



**Alcaldía
de Itagüí**

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS – (PQRDS)
PRIMER TRIMESTRE 2024**



Javier Hernández Hernández

Secretario de Evaluación y Control

Elaborado Por:

Estefania Montoya Botero

Viviana Castañeda
(Contratistas)

Abril de 2024



Todos somos Itagüí

www.itagui.gov.co



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD.....	4
FUENTES DE INFORMACION.....	5
GLOSARIO	5
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DE 2024.....	8
1. TOTAL, DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	8
2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE	9
3. NIVELES DE SERVICIO.....	10
4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD.....	12
5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA.....	13
6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGANCIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	15
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	16
CONCLUSIONES.....	16
RECOMENDACIONES:.....	17

Todos somos Itagüí





INTRODUCCIÓN

La Oficina de Evaluación y Control, en estricto cumplimiento a los preceptos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, así como en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017, asume el aseguramiento objetivo de garantizar la transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas de la Alcaldía de Itagüí. Esto con el propósito de proporcionar un servicio óptimo a la ciudadanía, por lo tanto se procede a presentar el informe de seguimiento referente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información registradas en el primer trimestre del año 2024.

El SISGED, es el Software de Gestión Documental vigente en la Alcaldía municipal de Itagüí. Esta herramienta no solo facilita el cumplimiento de los requerimientos legales, sino que también permite optimizar la operatividad y la eficiencia en la gestión administrativa con el fin de que la ciudadanía reciba respuestas acordes a los tiempos y lineamientos establecidos por la ley.

El presente informe abarca un análisis tanto cuantitativo como cualitativo del manejo de las PQRDS registradas en el Software de la Administración Municipal de Itagüí durante el periodo mencionado. Se detallan aspectos como la totalidad de ingresos, su clasificación, las unidades administrativas responsables, así como los canales de recepción utilizados. Con ello, se busca evaluar mejoras en el servicio de respuesta ofrecido y formular recomendaciones pertinentes a la alta dirección y líderes de procesos, con el fin de promover una mejora continua en la atención brindada a los usuarios y a la ciudadanía en general.

OBJETIVO

Verificar la información estadística y el tratamiento, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la Administración Municipal de Itagüí entre enero 1 y marzo 31 de 2024, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad; información que servirá como insumo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional y para el aumento de la transparencia y la participación ciudadana.





ALCANCE

El informe abarca el seguimiento a las PQRDS ingresadas en el Software SISGED, en el periodo comprendido entre enero 1 y marzo 31 de 2024.

NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

- **Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

LEYES.

- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 1474 de 2011:** Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan en materia de transparencia prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo.





- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DECRETOS.

- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.
- **Decreto 0157 de 2023:** Por el cual se modifica el Decreto 1081 de 2015 sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano”.
- **Decreto 491 de 2020:** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica.
- **Decreto 381 de 2024:** Por medio del cual se establecen los canales y horarios de atención a la ciudadanía en la Administración Municipal de Itagüí. Artículo 1, literal a: Recepción de correspondencia y PQRDS.

FUENTES DE INFORMACION

- **SISGED:** Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía de Itagüí. Es el encargado de almacenar, administrar y controlar el flujo de los documentos o PQRDS que son registradas ante el Municipio de Itagüí.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Ciudad de Itagüí, se define:

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa





Alcaldía de Itagüí

- sancionatoria o ético profesional. Tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Sugerencia: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Petición entre Autoridades: Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa. (10)





Alcaldía de Itagüí

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo. (30) días

Administrador u operador de SIGGED: Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar, revisar, alertar y administrar el SIGGED

Levanta la mano, tu opinión cuenta.
Deja tu opinión, comparte tus dudas y propuestas.

Consulte el Estado de su Solicitud Tu Opinión Cuenta Reporte su PQRSDF Preguntas Frecuentes

Suscríbete a los boletines Escribe tu correo aquí SUSCRIBIRME

Todos somos Itagüí



Todos somos Itagüí

www.itagui.gov.co



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DE 2024

1. TOTAL, DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Para el primer trimestre del año 2024, la radicación de PQRDS en el municipio de Itagüí presentó un aumento aproximado del 16% frente a la radicación realizada en el mismo trimestre de la vigencia 2023. De igual forma que para el año 2023, este fenómeno de aumento no tiene una explicación indiscutible y definitiva. Sin embargo, en la revisión que se realiza mes a mes de los radicados de las QRD se evidencia un fenómeno de re-radicación puesto que los ciudadanos no se encuentran conformes con las respuestas entregadas a sus requerimientos, o las respuestas que se entregan no son coherentes con las solicitudes radicadas. Cabe aclarar que este fenómeno puede que no sea el único, pero si el más evidente al momento de realizar un seguimiento a las radicaciones de los ciudadanos de la municipalidad. A continuación, en la tabla 1, se muestra que entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2024 ingresaron un total de 12.958 solicitudes, de los cuales el 84,3% (10.924) ya fueron respondidas. (Información entregada de acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí)

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	1	15	16	0.12 %
Correo Certificado	53	207	260	2.01 %
Correo Electrónico	574	2275	2849	21.99 %
Correo Simple	1	4	5	0.04 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	502	3287	3789	29.24 %
Radicación Web	20	186	206	1.59 %
Sede Electrónica	882	4932	5814	44.87 %
Telefónicamente	1	18	19	0.15 %
TOTALES	2034	10924	12958	100 %

Tabla 1
Fuente: Software SISGED





La radicación en la sede electrónica y el correo electrónico suman entre sí más del 60% de las radicaciones totales recibidas en la municipalidad. Esto muestra la prevalencia de los medios virtuales y autónomos sobre los físicos y personales al momento de radicar una PQRDS los cuales cuentan con un 31% aproximado de uso.

2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

Como se expresó en el apartado anterior, para este primer trimestre de 2024, comparado con el primer trimestre del año 2023, se presentó un aumento en el total de radicación. Este fenómeno no cuenta con una tendencia de solicitudes, ni tampoco de razones específicas que expliquen la relación entre el aumento y los motivos, sin embargo, se continua presentando el fenómeno de la re-radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos pues al realizar una revisión profunda en un muestreo de estudio se evidencia que las respuestas entregadas o no concuerdan con las solicitudes realizadas o los ciudadanos no están de acuerdo con la respuesta entregada por la municipalidad y apelan dichas resoluciones aumentando por consiguiente el número de radicación final.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
Solicitudes 2023	11.199
Solicitudes 2024	12.958

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 1
Fuente: Elaboración propia





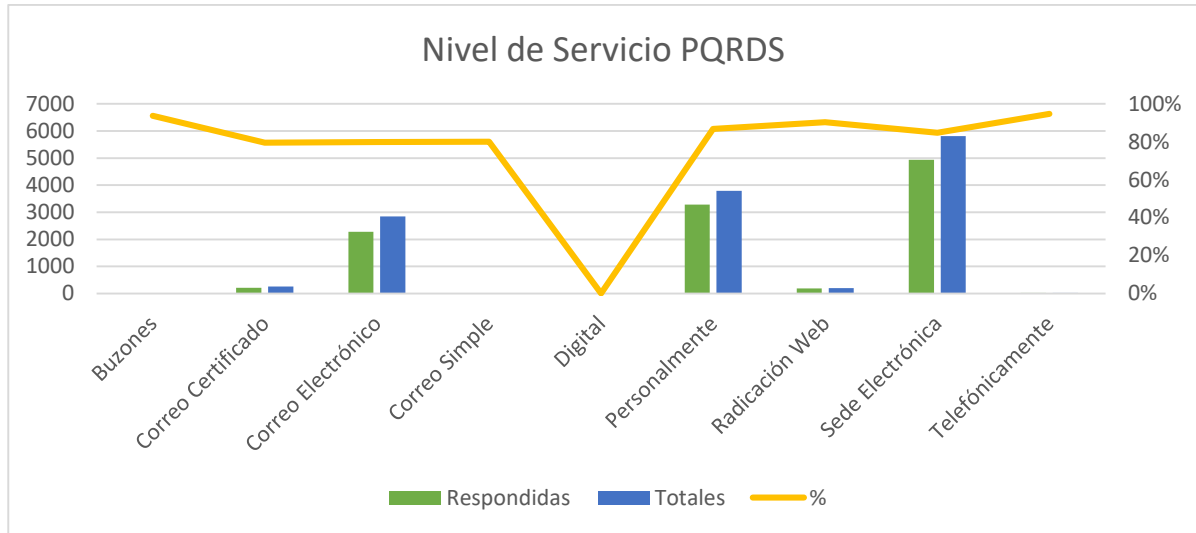
3. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio son medidos en un sistema de PQRDS con el fin de aumentar la eficiencia de los recursos dispuestos para esta tarea. Normalmente, este indicador debe superar una media del 90% en oportunidad de respuesta para considerar que el sistema se encuentra en niveles óptimos y equilibrados de gestión y funcionamiento.

En la gráfica y tabla que se presenta a continuación se evidencia que en el sistema de PQRDS de la municipalidad se tiene un promedio general de cumplimiento del 84,3% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas en el primer trimestre del año 2024.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	15	16	100%
Correo Certificado	207	260	74%
Correo Electrónico	2275	2849	86%
Correo Simple	4	5	85%
Digital	0	0	0%
Personalmente	3287	3789	83%
Radicación Web	186	206	85%
Sede Electrónica	4932	5814	79%
Telefónicamente	18	19	100%

Tabla 3
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 2
Fuente: Elaboración propia

Cabe aclarar que la gráfica anteriormente presentada, no representa la respuesta satisfactoria a cada PQRDS, solo si el requerimiento fue respondido o no bajo los parámetros determinados en el sistema de respuesta de la municipalidad. Es importante mencionar que el porcentaje general de cumplimiento se puede ver alterado por el día en el que la información base para la construcción de este informe fue extraída del software SISGED, puesto que la PQRDS pendientes por responder podrían estar dentro de los parámetros establecidos para su solución o no y podrían entrar en la categoría de “respuesta oportuna” o “respuesta por fuera de los tiempos” lo que podría modificar el % de dicho cumplimiento.

Todos somos Itagüí





4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la siguiente tabla, se presenta la clasificación de las PQRDS por tipología ingresadas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2024.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	2	11	13	0.1 %
Felicitación	85	312	397	3.06 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	4	76	80	0.62 %
Petición de Consulta	99	481	580	4.48 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	16	310	326	2.52 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	1476	8950	10426	80.46 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	5	47	52	0.4 %
Reclamo	8	14	22	0.17 %
Solicitud de información pública	0	11	11	0.08 %
Solicitud de prescripción	338	705	1043	8.05 %
Sugerencia	1	7	8	0.06 %
TOTALES	2034	10924	12958	100 %

Tabla 4
Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

El 88% de las PQRDS son peticiones de consulta, información o documentación de las cuales no se conoce una subclasificación que exponga que tan manual o no es la generación de una respuesta a cada uno de esos requerimientos. Es entonces esta una oportunidad de análisis adicional que el sistema de gestión de respuestas a las PQRDS de la municipalidad deberá tener en cuenta si se pretende mejorar, agilizar y descongestionar la atención de los requerimientos de los ciudadanos.





5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta una gráfica de ingresos totales de PQRDS para el primer trimestre del 2024 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

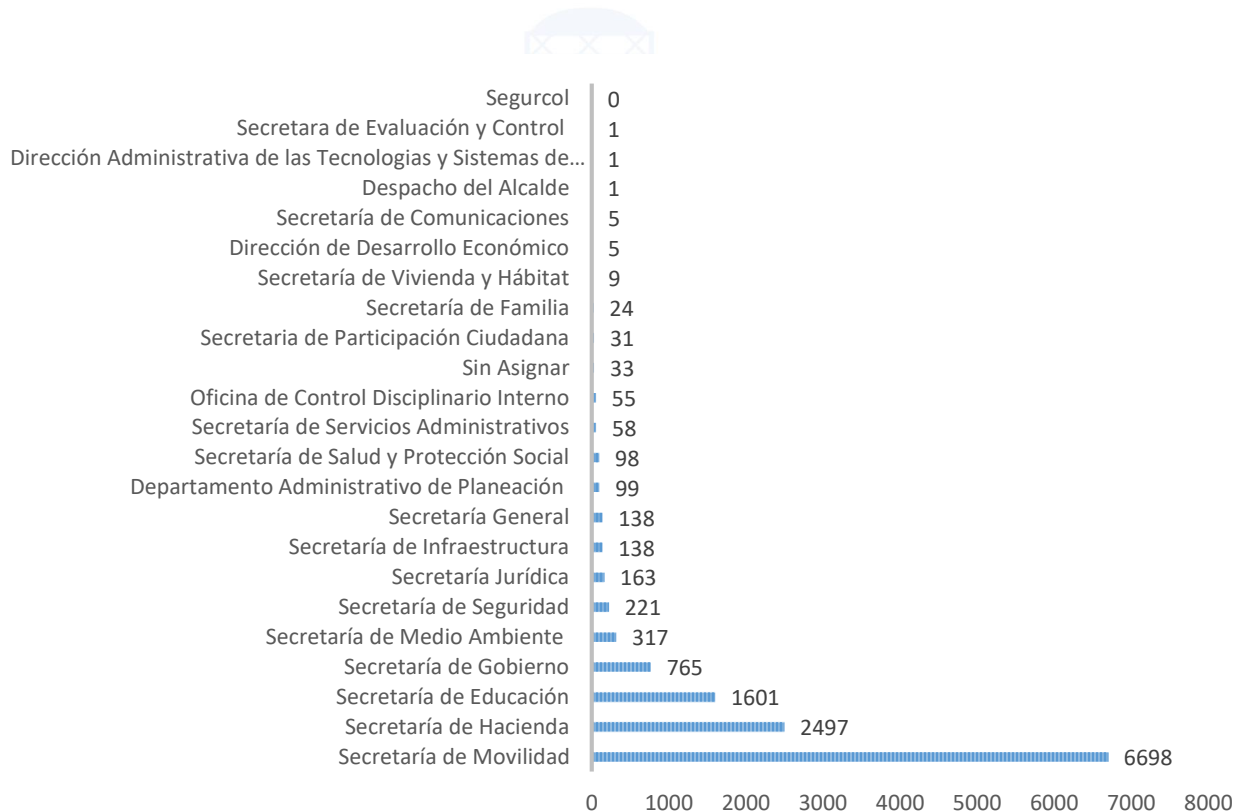


Gráfico 3
Fuente: Elaboración propia

El 89% de las PQRDS que ingresaron el primer trimestre del 2024 están asociadas a los procesos de cuatro unidades administrativas de la municipalidad, estas son: Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno.

Así mismo, en la siguiente tabla se evidencia que la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Educación son las Unidad Administrativa que tienen más requerimientos en estado pendiente de respuesta, con un total de 1127, 593 y 95 requerimientos respectivamente.





Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	1127	0	5570	1	6698
Secretaría de Hacienda	593	0	1903	1	2497
Secretaría de Educación	95	0	1506	0	1601
Secretaría de Gobierno	71	0	694	0	765
Secretaría de Medio Ambiente	38	0	279	0	317
Secretaría de Seguridad	8	0	213	0	221
Secretaría Jurídica	9	0	152	2	163
Secretaría de Infraestructura	16	0	122	0	138
Secretaría General	10	0	128	0	138
Departamento Administrativo de Planeación	11	0	88	0	99
Secretaría de Salud y Protección Social	5	0	93	0	98
Secretaría de Servicios Administrativos	2	0	56	0	58
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	52	0	55
Sin Asignar	32	0	1	0	33
Secretaría de Participación Ciudadana	8	0	23	0	31
Secretaría de Familia	3	0	21	0	24
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	8	0	9
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	5	0	5
Secretaría de Comunicaciones	2	0	3	0	5
Despacho del Alcalde	0	0	1	0	1
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones - TIC-	0	0	1	0	1
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0

Tabla 5

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED





6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Una de las barreras más grandes para la correcta gestión de las PQRDS en la entidad es la correcta radicación de la información, de los 12.958 ingresos de PQRDS para el primer trimestre del 2024 el sistema reportó que 101 se agrupan en QRD, el restante 12.857 se clasifica como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

Sin embargo, una vez se revisó uno a uno los ingresos del SIGGED, se evidenció que en realidad solo hubo un total de 36 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Primer Trimestre 2024			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	51	17	34
Reclamos	32	15	17
Denuncias	18	4	14
Total	101	36	65

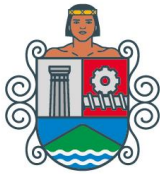
Tabla 6

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED mes a mes

Lo anterior representa un posible reproceso y retraso en la gestión y solución oportuna de los requerimientos radicados por los ciudadanos, aun así, es preciso aclarar que en la tarea de revisión de estos casos, se puede evidenciar que el motivo de muchos de los reclasificados es debido a que los usuarios y ciudadanos utilizan este canal para radicar querellas, inconvenientes con vecinos o remisiones por competencia y no para escalar y radicar los requerimientos reales que este sistema atiende. Adicionalmente, la autogestión en la radicación de los canales digitales posibilita el fenómeno de re-radicación aleatoria de requerimientos para acelerar los tiempos de respuesta o porque las respuestas otorgadas en una primera instancia no corresponde con lo solicitado o no cumplen con las exigencias y expectativas de quien radica.

Así mismo, a continuación, se presenta una tabla de reasignación de PQRDS en la municipalidad donde se puede ver que aproximadamente el 9,4% son reasignadas más de 3 veces, es decir que desde el momento de radicación de la información este 9,4% pasó por 3 responsables de gestión hasta que se dio respuesta final al ciudadano.





Cantidad de asignaciones	# de PQRS
0	33
1	857
2	8752
3	2097
4	787
5	246
6	112
7	38
8	18
9	7
10	4
11	3
12	3
15	1

Tabla 7

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED mes a mes

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- **Aumento en el número de PQRDS:** Se observa un incremento del 16% en el total de PQRDS radicadas en comparación con el mismo trimestre del año anterior. Este fenómeno puede atribuirse, en parte, a la re-radicación de solicitudes debido a respuestas inadecuadas o no satisfactorias por parte de la municipalidad.
- **Niveles de servicio:** Aunque se ha logrado un promedio general de cumplimiento del 84.3% en cuanto a la oportunidad de respuesta, todavía hay espacio para mejorar y alcanzar el estándar óptimo, que supera el 90%. Es importante destacar que los canales de radicación electrónicos son más utilizados que los físicos. Además, se prevé que este indicador pueda alcanzar el objetivo deseado para el momento del cierre del presente informe.
- **Reclasificación y reasignación de requerimientos:** sugiere una oportunidad de mejora en la correcta radicación y clasificación de la información, lo que lleva a





confusiones entre las clasificaciones reportadas inicialmente y las reclasificaciones posteriores. Esto puede resultar en retrasos en la gestión y solución oportuna de las solicitudes, así como en la necesidad de reasignaciones frecuentes de los requerimientos entre responsables, lo que impacta negativamente en la eficiencia, eficacia y celeridad del proceso.

Para abordar esta situación, se pueden considerar las siguientes acciones:

- a) **Análisis de causas raíz:** Identificar las causas subyacentes de las variaciones en la clasificación de la información.
- b) **Mejora de los procedimientos de clasificación:** Actualizar y clarificar los criterios y procesos utilizados para clasificar la información. Asegurarse de que el personal esté debidamente capacitado y tenga acceso a herramientas adecuadas para realizar esta tarea.
- c) **Implementación de controles de calidad:** Establecer mecanismos de control de calidad para verificar la precisión de la clasificación de la información antes de su entrada en el sistema. Esto podría incluir revisiones por pares, validaciones automatizadas u otras medidas.
- d) **Monitoreo y retroalimentación continua:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para identificar y abordar de manera proactiva cualquier discrepancia en la clasificación de la información. Además, recopilar retroalimentación de los usuarios y partes interesadas para identificar áreas de mejora adicionales.
- e) **Automatización de procesos:** Donde sea posible, utilizar herramientas y tecnologías de automatización para agilizar y mejorar la precisión de los procesos de clasificación y asignación de requerimientos.

RECOMENDACIONES:

- **Análisis de temas recurrentes:** se recomienda a las unidades administrativas con mayor volumen de PQRDS deben realizar un análisis exhaustivo para identificar temas recurrentes y divulgar información relevante sobre estos temas a través de diversos canales de comunicación. Esto permitirá anticipar respuestas a nuevas solicitudes relacionadas, mejorando la eficiencia en la gestión de interacciones con los usuarios.

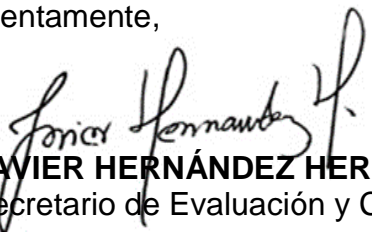




Alcaldía de Itagüí

- **Capacitación constante:** Es fundamental capacitar regularmente a los funcionarios encargados de la radicación de PQRDS para evitar la clasificación errónea de los requerimientos, lo que impacta en los tiempos de respuesta y solución.
- **Cumplimiento de términos estipulados:** Los funcionarios responsables de responder a las solicitudes de los ciudadanos deben conocer la importancia de responder en los términos establecidos por la ley, utilizando un lenguaje claro y preciso y abordando cada tema expresado por los solicitantes.
- **Implementación de estrategias de clarificación:** Se deben implementar estrategias periódicas para que tanto el público interno como externo identifiquen claramente las clasificaciones de PQRDS, lo que ayudará a prevenir reclasificaciones y generar respuestas más oportunas y claras.
- Se requiere incluir las PQRDS que ingresan por redes sociales (instagram, Facebook, tik tok, You Tube, entre otras), las cuales están quedando en muchas ocasiones sin respuesta y por ende sin hacer parte del consolidado y análisis de la información referente al tema.

Atentamente,



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

P/E Estefania Montoya Botero

P/E Viviana Castañeda



Todos somos Itagüí

www.itagui.gov.co



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190