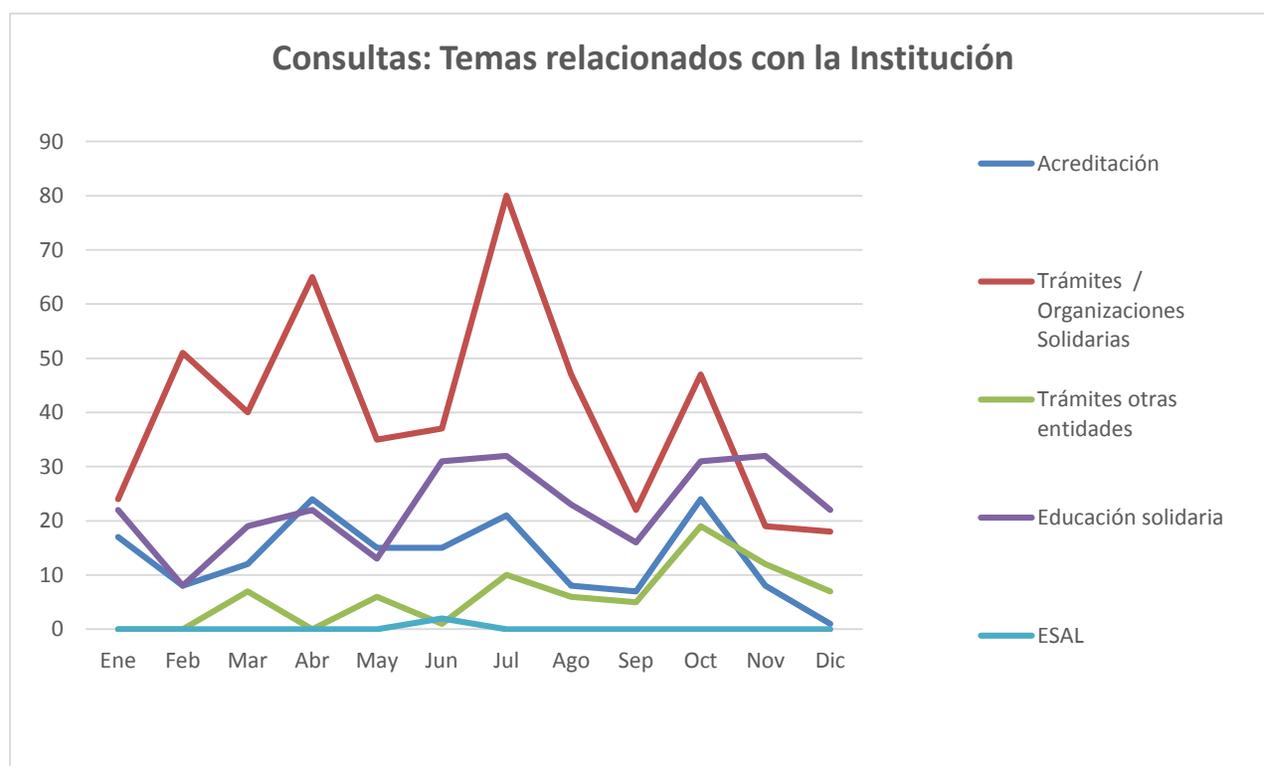
Consultas por organizaciones solidarias de desarrollo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Asociaciones	1	4	1	1	2	2	13	3	4	8	4	4	47
Corporaciones	0	0	2	3	1	0	12	6	0	3	2	2	31
Empresas Comunales	2	0	2	3	0	4	9	7	0	4	0	0	31
Fundaciones	0	8	7	11	2	2	5	7	5	16	2	9	74
JAC	1	2	5	2	8	3	3	3	3	9	0	2	41
Organizaciones de voluntariado	0	2	6	2	2	3	8	2	0	0	4	2	31



## Consulta por temas institucionales y otros:

La tabla y gráfica siguiente, muestra el comportamiento de la consulta de temas relacionados con la Entidad como: Acreditación, Trámites de organizaciones solidarias, educación solidaria y ESALES. En adición relacionamos las consultas mes a mes sobre los trámites de otras entidades.

Consulta por temas institucionales y otros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Acreditación	17	8	12	24	15	15	21	8	7	24	8	1	160
Trámites / Organizaciones Solidarias	24	51	40	65	35	37	80	47	22	47	19	18	485
Trámites otras entidades	0	0	7	0	6	1	10	6	5	19	12	7	73
Educación solidaria	22	8	19	22	13	31	32	23	16	31	32	22	271
ESAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2



#### 4. Peticiones Quejas y Reclamos - PQR

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Reporte de Quejas año 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Nota:** Durante el 2013, mensualmente se abría el Buzón de Quejas y Reclamos. Y la información frente al comportamiento de estas se reportó en los informes mensuales, dado que no se presentó ninguna queja, no se envió un reporte a la Dirección General. El informe de satisfacción al ciudadano se publica semestralmente en la página web: [Información Al Ciudadano](#) - [Resultados de Mediciones Satisfacción Ciudadana](#)

#### 5. Mejoras al Proceso de Atención al Ciudadano

**Buzón de sugerencias:** Atendiendo a recomendaciones de la oficina de control interno de la Unidad, se adecuaron 2 buzones de sugerencias ubicados estratégicamente en sitios visibles, así mismo, estos buzones permite fácilmente llevar un mejor control de su contenido.

**Conmutador:** Se estableció en el conmutador un mensaje para las llamadas que ingresen a la entidad después de las 5 de la tarde, indicando el horario de atención al ciudadano.

**Política de atención al ciudadano:** El manual, la política y protocolos de atención al ciudadano se socializaron a todos los funcionarios por diferentes medios y estrategias: como concursos, correo electrónico y llamadas aleatorias internas.

**Propuesta 2014:** Se envió a la subdirección y la oficina de control interno el proyecto de adecuación del espacio físico para la oficina de atención al ciudadano.

## 6. Participación Capacitaciones año 2013

PARTICIPACIÓN CAPACITACIONES		
CAPACITACIÓN	ENTIDAD	FECHA
Encuentro de cooperativas con actividad crediticia	organizaciones solidarias y confcoop	30/05/2013
Resignificación del servicio al ciudadano	ESAP	31/05/2013
Atención y entrega de material pedagógico en el stand del evento "2° seminario internacional de desarrollo socioeconómico local, políticas públicas y cooperación"	Organizaciones solidarias y confcoop	17-06-13 AL 18-06-13
Lanzamiento de norma ntc accesibilidad al medio físico. espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano en la administración pública. requisitos	PNSC	20/06/2013
taller de fortalecimiento de competencias personales de servicio al ciudadano	PNSC	11/10/2013
lianzas para el fortalecimiento de las entidades sin ánimo de lucro	Cámara de comercio	08/10/2013
Mesas de validación de los protocolos de atención	PNSC	23/10/2013
Ciclo de reuniones por subsistemas		
Congreso nacional de educación solidaria	Consejo pedagógico Zona Centro	11/11/2013 - 16/11/2013
Capacitación avanzado en cultura de servicio al ciudadano	DNP	22/10/2013 - 5/12/2013

Durante el 2013 la oficina de atención al ciudadano participó en 10 capacitaciones, la mayoría programadas por el DNP- Programa Nacional de Servicio al ciudadano.

### Material entregado

Durante el año 2013 se entregó un total de 34.260 ejemplares de material elaborado por la entidad. Entre ellas las más relevantes son: Folletos paso a paso para constitución de organizaciones sin ánimo de lucro, estos mismo folletos en Braille, programa de educación solidaria, herramientas multimedia de emprendimiento comunal, de emprendimiento

solidario y fortalecimiento a organizaciones, Investigación Cooperativismo e Internalización; Investigación Regulación Prudencial de Fondos de Empleados, revistas institucionales, ABC del Sector Solidario, Libre de Preguntas Frecuentes del Sector , Libor de Administradoras Públicas Cooperativas, así como material POP necesario para la gestión : lapiceros , carpetas institucionales, libretas y mochilas instituciones

## 7. Evaluación de la Satisfacción Ciudadana

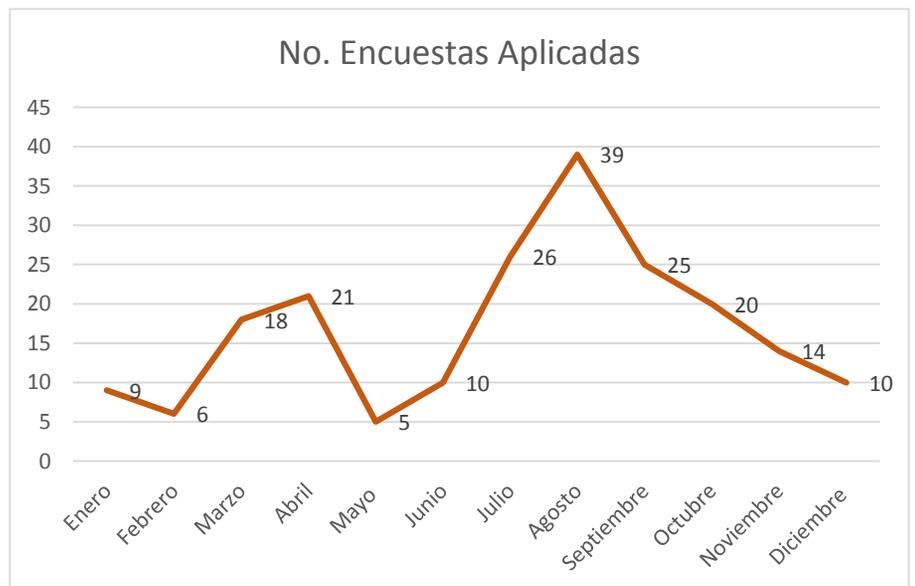
Para nosotros es fundamental contar con un instrumento que nos permita evaluar la percepción de nuestros usuarios con relación al servicio solicitado y/o prestado. Contamos dentro del proceso con una herramienta denominada encuesta de satisfacción ciudadana que está estructurada en dos sentidos, el primero que nos permite obtener mediciones de tipo cuantitativas y una segunda parte que nos provee información de tipo cualitativa.

Reconociendo la dinámica de nuestro público objetivo, las preguntas contenidas en la encuesta podrán ser modificadas con una periodicidad anual.

## Resultados de la medición

TIPO DE ENCUESTA	OBJETIVO	RESULTADO
Encuesta de satisfacción Interna	Medir, analizar y hacer seguimiento a la prestación del servicio en las Instalaciones de la entidad.	La encuesta de satisfacción interna se realizó durante el año 2013, de forma mensual adjuntando la hoja de vida del indicador.

mes	No. Encuestas Aplicadas
Enero	9
Febrero	6
Marzo	18
Abril	21
Mayo	5
Junio	10
Julio	26
Agosto	39
Septiembre	25
Octubre	20
Noviembre	14
Diciembre	10
<b>Total</b>	<b>203</b>



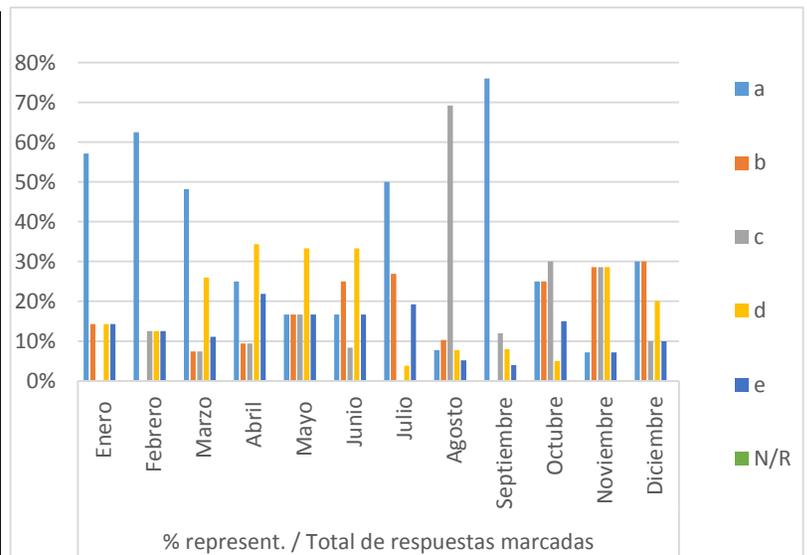
Mes	Nivel satisfacción
Enero	89%
Febrero	100%
Marzo	89%
Abril	90%
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	98%
Agosto	100%
Septiembre	100%
Octubre	100%
Noviembre	100%
Diciembre	100%
Promedio	97%



De los datos analizados se concluye que la percepción del usuario con relación al servicio de la oficina de atención al ciudadano es muy satisfactoria, evidenciado esto en el resultado de las mediciones mensuales durante el año 2013, se obtuvo un promedio del nivel de satisfacción de 97%.

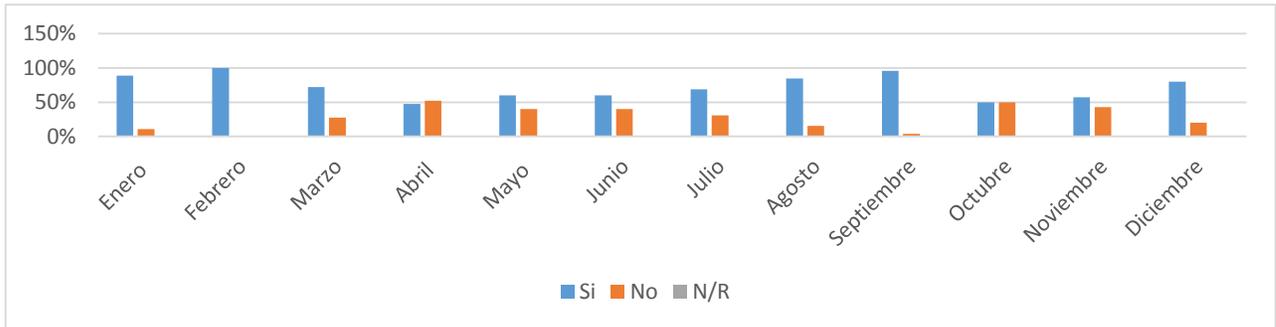
### CALIFICACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS

<b>USTED ACUDIO A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS PORQUE</b>
a. Un amigo le comentó que en Organizaciones solidarias le podían colaborar.
b. Fue remitido por otra entidad del Gobierno. ¿Cuál?
c. Tiene como referencia de la entidad al antiguo Dansocial.
d. Sabía de las funciones de Organizaciones solidarias.
e. Se enteró en los medios de comunicación sobre la entidad y se interesó por algún programa.
No sabe / No responde



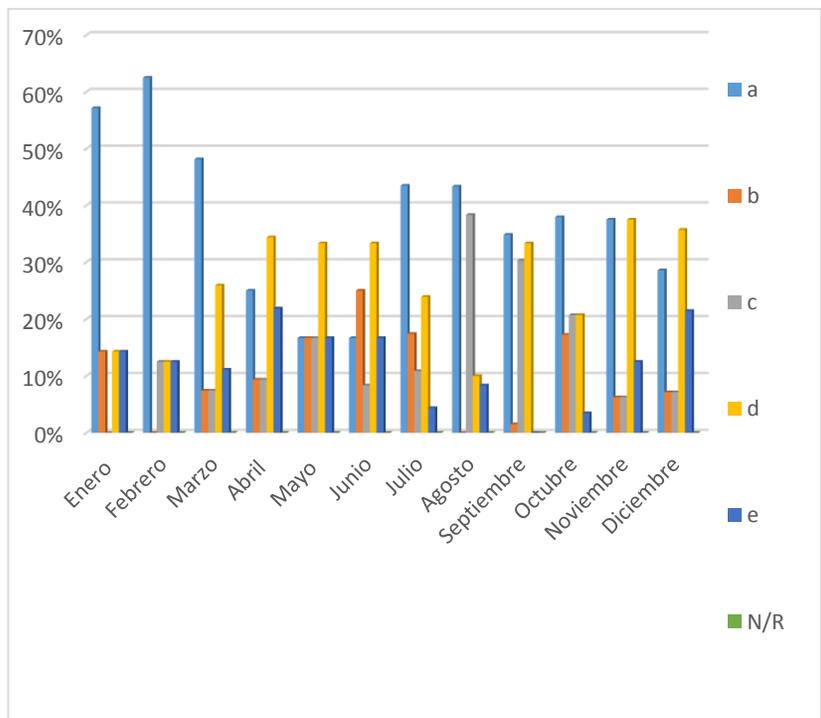
De los datos analizados se concluye que la mayor representatividad está en que Un amigo le comentó que en Organizaciones solidarias le podían colaborar. Con un 76%.

**ANTES DE CONSULTARNOS, SABÍA USTED ¿QUÉ ES ORGANIZACIONES SOLIDARIAS? Y ¿CUÁL ES SU FUNCIÓN?**

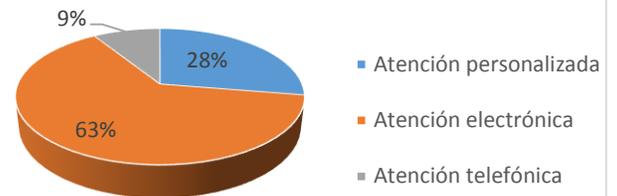


Durante el año 2013, se evidencio que los ciudadanos si sabían que es Organizaciones Solidarias y conocen la función.

<b>DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PARA ACERCARSE A ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, USTED CONOCE</b>	
a. Portal web, <a href="http://www.Organizacionessolidarias.gov.co">www.Organizacionessolidarias.gov.co</a>	
b. Línea de atención al ciudadano: PBX 3275252 Ext. 301 – línea nacional 018000122020	
c.	Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalciudadano@dansocial.gov.co">atencionalciudadano@dansocial.gov.co</a>
d. Horario de atención personalizada: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
e. No conocía ninguno	
No sabe / No responde	



<b>COMO NOS REFERENCIA NUESTRO PUBLICO</b>	
Atención personalizada	28%
Atención electrónica	63%
Atención telefónica	9%



### **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

Durante el primer semestre del año 2013 se destacaron las siguientes observaciones que hicieron los ciudadanos:

Agradecido por la atención recibida
Excelente atención
Felicitaciones por la atención
Se requiere mayor presencia de la Entidad en las regiones
Buena atención y mucha claridad en la orientación
Muy buen servicio

Los comentarios redundan en la buena atención recibida por los ciudadanos, es muy importante que desde las demandas establecidas por la ciudadanía, se contemple que la entidad requiere mayor presencia regional, lo que supone que la demanda en región puede ser mayor y la misión de la Unidad se puede cumplir de una mejor forma desde lo regional.

#### Descripción de instrumento

<b>Instrumento</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Medición</b>	<b>Recolección</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Informe</b>
Encuesta	Diaria	Mensual	Diaria	Mensual	Mensual

Fin del Informe.

Elaboró: Diana Jimena Pulido Tovar / Profesional Universitario Grado 7 – Grupo Educación e Investigación Oficina de Atención e Información al Ciudadano

Revisó: Marisol Viveros / Coordinadora Grupo de Educación e investigación

Fecha: 30-01-2013