

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C MARZO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVO | 4 |
| 3. ALCANCE | 5 |
| 4. MARCO NORMATIVO..... | 6 |
| 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 7 |
| 5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN..... | 7 |
| 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA | 8 |
| 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO | 10 |
| 5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS..... | 11 |
| 6. FELICITACIONES | 14 |
| CANALES DE PQRSD..... | 16 |
| RECOMENDACIONES | 17 |

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ETITC

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Atención al Ciudadano dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información SIAC, posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución del trámite realizadas por los procesos y dependencias.

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas de forma virtual y ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC las cuales son registradas en el Software de correspondencia y PQRSD "SIAC", con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención a de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC, durante el período comprendido entre el 16 de febrero y el 15 de marzo de 2019.

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

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”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “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”.

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

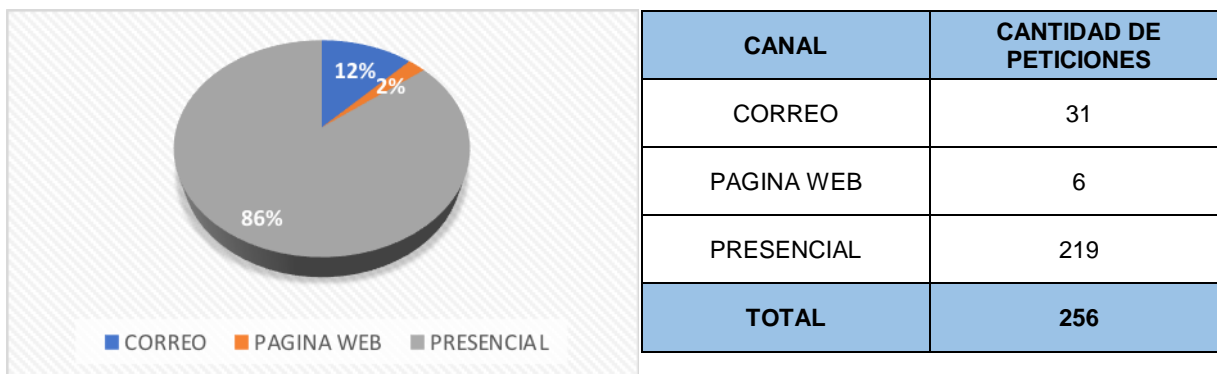
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019, un total de **256 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SIAC:

5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Oficina de atención al ciudadano dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la ETITC es el canal presencial, con un porcentaje del 86%, seguido de las peticiones por e-mail con el 12% del total, por página web 2%, y por último el canal telefónico con el 0% de la participación.



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

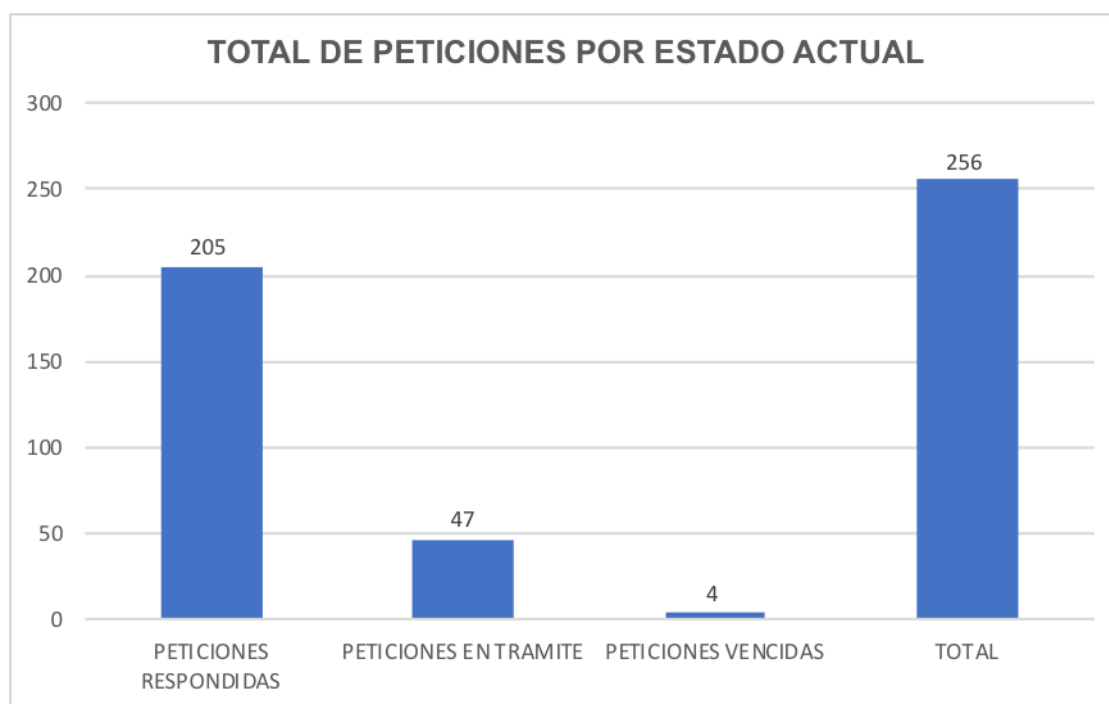
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019, son: Facultad de Sistemas con el 36.72% (94), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Electromecánica con una participación del 12.50% (32) y Talento Humano, registrando un 9.38% (24) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019:

| DEPENDENCIA | PETICIONES RECIBIDAS | PETICIONES RESPONDIDAS | PETICIONES EN TRAMITE | PETICIONES VENCIDAS | % DE PARTICIPACION |
|---|----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
| Almacén | 5 | 1 | 3 | 1 | 1,95% |
| Atención al Ciudadano | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,39% |
| Biblioteca | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,39% |
| Calidad | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,39% |
| Centro de Extensión y proyección social | 3 | 2 | 1 | 0 | 1,17% |
| Especializaciones | 3 | 2 | 1 | 0 | 1,17% |
| Facultad de Electromecánica | 32 | 30 | 2 | 0 | 12,50% |
| Facultad de Mecánica | 3 | 3 | 0 | 0 | 1,17% |
| Facultad de Mecatrónica | 7 | 4 | 3 | 0 | 2,73% |
| Facultad de Procesos Industriales | 9 | 7 | 2 | 0 | 3,52% |
| Facultad de Sistemas | 94 | 93 | 1 | 0 | 36,72% |
| IBTI | 11 | 7 | 4 | 0 | 4,30% |
| Oficina Jurídica | 4 | 2 | 2 | 0 | 1,56% |
| Rectoría | 18 | 15 | 3 | 0 | 7,03% |

| | | | | | |
|---|------------|------------|-----------|----------|-------------|
| Registro y Control | 16 | 13 | 3 | 0 | 6,25% |
| Secretaría General | 5 | 5 | 0 | 0 | 1,95% |
| Talento Humano | 24 | 6 | 15 | 3 | 9,38% |
| Talleres y Laboratorios | 2 | 2 | 0 | 0 | 0,78% |
| Tesorería | 8 | 7 | 1 | 0 | 3,13% |
| Vicerrectoría Académica | 3 | 1 | 2 | 0 | 1,17% |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 5 | 2 | 3 | 0 | 1,95% |
| Vicerrectoría de Investigación | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,39% |
| TOTAL | 256 | 205 | 47 | 4 | 100% |



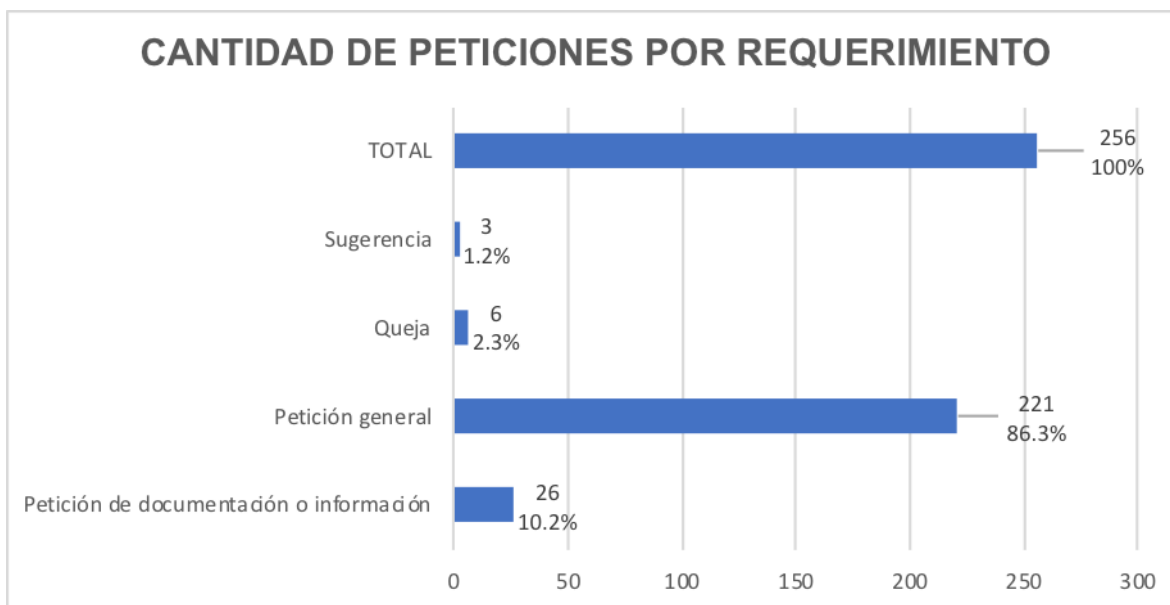
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de febrero y el 15 de marzo de 2019, fue “Petición general”, con el 86.3% (221) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 10.2% (26) y “Queja” con el 2.3% (6).

| TIPO DE PETICION | CANTIDAD DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|---|------------------------|-------------|
| Petición de documentación o información | 26 | 10,2% |
| Petición general | 221 | 86,3% |
| Queja | 6 | 2,3% |
| Sugerencia | 3 | 1,2% |
| TOTAL | 256 | 100% |



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos presentadas y el estado actual en que se encuentran

| N° RADICADO | FECHA DE RADICADO | ASUNTO | OFICINA RECEPTORA | ESTADO |
|-------------|-------------------|---|---|------------|
| 1881-2019 | 28/02/19 20:23 | Ingreso y salida | Rectoría | RESPONDIDA |
| 1884-2019 | 1/03/19 8:49 | RECLAMACIÓN DE RUTA ESCOLAR | Rectoría | RESPONDIDA |
| 2021-2019 | 5/03/19 13:53 | QUEJA CONTRA DOCENTE | IBTI | RESPONDIDA |
| 2274-2019 | 15/03/19 15:53 | QUEJA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | Registro y Control | EN TRÁMITE |
| 2273-2019 | 15/03/19 15:45 | QUEJA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | EN TRÁMITE |
| 2260-2019 | 15/03/19 10:35 | INSCRIPCIÓN A CURSO DE INGLÉS CERTIFICABLE PARA ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES. | Talento Humano | EN TRÁMITE |

De la cantidad total de 6 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019, al finalizar el periodo, 3 de ellas se encuentran respondidas y 3 en trámite.

A continuación, se relacionan las quejas de meses anteriores a las cuales en este periodo se les dio respuesta

| N° RADICADO | FECHA DE RADICADO | RESUMEN | OFICINA RECEPTORA | RADICADO DE RESPUESTA |
|-------------|-------------------|--|---|-----------------------|
| 1138-2019 | 8/02/19 10:23 | INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE LA RUTA | Rectoría | 2118-2019 |
| 1489-2019 | 15/02/19 17:24 | MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 1971-2019 |
| 1490-2019 | 15/02/19 17:27 | MEJORAR EL PERSONAL | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 1970-2019 |
| 1492-2019 | 15/02/19 18:08 | MEJORAR LA ATENCIÓN | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 1969-2019 |
| 1494-2019 | 15/02/19 18:27 | SOL DE PERSONAL CAPACITADO Y RESPONSABLE | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 1968-2019 |

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2019, de las **256 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 252 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 98%, cumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “*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*”. Con relación al 2% restante (4 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

| DÍAS DE GESTIÓN DE MÁS | NÚMERO DE REQUERIMIENTOS |
|------------------------|--------------------------|
| 1 - 9 Días | 4 |
| 10 - 15 Días | 0 |

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de febrero, en este periodo se dio respuesta a 16 trámites que se encontraban en estado de caducidad. A continuación, se muestran los datos relacionados a estas PQRSD.

| N° RADICADO | FECHA DE RADICADO | RESUMEN | OFICINA RECEPTORA | RADICADO DE RESPUESTA |
|-------------|-------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|
| 20-2019 | 17/01/19 15:54 | PROMOCIÓN DE ESCALAFÓN | Talento Humano | 2047-2019 |
| 22-2019 | 17/01/19 16:19 | ASCENSO ESCALAFÓN | Talento Humano | 1897-2019 |
| 23-2019 | 17/01/19 16:22 | ASCENSO ESCALAFÓN | Talento Humano | 2216-2019 |
| 24-2019 | 17/01/19 16:25 | ASCENSO ESCALAFÓN | Talento Humano | 2048-2019 |
| 25-2019 | 17/01/19 16:28 | ASCENSO ESCALAFÓN | Talento Humano | 1898-2019 |
| 30-2019 | 18/01/19 10:18 | ASCENSO ESCALAFÓN | Talento Humano | 1902-2019 |
| 31-2019 | 18/01/19 10:23 | ASCENSO ESCALAFÓN | Talento Humano | 2217-2019 |

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

| | | | | |
|----------|----------------|--|----------------|-----------|
| 73-2019 | 18/01/19 17:36 | SOL. CAMBIO DE CATEGORÍA EN EL ESCALAFÓN DOCENTE | Talento Humano | 1900-2019 |
| 308-2019 | 23/01/19 16:08 | SOL. PROCESO ESCALAFÓN | Talento Humano | 2049-2019 |
| 445-2019 | 25/01/19 11:23 | ACLARACION DEVOLUCION PAGOS NOMINA PRIMER SEMESTRE DE 2018 | Talento Humano | 1572-2019 |
| 462-2019 | 25/01/19 16:23 | SOL. PROMOCIÓN DE ESCALAFÓN | Talento Humano | 1901-2019 |
| 466-2019 | 25/01/19 16:45 | ACLARACIÓN DEVOLUCIÓN PAGOS NOMINA PRIMER SEMESTRE 2018 | Talento Humano | 1573-2019 |
| 108-2019 | 21/01/19 13:29 | SOL. DE DESCUENTO | Tesorería | 1832-2019 |
| 263-2019 | 23/01/19 12:33 | SOL. ABONO PAGO SEMESTRE | Tesorería | 1893-2019 |
| 359-2019 | 24/01/19 10:35 | SOL. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO | Tesorería | 1972-2019 |
| 364-2019 | 24/01/19 10:53 | SOL. REVISIÓN SALDO A FAVOR | Tesorería | 1973-2019 |

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de febrero y el 15 de marzo se recibieron 26 felicitaciones por la gestión y atención prestada a los ciudadanos en los diferentes trámites, a continuación, se presenta el detalle de la felicitación.

| RADICADO | ASUNTO | DESTINATARIO |
|-----------|--------------|--------------------------------|
| 2031-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2030-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2029-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2028-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2027-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2026-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2025-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2024-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2020-2019 | FELICITACIÓN | Nohemy Guzman Galvis |
| 2019-2019 | FELICITACIÓN | Jorge Enrique Fonseca Sanchez |
| 2018-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2017-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2016-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2015-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2014-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2013-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |

| | | |
|-----------|--------------|--------------------------------|
| 2012-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2011-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2010-2019 | FELICITACIÓN | Omar Yesith Barahona Bohorquez |
| 2009-2019 | FELICITACIÓN | Omar Yesith Barahona Bohorquez |
| 2008-2019 | FELICITACIÓN | Edgar Mauricio López Lizarazo |
| 2001-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 2000-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 1999-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 1998-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |
| 1995-2019 | FELICITACIÓN | Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez |

Los funcionarios que destacaron en el periodo comprendido entre el 16 de febrero y el 15 de marzo por su eficiencia en el servicio prestado son:

- Andrea Moreno
- Erika Marciales
- Vilma Angel
- Diller Gaitán
- Claudia Nava
- Laura Carrillo
- Martha Torres
- Angela Rodriguez
- Sandra Hernandez
- Esperanza Cortes
- Jorge Mosquera

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

CANALES DE PQRSD

1. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRSD la Oficina de atención al ciudadano realiza el respectivo seguimiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.
2. La Oficina de atención al ciudadano cuenta con una oficina disponible para el recibo y radicación para los usuarios que requieran registrar sus peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central con los siguientes canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 3443000 Ext 101, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
 - b. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: <https://siac.itc.edu.co/>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co que se encarga de recibir los documentos de los ciudadanos para su correspondiente respuesta.
 - d. Atención presencial para recibir las PQRSD de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C.
3. Actualmente se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante la ETITC en el link <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>, , cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*", y la Ley 1712 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*".

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano realiza las recomendaciones relacionadas a continuación en busca de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que los ciudadanos interponen ante la ETITC, con el fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SIAC, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. Generar cultura para el registro de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se reciben en la Institución en el Sistema de Gestión Documental SIAC.
3. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|