

INFORME DE GESTIÓN PQRS

II SEMESTRE DE 2021

El objeto del presente informe es mostrar la gestión realizada por las dependencias en la atención de las (PQRS), peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias en la entidad, durante el segundo semestre 2021, en cumplimiento de la normativa vigente; que contribuirá a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía recuperando la confianza de los ciudadanos.

Es importante mencionar que la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos.

Los siguientes son canales para la radicación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias):

- **Canal telefónico:**

- ✓ Centro de Contacto de Movilidad PBX: (601) 364-94-00 opción 2
- ✓ Línea 195

- **Canal Virtual:**

- ✓ Página de la Secretaría Distrital de Movilidad: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqs>
- ✓ Correo Institucional: [Bogotá te escucha](mailto:Bogotá%20te%20escucha@movilidadbogota.gov.co)
- ✓ SuperCADE Virtual: <https://supercade.bogota.gov.co/>
- ✓ Correo para otras peticiones y trámites: contactociudadano@movilidadbogota.gov.co
- ✓ Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- ✓ Redes Sociales
 - **Facebook:** <https://www.facebook.com/secretariamovilidadbogota>
 - **Twitter:** [https://twitter.com/ SectorMovilidad](https://twitter.com/SectorMovilidad)
 - **Instagram:** [https://www.instagram.com/ sectormovilidad/](https://www.instagram.com/sectormovilidad/)

Canal Presencial:

- ✓ Ventanillas de radicación de la sede de Calle 13 y Paloquemao
- ✓ En los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales.
- ✓ RED CADE de Movilidad, ubicados en los SuperCADE de 20 de Julio, Américas, Suba, Bosa y Fontibón
- ✓ Gestores de PQRSD, ferias de servicio y sedes administrativas calle 13 y Paloquemao.

Así mismo en la página web de la entidad, encontrarán toda la información de los canales para la radiación y consulta de PQRSD <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/>

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Registre PQRSD
Trámites y Servicios en Línea	Consulte Su Petición Bogotá te Escucha
Consultas en Línea	Consulte Radicado SDM
Portafolio de trámites y servicios	Califique Nuestro Servicio

- ✓ Los términos de Ley, de acuerdo con lo establecido con el Decreto 491 de 2020.

Término para resolver* Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	Color:	Pasa de:	A:
		15 días hábiles	30 días hábiles
		10 días hábiles	20 días hábiles
		30 días hábiles	35 días hábiles

Tipos de Peticiones

1

Derecho de Petición en Interés General

Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.



2

Derecho de Petición en Interés Particular

Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.



3

Queja

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.



4

Reclamo

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.



5

Sugerencia

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.



6

Denuncia posible Acto de Corrupción

Es la puesta en conocimiento de un presunto conducta irregular por parte de un servidor público.



7

Felicitación

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.



8

Solicitud de Acceso a la Información

Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.



9
**Solicitud de
Copias**

Reproducción y
entrega de
documentos que no
tengan el carácter
de reservado al
interior de una


10
Consulta

Consulta a las
autoridades en
relación con las
materias a su
cargo.


Canales donde se puede realizar
Telefónico

**Línea
195**
Virtual

**Correo institucional
Bogotá te escucha**
Presencial

**Puntos de
Correspondencia**

General

Radicación Documentos

contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Exclusivo

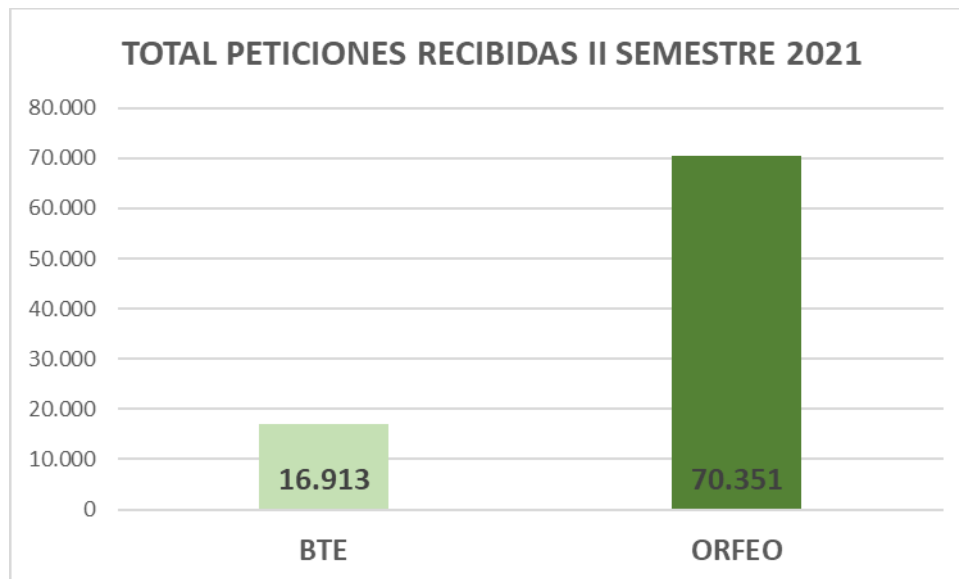
Notificaciones Judiciales

judicial@movilidadbogota.gov.co

GESTIÓN DE PETICIONES II SEMESTRE 2021

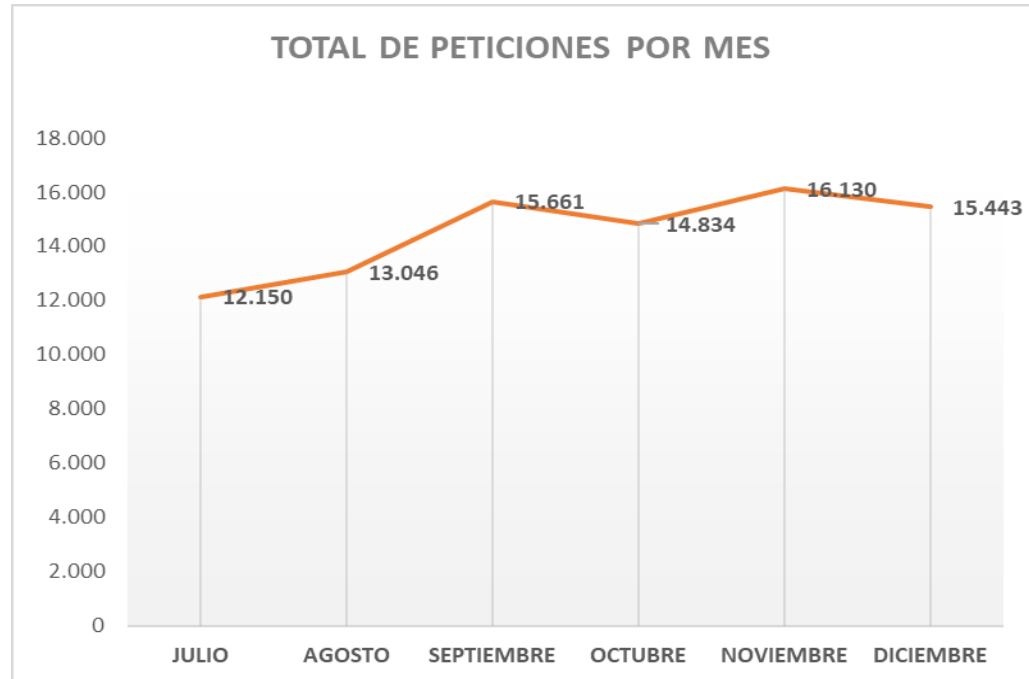
Durante la vigencia del 01 de julio 2021 al 31 de diciembre de 2021, ingresaron a la entidad a través de los diferentes canales un total de **87.264** peticiones.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS



Gráfica N°1 Recepción de peticiones, quejas y reclamos II semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

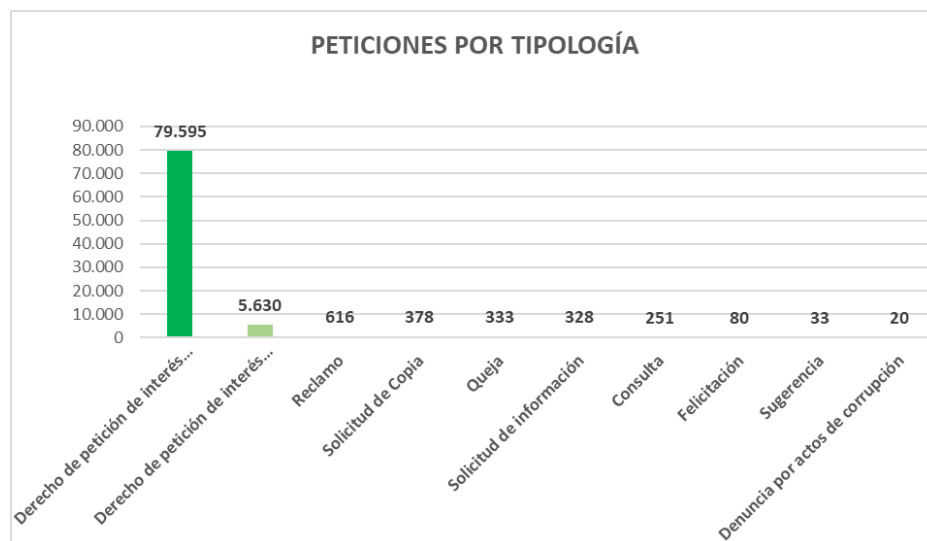
En el segundo semestre de 2021, la entidad recibió un total de **87.264** peticiones, de las cuales **16.913** ingresaron por Bogotá te escucha y **70.351** por el gestor documental, lo que indica que el **80%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se radican de forma presencial en las sedes administrativas de calle 13, Paloquemao o Red CADE y/o a través del correo contactociudadano@movilidadbogota.gov.co.



Gráfica N°2 Recepción de peticiones, quejas y reclamos II semestre por mes 2021 Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

Del total de peticiones recibidas durante el segundo semestre, el mes en el cual más número de peticiones fueron recibidas, corresponde al mes de noviembre con un total de 16.130 peticiones, seguido del mes de septiembre con 15.661 solicitudes.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Gráfica N°3 Recepción de peticiones, quejas y reclamos II semestre por tipología 2021 Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **79.595** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **91.21 %** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el segundo semestre del 2021, seguido de los Derechos de petición de interés general con un total de **5.630** solicitudes y **616** reclamos

Los reclamos representan el **0.71%** del total de solicitudes y las quejas el **0.38 %**, lo que indica que la entidad se esfuerza en brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía.

tipo documento	total	%
Derecho de petición de interés particular	79.595	91,21%
Derecho de petición de interés general	5.630	6,45%
Reclamo	616	0,71%
Solicitud de Copia	378	0,43%
Queja	333	0,38%
Solicitud de información	328	0,38%
Consulta	251	0,29%
Felicitación	80	0,09%
Sugerencia	33	0,04%
Denuncia por actos de corrupción	20	0,02%
Total general	87.264	100,00%

Tabla N°1 Recepción de Peticiones, quejas y reclamos II semestre 2021 por tipología

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

El total de quejas y reclamos para este periodo, corresponden a 616 reclamos y 333 quejas, entendiendo que las quejas son manifestaciones o descontento en relación con la conducta de un servidor y reclamo en una manifestación o descontento respecto a la prestación de un servicio.

En este sentido, las quejas y reclamos del segundo semestre representan solo el **1.09 %** frente al 2.1% del I semestre.

QUEJAS

ASUNTOS	TOTAL
QUEJAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO	26
ATENCION RED CADE	23
PROGRAMAR, HACER SEGUIMIENTO Y DISPONER DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOS OPERATIVOS DE CONTROL EN VÍA.	21
ATENCION AL CIUDADANO	15
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	10
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	10
GESTIÓN DEL TRANSITO	10

Tabla N°2 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

Los asuntos por los que más se queja la ciudadanía, está en primer lugar las **“QUEJAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO”** con 26 quejas, seguido de **ATENCION RED CADE** con 23 quejas, , en tercer lugar **PROGRAMAR, HACER SEGUIMIENTO Y DISPONER DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOS OPERATIVOS DE CONTROL EN VÍA** con 21 quejas, **ATENCION AL CIUDADANO** con 15 peticiones y **SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PUBLICO RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)** con 10 quejas, **ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO** con 10 quejas y **GESTIÓN DEL TRÁNSITO** con 10 quejas.

RECLAMOS

Asuntos	total
DESCARGUE DE COMPARENDOS	106
DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT	95
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	82
CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	29
ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	26

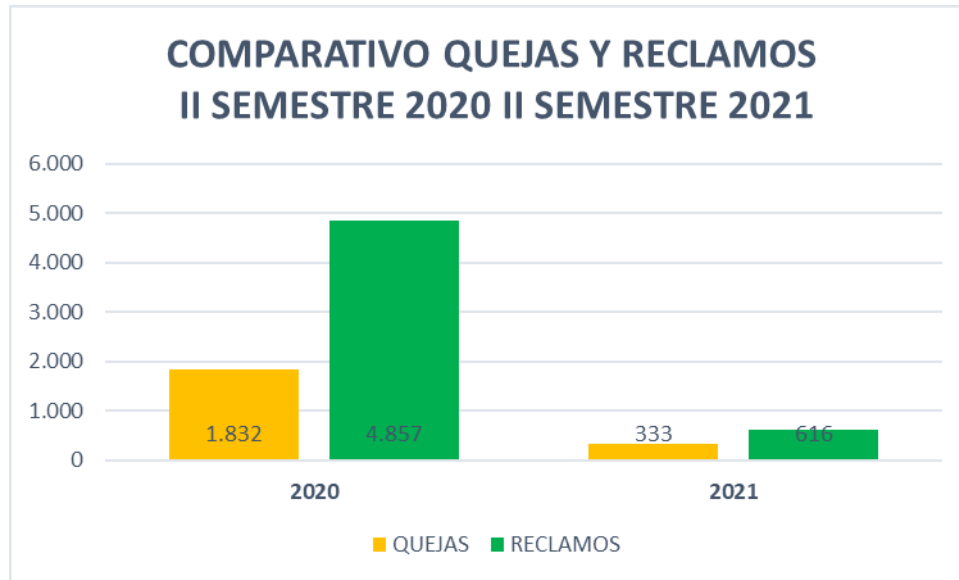
Tabla N°3 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

En cuanto a los reclamos recibidos en este periodo, se encuentra con 106 peticiones **DESCARGUE DE COMPARENDOS**, seguido de **DESCARGUE DE COMPARENDOS EN SIMIT** con 95 solicitudes, en tercer lugar, con 82 reclamos **CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO**, seguido de **CORRECCION Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS** con 29 reclamos y en quinto lugar **ATENCION AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO** con 26 peticiones.

DEPENDENCIA	Queja	Reclamo	total
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	80	313	393
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	15	137	152
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	43	100	143
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	68	19	87
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	51	16	67

Las dependencias con más número de quejas y reclamos está la **Dirección de Atención al Ciudadano** con **393** peticiones que representan el **20.71%** del total de quejas y reclamos recibidas en la entidad durante el II semestre 2021, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro con **15** quejas y **137**reclamos, en tercer lugar la Subdirección de Contravenciones con **143** peticiones que representan el **7.53%** del total recibido, en cuarto lugar la Subdirección de Control de Tránsito con **68** quejas y **19** reclamos y la Subdirección de Control e investigaciones al Transporte Público con 51 quejas y **16** reclamos.

Comparativa recepción de quejas y reclamos II semestre 2020 vs segundo semestre 2021



Gráfica No 4 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2020 vs II semestre

2021 Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

De acuerdo con la gráfica No 4, comparado el periodo analizado frente al mismo periodo en la vigencia anterior, se observa una disminución significativa del número de quejas recibidos en el II semestre del 2021 en los diferentes mecanismos de recepción de PQRSD, igualmente se presenta una disminución de 5.740 solicitudes en mayor proporción en los reclamos, comparando el II semestre 2020.

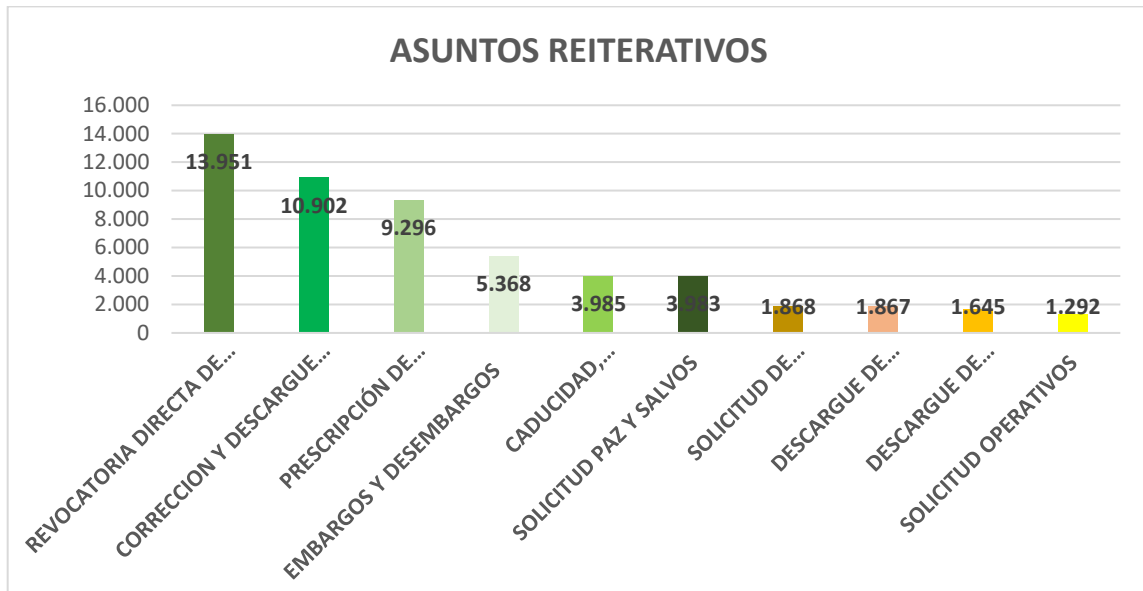
TIPO	2020	2021
QUEJA	1.832	333
RECLAMO	4.857	616
Total, general	6.689	949

Tabla N°5 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2020 vs II semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

La Tabla No 5 muestra las cifras comparativas de los periodos del II semestre 2020 y II semestre 2021, el cual fue mayor en el año 2020 con un total de **6.689** (1.832 quejas y 4.857 reclamos) y en II semestre 2021 con un total de **949** (333 quejas y 616 reclamos), con una disminución de 5.740 solicitudes comparando con el II semestre 2020.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO



Gráfica N°5 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

En lo que respecta a asuntos más reiterados, se registra que la **“REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO”** representa el **15.99 %** del total de peticiones recibidas en la entidad, seguido de la de **“CORRECCION Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS”** de las cuales ingresaron **10.902** solicitudes que representan el **12.49%**, en tercer lugar están las solicitudes de **“PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS”** con un total de **9.296** solicitudes que representan el **10.65%**, del total, en cuarto lugar se encuentra **“EMBARGOS Y DESEMBARGOS”** con 5.368 peticiones la **“SOLICITUD PAZ Y SALVOS”**, con 3.983 solicitudes.

4. GESTIÓN DE PETICIONES

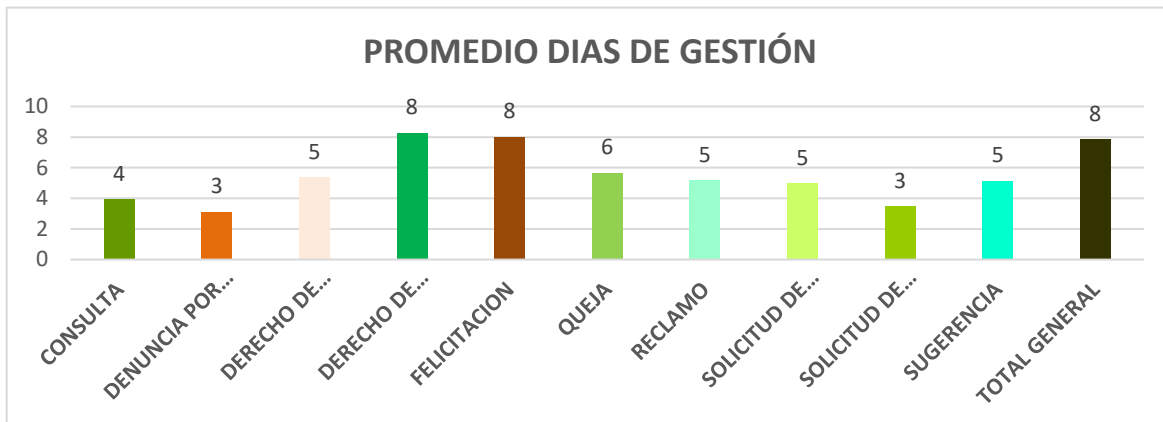
Gestión oportuna	Pendiente en términos	Gestión extemporánea	Pendiente Vencidos	Total, general
79.089	7.814	357	4	87.264

Tabla N°5 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2021
Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

De un total de **87.264** peticiones que se recibieron en el segundo semestre de 2021, **79.089** fueron

atendidas oportunamente, que equivalen al **90.63%**, 357 peticiones fueron atendidas fuera de términos que corresponden a un **0.41%** y **7.814** peticiones se encuentran pendientes en términos, con corte al 04 de enero y 4 peticiones se encuentran vencidas, las cuales ya fueron reportadas a los encargados para la gestión y cierre de las mismas.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS



Gráfica No 6 Recepción de quejas y reclamos II semestre 2021

Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

Para el segundo semestre 2021, el tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología se mantuvo dentro de los 15 días, sin exceder los términos de Ley, lo que refleja la efectividad de los controles establecidos para el seguimiento de la gestión de peticiones en la entidad y el compromiso de las dependencias en atender las peticiones dentro de los términos establecidos.

6. Traslado de peticiones fuera de términos

TOTAL DE PETICIONES TRASLADAS FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Dirección de Gestión de Cobro	136
Subdirección de Contravenciones	59
Dirección de Atención al Ciudadano	23
Subdirección de Transporte Público	22
Subdirección de Control de Tránsito y Transporte	16
Subdirección de Infraestructura	12
Subsecretaría de Gestión de la Movilidad	8
Subdirección de Gestión en Vía	7
Subdirección de Control E Investigaciones al Transporte Público	6
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5
Dirección de Talento Humano	3
Dirección de Contratación	3
Dirección de Representación Judicial	3

Subdirección Financiera	2
Subdirección de Transporte Privado	2
Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	2
Subdirección Administrativa	1
Despacho de la Secretaría	1
Subsecretaría de Gestión Jurídica	1
Subdirección de la Bicicleta y el Peatón	1
Dirección Administrativa y Financiera	1
Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito	1
Subsecretaría de Política de Movilidad	1
Subdirección de Semaforización	1
Oficina de Gestión Social	1
Subdirección de Señalización	1
Dirección de Planeación de la Movilidad	1
Dirección de Inteligencia para la Movilidad	1
Total, general	321

Gráfica No 7 Recepción de quejas y reclamos II semestre
2021Fuente: Reporte ORFEO y Bogotá te escucha

El total de peticiones trasladadas por competencia fuera de los términos establecidos, es decir posterior a los 5 días siguientes del ingreso de la petición, corresponde a 321, de las cuales el **42%** corresponde a la **Dirección de Gestión de Cobro**, seguido de la **Subdirección de Contravenciones** con **59** peticiones, que representan el **18%** de los traslados realizados fuera de términos en la entidad para el segundo semestre 2021.

7. Índice de Oportunidad de la respuesta

El índice de oportunidad general, de la respuesta para el II semestre de 2021 fue del **99.59%**, con un total de 86.903 peticiones atendidas dentro de los términos de Ley.

INDICE DE OPORTUNIDAD A LA RESPUESTA II SEMESTRE 2021

DEPENDENCIAS	INDICE DE OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL SECRETARIO	N/A
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	100%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	98%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	N/A
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	100%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	100%
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD	N/A
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	95%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	100%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	98%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	97%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	98%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	100%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	95%
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE TRÁNSITO	100%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	98%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	100%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	100%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	95%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	100%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	97%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	100%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	93%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	100%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PÚBLICO	100%
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	N/A
DIRECCIÓN DE GESTION DE COBRO	100%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	100%
DIRECCION DE CONTRATACION	93%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	100%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	100%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	97%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	N/A
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	100%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	100%
INDICE DE OPORTUNIDAD A LA RESPUESTA II SEMESTRE 2021	99,59%

CONCLUSIONES

- De acuerdo con el seguimiento realizado en el segundo semestre 2021, se evidencia que el **87.18%** de las peticiones que ingresaron en este periodo, fueron atendidas dentro de los términos establecidos.
- El **0.36%** de las peticiones recibidas, fueron atendidas fuera de los términos de Ley.
- Del total de peticiones recibidas, solo el **1.09%** corresponden a quejas y reclamos.
- El asunto más reiterativo, fue la Revocatoria directa de comparendos, seguido de las solicitudes del descargue de comparendos.
- La atención de la prestación del servicio público fue el motivo por el cual más ciudadanos se quejaron ante la entidad.
- El mayor número de reclamos que se presentaron en este periodo corresponde al descargue de comparendos.
- Comparando el segundo semestre 2020 y segundo semestre 2021, las quejas y reclamos disminuyeron en 5.740 peticiones para la vigencia 2021.
- La dependencia que más quejas y reclamos recibió fue la Dirección de Atención al Ciudadano con 80 quejas y 313 reclamos, seguido de la Dirección de Gestión de Cobro con 15 quejas y 137 reclamos.
- En cuanto a las peticiones trasladadas posterior a los cinco (5) días hábiles esta la Dirección de Cobro con el 42% del total de peticiones, seguido por la Subdirección de Contravenciones con 56 peticiones que corresponden al 18%, de los traslados extemporáneos.

RECOMENDACIONES

- Es necesario reforzar el seguimiento a la gestión de PQRSD al interior de las dependencias, para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo con lo normativa vigente.
- Con el fin de dar respuestas que cumplan los criterios de calidad y oportunidad, es necesario que los funcionarios conozcan los términos establecidos para atender las peticiones, el uso de lenguaje claro y el manejo de los sistemas de gestión documental ORFEO y BTE.
- Cada dependencia con sus equipos técnicos y delegados de PQRSD, deben elaborar respuestas tipos a los temas más reiterados, que cumplan con los criterios de calidad (calidez, coherencia y claridad)
- Fortalecer los equipos de PQRSD y hacer seguimiento a la calidad de las respuestas mensualmente.
- Realizar capacitación en PQRSD y en el manejo de los aplicativos de ORFEO y BTE a los servidores encargados de la gestión y seguimiento de PQRSD.
- Si bien el Decreto 491, que amplió los términos para dar respuestas a las peticiones, este está vigente hasta el 28 de febrero, es necesario empezar a ajustar los sistemas de información, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755, **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** *Salvo norma legal especial y so pena desanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.*
- Es necesario que antes de dar respuesta a una petición, se valide la tipología con la que fue registrada, ya que se evidencia que aún se clasifican como de quejas y reclamos peticiones que no corresponden a esta tipología.

- Realizar seguimiento a las quejas y reclamos, para determinar las causas y tomar acciones al respecto.
- Realizar piezas de comunicación reiterando que los cambios de tipología en ORFEO se deben solicitar a la subdirección Administrativa.
- Los cambios de tipología en BTE, lo deben realizar los encargados de la clasificación de las peticiones de la DAC en BTE antes de la asignación.
- Para que se cumpla el ciclo de las peticiones en ORFEO, se debe recordar que los documentos deben quedar en estado finalizado, ya que en los informes de seguimiento se siguen evidenciando peticiones que fueron contestadas, pero siguen en estado pendiente.
- Para emitir una respuesta parcial en ORFEO, se debe utilizar la opción RESPUESTA PARCIAL
- Si se va a realizar un traslado por competencia a otra entidad en ORFEO, se debe utilizar la opción TRASLADO POR COMPETENCIA.
- Y si la respuesta es definitiva en ORFEO, se debe utilizar la opción RESPUESTA DEFINITIVA.
- Se recomienda hacer seguimiento a los temas más frecuentes, que ingresan a cada dependencia y determinar la causa por la que se presenten de forma reiterativa
- En el informe de los traslados por competencia, la Dirección de Cobro fue la dependencia que más número de peticiones fuera de los términos, por lo cual se recomienda de revisar dentro de los cinco (5) primeros días las peticiones asignadas, para verificar su competencia

Elaboró:

LIZ CATHERINE ROMERO CORTES

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO