



**REPORTE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS
MES DE JUNIO 2020**

**Elaborado por:
CLAUDIA QUINTERO
Ayudante 472 Atención al ciudadano DADEP**

FICHA TÉCNICA			
OBJETIVO:	Medir y evaluar la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que presta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP-, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha"		
POBLACIÓN OBJETO:	Ciudadanos y Ciudadanas atendidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha", registrados en el mes de	JUNIO 2020	
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:	La encuesta fue aplicada durante los días	Inicio de encuesta 18/08/2020	Finaliza 20/08/2020
POBLACION UNIVERSO - MARCO GENERAL	Total, de solicitudes recibidas en el mes	JUNIO 2020	418
	Total, traslados en el mes	JUNIO 2020	189
POBLACIÓN ACCESIBLE	Total, de Solicitudes ingresadas a la entidad: Cantidad de solicitudes recibidas menos - Traslados en el mes	JUNIO 2020	229
POBLACIÓN OBJETIVO	Total, de usuarios con respuesta en orfeo	JUNIO 2020	175
POBLACIÓN PARA MUESTREO	Total, usuarios registrados con número telefónico mes de	JUNIO 2020	88
MUESTRA REPRESENTATIVA	Total, de llamadas a realizar a numeros fijos y celulares de los usuarios que registran telefono	44	
TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS:	Total, personas que contestaron encuesta:	23	

1. INTRODUCCIÓN

“El servicio al ciudadano es la más notable función del Estado, pues se atiende a la ciudadanía para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.” (tomado de cortolima.gov.co)

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la satisfacción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y realizar socialización de los resultados al interior del área funcional de servicio al ciudadano, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de los trámites y servicios.

3. MÉTODO

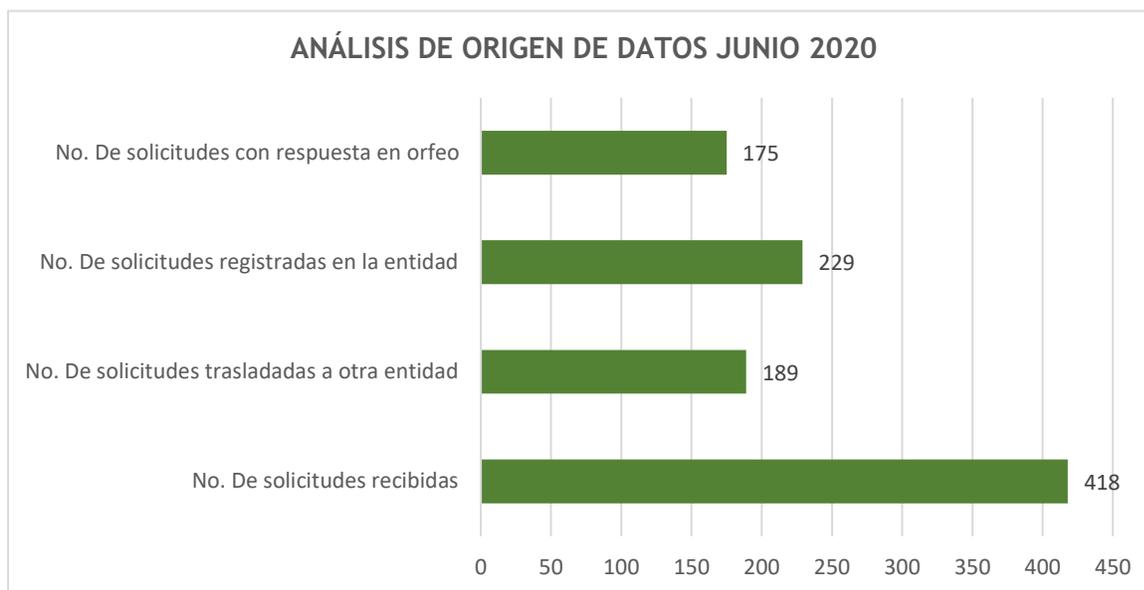
Se aplicó formato de encuesta de atención al usuario 127-FORAC-02, a través de encuesta telefónica a un grupo de personas que han radicado peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les ha dado respuesta según reporte de SEGUIMIENTO ORFEO-SDQS que lleva el área de Atención al ciudadano del total de salidas con respuesta.

Dicho grupo se compone de un total de 175 personas que radicaron peticiones por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -"Bogotá Te Escucha" y a quienes se les dio respuesta en el mes de junio de 2020. Esta encuesta se realizó entre los días 18/08/2020 al 20/08/2020.

Origen de los datos:

Para este análisis se tiene en cuenta el número total de solicitudes recibidas en la entidad a través del sistema Bogotá te escucha, menos el No.(#) de solicitudes trasladadas a otra entidad y finalmente se toma el numero de peticiones a las que se les dio respuesta.

ANÁLISIS DE ORIGEN DE DATOS JUNIO 2020	
No. De solicitudes recibidas	418
No. De solicitudes trasladadas a otra entidad	189
No. De solicitudes registradas en la entidad	229
No. De solicitudes con respuesta en orfeo	175



Estos datos se extraen del archivo subido a la página web "Informes PQRS" en la ruta: Instrumentos de gestión de información pública » Informe de PQRS y denuncias Informe de Solicitudes y Denuncias - PQRS.

De la población objeto de 175 ciudadanos que radicaron solicitudes y que se les dio respuesta en el mes de junio 2020, se toma como base los usuarios que registraron número telefónico que para este mes son 88 usuarios y de acuerdo con la muestra representativa nos da un total de 50,29% de usuarios que registraron número telefónico.

A este 50,29% se les realiza llamada telefónica para solicitarles contestar una encuesta de satisfacción por este canal (según modelo de guion elaborado para esta tarea)

Herramientas:

De los 88 peticionarios registrados con número telefónico en el mes de JUNIO 2020 Se hacen llamadas al 50,29% de los ciudadanos que registran numero telefónico, que corresponde a: 44 peticionarios, de los cuales 23 contestan la encuesta.

Con el fin de extraer el conteo de las respuestas a cada pregunta se elabora una matriz de control en Excel y se aplica fórmula de conteo.

Para el conteo de datos: Se aplica fórmula de conteo {=CONTARA(U5:U123)}

Análisis de los números telefónicos:

Se siguen los siguientes pasos para analizar los números telefónicos:

1. Se analiza cuántos registros (peticionarios registrados) hay en el mes de estudio.
2. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico fijo.
3. Se determina cuantos usuarios registran número telefónico celular.
4. Se verifica los usuarios y números repetidos.
5. Se determina la cantidad de usuarios que tienen registrado número telefónico.

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL
total no tienen teléfono registrado	77
total celular registrado	44
Número repetido	10
total fijo registrado	13
total fijo y celular registrado	31
total	175

SITUACION DE NUMEROS TELEFONICOS	TOTAL	%
USUARIOS CON TELEFONO: fijo + celular + fijo y celular	88	50,29%
SIN DATOS TELEFONICOS: no tienen numero registrado + número repetido.	87	49,71%
TOTAL	175	100,00%

Identificación de la muestra:

Para la identificación de la muestra se toma:

Total registros con respuesta en orfeo en el mes 175

Total de registros con número telefónico 88

$$\frac{88}{175} = 50,29\%$$

Conforme al instructivo de atención al ciudadano, el número mínimo de llamadas que se debe hacer es del 30%. Y para el mes de junio según fórmula nos da el 50,29% de usuarios para hacer llamadas a 44 usuarios.

$$\frac{88 \times 50\%}{100} = 44,25 \text{ Este dato se aproxima al menor valor} = 44$$

4. RESULTADOS

Se hace un análisis de las llamadas teniendo en cuenta las siguientes probabilidades:

1. no contesta la llamada/ entra a buzón
2. numero errado/ equivocado
3. No se conoce la extensión
4. teléfono dañado
5. no se encuentra el peticionario
6. contesta encuesta
7. no contesta encuesta

ESTADO DE LA LLAMADA	TOTAL	%
no contesta la llamada o entra a buzón	14	32%
numero errado	1	2%
No se conoce la extensión	0	0%
teléfono dañado	0	0%
no se encuentra el peticionario	0	0%
contesta encuesta	23	52%
no contesta encuesta	6	14%
TOTAL	44	100%

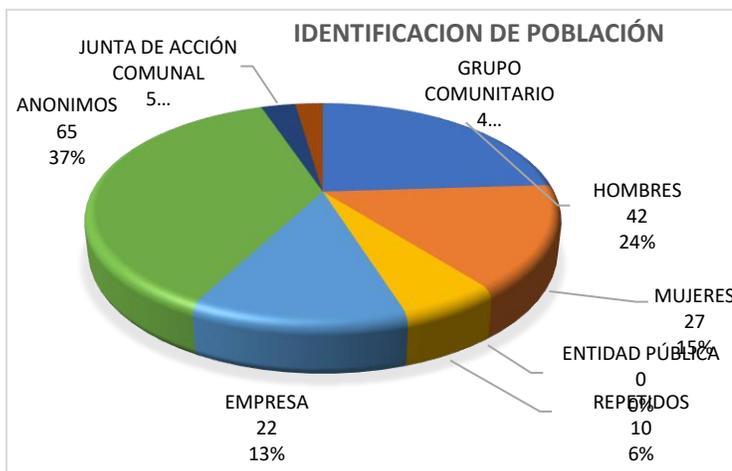


De acuerdo con las probabilidades tenidas en cuenta al momento de realizar la llamada se puede evidenciar que la gran mayoría de llamadas realizadas 23 de las 44 llamadas, contestan la encuesta de satisfacción y corresponde al 52% del total de llamadas; seguido de los que no contestan la llamada o entra a buzón 14 usuarios correspondiente al 32% del total de 44 llamadas; no conterstan encuesta 6 usuarios usuarios que equivale al 14% del total de llamadas y no contestan la encuesta por estar ocupados en actividades: laborales o personales; por último 1 usuario que equivale al 2% es numero errado del total de 44 llamadas realizadas a los usuarios del mes de junio de 2020.

Identificación de la Población:

De la población objeto de 175 peticionarios registrados en el mes de junio de 2020 los cuales corresponden a la cantidad de hombres, mujeres, entidades, organizaciones, JAC y JAL, que han radicado peticiones en Bogotá te Escucha, se evidencian los siguientes datos.

CARACTERIZACIÓN	TOTAL	%
HOMBRES	42	24%
MUJERES	27	15%
ENTIDAD PÚBLICA	0	0%
REPETIDOS	10	6%
EMPRESA	22	13%
ANONIMOS	65	37%
JUNTA DE ACCIÓN COMU	5	3%
GRUPO COMUNITARIO	4	2%
TOTAL	175	100%



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 24% son hombres y el 15% son mujeres del total de usuarios que radicaron peticiones a la entidad. El 37% son anónimos el 13% son empresas; el 3% son Junta de acción comunal y el 2% son grupo comunitario.

Así mismo se puede identificar que el número de anónimos subió en términos porcentuales en un 10% con respecto del mes inmediatamente anterior el cual estuvo en 27%.

Se hacen llamadas a:

Contestan encuesta:

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	26	59%
MUJERES	15	34%
GRUPO COMUNITARIO	0	0%
EMPRESA	3	7%
JUNTA ADMINISTRADO	0	0%
TOTAL	44	100%

GENERO	TOTAL	%
HOMBRES	13	57%
MUJERES	7	30%
EMPRESA	3	13%
TOTAL	23	100%

Se hacen llamadas a 26 hombres que equivale al 59% del total de usuarios; a 15 mujeres que equivale al 34%; y a 3 empresas que equivale al 7%.

De esta población contestan la encuesta: 13 hombres equivalente al 57% ; 7 mujeres equivalente al 30%, 3 empresas equivalente al 13% del total de usuarios que contestan la encuesta de los tramites y servicios del mes de junio de 2020.

De los 23 ciudadanos que contestaron la encuesta, tenemos las siguientes respuestas:

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
1	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado.	excelente	5	21,74%
		bueno	11	47,83%
		regular	5	21,74%
		malo	2	8,70%
TOTAL RESPUESTAS			23	100%



Como se puede observar en la gráfica de TIEMPO DE ESPERA DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de junio la respuesta mas frecuente es BUENO con 11 respuestas equivalente al 47,83% del total de 23 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE Y REGULAR con 5 respuestas cada uno equivalente al 21,74% de las 23 personas que contestaron la encuesta, por último MALO con 2 respuestas equivalente al 8,70% de las 23 personas que contestaron la encuesta de los usuarios del mes de junio de 2020.

NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
2	2. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en la información que le fue suministrada del trámite y/o servicio.	excelente	7	30,43%
		bueno	7	30,43%
		regular	7	30,43%
		malo	2	8,70%
TOTAL RESPUESTAS			23	100%



Como se puede observar en la gráfica de CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN para los usuarios de los trámites y servicios del mes de junio las respuestas mas frecuentes son EXCELENTE, BUENO Y REGULAR con 7 respuestas cada una equivalente al 30,43% del total de 23 personas que contestaron la encuesta; por último MALO con 2 respuestas equivalente al 8,70% de las 23 personas que contestaron la encuesta en el mes de junio de 2020.

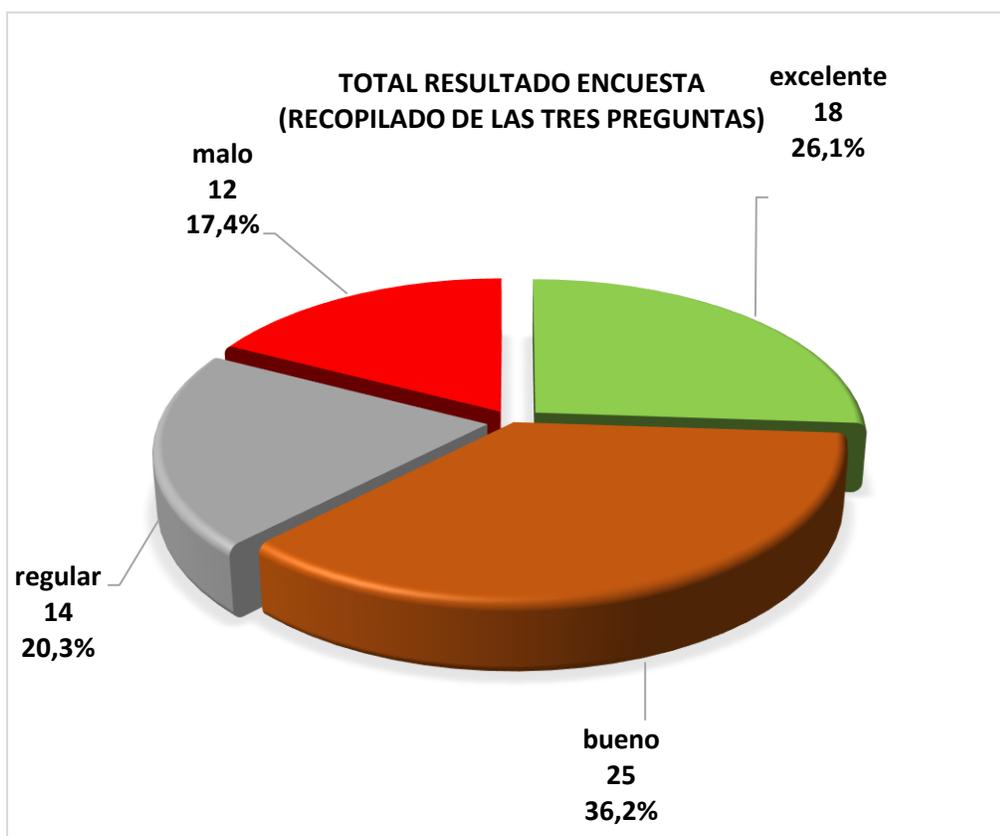
NIVEL DE SATISFACCION		CALIFICACION	VALOR	%
3	3. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la Efectividad de la respuesta al requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?	excelente	6	26,09%
		bueno	7	30,43%
		regular	2	8,70%
		malo	8	34,78%
TOTAL RESPUESTAS			23	100%



Como se puede observar en la gráfica de EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA para los usuarios de los trámites y servicios del mes de junio la respuesta mas frecuente es MALO con 8 respuestas equivalente al 34,78% del total de 23 personas que contestaron la encuesta; seguido de BUENO con 7 respuestas equivalente al 30,43% de las 23 personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 6 respuestas equivalente al 26,09% del total de 23 personas que contestaron la encuesta en el mes de junio de 2020.

TOTAL RESULTADO ENCUESTA (RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS)

TOTAL RESULTADO ENCUESTA		CALIFICACION	VALOR	%
1, 2 y 3	(RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS)	excelente	18	26,09%
		bueno	25	36,23%
		regular	14	20,29%
		malo	12	17,39%
TOTAL RESPUESTAS			69	100%

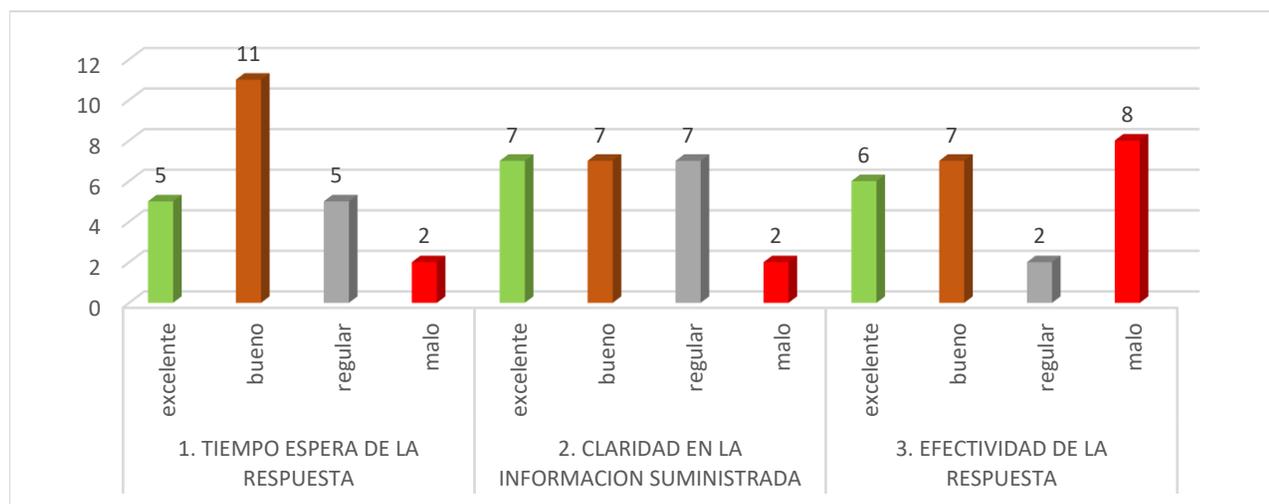


Como se puede observar en la gráfica de RECOPIADO DE LAS TRES PREGUNTAS para los usuarios de los trámites y servicios del mes de abril la respuesta mas frecuente es BUENO con 25 respuestas equivalente al 36,23% del total de 69 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de EXCELENTE con 18 respuestas equivalente al 26,09% del total de 69 respuestas recibidas de las personas que contestaron la encuesta; seguido de REGULAR con 14 respuestas equivalente al 20,29% del total de 69 respuestas recibidas de las personas que contestaron la

encuesta de los tramites y servicios del mes de junio de 2020.

5. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS ENCUESTA				
PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	TOTAL	%
1. TIEMPO ESPERA DE LA RESPUESTA	excelente	5	23	21,74%
	bueno	11		47,83%
	regular	5		21,74%
	malo	2		8,70%
2. CLARIDAD EN LA INFORMACION SUMINISTRADA	excelente	7	23	30,43%
	bueno	7		30,43%
	regular	7		30,43%
	malo	2		8,70%
3. EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA	excelente	6	23	26,09%
	bueno	7		30,43%
	regular	2		8,70%
	malo	8		34,78%

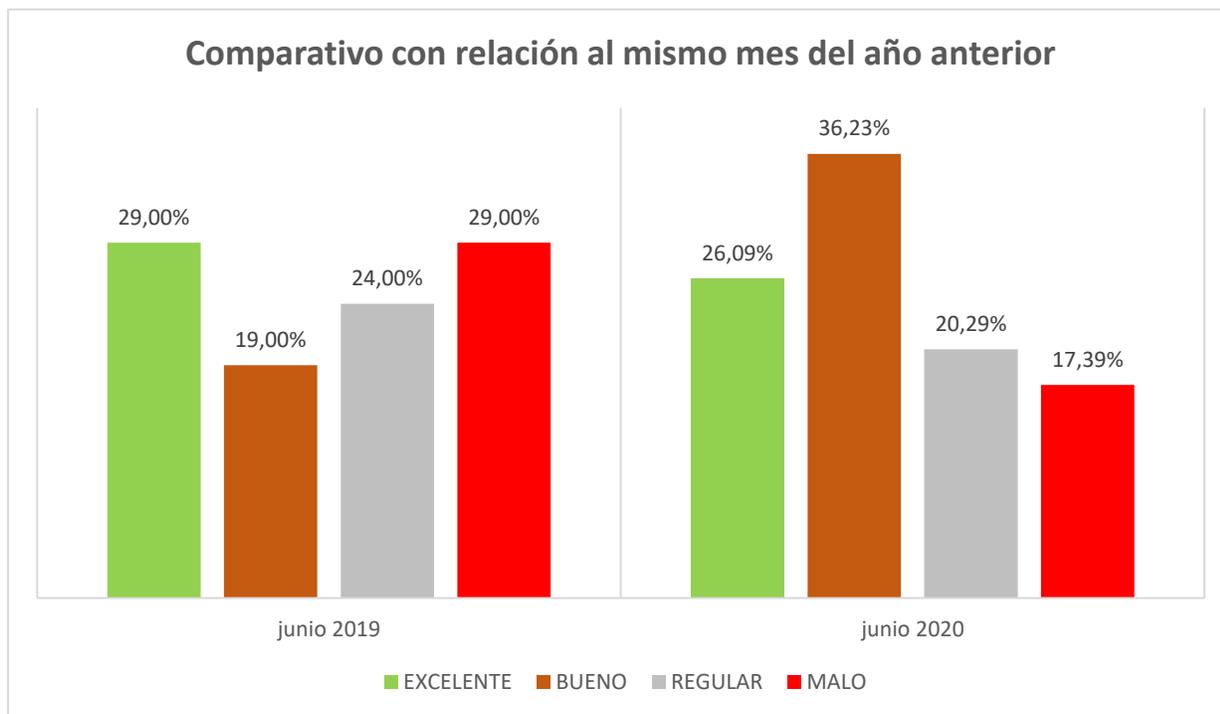


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el TIEMPO DE ESPERA DE RESPUESTA el mayor numero de respuestas es BUENO con 11 respuestas equivalente al 47,83% del total de 23 respuestas; en la CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA el mayor numero de respuestas esta en los item EXCELENTE, BUENO, Y REGULAR con 7 respuestas cada uno equivalente al 30,43% del total de 23 respuestas; para esta pregunta; Por último en la EFECTIVIDAD DE LA RESPUESTA el item con mayor numero de espuestas es el MALO con 8 respuestas equivalente al 34,78% del total de 23 respuestas para esta pregunta.

Análisis gráfico de las respuestas:

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mismo mes en el año anterior.

USUARIOS DE "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
junio 2019	29,00%	19,00%	24,00%	29,00%
junio 2020	26,09%	36,23%	20,29%	17,39%
Datos aproximados al mayor valor	2,91%	-17,23%	3,71%	11,61%

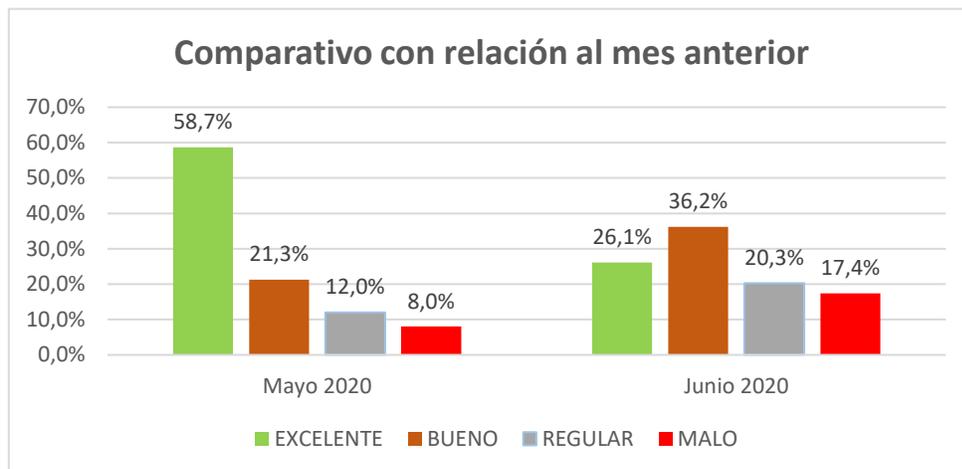


De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar en el mes de junio de 2020 con respecto del mismo mes de junio de 2019, se aprecia una DISMINUCIÓN la satisfacción de los usuarios en el ítem EXCELENTE en 2,91%. Así mismo, se puede evidenciar un AUMENTO de Satisfacción según el ítem BUENO en un 17,23%. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un descenso de un 3,71% en el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia una DISMINUCIÓN de 11,61% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de junio de 2020.

Comparativo de respuestas con respecto a los resultados del mes de enero de 2020.

USUARIOS DE S "Bogotá Te Escucha" MES DE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Mayo 2020	58,7%	21,3%	12,0%	8,0%
Junio 2020	26,1%	36,2%	20,3%	17,4%

Datos aproximados al mayor valor



De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que en el mes de junio de 2020 con respecto al mes de mayo de 2020, se evidencia una DISMINUCIÓN del nivel de satisfacción en 32,6% en el ítem excelente; además, se puede evidenciar un AUMENTO de 14,9% en la satisfacción según el ítem BUENO con respecto del mes de marzo. Con referencia a los ítems de insatisfacción se puede evidenciar un AUMENTO en 8,3% el ítem REGULAR; en el ítem MALO se evidencia un AUMENTO de 9,4% con respecto de la insatisfacción de los trámites y servicios en el mes de junio de 2020.

En los niveles de satisfacción de los ítems EXCELENTE y BUENO, se puede deducir que los niveles de satisfacción DISMINUYERON en un 18%; los niveles de insatisfacción de los ítem REGULAR y MALO **augmentaron** en 18% en los trámites y servicios del mes de junio de 2020, con respecto del mes de mayo de 2020.

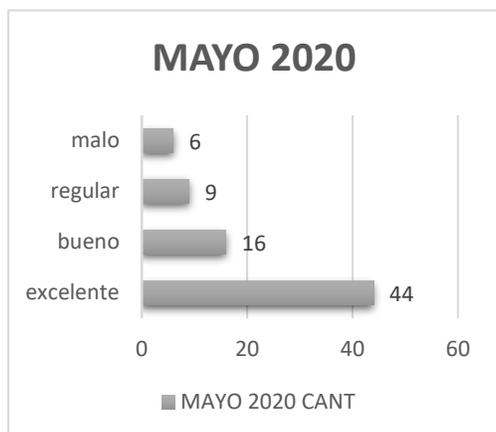
Total de respuestas por ítem, con respecto del mes inmediatamente anterior

MAYO 2020

ITEM	CANT	%
excelente	44	59%
bueno	16	21%
regular	9	12%
malo	6	8%

JUNIO 2020

ITEM	CANT	%
excelente	18	26%
bueno	25	36%
regular	14	20%
malo	12	17%



De acuerdo con las gráficas anteriores se puede evidenciar que los índices de insatisfacción evaluados con los ítems REGULAR y MALO en el mes de junio 2020, AUMENTARON considerablemente con respecto del mes de mayo de 2020

Observaciones recurrentes:

Al desarrollar la llamada por parte de la funcionaria de atención al ciudadano se puede evidenciar que la mayoría de los ciudadanos, al igual que en otros meses, aprovecha la llamada para:

Manifiestar que efectivamente les responden el requerimiento, pero no les resuelven su petición.

- En muchas ocasiones los ciudadanos esperan que sea la Defensoría del Espacio Público la entidad que resuelva directamente su problemática, pero se frustran cuando se enteran que su caso fue remitido a la entidad competente.
- Los ciudadanos se sienten insatisfechos, cuando su petición es trasladada a otra entidad por competencia y esta entidad que recibe no resuelve el caso.
- Los ciudadanos aprovechan para descargar su frustración con el funcionario que realiza la encuesta con sentimientos de desagrado, a veces con palabras fuertes y groseras, en un intento de averiguar si este funcionario les puede solucionar su petición.

Observaciones recibidas de algunos ciudadanos que contestaron la llamada:

RAD. "Bogotá Te Escucha"	FECHA RAD. "Bogotá Te Escucha"	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
1264112020	1/06/2020	20204080066832	20203020061611	LA MISIONALIDAD DE LA ENTIDAD SE PRESTA PARA PINPONEAR A LOS CIUDADANOS Y ESCUDARSE CON OTRAS ENTIDADES AFINES.
1323932020	5/06/2020	20203020061831	20203020061831	EL CERRAMIENTO DEL PARQUE SIGUE Y LE ECHAN LLAVE PARA QUE NADIE PASE. Y NADIE HACE NADA
1367872020	10/06/2020	20204080068852	20203020061851	EL DADEP DEBE HACER SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS CUANDO SON TRASLADAS A LAS ENTIDADES COMPETENTES. HASTA QUE SE ARCHIVE
1372002020	10/06/2020	20204080068642	20203020061841	HICIERON VISITA DE VERIFICACIÓN SOBRE UNVASION DE VENEZOLANOS PERO VOLVIERON A INVADIR
1374942020	10/06/2020	20204080070932	20203020066511	LE DIERON VENCIMIENTO DE TERMINOS
1465972020	18/06/2020	20204080071722	20203020072891	HA DENUNCIADO EN REITERADAS OCASIONES UN PARQUE CON CERRAMIENTO CON CANDADO Y AUN NO LO LIBERAN
1469002020	18/06/2020	20204080072652	20203020073261	A LA FECHA NO SE HAN TOMADO ACCIONES CON RESPECTO DE LA DENUNCIA
1490872020	22/06/2020	20204080072262	20203020067121	HASTA EL MOMENTO NO HAN HECHO NADA PARA RECUPERAR EL ESPACIO PEATONAL

RAD. "Bogotá Te Escucha"	FECHA RAD. "Bogotá Te Escucha"	RAD. INGRESO ORFEO	RESPUESTA DADEP	OBSERVACIONES
1532052020	25/06/2020	20204080073862	20202030069391	NO LE HAN SOLUCIONADO NADA DE SU REQUERIMIENTO. SE SIENTE PINPONEADA POR LAS ENTIDADES

Casos calificados con nivel regular y malo

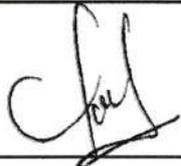
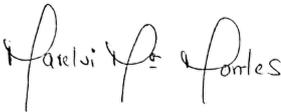
DATOS DE LA PETICIÓN			CRITERIOS			TRAMITE O SERVICIO
SDQS	FECHA SDQS	ORFEO DE ENTRADA	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	
1264112020	1/06/2020	20204080066832	-	REGULAR	-	RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO
1323932020	5/06/2020	20204080068352	MALO	REGULAR	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1338972020	0/01/1900	20204080067792	-	REGULAR	-	ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACION DE BIENES PUBLICOS
1367872020	10/06/2020	20204080068852	-	REGULAR	-	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES
1372002020	10/06/2020	20204080068642	-	-	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1374942020	10/06/2020	20204080070932	MALO	MALO	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1385982020	0/01/1900	20204080068992	REGULAR	REGULAR	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1449282020	12/04/2020	20204000069082	-	-	MALO	RECEPCIÓN, INCORPORACIÓN Y TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL
1465972020	18/06/2020	20204080071722	REGULAR	REGULAR	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1469002020	18/06/2020	20204080072652	REGULAR	REGULAR	MALO	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1490872020	22/06/2020	20204080072262	REGULAR	-	MALO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES
1503972020	23/04/2020	20204080072952	REGULAR	-	REGULAR	ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO
1532052020	25/06/2020	20204080073862	-	-	REGULAR	CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las observaciones recibidas de los usuarios que contestaron la encuesta se sugiere:

1. Realizar seguimiento a las respuestas dadas para verificar el recibido por parte del ciudadano.
2. Realizar seguimiento al trámite de la denuncia con el fin de verificar la solución al problema.
3. Verificar en terreno lo denunciado y hacer seguimiento a la solución.
4. Precisar nuestra competencia y orientar correctamente al ciudadano.
5. Hacer seguimientos a las comunicaciones remitidas por traslado a otras entidades.

ELABORO: ENCUESTA				
NOMBRE	Claudia Patricia Quintero Cáceres			
CARGO	Ayudante 472 - atención al ciudadano			
FECHA	Del	18/08/2020	al	20/08/2020

FIRMAS	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO CACERES	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO	MARELVI MARIA MONTES ARROYO
			
CARGO	Ayudante 472 grado 04	Profesional Universitario	Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario
FECHA	24 DE AGOSTO DE 2020	24 DE AGOSTO DE 2020	24 DE AGOSTO DE 2020