

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 1 de 16

INFORME DE PQRSD – SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA - CORTOLIMA

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 2 de 16

OBJETIVO

Determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los grupos de valor de CORTOLIMA sobre los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de los procesos, subdirecciones y oficinas asesoras, para el mejoramiento continuo en la experiencia del servicio a los usuarios por parte de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

ALCANCE

Se presenta este informe a la comunidad de CORTOLIMA, a los grupos de valor de la corporación y ciudadanía y entidades gubernamentales, en donde expone la gestión trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, realizando un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del año 2025.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del cuarto trimestre, octubre - diciembre del año 2025
4. Historial radicación de PQRSD
5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones
6. Orígenes de las PQRSD radicadas
7. PQRSD extemporáneas
8. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?
9. Traslados por competencia
10. Tiempo promedio de respuesta
11. Recomendaciones y sugerencias

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 3 de 16

1. Introducción

La Subdirección Administrativa y Financiera de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través del proceso de Servicio al Ciudadano y en cumplimiento con la competencia establecida en el Acuerdo 023 del 20 de octubre de 2025, que dispone “Tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, que los ciudadanos realizan en CORTOLIMA”

Se presenta este informe a la comunidad de CORTOLIMA, a los grupos de valor de la corporación y ciudadanía y entidades gubernamentales, en donde expone la gestión trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, realizando un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año 2026.

Este informe permitirá determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los grupos de valor de CORTOLIMA sobre los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de los procesos, subdirecciones y oficinas asesoras, para el mejoramiento continuo en la experiencia del servicio a los usuarios por parte de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

2. Normalización de los términos en PQRSD

La Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, “por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” de manera que adopta la Ley 1755 de 2015, donde los términos para atender las PQRSD son de la siguiente manera:

Tipo de solicitud	Términos
Petición general	15 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Entes de control	3 – 5 días hábiles

Tabla 1. Términos de Ley 1755 del 2015

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 4 de 16

3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, abril – junio del año 2026.

Se radicaron un total de **7.250 PQRSD**, en el mes de abril 2.830, mayo 2.250 y junio 2.171. Finalmente, el **83.52%** fueron gestionadas y terminadas y el **16.44%** se encuentran activas al corte del segundo trimestre de 2026.

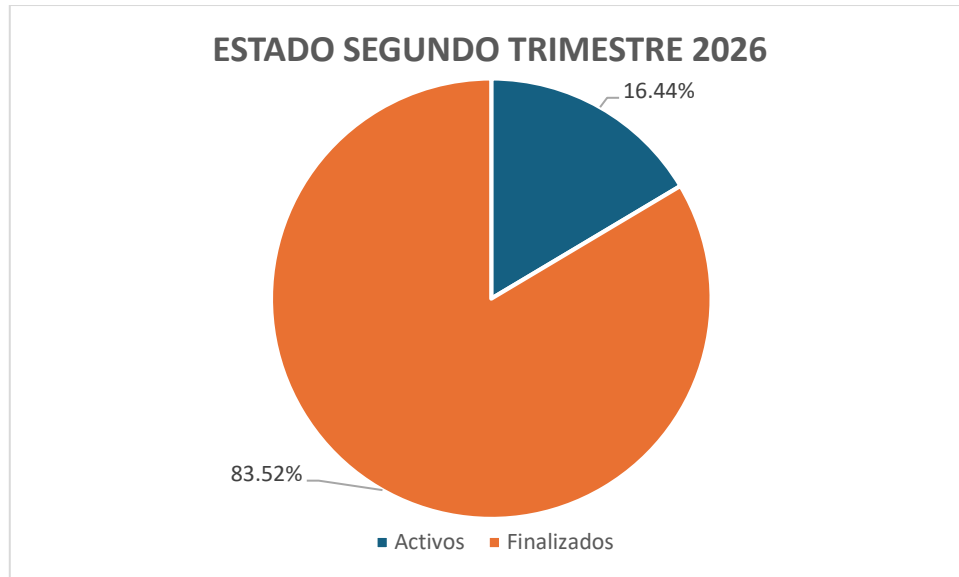


Grafico 1. Porcentaje de los estados de las PQRSD

A continuación, con relación al grafico 2. En el mes de abril del total 2.830 PQRSD radicadas, 38 se encontró activas al corte, en el mes de mayo del total 2.250 radicadas, 91 de estas PQRSD no fueron finalizadas al corte, en el mes de junio del total 2.171, 1.063 PQRSD se encontraron activas al corte 30 de junio del 2026.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 5 de 16

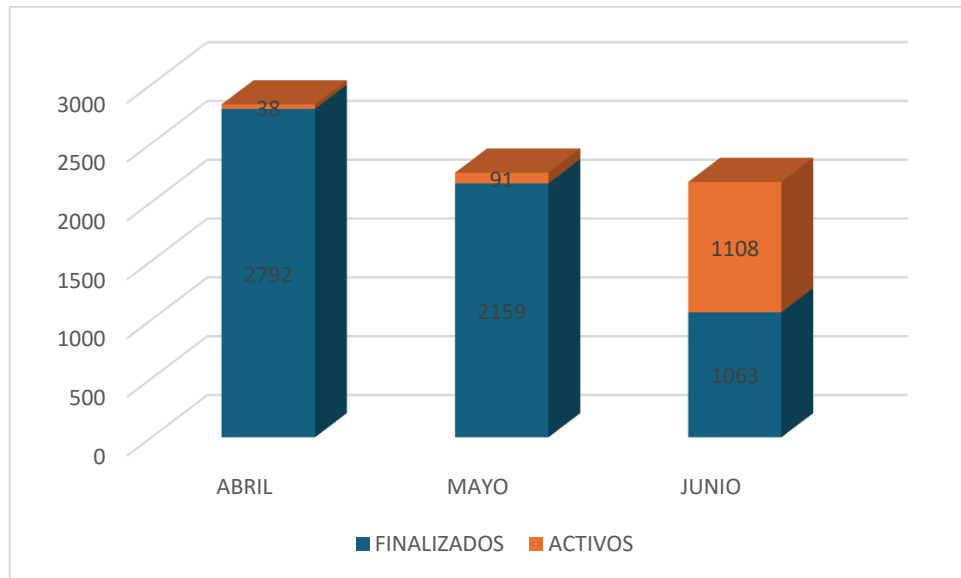


Gráfico 2. Cantidad de los estados por meses.

A continuación, en el gráfico 3, se describen las series documentales Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF y Entes de Control, este ultimo hace parte de la serie documental “Peticiones” y en este informe se presenta de manera independiente para resaltar la cantidad de peticiones que allegan los entes de control a la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA.

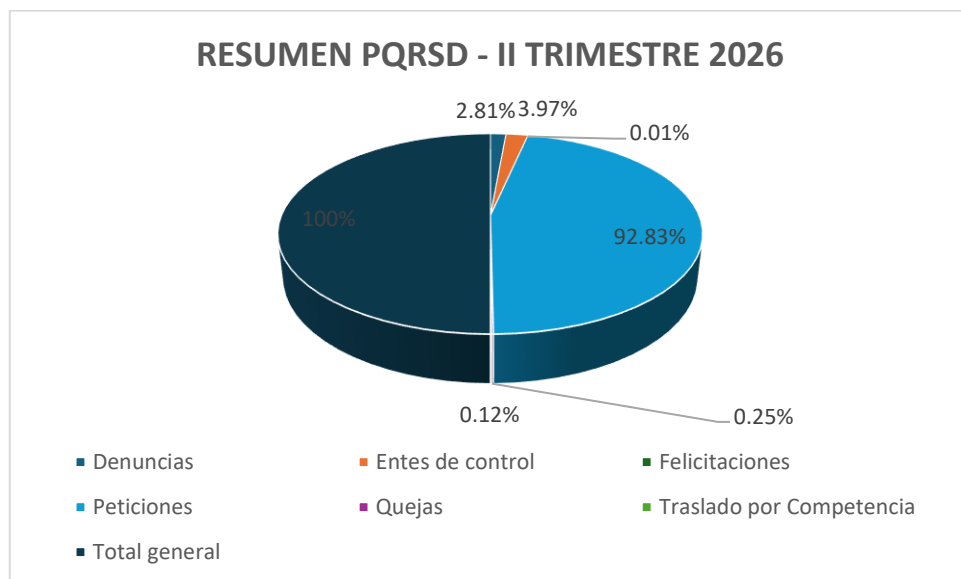


Gráfico 3. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 6 de 16

A continuación, de manera detallada se presenta la cantidad y su porcentaje para este trimestre por serie documental definida.

SERIE	II Trimestre	%
Denuncias	204	2.81%
Entes de control	288	3.97%
Felicitaciones	1	0.01%
Peticiones	6730	92.83%
Quejas	18	0.25%
Traslado por Competencia	9	0.12%
Total general	7250	100%

Tabla 2. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

4. Historial radicación de PQRSD

Del grafico 4 se aprecia una tendencia al alza en la radicación de las PQRSD desde el año 2022 y el **promedio** de PQRSD radicadas por trimestre es de **5.535**. En los dos trimestres se han radicado **16.193** de PQRSD radicadas en esta vigencia del año 2026.

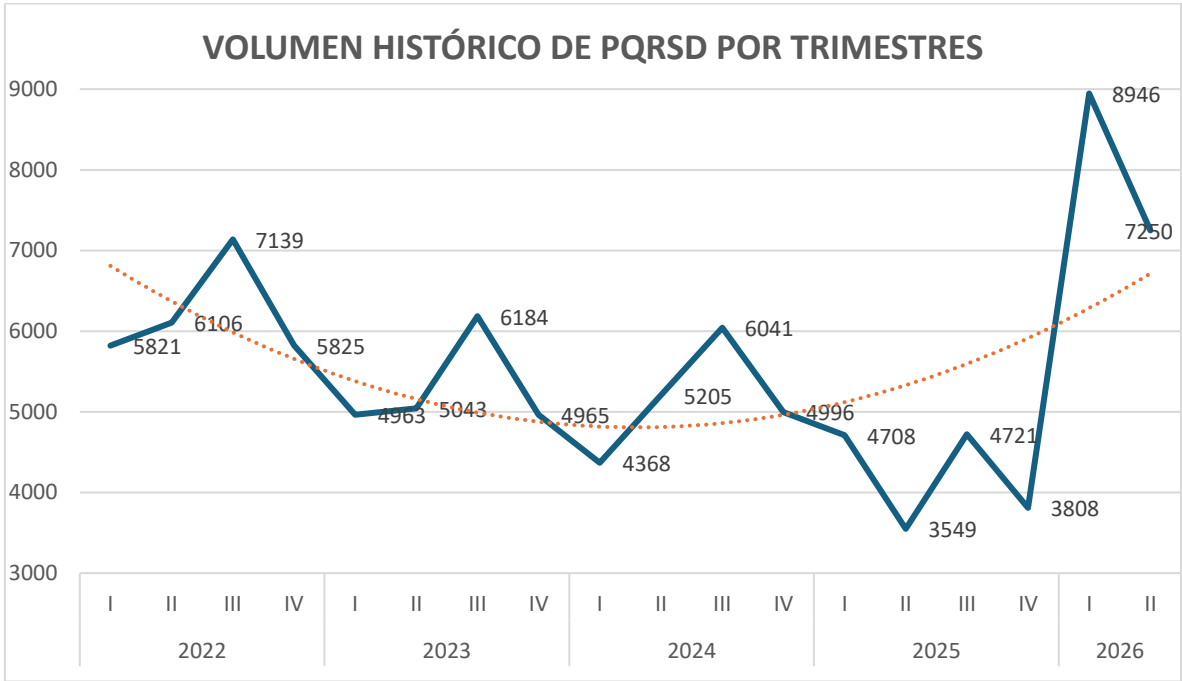


Gráfico 4. Historial de PQRSD por trimestres

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 7 de 16

Al continuar con el análisis descriptivo del volumen de PQRSD tramitadas por la Corporación, se observa que, tras el pico atípico de 8.946 requerimientos registrado en el primer trimestre de 2026, el segundo trimestre reporta un volumen de 7.250 radicados. Si bien este dato representa una desaceleración respecto al periodo anterior, se mantiene significativamente por encima de la media histórica de la entidad (promedio de 4.500 a 5.000 unidades), consolidando una meseta de alta carga operativa que no muestra signos de retornar a los niveles previos a 2026.

Este comportamiento persistente en la parte alta de la gráfica reafirma la hipótesis de una saturación estructural en los canales de atención, derivada de la migración hacia modelos de radicación electrónica que, ante la ausencia de un soporte técnico robusto y una estrategia de alfabetización digital efectiva, están siendo utilizados por la ciudadanía para resolver dudas de trámite básico y soporte en plataforma, en lugar de para el objeto misional de la PQRSD.

La brecha entre el volumen proyectado por la tendencia (línea punteada) y el volumen real ejecutado, evidencia que la Corporación se encuentra ante un nuevo escenario de demanda ciudadana. Por lo tanto, no se trata de una fluctuación estacional, sino de un cambio en el paradigma de interacción usuario-entidad que exige, de manera urgente, la optimización de los aplicativos de radicación y el fortalecimiento de la planta de personal en Servicio al Ciudadano. De no atenderse esta brecha operativa con el plan de choque sugerido y la provisión de cargos, la entidad se expone a un riesgo creciente de ineficacia administrativa, el cual compromete el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones

Se asignó el mayor volumen de las PQRSD a la Subdirección Administrativa y Financiera en lo corrido del año; **6.071** radicados, seguido de la Subdirección Jurídica con **3.317** PQRSD radicadas, seguido de la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con **2.059** PQRSD, a corte 30 de junio del año 2026.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 8 de 16



Gráfico 5. Recuento de PQRSD Asignadas por dependencias de CORTOLIMA.

6. Orígenes de las PQRSD

La mayoría de los grupos de valor de la Corporación allegaron sus solicitudes a la ventanilla virtual de Correo Electrónico a través del email ventanilla@cortolima.gov.co con **5.447 PQRSD** radicadas en el trimestre que corresponde al **75.12%**, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron **810 PQRSD** que corresponde al **11.17%**, en tercer lugar la sede sur-oriente con **312 PQRSD** correspondiente al **4.30%** de las solicitudes en el segundo trimestre del año 2026.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 9 de 16

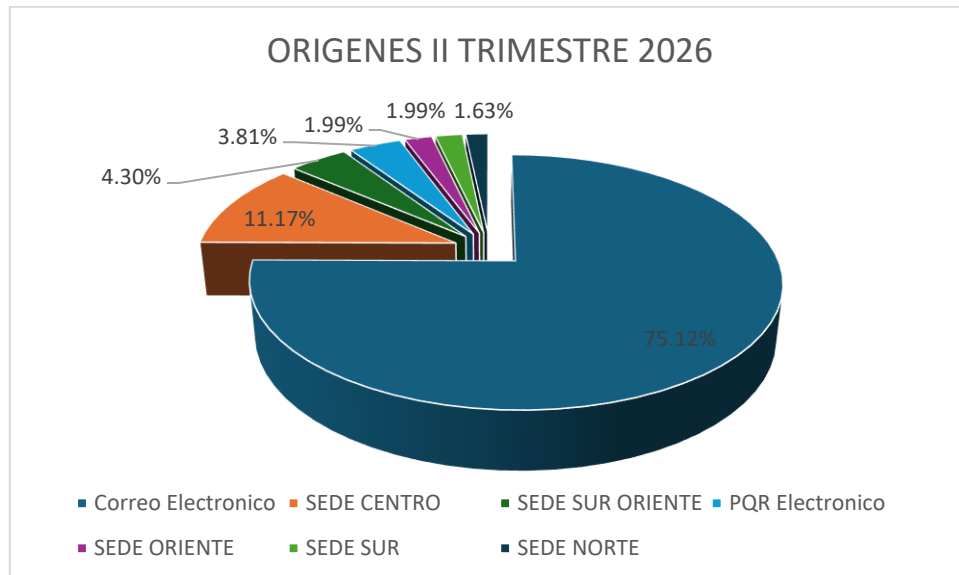


Gráfico 6. Porcentaje y cantidad de los orígenes de radicación de las PQRSD

7. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total **1.324 PQRSD** extemporáneas en el segundo trimestre del año 2026 con corte 30 de junio, a continuación, se muestra el grafico de extemporaneidad por dependencias y series documentales correspondientes:

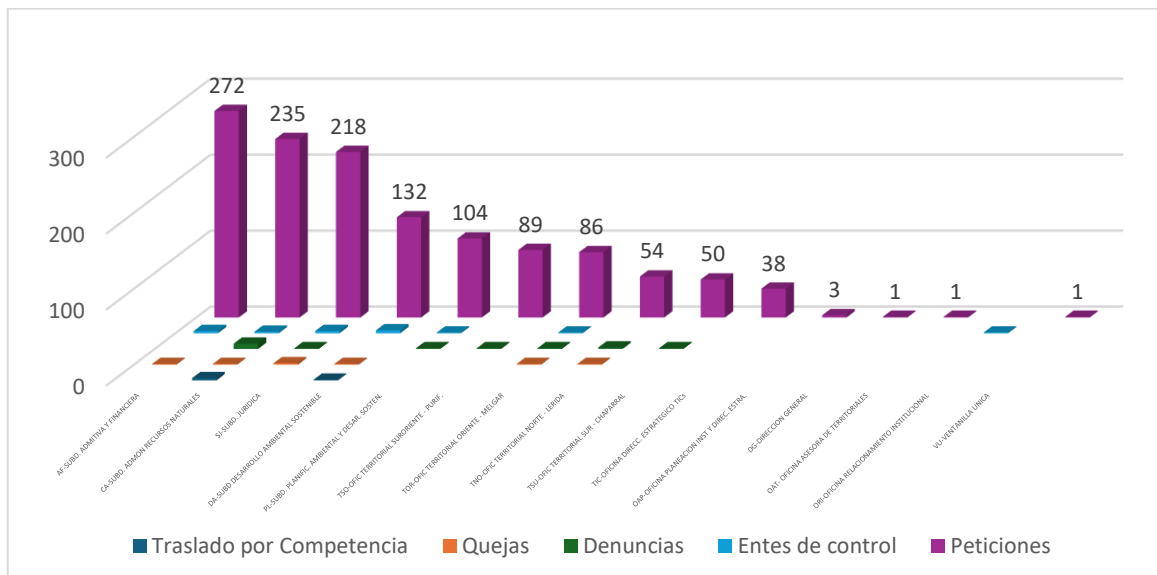


Gráfico 7. Cantidad de PQRSD extemporáneas x dependencia y serie documental

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 10 de 16

DEPENDENCIA	PQRSD EXTEMP	%
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	276	20.85%
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	248	18.73%
SJ-SUBD. JURIDICA	224	16.92%
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	138	10.42%
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	106	8.01%
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	90	6.80%
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	89	6.72%
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	57	4.31%
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	51	3.85%
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	38	2.87%
OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	3	0.23%
DG-DIRECCION GENERAL	1	0.08%
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	1	0.08%
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	1	0.08%
VU-VENTANILLA UNICA	1	0.08%
TOTAL	1324	100%

Tabla 3. PQRSD extemporáneas por dependencia I trimestre del 2026

La Subdirección de Administrativa y Financiera presenta el mayor porcentaje de extemporaneidad en este trimestre con un total de 276 PQRSD que corresponden al 20.85% del total de lo extemporáneo, seguido de la Subdirección Administración de Recursos Naturales con 248 PQRSD extemporáneas que corresponden al 18.73%, la Subdirección Jurídica con 224 PQRSD extemporáneas correspondiente al 16.92% y así sucesivamente como se describe en la gráfica 7 y tabla 3.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 11 de 16

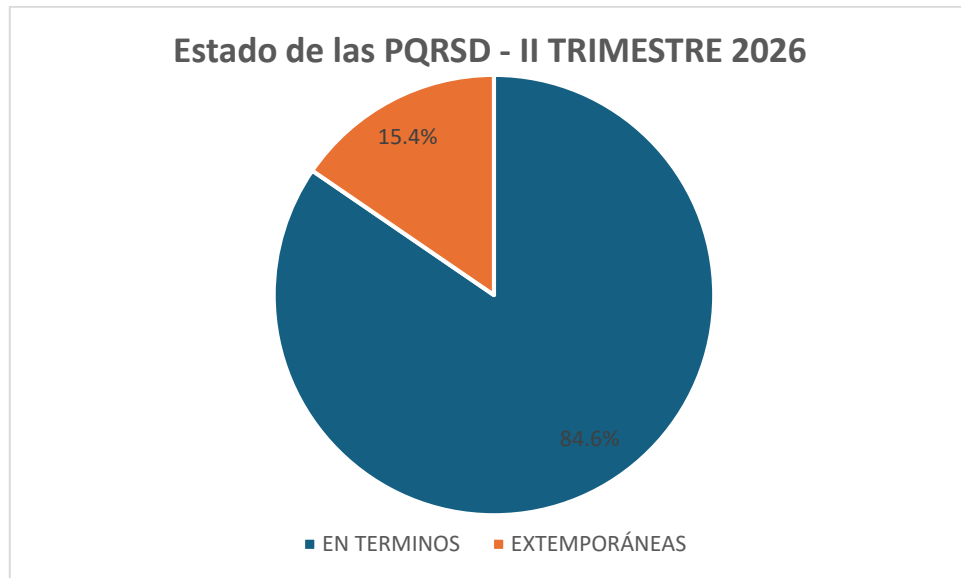


Gráfico 8. Porcentaje de extemporaneidad

Del grafico 8. Se ilustra el porcentaje de extemporaneidad general para el segundo trimestre del año 2026, resultado que arroja el 15.4% de extemporaneidad y 84.6% de as PQRSD que se finalizan y gestionan dentro de los términos de ley, a continuación, PQRSD extemporáneos discriminados por serie documental.

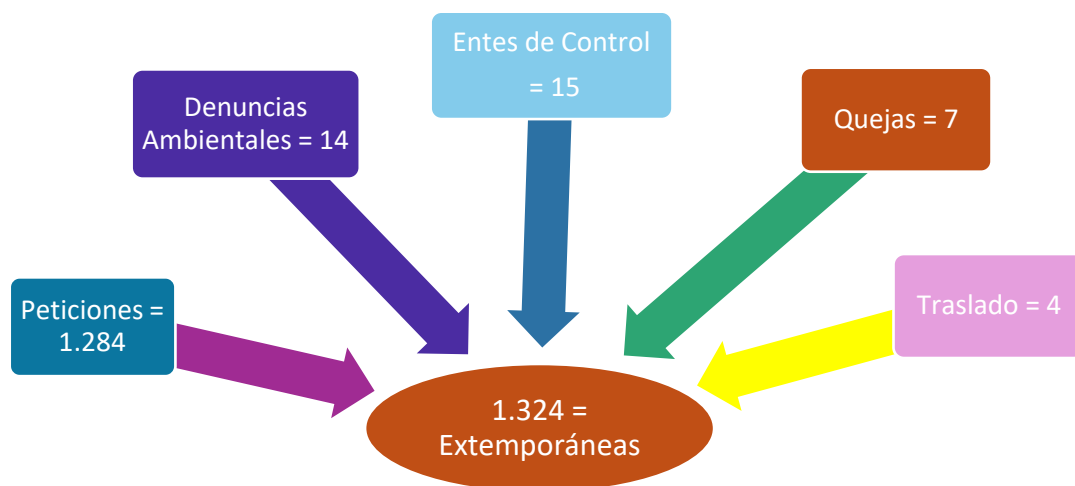


Gráfico 9. Cantidad de series documentales extemporáneas

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 12 de 16

La gráfica 9. Expone un total de 1.324 solicitudes clasificadas como extemporáneas, es decir, gestionadas por fuera del tiempo establecido. Estas solicitudes se dividen en diferentes series documentales, destacándose los siguientes:

Peticiones: 1.284 casos (96.98%) – representan la gran mayoría de los casos extemporáneos, evidenciando un foco crítico de gestión tardía.

Entes de Control: 15 casos (1.13%) – importante por su naturaleza urgente y su impacto en la gestión y defensa jurídica de la corporación.

Denuncia Ambientales: 14 casos (1.06%) – igualmente relevante a pesar de su baja incidencia en el impacto ambiental del departamento

Traslados por competencia: 4 casos (0.30%) – la importancia de atender los PQRSD de los ciudadanos cuando no corresponden a las competencias de la Corporación.

Conclusiones clave:

Cumplimiento **mayoritario**: El 83% de las PQRSD fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que refleja un nivel de cumplimiento adecuado en la atención de los requerimientos ciudadanos.

Extemporaneidad **moderada**: El 17% de las PQRSD presentan extemporaneidad, lo cual evidencia oportunidades de mejora en los procesos de gestión, seguimiento y cierre oportuno de solicitudes.

Recomendación general:

Fortalecer el control y seguimiento: Implementar alertas tempranas de control semanal que permitan monitorear en tiempo real el cumplimiento de plazos para reducir los casos extemporáneos.

Analizar causas raíz: Realizar un análisis detallado por serie documental para identificar los factores que generan retrasos (por ejemplo, falta de personal, falta de vehículos para gestionar visitas, limitaciones y desconocimiento de los procedimientos de Gestión de PQRSD).

8. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 13 de 16

Al evaluar el comportamiento de la trazabilidad durante el segundo trimestre de 2026, se observa una estabilización en el promedio institucional, aunque con variaciones significativas en la distribución de la carga operativa. Si bien el bloque de dependencias directivas y de control ha logrado mantener indicadores de alta eficiencia —con tiempos de gestión que oscilan entre los 4 y 7 días—, se evidencia una persistente presión sobre el bloque misional y las territoriales, donde los tiempos promedio de respuesta se mantienen en un rango de 10 a 13 días. Esta meseta en los tiempos de gestión, aunque se encuentra dentro de los márgenes legales, denota una capacidad operativa al límite, donde cualquier incremento imprevisto en el volumen de radicados podría comprometer el cumplimiento de los términos perentorios. Es imperativo resaltar que, a pesar de las acciones de seguimiento ejecutadas, la Oficina Asesora de Territoriales (OAT) continúa mostrando una brecha crítica al registrar 24 días promedio de gestión, cifra que denota una tendencia desfavorable y que requiere de una reingeniería en sus flujos de trabajo internos; este nivel de dilación no solo contraviene la eficacia del servicio, sino que eleva exponencialmente el riesgo institucional de incurrir en desacatos por tutela y debilita la confianza ciudadana en la capacidad de respuesta descentralizada de la Corporación.

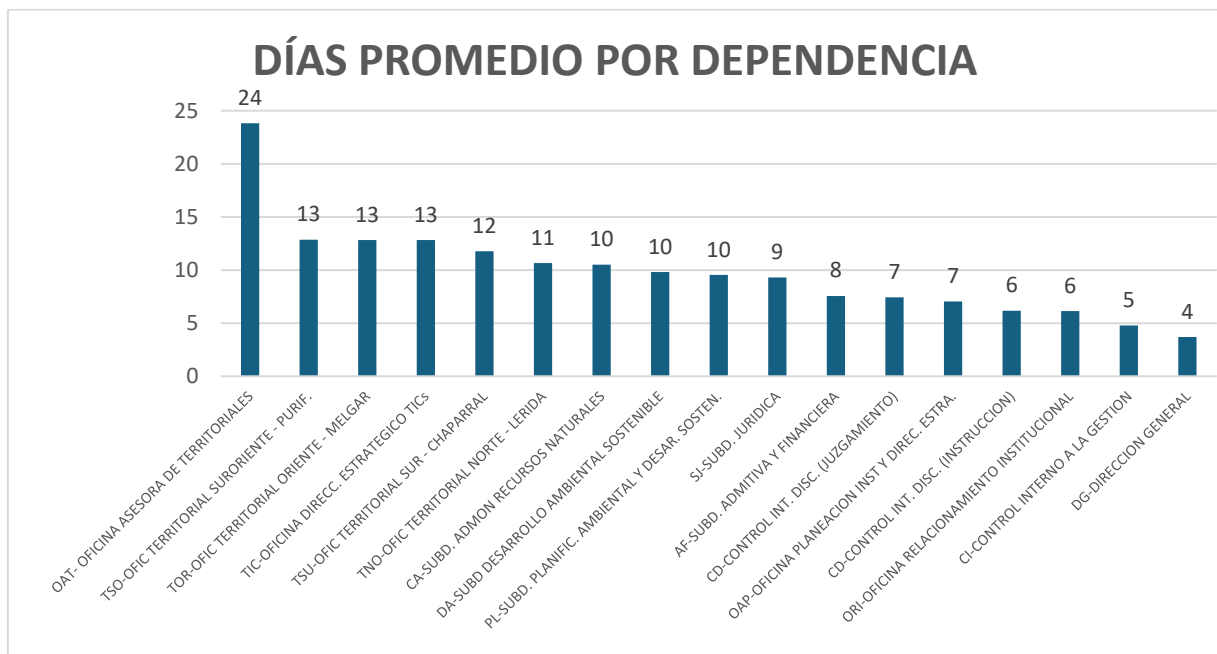


Gráfico 10. Días promedio que tardan las dependencias en gestionar las PQRS

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 14 de 16

9. Traslados por competencia

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Se registran **Cuatro (04)** solicitudes trasladadas por competencia en la Corporación Autónoma Regional del Tolima en el segundo trimestre del 2026.

10. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

La Corporación gestionó las respuestas a sus usuarios en **10 días hábiles promedio** para las PQRSD radicadas en los meses del 01 abril al 30 de junio, correspondientes al segundo trimestre del año 2026, de acuerdo al sistema de correspondencia de CORTOLIMA.

Esto quiere decir que en promedio la corporación cumple con los términos de ley en la gestión de la PQRSD, aumentando así la confianza y oportuna respuesta.

Conclusiones del Informe:

1. Volumen de demanda extraordinario: La Corporación atraviesa un cambio estructural en la demanda ciudadana. Tras el pico histórico del primer trimestre (8.946), el volumen de 7.250 radicados en el segundo trimestre confirma que la entidad se encuentra en una nueva meseta de alta carga operativa, superando significativamente la media histórica (5.535 radicados/trimestre).
2. Alta tasa de resolución: Con un 83.52% de PQRSD finalizadas al cierre del trimestre, la Corporación demuestra una capacidad de respuesta resolutive constante, lo que garantiza que la mayor parte del flujo documental no se estanque en el sistema.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 15 de 16

3. Dependencia crítica del canal virtual: El 75.12% de las solicitudes ingresan a través del correo electrónico ventanilla@cortolima.gov.co. Esta concentración evidencia que el correo electrónico es el canal principal de interacción, convirtiéndose en el punto neurálgico de la eficacia operativa de la entidad.
4. Concentración de la carga operativa: La Subdirección Administrativa y Financiera (6.071 radicados acumulados en el año) y la Subdirección Jurídica (3.317 radicados) concentran el mayor volumen de trabajo misional y administrativo, lo que las sitúa como las dependencias de mayor riesgo ante cualquier interrupción en el flujo de trabajo.
5. Brecha crítica en tiempos de respuesta (OAT): Existe una asimetría alarmante en los indicadores de oportunidad. Mientras el promedio institucional es de 10 días hábiles, la Oficina Asesora de Territoriales (OAT) registra 24 días promedio, una desviación que supera el límite legal (15 días para peticiones generales), convirtiéndose en un foco de vulnerabilidad jurídica.

Recomendaciones para Mejorar la Efectividad

1. Implementación de un Plan de Choque en la OAT: Dada la desviación crítica en los tiempos de gestión de la Oficina Asesora de Territoriales (24 días), es necesario realizar una reingeniería de sus procesos internos, evaluando la carga laboral y la asignación de responsabilidades para ajustar sus tiempos de respuesta a los términos perentorios de la Ley 1755 de 2015.
2. Optimización del canal virtual mediante automatización: Dada la saturación del correo ventanilla@cortolima.gov.co (75.12% de los ingresos), se recomienda migrar de un modelo de recepción manual a uno asistido por herramientas de gestión documental que permitan la clasificación automática (IA o filtros inteligentes) para descongestionar la carga operativa del personal de Servicio al Ciudadano.
3. Fortalecimiento del soporte técnico preventivo: Las denuncias y peticiones ciudadanas están siendo absorbidas por el canal de radicación de PQRSD debido a fallas o falta de usabilidad en herramientas como el aplicativo Tools. Es prioritario habilitar la radicación directa de denuncias ambientales en plataformas digitales para reducir la carga de gestión manual de la Ventanilla Única.
4. Estrategia de alfabetización digital y "cero dudas": Gran parte del volumen de PQRSD no corresponde a trámites misionales complejos, sino a

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT PI 052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 16 de 16

solicitudes de orientación o soporte en plataforma. Se debe diseñar un micrositio de "preguntas frecuentes" y videos tutoriales de autogestión de trámites para reducir la radicación de solicitudes informativas que saturan el sistema innecesariamente.

5. Institucionalización de alertas tempranas de control: En vista de que el 15.4% de las PQRSD resultaron extemporáneas, se debe formalizar el uso de los informes semanales de alertas tempranas para que cada jefe de dependencia tenga la obligación de realizar un control de "corte de semana", permitiendo la reasignación de radicados antes de que alcancen el vencimiento legal.

Proyección

La implementación de estas acciones permitirá reducir progresivamente el porcentaje de extemporaneidad institucional hacia un nivel inferior al 15% en el próximo trimestre, consolidando una gestión más oportuna, coordinada y orientada a la mejora continua del proceso de Servicio al Ciudadano.



DAVID ERNESTO GONZALEZ RUIZ

Profesional Especializado

Gestión Administrativa - Servicio al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

Proyectó: David E Gonzalez R / Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano

Revisó: Andrés Felipe Ortiz / Coordinador Gestión Administrativa