



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

**SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**  
**EQUIPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Evaluación de las Respuestas a PQRS Emitidas por la Secretaría Distrital  
de Seguridad, Convivencia y Justicia.  
Piloto enero de 2021



### INTRODUCCIÓN

Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia y que al mismo tiempo permita la garantía del ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital, implica conocer la calidad de los productos, trámites y servicios que ofrecemos a los ciudadanos, en especial aquellos que son realizados en el contexto del ejercicio del derecho fundamental de petición.

La anterior afirmación se respalda teniendo en cuenta la jurisprudencia constitucional sobre el derecho ciudadano, la cual reitera su doble finalidad: la de permitir que los ciudadanos eleven peticiones respetuosas a las autoridades y al mismo tiempo, garantizar una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

Es por eso que la Subsecretaría de Gestión Institucional, en cabeza del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, se encuentra en fase de implementación de la presente herramienta para evaluar y medir la calidad de las respuestas que estamos entregando a nuestros peticionarios y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.

En consecuencia, el presente informe presenta los resultados de la medición de las respuestas emitidas en el periodo de enero de 2021, evaluando diferentes criterios relacionados con la calidad, desde una óptica institucional y lo que es más importante, desde la experiencia ciudadana, aplicando una metodología adaptada que se ajusta a las necesidades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Lo anterior, con el propósito de conocer el impacto de nuestra gestión en los ciudadanos; detectar oportunidades de mejora; recomendar acciones correctivas; proveer información oportuna y confiable a la alta dirección y responsables del proceso, para incrementar la calidad de las respuestas de las peticiones ciudadanas y con ello, mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública distrital.

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1. Tamaño de la Población Total</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2. Muestra</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.1. Tipologías Involucradas</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.2. Canales de Origen</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2.3. Dependencias Respondientes</b> .....	<b>6</b>
<b>3.3. Paso a Paso Metodológico</b> .....	<b>7</b>
<b>4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1. Utilidad de la Información Incluida</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2. Claridad de la Información Entregada</b> .....	<b>9</b>
<b>4.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida</b> .....	<b>10</b>
<b>5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas</b> ...	<b>11</b>
<b>5.1. Coherencia</b> .....	<b>12</b>
<b>5.2. Claridad</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3. Calidez</b> .....	<b>13</b>
<b>5.4. Oportunidad</b> .....	<b>14</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>15</b>
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>16</b>

## 1. OBJETIVO

El propósito fundamental de este informe es proveer de una herramienta que permita evaluar criterios de calidad, satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ y así proveer de información confiable a la alta dirección y a los responsables del proceso para la toma de decisiones en pro de la calidad de nuestras respuestas y con ello, mejorar la confianza ciudadana.

## 2. ALCANCE

El presente estudio inicia seleccionado el universo respectivo a partir de las peticiones con obligatoriedad de respuesta durante el periodo comprendido del 1 al 31 de enero de 2021; estableciendo una muestra representativa y confiable para la medición y el análisis de los criterios de calidad, satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada; finalizando con las recomendaciones, acciones de mejora para el aseguramiento de la calidad de las respuestas a los derechos de petición.

## 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Tamaño de la Población Total

Para seleccionar la población total, se tomaron las peticiones con obligatoriedad de respuesta durante el periodo comprendido del 1 al 31 de enero de 2021; a esa base, posteriormente se extrajeron todas las solicitudes con respuesta a peticionarios anónimos y las que registraron como único dato de contacto alguna dirección física, es decir, las que no incluyeron información de e-mail y números telefónicos; como resultado del procedimiento anterior, se determinó el marco muestral con una población total de 403 respuestas.

### 3.2. Muestra

Para determinar una muestra confiable, se realizó un muestreo aleatorio simple, al cual se le determinó un 96% de confianza y un margen de error del 9%; en consecuencia, el tamaño muestral mínimo obtenido fue de 92 encuestas efectivas.

A continuación, se caracterizan las peticiones incluidas en la muestra, teniendo en cuenta criterios de participación de las tipologías, canales de origen y dependencias respondientes; los estratos incluidos no poseen una participación calculada, por el contrario, son el resultado natural del muestreo aleatorio aplicado.

#### 3.2.1. Tipologías Involucradas

La Tabla 1 evidencia la participación de las tipologías dentro de la muestra seleccionada; a este respecto, vale anotar la gran participación de las tipologías de interés general y particular con 91 por ciento del total escogido y que corresponden a 84 de las 92 peticiones evaluadas mediante la metodología implementada.

*Tabla 1 Participación Muestral por Tipologías*

TIPOLOGIA	CANTIDAD	%
Petición de Interés General	36	39
Petición de Interés Particular	48	52
Queja	1	1,1
Reclamo	5	5,4
Solicitud Acceso a la Información	2	2,2
TOTAL	92	100

*Fuente: matriz consolidada del periodo con las solicitudes de obligatoriedad de respuesta.*

Estas tipologías, como todas las ausentes, determinan el tiempo máximo de respuesta estipulado por ley en el cual las autoridades, para este caso la SDSCJ, deben responder de fondo las peticiones ciudadanas que reciben.

Es así que éstas proveen un factor incidente en la capacidad de respuesta, y con ello, directamente proporcionado con la calidad que se pretenden ofrecer en las contestaciones.

### 3.2.2. Canales de Origen

La Tabla 2 evidencia la participación de los canales dentro de la muestra seleccionada, destacando dos dominantes con porcentajes iguales: el Canal Web y el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicidades, ambos con un 84% de influencia en la muestra determinada.

*Tabla 2 Participación Muestral por Canal de Origen*

CANAL DE ORIGEN	Presencial	Escrito	Teléfono	E-mail	Buzón	Web	TOTAL
<b>CANTIDAD</b>	2	3	3	6	39	39	<b>92</b>
<b>%</b>	2,17%	3,26%	3,26%	6,52%	42,39%	42,39%	100,00%

*Fuente: matriz consolidada del periodo con las solicitudes con obligatoriedad de respuesta.*

Los canales de atención pueden determinar hasta cierto punto las condiciones espaciales donde se instauraron las peticiones, en este caso, se puede intuir que las 39 peticiones interpuestas en los buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones, se realizaron en los puntos de contacto provistos para dar orientación de primera mano a los ciudadanos, por lo que intuimos que este tipo de las solicitudes interpuestas por este medio, requieren un nivel mayor al de la simple orientación en las respuestas emitidas.

### 3.2.3. Dependencias Respondientes

La Tabla 3 muestra la participación de las dependencias que respondieron las peticiones sujetas del presente estudio, dentro de la muestra seleccionada; en ella, se destaca la Dirección de Acceso a la Justicia con el mayor porcentaje, 21% de las respuestas analizadas; de otro lado, muestra un equilibrio en el segundo nivel de participación de cuatro áreas, dentro del rango 17% - 15%.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Tabla 3 Participación Muestral por Dependencias

DEPENDENCIAS RESPONDIENTES	CANTIDAD	%
Dirección de Gestión Humana	1	1,1
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	1	1,1
Dirección de Bienes para la S. C. Y AJ	2	2,2
Despacho Secretario de Seguridad	9	9,8
Dirección de Seguridad	14	15
Código de Seguridad y Convivencia	15	16
Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4	15	16
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	16	17
Dirección de Acceso a la Justicia	19	21
TOTAL	92	100%

Fuente: matriz consolidada del periodo con las solicitudes con obligatoriedad de respuesta

Este criterio, en cierta medida esboza la carga de gestión en lo que compete el proceso de responder peticiones ciudadanas, como también los ejes temáticos en los que se genera mayor impacto en los peticionarios.

### 3.3. Paso a Paso Metodológico

El siguiente análisis, sin duda revela valiosa información para determinar la calidad de las respuestas que se entregan a los peticionarios de la SDSCJ, pues contiene las perspectivas de los actores que intervienen en el fin mismo del ejercicio del Derecho Fundamental de Petición; por un lado, el Peticionario, y por otro, quien responde, es decir la autoridad competente.

En ese sentido, para evaluar la *experiencia ciudadana con las respuestas a sus solicitudes*, se diseñó un cuestionario de tres preguntas de selección múltiple, que evaluó tres criterios diferentes: utilidad de la información incluida, lenguaje claro utilizado y la satisfacción ciudadana frente a la respuesta recibida.

Una vez definido el cuestionario, se establecieron tres estrategias para su aplicación: entrevista telefónica, aplicación vía correo electrónico y aplicación a través de mensaje de texto, las cuales

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

deberían agotarse en dicho orden, hasta tanto se concretará la muestra de 92 respuestas efectivas al cuestionario planteado.

Con relación a esto, la prioridad entre las técnicas definidas, se estableció a partir de los recursos existentes en la SDSCJ y procurando la interacción más vívida con los peticionarios. En este primer ejercicio, la meta muestral se alcanzó solamente con las llamadas telefónicas, inicialmente a números fijos y posteriormente con los celulares.

De este modo, se obtuvo una base de 92 peticionarios encuestados, quienes representan el mismo número de peticiones que se evaluaron en la segunda parte de esta medición.

En desarrollo de esta segunda etapa de este estudio, el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano de la SDSCJ, en representación de la autoridad competente para atender y responder las 92 peticiones determinadas, fue quien realizó la evaluación correspondiente.

Lo anterior, según la metodología adaptada e implementada en febrero del 2020 por esta secretaría; la cual tiene su origen en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Este método, consiste en evaluar los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, a partir de la lectura de cada una de las 92 peticiones y sus respuestas correspondientes.

### 4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas

Este primer punto de análisis, recoge y evalúa aspectos como la utilidad de la información incluida en las respuestas enviadas, la claridad del mensaje recibido y la satisfacción frente a las respuestas; y así define la experiencia ciudadana con las respuestas emitidas por la SDSCJ.

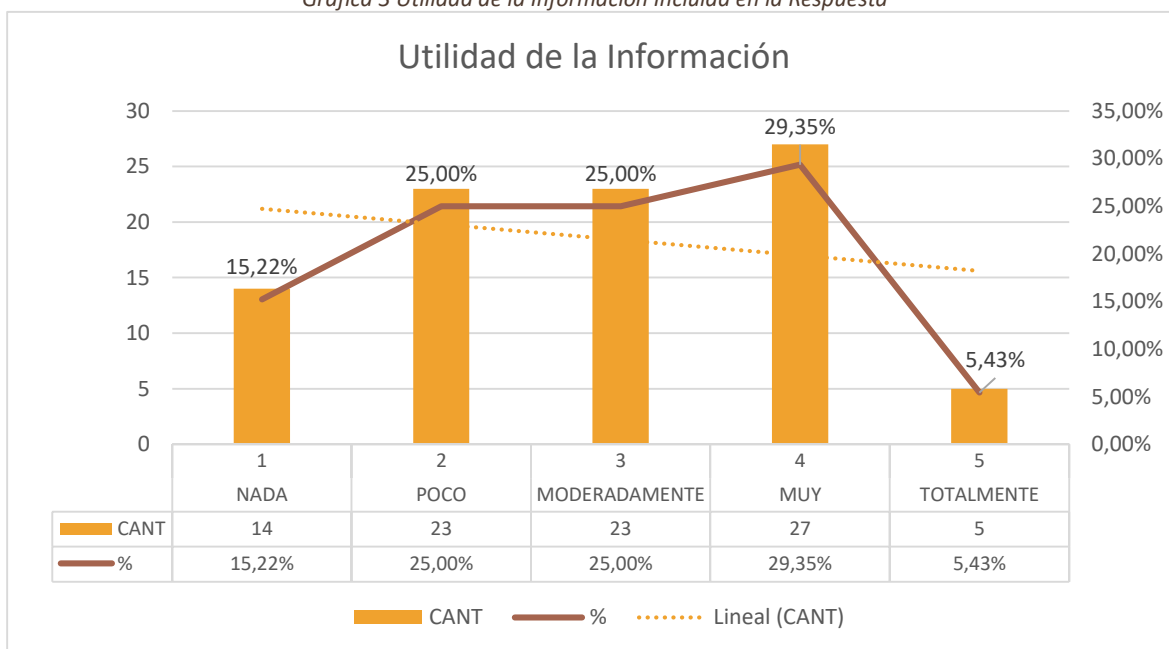
#### 4.1. Utilidad de la Información Incluida

La utilidad de la información incluida en la respuesta ofrecida a los peticionarios permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios; da cuenta de nuestra habilidad para desempeñar nuestras competencias en la salvaguardia de los derechos de las personas y determina la coherencia entre lo solicitado y lo respondido.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

La gráfica 1 muestra la calificación entregada por cada uno de los peticionarios en el momento de responder la pregunta: “De acuerdo a lo solicitado en la petición ¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?”

Gráfica 3 Utilidad de la Información Incluida en la Respuesta



A primera vista sobresale el porcentaje alcanzado por la nota 4, correspondiente a lo valorado por el 29,35%, de las 92 personas encuestadas; lo cual es tranquilizador, si miramos que este valor sobre pasa los dos puntajes que lo anteceden, ambos con el 25%; Sin embargo, al promediar todas las valoraciones recogidas en las encuestas realizadas, el resultado corresponde a una calificación de 2,85 sobre cinco, algo menos alentador.

### 4.2. Claridad de la Información Entregada

Preguntar al peticionario sobre la claridad de la información entregada, permite medir la habilidad del servidor público para transmitir en lenguaje claro, la información requerida, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan las actuaciones administrativas.

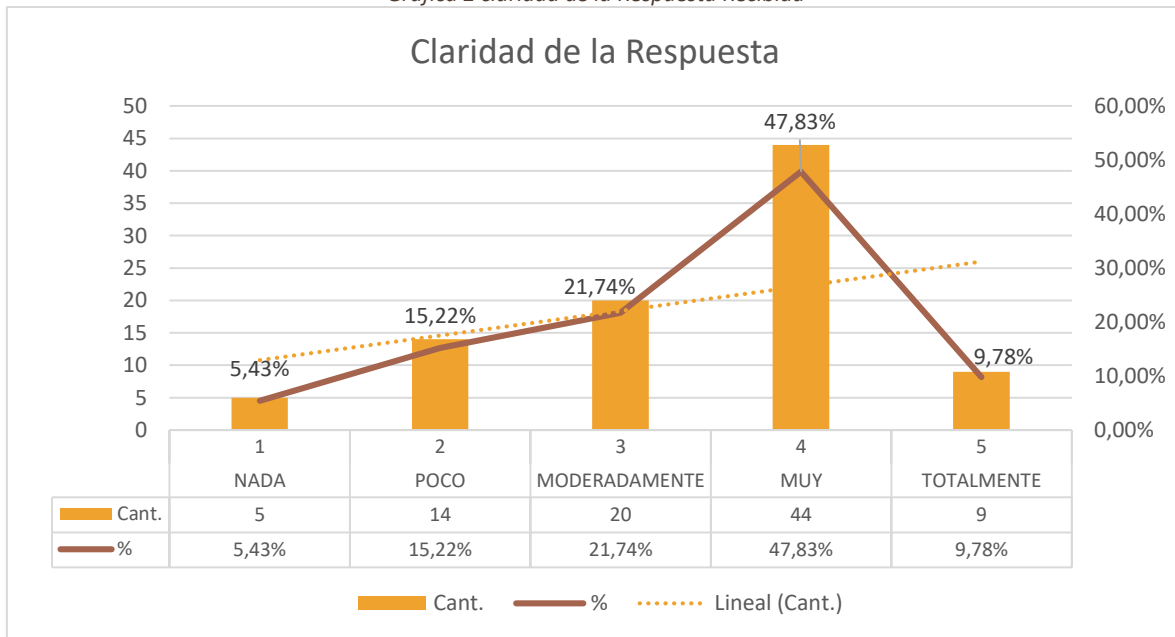


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente.

Gráfica 2 claridad de la Respuesta Recibida



En la medición del presente criterio se observa que, cerca del 50% de los encuestados calificaron las respuestas recibidas como Muy Claras, ubicándose en el segundo nivel más alto ofrecido en el presente estudio, en consecuencia, la Línea de Tendencia es positiva.

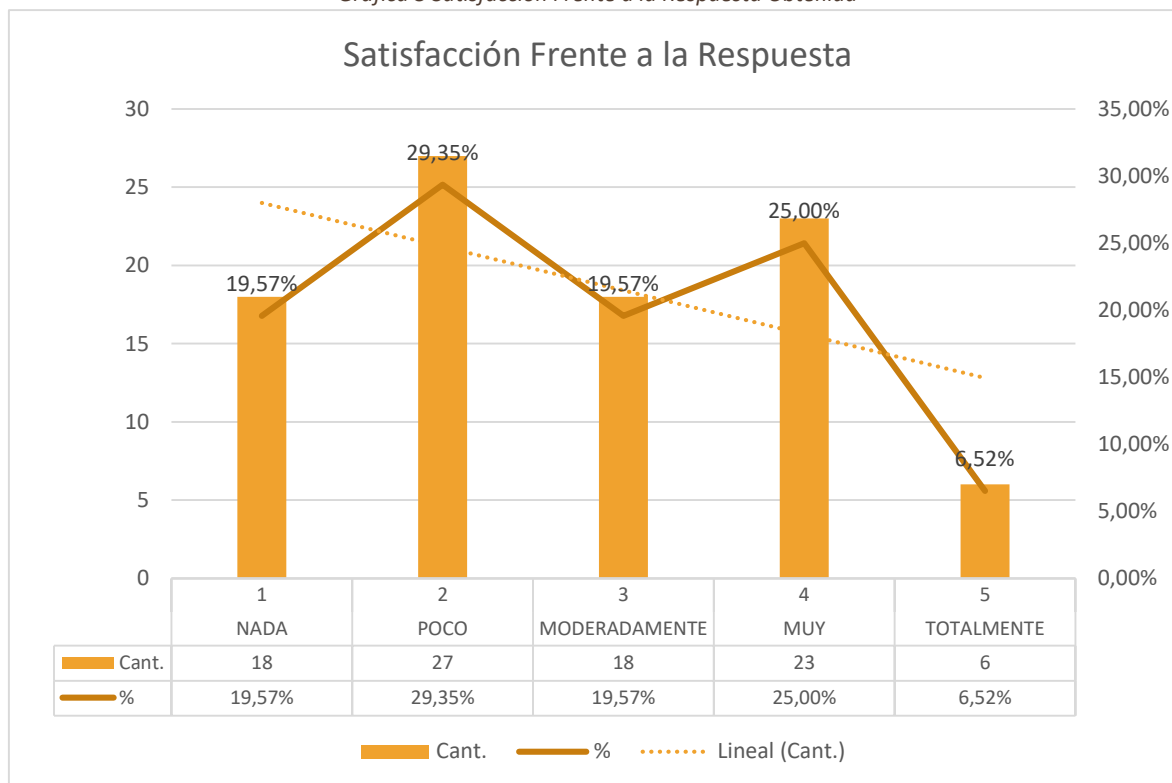
Sin embargo, un poco más del 40% ubicado en los niveles inferiores, redujo el promedio y definió en 3,41 la calificación total.

### 4.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida

Este punto mide ese sentimiento generado que el peticionario cuando éste recibe y lee la respuesta entregada, allí se decanta si se cumplieron o no con sus expectativas y si se complació la necesidad expresada en la petición.

La importancia de este punto es que este sentimiento genera posiciones favorables frente a la administración distrital, en otras palabras, cumplir con las expectativas de los ciudadanos generan confianza en las instituciones.

Gráfica 3 Satisfacción Frente a la Respuesta Obtenida



La calificación del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a sus respuestas fue de 2,70 sobre cinco, por lo que la Línea de Tendencia obtenida es negativa; ello se explica debido a que 23 personas (25%) ubicaron su satisfacción en la segunda escala más alta y 45 algo así como el 49% del total encuestado, eligieron las dos escalas más bajas del mismo espectro.

### 5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas

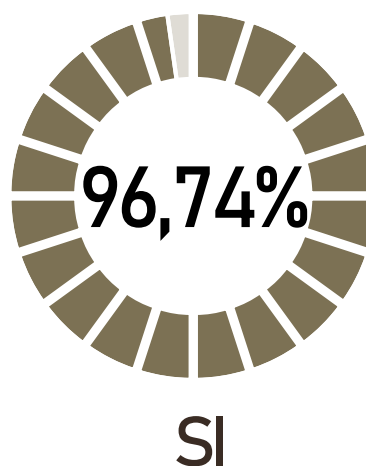
La perspectiva institucional, provee la mirada desde la otra cara de la moneda, pues recoge y evalúa los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas que estamos brindando a los peticionarios desde el rol de servidores públicos de la SDSCJ, en este caso dicha medición se realizó por el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano.

### 5.1. Coherencia

Si la respuesta que el peticionario recibe responde directa y claramente a su cuestionamiento, estamos hablando de que la comunicación emitida por la SDSCJ es coherente, es decir esa concordancia entre lo que se pide con lo que se responde.



**¿La información incluida en la respuesta atiende lo solicitado o expresado en la petición radicada?**



Una vez aplicada la metodología para medir el nivel de Coherencia, salta a la vista el porcentaje favorable de solicitudes que efectivamente respondieron el objeto de las peticiones.

Sin embargo, tres solicitudes (3,26%) fueron leídas y evaluadas negativamente en desarrollo de este ejercicio, pues registraron inexactitudes en la información de notificación del ciudadano; esta novedad no está del todo relacionada con la información de la respuesta en sí, pero equivocar la dirección de notificación no permite que la comunicación se concrete.

### 5.2. Claridad

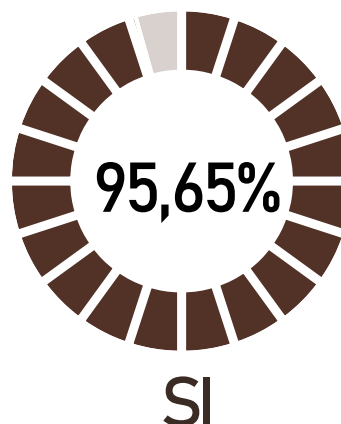
Permitir a los servidores públicos medir el criterio de la claridad de la información entregada, le permite considerar su habilidad para transmitir en lenguaje claro, la información solicitada, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan su quehacer como respondiente de peticiones ciudadanas.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente, es decir que el ciudadano entienda las ideas expresadas en las respuestas.



**¿La información incluida en la respuesta fue transmitida en lenguaje claro?**



El resultado muestra que cuatro (4,35%) peticiones de las 92 revisadas, evidenciaron elementos que dificultan la comprensión de los peticionarios respectivos.

Por ejemplo: si no se tiene competencia, debe realizarse el traslado correspondiente, sin embargo, en un caso se solicitó ampliar la información para realizar la investigación sin mediar o anunciar algún traslado complementario. Lo que puede confundir al ciudadano, sobre quien debe atender de fondo su solicitud.

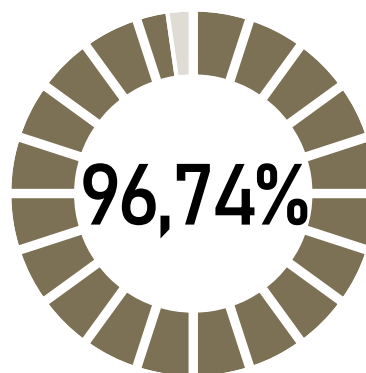
En otro caso, el lenguaje utilizado no destaca una respuesta de fondo clara, lo que genera ambigüedades en la interpretación del peticionario.

### 5.3. Calidez

El criterio de Calidez se refiere a esos recursos lingüísticos usados en los textos que permitan denotar un trato respetuoso, digno y amable frente a un receptor, que en este caso son los peticionarios; en resumen, se refiere a una comunicación con suficientes expresiones de respeto y amabilidad para generar en el lector la sensación de valoración.



**¿La información incluida en  
la respuesta fue escrita en  
tono cordial?**



**SI**

Un gran porcentaje de las respuestas revisadas por el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, contiene elementos que permiten considerar las respuestas como cálidas; sin embargo, un 3,26%, equivalente a tres respuestas de la 92 inspeccionadas, presentaron observaciones frente a este respecto.

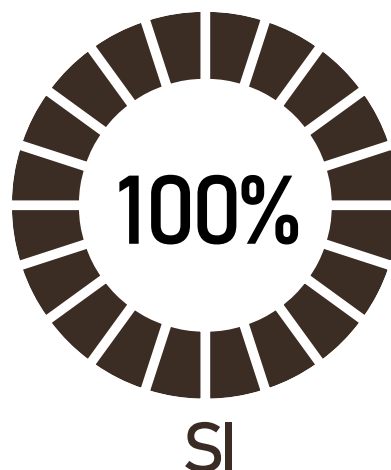
### 5.4. Oportunidad

La oportunidad es uno de los criterios que más relación tiene con la calidad en la gestión del servicio y atención a la ciudadanía, pues compromete el factor tiempo, el cual debe ser apropiado para evitar daños irreparables o la vulneración de los derechos ciudadanos.

En el ejercicio del derecho de petición, se refiere a la emisión de las respuestas dentro de los términos establecidos por las tipologías dadas por Ley. El incumplimiento de estos términos puede ser un indicador de la eficiencia del proceso y abre puertas para el inicio de acciones constitucionales.



**¿La respuesta respetó los términos de Ley establecidos para responderle a los peticionarios?**



Para el periodo de enero 2021, todas las respuestas seleccionadas en la muestra del presente estudio, fueron emitidas oportunamente. Lo anterior demuestra que este criterio de evaluación no restó puntos a las calificaciones dadas en los criterios evaluados por los ciudadanos.

## 6. CONCLUSIONES

1. La calificación de la utilidad de la información incluida en las respuestas de los derechos de petición de la SDSCJ del periodo enero 2021, por parte de los ciudadanos encuestados fue de 2,85 sobre cinco. Sin embargo, para la SDSCJ, la coherencia de la información incluida en las respuestas entregadas frente al objeto de la petición, fue acertada en un 96,74%, salvo tres ocasiones, donde se registraron inexactitudes en los datos de contacto.

El fenómeno anterior puede explicarse en que, un sector de los ciudadanos encuestados, consideran inútil o de poca utilidad la información entregada por la SDSCJ, cuando la acción institucional no responde a las solicitudes de la manera como ellos esperan que se haga.

2. La calificación dada por los destinatarios de nuestras respuestas, se definió en 3,41 sobre cinco, por su parte desde la perspectiva institucional, solo encontró cuatro casos aislados, que podrían contener elementos que afectan la comprensión de las respuestas.

Esto difiere claramente con por lo menos el 20% de los ciudadanos entrevistados, pues ellos evidenciaron dificultades en la comprensión de las comunicaciones recibidas por lo que su calificación se ubicó en los niveles más bajos de la escala ofrecida. Sin embargo, existe otro

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

20% ubicado en el intermedio de la tabla que podrían, o no, presentar dificultades, aunque no sean expresas.

3. Se podría decir que las estrategias de lenguaje claro tienen un pequeño saldo a favor de la comprensión de las respuestas de fácil interpretación, toda vez que 57,61% de los encuestados ubico sus valoraciones en los dos puntos más altos de las escalas de 1 a 5.
4. Los sentimientos relacionados con la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas recibidas por parte de la SDSCJ, tienden a la negatividad.

La afirmación anterior se sustenta según el cálculo obtenido de la *Línea de Tendencia*, la cual permite representar los posibles valores futuros de acuerdo a su tendencia; vale recordar que el 49% de los encuestados ubicaron su nivel de satisfacción en los estratos de menor puntaje ofrecidos y un 19,57% se situaron en un nivel intermedio, sin expresar sensaciones favorables.

5. La medición de la calidez de las comunicaciones realizada por el presente estudio, presentó un porcentaje cercano al 97%; por su parte, la oportunidad de las respuestas fue optima, pues 100% de las respuestas fueron emitidas dentro de los términos de Ley.

Este resultado, no se midió directamente en los ciudadanos, sin embargo, estos criterios si aportan directamente en la satisfacción ciudadana la cual fue calificada por los peticionarios con un 2,70 sobre cinco.

## 7. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar una campaña de comunicación social, que muestre a los ciudadanos claramente las competencias de la secretaría de seguridad, para que ellos sepan hasta donde van nuestras competencias y para que realicen peticiones afines al quehacer de la SDSCJ.
2. Establecer acciones tendientes a reducir las brechas entre la calificación ciudadana y evaluación institucional. Esto en lo referente a la claridad de las comunicaciones.
3. Desarrollar una estrategia de comunicación que incluya en las respuestas elementos que permitan mejorar las sensaciones de los ciudadanos frente al quehacer de la SDSCJ y que permita favorecer la confianza en la labor que se realiza.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

4. Implementar acciones para la sensibilización y humanización del trabajo realizado en las dependencias, específicamente cuando se están proyectando las respuestas a los peticionarios.
5. La Subsecretaría de Gestión Institucional, acorde a lo enunciado en el Artículo 22 de la Ley 1755, debería reglamentar a la medida de las necesidades particulares de la secretaría, la tramitación interna de las peticiones, a manera de política institucional que respalde y oriente los procesos y demás lineamientos relacionados.
6. Socializar el procedimiento de gestión de peticiones para unificar la gestión realizada y con ello la calidad de las respuestas, incluyendo los traslados que tengan que realizarse desde las dependencias.

**Elaboró:** Luis Carlos Gómez Camargo - Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Institucional  
**Revisó:** Claudia Ximena Hormaza - Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional