

RESOLUCION 732 DE 2016

(octubre 13)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 654 de 2019>

Por la cual se modifican las políticas de prevención del daño antijurídico en el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación ICFES

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 654 de 23 de agosto de 2019, 'por la cual se modifica la Política de Prevención del Daño Antijurídico del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES y se deroga la Resolución [732](#) de 2016'.

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES-

En uso de sus atribuciones legales y en especial de las conferidas mediante la Ley [1324](#) del 13 de julio de 2009, el Decreto [5014](#) de 2009, y el artículo [30](#) numerales 1,2 de la Resolución No. 00091 de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [12](#) de la Ley 1324 del 13 de julio de 2009, establece que el Instituto Colombiano para la Educación, ICFES, es una Empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

Que la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en los organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, señala en su Artículo [2](#) " h) Velar porque los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características".

Que, conforme el artículo [2](#) de) Decreto 1537 de 2001, que reglamentó parcialmente la Ley [87](#) de 1993, en sus elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades del Estado, dispuso que las organizaciones públicas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que el Decreto 1716 de 2009 en su artículo [16](#) determinó, que el Comité de Conciliación es la instancia que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención de daño antijurídico en los intereses de la entidad.

Que el Comité de conciliación en cumplimiento en lo dispuesto en las Circulares No. 3 de 2014 y 6 de 2015, proferidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, estableció políticas de prevención de daño antijurídico de acuerdo a los lineamientos para el seguimiento a la formulación e implementación de

Que las políticas de prevención del daño antijurídico, se establecieron conforme los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado; los cuales fueron aprobados por los miembros del Comité de Conciliación del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES.

Que con el fin de armonizar las disposiciones legales actuales que rigen la materia y ajustarlas a los cambios administrativos de la entidad, es necesario modificar la Resolución 00877 de 2015; por lo que en consecuencia se expone lo siguiente:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: <Resolución derogada por el artículo 5 de la Resolución 654 de 2019> Aprobado el Manual de Políticas de prevención del daño antijurídico en el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES, aprobado por el Comité de Defensa Judicial y de Conciliación, anexo a la presente resolución, siendo parte integral de la misma.

ARTÍCULO SEGUNDO: IMPLEMENTACIÓN: <Resolución derogada por el artículo 5 de la Resolución 654 de 2019> El Comité de Conciliación y Defensa Judicial, como instancia encargada de la formulación e implementación de las políticas de prevención del daño antijurídico, promoverá el cumplimiento y seguimiento a las estrategias que se establezcan.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: <Resolución derogada por el artículo 5 de la Resolución 654 de 2019> La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución número 000877 de 2015.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

XIMENA DUEÑAS HERRERA  
Directora General

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

MANUAL DE FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DEL

DAÑO ANTIJURÍDICO

COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL  
2016

I. INTRODUCCIÓN.

La fijación de las políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN -ICFES, tiene su fundamento en la Constitución Política, Ley 640 de 2001, Ley 1285 de 2009, el Decreto 1716 de 2009; es así como se han expedido Directivas y Circulares dadas por la Presidencia de la República y particularmente de lo dispuesto en el Decreto 03 de 20 de junio de 2014 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el marco de las funciones asignadas por la Ley 1444 de 2011 y reguladas por el Decreto Ley 4085 de 2011, especialmente a la prevención de conductas antijurídicas, del daño antijurídico y de la extensión de sus efectos, como se señaló en los manuales de marzo de 2013 y abril de 2014, dirigidos por la mencionada Agencia a las entidades públicas en general.

El presente manual tiene como finalidad efectuar un estudio a partir de las diferentes situaciones que

interior del ICFES y que pueden converger como causas de litigios judiciales, especialmente con sí a acciones constitucionales, para lo cual se adoptaran políticas de prevención del Daño Antijurídico de los intereses Institucionales, estableciendo parámetros preventivos a seguir, mitigando los riesgos generar a partir de las actuaciones administrativas que ordinariamente adelanta el Instituto en ejercer actividades funcionales y no funcionales y en la toma de decisiones de las distintas dependencias de las cuales se puedan generar hechos que vulneren el régimen jurídico aplicable y por ende un riesgo que finaliza en una reparación y el consecuente detrimento del patrimonio del Instituto.

Lo anterior, para contribuir a la reducción de las demandas y la interposición de tutelas en contra de mediano plazo y a la disminución en los pagos realizados por concepto de sentencias y conciliaciones en el fortalecimiento de la defensa jurídica del Estado.

Las políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses del ICFES, establece preventivos a seguir con el fin de evitar que con las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en áreas y dependencias de la entidad, derivadas de su actuar y desarrollo funcional misional y no misional, generen hechos que vulneren el régimen jurídico aplicable y como consecuencia, el detrimento del patrimonio del Instituto.

## II. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO LINEAMIENTOS GENERALES.

El artículo 901 de la Carta Política consagra el principio de la responsabilidad patrimonial del Estado por los daños antijurídicos que le sean imputables. En tal virtud, es responsabilidad del Estado por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas. En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de esos daños, éste debe ser consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquél deber ser el responsable.

Estado no sólo el resultado de una actividad irregular o ilícita, sino también el ejercicio de una actividad lícita, pues lo relevante es que se cause injustamente un daño a una persona.

Así las cosas, el Estado debe responder patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, de la acción u omisión del ICFES como autoridad pública que ejerce funciones relevantes para el desarrollo del país como son las de contribuir permanentemente en elevar el nivel de la educación.

Con base en el concepto anterior, las políticas de prevención del daño antijurídico que se adopten, como solución de los problemas administrativos que puedan generar litigiosidad e implicar el uso de recursos, reducir los eventos generadores de daño antijurídico, identificando los hechos a prevenir y generar políticas de prevención en los casos de mayor litigiosidad y los que dan lugar a pagos por concepto de sentencias y conciliaciones contra del Instituto.

Se tiene en cuenta para estos efectos, los estudios que ha efectuado el Instituto al interior de las diferentes dependencias, como parte del Sistema Integral de Gestión (SIGO) y dentro de este, la revisión de los riesgos institucionales como son entre otros, los elementos generales de que da cuenta la "Guía para la Administración del Riesgo en los procesos institucionales" con la que ya cuenta el ICFES, utilizando los mapas de riesgos y el manejo del riesgo que se describen ampliamente en el documento guía en mención con respecto a los procesos de las diferentes áreas del Instituto.

Con base en estos lineamientos, se define el daño antijurídico en el ICFES, como cualquier conducta de la administración, que pueda ser catalogada como contraria a la normatividad vigente y/o que pueda afectar alguna medida los derechos de una persona natural o jurídica y/o que pueda implicar para el Instituto un detrimento patrimonial.

gastos no contemplados dentro de su presupuesto.

### III. NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD.

El “INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES”, es estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden 1 naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vincula Educación Nacional, a quien la Ley 1324 de 2009 le atribuyó la función de “realizar las pruebas de compete adoptar los mecanismos para evaluar la calidad de la educación en todos sus niveles y mo territorio nacional.

Esta gestión que incluye la aplicación, entre otros, de los siguientes instrumentos de Evaluación: E para Ingreso a la Educación Superior, Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior y Ex Validación del Bachillerato Académico.

Realiza así mismo el procesamiento y la producción de resultados de las evaluaciones, el otorgamie quienes validan el bachillerato en un solo examen ante el ICFES y obtienen el puntaje mínimo requ expedición de certificaciones, legalización de documentos y bases de datos de Colegios.

### IV. IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD LITIGIOSA.

#### 4.1. ANALISIS REALIZADO POR EL COMITÉ DE CONCILIACION Y DEFENSA JUDICIAL.

La Oficina Asesora Jurídica del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, ICFES, c función de representar judicial, extrajudicial y administrativamente al Instituto conforme lo dispues 5014 del 28 de Diciembre de 2009 Artículos 8o y 9- 14, la Resolución del ICFES 00578 del 25 de C las modificaciones introducidas en las Resoluciones 000855 del 24 de noviembre de 2014 y 00065 2015, procedió a identificar las acciones judiciales más recurrentes para que el Comité de Conciliac Judicial del ICFES formule las políticas de prevención del daño, bajo la teoría de administración de recomendada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Para realizar este ejercicio se tomaron en cuenta las principales causas o hechos generadores de acc y judiciales presentadas contra la entidad durante el último año (2014- 2015), de la siguiente forma

Tabla 1

Entidad ICFES		Nivel de Litigiosidad: Bajo		
Identificación de la actividad litigiosa				
Periodo analizado	desde enero de 2014 a diciembre de 2014			
Tipo de Insumo	Tipo de acción	Causa general	Frecuencia	Valor
Demanda	Reparación directa	No supervisión del registro SNES	33	\$8.087.044.29
Demanda	Reparación directa	Daño patrimonial	7	\$ 530.252.872
Demanda	Nulidad y restablecimiento del derecho	insubsistencia	2	\$ 80.717.239

Constitucionales	Popular o de grupo	Cierre Universidad	2	\$ 1.604.400
Constitucionales	tutelas	Exámenes de estado	454	N.A.
Constitucionales	tutelas	No competencia	97	N.A.
Constitucionales	tutelas	Convocatorias y/o concursos	67	N.A.
Constitucionales	tutelas	No contestación de las peticiones en términos y en consonancia con lo pedido.	27	N.A.
Condena	Reparación Directa	No existe registro SNES	1	\$17.063.550

En el caso de las condenas donde se ordenó pago, cuyos hechos se encuentran relacionados con la responsabilidad por permitir el desarrollo irregular de un programa educativo sin registro SIMES, se debe considerar un área o dependencia o grupo que originará el problema ya que esta situación se presenta en una oportunidad en dependencia que para la fecha ya no hace parte del organigrama del Instituto, por lo que se dejó de tener a partir del Decreto [2232](#) de 2003.

#### Acciones Constitucionales:

Las acciones constitucionales que han sido desfavorables, refieren a temas sobre inscripción y presentación de exámenes de estado, frente a estos no se presentan condenas pecuniarias, no obstante observándose procesos que van relacionados con la contestación a las peticiones formuladas con ocasión de estos procesos se procederá a mejorar los procedimientos de estos trámites, haciendo que estos sean accesibles y en la medida de lo posible el usuario fácilmente acceda a la plataforma y en el paso a paso, encuentre eficazmente la posibilidad de realizar el proceso que culminará en la presentación de la prueba a la cual se ha Inscrito.

#### 4.2 ANALISIS CAUSAS PRIMARIAS O SUBCAUSAS.

Entidad	ICFES					
ANALISIS DE LAS CAUSAS PRIMARIAS						
CAUSA GENERAL	HECHOS	CAUSAS PRIMARIAS	FRECUENCIA	VALOR	AREA GENERADORA	PREVENI
No contestación de las peticiones en términos y en consonancia con lo pedido	En el área de atención al ciudadano no se están contestando las peticiones en términos, por no tener claridad sobre ellos, no tener claridad en procedimiento	No tener claridad en cuanto a los términos de contestación	27	NA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI

Las principales causas de demandas y conciliaciones interpuestas contra la entidad se pueden resumir en la siguiente forma:

La mayor litigiosidad está concentrada en las funciones de Inspección y Vigilancia que en materia de control superior tenía el Instituto hasta la expedición del Decreto [2232](#) de 2003, siendo estos procesos la principal causa de condenas proferidas contra la

entidad hasta este año. (Ofrecimiento de programas sin registro principalmente en las ciudades de F

1) En virtud de la transformación de la entidad ordenada por la Ley [1324](#) de 2009, se han presentado acciones contenciosas administrativas con la finalidad de obtener la nulidad de la supresión del cargo y el cese de la entidad con el reconocimiento de salarios y prestaciones dejados de percibir.

2) Las actuaciones administrativas que adelanta la Oficina Asesora Jurídica en ejercicio de la facultad de control con que cuenta el ICFES para preservar la transparencia y confiabilidad de los Exámenes de Estado señalados en el artículo [9o](#) de la Ley 1324 de 2009, cuyo adelantamiento o resultados finales (sanción de los exámenes) también ha ocasionado litigiosidad contra la entidad.

3) Informes o Reportes de posible fraude o copia que emite el Instituto con ocasión de la obtención de las Evaluaciones diferentes a los Exámenes de Estado que aplica en virtud de Contratos o Convenios Interadministrativos celebrados de conformidad con la Ley 635 de 2000 y demás disposiciones con

4) Medidas administrativas, tales como declaratorias de insubsistencia de nombramientos o terminación de prestación de servicios.

5) Falta de respuesta de fondo o fuera del término de las peticiones interpuestas por los ciudadanos en materia de inconvenientes que pueden presentarse antes, durante o después de las aplicaciones.

Dentro de los antecedentes de la primer tipología de procesos se tiene que en el año 2007 cursaban en la ciudad de Popayán 44 Acciones de Reparación Directa ocasionadas por la extensión irregular del Derecho sin registro SNIES que realizó la Universidad Libre en abril de 1994 y cuyas pretensiones ascienden a 12.000.000.000.00

A partir del año 2008 se empiezan a proferir fallos desfavorables con fundamento en la **“responsabilidad del Ministerio de Educación Nacional y del ICFES de forma solidaria por falla en el servicio**, por las funciones de inspección y vigilancia, al permitir la extensión irregular del programa de derecho a la

(Cauca) en la época en que los órganos de administración de la Universidad Libre, estaban intervenidos por funcionarios de las dos entidades"

A la fecha nuestra entidad ha pagado por concepto de estas condenas cerca de 4.600 millones de pesos. En importantes precedentes jurisprudenciales de las altas cortes, sentencias de reemplazo que ordenan condenas y un concepto favorable de la ANDJE relacionado con la estrategia de defensa desplegada en 2009.

Resta agregar que estos procesos están directamente relacionados con las funciones de inspección y educación superior que ya no son de nuestra competencia, a partir de la expedición y entrada en vigencia del artículo [2232](#) de 2003, por tanto a pesar de su relevancia jurídica para los fines de este estudio no se tomarán medidas prevenibles.

En este orden de ideas se tiene que no ha lugar a considerar las sub causas, ya que estas corresponden a seguimientos que se debían realizar frente a los programas académicos, no obstante como se indicó de prevenir el riesgo, por cuanto ya no está en cabeza del Instituto esta función.

En el segundo grupo de procesos se encuentran las demandas laborales ocasionadas en la reestructuración y transformación de la entidad ordenada por la Ley [1324](#) de 2009, se interpusieron un total de 10 Acciones de Restablecimiento del Derecho resueltas en su mayoría por los despachos judiciales de Bogotá de fecha febrero de 2013, con excepción de una sentencia condenatoria proferida contra la entidad por la reliquidación e indemnización por supresión del cargo de una ex funcionaria la cual fue reconocida y pagada por el Estado en el año 2013 por la suma de \$17.681.520.00.

A la fecha existen dos demandas por contrato realidad, en este tipo de demandas se tiene como sub especie la diferenciación del contratista entre lo que es una relación legal y reglamentaria y un contrato de prestación de servicios, lo que genera que una vez finaliza el contrato de prestación de servicios, pretenden el reconocimiento del contrato realidad, no obstante a la fecha no existe condena.

Ahora bien, con relación a las actuaciones administrativas que adelanta la Oficina Asesora Jurídica en materia de facultad sancionatoria señalada en la Ley [1324](#) de 2009, constituyen una causa importante de acciones de interposición de demandas contra la entidad, estos procesos son prevenibles y sobre los mismos se debe tomar medidas en este documento en la medida de formular una Política de Prevención del Daño Antijurídico.

Frente a este tema se debe revisar la regulación que establece las causas que dan origen a las actuaciones sancionatorias, por lo que modificará la resolución que regula este procedimiento.

De igual forma con relación a los Derechos de Petición interpuestos por usuarios de las pruebas ICFES ocasionado acciones constitucionales (tutelas), se observó que en la mayoría de los casos, la demora parcial o falta de respuesta se produce por ausencia de control en la identificación del área que de otras oportunidades por falta de control del escalamiento realizado a la solicitud con relación a la fecha de vencimiento.

En este caso, para prevenir estas situaciones correspondientes a la falta de oportunidad al contestar sea porque no las recibía el funcionario competente o porque no se hacía en los términos o respondiendo al usuario.

A fin de prevenir tal situación, se debe establecer capacitación respecto al sistema Orfeo y la implementación de un semáforo que indique el número de días que se tienen para dar las respuestas requeridas.

Con esta herramienta se ha logrado clasificar y registrar el seguimiento a la trazabilidad del servicio

ciudadano y de acuerdo a los criterios de prioridad y complejidad, de las solicitudes de los usuarios disminuido en cuanto a estas sub causas, el número de tutelas que por violación al derecho de petición instituto.

#### 4.3 PLAN DE ACCION.

De acuerdo con lo anterior resulta claro que las políticas de prevención del daño antijurídico se deben estudiar y establecer las causas prevenibles para evitar demandas y controversias contra la entidad.

En principio se observa que los asuntos relacionados con las actuaciones administrativas sancionatorias del Instituto, deben conservar todas las garantías del debido proceso, los actos administrativos mediante los cuales se imponen sanciones deben ser proferidos por el funcionario competente, suficiente argumentación para la imposición de la sanción, cumplir todo el procedimiento de la notificación y en especial estructurar todo el acervo probatorio del expediente conforme a las reglas que están contempladas en la Ley [1437](#) de 2011 y 1564 de 2012 a los principios consagrados en el artículo [30](#) de la primera de las precitadas leyes.

Con relación a este tema, bajo el marco del procedimiento administrativo sancionatorio señalado en los artículos siguientes del C.P.C.A se ha regulado en la Resolución No. 00[187](#) de 2013 con la finalidad de regular el procedimiento sancionatorio en los exámenes de estado que realiza el ICFES, como herramienta para minimizar el daño antijurídico en este tipo de procedimientos que se adelantan por parte de la Oficina Jurídica de la entidad.

Sin embargo se debe revisar la normatividad vigente a fin de permitir al operador jurídico tener los recursos necesarios para adelantar el procedimiento, bajo los principios de las actuaciones administrativas sancionatorias.

Con relación a las acciones judiciales interpuestas por controversias derivadas de la terminación de contratos de carácter legal y reglamentaria o de los diferentes contratos que se rigen por la ley civil que suscribe el ICFE, la Política de Prevención del Daño Antijurídico se puede estructurar en primer orden a partir de la revisión de las leyes y normas que rigen la materia en los diferentes actos o decisiones de la administración, para que sus actuaciones estén entre los parámetros o marcos legales previos a las declaratorias de insubsistencia de nombramientos y/o de eventuales destituciones y adicionalmente en una correcta formulación de cláusulas contractuales que indiquen de manera precisa y concreta las potestades de nuestra entidad, para dar cumplimiento a los mencionados vínculos atendiendo la ley civil que los rige.

Con relación a los derechos de petición interpuestos, se observa que el impacto sobre la cantidad de recursos que de ellos se derivan, puede ser minimizado con un mayor control de los escalamientos realizado en la Ley 1775 de 2015 en el sentido de honrar y respetar los términos que se conceden y la forma y modo de dar trámite a las peticiones de los usuarios.

Adicionalmente se ha estructurado como política institucional la divulgación a todas las áreas de la entidad de la "Política de Prevención del Daño Antijurídico" por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" ya que como se ha dicho anteriormente la eventual contestación parcial a las peticiones de los usuarios, o la falta de respuestas de fondo pueden tener como consecuencia innumerables acciones de tutela persiguiendo tan solo la aplicación de la precitada ley, lo que implica un mismo desgaste de recursos humanos para atender y dar cumplimiento a este mandato de rango constitucional.

Respecto a la estrategia de divulgación, la entidad al implementar el sistema ORFEO, para el cual se han asignado servidores como colaboradores, además que semanalmente dentro del seguimiento a la trazabilidad de las peticiones que atiende la Unidad de atención al ciudadano y las áreas se hace seguimiento informático jerárquico por área los pendientes existentes.

De otra parte la continua comunicación entre áreas permite reflejar en cuanto tiene que ver con actuaciones



sancionatorias y acciones constitucionales una disminución, quedando las que se sitúan circunstancia momento de la presentación de las pruebas, las cuales tienen sus picos altos en dichas fechas, pero ser resueltas favorablemente para el Instituto.

## ICFES

### Plan de acción

Causas primarias	medida	mecanismo	cronograma	responsables	Recursos
No tener claridad en cuanto a los términos de contestación	Capacitar Hacer herramienta para visualizar términos	Capacitación Semáforo de términos	Noviembre 2016	Atención al ciudadano Secretaría General- Grupo de Abastecimiento	Humano Administrativo

### 4.4 IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Las medidas contempladas para la política de prevención del daño antijurídico en el ICFES han sido el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, serán adoptadas mediante Acto Administrativo y su implementación deberá realizar por las áreas correspondientes de acuerdo con los plazos señalados en la Tabla No. 1 PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN.”El seguimiento a su efectividad se realizará mediante informes anuales que se presentaran ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial con relación a las peticiones interpuestas contra la entidad.

## ICFES

### Seguimiento y evaluación

Insumo del plan de acción	Evaluación	
Causas primarias	mecanismo	Indicador de resultado
No tener claridad en cuanto a los términos de contestación	Capacitación Semáforo de términos	No. De capacitados evaluados satisfactorio capacitados No. De peticiones contestadas adecuada peticiones radicadas

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior  
n.d.

Última actualización: 16 de mayo de 2024

 logo