

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME:

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Segundo Trimestre 2017 (Abril – Junio)

Autor: Oficina de Atención al Ciudadano

Fecha: 07 de marzo de 2017



El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) el informe de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al segundo trimestre del año 2017 (01 de abril al 30 junio).

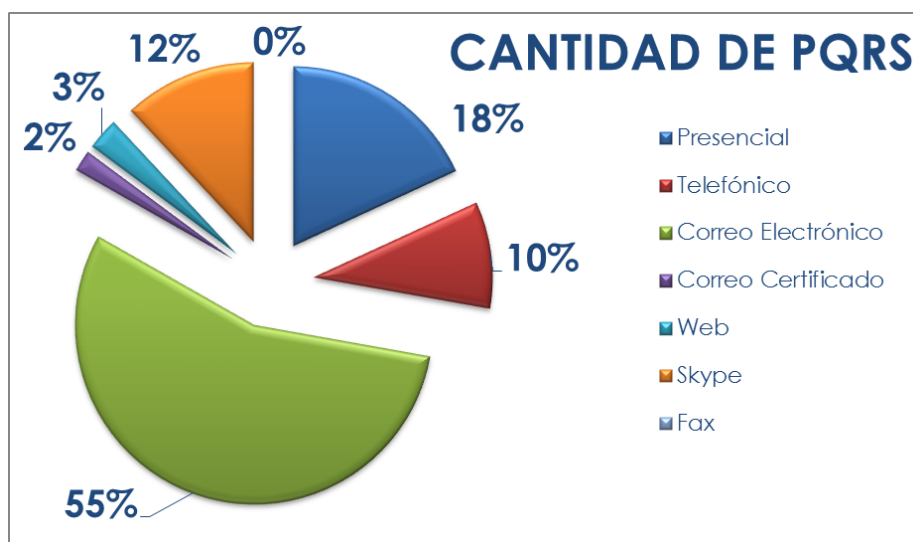
Los temas tenidos en cuenta en este informe son los siguientes:

- A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL**
- B. TIPO DE USUARIO**
- C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS**
- D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO**
- E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA**
- F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA**
- G. TIPO DE REQUERIMIENTO**
- H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO**
- I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA**
- J. ASPECTOS A MEJORAR**



A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
Presencial	94	18%
Telefónico	50	10%
Correo Electrónico	286	55%
Correo Certificado	10	2%
Web	15	3%
Skype ⁱ	62	12%
Fax	0	0%
TOTAL	517	100%



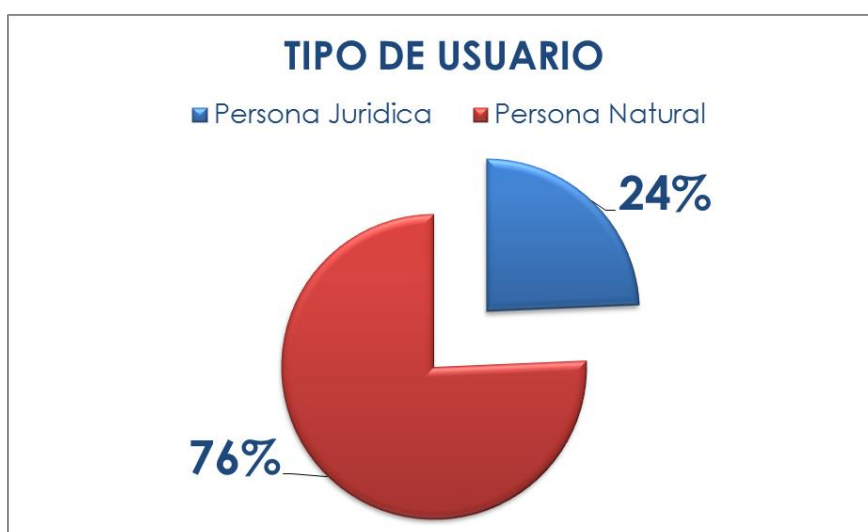
De los **517** requerimientos recibidos en la entidad en el Segundo Trimestre de 2017, **94** que corresponde al **18%** fueron recibidos de manera presencial, **50** que corresponde al **10%** fueron recibidos por la línea telefónica, **286** que corresponde al **55%** fueron recibidos por correo electrónico, **10** que corresponde al **2%** fueron recibidos por correo certificado, **15** que corresponde al **3%** fueron recibidos por web, **62** que corresponde al **12%** fueron recibidos por Skype y **0** que corresponde al **0%** fue recibido vía Fax. El canal más usado por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el Segundo Trimestre del 2017 es fue el correo **contacto@insor.gov.co**.

ⁱ **Skype:** los datos del Skype son registrados manualmente en una matriz interna, debido a que el aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) no cuenta con la parametrización para la inclusión de esta información.



B. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
391	126



De los **517** requerimientos recibidos en la entidad en el Segundo Trimestre de 2017, **391** que corresponden al **76%**, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que **126**, que corresponden al **24%**, fueron realizados por Personas Jurídicas.

C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS

ESTADO GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS		
Asignado	En Tramite	Finalizado
39	2	476

Del total de requerimientos registrados por los diferentes canales de atención al ciudadano, **39** se encuentran Asignados, **2** En Trámite y **476** Finalizados.



Por Dependencias se puede observar que en cuanto a los requerimientos que para la fecha de corte de este informe se encontraban **ASIGNADOS**, la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* ocupa el primer puesto con un total de **16** Requerimientos ASIGNADOS, seguido por *Atención al Ciudadano* con **14** y la *Subdirección de Gestión Educativa* con **8**.

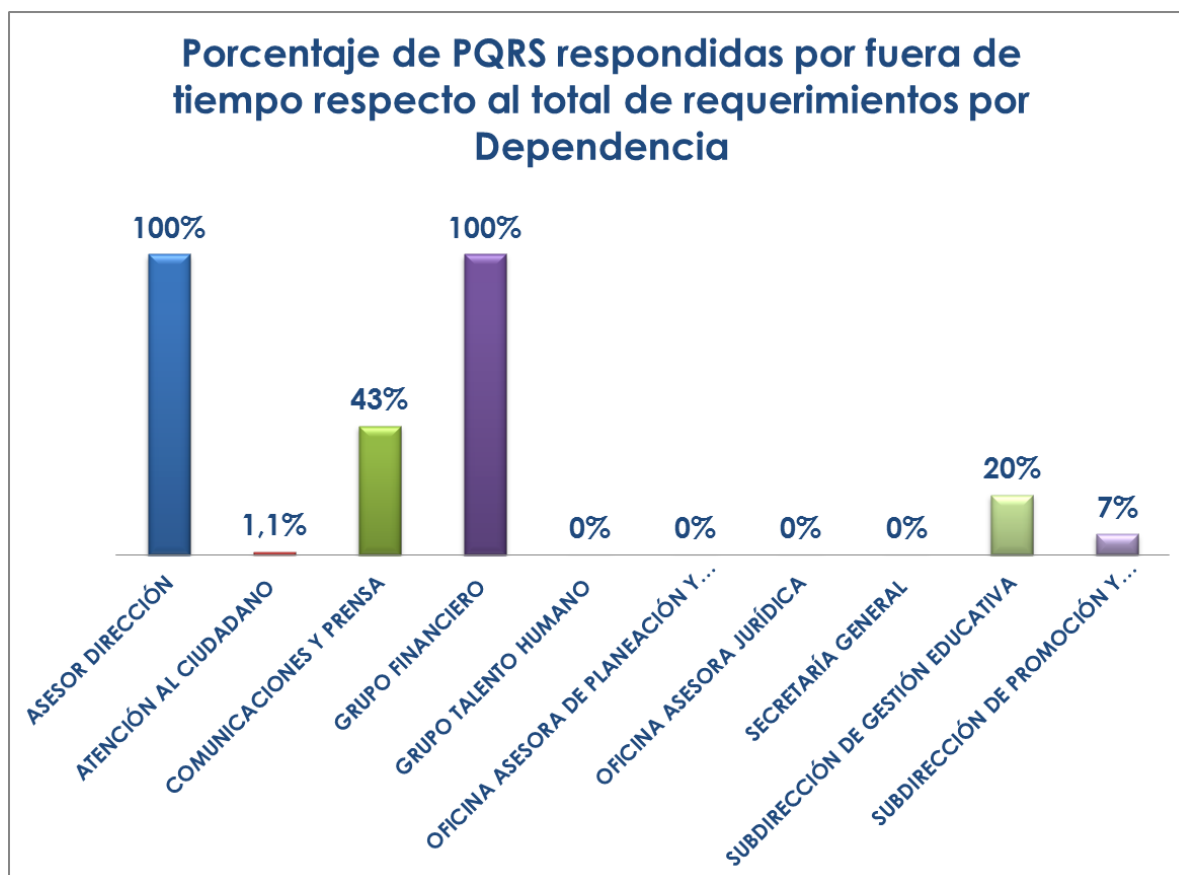
ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS POR DEPENDIENCIA		
Dependencias	Estado	Total
ASESOR DIRECCIÓN	Finalizado	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignado	14
	Finalizado	270
COMUNICACIONES Y PRENSA	En tramite	2
	Finalizado	5
GRUPO FINANCIERO	Finalizado	2
GRUPO TALENTO HUMANO	Finalizado	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	Finalizado	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Finalizado	34
SECRETARÍA GENERAL	Asignado	1
	Finalizado	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	Asignado	8
	Finalizado	72
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Asignado	16
	Finalizado	78
TOTAL GENERAL		517



D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO

A continuación se presentan por Dependencia las PQRS respondidas por fuera de tiempo, así como el porcentaje de estas respecto al total de requerimientos registrados por Dependencia:

Dependencia	Cantidad de PQRS respondidas por fuera de tiempo	Porcentaje de PQRS respondidas por fuera de tiempo respecto al total de requerimientos por Dependencia	Total de PQRS por Dependencia
ASESOR DIRECCIÓN	2	100%	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1,1%	284
COMUNICACIONES Y PRENSA	3	43%	7
GRUPO FINANCIERO	2	100%	2
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0%	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0%	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0%	34
SECRETARÍA GENERAL	0	0%	6
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	16	20%	80
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	7	7%	94
TOTAL	33	6,4%	517





De las **517** PQRS registradas por las diferentes Dependencias del INSOR, **33**, que corresponden al **6.4%** del total, no fueron respondidas oportunamente. Tanto en el caso de **Asesor de Dirección** y **Grupo Financiero**, se observa que la totalidad de los requerimientos asignados en el transcurso del trimestre objeto de este informe, fueron respondidos por fuera del tiempo reglamentario.

Las diferentes Dependencias argumentan que la demora en la respuesta a las PQRS se presenta en algunos casos debido al desconocimiento que persiste entre los profesionales acerca del funcionamiento de la plataforma del SAC. Si bien a los correos institucionales llegan avisos sobre la asignación de cada caso, y la OAC envía periódicamente alertas para recordar el tiempo límite para responder, los profesionales no tienen presente estos avisos y no responden oportunamente a las PQRS. Esto también sucede, argumentan algunos, debido a la carga laboral con la que cuentan; algunos viajan a comisiones y les es muy difícil revisar su correo electrónico, incluso la revisión de la plataforma (cosa que solo puede hacerse desde las instalaciones del INSOR) es imposible de hacer.

En otros casos los profesionales emiten respuestas y no las reportan oportunamente en el SAC. Aunque la respuesta se ha generado y se ha establecido contacto directamente con el ciudadano (a través del correo o vía telefónica), en el SAC continua apareciendo el requerimiento y por lo tanto se continua contando el tiempo hasta que se registre por este medio la respuesta y la finalización de cada caso.

E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017:

En este aparte se presenta el estado a fecha del 30 de JUNIO de 2017 de las PQRS que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (Enero-Marzo de 2017):

Radicado	Dependencia	ESTADO	FECHA DE FINALIZACIÓN
<u>2017PQR231</u>	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	FINALIZADO	20/04/2017
<u>2017PQR232</u>	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	FINALIZADO	25/04/2017
<u>2017PQR280</u>	SECRETARIA GENERAL	FINALIZADO	05/04/2017



- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017:

Adicionalmente, con el fin de llevar el seguimiento en el informe correspondiente al Primer Trimestre de 2017, se presentan por Dependencia los números de radicados sin finalizar a fecha de corte 31 de marzo de 2017 y su estado actual a fecha del 30 de junio de 2017:

DEPENDENCIAS	ESTADO	RADICADO	
ASESOR DIRECCION	FINALIZADO	2017PQR363	
		2017PQR401	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	FINALIZADO	2017PQR382	2017PQR417
		2017PQR406	2017PQR430
COMUNICACIONES Y PRENSA	FINALIZADO	2017PQR387	
GRUPO FINANCIERO	FINALIZADO	2017PQR439	
GRUPO TALENTO HUMANO	FINALIZADO	2017PQR400	
OFICINA ASESORA JURIDICA	FINALIZADO	2017PQR391	2017PQR434
		2017PQR280	2017PQR421
SECRETARIA GENERAL	FINALIZADO	2017PQR374	
		2017PQR231	2017PQR408
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	FINALIZADO	2017PQR232	2017PQR418
		2017PQR320	2017PQR419
		2017PQR326	2017PQR424
		2017PQR334	2017PQR426
		2017PQR335	2017PQR428
		2017PQR347	2017PQR429
		2017PQR357	2017PQR432
		2017PQR362	2017PQR436
		2017PQR443	
		2017PQR394	2017PQR405
		SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	FINALIZADO
2017PQR329	2017PQR383		
2017PQR341	2017PQR384		
2017PQR354	2017PQR396		
2017PQR375	2017PQR412		
2017PQR420			
FINALIZADO	2017PQR425		
	2017PQR433		
	2017PQR444		

Periódicamente la OAC genera alertas acerca del estado de las PQRS registradas en el SAC para informar a las Dependencias al respecto y procurar la respuesta oportuna a las mismas.



- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017:

- A continuación se presentan los números de radicado que a fecha del 30 de junio de 2017 no se habían finalizado:

DEPENDENCIAS	ESTADO	RADICADO
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignados	2017PQR859
		2017PQR887
		2017PQR901
		2017PQR903
		2017PQR907
		2017PQR908
		2017PQR913
		2017PQR919
		2017PQR928
		2017PQR930
		2017PQR931
		2017PQR932
		2017PQR933
COMUNICACIONES Y PRENSA	En Tramite	2017PQR822
		2017PQR914
SECRETARIA GENERAL	Asignado	2017PQR826
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	Asignados	2017PQR752
		2017PQR808
		2017PQR817
		2017PQR831
		2017PQR835
		2017PQR847
		2017PQR857
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Asignados	2017PQR896
		2017PQR655
		2017PQR769
		2017PQR788
		2017PQR828
		2017PQR856
		2017PQR870
		2017PQR897
		2017PQR902
		2017PQR904
		2017PQR906
		2017PQR911
		2017PQR918
		2017PQR922
2017PQR923		
2017PQR924		
		2017PQR925



F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA

De los 41 requerimientos que se encuentran ASIGNADOS y/o EN TRAMITE para la fecha de corte de este informe, 5 estaban vencidos según el reporte arrojado por el SAC. Los casos corresponden a los siguientes números de radicado y Dependencias:

Radicado	Creación	Vencimiento	Dependencia
2017PQR769	31/05/2017	22/06/2017	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR655	12/05/2017	05/06/2017	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR788	07/06/2017	30/06/2017	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR808	13/06/2017	06/07/2017	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2017PQR752	26/05/2017	20/06/2017	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA

G. TIPO DE REQUERIMIENTO

La tipología aquí suministrada corresponde a la encontrada actualmente en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Las solicitudes realizadas por los ciudadanos fueron en su mayoría **PETICIONES** con un total de **268**, seguido por **CONSULTAS** con un total de **225**. El INSOR tuvo 14 requerimientos relacionados con **INVITACIONES**, tres (3) con **TRÁMITE** y tres (3) con **DENUNCIAS**, y dos (2) **FELICITACIONES**. Las **QUEJAS** y las **SUGERENCIAS** tuvieron un (1) requerimiento relacionado cada una respectivamente siendo los menos usados por parte de los ciudadanos.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Consulta	225
Denuncias	3
Felicitaciones	2
Invitación	14
Petición	268
Queja	1
Sugerencia	1
Trámite	3
TOTAL	517





H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO

En la siguiente tabla se presentan las diferentes Dependencias del INSOR y la cantidad de requerimientos asignado, discriminados por los diferentes ejes temáticos:

DEPENDENCIAS	EJE TEMÁTICO	TOTAL	
ASESOR DIRECCIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	2	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	ASESORIAS- PRIMERA INFANCIA Y SALUD AUDITIVA Y COMUNICATIVA	3	284
	CONSULTA EN CAPACITACION DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	47	
	DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	52	
	HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	5	
	INFORMACIÓN ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS (SEGURIDAD SOCIAL, SALUD, PENSIÓN, SUBSIDIOS, ETC)	9	
	INFORMACION CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBINA	6	
	INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	1	
	LENGUAJE Y CULTURA	2	
	MODELOS LINGUISTICOS	2	
	PREGUNTAS O INQUIETUDES SOBRE REGLAMENTACIÓN, NORMATIVIDAD PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	6	
	PRV OTROS	1	
	SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	1	
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INTÉRPRETES	13	
	SOLICITUD DE PUBLICACIONES	8	
	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	127	
TRANSICION Y EDUCACION BASICA	1		
COMUNICACIONES Y PRENSA	ASESORIAS Y CONSULTAS	2	7
	IMAGEN INSTITUCIONAL	3	
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	2	
GRUPO FINANCIERO	PROVEEDORES	2	2
GRUPO TALENTO HUMANO	CERTIFICACIONES LABORALES	2	7
	DOCUMENTOS A ENTIDADES CONTROL	4	
	HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	1	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	CGR OTROS	1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	ASESORIAS Y CONSULTAS	12	34
	CONSULTAS EXTERNAS O PETICIONES EXTERNAS PARTICULARES, PETICIONES QUE LLEGAN DE DESPACHOS JUDICIALES POR ACCIONES POPULARES, ACCIONES DE TUTELA.	2	
	DEMANDAS JUDICIALES	1	
	SOLICITUD DE INTERPRETES	19	
SECRETARÍA GENERAL	DOC ENTES DE CONTROL	1	6
	RESOLUCIONES	1	
	SOLICITUDES DE LOS SERVIDORES DEL INSOR	4	
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	CERTIFICACION DE INTERPRETES	6	80
	EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	2	
	INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	11	
	MODELOS LINGUISTICOS	5	
	PRUEBAS SABER 11-POBLACION SORDA	4	
	SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA,	10	



	BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)		
	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	42	
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	ASESORIA A EMPRESAS PARA LA VINCULACION LABORAL DE PERSONAS SORDAS	6	94
	ASESORIAS- PRIMERA INFANCIA Y SALUD AUDITIVA Y COMUNICATIVA	1	
	CONSULTAS ESTADISTICAS/BASES DE DATOS-OBSERVATORIO SOCIAL	5	
	DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	29	
	INFORMACIÓN SOCIOECONOMICA Y CULTURAL DE LAS PERSONAS SORDAS	1	
	ORIENTACION PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA LIBRETA MILITAR PARA LOS SORDOS	2	
	PREGUNTAS O INQUIETUDES SOBRE REGLAMENTACIÓN, NORMATIVIDAD PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1	
	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	49	
TOTAL GENERAL		517	



De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son respondidos a través de la **Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)** con **284**. Seguido por las **Subdirecciones de Promoción y Desarrollo** con **94** solicitudes y **Gestión Educativa** con **80** solicitudes.

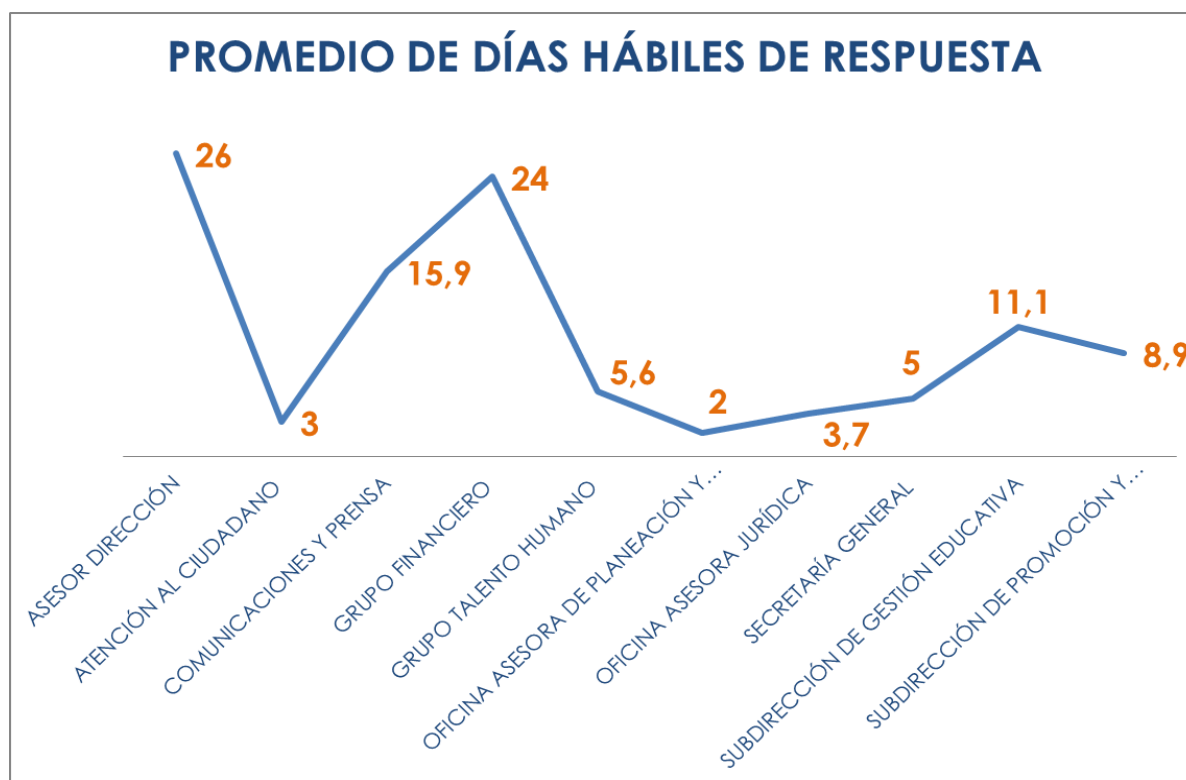
Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con **Asesorías y Consultas** (incluyendo Solicitudes de asesoría y consultas por demanda, asesoría a empresas para la vinculación laboral de personas sordas y asesorías- primera infancia y salud auditiva y comunicativa)- **242 PQRS-**, seguido por **Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda - 81 PQRS-** y finalmente por **Consulta en Capacitación de Lengua de Señas Colombiana - 47 PQRS-**.



I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Dependencia	Promedio de días de Respuesta
ASESOR DIRECCIÓN	26
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
COMUNICACIONES Y PRENSA	15,9
GRUPO FINANCIERO	24
GRUPO TALENTO HUMANO	5,6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3,7
SECRETARÍA GENERAL	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	11,1
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	8,9
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	10,5

En términos generales el promedio de días hábiles de respuesta de la Institución es de 10.5 lo que refleja un pequeño aumento en el tiempo promedio de respuesta respecto al informe inmediatamente anterior que correspondía a 7,08 días.



Si bien la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas tiene el promedio de día hábiles de respuesta más bajo del INSOR, en relación al volumen de requerimientos que se responden por las diferentes dependencias del INSOR se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano responde la mayor cantidad de ellos (**284 PQRS**), y en el promedio de días hábiles de respuesta más bajo (**3 días**).



J. ASPECTOS A MEJORAR

- En el transcurso del trimestre objeto de este informe se evidenciaron una serie de inconvenientes relacionados con fallas en el software (Sistema de Atención al Ciudadano), que es la herramienta institucional para el registro de las PQRS. A continuación se hace mención explícita de los casos:
 - o La creación en el SAC de un mismo requerimiento con diferente número de radicado. Este fenómeno se presentó por dos motivos:
 1. Fallas en el Sistema de Atención al Ciudadano debido a que al momento de ingresar los requerimientos, el software mostraba la no aceptación de los mismos, por lo que el funcionario que se encontraba haciendo el registro procedía a intentarlo nuevamente. Si bien al momento el software mostraba un mensaje de no aceptación, posteriormente al revisar se evidenció que el software sí hacía el registro y que debido a los múltiples intentos, lo que hizo fue generar diferentes números de radicados para un mismo requerimiento.
 2. La creación de radicados, que si bien ingresaron por diferentes canales de atención al INSOR, tenían un mismo contenido.
 - o El no registro de la finalización de requerimientos. Si bien los funcionarios responsables de gestionar los requerimientos, adjuntaron la respuesta y registraron la finalización del proceso, el SAC no registró el proceso y continuó con el conteo de días. Adicionalmente el SAC, tanto en la cuenta del funcionario administrador del Sistema y del funcionario responsable del radicado en mención, no evidenciaba el error, ni mostraba aviso alguno respecto al vencimiento del mismo; fue solo al momento de generar la exportación de la base de datos para la generación del reporte, que permitió conocer el estado de los radicado, entre los que se encontraban estos casos.
 - o La creación de radicados de prueba que se realizaron para verificar el funcionamiento del SAC. Razón por la cual no se pueden incluir en los reportes porque no son requerimientos hechos por ciudadanos y porque adicionalmente, para la fecha de corte de este informe, se encontraban abiertos o asignados, lo cual viciaría las cifras finales del trimestre.

Los radicados que se determinaron fueron generados en las circunstancias anteriormente descritas fueron un total de treinta y tres (**33**). Los cuales fueron extraídos de la base de datos que se utilizó para la consolidación de este informe, por lo que no fueron tenidos en cuenta para la generación del mismo. Los números de los radicados extraídos se encuentran debidamente expuestos en el **Anexo 1** de este informe.

- Reformulación de los Ejes Temáticos por Dependencia, que facilite la asignación de los requerimientos de acuerdo a la naturaleza de los mismos.



- Disminución de tiempos de respuesta a los PQRS. Si bien el promedio de respuesta institucional se encuentra en el marco reglamentario, se evidencia que algunas Dependencias a pesar de contar con pocos requerimientos asignados, superan el tiempo reglamentario por ley para la gestión de los mismos.
- Sensibilización interna respecto a la necesidad de responder oportunamente las PQRS.
- Familiarización por parte de los profesionales de las diferentes Dependencias del INSOR con la plataforma del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
- Con el fin de llevar a cabo la trazabilidad correspondiente a la totalidad de las atenciones hechas presencialmente por los servidores del INSOR, tanto en las instalaciones de la entidad como en las visitas a territorio, se requiere por parte de las Subdirecciones la entrega oportuna de los registros de los requerimientos a la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).



ANEXO 1

Cantidad	Radicado	Estado
1	2017PQR905	Abierto
2	2017PQR910	
3	2017PQR495	Asignado
4	2017PQR496	
5	2017PQR497	
6	2017PQR500	
7	2017PQR502	
8	2017PQR503	
9	2017PQR504	
10	2017PQR658	
11	2017PQR660	
12	2017PQR871	
13	2017PQR895	
14	2017PQR912	
15	2017PQR926	
16	2017PQR927	
17	2017PQR542	
18	2017PQR447	
19	2017PQR493	
20	2017PQR540	
21	2017PQR561	
22	2017PQR563	
23	2017PQR564	
24	2017PQR569	
25	2017PQR574	
26	2017PQR607	
27	2017PQR614	
28	2017PQR627	
29	2017PQR633	
30	2017PQR709	
31	2017PQR717	
32	2017PQR735	
33	2017PQR737	

Aprobó: PAOP, Secretario General.

Revisó: BJPR, Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Proyectó: LAAA, Profesional Universitario- Oficina de Atención al Ciudadano.