

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR



**ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO
APLICADA DEL 22 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DE 2018**

**PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES
TÉCNICAS TERRITORIALES**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. METODOLOGÍA APLICADA	4
4. ESCALAS VALORATIVAS	4
4.1. PERCEPCIÓN	4
4.1.1. Oportunidad	4
4.1.2. Conocimiento	4
4.1.3. Calidad de la información	5
4.1.4 Satisfacción	5
4.2 GESTIÓN	5
4.2.1 Efectividad	5
4.2.2 Oportunidad	5
4.2.3 Confianza	5
4.3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
4.3.1. Reconocimiento	5
5. FICHA TÉCNICA	6
FICHA TÉCNICA	7
6. CANALES USADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	9
7. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA DE PERCEPCIÓN	10
7.1. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	11
7.2. CONOCIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR	12
7.3. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
7.4. ATENCIÓN PRESTADA POR EL SERVIDOR EN EL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
7.5. RESPUESTA EFECTIVA DEL REQUERIMIENTO	14
7.6. TIEMPO DE RESPUESTA AL REQUERIMIENTO	15
7.7. CONFIANZA Y CREDIBILIDAD GENERADA POR LA AGENCIA	16
7.8. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN PARA ACUDIR A TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADR.	17
7.9. MEDIOS DE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ADR.	18
7.10. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EJERCER CONTROL SOCIAL.	19
7.11. TIPOS DE ORGANIZACIÓN PARA EJERCER CONTROL SOCIAL	20



ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES 2018

8.	CONCLUSIONES	21
9.	RECOMENDACIONES	22
10.	FORMATO UTILIZADO	23



1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en el nivel central en Bogotá, ubicado en la Calle 43 N° 57- 41 - CAN y en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para la revisión interna y se tomen acciones correctivas frente a la calidad del servicio prestado donde se evidencien debilidades.

2. ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 22 de junio hasta el 28 de agosto de 2018, a los usuarios que asistieron o llamaron al Punto de Atención de la Sede Central y a las Unidades Técnicas Territoriales (UTT), para solicitar información sobre la oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

3. METODOLOGÍA APLICADA

La encuesta de calidad y satisfacción del usuario, fue aplicada a los ciudadanos que después de haber recibido la atención por el canal presencial o telefónico, manifestaron interés en responder el cuestionario diseñado, la cual consta de once (11) preguntas.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación de los resultados de acuerdo a la escala valorativa.

4. ESCALAS VALORATIVAS

4.1. PERCEPCIÓN

4.1.1. Oportunidad

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	1. Entre 10 y 20 minutos	2. Entre 21 y 30 minutos	3. Más de 30 minutos
---	--------------------------	--------------------------	----------------------

4.1.2. Conocimiento

CONOCIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIO DE LA ADR	1. SI	2. NO
--	-------	-------



4.1.3. Calidad de la información

INFORMACIÓN ACORDE A LO SOLICITADO	1. SI	2. NO
---	--------------	--------------

4.1.4 Satisfacción

CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO	1. Malo	2.Regular	3.Bueno	4.Muy Bueno	5.Excelente	6.No Marcado
---	----------------	------------------	----------------	--------------------	--------------------	---------------------

4.2 GESTIÓN

4.2.1 Efectividad

RESPUESTA EFECTIVA A REQUERIMIENTO	1. SI	2. NO
---	--------------	--------------

4.2.2 Oportunidad

TIEMPO DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD	1. Malo	2.Regular	3.Bueno	4.Muy Bueno	5.Excelente	6.No Marcado
--	----------------	------------------	----------------	--------------------	--------------------	---------------------

4.2.3 Confianza

¿LA AGENCIA LE GENERA CONFIANZA Y CREDIBILIDAD?	1. SI	2. NO
--	--------------	--------------

4.3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.3.1. Reconocimiento

CANALES UTILIZADOS PARA ACUDIR A LOS TRAMITES Y	1. Presencial	2.Telefónico	3.Chat	4.Correo Electrónico	5.Redes sociales
--	----------------------	---------------------	---------------	-----------------------------	-------------------------



ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES 2018

SERVICIOS DE LA AGENCIA					
--------------------------------	--	--	--	--	--

¿CÓMO SE ENTERO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA?	1. Información Directa	2.Redes sociales	3.Web	4. Otro ¿Cuál?
--	-------------------------------	-------------------------	--------------	-----------------------

¿CONOCE LOS MECANISMOS PARA EJERCER CONTROL SOCIAL?	1. SI	2. NO
--	--------------	--------------

¿A TRAVÉS DE QUÉ TIPO DE ORGANIZACIÓN EJERCERÍA CONTROL SOCIAL A LA ADR?	1. Asociaciones	2.Consejo Comunitario	3.Resguardo o Cabildo Indígena	4.Entidades Públicas	5.Ciudadanía en general
---	------------------------	------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------

5. FICHA TÉCNICA



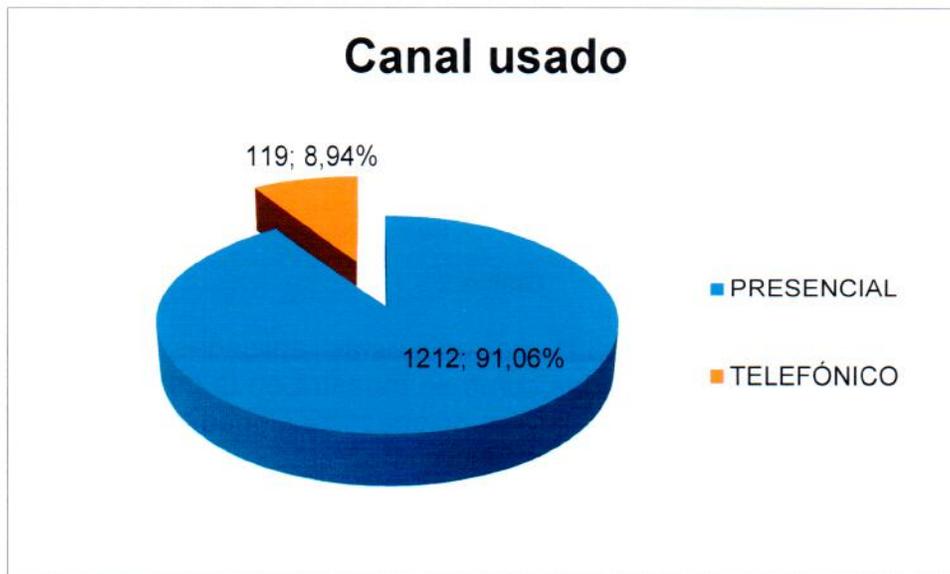
ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES 2018

FICHA TÉCNICA	
Título investigación	Medición de la calidad de servicio y satisfacción del usuario respecto de los Servicios Prestados en los Puntos de Atención al Ciudadano
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Técnica	Encuesta presencial y telefónica aplicando el formato aprobado
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y Usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.
Unidad de observación	Hombres y mujeres mayores de 18 años, que durante el periodo del 22 de junio y el 28 de agosto del 2018, solicitaron información a la Agencia de Desarrollo Rural o accedieron a los trámites y servicios a través de los canales telefónico y presencial.
Marco muestral	La base de datos de información se crea al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial y telefónico de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.

Tamaño de muestra	1.331 encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:		
	DEPENDENCIA	ATENCIONES REALIZADAS	MUESTRA A APLICAR 20%
	UTT 1. Santa Marta	151	30
	UTT 2. Cartagena	328	66
	UTT 3. Montería	43	9
	UTT 4. Cúcuta	198	40
	UTT 5. Medellín	251	50
	UTT 6. Manizales	135	27
	UTT 7. Tunja	355	71
	UTT 8. Ibagué	320	64
	UTT 9. Popayán	254	51
	UTT 10. Pasto	2392	478
	UTT 11. Neiva	139	28
	UTT 12. Villavicencio	159	32
UTT 13. Cundinamarca	0	0	
Nivel central	1458	292	
Método de supervisión	Revisión del 100% de encuestas contestadas por los canales presencial y telefónico.		
Periodo de trabajo	Recolección de información trimestral del 22 de junio al 28 de agosto de 2018.		
Incentivos	Las encuestas se diligencian de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes.		
Instrumento de recolección	Cuestionario estructurado de opinión; encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario realizada por los canales telefónico y presencial, con duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente.		
Entregables	De acuerdo a lo establecido en el procedimiento, los entregables definidos son: un informe cada 4 meses que se realiza la encuesta, las bases de datos con la tabulación de las encuestas con las respuestas de los entrevistados en formato Excel, el cuestionario (encuestas físicas) del nivel central y en formato PDF, las encuestas de la Unidades Técnicas Territoriales.		

<p>Unidad de muestreo</p>	<p>Se diligencia una encuesta de opinión sobre el grado de satisfacción de cada ciudadano o usuario que equivale a un registro, cada registro expresa la opinión del usuario en una escala calificativa que va desde “Excelente” hasta “Deficiente”, tiempo de duración y respuestas negativas o afirmativas.</p>
<p>Muestreo</p>	<p>La muestra a encuestarse es el 20% del total de las personas que ingresan a través de los canales de atención definidos por la Agencia entre el 1 de enero al 31 de mayo de 2018.</p>

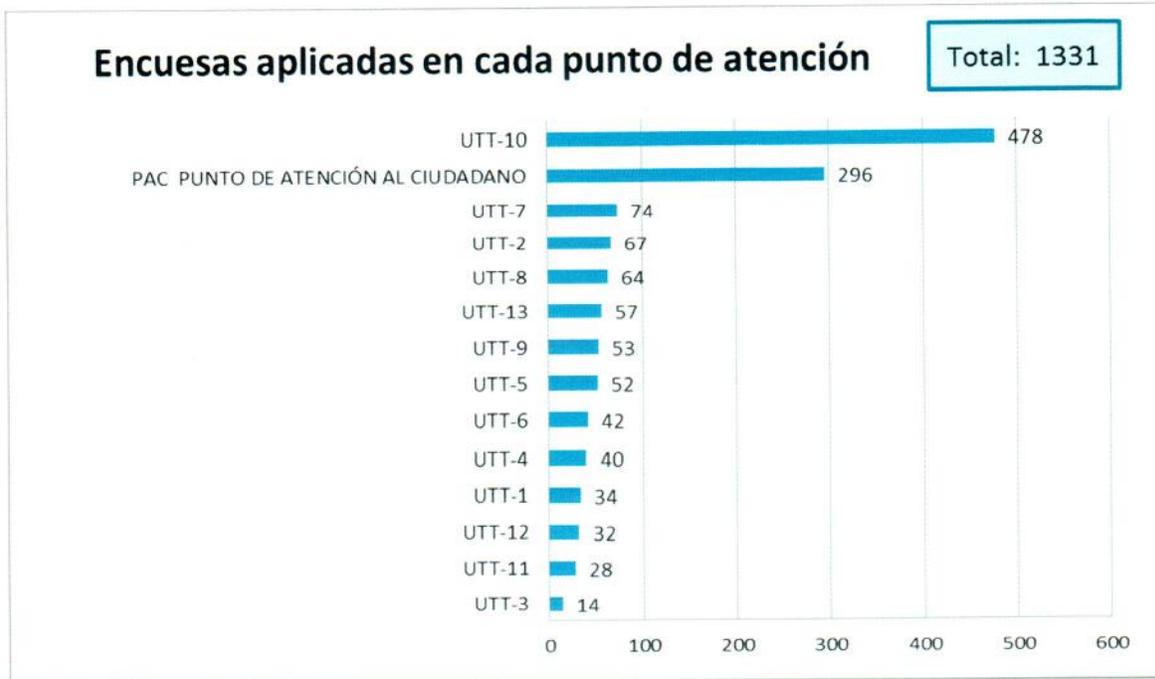
6. CANALES USADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Gráfica 1.

La totalidad de las encuestas aplicadas a nivel nacional fueron de manera presencial y telefónica.

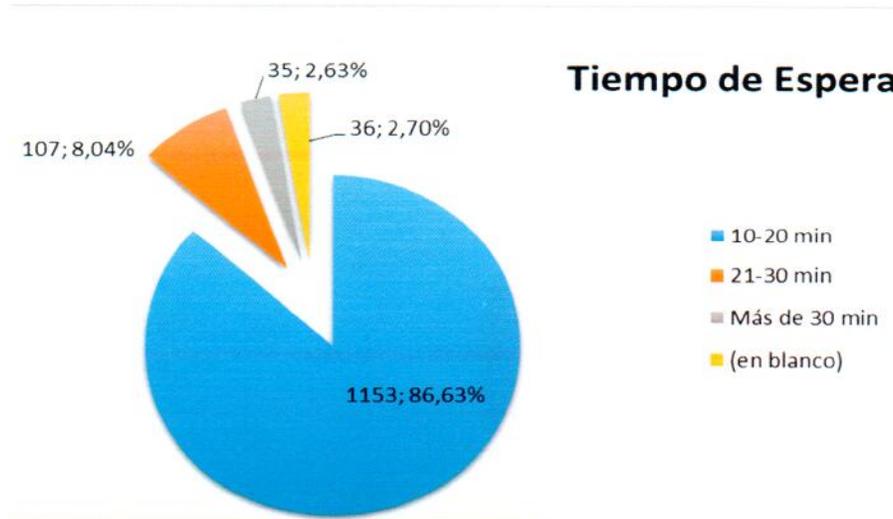
7. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA DE PERCEPCIÓN



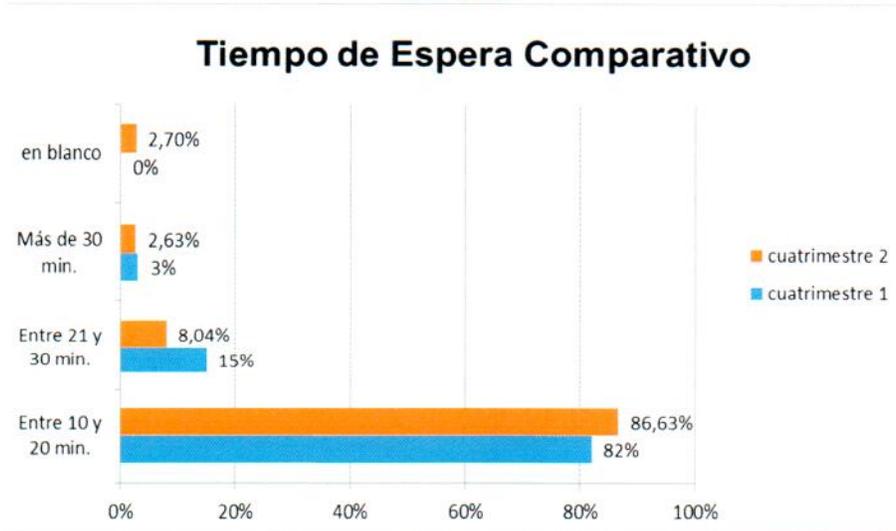
Gráfica 2.

Se dispone de un total de 1.331 de encuestas aplicadas para el segundo cuatrimestre del 2018, discriminadas como se muestra en la gráfica 2. La muestra corresponde al 20% del total de las atenciones consignadas en el registro de usuarios de cada Punto de Atención al Ciudadano.

7.1. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



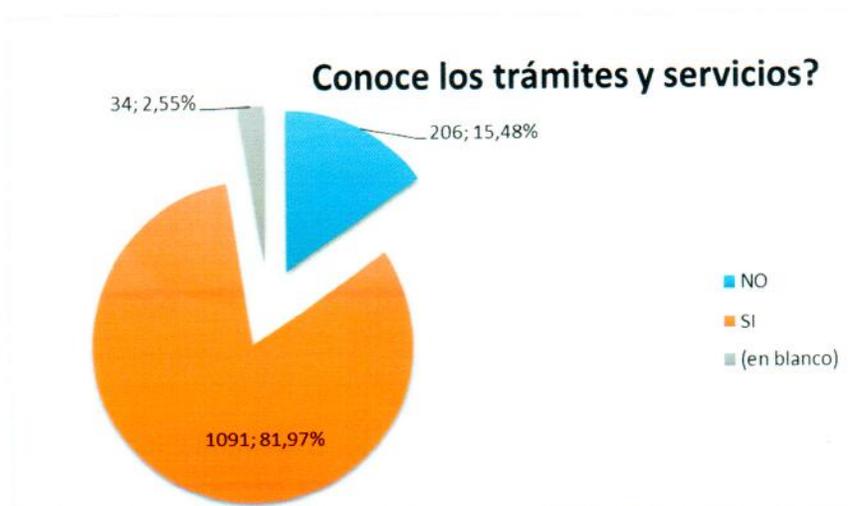
Gráfica 3.



Gráfica 4.

Como se refleja en el gráfico 4, el tiempo de espera a nivel nacional ha mejorado con respecto al periodo inmediatamente anterior, el 86,63% de los ciudadanos tardaron entre 10 y 20 minutos para ser atendidos en el segundo cuatrimestre, mientras que en el primero fue el 82%.

7.2. CONOCIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR



Gráfica 5.

Aunque en la gráfica 5 se refleja que el 81,97% de los usuarios conocen los servicios; sin embargo, se espera realizar la divulgación del portafolio de servicios de la Agencia mediante cápsulas informativas en medios digitales y redes sociales a través de la oficina de comunicaciones, actividad con la cual será posible una mayor difusión de los servicios prestados por la Agencia.

7.3. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN



Gráfica 6.

En la atención a los ciudadanos el 98,7% contestaron que recibieron la información de acuerdo con la naturaleza de sus inquietudes o necesidades.



Gráfica 7.

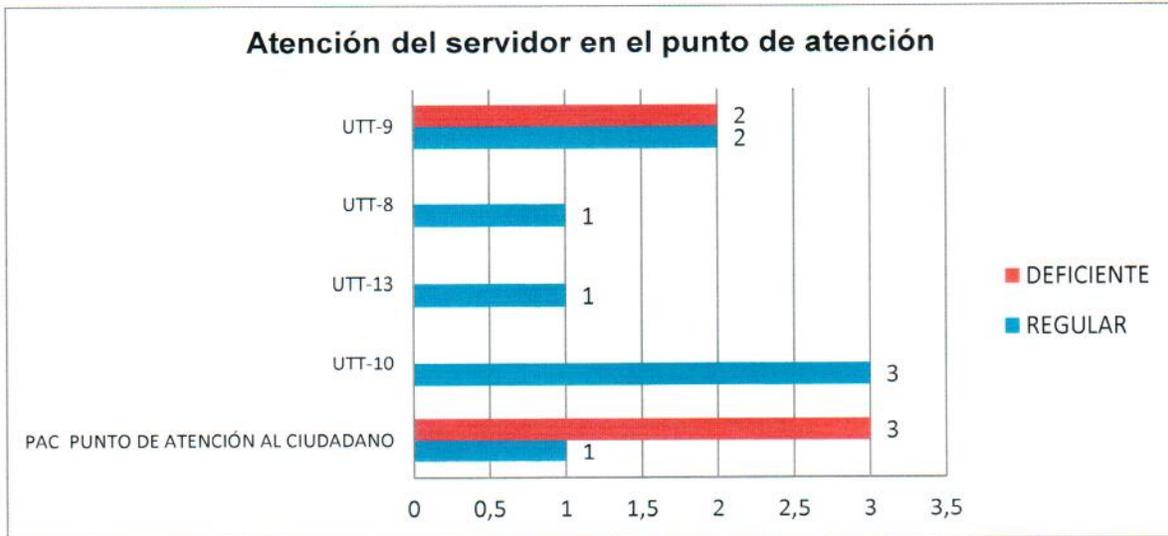
Se evidenció que seis (6) ciudadanos que equivale al 0,45% del total de encuestados, respondió que no recibió la información acorde a sus necesidades, de tal manera que como acción de mejora se indagará sobre lo sucedido en la atención para conocer la causas de insatisfacción de los ciudadanos.

7.4. ATENCIÓN PRESTADA POR EL SERVIDOR EN EL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



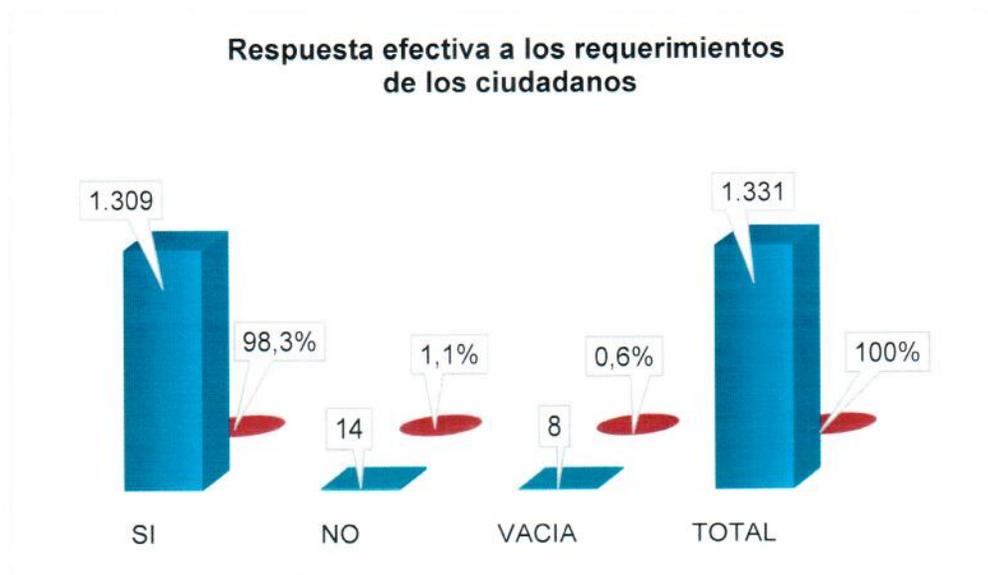
Gráfica 8.

La atención prestada por los servidores públicos en los puntos de atención en general se encuentra bien, sin embargo, se hace necesario mejorar la atención prestada a nivel nacional en los casos en que se obtuvieron calificaciones Regulares y Deficientes, tal como se evidencia en la gráfica 9.



Gráfica 9.

7.5. RESPUESTA EFECTIVA DEL REQUERIMIENTO



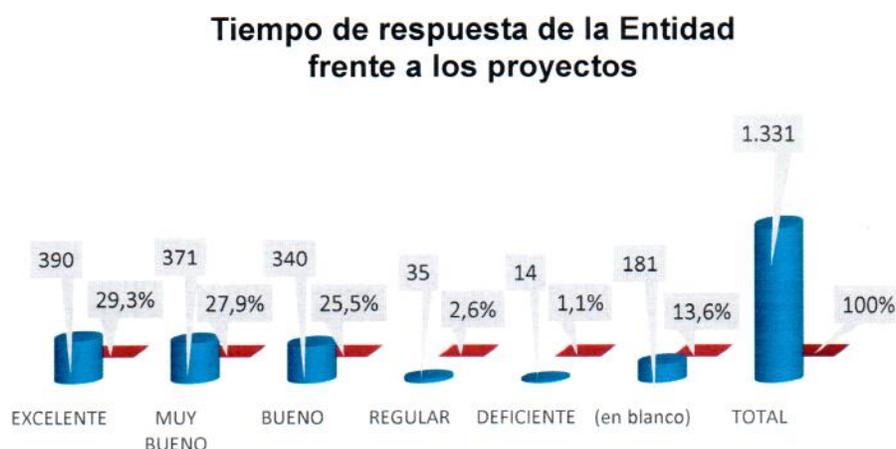
Gráfica 10.

La gráfica 10, muestra que de los 1.331 encuestados, 1.309 equivalente al 98,3% de los ciudadanos manifestaron que la respuesta a su requerimiento SI fue efectiva, frente a 1,1% con 14 ciudadanos, quienes respondieron que NO fue efectiva la respuesta, 8 de los usuarios, equivalente a un total de 0,6% dejaron la casilla en BLANCO (Vacía).

7.6. TIEMPO DE RESPUESTA AL REQUERIMIENTO

Análisis General (13 Unidades Técnicas Territoriales y Sede Central)

Oportunidad en la Gestión



Gráfica 11.

De los 1.331 ciudadanos encuestados, el 29,3% (390 ciudadanos) manifestaron que el tiempo de respuesta de la entidad frente a los proyectos presentados es EXCELENTE, el 27,9% (371 usuarios) MUY BUENO, el 25% (340 ciudadanos) BUENO, el 2,6% (35 ciudadanos) REGULAR, el 1,1% DEFICIENTE y el 13,6% (181 usuarios) dejaron la casilla en BLANCO (Vacía).

Análisis de la Encuesta por Unidades Técnicas Territoriales y Sede Central

Oportunidad en la Gestión.

UTT's	EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		EN BLANCO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº 1 -Santa Marta	18	5%	11	3%	3	1%	0	0%	0	0%	2	1%
Nº 2 -Cartagena	31	8%	18	5%	9	3%	2	6%	0	0%	7	4%
Nº 3 - Montería	0	0%	6	2%	7	2%	1	3%	0	0%	0	0%
Nº 4 - Cúcuta	12	3%	6	2%	13	4%	0	0%	0	0%	9	5%
Nº 5 - Medellín	13	3%	7	2%	29	8%	3	8%	0	0%	0	0%

UTT's	EXCELENTE		MUY BUENO		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		EN BLANCO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº 6 - Manizales	10	3%	21	6%	10	3%	1	3%	0	0%	0	0%
Nº 7 - Tunja	16	4%	29	8%	28	8%	1	3%	0	0%	0	0%
Nº 8 - Ibagué	14	4%	18	5%	22	6%	3	8%	7	50%	0	0%
Nº 9 - Popayán	24	6%	17	4%	10	3%	0	0%	0	0%	2	1%
Nº 10 - Pasto	122	31%	156	42%	142	42%	15	43%	1	7%	42	23%
Nº 11 - Neiva	2	1%	17	4%	9	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº 12 - Villavicencio	0	0%	8	2%	21	6%	3	9%	0	0%	0	0%
Nº 13 - Cundinamarca	21	5%	20	5%	11	3%	1	3%	1	7%	3	2%
Sede Central	107	27%	37	10%	26	8%	5	14%	5	36%	116	64%
Total	390	100%	371	100%	340	100%	35	100%	14	100%	181	100%

Tabla 1: Calificaciones de oportunidad de respuesta por UTT.

En la tabla 1, en la opción **EXCELENTE** se destaca que la Unidad Técnica Territorial Nº 10 – Pasto, los usuarios la calificaron con el 31%; le sigue la Sede Central con el 27%, para un total de 58%. El restante 42% de los Ciudadanos que acuden a las Unidades Técnicas respondieron así: La Nº 2 - Cartagena con un total del 8%, la Nº 1 – Santa Marta y la Nº 13 – Cundinamarca con el 5%. Luego las UTT's Nº 7 - Tunja y la Nº 8 - Ibagué con un 4% cada una. Las Territoriales Nº 4 – Cúcuta, Nº 5 – Medellín y Nº 6 – Manizales con el 3% respectivamente, y con el 1% la Nº 11 – Neiva, mientras que las UTT's Nº 3- Montería y la Nº 12 Villavicencio, no tuvieron respuesta **EXCELENTE**.

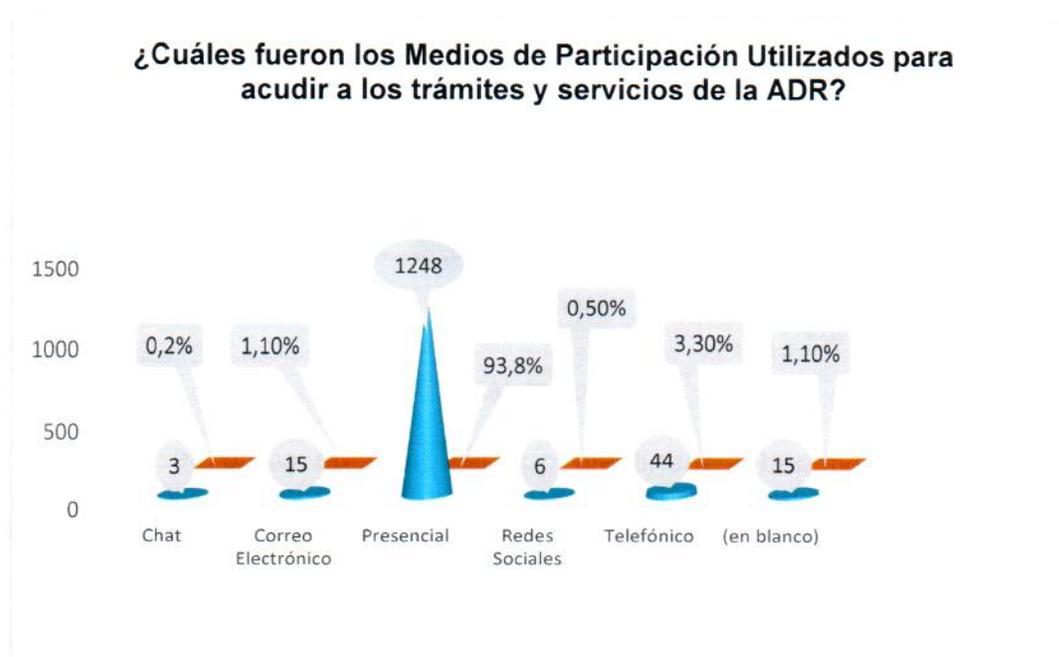
7.7. CONFIANZA Y CREDIBILIDAD GENERADA POR LA AGENCIA



Gráfica 12.

En la gráfica 12 se observa que 1.310 ciudadanos, equivalen al 98,4%, los cuales indicaron que los servicios de la Agencia representa confianza y credibilidad al presentar sus proyectos y adelantar los trámites en la Agencia.

7.8. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN PARA ACUDIR A TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADR.

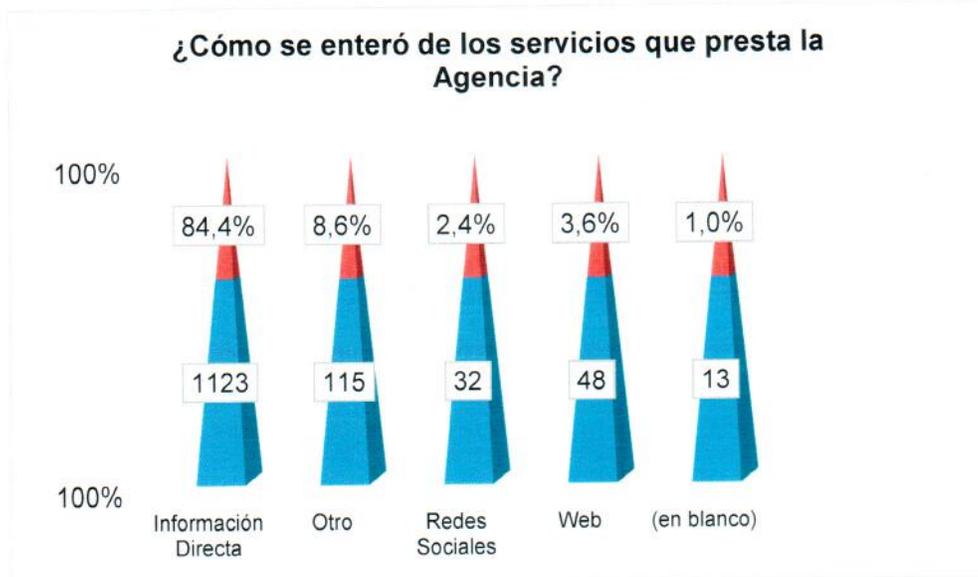


Gráfica 13.

De las respuestas señaladas por los 1.331 ciudadanos encuestados a esta pregunta, el 93,8% de ellos, manifestó que el medio de participación más utilizado para acudir a los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural es el presencial, lo que equivale a 1.248 personas, mientras que el menos utilizados es el chat con el 0,2%, que corresponde a tres (3) personas.

También es importante acotar que el segundo medio de participación más utilizado para acudir a los trámites y servicios de la ADR es el telefónico, que logró el 3,3%, es decir, 44 encuestados.

7.9. MEDIOS DE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ADR.

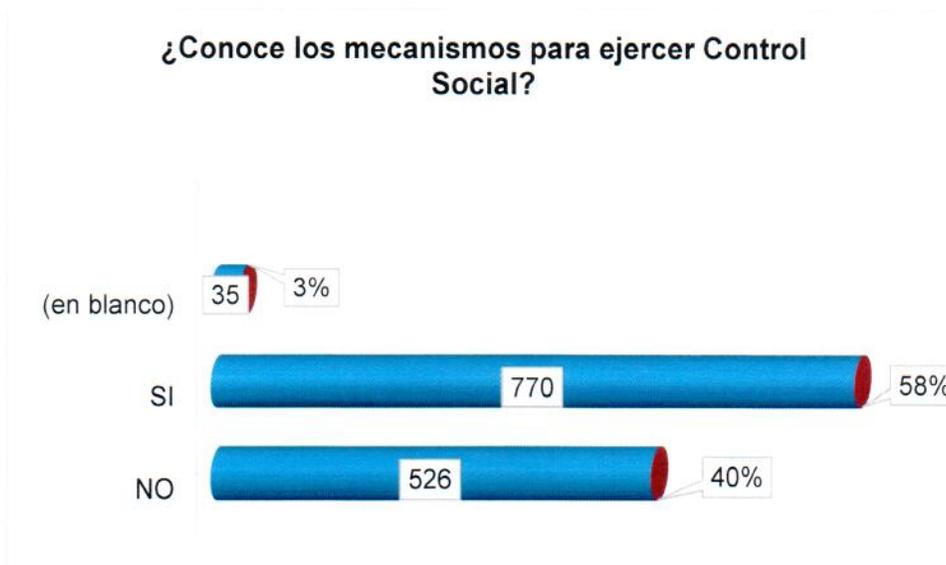


Gráfica 14.

El 84,4% de los evaluados manifestó que la forma de cómo se enteró de los servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural, es la Información Directa, que equivale a 1.123 personas, mientras que las menos utilizadas son las redes sociales con un 2,4%, que corresponde a 32 personas.

Del total de la muestra, 13 ciudadanos encuestados, equivalente al 1% dejaron en blanco esta pregunta, es decir, no la contestaron aunque esta opción no estaba contemplada como posible respuesta.

7.10. CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EJERCER CONTROL SOCIAL.



Gráfica 15.

De los 1.331 ciudadanos encuestados, 770 de ellos, correspondiente al 58% respondieron que SI conocen los mecanismos para ejercer control social, mientras que 526 contestaron que NO o sea el 40% y 35 de los ciudadanos, equivalente al 3% dejaron en blanco esta pregunta.

7.11. TIPOS DE ORGANIZACIÓN PARA EJERCER CONTROL SOCIAL



Gráfica 16.

De los 1.331 ciudadanos encuestados, 456 contestaron que a través de las Asociaciones ejercerían el control social a la Agencia de Desarrollo Rural, es decir el 34%, mientras que 36 indicaron que por intermedio de Consejos Comunitarios ejercerían dicho control, que en términos porcentuales equivale a 3%.

De los 1.331 ciudadanos evaluados, 508 de ellos, o sea el 38%, NO contestaron esta pregunta.

8. CONCLUSIONES

- ✓ El tiempo de espera para ser atendido en los puntos de atención ha mejorado a nivel nacional, debido a la capacitación impartida al personal de los Puntos de Atención al Ciudadano, adicionalmente se resalta la atención que brindan los servidores públicos especializados de las áreas misionales, lo que propende por un mejor servicio al ciudadano.
- ✓ Si bien se evidencian resultados positivos, los datos obtenidos permiten identificar aquellos aspectos que deben ser objeto de mejoras continuas, tales como, la atención de los servidores públicos, claridad y calidad en la entrega de la información, enfatizando en las Unidades Técnicas Territoriales de Cartagena, Montería, Medellín, Manizales, Tunja, Ibagué, Pasto, Villavicencio y Cundinamarca.
- ✓ La mayoría de los ciudadanos que consultaron los Puntos de Atención de la Agencia, conocen los trámites y servicios que se prestan, por lo que es posible catalogar como efectiva la difusión realizada a través de la página web y en los puntos de atención al ciudadano.
- ✓ Se resalta el alto porcentaje obtenido en el SI de la respuesta efectiva a su requerimiento, aunque dentro de las opciones de respuesta planteadas no estaban NO y VACÍA, estas aparecen con el 1,1% y el 0,6%, respectivamente.
- ✓ Se concluye, que en la oportunidad del tiempo de dar respuesta a las solicitudes de la Agencia frente a los proyectos presentados es satisfactorio, ya que la sumatoria de EXCELENTE, MUY BUENO y BUENO, es del 82,7%, mientras que el resultado de DEFICIENTE, REGULAR y en BLANCO, es del 17,3%, lo que indica que los ciudadanos encuestados están inconformes con los tiempos de respuesta frente a los proyectos presentados.
- ✓ En cuanto al Atributo de Oportunidad en la Gestión se destaca la labor de la Territorial Pasto, en las opciones de respuesta de EXCELENTE, MUY BUENO y BUENO frente a las demás UTT's y Sede Cental, ya que los ciudadanos la calificaron con el 87,8%.
- ✓ La percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida en la medición anterior, nos indicaba que en promedio el 73% la calificaba como Excelente, en este período tan solo se alcanzó el 47%, por lo tanto, se debe capacitar de manera virtual a las UTT's para continuar con el acompañamiento y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de Acción y Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ De los medios dispuestos para que la ciudadanía acuda a los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural, sólo uno de ellos es el más utilizado y en este caso es el presencial que equivale al 20%, por lo que se recomienda incentivar los canales virtuales.
- ✓ La aplicación de la encuesta debe darse usando todos los canales de atención, es decir, que además de la presencial y la telefónica, se disponga de los canales virtuales tales como redes sociales, correo electrónico o página web.
- ✓ Revisar la encuesta en el momento de recibirla, para asegurar que los encuestados respondan el total de las preguntas y así obtener el 100% de las respuestas y si existe algún inconveniente poder atenderlo de manera inmediata o conocer las causas de ello e indagar los aspectos que generaron dudas en los ciudadanos con los temas consultados, para guiarlos.
- ✓ Hacer énfasis en el apoyo por parte de la Vicepresidencia de Proyectos y la Vicepresidencia de Integración Productiva, con la constante información y capacitación en los trámites y servicios o cambios en los ya existentes que se prestan en la Agencia, para mejorar y así brindar la información apropiada a los ciudadanos.
- ✓ Para evitar que se suministre información incorrecta a los ciudadanos, se debe continuar con las capacitaciones sobre temas de atención al ciudadano y temas misionales a los servidores públicos de los Puntos de Atención al ciudadano a nivel nacional.
- ✓ Se recomienda que las áreas misionales encargadas de estructurar los proyectos contesten a los beneficiarios en los términos de ley, por lo cual se debe continuar trabajando con los enlaces de la UTT's y la Sede Central para responder oportunamente las PQRSD.
- ✓ Establecer estrategias pedagógicas encaminadas a fomentar el conocimiento a los ciudadanos, sobre los mecanismos legales y organizaciones a través de las cuales se puede ejercer el control social a la gestión de las entidades públicas y divulgarlas en la página web de la Agencia de Desarrollo Rural.



10. FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de la presente evaluación, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario versión 2, aprobado el 22 de junio de 2018 en el Sistema Integrado de Gestión, el cual se anexa.

GUSTAVO MAURICIO MARTÍNEZ PERDOMO

Vicepresidente de Gestión Contractual encargado de las funciones de la Secretaría General

Elaboró: Análisis Encuesta de Percepción: Angélica del Pilar Gutiérrez Ortiz/Gestor T1 Grado 10 (E), Secretaría General.
Análisis Encuesta de Gestión: Gilma Anamaria Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaría General.
Análisis Encuesta de Participación Ciudadana: Humberto Villani Pechene/Gestor T1 Grado 13 (E), Secretaría General.
Revisó: Laura Romero Tinoco / Contratista, Secretaría General. 
Mónica Piedad Zorro Molano / Contratista, Secretaría General. 
Maricela Perdomo Trujillo / Contratista, Secretaría General. 
Henry Manuel Vallejo Rubiano / Contratista, Secretaría General. 

