
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001 13389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2019

Periodo del Informe: mayo – agosto 2019

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Luis Eduardo Heredia Díaz		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 05-09-2019	Fecha de Aprobación: 05-09-2019		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 13	Versión: 01	Informe de Gestión

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué





 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN:	3
2	DESARROLLO	3
2.1	<i>Ficha Técnica</i>	3
2.1.1	Objetivo	3
2.1.2	Grupo de Interés	3
2.1.3	Segmentación	3
2.1.4	Estrategia de Recolección de Información	4
2.1.5	Periodo de Recolección de Información	4
2.1.6	Muestra Calculada	5
2.1.7	Muestra Real	5
2.2	<i>Escala</i>	5
2.3	<i>Encuesta</i>	6
3	RESULTADOS DEL CONSOLIDADO EN EL PERIODO ENERO – ABRIL DE 2019	7
3.1	<i>Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.</i>	7
3.2	<i>Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.</i>	8
3.3	<i>Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).</i>	9
3.4	<i>Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.</i>	9
3.5	<i>Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.</i>	10
4	CONCLUSIONES	11

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

DESARROLLO

1 INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario en las diferentes Dependencias de la Alcaldía de Ibagué.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos proporcionados por las encuestas se realizan las acciones de mejora a las variables evaluadas por los usuarios.

2 DESARROLLO

2.1 *Ficha Técnica*

2.1.1 Objetivo

Determinar por medio de un sondeo de opinión la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios y productos ofrecidos por la Administración Municipal de Ibagué con el ánimo de establecer una retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

2.1.2 Grupo de Interés



El grupo de interés primordial son los usuarios que acuden a las diferentes Dependencias o Secretarías de la Administración Municipal de Ibagué con el fin de solicitar un trámite o servicio.

2.1.3 Segmentación

Acorde a la población total, se realizó la segmentación de cuatro (4) meses en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué:

- Palacio/recepción
- Infraestructura
- Palacio/correspondencia
- CAM Salado
- CAM Sur
- Tránsito
- Cobro coactivo/predial
- CAM Picaleña/CAM la Cima
- Educación
- Planeación
- Sisbén
- Salud
- Espacio público
- Cobro coactivo/tránsito

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

2.1.4 Estrategia de Recolección de Información

El instrumento preseleccionado por excelencia, adecuación y funcionalidad es la encuesta; la cual, se encuentra impresa en los diferentes puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué.

La recolección de datos de todos los grupos se realiza mediante la entrega de la encuesta a los ciudadanos con el fin que ellos mismos la diligencien.

2.1.5 Periodo de Recolección de Información



Las encuestas fueron entregadas por las diferentes dependencias durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de mayo – agosto del año 2019, obteniéndose un total de dos mil setecientos sesenta y siete (2.767) encuestas diligenciadas en dicho término.

Se hace necesario que cada Dependencia tomé conciencia de su responsabilidad y envíe los cinco primeros días del mes vencido las encuestas debidamente diligenciadas en los plazos establecidos.

VENTANILLA	MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		MAYO - AGOSTO		OBSERVACIONES
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	
Palacio Municipal	99	1	100	0	99	1	100	0	398	2	MEJORAR LA ATENCIÓN, GRECA Y AGUA FRIA, MALA ATENCIÓN
Correspondencia	50	0	50	0	50	0	50	0	200	0	
Cam Picaleña/Cam la CIMA	49	1	33	17	50	0	50	0	182	18	
Cam Salado	50	0	49	1	50	0	50	0	199	1	
Cam Sur	50	0	50	0	50	0	50	0	200	0	EXCELENTE ATENCIÓN
Cobro Coactivo - Predial	50	0	50	0	50	0	50	0	200	0	CAMBIAR COMPUTADOR Y SILLAS EN MAL ESTADO
Cobro Coactivo - Tránsito	50	0	50	0	50	0	50	0	200	0	BUEN SERVICIO
Educación	0	0	6	44	43	7	42	8	91	59	
Espacio público	50	0	48	2	50	0	50	0	198	2	
Infraestructura	37	13	50	0	50	0	50	0	187	13	
Planeación	49	1	50	0	50	0	50	0	199	1	SOLICITUD AL SECRETARIO PARA QUE ATIENDA Y LLEVA 15 DÍAS SOLICITANDO UN CERTIFICADO
Sisbén	41	9	49	1	24	26	50	0	164	36	
Tránsito	49	1	50	0	50	0	50	0	199	1	MEJORAR TIEMPO DE ATENCIÓN, QUE LOS MEMORANDOS LLEGUEN DIRECTAMENTE A LA OFICINA, BAJAR EL TONO DE VOZ, MUCHO CALOR, FALTA ORDEN EN LOS TURNOS ASIGNADOS, AGILIDAD EN LOS PROCESOS, FALTA DISPENSADOR DE AGUA Y SISTEMATIZACIÓN DE MULTAS DE TRÁNSITO INMEDIATAMENTE.
Salud	50	0	0	50	50	0	50	0	150	50	
									2767	183	2950

Nota: Hay dependencias que envían las encuestas incompletas o sin diligenciar todos sus campos y por ende se detallan los casos donde no se puede realizar la respectiva tabulación.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

2.1.6 Muestra Calculada

El establecimiento de la población se realizó por medio de la recopilación del número de trámites, visitas y/o servicios realizados dentro de las dependencias, seiscientos noventa y dos (692) encuestas se diligenciaron por mes, es decir un total de dos mil setecientos sesenta y siete (2.767) en el cuatrimestre.

Actualmente en recepción del Palacio Municipal se entregan 100 encuestas y en las otras ventanillas 50 encuestas mensualmente.





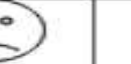
2.1.7 Muestra Real

Como se desprende de lo consignado en los numerales 2.1.3 y 2.1.6, de las encuestas mensuales es importante hacer las siguientes aclaraciones para el consolidado:



Las 2.767 encuestas fueron entregadas por las siguientes Dependencias: Palacio (recepción y correspondencia), CAM Salado, CAM Sur, CAM Picaleña/Cam la Cima, Planeación, Sisbén, Salud, Espacio Público, Cobro Coactivo (predial y tránsito), Tránsito, Infraestructura y Educación.

2.2 Escala

Para la determinación del grado de Satisfacción del Ciudadano, se tomó como base la escala propuesta por el Equipo Facilitador de Calidad perteneciente al Grupo de Atención al Ciudadano. La cual se presenta a continuación.

				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO
4.1 - 5	3.1 - 4	2.1 - 3	1.1 - 2	0 - 1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1</p>	

2.3 Encuesta

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código:</p>	
	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Versión:</p> <p>Fecha:</p> <p>Página:</p>	

Fecha: DD ___ MM ___ AA ___ Dependencia: _____

Nombre: _____ Tel: _____

Dirección: _____ E-Mail: _____

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

Se solicita que por favor marque con una "X" de acuerdo a lo percibido.

ASPECTO A EVALUAR	 EXCELENTE	 BUENO	 REGULAR	 MALO	 PESIMO
Atención Brindada Por el Funcionario					
Tiempo de Atención Desde Su Llegada a Nuestras Instalaciones.					
La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario(a).					
Como se sintio en nuestras instalaciones?					
Como le parecio el servicio prestado?					



¿Qué trámite solicitó? _____

Observaciones y/o Sugerencias: _____

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

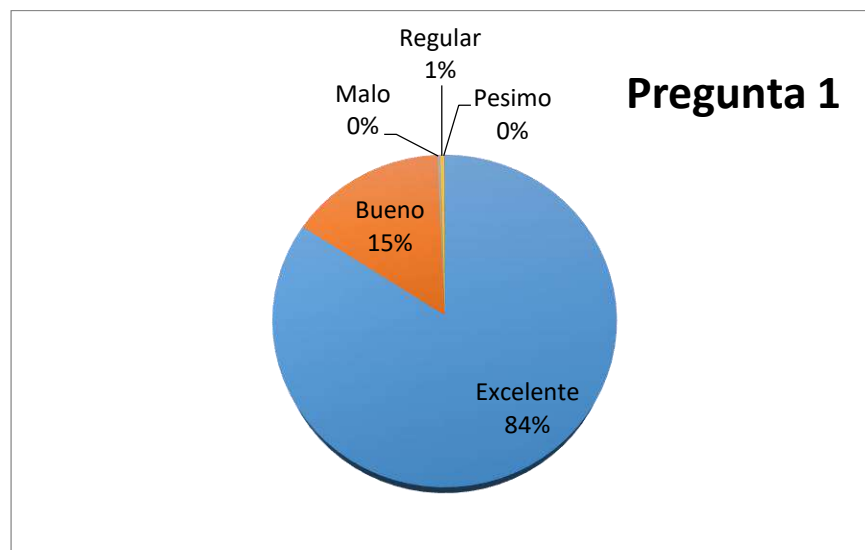
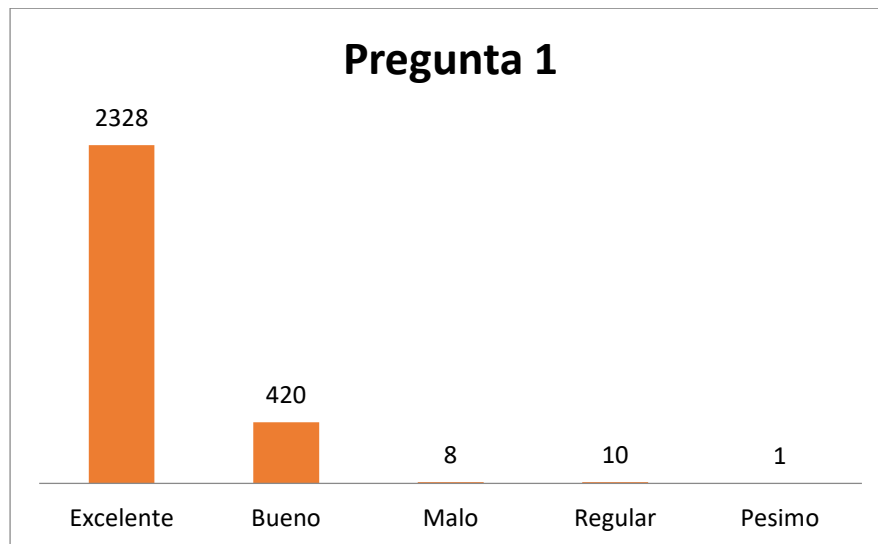
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001 13389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

3 Resultados del consolidado en el periodo mayo – agosto de 2019



3.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



La calificación Excelente tuvo un total de 2.328 respuestas, equivalente al 84% frente a las 2.767 encuestas aplicadas.

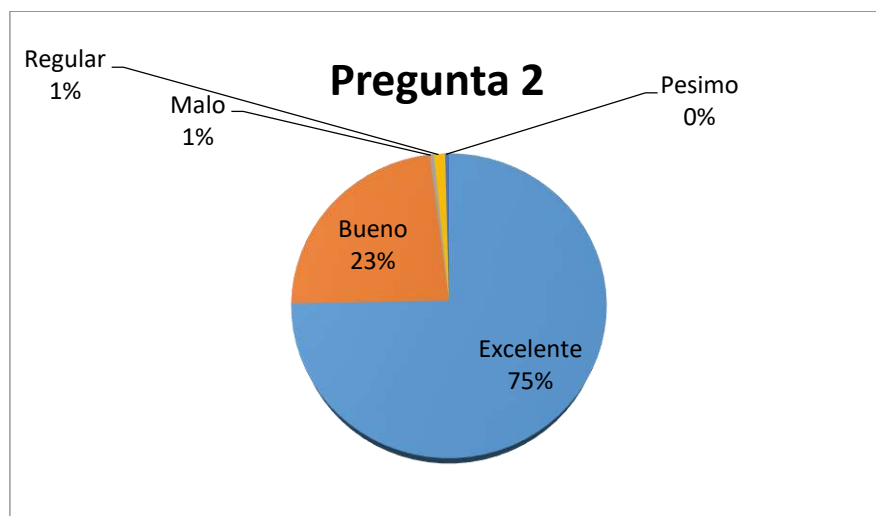
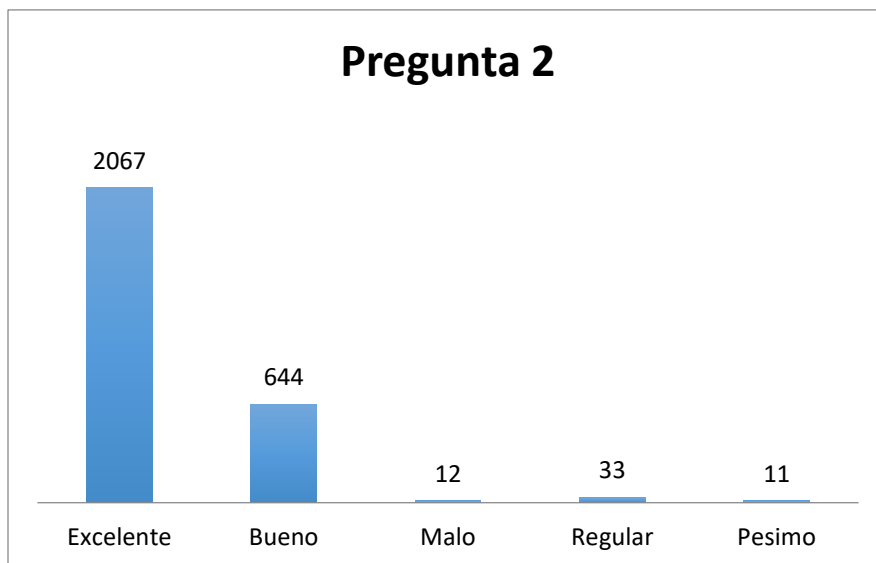
La opción Bueno tuvo una participación del 15%, es decir que a 420 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

Por otro lado, solo el 1% de los encuestados, 19 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.

3.2 *Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.*



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

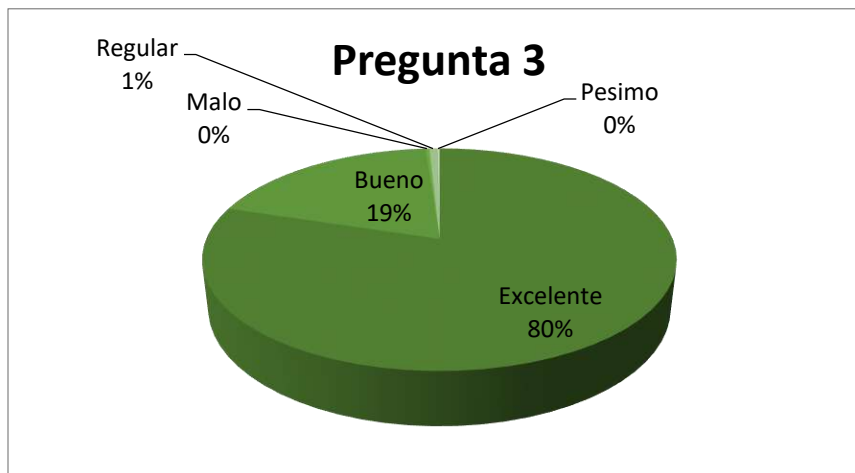
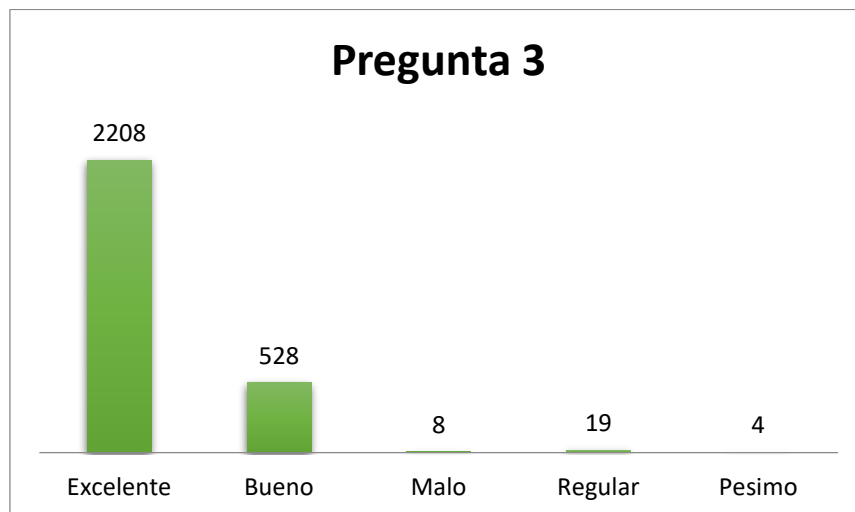
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

La calificación Excelente tuvo un total de 2.067 ciudadanos, lo que equivale a un 75% de las 2.767 encuestas aplicadas.



La opción Bueno tuvo una participación del 23%, es decir, que 644 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 33 personas encuestadas correspondientes al 1% calificaron como regular el tiempo de atención.

23 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

3.3 *Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).*



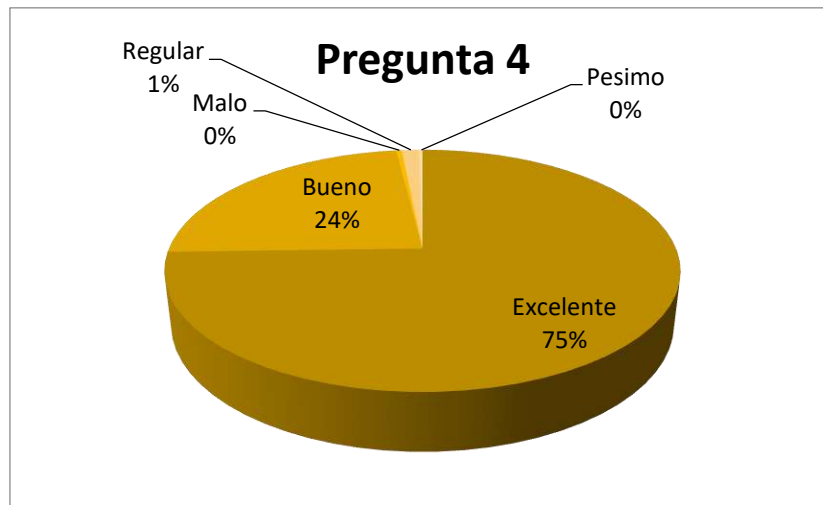
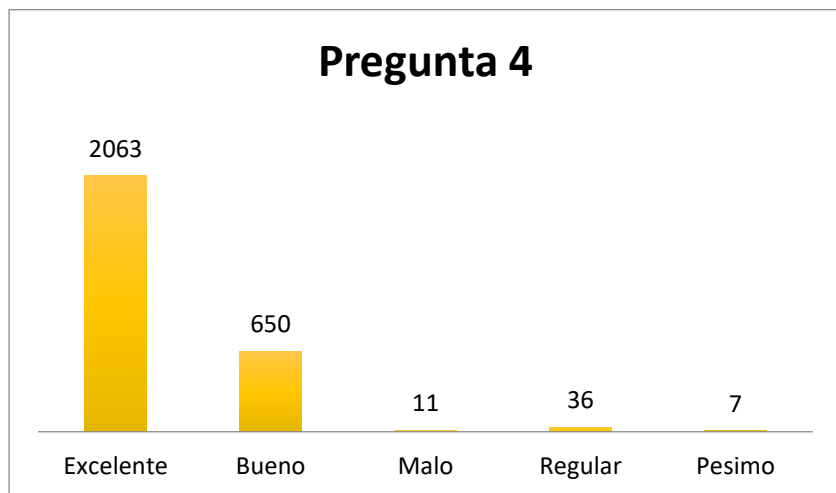
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

Para 2.208 personas de los encuestados (80%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 528 personas (19%) es Buena, lo que nos da un equivalente de 99%.



Contrario a lo anterior, solo 12 personas (<1%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima y 19 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, que equivale a (1%).

3.4 *Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.*



La calificación Excelente tuvo un total de 2.063 ciudadanos lo que equivale a un 75% frente a las 2.767 encuestas aplicadas.

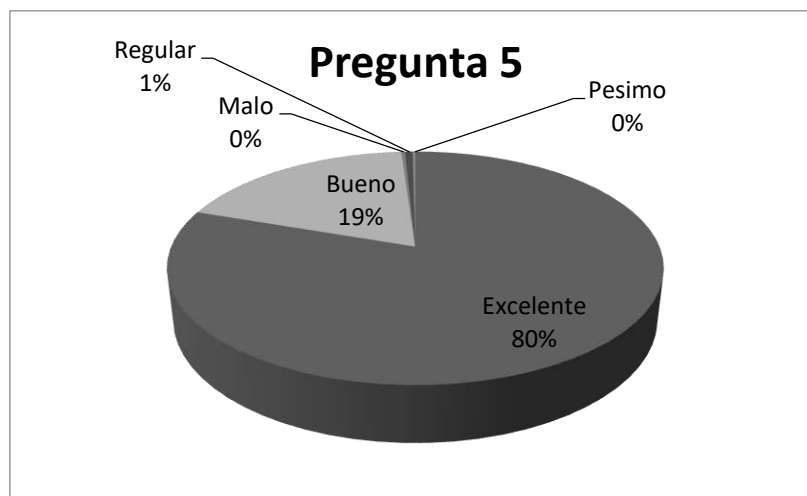
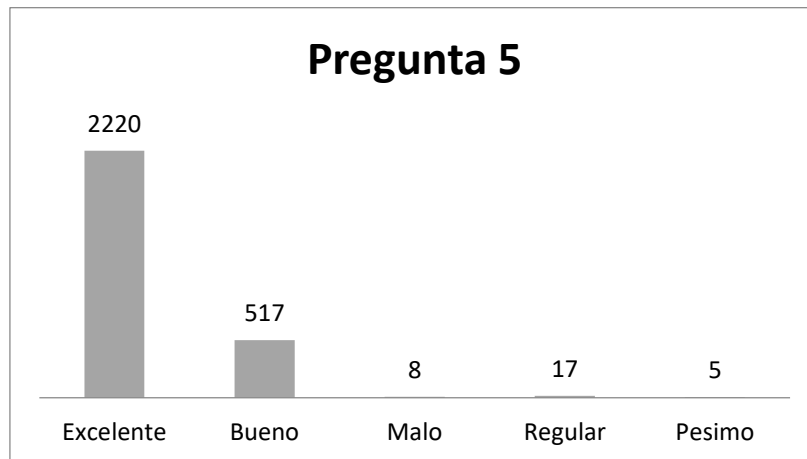
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	



La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir que a 650 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 36 personas encuestadas (1%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, menos del 1% de los encuestados, 18 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en las instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.

3.5 *Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.*



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

La valoración Excelente tuvo en total de 2.220 respuestas, lo que equivale a un 80% de las 2.767 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 19%, es decir que a 517 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 17 personas encuestadas o sea el 1% calificaron como regular el servicio.

Menos del 1% de los encuestados, 13 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.



4 CONCLUSIONES

- En términos porcentuales, un 99% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena.
- Por otro lado, el 1% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.
- Menos del 1% de los encuestados, calificaron entre mala y pésima la atención integral brindada por los funcionarios.
- Los resultados anteriores nos muestran que la ciudadanía en términos generales se siente bien atendida en las diferentes Dependencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué.
- A pesar de la información recolectada por las 2.767 encuestas, se debe extender la aplicación de las mismas al total de las dependencias de la administración municipal donde se brinde atención a los usuarios, con el fin de que los resultados reflejen una amplia percepción de la comunidad.
- Se hace necesario que las Dependencias envíen las encuestas debidamente diligenciadas en los términos y tiempos establecidos.
- En el comité Institucional de Gestión y Desempeño se va a presentar una nueva metodología a implementar de la aplicación de encuestas por medio de dos nuevos canales.

Presencial: Aplicación de las encuestas en las ventanillas de las diferentes Dependencias – seguimiento mensual.

Virtual: Encuestas en la página web de la Alcaldía – seguimiento mensual.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1</p>	

Aplicación de las encuestas en territorio (encuentros ciudadanos) por parte de la Dirección Ordenamiento Territorial Sostenible – seguimiento semanal.

Seguimiento y control: Cuatrimestralmente la Dirección de Atención al Ciudadano enviará a la Oficina de Control Interno el informe consolidado de encuestas de la Alcaldía (canales de atención).

Para el cálculo de la muestra de cada uno de los canales de atención se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra



Para el cálculo del tamaño de la muestra de los canales presencial y virtual se utilizó un nivel de confianza del 90% y un error estimado de 10% y para el cálculo del tamaño de la muestra del canal virtual un nivel de confianza de 95% y un error estimado de 5%.

Para realizar el tamaño de la muestra de cada una de las ventanillas se utilizaron diferentes medios de recolección (arco detector de metales de la entrada, radicaciones, digiturno, planillas de asistencia externa y plataforma SAC) y se procedió a promediar el número de ciudadanos que visitan cada una de las ventanillas con el fin de conocer la población para poder calcular el tamaño de la muestra.

Para el cálculo de la muestra virtual de la página de la Alcaldía se tomó como base la información que envió Secretaría de las TIC de enero a julio con el número de personas que visitan la página, se sacó el promedio (Población) y se procedió al cálculo de la muestra.

Para el cálculo de la muestra del canal Directo (cabildos) se tomaron como base los documentos de la proyección de población por Comuna 2012-2019 del Anuario Estadístico Municipal 2017 – 2018 y los cálculos elaborados por el PNUD a partir del Censo del DANE 2005 – POT con base en esta información se tomó la población y se calculó la muestra para cada comuna con el fin de que cada vez que se realice alguna actividad en barrio el enlace territorial de la Secretaría de Planeación lleve el número de encuestas a aplicar.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001 13389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1</p>	

Esta nueva metodología se busca implementar con el fin de conocer la percepción del ciudadano e implementar acciones de mejora para el proceso que conlleven a generar estrategias en pro de la satisfacción del ciudadano.

LUIS EDUARDO HEREDIA DÍAZ – DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué