

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
MES DE ENERO DE 2026**

**Forma de evaluación.**

1. Excelente (4)
2. Bueno (3)
3. Regular (2)
4. Malo (1)

**Puntos a evaluar.**

1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?

En el mes de enero de 2026 se realizaron 44 encuestas virtuales de satisfacción de atención al ciudadano, en algunos ciudadanos no registran dependencia donde realizaron el trámite.

SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS						
PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	17	1	0	0	18
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	10	6	1	1	0	18
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	9	7	1	1	0	18
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	14	1	3	0	18
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	14	0	1	3	0	18
<b>TOTAL</b>	33	44	5	8	0	90

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA PRIMERA DE FAMILIA**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1	4	0	0	0	5

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA SEGUNDA DE FAMILIA**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	3	2	0	0	0	5

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - COMISARÍA TERCERA DE FAMILIA**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	3	3	0	0	6
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	3	1	1	1	0	6
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	2	2	0	0	6
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	4	1	1	0	6

5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	5	0	1	0	0	6
<b>TOTAL</b>	10	10	8	2	0	30

<b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Buena (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Mala (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	1	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1	4	0	0	0	5

<b>SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN PRIMERA DE POLICÍA</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Buena (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Mala (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	3	2	0	0	0	5

<b>SECRETARIA DE GOBIERNO - INSPECCIÓN SEGUNDA DE POLICÍA</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Excelente (4)</b>	<b>Buena (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Mala (1)</b>	<b>NC - Anulada</b>	<b>TOTAL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	2	2	0	0	4
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	1	0	0	4
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	2	1	1	0	0	4

4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	1	0	0	4
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	3	0	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	7	7	6	0	0	20

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	0	0	1	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	0	1	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	0	0	1	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	0	0	1	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	0	0	2	3	0	5

**SECRETARIA DE EDUCACION**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	2	0	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	4	5	1	0	0	10

**SECRETARIA DE GOBIERNO**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	0	0	1

4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	3	2	0	0	0	5

**SECRETARIA DE HACIENDA**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	3	0	0	0	3
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	2	1	0	0	0	3
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	3	0	0	0	0	3
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	3	0	0	0	3
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	7	7	1	0	0	15

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	1	0	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	1	0	0	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	1	0	0	0	2
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	1	0	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	4	4	2	0	0	10

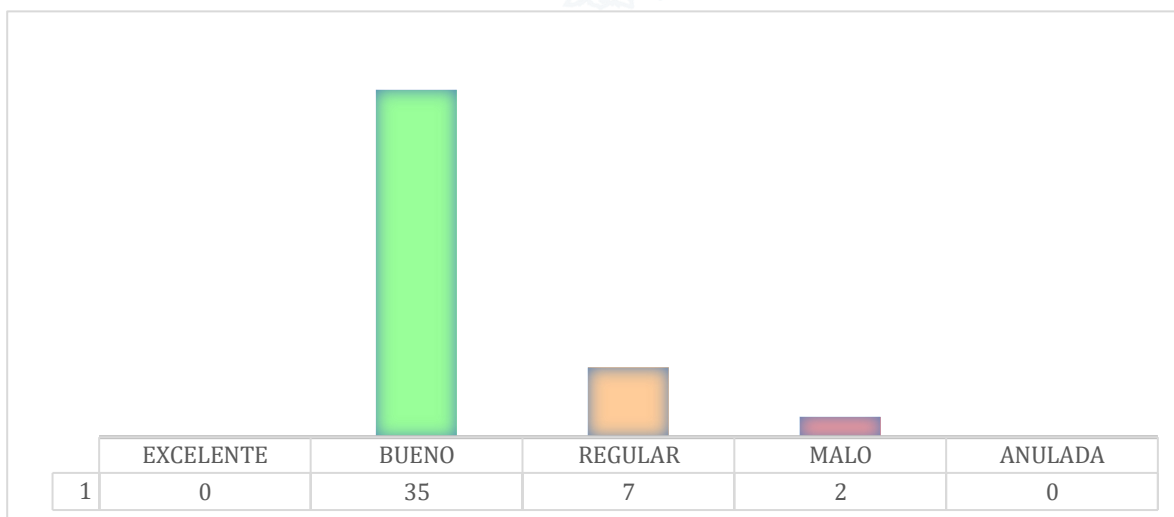
**SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

PREGUNTA	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NC - Anulada	TOTAL
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudió, fue adecuado?	0	1	0	1	0	2
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	0	1	0	1	0	2
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	0	0	1	1	0	2

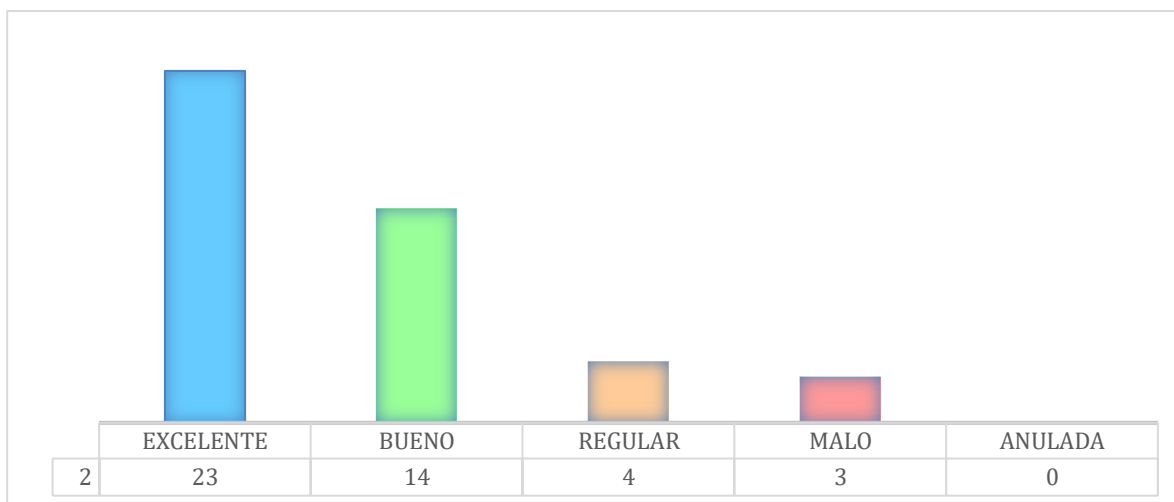
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	1	0	2
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

<b>SECRETARIA JURIDICA</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>Exce nte (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Regular (2)</b>	<b>Malo (1)</b>	<b>NC - Anul ada</b>	<b>TOT AL</b>
1- ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?	0	1	0	0	0	1
2- ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?	1	0	0	0	0	1
3- ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?	1	0	0	0	0	1
4- ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?	0	1	0	0	0	1
5- ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

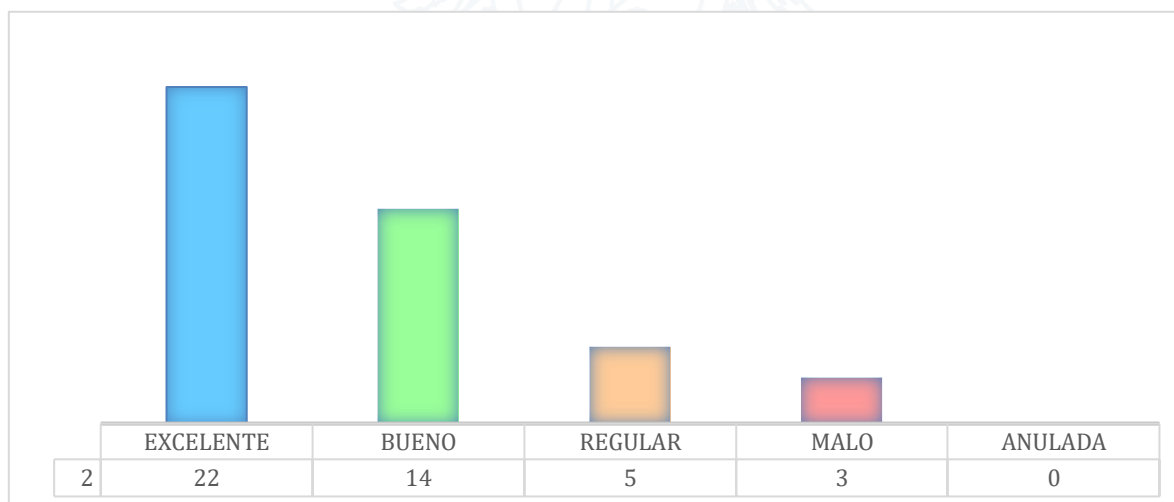
1. ¿El tiempo que esperó la respuesta fue adecuado?



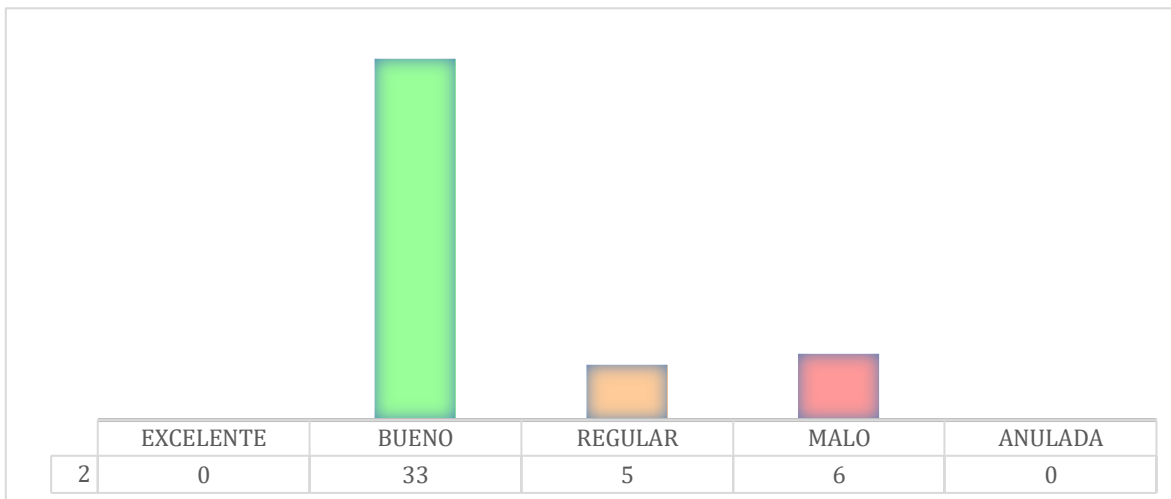
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?



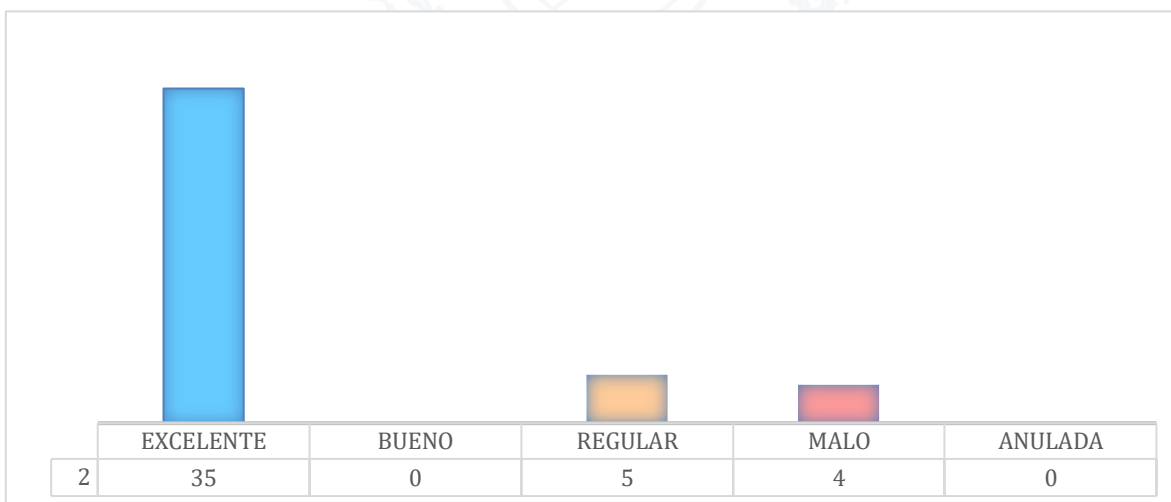
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?



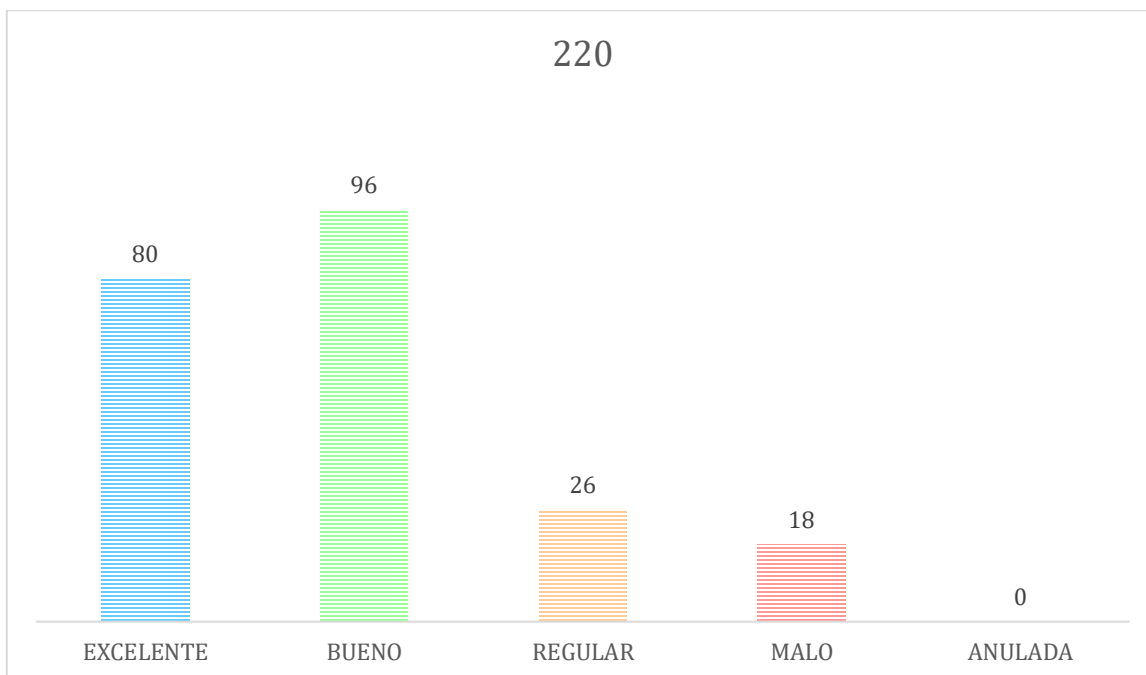
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a si necesidad?



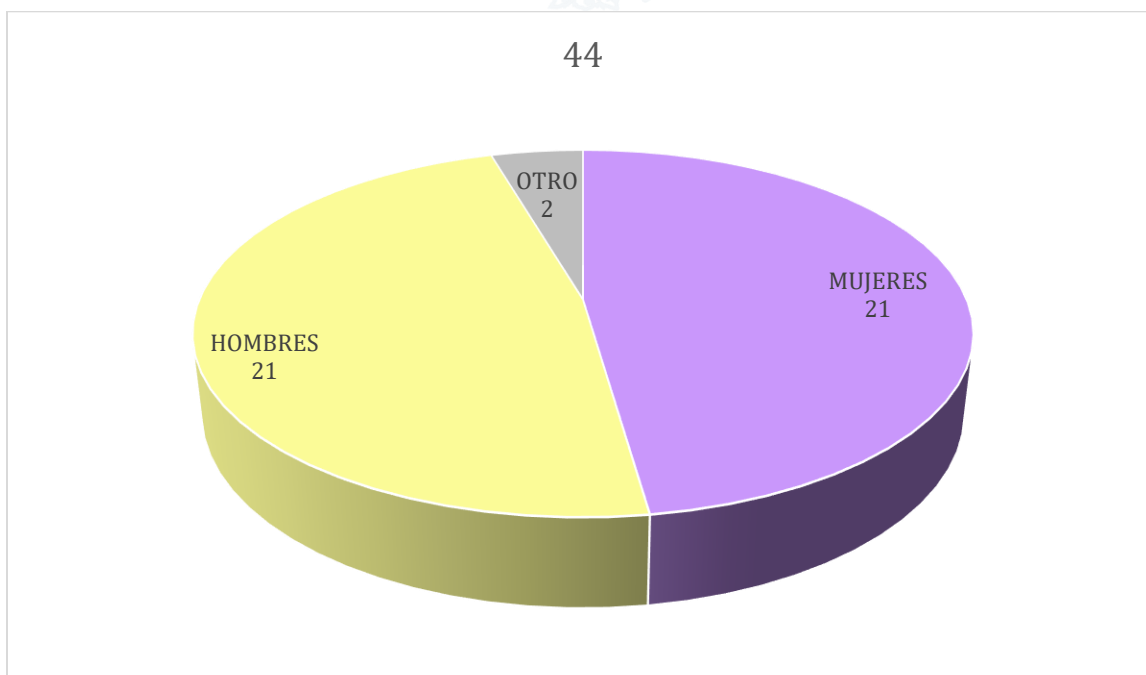
5. ¿Los medios de comunicación dispuestos para realizar sus PQRS le parecen adecuados?



### TOTAL, POR PREGUNTAS



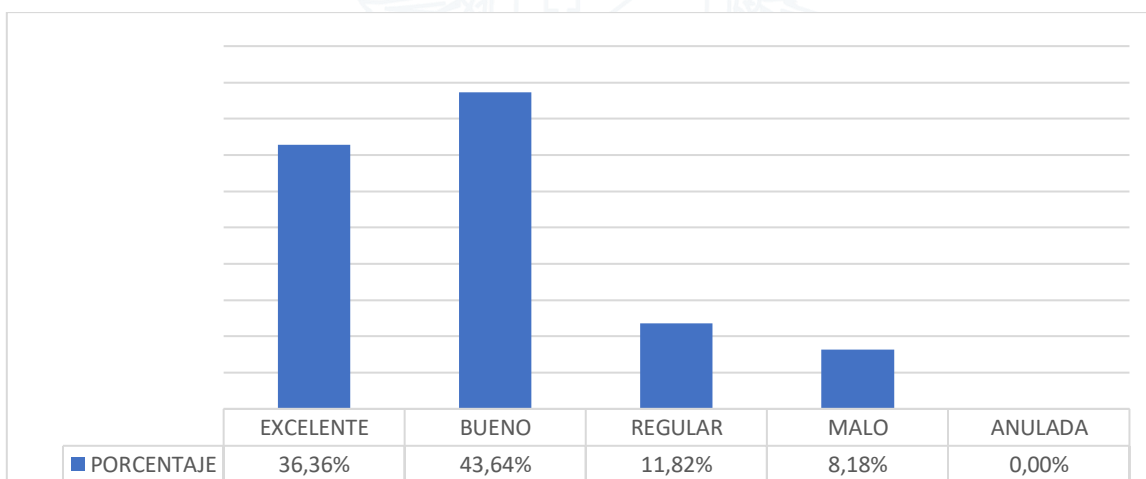
### CLASIFICACIÓN POR GÉNERO



En el mes de ENERO ambos géneros tuvieron la misma intervención en aplicar las encuestas de satisfacción atención al ciudadano.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

CALIFICACIÓN		
EXCELENTE	80	36.36%
BUENO	96	43.64%
REGULAR	26	11.82%
MALO	18	8.18%
ANULADOS	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>



Según lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción de acuerdo con las encuestas aplicadas en las Diferentes Secretarías, áreas de la Administración Municipal de Cajicá es del 80 % para el mes de ENERO de 2026, No sin antes aclarar que este nivel corresponde antes de la retroalimentación de las encuestas con los ciudadanos.

**RETROALIMENTACIÓN DE ENCUESTAS  
MES ENERO 2026**

El presente informe expone la calificación, seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción virtuales que les fueron aplicadas en cada una de las Secretarías, en los casos donde se obtiene una calificación negativa “regular o malo” con el fin de ser socializadas según corresponda a las Secretarías por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS.

**CALIFICACIÓN DE ENCUESTAS**

**DATOS E INFORMACIÓN**

En el mes de ENERO 2025 se recibieron 44 encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá de las cuales quince (15) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
1. ¿EL TIEMPO QUE ESPERÉ LA RESPUESTA FUE ADECUADO?	COMISARIA 3	3	0
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	0
	INSPECCIÓN 2	2	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	0
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
2. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL?	COMISARIA 3	1	1
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	1
	INSPECCIÓN 2	1	0

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0
SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA?	COMISARIA 3	2	0
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	1
	INSPECCIÓN 2	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
4. ¿LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA DIO RESPUESTA A SU NECESIDAD?	COMISARIA 3	1	1
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	3
	INSPECCIÓN 2	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	0
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	0
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA/OFICINA INVOLUCRADA	RESPUESTA	
		R	M
5- ¿LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS PARA REALIZAR SUS PQRS LE PARECEN ADECUADOS?	COMISARIA 3	1	0
	DIRECCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS	1	3
	INSPECCIÓN 2	1	0
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0
	SECRETARIA DE HACIENDA	1	0
	SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la Administración Municipal. Este ejercicio permite validar la veracidad de los reportes de insatisfacción e identificar posibles inconsistencias en el registro de la información en la encuesta de satisfacción frente a la retroalimentación cualitativa recolectada mediante contacto telefónico directo.

## **ANÁLISIS COMPARATIVO POR DEPENDENCIA:**

### **Secretaría de Planeación.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada: El seguimiento identificó una inconsistencia en la veracidad de los datos de contacto, originada por un error de digitación del usuario al registrar su número telefónico. Esta situación impidió la validación de su calificación "regular", dejando el registro sin posibilidad de gestión de mejora directa o confirmación del motivo de su inconformidad.

### **Inspección de Policía 2.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- Caso A: La evaluación cualitativa contradice la calificación cuantitativa inicial. En la llamada, el ciudadano indicó que su calificación de "regular" fue un error involuntario de marcado y ratificó que la atención recibida fue "muy buena", realizando así una corrección al registro inicial.
- Caso B: El acercamiento con otro ciudadano no pudo ser auditado tras tres intentos fallidos de contacto en diferentes horarios, lo que impide confirmar o desvirtuar su nivel de satisfacción reportado originalmente como "sobresaliente" y "regular" en el tiempo de espera de la respuesta.

### **Secretaría de Desarrollo Social - Comisaría de Familia 3.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- Caso A: Se identificó una corrección en la calificación inicial de "regular". El ciudadano manifestó en la llamada que se confundió al marcar el formulario, ya que la atención recibida fue realmente muy buena.
- Caso B: Se confirmó la calificación cualitativa; el ciudadano indicó que, aunque la atención fue buena, la respuesta a su requerimiento se entregó fuera de los tiempos establecidos.
- Caso C: En la encuesta recolectada, el usuario señala un presunto abuso de poder por parte de la Comisaría, manifestando una supuesta cercanía con los familiares de una de las partes. No obstante, al tratarse de un reporte anónimo y carecer de

datos de contacto, no es posible verificar la veracidad de los hechos ni realizar el seguimiento o la retroalimentación correspondiente sobre la calificación otorgada.

### **Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- Caso A: Se confirmó la calificación de "malo". El ciudadano reiteró su inconformidad debido a la falta de respuesta a requerimientos desde el año anterior, informando que el proceso se encuentra actualmente en instancia de tutela.
- Caso B: El ciudadano realizó una corrección de su calificación inicial. Durante la retroalimentación, aclaró que se equivocó al momento de registrar los datos en la encuesta y ratificó que la atención recibida fue buena.

### **Secretaría General - Dirección Integral De Atención Al Usuario, Al Ciudadano Y PQRS.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- Caso A: La calificación original de "Malo" se confirmó, pero el ciudadano aclaró que la insatisfacción es dirigida específicamente hacia un colegio y la Secretaría de Educación por falta de información, no hacia la atención inicial de la Dirección.
- Caso B: Se confirmó la calificación de "Malo". El ciudadano ratificó que la atención de la persona que recepcionó los documentos no fue buena y que la información proporcionada fue insuficiente para resolver su necesidad.
- Caso C: Se confirmó la calificación de "Malo". El usuario reiteró su inconformidad con el trato recibido, calificando al personal de "grosero" y manifestando falta de conocimiento sobre el proceso.
- Caso D: La validación no se realizó debido a que no se registra gestión de llamada para este caso en particular.

### **Secretaría de Educación.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

- Caso A: El ciudadano manifestó inicialmente que los cupos en colegios públicos estaban agotados para su necesidad específica. Tras el contacto telefónico, se confirmó la calificación, no obstante, el usuario aclaró que la insatisfacción radica directamente en la gestión de una institución educativa particular y en la falta de información por parte de la dependencia, lo que motivó su decisión de trasladarse de ciudad.
- Caso B: En este registro, el ciudadano otorgó calificaciones de "Bueno" en la mayoría de los ítems evaluados (tiempo de respuesta, trato cordial y conocimiento del tema). El reporte fue "Regular" únicamente en la pregunta 4, referente a si la información proporcionada dio respuesta a su necesidad. Debido a que el ciudadano

no atendió a las llamadas tras más de tres intentos, la auditoría cualitativa no se realizó, impidiendo profundizar en la razón de dicha calificación parcial.

#### **Secretaría de Desarrollo Social.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

En la encuesta, el ciudadano reportó que la respuesta a su radicado no tenía relación con el asunto de su queja y mencionó errores en el envío del correo electrónico. Al realizar la retroalimentación, la calificación de "Malo" se confirmó, no obstante, se aclaró que la queja principal es contra la vigilante del Centro Cultural, y no directamente contra el personal administrativo de la Secretaría.

#### **Secretaría de Hacienda.**

Según lo expresado por el ciudadano en la encuesta ciudadana vs. la retroalimentación en la llamada:

En la encuesta inicial, el ciudadano destacó de manera positiva la atención, indicando que es "excelente contar con funcionarios amables y respetuosos". No obstante, el registro presentaba una calificación de "Regular" en el apartado de medios de comunicación para realizar sus PQRS. Durante la llamada de retroalimentación, el ciudadano realizó una corrección a la calificación cuantitativa. Manifestó que la atención recibida por parte del funcionario fue, en realidad, "Excelente", pero explicó que tuvo inconvenientes técnicos con la plataforma digital, ya que "el formulario no la dejaba avanzar y se envió solo", lo que generó una inconsistencia en el reporte final.

Observacion: al efectuar la retroalimentación de las encuestas a través de llamada telefónica; se puede observar que hubo Secretarías y/o dependencias en donde el ciudadano expresó que la calificación no correspondía a lo evidenciado en la encuesta por tal razón se consigna por cada Secretaria o Dependencia lo expresado por el ciudadano.

*Elaboró: Daniela Gómez Galindo – Contratista*

*Secretaría General – Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.*

*Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron*

*Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS*