

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Noviembre del 2022

Bogotá, D.C., diciembre 2022



Contenido

1.	<i>Introducción</i>	3
2.	<i>Normatividad</i>	4
3.	<i>Canales de atención a la ciudadanía</i>	6
3.1.	Comportamiento de los canales de atención en el mes	6
3.2.	Atenciones frecuentes peticiones verbales	7
4.1.	Medios de recepción de PQRS	8
4.2.	Interacción a través de los medios de recepción de PQRS	8
4.3.	Tipologías asignadas a las PQRS	10
4.4.	Áreas con mayor flujo de peticiones	11
5.	<i>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</i>	12
6.	<i>Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad</i>	12
7.	<i>Traslados por competencia</i>	13
8.	<i>Control y seguimiento de PQRS</i>	14
8.1.	Vencimiento de términos	14
9.	<i>Análisis de los criterios de Calidad</i>	15
10.	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	19

1. Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, bajo la Dirección De Gestión Corporativa y Relación con La Ciudadanía, presenta el informe mensual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información (PQRS), con el cual pretende dar a conocer sobre el funcionamiento y gestión, en términos de oportunidad y cumplimiento, de las PQRS presentadas por sus grupos de valor y de interés en el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre de 2022.

Con el presente informe, se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11, literal *h*, de la Ley 1712 de 2014 y, el artículo 52 de su Decreto Reglamentario 371 de 2010, también a lo dispuesto en el artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 y, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; además de lo dispuesto en la Circular Externa 001 de 2011.

Con el propósito de evaluar la gestión adelantada por la entidad, con relación a los trámites y servicios ofrecidos a sus grupos de valor y de interés, el desarrollo del informe establecerá propuestas de mejora que permitan una óptima prestación del servicio; de conformidad con lo anterior, el informe se desarrollará abarcando la normatividad aplicable a los derechos de petición, la gestión, trámite y control adelantado sobre las PQRS y, propuestas y recomendaciones.

Dentro del proceso de Relación con la Ciudadanía de la Entidad, se vienen implementando 3 niveles de atención a la ciudadanía, lo que nos permite brindar un servicio óptimo que facilita la relación y comunicación de la Entidad con sus grupos de valor y de interés, estructurados así: **Primer nivel**, información y orientación general de los trámites y servicios ofertados por la entidad; **segundo nivel**, atención específica y profesional de temas relacionados con la competencia de la Entidad; **tercer nivel**, atención especializada de los trámites a cargo de cada una de las dependencias de la Entidad.

2. Normatividad

Las siguientes, corresponden a las regulaciones aplicables a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información.

- Ley 2207 de 2022, Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020¹.
- 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 y de lo Contencioso Administrativo.²
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.³

La Ley 1755 de 2015, establece cuál es el término de respuesta para las distintas modalidades de peticiones (interés particular, interés general, quejas, reclamos y sugerencias), las solicitudes de acceso a la información y las consultas. Adicionalmente, el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá⁴, define las diversas tipologías de peticiones y solicitudes como se muestra a continuación:

¹ Ley 2207 de 2022, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2207_2022.html

² Ley 1755 de 2015, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

³ Ley 1437 de 2011, http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

⁴ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2022 V.3, Manual Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. PP 27, https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

Tipología	Definición	Término de respuesta
Solicitudes de información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad	10 días hábiles
Petición de interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15 días hábiles
Petición de interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	15 días hábiles
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles
Reclamos	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Sugerencias	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días hábiles
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
Consultas	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	30 días hábiles

3. Canales de atención a la ciudadanía

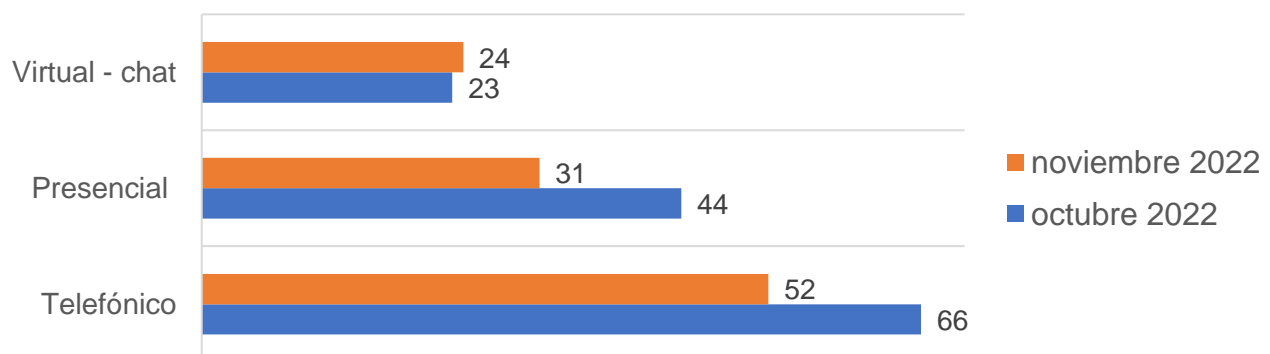
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

- ✓ Línea de atención telefónica: +57 (601) 327 48 50 Ext. 565-714 – Línea 195
- ✓ Canal virtual a través del chat institucional ubicado en la página web: www.culturarecreacionydeporte.gov.co
- ✓ Punto de atención al ciudadano ubicado en la sede principal de la Entidad: Carrera 8 No. 09 – 83, centro de Bogotá.

Los ciudadanos(as) pueden elevar peticiones a través de los canales de atención cuando su requerimiento no se ha podido atender de forma inmediata, para esto deberá hacer uso del formato de recepción de requerimientos ciudadanos diligenciado por él mismo o por el servidor público que le atiende cuando presente dificultad o imposibilidad de diligenciarlo.

3.1. Comportamiento de los canales de atención en el mes

El resultado de las atenciones brindadas en el primer contacto, que se han logrado resolver de manera inmediata y oportuna, se muestran a continuación discriminado por canal de atención y comparado con el mes anterior:



En el mes de noviembre de 2022 en total se registraron 107 atenciones, 26 atenciones menos con respecto al mes anterior en el cual se obtuvo un total de 133 registros; lo anterior representa una disminución del 19.54% de las atenciones brindadas por la Secretaría para el mes de análisis.

El canal telefónico fue el canal con mayor interacción en el mes de noviembre, representando el 48.59 % sobre el total de las interacciones, sin embargo, comparado con el mes anterior disminuye en un 21.21% las atenciones.

3.2. Atenciones frecuentes peticiones verbales

De conformidad con lo establecido en el numeral 4.1 del Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá⁵, donde se establece lo relacionado con las solicitudes de carácter verbal, los temas más reiterados, que fueron resueltas por los agentes en el primer nivel de atención y que no requirieron registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, son:

- Información sobre trámites y servicios relacionados con Apoyos Concertados
- Información sobre requisitos generales de participación en las convocatorias.
- Información general respecto de trámites, servicios y ofertas culturales dispuestas por la Secretaría.

⁵ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2022 V.3, Manual Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

4. Recepción y asignación de PQRS

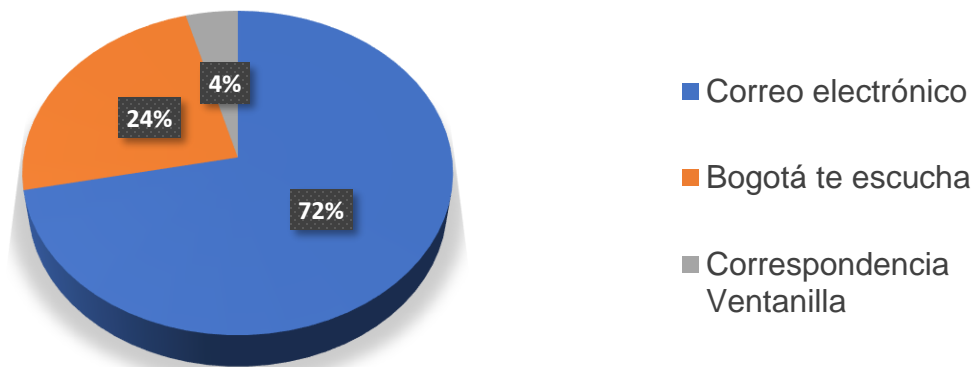
4.1. Medios de recepción de PQRS

La Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte ha dispuestos los siguientes medios de recepción de PQRS:

- ✓ Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.gov.co
- ✓ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- ✓ Ventanilla de radicación de correspondencia ubicada en la sede Principal de la Entidad: Carrera 8 No. 09 – 83, centro de Bogotá.

4.2. Interacción a través de los medios de recepción de PQRS

En el mes de noviembre en total se recibieron 234 PQRS ciudadanas, las cuales fueron registradas a través de los medios de recepción así: correo electrónico, fue el más utilizado con un total de 168 registros, seguido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con 56 registros, siendo la ventanilla de radicación de correspondencia el medio menos utilizado por los ciudadanos con un total de 10 registros.

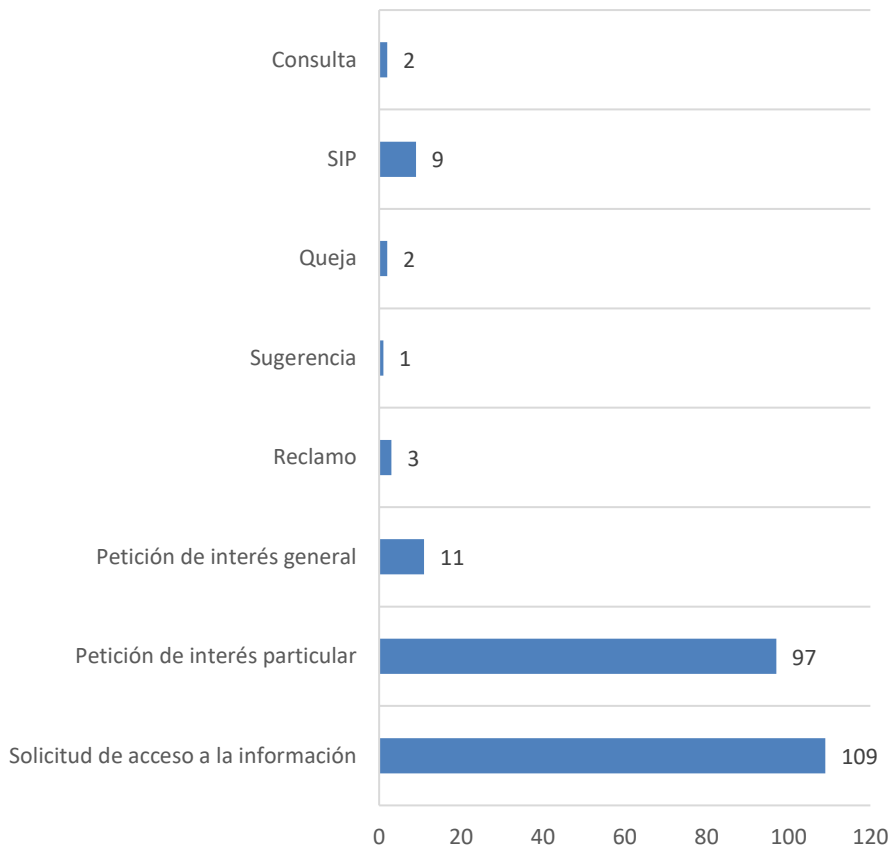


En comparación con el mes anterior (octubre de 2022) en el cual se recibieron 194 registros, se encuentra una diferencia de 40 registros, representando un aumento del 17.09% de las peticiones recibidas por la entidad para el mes de análisis.

La información aquí expuesta se extrae de la Matriz de Registro y Control de PQRS de noviembre de 2022, la cual está publicada en nuestra página web www.culturarecreacionydeporte.gov.co⁶ y que la ciudadanía puede revisar en detalle. En esta matriz encontrará cada una de las peticiones gestionadas en el período.

⁶ <https://ant.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

4.3. Tipologías asignadas a las PQRS



Las dos tipologías más recurrentes fueron: **solicitud de acceso a la información**, con una participación del 46.58 % de las peticiones y el **derecho de petición de interés particular**, con una participación del 41.45% sobre el total de las peticiones registradas (234), como se evidencia a continuación:

De las 234 peticiones registradas, 132 PQRS fueron asignadas y respondidas desde la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte por ser de su competencia; 94 PQRS fueron trasladadas a entidades del orden nacional, territorial, distrital o privado y 6 surtieron trámite de petición incompleta ya que no se identificó el objeto de la petición o el peticionario(a) no adjuntó la documentación requerida.

Las 2 restantes, se encuentran en términos para su respuesta, ya que deben ser resueltas en el mes de diciembre, de lo cual se reportará en el próximo Informe.

4.4. Áreas con mayor flujo de peticiones

Con relación a las 127 peticiones asignadas para ser respondidas desde la Secretaría, las dependencias que más respuestas tramitaron en el mes de noviembre fueron Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural respondiendo el 19.68% de las peticiones; la Dirección de Fomento respondiendo el 17.32% de las peticiones; la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con la Ciudadanía respondiendo el 12.59% de las peticiones y Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento respondiendo el 9.44% de las peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

Área	Total	Porcentaje
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	25	19.68
Dirección de Fomento	22	17.32
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con la Ciudadanía	16	12.59
Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	12	9.44
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	12	9.44
Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano	10	7.87
Dirección de Asuntos Locales y Participación	8	6.29
Dirección de Lectura y Bibliotecas	5	3.93
Dirección de Arte Cultura y Patrimonio	4	3.14
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	3	2.36
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	2.36
Dirección de Economía, Estudios y Política	2	1.57
Dirección de Personas Jurídicas	2	1.57
Dirección de Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1	0.78
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera	1	0.78
Grupo Interno de Trabajo de Contratación	1	0.78

5. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, *“De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”*, se discrimina la siguiente información:

(1) El número de solicitudes recibidas.	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (promedio en días hábiles).	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
5	0	10	0

Del total de solicitudes de acceso a la información, se registraron 5 solicitudes de acceso a información de carácter pública siendo respondidas en su totalidad por la Secretaría dentro de los términos establecidos en la ley.

6. Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad

En el mes de noviembre de 2022 se presentaron dos quejas ante la Secretaría donde se alegaban conductas y actuaciones inadecuadas de algunos de sus servidores públicos, las cuales se trataron con el respectivo equipo.

Respecto de los 3 reclamos recibidos por la Entidad, 2 de ellos fueron trasladados, teniendo en cuenta que se trataban de inconformidades de otras entidades, con temas propios de su competencia o de su servicio, y 1 fue resuelta por la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte realizando las respectivas retroalimentaciones al tratarse de temas relacionados con convocatorias y su organización.

En el mes de noviembre se registró una sugerencia ciudadana sobre políticas aplicadas a convocatorias, de “Es Cultura Local” sin embargo, la cual se atenderá en el próximo comité Institucion

7. Traslados por competencia

Con relación a las 94 PQRS trasladadas por competencia a otras entidades del orden privado o público, el flujo más alto de traslado está en cabeza de dos entidades del orden distrital y una entidad del orden privado, que corresponde a la Unión Temporal Red Cultural que se encarga de la administración de las Bibliotecas Distritales, así:

Entidad trasladada	Total	Porcentaje
DADEP	1	
IDARTES	13	
IDIGER	1	
IDPAC	1	
IDPC	2	
IDRD	9	
IDRD, SEC DE MOVILIDAD	1	
IDT	1	
INTEGRACION SOCIAL	1	
MIN CULTURA	1	
MIN DEL INTERIOR	1	
OFB	1	
OFB, IDARTES	2	
SDIS	1	
SEC DE EDUCACIÓN	1	
SEC DE GOBIERNO	1	
SEC DE PLANEACIÓN	1	
SEC GENERAL	1	
SEC GENERAL, SEC SALUD, IDIGER y SEC GOBIERNO	2	
SEC JURÍDICA	2	
SUBRED DISTRITALES	1	
SUBRED NORTE	3	
TRANSMILENIO	1	
TURISTREN	1	
U DISTRITAL	1	
UT RED CULTURAL	43	

8. Control y seguimiento de PQRS

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, siendo cabeza del sector cultura vela para que se dé respuesta a las peticiones elevadas por sus grupos de valor y de interés, en los términos establecidos por la ley; por tal razón, desde el proceso de Relación con la Ciudadanía se realiza un seguimiento sobre cada una de las peticiones asignadas a las dependencias de la Entidad, alertando sobre los vencimientos de término.

8.1. Vencimiento de términos

De las 234 peticiones ciudadanas recibidas por la entidad en noviembre, 126 de estas debían ser respondidas el mismo mes, 110 deben ser respondidas en diciembre como se observa existe una diferencia de dos, una que viene del mes de octubre para contestarse en diciembre y otra que se generó por un proceso de reclasificación.

Requerimientos registradas en noviembre para responder en noviembre	Requerimientos recibidos en (octubre - noviembre) que se contestan en diciembre
	Diciembre
126	110

El análisis de cumplimiento de términos se realiza sobre las peticiones que se recibieron en el mes anterior (octubre) para ser respondidas en noviembre y las peticiones recibidas en noviembre para ser respondidas el mismo mes, como se muestra a continuación.

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en noviembre	Requerimientos registradas en noviembre para responder en noviembre
A tiempo	81	125
Extemporáneo	4	1
No contestada	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
Total	85	126

De acuerdo con el cuadro expuesto, el análisis se debe realizar sobre 211 requerimientos, como resultado de la suma de los dos criterios, obteniéndose que el 97.63% de las peticiones fueron respondidas dentro de los términos de ley, quedando solo 5 requerimientos con respuesta extemporánea, sobre lo cual se han tomado las medidas correspondientes.

9. Análisis de los criterios de Calidad

Para evaluar las respuestas brindadas a las peticiones o requerimientos elevados por los(as) peticionarios(as), se realiza un muestreo mensual donde se analizan los criterios de calidad, los cuales son: **coherencia**, verificando que la respuesta sí corresponda a la solicitud realizada; **claridad**, verificando que la respuesta sea proyectada en lenguaje claro para su fácil comprensión; **calidez**, verificando el trato respetuoso y digno de la entidad hacia sus requirentes y **oportunidad**, verificando que la petición se respondió dentro de los términos de ley. De igual manera, se revisa el **manejo del sistema**, evaluando el cumplimiento de los lineamientos sobre los aplicativos dispuestos para la gestión de peticiones.

Los criterios de calidad serán abreviados para su mejor comprensión así: Coherencia - **CH**, Claridad - **CL**, Calidez - **CA**, Oportunidad - **OP** y Manejo del Sistema - **MS**. La muestra realizada en el mes de noviembre, sobre las respuestas a PQRS dadas en el mes de octubre nos arroja los siguientes resultados:

Frente a los aspectos que presentaron observaciones, se remitieron comunicaciones internas dirigidas a las dependencias correspondientes, para que se tomen las medidas que permitan dar cumplimiento a los criterios mencionados.

No. Radicado y Dependencia	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDAD	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	OBSERVACIONES
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano 20227100198382 4002072022 Respuesta: 20227000130591 20227000130601	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados.
Dirección de Asuntos Locales y Participación 20227100178082 – 3499292022 Respuesta: 20222100118251	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados.

Subdirección de Gestión Cultural y Artística 20227100196342 - 3963282022 Respuesta: 20223100130641	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados.
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural 20227100203602 - 4160552022 Respuesta: 20223300134911 20223300134881	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de oportunidad ni el de manejo del sistema toda vez que no se traslada dentro de los términos de ley y se cierra como respuesta definitiva en Bogotá te escucha, pero es un traslado al IDPC.
Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos 20227100204872 - 4192982022 Respuesta: 20227100133541	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados.
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural 20227100206272 - 4249912022 Respuesta: 20223300140381	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	No cumple con el criterio de manejo del sistema dado que el oficio de respuesta contiene evidentes errores de forma.
Dirección de Lectura y Bibliotecas 20227100186062 - 3702072022 Respuesta: 20228000128431	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad, dado que no se remite dentro de los términos de ley.
Dirección de Asuntos Locales y Participación 20227100197502	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados.

3983392022 Respuesta: 20222100129191						
Dirección de Personas Jurídicas 20227100187042 - 3825752022 Respuesta: 20222300124461 20222300124451	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de oportunidad toda vez que se traslada fuera de los términos de ley.
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural 20227100190342 - 3809572022 Respuesta: 20223300128961	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de oportunidad ni de manejo del sistema dado que solicita ampliación de información fuera de los términos de ley y se finaliza como respuesta definitiva en el SDQS y no como solicitud de información.
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano 20227100192892 - 3812942022 Respuesta: 20227000128611 20227000128631	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SI	No cumple con el criterio de oportunidad dado que se traslada fuera de los términos de ley.
Dirección de Fomento 20227100206182 - 4224812022 Respuesta: 20222200140171	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados.

10. Conclusiones y recomendaciones

Como resultado del informe expuesto, desde el equipo de Relación con la Ciudadanía, se proyectan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Para el periodo de análisis se concluye que el número de peticiones no presenta una gran variación frente al promedio, sin embargo, el uso de los canales de atención ha posiblemente ha permitido reducir el número de requerimientos que el ciudadano presenta ante la entidad como derecho de petición, por cuanto se logra dar una solución inmediata en el primer contacto.
2. El correo electrónico sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de PQRS.
3. Frente a las respuestas extemporáneas la entidad determinó poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario dichas faltas a fin de que se determine si existe o no acción disciplinaria.
4. Frente al criterio del manejo del sistema siguen presentándose oportunidades de mejora. Para fortalecer este criterio. Se continuará con las capacitaciones y talleres a los enlaces de cada dependencia.

Atentamente,

CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ

Director de Gestión Corporativa (e)

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana - Contratista



Radicado: **20227000528383**

Fecha 22-12-2022 14:22

Documento firmado electrónicamente por:

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez(E), Director (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 22-12-2022 14:22:26

Germán Gonzalo Gil Martínez, Profesional Especializado, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 22-12-2022 10:25:28

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 22-12-2022 10:31:27

Revisó: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



749eaf63c6dca40d11a72941ab9d061584d375d954979af1a8d3ac885aa4baf0

