

INFORME

Gestión De Solicitudes De Información

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Enero 1 a Marzo 31 de 2018

**Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
Bogotá D.C.
Abril 2018**

INFORME

PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Ministerio de Comercio Industria Y Turismo – MinComercio, a través del Grupo Atención al Ciudadano presenta el informe consolidado de las peticiones quejas reclamos y sugerencias y denuncias - PQRSD recibidos en este Ministerio a través de los diferentes canales de atención en el período comprendido entre el primero (1º) de enero al 31 de marzo de 2018.

El presente informe dá a conocer los servicios y productos que ofrece el MinComercio a través de sus tres (3) viceministerios conjuntamente con sus Direcciones, Subdirecciones, Oficinas, Coordinaciones y por el Grupo de Atención al Ciudadano, según las actividades determinadas en este; la tipificación de los requerimientos efectuados por los ciudadanos, así como su tratamiento a través del sistema PQRSD y el análisis y recomendaciones sugeridas por los ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio.

De esta manera MinComercio da continuidad al cumplimiento de su objetivo primordial, “...dentro del marco de su competencia formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.”

Con el presente informe, MinComercio da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 reglamentado por el artículo 9º del Decreto 2232 de 1995. En concordancia con lo reglamentado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 52 de los Decretos 0103 y 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y Resolución 0152 de 2017 de MinComercio.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS



INFORME

- **Petición de información**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a Mincomercio, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

- **Término de respuesta**

Persona natural o jurídica y Entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción; Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso: 5 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Petición de documentación**

En el requerimiento que hace una persona natural o jurídica en comercio con el fin de obtener copias fotocopias de documentos que reposen en la Entidad Término de respuesta 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Petición de documentación**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a Mincomercio con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Petición de consultas**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a Mincomercio, relacionada con los demás a cargo del mismo y dentro del marco de su competencia cuya, respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Sugerencia**

Es un consejo propuesta qué fórmula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Queja**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo**

INFORME

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Denuncia

Es el relato que un ciudadano realiza en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

- Petición Verbal:

Toda petición que sea presentada verbalmente ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Deberá atenderse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

2. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, la normatividad interna y Procedimiento IC - PR - 009 sobre la presentación del derecho fundamental de petición. MinComercio dispone de los siguientes mecanismos para atender los diferentes requerimientos presentados por la Ciudadanía:

Sedes Bogotá: Calle 28 No. 13 A - 15 y Carrera 13 No. 28 - 01

Sedes de MinComercio - MiCITios

Centros Integrados de Servicio del Sector Comercio, Industria y Turismo – MiCITios, ubicados en Armenia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Cúcuta, San Andrés Isla, Buenaventura y Santa Marta.

Canal virtual www.mincit.gov.co.

Software para presentar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRS, radicados a través página web www.mincit.gov.co ruta: Servicios al ciudadano / Radicación Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS, enlace: <https://gestiondocumental.mincit.gov.co/gestiondoc/validacion.asp>

➤ Correo electrónico para las PQRS: info@mincit.gov.co

Denuncia Anónima


Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



GD-FM-039.v1

INFORME

Para presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación. Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál? a través del correo electrónico info@mincit.gov.co

Canal presencial a través de las sedes de MinComercio

- Radicación de correspondencia presencial: Ventanilla Grupo de Gestion Documental, primer piso - Sede central.
- Buzones físicos para radicar PQRSD ubicados en cada piso de las sedes de MinComercio.
- Atención personalizada a través del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual presta orientación a la ciudadanía en relación con los planes, programas, proyectos y trámites del MinComercio, sede Central, primer piso.

Canal telefónico

- PBX 6067676, Grupo de atención al ciudadano extensiones 1244, 1299, 1537, 2153, 1337, 1276 y 1569 Línea Directa Atención PQRS- 6069948
- Línea gratuita de atención al usuario fuera de Bogotá 01 8000 95 82 83
- Radicación peticiones verbales

Atención a la Población de Especial Protección Constitucional

- Atención A La Población De Especial Protección Constitucional: víctima de la violencia y Grupos Étnicos (comunidades, indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueros, y pueblos gitanos) y pobres extremos. PBX 606 7676 extensiones 1721, 1356, 2456, 1408, 1352, 1655, 1699 y 2456.

Atención a población con discapacidad

Atención a población con discapacidad 6067676 Ext. 2480

Denuncias de los actos de corrupción

Queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de MinComercio.

Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Comutador (571) 6067676
www.mincit.gov.co



INFORME

Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE www.vuce.gov.co PBX 6067676, Extensión 2300. Horario de atención de Lunes a Viernes 8:00a.m a 6:00 p.m Jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea gratuita fuera de Bogotá 018000944570.

3. ESTADISTICAS Y ANALISIS DE LAS PQRS

3.1 Peticiones

Durante el primer trimestre de 2018, del 1 de enero al 31 de marzo de 2018, se recibieron 2.494 peticiones a través del canal virtual info@mincit.gov.co y 1.771 correos electrónicos, para un total de 4.235 peticiones, atendidas así:

CANAL INFO (info@mincit.gov.co) y CORREOS ELECTRÓNICOS						
DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA		1			1	14,70
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	54	45	38		137	10,12
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	150	189	149		488	1,11
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	59	70	40		169	2,62
ÁREA FUNCIONAL CONTRATOS		1			1	10,76
ÁREA FUNCIONAL DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR		2			2	11,50
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	9	8	4		21	6,39
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1			2	8,14
ÁREA FUNCIONAL FINANCIERA			1		1	14,45

INFORME

CANAL INFO (info@mincit.gov.co) y CORREOS ELECTRÓNICOS

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
ÁREA FUNCIONAL GRUPO DISEÑO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	1	2	1		4	10,25
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	4	1			5	9,95
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	23	25	36		84	4,21
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	201	198	176		575	4,50
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	3		4		7	3,59
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	22	23	16		61	7,11
ÁREA FUNCIONAL TESORERIA	4	2	5		11	11,25
ÁREA FUNCIONAL VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE	28	8	15	1309	51	7,67
COMITÉ DE IMPORTACIONES	7	10	6		23	6,16
CONSEJO TECNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA	95	107	95		297	15,13
DESPACHO DE LA MINISTRA	13	13	8		34	3,39
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	1	1			2	3,72
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	3	1			4	4,50
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE TURISMO	13	28	21		62	7,87
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	2				2	10,72
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	13	16	8		37	9,41

INFORME

CANAL INFO (info@mincit.gov.co) y CORREOS ELECTRÓNICOS

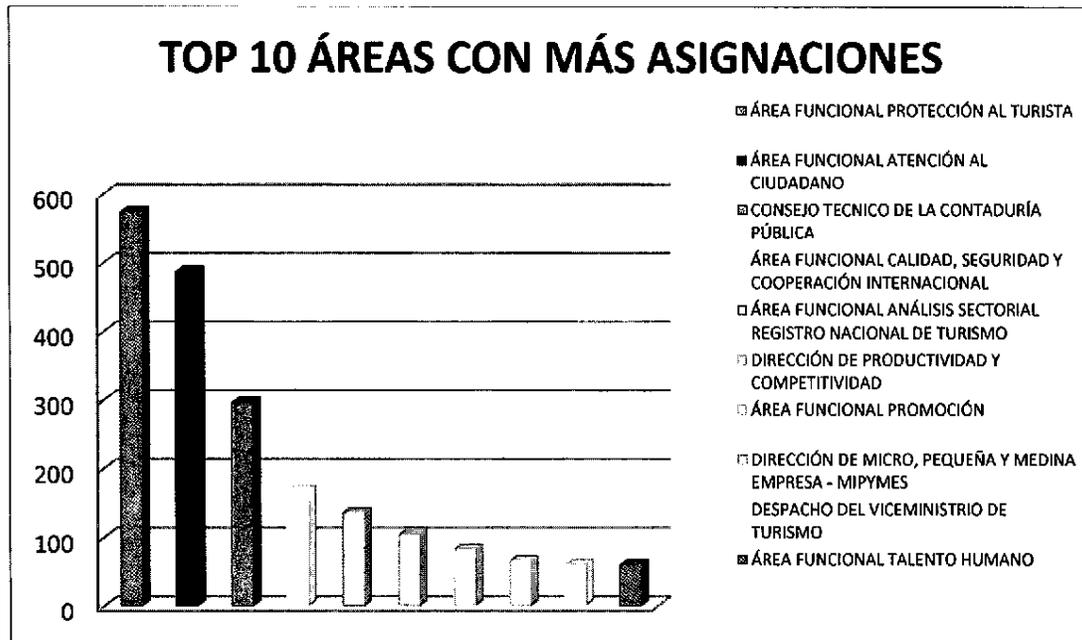
DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	1				1	2,36
DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA	5	8	3	12	16	6,41
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	11	14	4		29	4,07
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	17	32	18		67	8,24
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	53	31	21		105	4,19
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	8	8	14		30	7,60
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	12	10	5		27	7,42
EQUIPO NEGOCIADOR		1			1	1,48
GRUPO COMISIONES REGIONALES		1			1	4,47
GRUPO DE SISTEMA ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	6	6	6	450	18	6,39
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL		1	1		2	5,94
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECTORIAL		2	5		7	4,84
OFICINA ASESORA JURÍDICA	18	12	19		49	4,74
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	3	8	4		15	9,59
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1				1	10,34
OFICINA DE ESTUDIOS ECONOMICOS			4		4	14,02
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	2	7		11	3,89

INFORME

CANAL INFO (info@mincit.gov.co) y CORREOS ELECTRÓNICOS

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Correo Electrónico*	Total Radicados	Promedio Tiempo de Gestión (DIAS)
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	8	8	4		20	10,49
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	4	2	3		9	10,60
Total general	855	898	741	1.771	2.494	5,94

* Correo electrónico y tiempos administrados por cada una de las dependencias



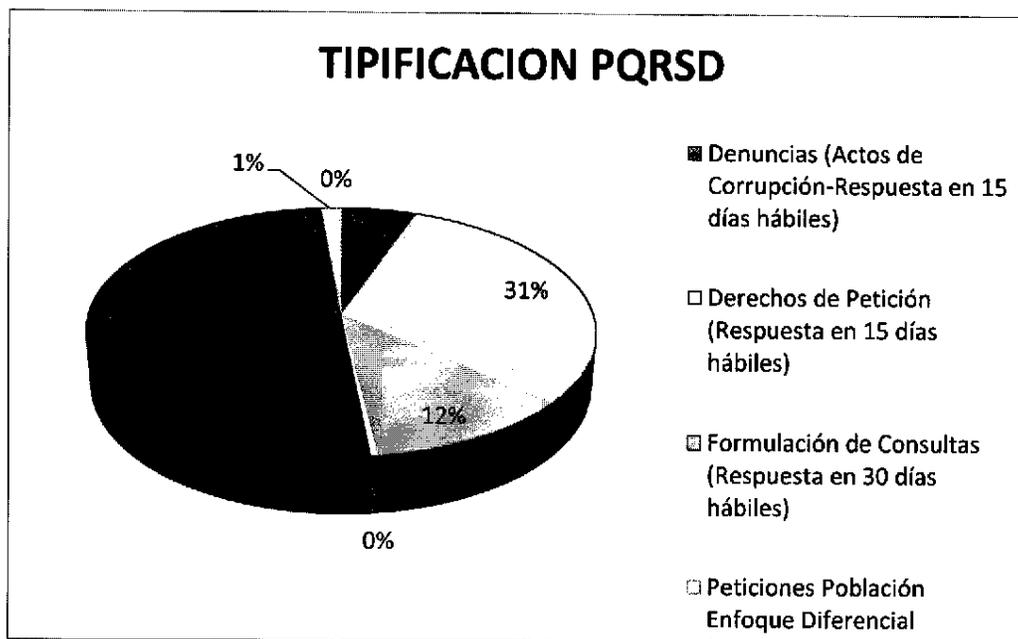
3.2 SOFTWARE PQRSD

Durante el primer trimestre de 2018 se recibieron **273** a través del software PQRSD, tipificadas por el ciudadano así:

INFORME

TIPIFICACIÓN CIUDADANO*	N° DE SOLICITUDES	TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN (DIAS)
Denuncias (Actos de Corrupción-Respuesta en 15 días hábiles)	15	6,36
Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)	84	5,73
Formulación de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	32	10,42
Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	1	1,69
Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	69	5,71
Solicitud Derecho de Información (Respuesta en 10 días hábiles)	68	6,82
Sugerencias (Respuesta en 15 días hábiles)	3	5,24
(en blanco)	1	0,55
Total general	273	6,54

*La tipificación dada por el ciudadano eventualmente no concuerda con la establecida por la Ley.



3.2.1 Durante el primer trimestre de 2018 a través del software PQRSD, las peticiones se atendieron en las siguientes áreas funcionales:

INFORME

AREA FUNCIONAL	Cuenta de Radicación	Promedio de Tiempo de gestión (días)
ÁREA FUNCIONAL ANÁLISIS SECTORIAL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	23	11,515
ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	48	3,138
ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	7	5,316
ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES	1	14,661
ÁREA FUNCIONAL PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	1	10,342
ÁREA FUNCIONAL PROMOCIÓN	2	7,035
ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA	107	5,349
ÁREA FUNCIONAL REGISTRO DE PRODUCTORES NACIONALES	1	5,228
ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO	5	6,097
ÁREA FUNCIONAL TESORERIA	1	6,713
COMITÉ DE IMPORTACIONES	9	3,560
DESPACHO DE LA MINISTRA	1	2,755
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	1	13,607
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE TURISMO	6	6,188
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN	1	8,521
DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO	15	8,253
DIRECCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA Y SERVICIOS	2	10,508
DIRECCIÓN DE MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA - MIPYMES	10	14,400
DIRECCIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	2	7,046
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN	14	11,318
DIRECCIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	1	15,353
GRUPO DE SISTEMA ESPECIALES DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZADORES INTERNACIONALES	4	7,191
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	1	5,371
OFICINA DE ASUNTOS LEGALES INTERNACIONALES	1	9,401
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0,000
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	6	9,830
SUBDIRECCIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES	2	3,024
Total general	273	6,542

INFORME

AL TURISTA; una (1) ÁREA FUNCIONAL TALENTO HUMANO; tres (3) DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO; dos (2) SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.

Para el primer trimestre de 2018, se recibió una (1) queja con connotación disciplinaria, sin presunto hecho de corrupción.

SUGERENCIAS

MinComercio recibió tres (3) sugerencias por el software de PQRS, las cuales fueron atendidas así: Una (1) ÁREA FUNCIONAL CALIDAD, SEGURIDAD Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL, Una (1) ÁREA FUNCIONAL PROTECCIÓN AL TURISTA y Una (1) DIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL Y PROMOCIÓN.

3.3 GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se recibieron y tramitaron por tipo de solicitud, así:

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL				
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CORRESPONDENCIA – FISICA	1594	1913	1876	5.383
CORRESPONDENCIA				

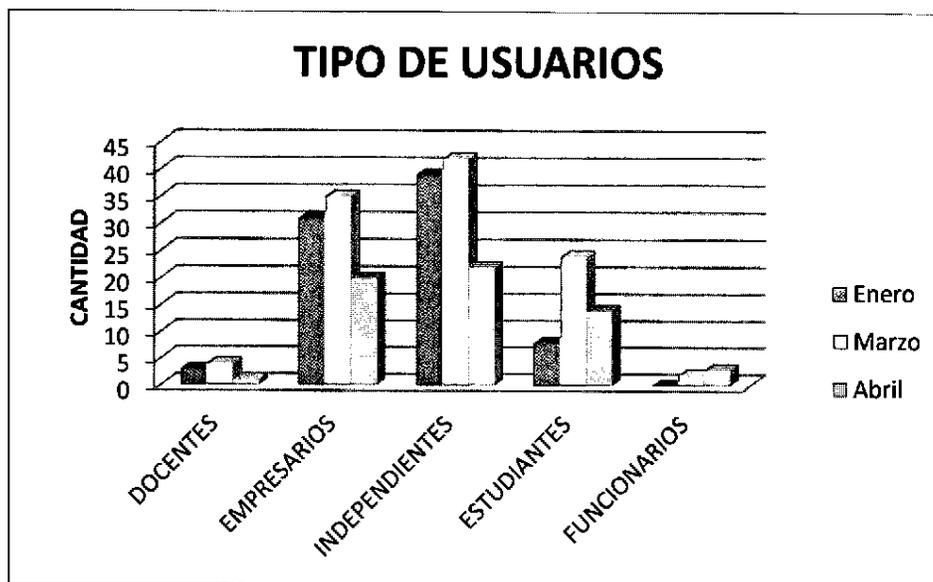
4. CANAL TELEFÓNICO

4.1 Por el canal telefónico de atendieron 2.438 peticiones de los ciudadanos, se identificaron que las solicitudes más recurrentes son temas relacionados con la Ventanilla Única de Comercio Exterior, Registro Nacional de turismo, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo, procedimiento para importar y exportar, Certificados de Calidad Turística, expedición de tarjetas profesionales de Diseño Industrial entre otros.

5. ATENCION PRESENCIAL

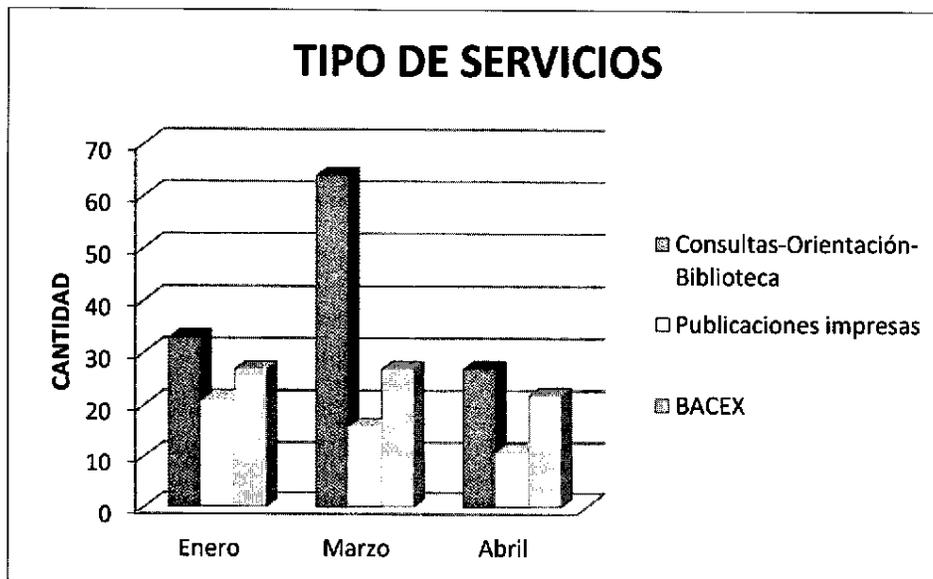
INFORME

5.1 Atención presencial Grupo de Atención al Ciudadano



Usuarios	Enero	Marzo	Abril	TOTAL
DOCENTES	3	4	1	8
EMPRESARIOS	31	35	20	86
INDEPENDIENTES	39	42	22	103
ESTUDIANTES	8	24	14	46
FUNCIONARIOS	0	2	3	5
TOTAL	81	107	60	248

INFORME



Ciudadanos Atendidos Presencialmente por el Grupo Atención al Ciudadano

Usuarios	Enero	Marzo	Abril	TOTAL
Consultas-Orientación-Biblioteca	33	64	27	124
Publicaciones impresas	21	16	11	48
BACEX	27	27	22	76
TOTAL	81	107	60	248

5.2 Buzones Físicos

Asimismo, en los buzones físicos ubicados en cada piso de las sedes de MinComercio, para el presente periodo y de acuerdo con el formato de presentación de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias IC-FM-006, no se recibió ningún tipo de requerimiento de parte de la ciudadanía para MinComercio. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36650>

INFORME

5.3 Feria Nacional de servicio al Ciudadano

MinComercio, durante el primer trimestre, asistió a una (1) Feria Nacional de Servicio al Ciudadano por el Programa Nacional de servicio al Ciudadano – PNSC, así:

Manaure Guajira 17 de Marzo de 2018

El día 17 de Marzo se dio la apertura de dicha feria en el municipio de Manaure en la Guajira, en la mañana se brindaron las directrices de funcionamiento de la feria se dieron a conocer las Entidades presentes y los diferentes programas y actividades encaminados a contribuir a una paz estable y duradera.

Por su parte el MinComercio ofreció a los diferentes visitantes materiales alusivos a los temas misionales del Ministerio como lo son guías de comercio exterior, guías de turismo, guías de normatividad y Cds con temas de sostenibilidad turística y de la campaña ESCNNA, y de esta manera contribuir con información a los requerimientos de la población de Manaure.

En esta feria se atendieron 150 usuarios de las diferentes localidades, en el lugar se diligenciaron 80 registros, brindando información del MinCIT, y como Misión, Visión, proyectos, estructuración, objetivos, y alcances de la Entidad. También se brindó información de turismo, como realizar el R.N.T, y en la parte de desarrollo empresarial, se brindó información de cómo crear empresa y como formalizarse.

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

De acuerdo a las estadísticas dispuestas en el contenido del presente informe, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al control adelantado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se considera importante seguir implementando las acciones adelantadas para fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano del MinComercio, así como:

- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta del Sistema de Gestión documental
- Apertura de buzones físicos quincenalmente
- Seguimiento de las peticiones de la ciudadanía por los demás canales de atención.
- Ajustes tecnológicos en el Sistema de Gestión Documental con el apoyo de la Oficina de Sistemas de Información
- Reporte mensual al Grupo de Control Interno Disciplinario, de las PQRSD y correo electrónico info@mincit.gov.co atendidas extemporáneamente de conformidad con la normatividad vigente.
- Con el apoyo y liderazgo de la Secretaria General, invitamos a todos los Servidores Públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para que con su compromiso y

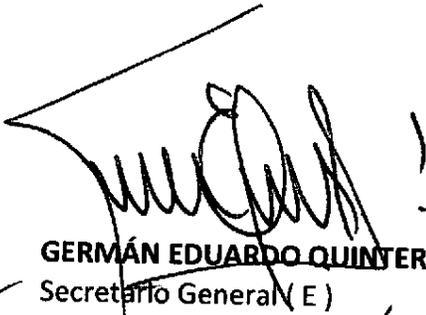
INFORME

responsabilidad brindemos una atención oportuna y de fondo a las PQRSD, a fin de cumplir a cabalidad con nuestra misión institucional.

- Es de suma importancia anotar que la tipificación de las PQRSD y los tiempos establecidos por el ciudadano al presentarlas eventualmente no concuerdan con los tiempos establecidos en la normatividad vigente y deben ser ajustados por el Servidor Público responsable.
- Tiempo de respuesta 5.94 por el correo electrónico info@mincit.gov.co
- Tiempo de respuesta 6.54 por la herramienta PQRSD

El presente informe se publica en la página WEB institucional, el Registro Público de Peticiones desde el 1º de Enero al 31 de Marzo de 2018, para consulta de la ciudadanía en el enlace: Servicio al Ciudadano / Consultas Quejas y Reclamos <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36852>, en el que se pueden observar, las peticiones recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe.

Cordialmente,


GERMÁN EDUARDO QUINTERO ROJAS
Secretario General (E)


SANDRA PATRICIA SÁNCHEZ MEJÍA
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano (E)

Proyectó Laura Camila Díaz Sora
Revisó Sandra Patricia Sánchez
Aprobó: Germán Eduardo Quintero Rojas