

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP



Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP

Versión 1

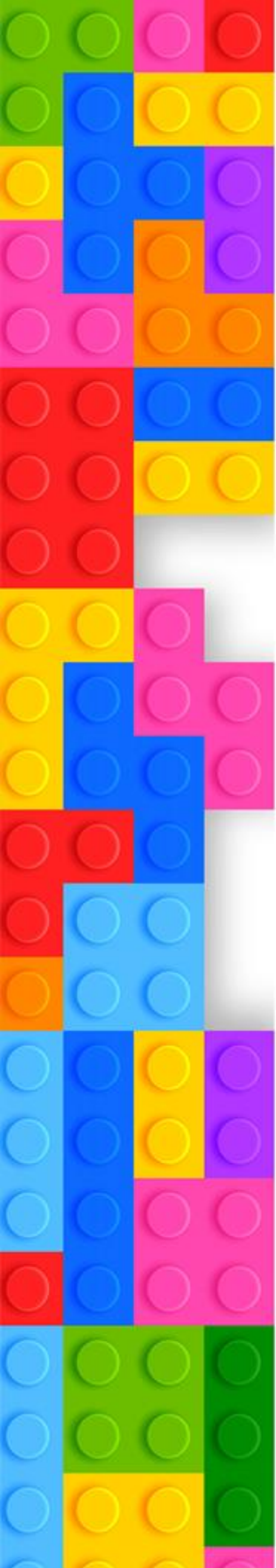
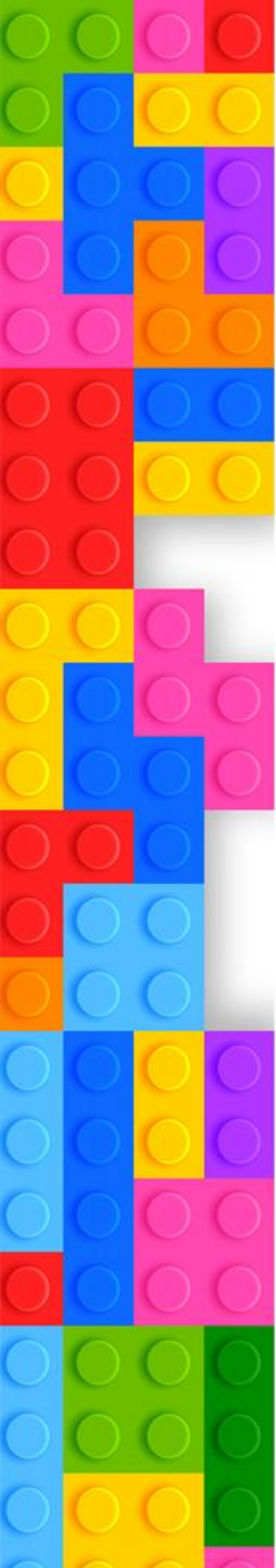


Tabla de Contenido

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP.

1. Introducción	3
2. Aspectos Generales	5
2.1 Alcance:	5
2.2 Objetivo general:	5
2.3 Objetivos específicos:	5
2.4 Datos utilizados para la caracterización de los grupos de valor.....	5
3. Metodología	7
3.1 Variables utilizadas para la caracterización:.....	8
4. Caracterización de los grupos de valor.....	14
5. Recomendaciones de mejora de acuerdo al objetivo de ésta caracterización de grupos de valor basadas en el análisis de los resultados.....	16
5.1 Bases de datos:.....	16
5.2 Temas de interés.	17
5.3 Grupos de valor, canal telefónico y temas de consulta.....	17
5.4 Canal virtual y localidad.....	18
5.5 Grupos comunitarios, canal presencial y localidad.....	18
6. Publicación de la Información.....	19
7. Bibliografía.....	19



CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP.

1. Introducción

Este ejercicio surge de la necesidad de mejorar el servicio de atención al ciudadano de la Defensoría del Espacio Público. Para ello, es necesario identificar las características, inquietudes y preferencias de los ciudadanos quienes requieren del servicio de la entidad.

Una vez identificados estos aspectos, se podrán hacer los ajustes necesarios para responder con un lenguaje claro a sus inquietudes en cuanto a trámites, servicios y consultas, y finalmente, lograr mejorar su experiencia con la Defensoría del Espacio Público.



Es por ello que el ejercicio de caracterización de Grupos de Valor 2019, desarrolla el análisis de los datos recopilados por el Área de Atención al Ciudadano en la fase uno del ciclo del servicio a través de los diferentes canales de atención de la Defensoría del Espacio Público desde el primero de julio de 2018 hasta el 30 de junio de 2019.

Las variables de esta caracterización fueron seleccionadas según la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación - Gobierno de Colombia y la información fue procesada de acuerdo a los reportes del área de atención al ciudadano de la Defensoría del Espacio Público.

El documento se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio; como el alcance y los objetivos. En la segunda sección se relaciona el resumen de los instrumentos usados para este ejercicio, la tercera sección presenta la metodología por la cual se escogieron las variables de caracterización, En cuarto lugar, se desarrolla el análisis de las variables por grupo de valor a partir de las bases de datos recibidas del área de Atención al Ciudadano, en quinto lugar se encuentra la ruta donde se publicó el estudio, la sexta sección presenta las acciones de mejora recomendadas de acuerdo al análisis de los resultados de la caracterización y finalmente se presenta la bibliografía.

Tabla 1: trámites y servicios que presta la Defensoría del Espacio Público.

Defensoría del Espacio Público

Trámites	Servicios
	
Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público	Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público
Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital	Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Observatorio del espacio Público - Página Web
	Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital



2. Aspectos Generales

2.1 Alcance:

Esta caracterización le permitirá a la Defensoría del Espacio Público desarrollar estrategias de atención con enfoque de servicio a la ciudadanía, a partir de la toma de decisiones basadas en el análisis de las atenciones prestadas a los diferentes grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público en la vigencia 2018-2019. Donde inicia y termina la caracterización.

2.2 Objetivo general:

Definir características de los grupos de valor del DADEP.

2.3 Objetivos específicos:

- 2.3.1. Identificar los grupos de valor
- 2.3.2. Identificar características de los grupos de valor
- 2.3.3. Establecer recomendaciones para mejorar el servicio

2.4 Datos utilizados para la caracterización de los grupos de valor

Los datos utilizados para la caracterización corresponden a una muestra de las bases de datos de Atención al Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público desde el primero de julio de 2018 hasta el 30 de junio de 2019.

Es importante aclarar que las bases de datos de atención al ciudadano se consolidan en el formato 127-FORAC-03 institucionalizado en el Sistema Integrado de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

La Defensoría del Espacio Público cuenta con diferentes escenarios para la recolección de datos que se relacionan a continuación:

- Ventanilla de radicación
- Módulos D151 y D152 en el SuperCADE CAD
- Ferias de servicios distritales
- Líneas telefónicas
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Chat dadep.gov.co.

La base de datos fue depurada a partir de las variables seleccionadas para la organización y el análisis de la información, puesto que éstas no cuentan con información homogénea.

La siguiente tabla contiene las fuentes consultadas por canal de atención, el periodo de información y los problemas hallados en cada una de las bases de datos consultadas.

Tabla 2: Fuentes Consultadas por canal de atención

Canal		Fuente	Periodo de información	Problemas encontrados
Presencial	Ventanilla	ORFEO	1/07/2018 30/06/2019	Registros diferentes por ortografía. Registro abierto del asunto y el tema. Un solo formato de registro para todos los canales. Muchas casillas que complican el diligenciamiento del formato Casillas vacías
	Módulos CAD	Formato base de datos 127-FORAC-03		
	Ferias de Servicios - Encuentros			
	Buzón de Sugerencias			
Virtual				
Telefónico				

3. Metodología.

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó como guía metodológica la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Esta Guía señala los siguientes pasos los cuales se desarrollarán en el siguiente documento:

Gráfico 1: portada de la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados DNP.



- Plantear el objetivo del ejercicio: el cual se alinea con la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, en cuanto al lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor y las estrategias de comunicación adecuadas a las condiciones de los mismos.
- Recolección de las bases de datos relacionadas directamente: se recolectan todas las bases de datos de las fuentes de información del servicio de atención al ciudadano de la entidad: formato 127-FORAC-03 institucionalizado en el Sistema Integrado de Gestión SIG, en los diferentes canales de atención de la Defensoría del Espacio Público.
- Estandarización de las fuentes: En todos los casos es necesario realizar modelamiento de los datos, ya que en cada una de estas fuentes existen campos abiertos que deben ser estandarizados.
- Formulación del modelamiento de datos: con la información estandarizada de los sistemas de información, se plantea un modelamiento de datos relacional (Relaciones lógicas entre conjuntos de datos que permiten extraer información de diferentes fuentes), el cual extraerá la información única de la base de datos y la consolidará en un solo reporte.

- Generación de resultados a partir del modelamiento: en el proceso se hacen consultas específicas a la base de datos para poder generar los resultados de las variables que se trabajarán en esta caracterización.
- Analítica descriptiva y diagnóstica de cada una de las variables: para cada una de las variables resultado, se genera un análisis que describe el comportamiento de la gráfica y explica el por qué en algunos de los casos.
- Propuesta de mejora: se proponen acciones de mejora en la comunicación específicamente en lenguaje claro, con base en los resultados luego de la ejecución de esta metodología para el ejercicio de caracterización 2019.

3.1 Variables utilizadas para la caracterización:

Para este ejercicio de caracterización se consideraron las siguientes variables:

3.1.1 Variable geográfica Localidades de Bogotá.

Esta variable permite identificar las localidades de Bogotá desde donde los usuarios hacen requerimientos o donde se presentan los hechos objeto de la petición.

Desarrollo de la Variable:

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019.

Insumo: Registro de atenciones base de datos 127-FORAC-03, oficina de atención al ciudadano. - Total de Registros: 11.132

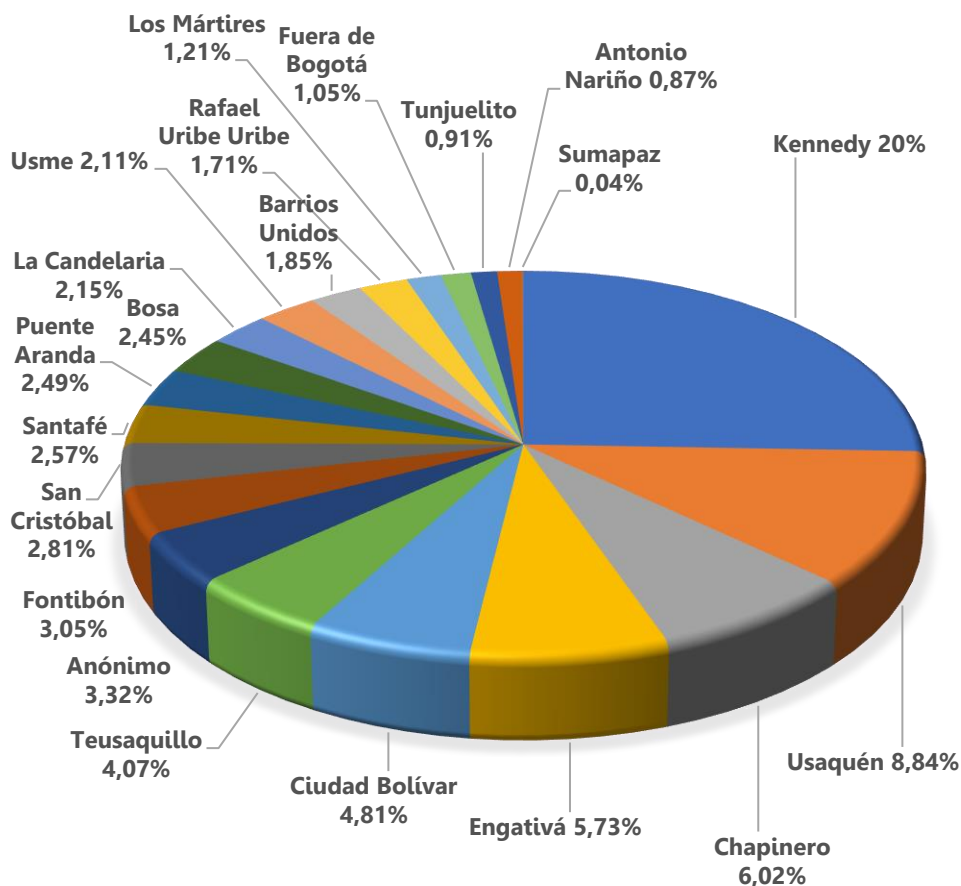
Tabla 3: número de atenciones por localidad de Bogotá entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019:

Localidad	# Atenciones	%
Suba	2450	22%
Kennedy	2219	20%
Usaquén	984	8,84%
Chapinero	670	6,02%
Engativá	638	5,73%
Ciudad Bolívar	536	4,81%
Teusaquillo	453	4,07%
Anónimo	370	3,32%
Fontibón	339	3,05%
San Cristóbal	313	2,81%
Santafé	286	2,57%
Puente Aranda	277	2,49%
Bosa	273	2,45%
La Candelaria	239	2,15%
Usme	235	2,11%
Barrios Unidos	206	1,85%

Rafael Uribe Uribe	190	1,71%
Los Mártires	135	1,21%
Fuera de Bogotá	117	1,05%
Tunjuelito	101	0,91%
Antonio Nariño	97	0,87%
Sumapaz	4	0,04%
Total	11132	100,00%

Se pudo determinar que la localidad de Bogotá desde donde los grupos de valor acuden a la Defensoría del Espacio Público con mayor frecuencia es Suba con el 22%, seguido de Kennedy 20% Usaquén 8,8% y Chapinero con 6%.

Gráfico 2: porcentaje de atenciones por localidad de Bogotá.



3.1.2 Variables Intrínsecas Acceso y uso de canales

Con esta variable se pudo determinar cuál canal de atención prefieren los grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público para hacer sus consultas y peticiones.

Desarrollo de la variable:

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019.

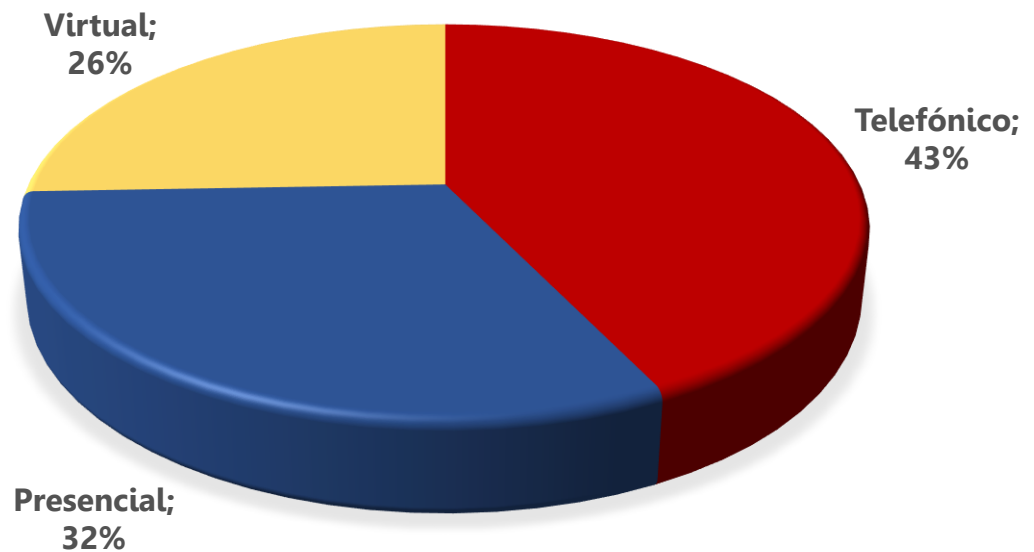
Insumo: registro de atenciones base de datos 127-FORAC-03, oficina de atención al ciudadano.

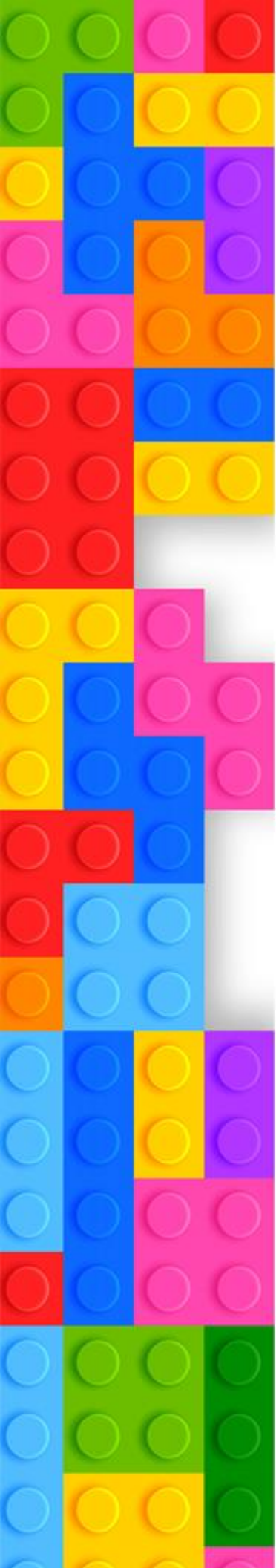
Total de Registros: 11.132

Tabla 4: número de atenciones por canal.

Canales	Número de usuarios atendidos
Telefónico	4772
Presencial	3513
Virtual	2847
Total	11132

Gráfico 3: porcentaje de atenciones por canal





El canal preferido por los grupos de valor es el telefónico con el 43%. En segundo lugar, está el canal presencial que registró el 32% de las atenciones; conformado los módulos D151, D152 y la ventanilla de radicación. Y finalmente, el canal virtual registró el 26% de las atenciones; conformado por el chat dadep.gov.co, las redes sociales, el correo dadepbogota@dadep.gov.co y Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3.1.3 Variable intrínseca Grupos de Valor

Los grupos de valor identificados para caracterizar fueron determinados a partir de la base de datos de Atención correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019, de un total de 11.132

Desarrollo de la variable:

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019.

Insumo: registro de atenciones base de datos 127-FORAC-03, oficina de atención al ciudadano.

Total de Registros: 11.132

Tabla 2: número de atenciones por grupo de valor

Grupo de Valor	# Atenciones	%
Ciudadanos	9.544	85,7%
Anónimo	965	8,7%
Empresa	328	2,9%
Grupos Comunitarios	122	2,5%
Entidad Pública	13	0,1%
	11.132	

Casi 86% de los usuarios que acuden a Atención al Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público son personas naturales, es decir ciudadanos.

En segundo lugar, están esos grupos que prefieren que sus solicitudes sean anónimas con el 8,7% y por último las empresas, grupos comunitarios y entidades públicas que agrupados suman el 5,5%.

Gráfico 4. porcentaje de atenciones por grupo de valor



3.1.4 Variables de comportamiento: Temas de consulta

Esta variable es importante para determinar cuáles son los temas de interés de los grupos de valor, el porcentaje de usuarios que acudieron a la entidad por cada tema, así como información relevante que puede cautivar su atención.

Desarrollo de la variable:

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019. Insumo: registro de atenciones base de datos 127-FORAC-03, oficina de atención al ciudadano.

Total de Registros: 11.132

Tabla 3: número de atenciones por temas de consulta

Tema	# Atenciones	%
Denuncias de Invasión de Espacio Público	3297	29,62%
Certificación de la Propiedad Inmobiliaria Distrital	1161	10,43%
Otras Entidades	1066	9,58%
Desempeño de la Entidad	692	6,22%
Atención a la Ciudadanía	664	5,96%
Consulta RUPI	540	4,85%
CAMEP Contrato de Admón y Mantenimiento	436	3,92%
Mantenimiento de Mobiliario Urbano	372	3,34%
Asuntos Jurídicos	344	3,09%
Cómo Radicar en SDQS	300	2,69%
Consulta Radicado	282	2,53%
Incorporación y Entrega de Áreas de Cesión a Favor	278	2,50%
Titulación de Zonas de Cesión	274	2,46%
Transferencia de Llamada	197	1,77%
Oferta de Servicios	189	1,70%
Certificación Cabida y Linderos	184	1,65%
Talento Humano	178	1,60%
Autorización de Uso	162	1,46%
Pactos de Sostenibilidad	119	1,07%
Servicios TIC	94	0,84%
Radicación Correspondencia	88	0,79%
Gestión Financiera	78	0,70%
Gestión de Comunicaciones, Eventos o Invitaciones	47	0,42%
Recursos Físicos	36	0,32%
Indicadores y Estudios Espacio Público	16	0,14%
Copia Radicado	11	0,10%
Cambio de Uso de las Zonas o Bienes de Uso Público	6	0,05%
Veeduría Ciudadana	6	0,05%
Zonas de Equipamiento Comunal	6	0,05%
Consulta Resolución	3	0,03%
Convenio Solidario	3	0,03%
Seguimiento de Caso	2	0,02%
Agradecimiento	1	0,01%

El tema de mayor interés de los grupos de valor es la invasión de espacio público, con casi 30% de las atenciones, seguido por certificación de la propiedad inmobiliaria distrital con 10,4% y, en tercer lugar, con el 9,6% están las consultas cuya competencia es de otras entidades, ejemplo: mantenimiento de andenes, parques, vías, etc.



4. Caracterización de los grupos de valor.

Basado en el levantamiento de información realizado en los capítulos anteriores, se ha construido la siguiente caracterización de los grupos de valor identificados con mayor participación en los procesos de atención al ciudadano al interior de la entidad.

Ciudadanos

Este grupo de valor, el cual es el de mayor participación, se identifica porque en su mayoría contacta al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP por el canal telefónico (1 de cada 2 usuarios – 49.48%). El principal tema de acercamiento a la Defensoría es por Denuncias por Ventas Informales en el espacio público. Otros temas de consulta frecuente son Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital y otro tipo de denuncias asociadas al espacio público de la ciudad.

Este grupo consulta a la Defensoría del Espacio Público principalmente mediante consultas generales y solicitud de asesorías en administración. (Alrededor de 4 de cada 5 casos). De cada 4 consultas realizadas por parte de este grupo, 3 provienen de ciudadanos de las siguientes localidades (Suba, Kennedy y Usaquén).

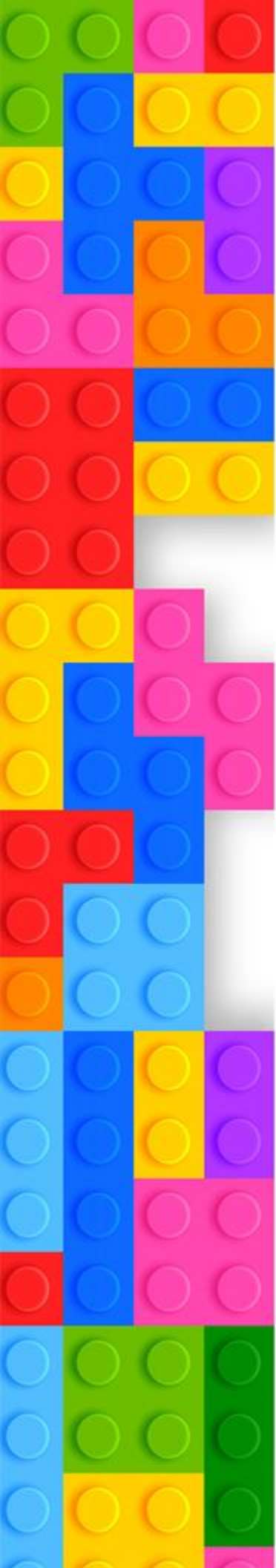
Anónimos

Este grupo de valor, el cual ocupa el segundo lugar de participación, se identifica porque en su mayoría contacta al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP por el canal virtual (casi 3 de cada 4 usuarios). El principal tema de acercamiento a la Defensoría es por solicitudes de competencias de otras entidades. Otros temas de consulta frecuente son denuncias de vendedores informales y sobre la gestión de la entidad.

Este grupo consulta a la Defensoría del Espacio Público principalmente mediante consultas generales y solicitud de asesorías en administración. (Alrededor de 3 de cada 4 casos). De cada 4 consultas realizadas por parte de este grupo, 3 provienen de anónimos registrados en las localidades de Suba, Kennedy y Usaquén.

Empresas

Este grupo de valor, el cual ocupa el tercer lugar de participación, se identifica porque en su mayoría contacta al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP por el canal presencial (2 de cada 3 usuarios). El principal tema de acercamiento a la Defensoría es por denuncias



por vendedores informales. Otros temas de consulta frecuente son certificación de la propiedad inmobiliaria distrital y los pactos de sostenibilidad.

Este grupo consulta a la Defensoría del Espacio Público principalmente mediante consultas de información y solicitud de asesorías en administración. (3 de cada 4 casos). El 70% de las consultas proviene de empresas que manifiestan estar ubicadas en las localidades de Kennedy y Suba.

Juntas de Acción Comunal

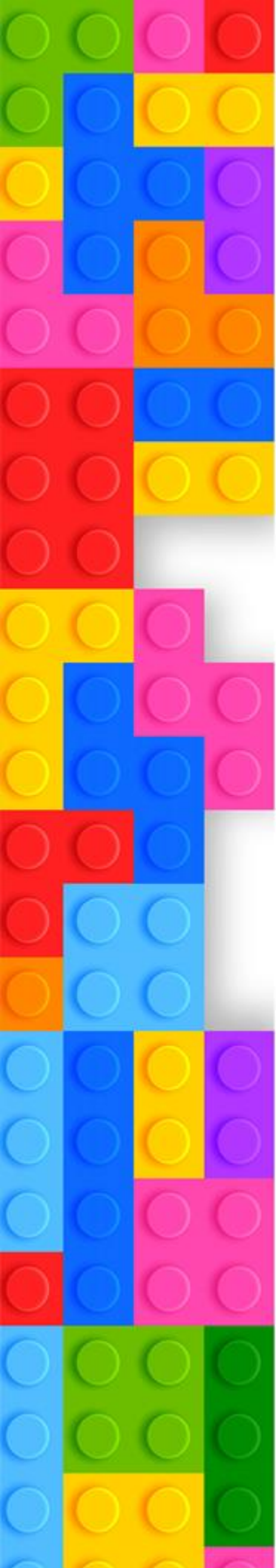
Este grupo de valor, el cual ocupa el cuarto lugar de participación, se identifica porque en su mayoría contacta al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP por el canal presencial (3 de cada 4 usuarios). El principal tema de acercamiento a la Defensoría es por denuncias por vendedores informales. Otros temas de consulta frecuente son las entregas de zona de cesión y la certificación de la propiedad inmobiliaria distrital.

Este grupo consulta a la Defensoría del Espacio Público principalmente mediante solicitud de asesorías en administración y consultas generales. (2 de cada 3 casos). El 77% de las consultas proviene de las Juntas de Acción Comunal de las localidades de Kennedy y Suba.

Grupos comunitarios

Este grupo de valor, el cual ocupa el quinto lugar de participación, se identifica porque en su mayoría contacta al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP por el canal virtual (2 de cada 3 usuarios). El principal tema de acercamiento a la Defensoría es por denuncias por vendedores informales. Otros temas de consulta frecuente son la certificación de la propiedad inmobiliaria distrital y los Contratos de Mantenimiento y Administración CAMEP.

Este grupo consulta a la Defensoría del Espacio Público principalmente mediante solicitud de asesorías en administración y consultas generales. (70% de los casos). El 83% de las consultas proviene de las localidades de Kennedy, Suba y Usaquén.



5. Recomendaciones de mejora de acuerdo al objetivo de ésta caracterización de grupos de valor basadas en el análisis de los resultados.

Después del ejercicio de caracterización de grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público es importante realizar una serie de recomendaciones que permitan fortalecer la atención a los grupos de valor identificados por el DADEP:

5.1 Bases de datos:

La principal causa de las fallas de registro de datos encontradas en el análisis radicó en el diligenciamiento errado del formato base de datos **127-FORAC-03** y esto se debe a que el formato tiene muchas casillas y espacios abiertos que complican el proceso de llenado por parte de los funcionarios.

Estas son las recomendaciones para garantizar registro de datos acertado y efectivo.

- 5.1.1 Simplificar el formato de recolección de datos para cada canal de atención, de manera que los funcionarios puedan llenarlos fácil y rápidamente en su labor diaria.
- 5.1.2 Extraer del formato **127-FORAC-03** sólo las casillas de interés acordes a cada canal de atención, para que, al momento de unificar la información en el mismo formato, se pueda hacer sin ningún problema.
- 5.1.3 Determinar listas desplegables para a todas las casillas de los formatos, excepto la de observaciones: De esta manera el proceso de modelamiento de datos será más rápido y acertado.
- 5.1.4 Fortalecer las competencias del equipo de atención al ciudadano en un taller donde se probarán los formatos de recolección de datos, se explicarán las casillas que los conforman y todos los temas relacionados a los trámites y servicios de la entidad, será un espacio para escuchar los aportes de los funcionarios para complementar en equipo y cerrar la restructuración de dichos formatos.
- 5.1.5 Implementar un proceso de mejoramiento continuo, revisando los formatos cada año.



5.2 Temas de interés.

- 5.2.1 Redactar en lenguaje claro las respuestas tipo y las preguntas frecuentes sobre todos los temas de consulta para cada canal de atención.
- 5.2.2 Fortalecer las competencias del equipo de atención al ciudadano en un taller donde se pondrán a prueba las respuestas tipo redactadas y se complementarán según la experiencia y aportes del equipo, de esta manera los funcionarios hablarán un mismo lenguaje en las respuestas que brinden a la ciudadanía, con claridad y acorde al canal de atención.

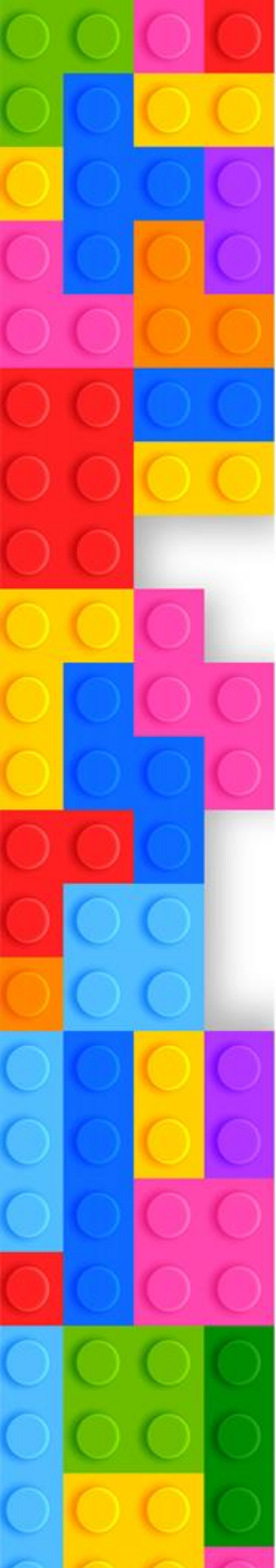
Las consultas cuyos temas son competencia de otras entidades registraron el tercer lugar, por ello se recomienda:

- 5.2.3 Diseñar una campaña para posicionar a la Defensoría del Espacio Público, sus competencias, trámites y servicios que presta y los canales de atención al ciudadano, de esta manera, los grupos de valor sabrán en qué casos específicos pueden acudir a la misma.
- 5.2.4 Incluir videos cortos explicando en lenguaje claro los trámites y servicios de la entidad y cómo radicar una petición en el SDQS – Bogotá te Escucha.

5.3 Grupos de valor, canal telefónico y temas de consulta.

El 86% de los grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público son ciudadanos y ciudadanas, el canal de atención preferido es el telefónico y el tema de mayor consulta es invasión de espacio público.

- 5.3.1 Diseñar un formato sencillo de recepción de denuncias telefónicas para registrarlas posteriormente en el SDQS – Bogotá te Escucha, de esta manera se agiliza el proceso y se ahorra tiempo en la llamada.
- 5.3.2 Redactar libretos cortos de llamada en lenguaje claro de acuerdo a las respuestas tipo definidas para este canal y entrenar en mercadeo telefónico a las personas encargadas, de esta manera se agiliza y mejora el servicio, aumentando la satisfacción de los usuarios al recibir atención cálida, oportuna y en lenguaje claro, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- 4.3.3. Contar en el equipo de la oficina de Atención al Ciudadano con un profesional en mercadeo y comunicación que se encargue de ejecutar y hacer seguimiento al plan de acciones de mejora.



Los anónimos son el segundo lugar en el ejercicio de caracterización de grupos de valor de la Defensoría del Espacio público, por lo tanto se recomienda.

- 5.3.3 Generar confianza a través de una campaña en todos los canales de atención y medios de comunicación de la entidad, donde se les hable de la ley de protección de datos.

5.4 Canal virtual y localidad.

La atención virtual es el medio más cómodo para muchos ciudadanos, por ello se recomienda:

- 5.4.1 Diseñar una campaña para enseñar a registrar derechos de petición en el SDQS Bogotá te Escucha, para difundir en todos los medios de comunicación de la entidad.
- 5.4.2 Promocionar interna y externamente la app desarrollada por la Secretaría General: SUPERCADE VIRTUAL.
- 5.4.3 Apoyar dicha campaña con jornadas pedagógicas en las localidades empezando por las localidades de Suba y Kennedy, que registraron los mayores números de atenciones en este ejercicio de caracterización de grupos de valor.

5.5 Grupos comunitarios, canal presencial y localidad.

Contar con un funcionario dentro del equipo de atención al ciudadano quien se encargue del contacto permanente con los grupos comunitarios para:

- 5.5.1 Mantenerlos informados sobre el calendario de ferias de servicios organizadas por alcaldía de Bogotá.
- 5.5.2 Concertar encuentros con la comunidad: conferencias, jornadas pedagógicas, etc.
- 5.5.3 Participar en eventos organizados por la comunidad en las localidades y seguir participando en los organizados por la alcaldía de Bogotá.

6. Publicación de la Información

El presente documento se encuentra publicado en la página web de la Defensoría del Espacio Público www.dadep.gov.co en la sección atención al ciudadano.

7. Bibliografía

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados - Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Taller Caracterización de Ciudadanos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, 17 de julio de 2019 en el Planetario de Bogotá.

Caracterización de ciudadanos 2017 - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Informe de caracterización de usuarios 2019 – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Caracterización de ciudadanos 2016 – Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC)

NADIME YAYER LICHT

Directora

Elaboró: Johanna Pinto Cáceres, Alejandra María López Londoño, Claudia Patricia Quintero Cáceres SAF, María del Rocío Gómez Gamba, Luis Fernando Arango Vargas. OAP. (Diagramación)

Revisó: Isaías Sánchez Rivera, Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Aprobó: Marelvi María Montes Arroyo, Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario
Sandra Liliana Bautista, Defensora del Ciudadano

Código de archivo: 140-155-5

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
1	03/12/2019	Creación del Documento