

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD OCTUBRE 2022

| | |
|--|----|
| 1. Total, peticiones mensuales ingresadas por la unidad administrativa especial (UAECOB) | 3 |
| 2. Canales de interacción | 3 |
| 3. Tipologías o modalidades | 4 |
| 4. Total, trasladadas por no competencia | 5 |
| 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo | 5 |
| 6. Subtemas reiterados y / o barreras de acceso..... | 6 |
| 7. Subtemas veedurías ciudadanas..... | 8 |
| 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencias (días de gestión) | 8 |
| 9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo | 9 |
| 10. Participación por estrato | 10 |
| 11. Participación por tipo de requirente | 11 |
| 12. Calidad del requirente..... | 11 |
| 13. Recibidas por traslado | 12 |
| 14. Pendientes..... | 12 |
| Conclusiones y recomendaciones..... | 12 |



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD OCTUBRE DE 2022

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de octubre de 2022.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital” y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

La elaboración de este informe se realiza de acuerdo con los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS (UAECOB)

Durante el período reportado se tramitó un total de ochenta y nueve (89) requerimientos en el canal de interacción a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”,

Con relación al mes de septiembre del 2022 se evidencia que hubo una disminución llamativa en la recepción de solicitudes de un 38% aproximadamente, es decir el equivalente a 56 peticiones menos, esto se debe al acercamiento efectuado por el ciudadano a los canales de interacciones adicionales, así mismo a la atención personalizada prestada en cada uno de nuestros puntos de atención.

Así mismo, se aclara que el 42% de las solicitudes recibidas sobre las 89 solicitudes que corresponde al 100% de éstas, son remitidas a la Dirección de Gestión del riesgo, consistentes en: capacitaciones empresariales y comunitarias y expedición de conceptos técnicos- trece (13) en total.

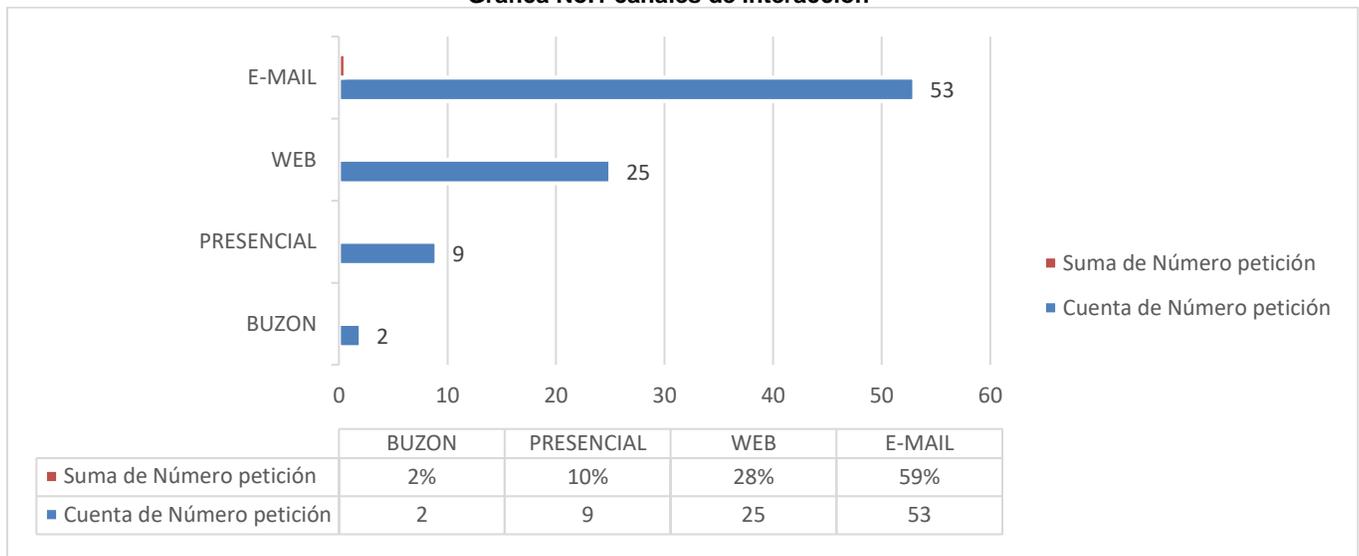
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.



2. CANALES DE INTERACCION

Durante el mes de octubre el canal con mayor interacción fue el e-mail con cincuenta y tres (53) requerimientos, seguido por página web con veinticinco (25) solicitudes, continuando con la atención presencial con un total de nueve (9) peticiones, y de manera escrita con un total de dos (2) solicitudes, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Es importante resaltar que el uso del canal e-mail, en los últimos meses se ha venido incrementando debido al aprovechamiento de las herramientas tecnológicas dispuestas para la presentación de solicitudes y/o peticiones por parte de los ciudadanos.

Al efectuar el comparativo con el mes anterior, en el canal e-mail, hubo una disminución significativa en cuanto a la cantidad de requerimientos y/o solicitudes en 30%, donde podemos inferir que las ferias de servicios organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y Bomberos Bogotá han sido de gran apoyo para disminuir las solicitudes de la ciudadanía, agilizando la gestión del concepto técnico y con ello nos hemos beneficiado respecto a los requerimientos presentados.

Por otro lado, el canal web ha mantenido el número de requerimientos comparado con la vigencia anterior con 25 requerimientos, esto quiere decir que este canal sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de requerir información de la entidad, esto quiere decir que el sistema de Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, sigue siendo notable e importante para evitar la vulneración de los derechos de los ciudadanos.

En lo que tiene que ver con el canal presencial, se evidencia un aumento en la interacción con nueve (9) solicitudes, toda vez que para el mes de septiembre no hubo ninguna solicitud, así mismo el canal buzón de sugerencias sigue teniendo acogida para la interacción del



ciudadano con la entidad con dos (2) peticiones.

Para el mes de octubre no hubo ninguna interacción en cuanto a peticiones de manera presencial por parte de la ciudadanía.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Podemos iniciar mencionando los tipos de requerimientos más utilizados por los ciudadanos:

El requerimiento consistente en peticiones de interés particular fue una de las tipologías o modalidades de uso habitual con un 42% el equivalente a 37 requerimientos, a su vez la solicitud de acceso a la información con un 22% de recurrencia, es decir se recibieron veintiún (21) solicitudes, como también hubo un número llamativo a los reclamos recibidos para este periodo, siendo comparado con el mes de septiembre, donde la diferencia es de un 50% menos.

En cuanto a la modalidad de petición de interés general, tiene el nueve (9%), lo que significa un aumento en siete requerimientos comparado con el mes anterior. Ahora bien en las modalidades de consulta para esta vigencia se evidencia en cero y la tipología de felicitación tuvo un aumento interesante, con una interacción del 6% comparado con el mes anterior, es importante resaltar el número de felicitaciones recibidas a los servidores públicos de atención al ciudadano, por su gran labor y dedicación en el servicio brindado.

En lo que respecta a la tipología solicitud de copias se recibieron en total cuatro (4) peticiones, el equivalente al 4% respecto del número total de requerimientos recibidos para este periodo, y por último la modalidad de queja interactuó en la presente vigencia con un 2%, es decir la participación fue de dos (2) requerimientos.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

| Tipo de requerimiento | F | % |
|---|-----------|-------------|
| Derecho de petición de interés particular | 37 | 42% |
| Solicitud de acceso a la información | 21 | 18% |
| Reclamo | 13 | 12% |
| Derecho de petición de interés general | 8 | 9% |
| Felicitación | 4 | 6% |
| Solicitud de copia | 4 | 4% |
| Queja | 2 | 2% |
| Total, general | 89 | 100% |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.



En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado de la siguiente manera:

Tabla No. 2 Traslado por competencia

| Entidad que recibe | F | % |
|------------------------|---|------|
| Secretaria de ambiente | 3 | 100% |
| Total general | 3 | 100% |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAE Bomberos Bogotá, llegaron tres (3) peticiones, las cuales fueron remitidas directamente a Secretarías Distritales de Ambiente, cabe mencionar que disminuyó el número de requerimientos trasladados, el cual en el mes de septiembre fue de siete (7) solicitudes.

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados

| Dependencia | Periodo actual | Periodo anterior | Total |
|--------------------------------------|----------------|------------------|------------|
| Subdirección de gestión del riesgo | 274 | 91 | 365 |
| Oficina de atención a la ciudadanía | 19 | 20 | 39 |
| Subdirección de gestión humana | 15 | 6 | 21 |
| Dirección general | 13 | 4 | 17 |
| Subdirección operativa | 4 | 0 | 4 |
| Oficina de control de planta interno | 3 | 0 | 3 |
| Oficina jurídica | 3 | 1 | 4 |
| Subdirección de gestión Corporativa | 3 | 0 | 3 |
| Oficina asesora de planeación | 0 | 1 | 1 |
| Total | 334 | 123 | 457 |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

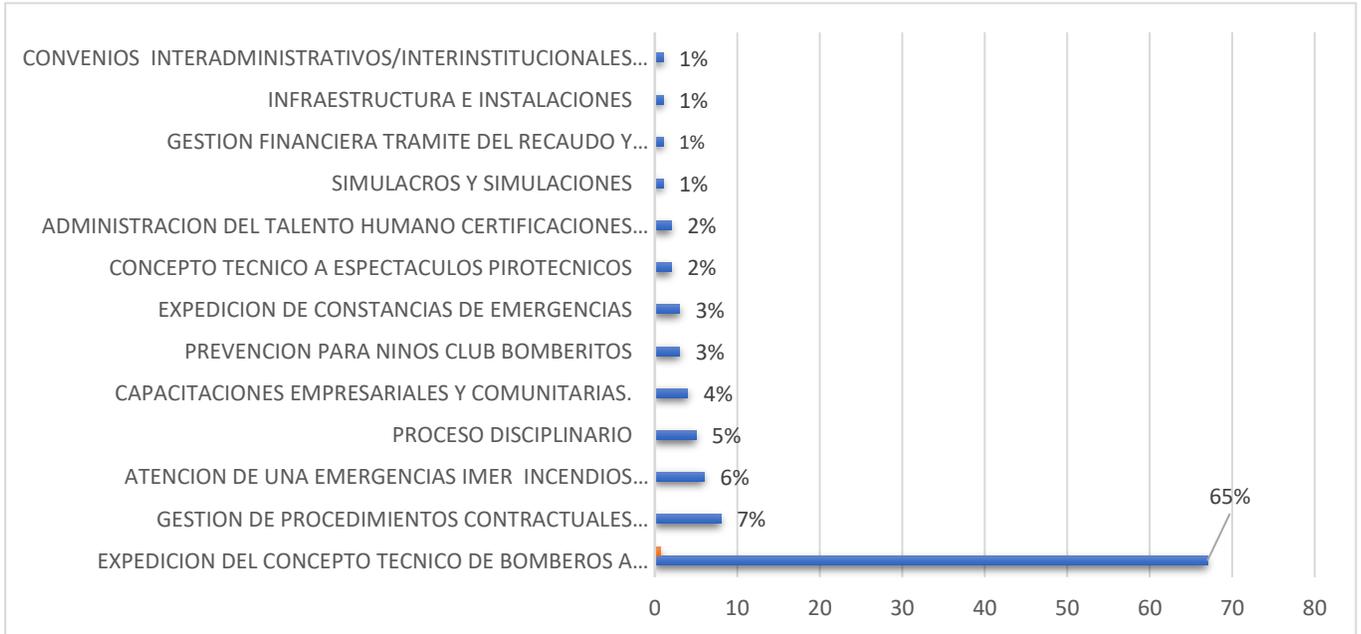
En el mes reportado, fueron cerradas trecientos treinta y cuatro (334) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior ciento veintitrés (123), para un total de cuatrocientos cincuenta y siete (457) requerimientos, se indica la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos siendo la Subdirección de Gestión del Riesgo, y Atención al ciudadano.



6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

Tabla No.3 Requerimientos por subtema



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la tabla se observan los requerimientos que se encuentran cerrados en el sistema a la fecha de elaboración del informe, que incluye los períodos anteriores, es decir, se muestra la estadística de ciento cuatro (104) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterado la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ciento cincuenta (150) solicitudes el cual corresponde al 65%, frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en los cuales el concepto continúa vigente, se remite respuesta a la ciudadanía sobre la vigencia, indicando que de acuerdo a la Resolución 731 de 2021: *“En virtud del Decreto 491 de 2021 en especial su artículo 8, prorróguese automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia del concepto técnico, en temas de seguridad humana y sistemas de protección contra incendios, hasta un (1) mes más, a partir de la declaratoria de superación de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social”*.

Se puede evidenciar que en lo que tiene que ver con las solicitudes de gestión de procedimientos contractuales, certificaciones laborales, contractuales, procesos contractuales y atención de emergencias IMER incendios, materiales explosivos y rescates, se evidencia un porcentaje del 7% el equivalente a ocho (8) requerimientos en el cual se encuentran las solicitudes de información respecto a los requisitos de cómo ser bombero, solicitud de certificaciones laborales, rescate de animales y caídas de árboles, entre otros.

Por otra parte, los subtemas de atención de emergencias IMER, incendios, materiales



explosivos y rescates con una participación en porcentaje del 6% de subtemas más reiterados y gestionados por la entidad, así mismo con un 5% de temas frecuentes, se encuentran los procesos disciplinarios; relacionados a denuncias por corrupción y fueron gestionadas el total de cinco (5) requerimientos para la presente vigencia.

Ahora bien, entre los subtemas con un porcentaje de interacción bajo en la presente vigencia, se encuentran: capacitaciones empresariales y comunitarias, prevención para niños, club bomberitos y expedición de constancias de emergencias, las cuales se presentan entre el 3% y 4%, con un equivalente de tres (3) y cuatro (4) requerimientos.

El 2% de los subtemas reiterados por los ciudadanos seguida de concepto técnico a espectáculos pirotécnicos y administración del talento humano, certificaciones laborales, reclamaciones, copias, manuales de funciones plantas de personal y capacitación a bomberos.

Finalizamos indicando que en el 1% se encuentran los subtemas de simulacros y simulaciones, gestión financiera tramite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad, infraestructura e instalaciones, convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación desempeño y rentabilidad social.

Así mismo, se hace necesario aclarar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección si se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para el mes de octubre no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones, tipo de peticiones y el total por cada dependencia.



Tabla No. 4 Promedio días de respuesta

| Dependencia | Consulta | Denuncia por actos de corrupción | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Queja | Reclamo | Solicitud de acceso a la información | Solicitud de copia | Total general |
|--|----------|----------------------------------|--|---|-----------|----------|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| Coordinación control interno disciplinario | 0 | 12 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Oficina asesora jurídica | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| Oficina de atención a la ciudadanía | 0 | 0 | 7 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| Subdirección de gestión corporativa | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 11 | 7 | 0 | 9 |
| Subdirección de gestión del riesgo | 0 | 0 | 8 | 6 | 0 | 6 | 4 | 6 | 5 |
| Subdirección de gestión humana | 0 | 9 | 0 | 10 | 0 | 0 | 4 | 0 | 7 |
| Subdirección operativa | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 7 | 0 | 6 |
| Total general | 0 | 11 | 8 | 7 | 10 | 6 | 4 | 6 | 6 |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de seis (6) días en la gestión de las peticiones teniendo como comparación al periodo anterior, en el que se reflejó un tiempo promedio de cuatro (4) días hábiles en su gestión, evidenciando un aumento en los días de respuesta. Es importante resaltar que, pese al aumento de días de gestión la entidad de Bomberos mantiene los tiempos promedios de respuesta, encontrándonos dentro del término legal.

Las acciones implementadas como las alertas tempranas enviadas semanalmente a cada uno de los designados por dependencia han sido efectivas, por esta razón, se ha garantizado el cumplimiento en los tiempos establecidos por la Ley y de acuerdo con lo previsto en el Decreto 491 de 2021, aun así, procuramos resolver las peticiones y/o solicitudes en el menor tiempo posible efectuando las alertas tempranas

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de las respuestas definitivas incluso de lo recibido en el periodo anterior y en el numeral 3 (Tipologías) se presenta teniendo en cuenta *recibido* por la entidad del periodo actual, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.



9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Tabla No. 5 Participación por localidad

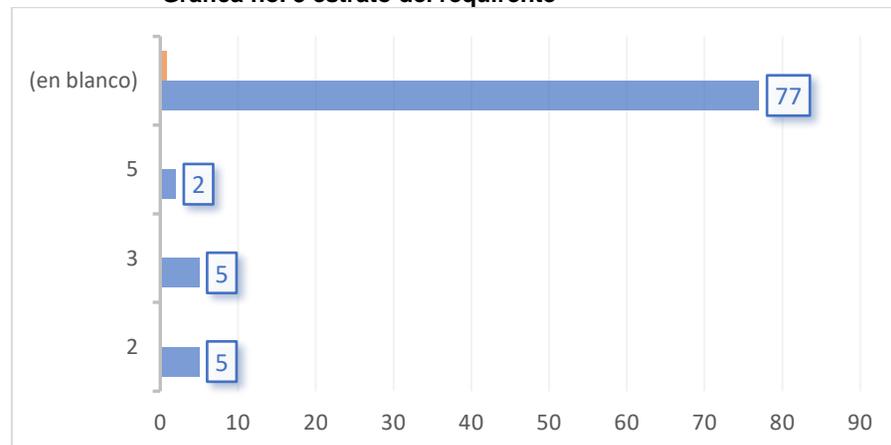
| Localidad | F | % |
|---------------------|-----------|-------------|
| (En blanco) | 53 | 60% |
| 19 - ciudad bolívar | 13 | 14% |
| 09 - Fontibón | 11 | 12% |
| 16 - puente Aranda | 4 | 4% |
| 11 - suba | 3 | 3% |
| 07 - bosa | 2 | 2% |
| 01 - Usaquén | 2 | 2% |
| 05 - Usme | 1 | 1% |
| Total | 89 | 100% |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 60% de los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir, cincuenta y tres (53) solicitudes, no fue reportada la localidad donde ocurrieron los hechos. Lo anterior comparado a los porcentajes del 14% el segundo porcentaje más alto corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con 13 requerimientos, seguido del 12%, el equivalente a (11) solicitudes reportadas en la localidad de Fontibón, así mismo en la localidad de Puente Aranda fueron radicadas 4 solicitudes, en la localidad de Suba se radicaron tres (3) requerimientos, en las localidades de Bosa y Usaquén dos (2) solicitadas y en Usme una (1) solicitud.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica no. 3 estrato del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha



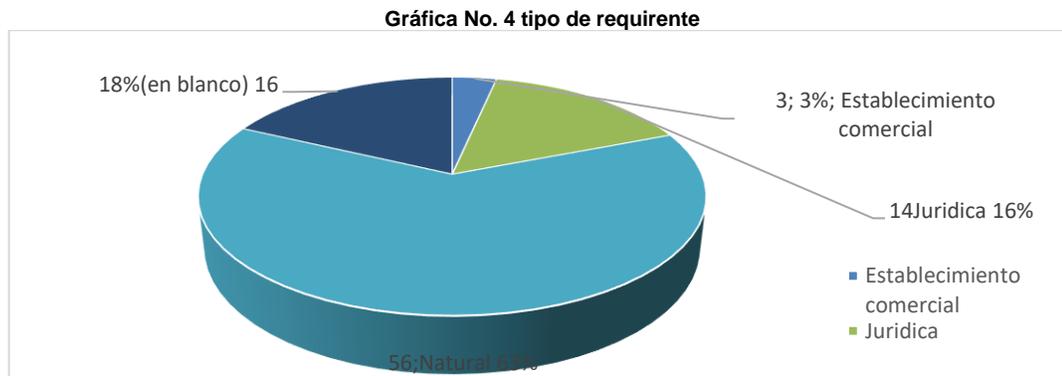
Según la gráfica anterior, setenta y siete (77) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato cinco, se reflejaron dos (2) peticiones, cinco (5) peticiones en el estrato tres, cinco (5) peticiones del estrato dos.

Se puede inferir a partir de la información anterior, que por posible desconocimiento del sistema de Bogotá te Escucha no fue posible asignar la ubicación o localidad de los hechos.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:



Fuente:
Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

A partir de la gráfica anterior, se puede deducir que el 18% de los ciudadanos, lo que equivale a dieciséis (16) solicitudes no se identifican en el sistema de Bogotá te escucha.

Por otro lado, se evidencia que los ciudadanos que se identifican en el sistema de Bogotá te Escucha y el número de solicitudes más alto fue radicadas por personas jurídicas, con un 16%, el equivalente a 141 requerimientos, seguido de establecimientos comerciales con un 3%, el equivalente a 3 solicitudes.

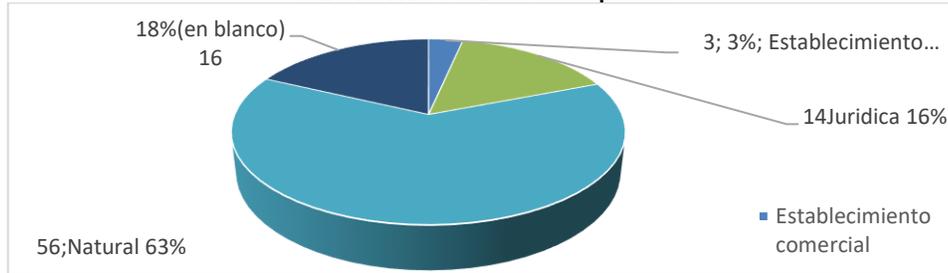
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad, entre persona natural o jurídica, establecimiento comercial, entre otras.

NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.



GRÁFICA No. 5 calidad del requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la información, doscientos (200) peticionarios son personas naturales, seguido por veintinueve (29) peticionarios son personas Jurídicas, siete (7) requirentes, no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y cuatro (4) fueron establecimientos comerciales.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha treinta (30) peticiones.

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha con un total de ciento ochenta y cuatro (184) peticiones, de las cuales ciento ochenta y tres (183) se encuentran en blanco y la restante recibidas por Bomberos Bogotá.

Se debe tener en cuenta que puede haber duplicados, los cuales corresponden a reingresos. Al unir registradas y recibidas por traslado, puede haber duplicados, los cuales también corresponden a reingresos.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de noviembre de 2022), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía noventa y cuatro (94) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Cabe resaltar que la oficina de Atención a la ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, el cual se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de octubre de 2022 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a trescientos treinta y cuatro (334).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con cincuenta y tres (53) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con seis (6) días hábiles en la gestión, esto se debe a las alertas tempranas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha. Lo que demuestra un gran compromiso por parte de cada dependencia al hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y responder cada una de ellas cumpliendo los términos previstos en la Ley para ello.
4. De acuerdo con la base de seguimiento del mes de octubre las peticiones de interés particular son de acceso a la información representaron una mayor participación con un 42% el equivalente a treinta y siete peticiones (37) peticiones.
5. En el mes reportado, se cerró con sesenta (60) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior fueron cerradas cuarenta y cuatro (44), para un total de ciento cuatro (104) requerimientos, evidenciando una disminución del 15%, en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior.
6. Es de notar que la gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados al momento de diligenciar sus solicitudes, se presume que es por desconocimiento de dicha información, o en su defecto, porque es de su preferencia no mencionar dichos datos.
7. Es de notar que se continúa con la buena práctica de emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la UAECOB, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta.



AMALÍN ARIZA MAHUAD

Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Aprobado por: Mariana Martínez Pico - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía 

Elaborado por: Karen Baracaldo Vargar - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía 

