

INFORME OCI-2025-02

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

II SEMESTRE DE 2024

Dirigido a:

- **Rangel Giovani Yule Zape**, Director General.
- **Jaqueline Campos Rincon**, Secretaria General.
- **Aura Patricia Bolivar Jaime**, Subdirectora General y Jefe Oficina de Planeación (E).
- **María Cristina Estupiñán Diaz**, Jefe Oficina de Comunicaciones.
- **Maria Estefany Checa Narvaez**, Directora Territorial sede Pasto.
- **Carlos Alberto De la Ossa Hurtado**, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información.

ENERO DE 2025

Oficina de Control Interno



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1474 de 2011 - *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*. Que en su Artículo 76 señala: *"Oficinas de quejas, sugerencias, y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)"*.
- Ley 1437 de 2011 - *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*
- Ley 1712 de 2014 - *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.
- 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"*.
- Decreto 1081 de 2015 - *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"*.
- Circular 100-0102021 - Circular 100-010-2021 del 23 de agosto de 2021, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, y mediante la cual se emiten las *"Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro"*.
- Decreto 124 de 2016 - *"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.
- Resolución 1519 de 2020 - *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"*
- NTC 6047 - Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano.
- NTC 5854 - Norma Técnica. Accesibilidad a Páginas WEB
- Procedimiento Atención a PQRSDF, código AC-PR-01, versión 12
- Instructivo Manejo del Sistema de Turnos, código AC-IN-03, versión 6
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2

OBJETIVO

Evaluar la aplicabilidad de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como el cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ALCANCE

Verificación de la aplicación y cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Entidad, incluyendo la evaluación de la gestión frente a las de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2024 (1 de julio al 31 de diciembre de 2024).

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Para adelantar este seguimiento, la Oficina de Control Interno llevó a cabo las siguientes acciones:

- Revisión de los aspectos vinculantes en la normatividad vigente.
- Solicitud de información mediante memorando, correos electrónicos y su inspección.
- Revisión de la muestra seleccionada a partir de la Base Consolidada de PQRSDF del periodo objeto de evaluación.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* que establece: *"(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular (...)"*, y lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016, mediante el cual se sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, quedando así: *"Artículo 2.1.4.6. (...). El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas (...) estará a cargo de las oficinas de control interno, (...)"*, la Oficina de Control Interno de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, en adelante UAEGRTD, llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir las áreas encargadas de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la entidad, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición del equipo auditor de la Oficina y la observación directa.

En el proceso evaluativo se tuvo en cuenta la aplicación de lo establecido la documentación adoptada al interior de la Entidad, específicamente en:

- Procedimiento Atención a PQRSDF, identificado con código AC-PR-01, versión 12, adoptado el 24 de agosto de 2023.
- Manual de Atención a la Ciudadanía identificado con Código AC-MA-01, versión 8, con fecha de adopción del 07 de diciembre de 2022.

Así mismo, se verificó el cumplimiento de la normatividad externa que regula el asunto objeto de seguimiento. De otra parte, se llevó a cabo el seguimiento de los compromisos y acciones establecidos en el Plan de Mejoramiento del proceso de Atención a la Ciudadanía, identificado en el Sistema Integrado de Gestión Documental bajo la codificación No. 1166, formulado el 17 de septiembre de 2024 con ocasión a la materialización del riesgo *"Posible Incumplimiento de los términos de ley en respuesta de PQRSDF"*.

A partir de lo expuesto, a continuación se presentan los resultados de la verificación realizada, en lo correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024:

1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.

En este ítem se aborda el cumplimiento que ha dado la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas – UAEGRTD, frente a los lineamientos y disposiciones normativas que debe cumplir la Entidad para garantizar la eficacia y efectividad en la atención a las PQRSD formuladas por los organismos de control y la ciudadanía.

1.1 Definiciones

Consultada la página web de la Entidad, en la ruta: "Atención y servicios a la ciudadanía / Informe Estadístico PQRSD / 2024", se pueden observar enlaces correspondientes a informes generales y reportes de datos de PQRSD emitidos mes a mes durante la vigencia 2024.

En consecuencia, al verificarse el contenido de los citados informes, se pudo observar:

"El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de nivel central y territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, durante el periodo comprendido entre el (....) de 2024 , con el fin de presentar el comportamiento de PQRSD, las tendencias identificadas y la oportunidad de las respuestas."

Sumado a ello, en la ruta "Atención y servicios a la ciudadanía / Sistema de Contacto y PQRSD", se pudo identificar en el acápite "Importante", la definición correspondiente a Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación, Consulta y Peticiones de Documentos y de Información. Es por ello que el equipo de la Oficina de Control Interno, verificó el cumplimiento de la Entidad frente a lo dispuesto en el numeral 3º, artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 que establece:

"Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

(...) Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad." (subrayado fuera de texto).

1.2 Canales de Atención a la Ciudadanía:

Los canales institucionales existentes a diciembre de 2024, para la brindar atención a la ciudadanía son:

- Canal telefónico: durante el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. en jornada continua, a través de la línea nacional gratuita 01 8000 124212 o la línea fija (+57+601) 4279299 y el PBX (+57+601) 3770300 extensiones 1550, 1551, 1552 y 1553).
- Canal virtual (correo institucional): atencionalciudadano@UAEGRTD.gov.co.
- Canal presencial: En las Direcciones Territoriales y sus respectivas oficinas de atención adscritas y en el Nivel Central de la Unidad por parte del persona designado por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía (en adelante GGASC).

1.3 Términos y lineamientos especiales en el trámite de las PQRSDF.

Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se efectuaron las siguientes acciones:

- Solicitud y verificación de la cantidad de las PQRSDF recibidas durante el segundo semestre 2024 en la UAEGRTD.
- Selección de una muestra aleatoria de cuarenta (40) PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales institucionales oficiales de atención.
- Revisión de trámite de radicación y respuesta de la muestra de PQRSDF seleccionada en aplicativo ORFEO.

Así las cosas, se procedió a verificar la base de datos general aportada por el GGASC, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 1. Relación mensual de PQRSDF atendidas por fuera de términos

Mes	Nivel	Total por Nivel	Total PQRSDF por mes	Total de respuestas fuera de términos por nivel	% de respuesta fuera de términos por nivel	Total de respuestas fuera de términos por mes	% de respuestas fuera de términos por mes
Julio	Central	2.367	4.151	143	6,04%	663	15,97%
	Territorial	1.784		520	29,15%		
Agosto	Central	2.119	3.829	115	5,43%	688	17,97%
	Territorial	1.710		573	33,51%		
Septiembre	Central	2.026	3.729	141	6,96%	663	17,78%
	Territorial	1.703		522	30,65%		
Octubre	Central	2.055	3.758	183	8,91%	598	15,91%
	Territorial	1.703		415	24,37%		
Noviembre	Central	1.689	3.203	76	4,50%	335	10,46%
	Territorial	1.514		259	17,11%		
Diciembre	Central	1.251	2.787	19	1,52%	107	3,84%
	Territorial	1.536		88	5,73%		
Totales			21.457			3.054	14,23%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

De lo anterior, se pudo determinar que:

- Julio fue el mes que presentó mayor cantidad de ingresos de PRSDF (4.151); así mismo, en el precitado mes, el nivel central fue donde mayor número de PQRSDf fueron radicadas (2.367).
- El mes con menor cantidad de PQRSDf radicadas en la Entidad fue diciembre con 2.787; no obstante, es preciso indicar que respecto de los demás meses, fue el mes con mayor cantidad de PQRSDf radicadas a nivel territorial frente al nivel central.
- De las 21.457 PQRSDf radicadas en la Entidad, 3.054 PQRSDf, es decir el 14,23%, presentaron una respuesta por fuera de términos.
- El mes que presentó mayor cantidad de respuestas por fuera de términos fue Agosto con 688 (3% sobre el total de PQRSDf recibidas durante el segundo semestre de 2024).

OBSERVACIÓN 1:

La Oficina de Control Interno evidenció que hubo 2.406 PQRSDf que ingresaron a la Entidad y no fueron tipificadas, recibidos de la siguiente manera:

- Septiembre: 1
- Noviembre: 1
- Diciembre: 2.404

Dicha situación llama la atención teniendo en cuenta que es primordial la tipificación de la PQRSDf que ingresa a la Entidad con el fin de determinar los tiempos requeridos para su atención. Así las cosas, se recomienda implementar mecanismos de control como puede ser una revisión cruzada entre profesionales del Grupo de Gestión y Atención y Servicio a la Ciudadanía de la UAEGRTD, con el fin de garantizar la completitud de la información.

1.3.1. Términos y aspectos generales y especiales en la atención de PQRSDf

A partir de la información contenida en la Base de Datos suministrados por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, correspondiente al segundo semestre de 2024, y luego de efectuar un proceso de muestreo, se tomaron cuarenta (40) PQRSDf como muestra para ser objeto de evaluación, a partir de lo cual se validaron los criterios de calidad, oportunidad, clasificación y uso de lenguaje claro, identificando las siguientes observaciones:

OBSERVACIÓN 2:

- a. Oportunidad:** De las cuarenta (40) PQRSDf verificadas, se observó que veintidós (22) de ellas fueron respondidas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, o inobservando el plazo dispuestos en el requerimiento (en los casos

aplicables), es decir se observó un incumplimiento en el 55% de la muestra seleccionada, respecto del criterio evaluado, a continuación, se relacionan los números de radicados que presentaron dicha situación:

Tabla 2. Relación de PQRSDf atendidas extemporáneamente

No. RADICADO ENTRADA	FECHA RECIBIDO	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA EFECTIVA DE RESPUESTA	PLAZO DE RESPUESTA	DÍAS DE EXTEMPORANEIDAD
202430050527332	1-jul-2024	202421000665101	31-jul-2025	10	8
202430050505732	4-jul-2024	202421000617541	17-jul-2024	10	1
202430050508332	4-jul-2024	202422000625001	18-jul-2024	10	1
202421400510152	4-jul-2024	202422800774481	2-sep-2024	10	30
202430050518662	9-jul-2024	202416000757761	28-ago-2024	10	24
202420500541862	16-jul-2024	202423100658651	29-jul-2024	10	1
202430050538162	16-jul-2024	202420500684511 202420500684901	6-ago-2024	15	5
202430050570732	25-jul-2024	202421600671641	1-ago-2024	5	1
202430050570892	25-jul-2024	202416001013211* 202416001013551*	30-oct-2024 30-oct-2024	10	59
202430050581202	29-jul-2024	202422600678101	5-ago-2024	5	1
202422900587482	30-jul-2024	202422901128661	2-dic-2024	15	69
202430050593862	1-ago-2024	202420900718941	14-ago-2024	10	10
202430050601492	5-ago-2024	202420300801941*	5-sep-2024	10	11
202430050650432	22-ago-2024	202420600869711	24-sep-2024	15	8
202430050678542	30-ago-2024	202420601003351	28-oct-2024	10	30
202430050723252	1-sep-2024	202416000906981	3-oct-2024	10	3
202430050686502	3-sep-2024	202416001141971	4-dic-2024	15	48
202430050715972	12-sep-2024	202420900915061	3-oct-2024	15	2
202430050742432	20-sep-2024	202420500945971	16-oct-2024	5	12
202430050611902	8-ago-2024	202422901127721	29-nov-2024	10	67
202430050807562	10-oct-2024	202422901073801	14-nov-2024	15	7
202430050896982	12-nov-2024	202416001145361	5-dic-2024	10	7

Fuente: Elaboración propia

* Es necesario tener en cuenta que el derecho de petición se resuelve con la notificación de la respuesta al peticionario, tal como lo menciona la Sentencia de la Corte Constitucional C-951/14. Al respecto, frente a estos radicados de respuesta, se tuvo en cuenta la fecha de su generación en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO), dado que no existe evidencia de la entrega al peticionario, sin embargo, la misma superó los términos para su trámite.

Importante mencionar que en el proceso evaluativo no se incluyeron los radicados No. 202430050581422 y 202430050551102, al no evidenciar consistencia en la fecha del radicado de la respuesta (radicados 202421200669231 y 202422800665301, respectivamente), dado que la base de datos suministrada para realizar el seguimiento por parte de esta Oficina, contenía información del periodo comprendido del 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, no obstante, los comunicados de respuesta registraban fecha de emisión del 31 de mayo de 2024.

En términos de extemporaneidad, quince (15) PQRS (38% del total de la muestra), presentaron retrasos en su atención entre uno (1) y doce (12) días adicionales al término dispuesto en la normatividad y/o comunicación, mientras que siete (7) PQRS (18% de la muestra total), evidenciaron inoportunidad en la notificación de la respuesta entre veinte (20) y sesenta y seis (66) días de vencimiento superiores al plazo dispuesto para su gestión y notificación.

De las PQRS verificadas, dieciséis (16) corresponden a requerimientos provenientes de Entes de Control Externo, (equivalentes a un 40% del total de la muestra), de las cuales, diez (10) comunicaciones (63%) se contestaron fuera de términos, aunado a que, frente a una (1) PQRS (6,25%) se dificultó establecer oportunidad en su trámite, al no lograr evidenciar fecha de emisión de comunicado de respuesta.

- PQRS fuera de términos: 202430050527332, 202430050570892, 202430050656192, 202430050656232, 202430050505732, 202430050508332, 202430050570732, 202430050581202, 202430050593862 y 202430050742432.
- PQRS sin certeza de la fecha de respuesta definitiva: 202430050581422.

De las PQRS objeto de evaluación, veinticinco (25) corresponden a comunicaciones recibidas en el nivel Territorial y quince (15) recibidas en el nivel central. Analizando de ello la oportunidad de la respuesta, encontramos:

- De las veinticinco (25) PQRS recibidas en el nivel territorial, diecisiete (17) se resolvieron por fuera de términos.
- De las quince (15) PQRS recibidas en el nivel central, siete (7) se atendieron de manera extemporánea.

b. Clasificación: Frente a las cuarenta (40) PQRS verificadas, se identificó que, tres (3) de ellas se tipificaron de manera errada, como se relaciona a continuación:

Tabla 3. Relación PQRS con inadecuada tipificación

Radicado UAEGRTD	Tipificación UAEGRTD	Tipificación a consideración de la OCI
202422900587482	Queja	Denuncia
202430050650432	Reclamo	Petición
202430050686502	Reclamo	Denuncia

Fuente: Elaboración propia

OBSERVACIÓN 3:

c. Calidad: Evaluadas las cuarenta (40) PQRS, se identificó que dos (2) presentaron debilidad en la calidad de las respuestas (5% de la muestra). A continuación, se detallan las situaciones observadas:

Tabla 4. Relación de las PQRSDF que presentaron debilidades en la calidad de la respuesta

Radicado No.	Requerimiento	Respuesta de Radicado	Observación OCI
202430050508332	La Procuraduría General de la Nación Solicita el cumplimiento de lo ordenado por el Juez el 27 de mayo/24, entre otros, en cuanto a Requerir a la UAEGRTD la constancia de publicación (literal e) del artículo 86 de la Ley 1448 de 2011).	202422000625001	Se evidenció que la respuesta no da cobertura al problema que afecta el cumplimiento de lo ordenado por el Juez en su numeral 3, toda vez que este informa de un retraso en la publicación, generado por un proceso contractual de Publicación de avisos judiciales que inicio el 10 de abril, lo cual motivo prórrogas en las publicaciones, también informa que se ha requerido al nivel central para el envío de la información. Finalmente, no hay más comunicaciones asociadas en el Sistema de Gestión documental ORFEO y no se da una fecha de publicación.
202430050677922	Solicitud de información frente a la ejecución de Sentencia.	202423000811091	Se observó que la Entidad no dio respuesta de fondo, toda vez que el ente de control solicitó un informe sucinto, detallado y consolidado acerca de la atención brindada a los beneficiarios de la sentencia en varios componentes (entre estos proyectos productivos y subsidio de vivienda). Se encuentra respuesta relacionando lo ejecutado para un ciudadano, pero no se encuentra información de los nueve (9) beneficiarios adicionales, sobre lo cual no hubo justificación.

Fuente: Elaboración propia

Nota: La información detallada de lo evaluado se encuentra registrada en el papel de trabajo elaborado por el auditor que practicó las pruebas, el cual es custodiado por la Oficina de Control Interno y se encuentra disponible para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal del mismo.

1.3.2. Acciones de Tutela por presunta violación del derecho de petición.

En virtud de la información puesta a disposición por el Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la UAEGRTD, se evidenció que, entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, se presentaron un total de 770 acciones de tutela en contra de la Entidad encontrando que 459 de ellas (60%) fueron radicadas por presunta violación al derecho de petición.

Es de resaltar que, de conformidad con lo señalado en la Resolución Interna 00248 de 2020, es la Dirección Jurídica la competente para atender las acciones de tutela, salvo aquellas que versan sobre: derechos de petición y solicitudes relacionadas con el RUPTA, las cuales son de competencia de las Direcciones territoriales donde se haya radicado la petición.

Es por lo anterior, que se recomienda fortalecer los equipos multidisciplinarios del nivel central y las direcciones territoriales encargados de atender las diferentes peticiones y

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023

requerimientos de la ciudadanía y organismos de control, así como buscar generar controles de monitoreo y emisión de alertas periódicas en cada dependencia, a partir de un trabajo articulado con el Grupo de Atención al Ciudadano, que propendan por disminuir el porcentaje de PQRSDF atendidas de manera extemporánea o incompletas, y de esta manera prevenir las acciones de tutela que se interponen contra la Entidad.

1.4 Disposición de un registro público sobre los derechos de petición

En cumplimiento de los términos de la Circular Externa No. 001 del 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, la cual, en el numeral 3 dispone que tal registro contendrá como mínimo la siguiente información: *"el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento."*

Así las cosas, esta Oficina de Control Interno identificó en la página web de la UAEGRTD la publicación mensual correspondiente al *"Informe de Gestión de PQRSDF"*, así mismo, los módulos de *"Formulario"* y *"Consulta"*, cumpliendo así con lo dispuesto en la norma.

No obstante lo anterior, al verificarse los enlaces de los módulos de *"Formulario"* y *"Consulta"*, presentaron que tenían la fecha del periodo del certificado de validez vencida desde el 02 de enero de 2025, motivo por el cual, se consultó sobre ello en mesa de trabajo efectuada el 14 de enero de 2025 con el equipo del GGASC, quienes señalaron que se había gestionado con la Oficina de Tecnología de la Entidad la solución a esta situación.

A partir de ello, la Oficina de Control Interno corroboró posteriormente que ya se encontraban los sitios en funcionamiento.

1.5 Controles

La UAEGRTD cuenta con la Oficina de Control Interno, la cual emite semestralmente un informe de seguimiento a las PQRSDF que son radicadas ante la Entidad, donde se incluye también el análisis y verificación de las normas y requisitos que se requieren para implementar la atención a la ciudadanía.

Así mismo, se verificó que en la página web institucional, se encuentran dispuestos los mencionados informes, en la ruta: *"Transparencia y acceso a la información pública / 4.8 Informes de la oficina de control interno / Informes de Ley PQRSDF / 2024"*.

2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Frente a este ítem, el cual se encuentra contemplado dentro del "Manual de Atención a la Ciudadanía" (Código AC-MA-01), versión 8, de fecha 07 de diciembre de 2022, que en su numeral 5.3, señala:

"(...) el direccionamiento estratégico inicia con la identificación del análisis del entorno y finaliza con la realización de actividades de seguimiento y control a la ejecución de las estrategias."

En consecuencia se procedió a verificar en plan de participación, el cual es un insumo del seguimiento y control a las estrategias establecidas por la dependencia, identificado:

Tabla No. 5 Resultado de las actividades en el Plan de Participación a cargo del Grupo de Gestión en Atención y Servicio al Ciudadano - GGASC

No.	Actividad	Meta	Cumplimiento verificado por la OCI
1	Publicar en la página web informes de gestión a la atención y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presenten por la ciudadanía y grupos de valor.	(12) Informes de gestión a la atención y respuesta a PQRSDF que se presenten por la ciudadanía y las partes interesadas	100% de actividades ejecutadas
2	Publicar un informe del número de veedurías ciudadanas que han remitido derechos de petición a la entidad, observaciones realizadas a la respuesta y acciones de mejora en caso de requerirse.	(1) Publicación de Informe del número de veedurías ciudadanas que han remitido derechos de petición a la entidad, observaciones realizadas a la respuesta y acciones de mejora en caso de requerirse.	100% de actividades ejecutadas
3	Participar en las ferias institucionales de atención a la ciudadanía convocadas en el marco de estrategias establecidas por el Gobierno Nacional	(2) Ferias institucionales de atención a la ciudadanía	100% de actividades ejecutadas
4	Presentar los resultados de la evaluación del servicio en los canales de atención	(3) Informes de evaluación ciudadana del servicio en los canales de atención	100% de actividades ejecutadas
5	Realizar la medición de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la entidad	(1) Realizar un informe anual de medición de la experiencia de la ciudadanía	100% de actividades ejecutadas
6	Cualificar a servidores públicos (funcionarios y contratistas) en la atención a la ciudadanía con enfoques diferenciales	(40) funcionarios y contratistas cualificados	100% de actividades ejecutadas

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor

Sumado a lo anterior, se identificó el cargue del mapa de riesgos, plan de mejoramiento e indicadores, en el sistema de información STRATEGOS, lo cual soporta y contrasta con el control efectuado para el cumplimiento en el Direccionamiento Estratégico establecido en el Manual.

2.2 Institucionalización de una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano y que dependa de la Alta Dirección

Este lineamiento tiene como objetivo garantizar una atención integral, eficiente y oportuna a los ciudadanos, este esfuerzo fortalece la transparencia, la calidad del servicio y la confianza en la gestión pública.

Así las cosas, desde la estructura de la Entidad, el Grupo de Gestión y Atención y Servicio a la Ciudadanía de la UAEGRTD, se encuentra ubicado en el organigrama bajo el liderazgo de la Secretaría General, siendo responsable del diseño e implementación de políticas y protocolos de atención al ciudadano, mediante los cuales se ha procurado garantizar la calidad y eficiencia en el servicio. Sumado a ello, se han encargado del seguimiento y evaluación al desempeño, la gestión de los canales de atención y la capacitación al personal.

Lo anterior, tal como lo dispone el Manual de Atención a la Ciudadanía en su numeral 5.3, el cual dispone que tiene como objetivo:

"(...) la construcción del Modelo de Atención a la Ciudadanía, que incluye la formulación de lineamientos y metodologías y finaliza con la implementación de acciones de mejora para el servicio a la ciudadanía."

2.3 Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección

Como mecanismo de la comunicación directa, el Grupo de Gestión y Atención y Servicio a la Ciudadanía de la UAEGRTD, genera mensualmente un correo electrónico denominado *"Reporte Dimensiones de Cumplimiento"* dirigido a las Direcciones Territoriales y/o diferentes áreas de la Entidad, donde relaciona las PQRSDF que se encuentran pendientes de atender, con el fin de llevar a cabo un seguimiento frente a la oportunidad de su atención.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en la actividad No. 27 del procedimiento Atención a PQRSDF, identificado con código AC-PR-01, versión 12, de fecha 24 de agosto de 2023, la cual señala:

"Realizar reporte de estado de las PQRSDF por nivel Central y Territorial a la secretaría general con copia a la Subdirección general, Dirección Jurídica de Restitución y Control Interno disciplinario."

2.4 Fortalecimiento de los Canales de Atención

2.4.1 Norma NTC 6047 de 2013

Con el fin de hacer el seguimiento a la implementación de la Norma NTC 6047 de 2013 *"Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos"* y su nivel de implementación, en recorrido del 14 de enero de 2024 por las instalaciones del punto de atención al ciudadano, se identificó:

- Respecto al cumplimiento del numeral 4.3 "ZONA III ATENCIÓN", subnumeral 4.3.1 "Sala de Atención Especial", el cual reza:

"Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones".

Se observó que se cuenta con módulos personalizados para la atención a la ciudadanía. Así mismo, por parte del GGASC, quienes acompañaron el recorrido, indicaron que se cuenta con atención de la Dirección Territorial Bogotá D.C., la sede central y el punto dispuesto para 4/72, lo cual fue corroborado por la Oficina de Control Interno.

- En cumplimiento del numeral 4.4 "ZONA IV ADMINISTRATIVA", subnumerales 4.4.1 "Sala de Atención Especial" y 4.4.3 "Instalaciones Básicas", los cuales indican:

4.4.1 Sala de Atención Especial. *"Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención".*

4.4.3 Instalaciones Básicas. *"Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto de enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa entre otras".*

Frente a los lineamientos citados, en el proceso de inspección realizado por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno se logró evidenciar el cumplimiento de los mismos, a partir de la verificación de la existencia de espacios para puestos de trabajo para asesores, salas de reunión, disposición de espacios para archivo, así como la existencia de señalización información y de evacuación, y la existencia del cuarto técnico de manera independiente.

- En cumplimiento del numeral 6 "Espacio reservado para estacionamiento accesible", subnumeral 6.1 "Ubicación", el cual indica:

"Los espacios reservados para estacionamiento deben estar ubicados lo más cerca posible de la entrada principal; se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 m".

Se evidenció por parte de la Oficina de Control Interno que las instalaciones donde se ubica la sede Central de la Entidad, cuenta con zonas de parqueo accesible, aunado a

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

la existencia de ascensores que dirigen a los pisos donde se encuentran las diferentes dependencias de la UAEGRTD, cumpliendo las disposiciones del criterio citado.

- Verificación al cumplimiento del numeral 11.5 "Advertencias visuales y Táctiles" el cual señala:

"Debe haber un contraste visual entre los descansos y el escalón superior e inferior de un tramo de escaleras. De preferencia, se debe colocar una línea de advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de 40 mm a 50 mm de profundidad a lo ancho de la escalera, en la parte frontal de la distancia de avance de cada escalón con una diferencia mínimo en el VRL de 60 puntos, que puede regresar por la contrahuella 10 mm como máximo.

Nota: Las líneas de advertencia visual deberían ser antideslizantes y contar con grado de luminosidad para uso en caso de emergencia o movimientos sin luz en la zona de las escaleras. (...)"

Frente a lo expuesto, se verificó en el punto de atención al ciudadano que las escaleras existentes cumplen con las disposiciones respecto a las líneas antideslizantes de advertencia.

Nota: Las evidencias de las verificaciones realizadas, respecto al cumplimiento de la Norma NTC 6047 de 2013, reposan en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

2.4.2 Implementación de instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).

En consulta efectuada frente a la implementación de la norma NTC 5854 y Convertic, respecto del segundo semestre de la vigencia 2024, el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía – GGASC, señaló:

"Durante el segundo semestre de 2024, se evidencia en la pagina web el centro de relevo y Convertic, los cuales no fueron necesarios en el servicio al ciudadano pues no hubo requerimiento especial por parte de los ciudadanos atendidos a traves de los diferentes canales de atención".

Así las cosas, se procedió a verificar en la página web de la UAEGRTD los accesos a convertic y Centro de relevo, los cuales se encuentran en el espacio de "Criterio Diferencial de Accesibilidad" link de acceso al Centro de Relevo TIC y Discapacidad (<https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>) y a CONVERTIC (<https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html>).

Adicional a ello, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023

señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, evidenciando que en la UAEGRTD se cumple con este lineamiento, por cuanto la página web de la Entidad cuenta con lo siguiente:

- Las piezas gráficas, fotografías, infografías, etc., con textos alternativos que describen las imágenes.
- Los textos o fuente de los contenidos recopilados en la sede electrónica cumplen con el tamaño sugerido “12”. Cabe aclarar que la página web cuenta con la herramienta de aumento o disminución de tamaño de texto.
- La estructura de la sede electrónica está organizada bajo los lineamientos de la resolución 1519 de 2020, de tal forma que la navegación de los visitantes sea clara y rápida al momento de la búsqueda de los contenidos.
- En la sede electrónica se utilizan tablas para los archivos y documentos masivos que son cargados continuamente, y que requieren de una permanencia o un historial institucional, también son utilizadas en una gran mayoría para la oferta de actividades ambientales, esto con el fin de mantener un orden, una secuencia y facilidad para la ciudadanía al momento de la búsqueda.
- Las secciones de los diferentes temas misionales de la Entidad encontrados en la sede electrónica, tienen acceso por múltiples vías, sea a través de botones descriptivos en el home del sitio web, así como también en la barra principal a través de enlaces desde otras páginas internas.

2.5 Sistemas de Información para la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

Para realizar seguimiento a los requerimientos o PQRSD interpuestos por los ciudadanos, la UAEGRTD cuenta con el aplicativo ORFEO, herramienta que asigna de manera automática números de radicación a dichos requerimientos, a través de los cuales, el ciudadano o usuario interesado puede indagar el estado del trámite.

No obstante, es importante resaltar que en dicho aplicativo no se genera de manera automatizada un seguimiento para la generación de alertas en la oportunidad de las respuestas a las PQRSDF.

2.6 Mecanismos o herramientas para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano.

En mesa de trabajo que se llevó a cabo el 14 de enero de 2024 con el GGASC, se consultó acerca de la manera en que se evalúa la calidad de la atención y las respuestas que entrega la Entidad a la ciudadanía, frente a lo cual se señaló que:

"Diariamente, el Analista de Datos de GGASC genera un reporte de seguimiento llamado "Próximos a Vencer", el cual se adjunta a un correo y se envía (...). Él se encarga de hacer el seguimiento y reportar las dependencias y territoriales radicados que vencen ese día. El objetivo es generar una respuesta oportuna a los radicados que vencen ese mismo día, asegurando así una gestión eficiente y evitando posibles retrasos en la respuesta.

Semanalmente, el analista de GGASC genera un reporte llamado "Alertas Semanales", donde se evidencian los radicados que se van a vencer la próxima semana, de lunes a viernes, en las diferentes dependencias. Este reporte se adjunta a un correo y se envía a los diferentes enlaces PQRSDF."

Aunado a ello, es de señalar que frente a la herramienta ORFEO el grupo de GGASC indicó:

"Para el 2024 se realizó la solicitud de las siguientes mejoras a la Oficina de Tecnologías de la Información: Implementación de registro automático de los estados de radicados (abierta, complementación, cerrada y prórroga), además, que estos sean visibles en los informes que se generan mediante la función ESTADISTICAS de Orfeo. Enlace de los radicados de entrada con los radicados de salida y que se evidencien en los reportes PQRSDF que se generan mediante la función ESTADISTICAS de Orfeo. Generar tabla o botón donde se pueda seleccionar el tipo de población (Indígena, víctimas en el exterior, comunidades negras, etc.) en el momento de registro de los radicados, además, que se generan mediante la función ESTADISTICAS de Orfeo. Parametrizar tipos documentales en Orfeo para que automáticamente se amplíen los términos cuando se generen respuestas de complementación o prórrogas. Complementación 30 días después del radicado de respuesta, Prórroga se suman los días correspondientes a la Tipo Documental después del radicado de respuesta. Agregar al reporte diario de PQRSDF dos columnas correspondientes a los folios y anexos de estas solicitudes. En el plugin de Orfeo se solicita que solo aparezcan las opciones para asignar los enlaces PQRS de cada territorial y dependencia y el enlace tutelas de la Dirección Jurídica de Restitución.

Estas aún no han sido tramitadas por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información (...)"

Así las cosas, y en consonancia con lo tratado en el numeral 2.5 del presente informe, el hecho de que se realice este proceso de manera manual, presenta el riesgo de que existan PQRSDF que no se atiendan de forma oportuna o que no se tengan presente los términos en caso de presentarse una prórroga.

Aunado a lo anterior, es recomendable instar a todas las dependencias a establecer los filtros de elaboración, revisión y aprobación de las respuestas a las PQRS, a

efectos de minimizar omisiones, inconsistencias o imprecisiones en lo que se comunique a la ciudadanía, y a partir de ello prevenir impactos derivados de ello.

2.7 Establecimiento de un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano

En mesa de trabajo adelantada con los miembros del equipo de GGASC el 14 de enero de 2025, al consultarse frente a algún incentivo para las personas de atención al ciudadano, se indicó que cuentan con un día a la semana, teniendo en cuenta que tienen conocimiento de la carga emocional y laboral que representa atender la población objetivo de la misionalidad de la Entidad. Lo anterior como reconocimiento a la gestión, compromiso y buen trabajo.

2.8 Alarmas de Seguidimientos a PQRSDF

Por parte del GGASC se allegaron las evidencias de las alertas emitidas de manera semanal en lo correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, identificando que en efecto llevan a cabo la emisión de alarmas para cada uno de los radicados designados a cada área de la UAEGRTD; no obstante, no se observó que existan notificaciones para las áreas que presentan retrasos constantes y continuos en la oportunidad de las respuestas, impactando de manera negativa en la percepción de la ciudadanía frente a la atención que recibe por parte de la UAEGRTD.

3. Normatividad y Procedimientos

3.1 Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos

Como reglamento interno para la gestión de las PQRSDF, se tiene en la UAEGRTD el Procedimiento "Atención a PQRSDF" (código AC-PR-01), versión 12 y el "Instructivo Manejo del Sistema de Turnos" (código AC-IN-03), versión 6. Los documentos aplican para todas las PQRSDF, relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por la UAEGRTD, desde su radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

3.2 Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno

En la página web de la Entidad se evidenció la publicación de la "Carta de Trato Digno a la Ciudadanía", en la ruta: Inicio / Atención y Servicios a la Ciudadanía / Carta de Trato Digno. (Enlace: <https://www.UAEGRTD.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/carta-de-trato-digno/>).

La carta establece cuales son los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes

canales de comunicación que la Entidad, además se tiene a disposición los trámites y servicios que ofrece, con un enfoque de servicio que garantice los derechos de los ciudadanos.

4. Seguimiento Plan de Mejoramiento y acciones para prevenir la posible materialización de riesgos

4.1 Plan de Mejoramiento

consultada la herramienta de información STRATEGOS, se pudo identificar que el proceso de Atención al Ciudadano presenta un plan de mejoramiento abierto, el cual está identificado bajo el No. 1166, por *"Posible incumplimiento de los términos de ley en respuesta de PQRSDF"*.

Así las cosas, se pudo identificar que cuenta con una acción denominada *"Responder las PQRSDF recibidas entre 2022, 2023 y 2024 que no fueron respondidas en términos y cuyo cierre sigue pendiente"*, y su actividad de cumplimiento es *"Pantallazos de radicados de salida de Orfeo (Radicados de salida de las PQRSDF abiertas fuera de términos de ley, vigencia 2022, 2023 y con corte a 31 de julio de 2024)"*.

Por lo anterior, se observó que dicha acción presentaba fecha de cumplimiento para el 31 de diciembre de 2024, y que en efecto a la fecha de emisión del presente informe no ha presentado cumplimiento.

4.2 Acciones definidas para el tratamiento del riesgo de gestión "Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF"

En relación con el avance de las acciones definidas para el tratamiento del riesgo de gestión *"Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF"*, se evidenció lo siguiente:

Mensualmente se realiza un reporte denominado *"Plan Choque"* que se entrega a las diferentes dependencias y territoriales. Este reporte incluye las posibles solicitudes que se encuentran abiertas y fuera de términos, con el fin de actualizar la información y evitar perjudicar el indicador de respuesta.

Este mecanismo permite mantener un control y monitoreo constante sobre las PQRSDF, asegurando que se tomen las acciones necesarias para cumplir con los plazos establecidos y mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes.

Lo anterior, en cumplimiento con lo previsto en el numeral 9.2 de la MC-GU-02 "Guía de Administración del Riesgo" versión 14.

RECOMENDACIONES

Gestión en la atención de PQRS

- Frente a las debilidades identificadas en los criterios de oportunidad, clasificación y calidad en el manejo de las PQRS, se recomienda fortalecer los equipos multidisciplinarios de las áreas de la UAEGRTD, bien sea con capacitaciones, ejercicios que garanticen la apropiación del conocimiento de las personas que participan en la actividad, ejercicios dinámicos, grupos piloto para atención en las diferentes áreas u otros ejercicios, con el fin de garantizar el compromiso del personal para la adecuada gestión en los términos definidos por la norma y la calidad en su respuesta.
- A lo anterior se suma el analizar la posibilidad de estandarizar una herramienta de control que se implemente en cada dependencia y sea objeto de monitoreo por parte de profesional que realice las veces de facilitador con el proceso de Atención al Ciudadano, lo cual deberá generar alertas oportunas frente a la atención de peticiones.
- Respecto a la atención de requerimientos provenientes de organismos de control, se sugiere validar los lineamientos existentes al interior de la Entidad respecto al trámite para su atención, y de manera articulada con las diferentes dependencias se determine la viabilidad de actualizar, modificar o crear controles que permitan una gestión coordinada y oportuna de este tipo de solicitudes, teniendo en cuenta la particularidad de estas.
- Con relación a los enlaces que están disponibles en la página Web de la Entidad para el acceso, conocimiento o uso de la ciudadanía, se sugiere hacer verificaciones periódicas y que se lleve un registro de ello, con el fin de garantizar de manera preventiva y detectiva que los enlaces en la página web cuenten con un adecuado funcionamiento.

Sistema de Información para la Gestión de PQRS

- Se recomienda desarrollar en la herramienta de Gestión Documental ORFEO, un sistema de semáforo con el fin de que el responsable de atender la PQRS que se le asigne, tenga claro el plazo que tiene y los tiempos con los que cuenta en caso de requerir abordar un tema de profundidad o necesitar una prórroga para brindar una respuesta de fondo.
- En articulación con la Oficina de Tecnologías analizar la viabilidad y pertinencia de las necesidades que desde el proceso de Atención al Ciudadano se han identificado en relación con la herramienta Orfeo, a efecto de instaurar un plan de trabajo que permita ir desarrollando en corto, mediano y largo plazo, los desarrollos necesarios para en eficiente y efectivo proceder en la gestión para la atención al ciudadano.

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Carta de Trato Digno

- Se sugiere que dentro del documento “Carta de trato digno a la Ciudadanía” disponible en la página Web, se incluyan los deberes de la Entidad, de conformidad con lo señalado en la Guía de diseño para carta del trato digno, dispuesta por la Función Pública.

Plan de Mejoramiento y Controles para Riesgo de Atención de PQRS

- Se sugiere reformular el plan de mejoramiento existente y en consecuencia la actividad para la mitigación o reducción de los impactos asociados a la posibilidad de la materialización del riesgo identificado para la gestión de PQRS, teniendo en cuenta el alto volumen que se radican en la Entidad, buscando existan controles al interior de la Entidad que permitan realizar monitoreo periódico y permanente frente a la gestión de estas, generando alertas para la atención oportuna y notificaciones a la alta Dirección frente a las dependencias que estadísticamente presentan mayor porcentaje de debilidades en su atención. Para ello, se debe contemplar la articulación institucional, teniendo en cuenta que el hecho se produce por gestiones de las diferentes dependencias.

Notas:

- Las recomendaciones propuestas corresponden a aspectos considerados desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno en el marco del proceso evaluativo, en procura de la mejora de la gestión organizacional. Es discrecional de los responsables de los procesos determinar si estas se adoptan, por ende, en ningún caso existe obligatoriedad de su ejecución por parte de la Entidad.
- La naturaleza de la labor ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.

CLAUDIA MARCELA PINZÓN MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Bryan Javier Duarte Villamil, Contratista Oficina de Control Interno.

Revisó: Maicol Stiven Zipamocha Murcia, Contratista Oficina de Control Interno.

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023