

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 26 de julio de 2024

PARA MARIA TERESA BERRIO PALACIO
Secretario General

DE JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
Asesor Control Interno

ASUNTO Informe consolidado PQRSD primer semestre 2024

Cordial saludo,

En archivo adjunto se encuentra el informe consolidado del primer semestre del año en curso de las PQRSD radicadas de la entidad .

Saludos cordiales.



JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
ASESOR CONTROL INTERNO

Copia a: Dora Maria Alvarez Granados, Hilda Maria Sepulveda Vallejo, Ovidio Antonio Buitrago Sierra, Sara Cardona Lopez

Revisó: John Jairo Giraldo Granda

**COMPARATIVO -PQRSD- DERECHOS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

PRIMER SEMESTRE 2023 VS PRIMER SEMESTRE 2024

RESPONSABLE:

JOHN GIRALDO GRANDA
ASESOR DE CONTROL INTERNO

SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

**MEDELLÍN,
JULIO - 2024**

En cumplimiento de sus roles y responsabilidades, la Oficina Asesora de Control Interno, realiza seguimiento a las PQRSD, de conformidad con lo establecido en las siguientes regulaciones:

- La Ley 87 de 1993, *“Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*.
- La Ley 1474 de 2011, artículo 9 y 76 y sus decretos reglamentarios, señala: *“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”*.
- La Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 2080 de 2021 (enero 25) por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción; Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011.
- Decreto 403 de 2020, (marzo 16) Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal
- La Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*. Modificada por
- Ley 2195 de 2022 (enero 18) por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- La 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 del contencioso administrativo”*.
- La Resolución 2016050513 *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos”*. Ante Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- La Resolución 2017050042 *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*. Ante Terminales de Transporte de Medellín S.A.

- La Circular Informativa 2017060025, “lineamientos sobre términos de respuesta y tratamiento especial para PQRs verbales o escritas”. Que realizó seguimiento al procedimiento recibir y responder comunicaciones dentro del proceso de Gestión Jurídica, en la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente.
- El Decreto 648 de abril 19 de 2017, en el artículo 2.2.21.4.9. Informes: “Los jefes de control Interno o quien hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: literal b), los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

El presente Informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por la Entidad entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, con el propósito de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y a reforzar la confianza del ciudadano en el servicio público.

La información para la elaboración consolidada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-, es adquirida a través de los mecanismos tales como: Página web, correo electrónico: informacion@terminalesmedellin.com, formulario de comunicación, buzón de sugerencias y vía telefónica: (604) 4448020; conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, como también lo contenido en la Resolución 2016050513. “Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de peticiones quejas, reclamos y sugerencias”.

Las novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a los quejosos, peticionarios y/o reclamantes, así como la oportunidad y pertinencia para dar la respuesta a las mismas por parte de los responsables y competentes, es objeto de seguimiento mensual por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, como insumo para el informe semestral.

Objetivo: Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias PQRSD, aplicables en la Entidad. Realizando estrategias con diversos actores para mejorar el servicio, adicional se hace seguimiento a las observaciones sobre las PQRSD, reportadas por la Oficina Asesora de Control Interno en el semestre anterior. Brindar solución a las inconformidades de las partes interesadas, de acuerdo con los tiempos de ley establecidos.

Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios. Verificar el cumplimiento del tiempo de respuesta y su pertinencia a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad. Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSD, y tener retroalimentación permanente con el usuario.

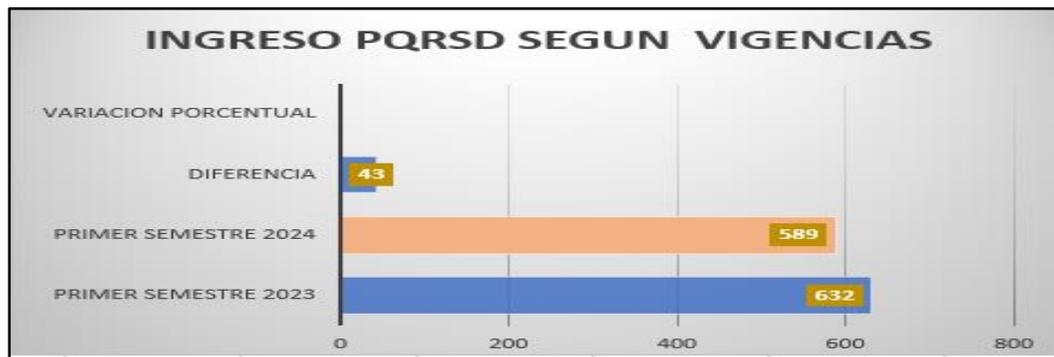
Alcance: Seguimiento al procedimiento de recibir y responder comunicaciones, en el proceso Gestión Jurídica, de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, se realizó el comparativo entre el primer semestre de 2023 vs primer semestre de 2024. Teniendo en cuenta el estado de las mismas, se solicita información a los funcionarios respectivos de la dependencia responsable según sea el caso.

Radicación de PQRSD en el primer semestre de 2023: En este periodo, se radicaron en la Entidad un total de 632 PQRSD.

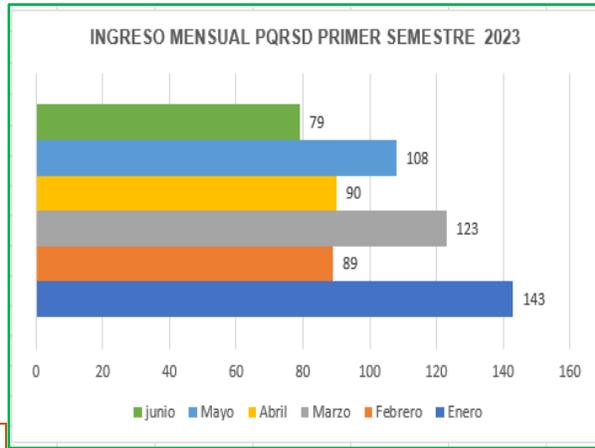
Radicación de PQRSD en el primer semestre de 2024: En este periodo, se radicaron en la Entidad un total de 589 PQRSD.

Lo que evidencia un decrecimiento considerable del primer semestre de 2024 con respecto al primer semestre de 2023 dado que se redujo en un 7.31% el ingreso de éstas, es decir que se presentó 43 PQRSD menos que en el primer semestre de 2023.

PRIMER SEMESTRE 2023	PRIMER SEMESTRE 2024	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
632	589	43	7.31%

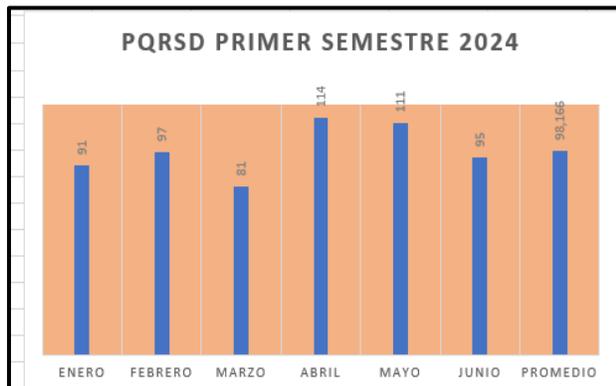


A lo largo del primer semestre de 2023, el comportamiento de las PQRSD fue en decrecimiento paulatino, es así como se presentó un ingreso promedio de 105.33 mensual a la Entidad, descritos de la siguiente manera:



PRIMER SEMESTRE 2023	
Mes 2023	Total, Mes PQRSD
Enero	143
Febrero	89
Marzo	123
Abril	90
Mayo	108
Junio	79
PROMEDIO	105,33

A lo largo del primer semestre de 2024, el comportamiento de las PQRSD fue en decrecimiento paulatino, es así como se presentó un ingreso promedio de PQRSD de 98,166 mensual a la Entidad, descritos de la siguiente manera:



PRIMER SEMESTRE 2024	
Mes 2024	Total, Mes PQRSD
Enero	91
Febrero	97
Marzo	81
Abril	114
Mayo	111
Junio	95
PROMEDIO	98,166

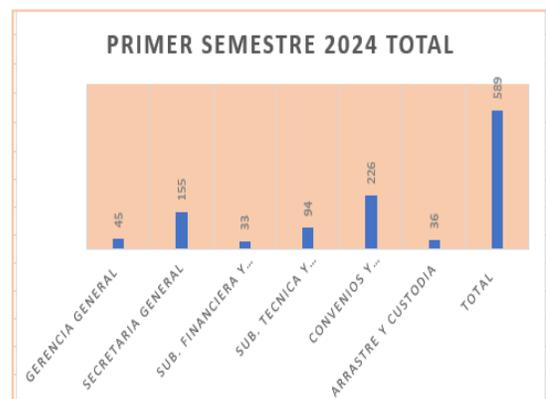
En cuanto a la clasificación de las –PQRSD- ingresadas por dependencia responsable de tramitarlas y de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se tiene el siguiente comportamiento tanto en el primer semestre de 2023 como en el primer semestre de 2024 así:

Para lo corrido del primer semestre-2023, se tiene un total de 290 PQRSD para la misma dependencia, las cuales han sido resueltas oportunamente.

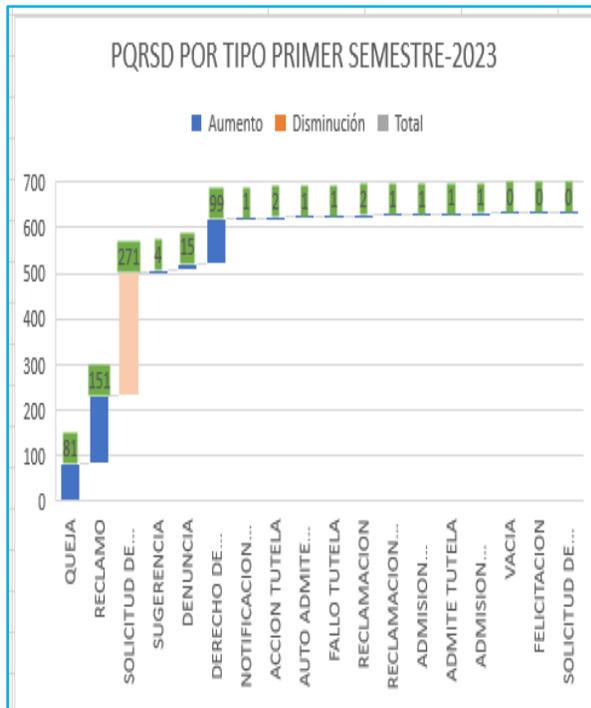
Para lo corrido del primer semestre-2024, se tiene un total de 226 PQRSD para la misma dependencia, las cuales han sido resueltas oportunamente.

SEGUNDO SEMESTRE 2023	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA GENERAL	17
SECRETARIA GENERAL	193
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	37
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	89
CONVENIOS Y PROYECTOS	290
JUNTA DIRECTIVA	1
TOTAL	632

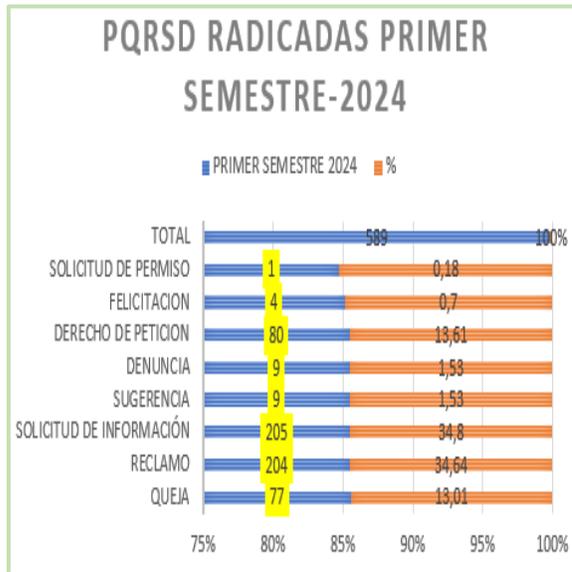
PRIMER SEMESTRE 2024	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA GENERAL	45
SECRETARIA GENERAL	155
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	33
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	94
CONVENIOS Y PROYECTOS	226
ARRASTRE Y CUSTODIA	36
TOTAL	589



Para el primer semestre-2023, se observa que las solicitudes de información también representan el mayor número de radicados, con un total de 271 equivalentes al 42.88% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo. Con respecto al tipo de PQRSD radicadas para los periodos analizados se tiene:



PQRSD RADICADAS PRIMER SEMESTRE-2023		
TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2023	%
QUEJA	81	12,82
RECLAMO	151	23,89
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	271	42,88
SUGERENCIA	4	0,63
DENUNCIA	15	2,37
ERECHO DE PETICION	99	15,66
NOTIFICACION OFICIO 629	1	0,16
ACCION TUTELA	2	0,32
AUTO ADMITE TUTELA	1	0,16
FALLO TUTELA	1	0,16
RECLAMACION	2	0,32
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	1	0,16
ADMISION TUTELA	1	0,16
ADMISION DEMANDA	1	0,16
VACIA	0	0
FELICITACION	0	0
SOLICITUD DE PERMISO	0	0
TOTAL	632	100

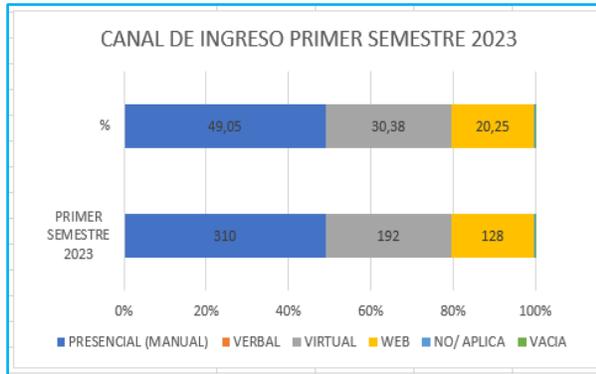


TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2024	%
QUEJA	77	13,01
RECLAMO	204	34,64
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	205	34,8
SUGERENCIA	9	1,53
DENUNCIA	9	1,53
DERECHO DE PETICION	80	13,61
FELICITACION	4	0,7
SOLICITUD DE PERMISO	1	0,18
TOTAL	589	100%

Para el primer semestre-2024, se observa que las solicitudes de información también representan el mayor número de radicados, con un total de 205 equivalentes al 34,8% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo. Con respecto al tipo de PQRSD radicadas para los periodos analizados se tiene:

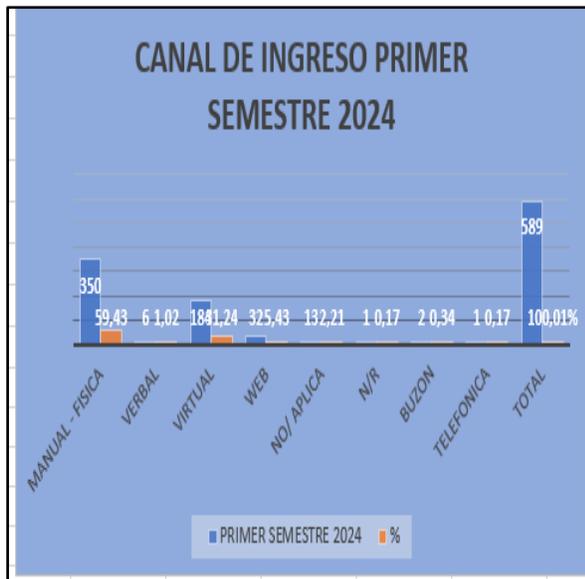
Canal de ingreso

Para el primer semestre de 2023 el canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios fue el manual-físico con un total de 310 ingresos, equivalentes al 49,05%



CANAL de INGRESO	PRIMER SEMESTRE 2023	%
MANUAL - FISICA	310	49,05
VERBAL	0	0
VIRTUAL	192	30,38
WEB	128	20,25
NO/ APLICA	1	0,16
N/R	1	0,16
BUZON		
TELEFONICA		
TOTAL	632	100%

Para el primer semestre de 2024 el canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios fue el manual-físico con un total de 350 ingresos, equivalentes al 59,43%



CANAL de INGRESO	PRIMER SEMESTRE 2024	%
MANUAL - FISICA	350	59,43
VERBAL	6	1,02
VIRTUAL	184	31,24
WEB	32	5,43
NO/ APLICA	13	2,21
N/R	1	0,17
BUZON	2	0,34
TELEFONICA	1	0,17
TOTAL	589	100,01%

En el primer semestre de 2023 se evidenció que del total de PQRSD ingresadas hay extemporaneidad en las respuestas de diez (10) PQRSD, para el momento del informe, y son las siguientes:

PRIMER SEMESTRE 2023

RADICADO	FECHA	DIRIGIDA	RESPONSABLE
2023070033	6/01/2023	Convenios y Proyectos	Sin Trazabilidad
2023070041	10/01/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070075	16/01/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070088	18/01/2023	Subgerencia Financiera y Comercial	Liliana Maria Arteaga
2023070416	18/04/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070476	05/05/2023	Convenios y Proyectos	Laura Patricia Suarez Salazar
2023070547	30/05/2023	Secretaria General	Steffany mayo cuervo
2023070597	16/06/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070610	21/06/2023	Secretaria General	Gildardo Restrepo Jaramillo
2023070617	21/06/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral

En el primer semestre de 2024 se evidenció que del total de PQRSD ingresadas, ochenta y ocho (88) se encontraban en estado abierto y sin gestión la cual fueron respondidas con extemporaneidad, para el momento del informe, y son las siguientes:

PRIMER SEMESTRE 2024

RADICADO DE INGRESO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	DIRIGIDA	RESPONSABLE
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070574	2024012235	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070573	2024012228	28/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070572	2024070572	02/07/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070567	2024012242	07/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable

2024070566	2024012219	03/07/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070565	2024012239	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070564	2024012240	04/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070562	2024012182	28/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Edgar Correa Lopez
2024070561	2024012183	28/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Edgar Correa Lopez
2024070559	2024012211	02/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070558	2024012217	03/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070557	2024070557	02/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070556	2024012163	26/06/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070555	2024012189	28/06/2024	Subgerencia Financiera y Comercial	Lida Patricia Sánchez Cardona
2024070553	2024012165	26/06/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070552	2024012184	28/06/2024	Secretaria General	Edgar Correa Lopez
2024070551	2024012167	26/06/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070550	2024070550	03/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070549	2024012221	03/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070548	2024012218	03/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070546	2024012213	02/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070545	2024012147	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070544	2024012166	26/06/2024	Arrastre y Custodia	No tiene responsable
2024070544	2024012166	26/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070543	2024012214	02/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070542	2024012128	20/06/2024	Secretaria General	Mini Johana Alvarez Quiroz
2024070542	2024012128	25/06/2024	Secretaria General	Edgar Correa Lopez
2024070541	2024012148	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070540	2024012145	26/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070539	2024012134	26/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Edgar Correa Lopez
2024070538	2024012144	02/07/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070537	2024012153	20/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070536	2024012155	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil

2024070535	2024012118	24/06/2024	Subgerencia Financiera y Comercial	Ana Milena Builes Suárez
2024070534	2024012157	27/06/2024	Subgerencia Financiera y Comercial	Ana Milena Builes Suárez
2024070533	2024012154	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070532	2024012198	03/07/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Ivan Darío Benjumea Saldarriaga
2024070531	2024012107	19/06/2024	Secretaria General	Carolina Hurtada Ángel
2024070531	2024012107	21/06/2024	Secretaria General	José Fernando castaño Villegas
2024070525	2024012151	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070530	2024012152	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070528	2024012037	24/06/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070527	2024012065	18/06/2024	Subgerencia Financiera y Comercial	Ana Milena Builes Suárez
2024070524	2024012170	26/06/2024	Secretaria General	Miny Johana Alvarez Quiroz
2024070523	2024012117	27/06/2024	Subgerencia Financiera y Comercial	Inelda Rosa Ruiz Silgado
2024070522	2024012106	20/06/2024	Secretaria General	Miny Johana Alvarez Quiroz
2024070521	2024012174	27/06/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070520	2024012108	03/07/2024	Gerencia General	Ninfa Patricia Perez Rojas
2024070519	2024012123	03/07/2024	Gerencia General	Ninfa Patricia Perez Rojas
2024070518	2024012121	03/07/2024	Gerencia General	Ninfa Patricia Perez Rojas
2024070517	2024012090	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070516	2024012091	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070515	2024012080	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070514	2024012092	19/06/2024	Secretaria General	Miny Johana Alvarez Quiroz
2024070513	2024012021	19/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Edgar Correa Lopez
2024070512	2024012168	18/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Maria Teresa Berrio Palacio
2024070512	2024012168	25/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Edgar Correa Lopez
2024070511	2024012067	19/06/2024	Secretaria General	Elkin Alberto Cuartas Palacio
2024070510	2024012081	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070509	2024012032	19/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Edgar Correa Lopez
2024070508	2024012126	18/06/2024	Secretaria General	Miny Johana Alvarez Quiroz
2024070507	2024012043	25/06/2024	Secretaria General	Miny Johana Alvarez Quiroz

2024070506	2024012079	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070505	2024012078	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070504	2024012089	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070503	2024012063	18/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070502	2024012062	25/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070501	2024012060	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070500	2024012061	19/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070498	2024012008	13/06/2024	Secretaria General	Miny Johana Alvarez Quiroz
2024070497	2024012056	18/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070496	2024012042	20/06/2024	Gerencia General	Ninfa Patricia Perez Rojas
2024070495	2024012077	19/06/2024	Gerencia General	Sergio Andrés Arango Gil
2024070494	2024012055	18/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070493	2024012049	18/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070492	2024011968	12/06/2024	Subgerencia Financiera y Comercial	Gladis Aidé Henao Flórez
2024070491	2024012043	18/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070490	2024011968	12/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	Diana Sofia Anaya Acevedo
2024070490	Sin radicado se dio respuesta (verbal) del 19 de junio de 2024	19/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	José Luis Zapata Gómez
2024070490	Sin radicado se dio respuesta (verbal) del 19 de junio de 2024	19/06/2024	Subgerencia Técnica y Operativa	No tiene responsable
2024070489	2024011994	11/06/2024	Arrastre y Custodia	Sergio Andrés Arango Gil
2024070529	2024012244	04/07/2024	Gerencia General	No tiene responsable
2024070499	Se cierra ya que en la presente PQRSD no hay datos adjuntos que sean de competencia	08/07/2024	Gerencia General	No tiene responsable

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez revisada y analizada la información relacionada con las PQRSD de la Sociedad Terminales de Medellín S.A. Se realizan recomendaciones necesarias, con el propósito de mejorar la gestión de estas, para todos los usuarios y continuar con el buen servicio y cumplimiento del procedimiento estipulado.

- Se sugiere revisar y actualizar el formato de las PQRSD de la página WEB de la Entidad, en el cual al elegir la opción Denuncia, se desplieguen otras preguntas que le permitan al usuario encasillarse efectivamente en una Denuncia y no en una queja, reclamo o solicitud, adicional también la opción de ser anónima o no.
- Fortalecer los canales de Información internos y externos para la denuncia Anónima o confidencial.
- Se recomienda brindar oportuna respuesta a las PQRSD vencidas y/o extemporáneas.
- Es recomendable gestionar las PQRSD directamente en la plataforma QFDocument, dándole la trazabilidad completa, con el fin de cerrarlas en el momento de generar la respuesta respectiva, en tiempo real, desde la misma plataforma.
- Se recomienda dar respuesta a las PQRSD, aunque se encuentren extemporáneas.
- Por último, se invita a cada una de las áreas a continuar dando respuesta a las PQRSD con la calidad, oportunidad y pertinencia que dicta la norma legal vigente, para con ello mantener la confianza y credibilidad de los usuarios.

John Giraldo Granda

Asesor Oficina de Control Interno