

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Octubre del 2022

Bogotá, D.C., noviembre 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>	17

1. Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, bajo la Dirección De Gestión Corporativa y a través del proceso de 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 del 01 al 31 de octubre 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 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

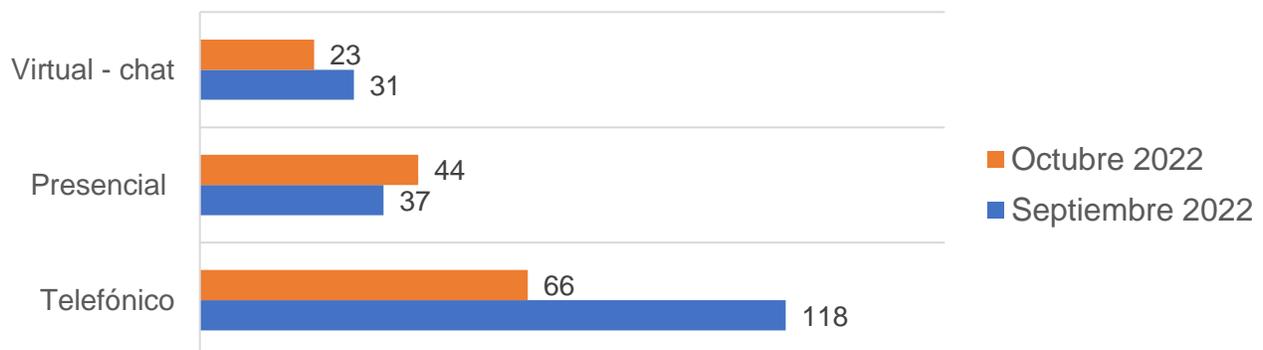
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

- ✓ Línea de atención telefónica: +57 (601) 327 48 50 Ext. 565 – 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 octubre de 2022 en total se registraron 133 atenciones, 53 atenciones menos con respecto al mes anterior en el cual se obtuvo un total de 186 registros; lo anterior representa una disminución del 28,49% 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 octubre, representando el 49,62% sobre total de las interacciones, sin embargo, comparado con el mes anterior disminuye el 44,06% de 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 la Dirección de Personas Jurídicas.
- Información sobre requisitos generales de participación en las convocatorias del SICON.
- 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

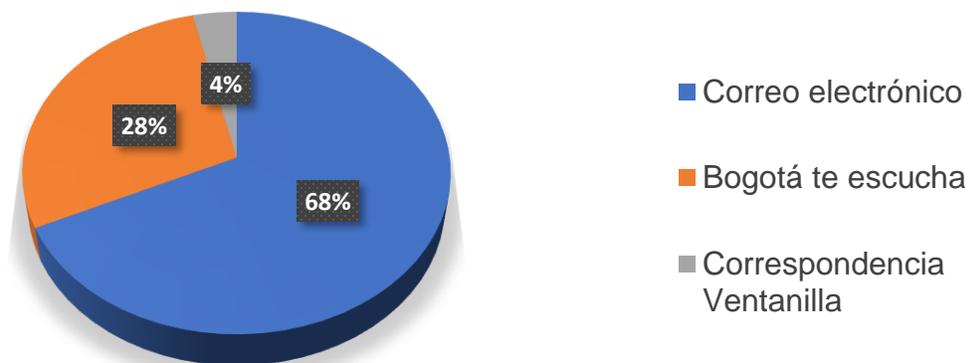
4.1. Medios de recepción de PQRS

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

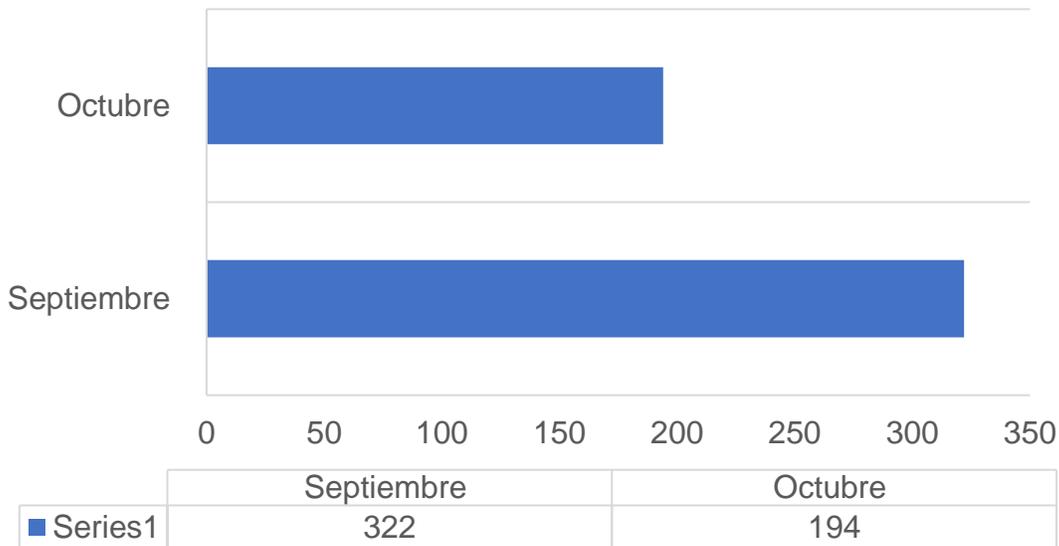
- ✓ Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.gov.co
- ✓ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- ✓ Ventanilla de radicación de correspondencia ubicada en la sede Principal de la Entidad: Carrera 8 No. 09 – 83, centro de Bogotá.

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

En el mes de octubre en total se registraron 194 PQRS ciudadanas, las cuales fueron registradas a través de los medios de recepción así: el correo electrónico fue el más utilizado con un total de 132 registros, seguido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con 55 registros, siendo la ventanilla de radicación de correspondencia el medio menos utilizado por los ciudadanos con un total de 7 registros.



En comparación con el mes anterior (septiembre de 2022) en el cual se recibieron 322 registros, se encuentra una diferencia de 128 registros, representando una disminución del 39,75% de las peticiones recibidas por la entidad para el mes de análisis: octubre de 2022, como se muestra a continuación.

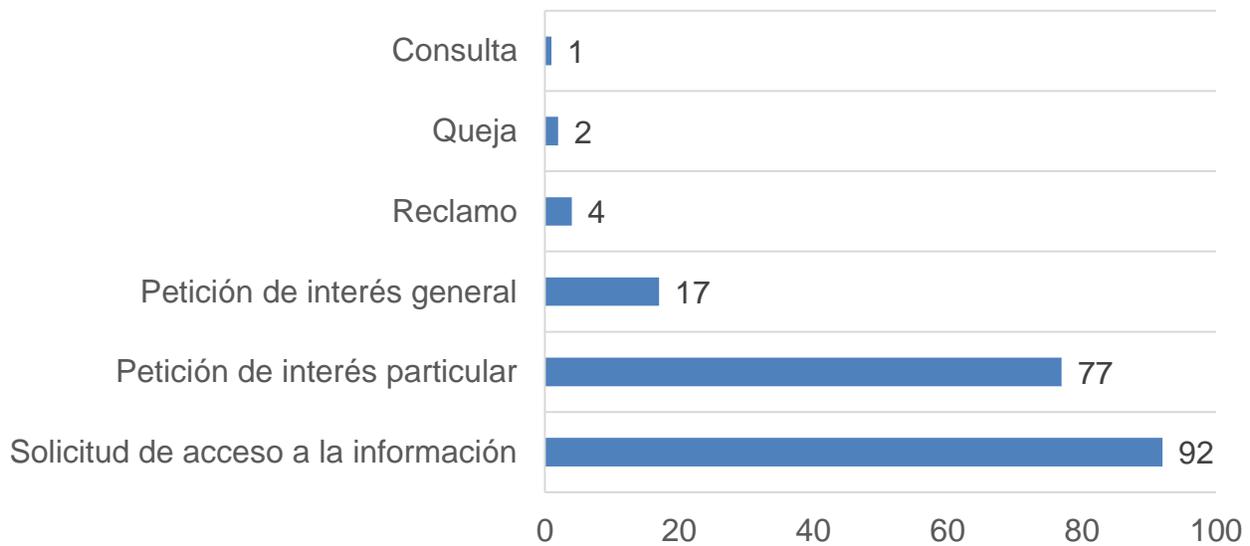


La información aquí expuesta se extrae de la Matriz de Registro y Control de PQRS de octubre de 2022, la cual está publicada en nuestra página web www.culturarecreacionydeporte.gov.co⁶ y que la ciudadanía puede revisar en detalle. En esta matriz encontrará cada una de las peticiones gestionadas en el 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 46,39% de las peticiones y el **derecho de petición de interés particular**, con una participación del 39,69% sobre el total de las peticiones registradas (194), como se evidencia a continuación:



De las 194 peticiones registradas, 129 PQRS fueron asignadas y respondidas desde la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte por ser de su competencia; 55 PQRS fueron trasladadas a entidades del orden nacional, territorial, distrital o privado y 10 surtieron trámite de petición incompleta ya que no se identificó el objeto de la petición o el peticionario(a) no adjuntó la documentación requerida.

4.4. Áreas con mayor flujo de peticiones

Con relación a las 129 peticiones asignadas para ser respondidas desde la Secretaría, las dependencias que más respuestas tramitaron en el mes de octubre fueron: la Dirección de Gestión Corporativa respondiendo el 26,36% de las peticiones; la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural respondiendo el 14,73% de las peticiones; la Dirección de Fomento respondiendo el 9,30% de las peticiones y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística respondiendo el 8,53% de las peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

Área	Total	Porcentaje
Dirección de Gestión Corporativa	34	26,36%
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	19	14,73%
Dirección de Fomento	12	9,30%
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	11	8,53%
Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano	10	7,75%
Dirección de Personas Jurídicas	10	7,75%
Dirección de Asuntos Locales y Participación	9	6,98%
Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	6	4,65%
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	6	4,65%
Dirección de Lectura y Bibliotecas	6	4,65%
Dirección de Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	3	2,33%
Dirección de Economía, Estudios y Política	1	0,78%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,78%
Oficina Asesora de Comunicaciones	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.
2	0	7,5	0

Del total de solicitudes de acceso a la información registradas por la Secretaría, se registraron 2 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 octubre de 2022 se presentaron 2 quejas ante la Secretaría donde se alegaban conductas y actuaciones inadecuadas de algunos de sus servidores públicos. Una de las quejas está relacionada con la atención presencial que recibió un representante de una entidad deportiva y la otra queja hace referencia a solicitudes reiterativas por parte un funcionario de la Secretaría a una organización artística. Las dos inconformidades fueron respondidas por la Secretaría dentro de los términos de ley.

Respecto de los 4 reclamos recibidos por la Entidad, 1 de ellos fue trasladado a una entidad del orden nacional, ya que se manifestaron inconformidades con temas propios de su competencia o de su servicio, y 3 fueron resueltos por la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte realizando las respectivas retroalimentaciones al tratarse de temas relacionados con convocatorias y la supervisión de personas jurídicas.

En el mes de octubre no se registraron sugerencias ciudadanas; sin embargo, la Secretaría ha recopilado las sugerencias realizadas a partir de marzo del 2022 con el fin de ser presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su seguimiento, en cumplimiento de la Circular 001 del 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor (estrategia conoce, propone, prioriza).

7. Traslados por competencia

Con relación a las 55 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
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	14	25,45%
Instituto Distrital de las Artes	10	18,18%
Unión Temporal Red Cultural	7	12,73%
Instituto Distrital de Turismo	3	5,45%
Ministerio de Cultura	2	3,64%
Secretaría Distrital de Gobierno	2	3,64%
Secretaría Distrital de Hábitat	2	3,64%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2	3,64%
Subred Norte	2	3,64%
Alcaldía Local de Fontibón	1	1,82%
Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1	1,82%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	1	1,82%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1	1,82%
Instituto Para la Economía Social	1	1,82%
Ministerio del Deporte	1	1,82%
Orquesta Filarmónica de Bogotá	1	1,82%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	1,82%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	1,82%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1,82%
Subred Occidente	1	1,82%

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 194 peticiones ciudadanas recibidas por la entidad en octubre, 107 de estas debían ser respondidas el mismo mes, 86 deben ser respondidas en noviembre y 1 debe ser respondida en diciembre.

OCTUBRE 2022		
Requerimientos registrados en octubre para responder en octubre	Requerimientos recibidos en octubre que se contestan en noviembre y diciembre	
	Noviembre	Diciembre
107	86	1

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

Estado	Requerimientos registrados en septiembre para ser respondidos en octubre	Requerimientos registrados en octubre para responder en octubre
A tiempo	124	102
Extemporáneo	0	5
No contestado	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
Total	124	107

De acuerdo con el cuadro expuesto, el análisis se debe realizar sobre 231 requerimientos, como resultado de la suma de los dos criterios, obteniéndose que el 97.83% 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.

Es de aclarar que en el “informe de seguimiento PQRS septiembre 2022” se presentaron 136 peticiones recibidas en septiembre para responder en octubre, sin embargo, para el mes de análisis (octubre 2022), esta cifra disminuye a un total de 124 peticiones, es decir, 12 peticiones menos. La diferencia se presenta por un proceso de reclasificación sobre las peticiones que recortó el término de respuesta y produjo que las mismas quedaran registradas en septiembre para ser respondidas el mismo mes (septiembre 2022). Dentro del proceso de reclasificación se constató que las 12 peticiones fueron respondidas dentro de los términos de ley.

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:

Radicado Petición		Radicado Respuesta	Dependencia Asignada	CH	CL	CA	MS	OP	OBSERVACIONES
Orfeo	Bogotá te escucha	N. Radicado							
20227100180622	3555122022	20229100119671	Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados
20227100184462	3665382022	20223300119941	Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de Manejo del sistema ya que no asociaron radicado de respuesta en el aplicativo Orfeo
20227100187752	3685652022	20222200122961	Dirección de Fomento	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados
20227100182892	3601202022	20222300120691	Dirección de Personas Jurídicas	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados
20227100186492	3716092022	20228000126711	Dirección de Lectura y Bibliotecas	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	No cumple con el criterio de Oportunidad ya que se responde fuera de los términos de ley
20227100192302	3723492022	20222400124881	Dirección de Asuntos Locales y Participación	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados
20227100179222	3526852022	20227100115111	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de Manejo del sistema ya que la respuesta es enviada mediante un correo personal y no por correo certificado
20227100181682	3630872022	20223000119641	Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de Manejo del sistema ya que no se asocia radicado de respuesta correcto
20227100179042	3518392022	20227000115951	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Cumple con los criterios evaluados
20227100190082	3797732022	20223300124611	Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	No cumple con el criterio de Manejo del sistema ya que no asociaron radicado de respuesta en el aplicativo Orfeo

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.

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. Disminuye la gestión de peticiones y atenciones brindadas por la secretaría en razón de la culminación de la mayoría de convocatorias culturales y artísticas ofertadas en el SICON para el año 2022.
2. El correo electrónico sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de PQRS.
3. Aún persisten respuestas extemporáneas a peticiones, por lo que se continuará con el seguimiento diario de radicados, con el fin de generar las alertas correspondientes, para mejorar los tiempos de gestión de los requerimientos.
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,

YAMILE BORJA MARTÍNEZ
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Juan Esteban Quintero Páez - Contratista
Revisó: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado
Luz Amparo Macías Quintana - Contratista



Radicado: **20227000472853**

Fecha **25-11-2022 15:51**

Documento firmado electrónicamente por:

Yamile Borja Martínez, Directora Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 25-11-2022 15:51:41

Juan Esteban Quintero Paez, CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 25-11-2022 14:48:47

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 25-11-2022 14:56:12

Germán Gonzalo Gil Martínez, Profesional Especializado, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 25-11-2022 14:52:58

Revisó: Juan Esteban Quintero Paez - CONTRATISTA - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



1141e83f30ff2e63ad514caa26b7fa1d88f7c1069c806c246c8af7527050165b

