
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 12

INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2020

Los funcionarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, del primero semestre de 2020 del Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, donde se receptionan y clasifican cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por cualquier medio de comunicación dispuestas para la ciudadanía y las reportadas por la oficina de Correspondencia, las cuales son incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Así mismo las que están determinadas hacia el interior de la Corporación como NO SDQS que son todas aquellas que no se registran en el sistema SDQS y son atendidas directamente por cada una de las dependencias del Concejo. Así mismo, de las actividades adelantadas, al interior del Proceso.

En este periodo reportaremos la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad, los cuales ascienden a **1148** solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía, aun en las condiciones de confinamiento en las que nos encontramos.

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el primer trimestre de 2020.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 12

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el primer semestre se recibieron **253** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **22%** del total recibida en el periodo.



ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **535** peticiones escritas, equivalentes al **47%** del total de requerimientos recibidos.



TELEFÓNICO: No se recibieron solicitudes telefónicas.



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS Podemos evidenciar que se recibieron **359** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **31%** del 100% de peticiones recibidas.




PRESENCIAL: Durante este periodo, recibimos un (1) ciudadano, esto teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el gobierno Nacional y Distrital, en cuanto al confinamiento.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.



REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 12

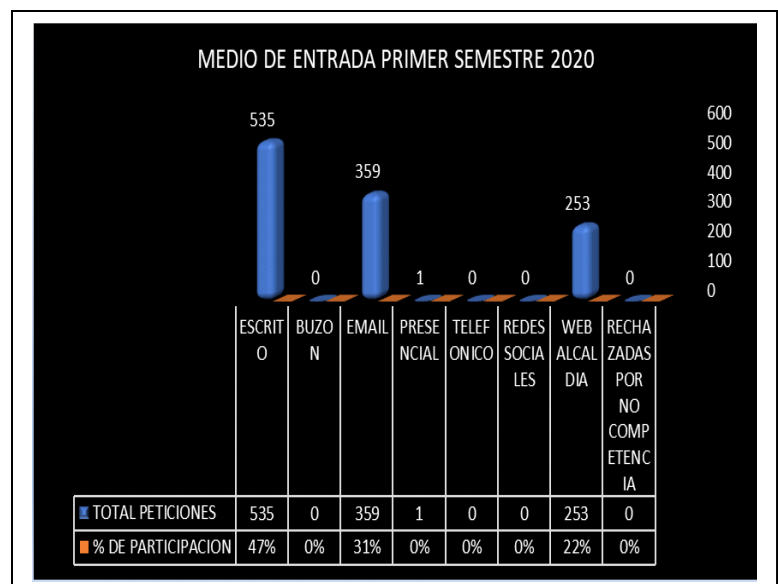
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2020, a continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:


Podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **1148** requerimientos en el sistema SDQS y se trasladaron en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada y a cada una de las Dependencias de la Corporación, como son la Mesa Directiva, la Secretaría General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2020										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	46	0	15	0	0	0	25	0	86	7%
FEBRERO	295	0	16	1	0	0	40	0	352	31%
MARZO	194	0	16	0	0	0	37	0	247	22%
ABRIL	0	0	59	0	0	0	67	0	126	11%
MAYO	0	0	114	0	0	0	58	0	172	15%
JUNIO	0	0	139	0	0	0	26	0	165	14%
TOTAL	535	0	359	1	0	0	253	0	1148	100%

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	TOTAL PETICIONES	% DE PARTICIPACION
ESCRITO	535	47%
BUZON	0	0%
EMAIL	359	31%
PRESENCIAL	1	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	253	22%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1148	100%



Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 12

En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2020 es el escrito, con **535** peticiones que corresponden al **47%**, seguido del medio E-mail, correspondiente al correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **359** peticiones con un porcentaje de participación del **31%**, y mediante el aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha representan **253** peticiones que corresponden al **22%** de las solicitudes de los ciudadanos, a su vez, lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano. Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.


Por lo que podemos analizar que el mes que más se recibieron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue febrero; ubicándose en un **31%**, equivalente a **352** requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C. Lo anterior, teniendo en cuenta el cierre de los establecimientos que hizo que se viera afectada la presencia de ciudadanos por el inicio de la pandemia Covid19 desde el 6 de marzo. Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el Cuadro No. 2 se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. mes a mes y el total Semestral.

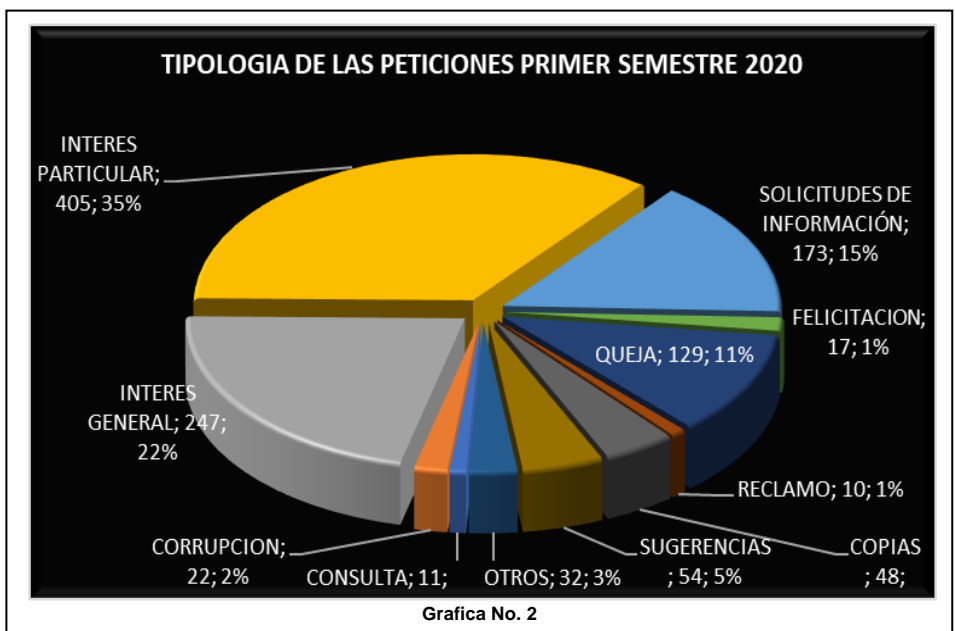
TIPOLOGIA DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE AÑO 2020													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACION	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
ENERO	0	0	2	30	23	2	10	1	11	2	5	86	7
FEBRERO	0	5	72	146	78	3	19	4	9	6	10	352	31
MARZO	1	4	67	45	26	5	70	2	10	12	5	247	22
ABRIL	6	8	40	35	1	7	7	0	15	7	0	126	11
MAYO	2	3	46	61	31	0	14	3	2	9	1	172	15
JUNIO	2	2	20	88	14	0	9	0	1	18	11	165	14
TOTAL	11	22	247	405	173	17	129	10	48	54	32	1148	100

Cuadro No. 2

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 12

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el primer semestre 2020, son los derechos de petición de Interés Particular con **405** requerimientos, con un **35%** de participación; los derechos de petición de Interés General con **247** solicitudes para un **22%** de participación; Solicitudes de información con **173** solicitudes y **15%** de participación; Quejas **129** y un porcentaje de participación del **11%**, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.


TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS PRIMER SEMESTRE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	11	1%
CORRUPCION	22	2%
INTERES GENERAL	247	22%
INTERES PARTICULAR	405	35%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	173	15%
FELICITACION	17	1%
QUEJA	129	11%
RECLAMO	10	1%
COPIAS	48	4%
SUGERENCIAS	54	5%
OTROS	32	3%
TOTAL	1148	100%



SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

En el cuadro No. 3, se especifica la clasificación de los Mil ciento cuarenta y ocho requerimientos (1148), según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos y sectores más solicitados fueron:

El Sector Administrativo Gestión Jurídica con **271** peticiones, equivalente al **24%**, fueron las solicitudes más ingresadas al sistema, así como las solicitudes del Sector Gestión Pública con **176** requerimientos, equivalente al **15%** de participación.

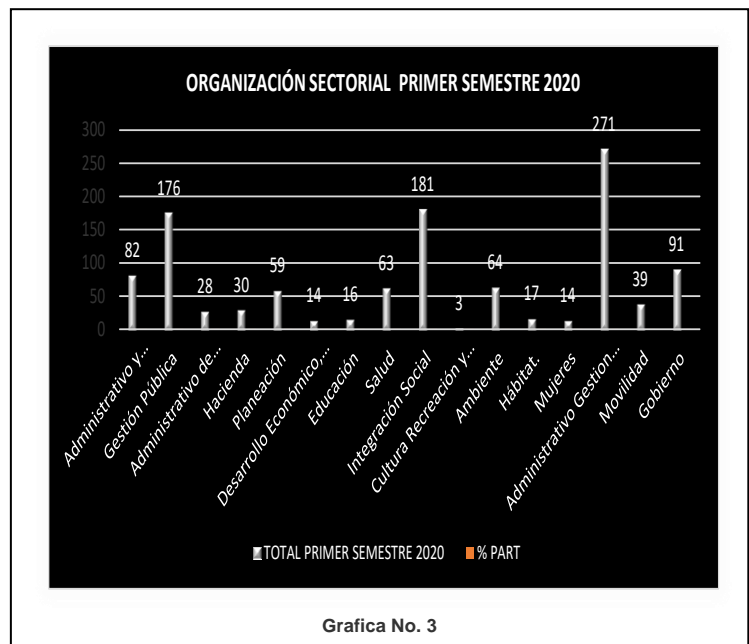
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 12

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PRIMER SEMESTRE 2020	% PART
Administrativo y Normativo	0	2	0	36	31	13	82	7%
Gestión Pública	18	92	33	5	9	19	176	15%
Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	11	5	1	5	6	28	2%
Hacienda	1	10	6	5	7	1	30	3%
Planeación	2	8	8	0	34	7	59	5%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	2	0	1	0	9	14	1%
Educación	0	5	6	4	1	0	16	1%
Salud	0	3	32	2	7	19	63	5%
Integración Social	4	63	29	42	30	13	181	16%
Cultura Recreación y Deporte	0	0	0	0	3	0	3	0%
Ambiente	1	23	24	0	11	5	64	6%
Hábitat.	0	3	3	4	3	4	17	1%
Mujeres	0	13	0	1	0	0	14	1%
Administrativo Gestión Jurídica	55	105	95	0	1	15	271	24%
Movilidad	3	12	6	3	4	11	39	3%
Gobierno	0	0	0	22	26	43	91	8%
TOTAL GENERAL	86	352	247	126	172	165	1148	100%


Cuadro No. 3

Así mismo, el Sector de Integración Social se vio incrementado, toda vez que se recibieron **181** requerimientos, equivalentes al **16%** del total, debido a la situación mundial presentada a finales del trimestre del Covid-19. Otros Sectores se mantienen estables.

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL	TOTAL PRIMER SEMESTRE 2020	% PART
Administrativo y Normativo	82	8%
Gestión Pública	176	16%
Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	28	2%
Hacienda	30	3%
Planeación	59	5%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	14	0%
Educación	16	2%
Salud	63	4%
Integración Social	181	17%
Cultura Recreación y Deporte	3	0%
Ambiente	64	6%
Hábitat.	17	1%
Mujeres	14	1%
Administrativo Gestión Jurídica	271	25%
Movilidad	39	3%
Gobierno	91	6%
TOTAL GENERAL	1148	100%



Grafica No. 3

	<p>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>CÓDIGO: GDE-PR002-FO2</p>
	<p>INFORME DE GESTIÓN</p>	<p>VERSIÓN: 00</p>
		<p>FECHA: 16 JUL. 2014</p>
		<p>PÁGINA 7 de 12</p>

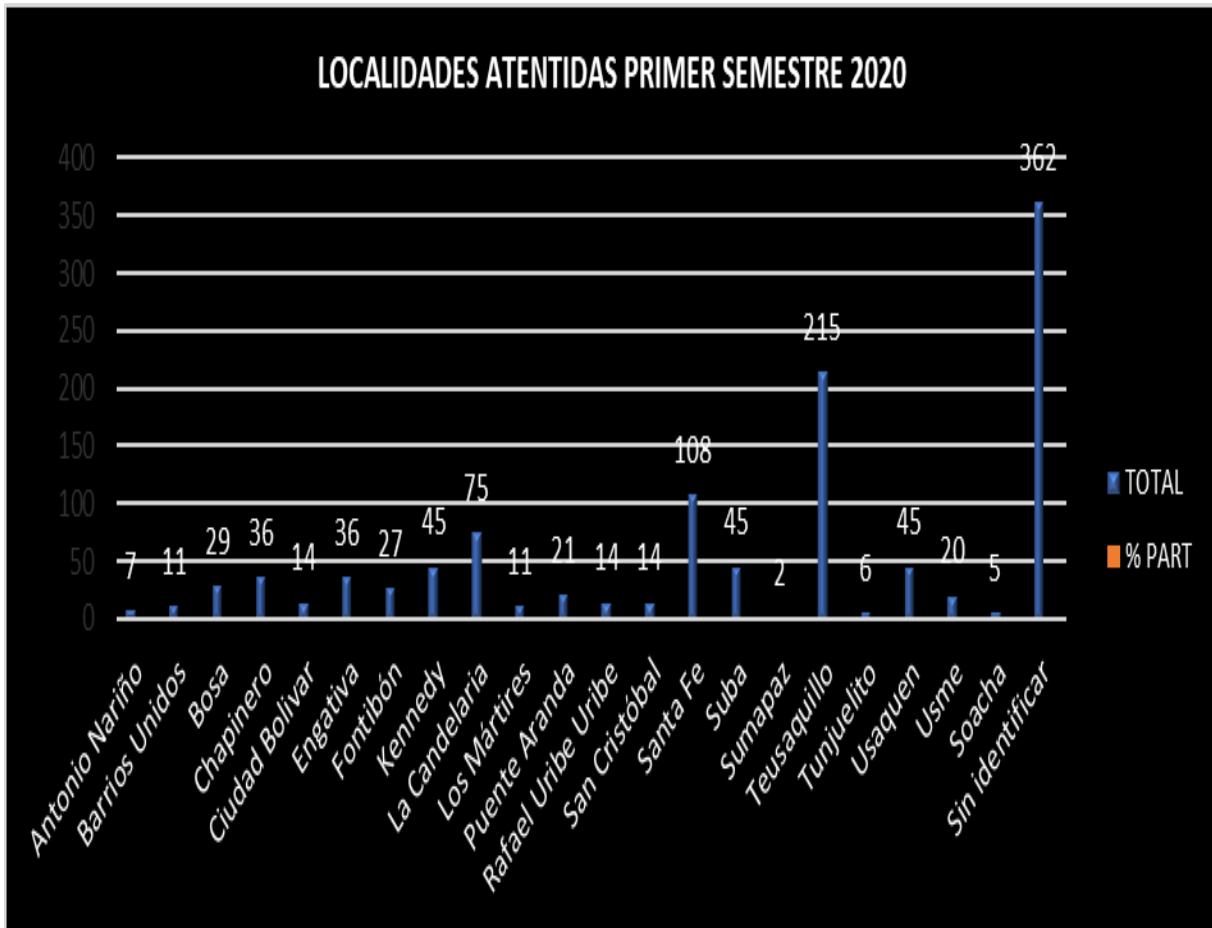
En el grafico No. 3, visualizamos el número de requerimientos, discriminado por cada uno de los sectores Administrativos, para el periodo enero 1 al 30 de junio 2020.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1148** solicitudes, **362** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **32%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **19%** y un numero de **215** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Santafé con **108** solicitudes y un porcentaje de participación del **9%**; así mismo la Localidad de La Candelaria con un alza notable en comparación con las demás localidades con **75** solicitudes y **7%** de participación. Las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.


LOCALIDADES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE 2020								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	1	0	0	3	3	7	1%
Barrios Unidos	0	5	1	0	3	2	11	1%
Bosa	7	10	3	4	5	0	29	3%
Chapinero	1	9	2	2	9	13	36	3%
Ciudad Bolívar	0	2	2	0	7	3	14	1%
Engativa	3	12	6	4	7	4	36	3%
Fontibón	0	4	1	1	1	20	27	2%
Kennedy	4	16	8	7	6	4	45	4%
La Candelaria	1	55	4	4	7	4	75	7%
Los Mártires	4	2	0	2	2	1	11	1%
Puente Aranda	2	1	5	5	2	6	21	2%
Rafael Uribe Uribe	0	4	3	2	1	4	14	1%
San Cristóbal	0	7	1	2	2	2	14	1%
Santa Fe	4	56	33	2	8	5	108	9%
Suba	4	18	14	2	5	2	45	4%
Sumapaz	0	0	0	1	1	0	2	0%
Teusaquillo	25	49	80	5	36	20	215	19%
Tunjuelito	0	0	1	2	2	1	6	1%
Usaquen	2	8	22	6	4	3	45	4%
Usme	0	3	11	4	2	0	20	2%
Soacha	0	0	1	4	0	0	5	0%
Sin identificar	29	90	49	67	59	68	362	32%
TOTAL	86	352	247	126	172	165	1148	100%

Cuadro No. 4



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de la localidad de Teusaquillo, Santa Fe y La Candelaria y Kennedy, Usaquén y Suba con un 45%. Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes durante el primer semestre.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 12

- Actualización de la Guía Telefónica. Según los informes enviados por cada oficina tanto Misional como Administrativa. Para tal efecto, se incluyeron INICIO donde se puede ir a cada dependencia con un clic sobre el nombre, GUÍA TELEFÓNICA H.CONCEJALES, GUÍA TELEFÓNICA POR DEPENDENCIA y GUÍA TELEFÓNICA ALFABETICAMENTE.

En el mes de Marzo y con el fin de dar continuidad a las acciones que el Concejo de Bogotá, D.C., ha venido adelantando con el **Instituto Nacional para Ciegos – INCI**, se realizó recorrido por las instalaciones de la sede de la Corporación - Sede principal y CAD, el día 12 de marzo de 2020.


Se verificaron las condiciones de accesibilidad y señalización en el espacio físico para las personas con discapacidad visual, con el fin de atender las sugerencias y de esta manera tomar las decisiones pertinentes en cuanto al cumplimiento de la normatividad que se exige en las instituciones públicas para la población con esta discapacidad.

Para tal fin, se recibió la Orientación del Instituto Nacional para Ciegos – INCI en cuanto a la organización, planeación y ejecución de las políticas públicas, dirigidas a la inclusiva de las personas con discapacidad visual y el fortalecimiento de la movilización y su participación para el ejercicio de los derechos de esta población. El resultado de la visita será enviado por parte de la Asesora de INCI, a la oficina de Atención al Ciudadano.

Atendiendo los requerimientos realizados por la Veedurías Distrital, se realiza solicitud de asignación de una línea de atención Telefónica móvil con plan de datos para la participación ciudadana, la cual se encuentra en el Plan de Acción de 2020, para fortalecer la gestión y participación ciudadana.

Capacitación y Asignación de usuarios SDQS a la Alta Dirección: Con la entrada en vigencia del nuevo periodo constitucional en el Concejo de Bogotá, se asignan usuarios a los funcionarios elegidos para ocupar los cargos de Secretario General, Subsecretarios de las Comisiones Primera Segunda y Tercera, así como, los asignados como Directores, de procesos; Directores Administrativo, Financiero y Jurídico y los Jefes de oficinas asesoras Planeación y Comunicaciones.

Reinducción funcionarios: Se realizó capacitación a los funcionarios según solicitud del Grupo de Atención al Ciudadano y la cual fue programada con la subdirección de Capacitación de la Alcaldía Mayor el 12 de Marzo de 2020 vía correo electrónico. Se entregó información e inducción al personal ingresado al Grupo de Atención al Ciudadano con respecto al sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS).

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 12

Durante los meses de Abril y Mayo, el Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa realizó el respectivo seguimiento y respondió las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las enviadas al correo Institucional de atención al ciudadano.


Durante el mes de Junio y con el propósito de presentar el informe de gestión en la rendición de cuentas de la Corporación, primer semestre de 2020, los funcionarios del proceso de Atención a la Ciudadanía, elaboraron desde sus hogares, un video para dar a conocer las actividades adelantadas durante el primer semestre y los avances adelantados para mejorar el servicio a la ciudadanía.

De igual forma, se elaboró el protocolo de atención telefónica, herramienta que permitirá que todos los funcionarios y contratistas vinculados a la entidad, manejen un lenguaje claro, amable y respetuoso a la ciudadanía y demás grupos de interés, con el propósito de brindar información clara, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y buen gobierno que deben regir en la administración.

Con el propósito de verificar los avances y ajustar la información a publicar, se llevó a cabo reunión con los funcionarios de la Oficina asesora de Planeación, siempre con el propósito de mejorar la calidad de la información dirigida a la ciudadanía.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.
2. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo, “Bogotá te cucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 12

3. En razón al análisis mencionado, el proceso de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
4. En virtud de lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
5. Teniendo en cuenta la situación de aislamiento en la que estamos trabajando y acudiendo a los requerimientos realizados con anterioridad, es importante contar dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, con el celular de la Entidad, para poder implementar vías de comunicación con los ciudadanos, toda vez que en ocasiones se ha tenido que utilizar los personales, pero también con miras a hacer las convocatorias y demás que se requieran.
6. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés

Cordialmente,

Grupo Atención al Ciudadano

Concejo de Bogotá D.C

Dirección Jurídica

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Yolanda Romero - Carlos A Muñoz
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega