
 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2025

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 17
de enero de 2025.**

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Diana Roció López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 17 de enero de 2025	Fecha de Aprobación: 20 de enero de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 24	Versión: 01	Informe de Gestión

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Objetivo	3
2. PQRSD Radicados	3
3. PQRSD radicados con respuesta.....	5
4. PQRSD radicados sin respuesta.....	7
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.	9
6. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.	11
7. CONCLUSIONES.....	13

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 17 de enero de 2025.

1. Objetivo

Realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el periodo del 01 de enero del 2025 hasta el 17 de enero del 2025 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

2. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de enero del 2025 se radicaron **782** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	10
1030-OFICINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	22
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	13
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	4
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	38
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	2
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	6
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	17
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	4
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	35
1340-HACIENDA RENTAS	117
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	27

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

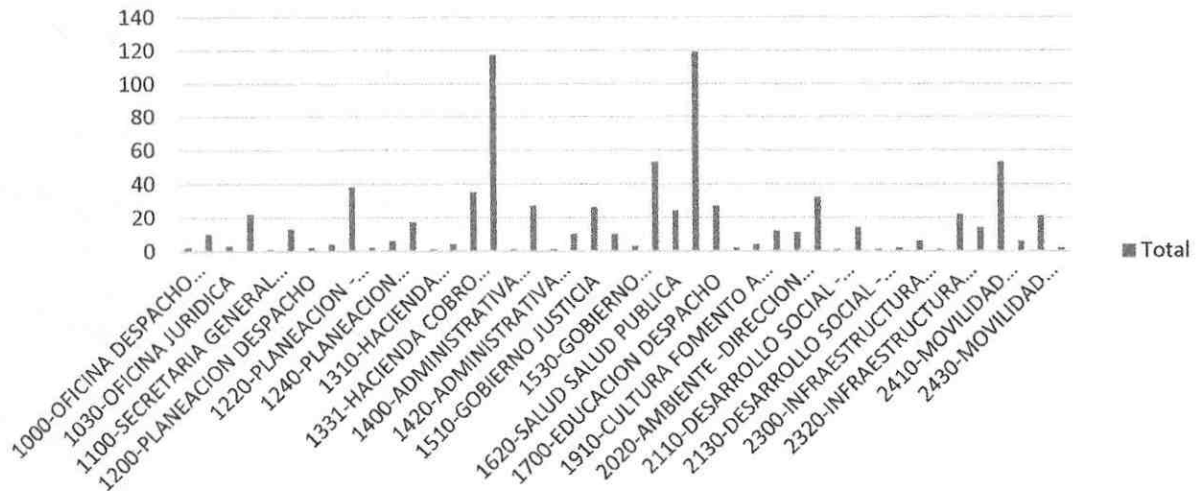


1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	10
1510-GOBIERNO JUSTICIA	26
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	10
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	53
1620-SALUD SALUD PUBLICA	24
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	119
1700-EDUCACION DESPACHO	27
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	4
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	12
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	11
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	32
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	14
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	6
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	22
2400-MOVILIDAD DESPACHO	14
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	53
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	6
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	21
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
Total, general	782

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS ANTE LA
ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de enero del 2025, hay **228** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	9
1030-OFICINA JURIDICA	1
1040-CONTRATACION DESPACHO	6
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	8
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	4
1330-HACIENDA TESORERIA	3
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	1
1340-HACIENDA RENTAS	15
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	5

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

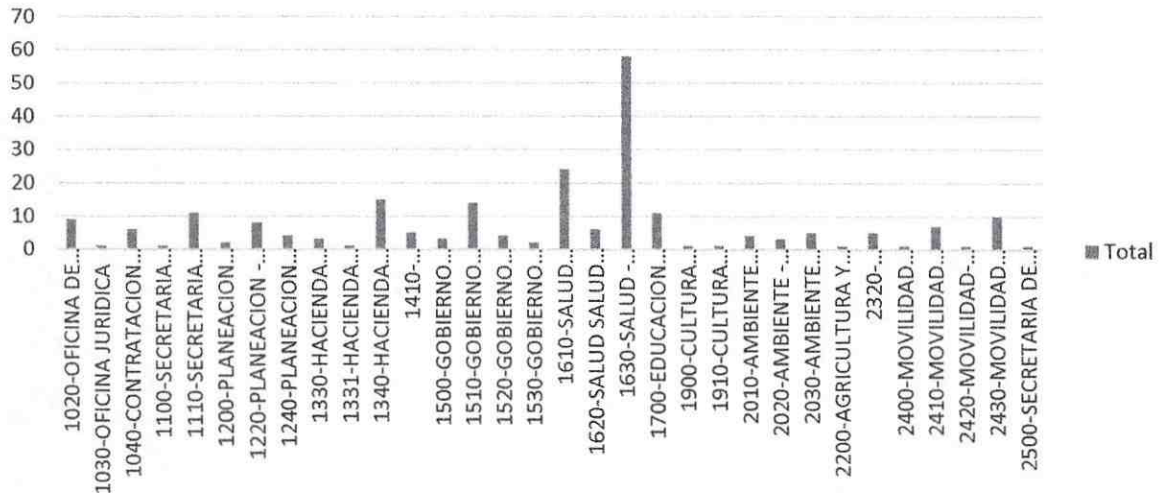


1500-GOBIERNO DESPACHO	3
1510-GOBIERNO JUSTICIA	14
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	4
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	24
1620-SALUD SALUD PUBLICA	6
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	58
1700-EDUCACION DESPACHO	11
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	3
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	5
2400-MOVILIDAD DESPACHO	1
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	7
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	1
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	10
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	228

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de enero de 2025, hay **554** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFICINA JURIDICA	2
1040-CONTRATACION DESPACHO	16
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	4
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	30
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	2
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	17
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1330-HACIENDA TESORERIA	1
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	34
1340-HACIENDA RENTAS	102
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	22
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	7
1510-GOBIERNO JUSTICIA	12
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	6
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	29
1620-SALUD SALUD PUBLICA	18
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	61
1700-EDUCACION DESPACHO	16
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	8
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	8
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	27
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	14
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	6
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	17
2400-MOVILIDAD DESPACHO	13
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	46
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	5
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	11
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	554

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de enero del 2025, se brindó respuesta a **228** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro de termino
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	9
1030-OFICINA JURIDICA	1
1040-CONTRATACION DESPACHO	6
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	8
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	4
1330-HACIENDA TESORERIA	3
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	1
1340-HACIENDA RENTAS	15
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	5
1500-GOBIERNO DESPACHO	3
1510-GOBIERNO JUSTICIA	14
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	4
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	24
1620-SALUD SALUD PUBLICA	6
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	58
1700-EDUCACION DESPACHO	11
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	3

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

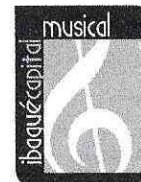
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

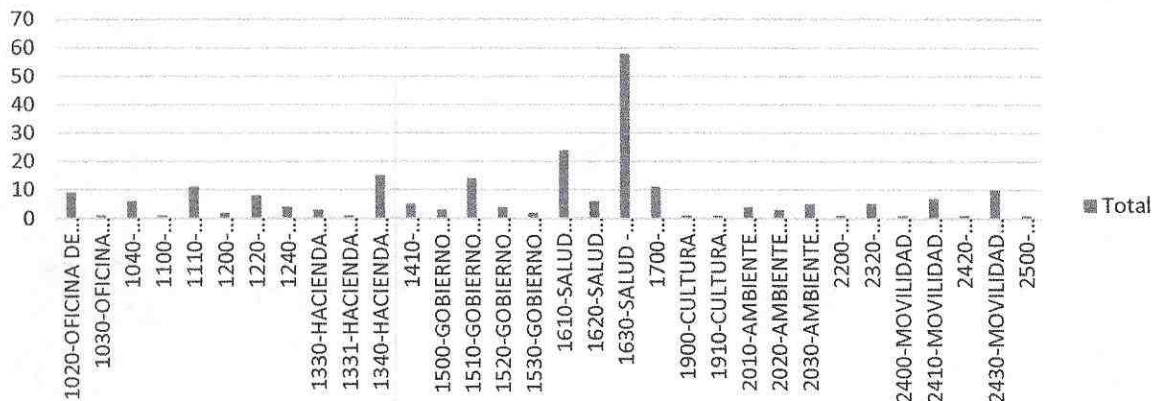
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24





2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	5
2400-MOVILIDAD DESPACHO	1
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	7
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	1
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	10
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	228

GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

6. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de enero de 2025, se radicaron **735** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones radicadas por el SAC
ACCESO	46
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	41
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
CALIDAD EDUCATIVA	22
COBERTURA EDUCATIVA	24
DESPACHO	44
ESCALAFON	41
EVALUACIÓN	8
FONDO DE PRESTACIONES	20
GESTIÓN FINANCIERA	10
HISTORIA LABORAL	30
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	70
MEJORAMIENTO	3
NOMINA	126
PERMANENCIA	5
PLANEACIÓN	2
PLANTA DE PERSONAL	218
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6
TALENTO HUMANO	17
Total general	735

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de enero del 2025, hay **541** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



DEPENDENCIA	No. Peticiones sin respuesta en el SAC
ACCESO	34
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
CALIDAD EDUCATIVA	15
COBERTURA EDUCATIVA	20
DESPACHO	25
ESCALAFON	39
EVALUACIÓN	4
FONDO DE PRESTACIONES	15
GESTIÓN FINANCIERA	10
HISTORIA LABORAL	9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	22
MEJORAMIENTO	1
NOMINA	107
PERMANENCIA	3
PLANEACIÓN	2
PLANTA DE PERSONAL	177
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2
TALENTO HUMANO	16
Total, general	541

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de enero de 2025, hay **194** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones con respuesta en la plataforma SAC
ACCESO	12
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
CALIDAD EDUCATIVA	7
COBERTURA EDUCATIVA	4
DESPACHO	19

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





ESCALAFON	2
EVALUACIÓN	4
FONDO DE PRESTACIONES	5
HISTORIA LABORAL	21
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	48
MEJORAMIENTO	2
NOMINA	19
PERMANENCIA	2
PLANTA DE PERSONAL	41
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4
TALENTO HUMANO	1
Total, general	194

7. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de enero del 2025, ingresaron **782** derechos de petición, de los cuales **228** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué ha generado un porcentaje de **29.15 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de enero del 2024, no hay derechos de petición con respuesta fuera de los términos legales.
- Para el periodo comprendido del del 01 de enero del 2025 al 17 de enero del 2024, no se presentaron derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.
 1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.

2. Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.
 3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 4. Se envía informe a la oficina de control único disciplinario con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de enero del 2025, ingresaron **735** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **194** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
 - Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué por medio de la plataforma SAC de la Secretaria de Educación ha generado un porcentaje de **26.39%** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.


DIANA ROCIO LOPEZ CHICA
 DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO
 SECRETARIA GENERAL

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'