

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL MES DE DICIEMBRE 2021

### OBJETIVO:

Verificar la gestión de las Peticiones, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, que contribuyan al mejoramiento continuo del Proceso de Gestión del Modelo de Atención.

### ALCANCE:

Verificar la gestión de las peticiones allegadas a la Agencia Nación de Tierras en el mes de diciembre 2021, constituyendo un reporte complementario al realizado en el mes de enero 2022.

### CRITERIOS:

- Ley 1434 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”.
- Ley 1755 del 30/06/2015 “*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*”.
- Ley 1437 de 2011, Título I, Capítulo II. “*Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”.
- Decreto 491/2020, “Por el cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades publicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición*”.
- Resolución 757 de 2017 “*Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicidades y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones*”.
- Base de datos “*Copia de Bases dependencias\_Revisión DICIEMBRE (003)*”.

## 1. ANOTACION PRELIMINAR

A través de memorando N° 20221020019233, fue remitido a la Dirección General “Informe de seguimiento a la atención de las peticiones allegadas a la Agencia en el II Semestre del 2021”, el cual fue publicado el 31/01/2022 en el link <https://www.ant.gov.co/planeacion-control-y-gestion/control-interno/informes/informes-obligatorios-de-ley/>

No obstante lo anterior, en el referido informe solo fueron analizadas las peticiones correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, quedando pendientes de analizar los radicados correspondiente al mes de diciembre de 2021, toda vez que en su oportunidad no fueron remitidos por Secretaria General y así quedó estipulado en dicho informe.

Así las cosas, el presente informe se proyecta como un informe complementario, analizando únicamente las peticiones recibidas en la ANT en el mes de diciembre 2021, con el fin de agotar el análisis del segundo semestre de 2021.

## 2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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... **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...**”;* el presente informe tiene por propósito presentar los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las peticiones recibidas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el mes de diciembre de 2021, constituyéndose como un informe complementario al presentado en el mes de enero de la presente anualidad. Lo anterior a fin de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad y que se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

La Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, la cual tiene su inicio mediante el Decreto 2363 del 2015, en el artículo 29, por el cual se le asignó a la Secretaría General la función de “*Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos*”. Esta función la ha venido desarrollando dicha Dependencia, a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, implementando instrumentos para la operación, tales como, caracterización del proceso **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones\_V4, forma **GEMA-F-001** Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD y servicio al ciudadano V2, ficha

técnica de salidas y productos **GEMA-FT-001** Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones filtradas y viabilizadas\_V1 y las Fichas técnicas de los indicadores **DEST-F-002** Gestión de Comunicaciones de la vigencia actual V1, **DEST-F-001** Nivel de satisfacción del Servicio al Ciudadano V1. De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros instrumentos, como son, la Resolución 757 de 2017, la Circular 20 del 25/10/2019, la Estrategia de servicio al ciudadano, la Carta de trato digno, la sección denominada “Servicio al Ciudadano” en la página web institucional, el Formulario electrónico de peticiones, las Tablas de retención documental y el Sistema Orfeo, entre otros. Siendo este último el mecanismo de control definido por la Agencia para gestionar las comunicaciones recibidas. Así mismo, se debe agregar que la Entidad en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha venido aplicando el autodiagnóstico correspondiente a la Política de Atención al Ciudadano, en cabeza de la Secretaría General como líder de política, como un mecanismo de mejora continua del proceso, mediante la formulación de planes de mejoramiento.

En este entendido, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico del 05/04/2022 solicitó a la Secretaría General el suministro de la base que relacionara las peticiones allegadas a la Agencia en el mes de diciembre de 2021.

A través de correo electrónico del 08/04/2022, fue suministrada base de datos “Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003)”, con la relación de los radicados recibidos por la Agencia en el mes de diciembre 2021, arrojando un total de 10.399 radicados.

Acorde con lo anterior, se procedió a establecer la población a analizar, teniendo en cuenta la TRD que se tuvo en cuenta para la clasificación documental de la serie “peticiones”, observándose 19 tipos documentales, a saber: Petición, Queja, Solicitud de documentos (copias), Petición Congreso de la Republica, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia, Consulta, Peticiones entre autoridades, Desistimiento, Respuesta a derecho de petición, Traslado por competencia, Suspensión, Reclamo, Constancia de publicación en cartelera/Edicto, Respuestas a derechos de petición remitidos por externos, constancia de entrega de respuesta, Recurso.

A partir de la información suministrada, el equipo de la Oficina de Control Interno seleccionó aquellos registros que su tipo documental se encontraba parametrizado en el Sistema Orfeo y que, respondían a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015 (Decreto 491/2021) a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos.

En concordancia con lo anterior, para el periodo evaluado se identificó un total de 4.949 registros, tipificados por el proceso como peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL DICIEMBRE 2021
Respuesta a derecho de petición	2176
Derecho de petición	1128
Petición	759
Peticiones entre autoridades	255
Solicitud de Información	233
Petición de Información	141
Traslado del derecho de petición por competencia	124
Queja	60
Solicitud de documentos	20
Solicitud/Petición	20
Denuncia	16
Consulta	8
Felicitaciones	6
Desistimiento a Derecho de Petición	6
Recurso de reposición o apelación	3
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	1
Sugerencia	1
Recurso de reposición	1
Recurso de apelación	1
<b>TOTAL</b>	<b>4959</b>

Tabla 1. Registros seleccionados para la definición de la muestra.  
Fuente: "Copia de Bases dependencias\_Revisión DICIEMBRE (003)".

Es importante subrayar, que si bien los registros restantes, fueron remitidos por la Secretaría General en la base de datos "*Copia de Bases dependencias\_Revisión DICIEMBRE (003)*", éstos no fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia mediante procedimientos administrativos establecidos para tal fin.

Por último, mencionar que para la selección de la muestra se realizó un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, aclarando que, pese a que la muestra es pequeña, se encuentra dentro de un margen de confiabilidad alto de acuerdo a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFFP.

A continuación, se describen las actividades ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno respecto a la muestra seleccionada para análisis, la verificación se realizó a través del Sistema Orfeo, teniendo en cuenta variables, tales como: clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en dicho Sistema.

### 3. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

Realizado el análisis de las peticiones recibidas en la Agencia durante el mes de diciembre de 2021, se observó que los tipos documentales mas radicados son Derecho de Petición, solicitud de información y petición entre autoridades, al igual que el informe de las peticiones entre los meses de julio y noviembre 2021.

La siguiente gráfica detalla la distribución de las Peticiones, de acuerdo con la tipología documental asignada en el Sistema Orfeo.



Gráfica No 1. Peticiones por modalidad.

Fuente: Base de datos "Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003)".

En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Administración de tierras de la Nación, Subdirección Administrativa y Financiera, en igual forma que el reporte de los meses de julio a noviembre. La proporción por dependencias se aprecia en la siguiente Tabla:

DEPENDENCIA	NUMERO DE RADICADOS
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1090
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	958
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	871
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	588
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	560
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	267
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	118
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	111
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	92
103 - OFICINA JURIDICA	90
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	41
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	25
100 - DIRECCION GENERAL	24
760 - UGT POPAYAN	22
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	19
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	15
720 - UGT CUCUTA	13
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	9
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	7
730 - UGT MEDELLIN	7
780 - UGT VILLAVICENCIO	6
600 - SECRETARIA GENERAL	5
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	5
770 - UGT SANTA MARTA	3
101 - OFICINA DE PLANEACION	3
710 - UGT BOGOTA	3
750 - UGT PASTO	3
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	2
790 - UGT AMAZONIA	1
740 - UGT MONTERIA	1
<b>TOTAL RADICADOS DICIEMBRE 2021</b>	<b>4959</b>

Tabla 2. Peticiones por dependencia.

Fuente: Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003) ”.

De otra parte, es preciso mencionar que, la clasificación establecida en la Tabla anterior se obtuvo a partir de la información registrada en la base de datos suministrada por la Secretaría General,

en fecha 08/04/2022, información que, de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

#### 4. ESTADO ACTUAL DE LOS RADICADOS POR DEPENDENCIA

Entradas de "PQRSD": De acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General en la matriz "Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003)", se realizó el análisis de los radicados pertenecientes a las tipologías evaluadas por dependencias, distribuidos en radicados devueltos, en trámite, enviados y sin tramitar, encontrándose que se encuentra clasificados de la siguiente manera:



Gráfica No 2. Peticiones por Estado.

Fuente: Base de datos "Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003)".

De la clasificación realizada se observan un total de 824 radicados sin tramite, de los cuales se relaciona que todos requieren respuesta. Por lo anterior, se procedió a analizar el numero de radicados sin tramite por dependencias obteniendo lo siguiente:

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	270
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	219
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	82
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	61
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	43
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	36

400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	21
760 - UGT POPAYAN	17
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	13
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	8
720 - UGT CUCUTA	7
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	5
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	5
103 - OFICINA JURIDICA	4
100 - DIRECCION GENERAL	4
750 - UGT PASTO	3
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3
600 - SECRETARIA GENERAL	3
770 - UGT SANTA MARTA	2
101 - OFICINA DE PLANEACION	2
730 - UGT MEDELLIN	2
710 - UGT BOGOTA	1
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1
740 - UGT MONTERIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>

**Tabla 3.** Estado de Radicados por Dependencia  
Fuente: Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003).

De acuerdo al reporte, la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión y la Subdirección de Seguridad Jurídica son las dependencias con mayor número de casos pendientes de respuesta.

En igual forma, se realizó el análisis de los radicados tramitados por dependencia encontrando lo siguiente:

DEPENDENCIA	EN TRAMITE
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	102
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	76
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	42
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	18
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	18
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	11
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	8

400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	6
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	5
760 - UGT POPAYAN	2
780 - UGT VILLAVICENCIO	2
770 - UGT SANTA MARTA	1
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1
720 - UGT CUCUTA	1
730 - UGT MEDELLIN	1
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>

**Tabla 3.** Estado de Radicados por Dependencia  
Fuente: Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003).

La tabla anterior indica que la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión y Subdirección de Seguridad Jurídica, son las dependencias con mayor número de radicados tramitados.

## 5. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De la información suministrada por la Secretaría General en la matriz “Copia de Bases dependencias\_Revision DICIEMBRE (003)”, se realizó un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, arrojando un total de 67 registros, de radicados de los diferentes meses y las diferentes dependencias.

Es del caso reiterar que en el presente informe solo se realizó el análisis de las peticiones allegadas en el mes de diciembre de 2021, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

La verificación de los 67 registros se realizó a través del aplicativo Orfeo, toda vez, que es el mecanismo establecido por la Agencia Nacional de Tierras para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables:

**Información Inicial:** radicado de entrada, fecha de radicado, remitente, medio de recepción, tipo de documento y dependencia actuales, cotejando además que la información reportada en la matriz guardara relación con la registrada en Orfeo.

**Verificación Radicado de Entrada:** forma de envió, tiempo de respuesta (días), tipo documental

**Verificación Radicado de Salida:** vinculación a expediente digital peticiones, eficacia, respuesta en termino, calidad de la respuesta, soporte de envió, respuesta, fecha de envió de la guía, fecha de entrega al peticionario, radicado de salida para verificación del certificado de envió.

La verificación se realizó a fin de validar la correcta tipificación del documento allegado y según los tipos documentales parametrizados para la serie de peticiones en el aplicativo Orfeo, validar el computo de términos, y establecer si las PQRS fueron atendidas dentro de los términos señalados en la norma aplicable, validar que la respuesta al ciudadano sea de fondo (atendiendo los puntos de la solicitud), y que el radicado de entrada cuente con la vinculación de los radicados de salida necesarios para atender la solicitud del peticionario, así como, los correspondientes soportes de envío de la respuesta. En dicho análisis se obtuvo lo siguiente:

- ❖ De los 67 radicados analizados en 53 fue realizada de forma correcta la tipificación y en 14 se presentaron falencias ya que el tipo documental asignado no corresponde a la naturaleza del radicado.
- ❖ Se observa que 64 de los radicados analizados cuentan con una respuesta que responde a términos de calidad en cuanto atiende todos los puntos solicitados por el ciudadano. En 1 caso no se observa respuesta proyectada ni enviada al ciudadano y en los 2 casos restantes no se requería respuesta por tratarse de casos ya tramitados.

Lo anterior permite inferir que la ANT viene atendiendo en términos de calidad el 96% de las peticiones que le son presentados por los ciudadanos.

- ❖ De los 67 radicados analizados se observó que 22 radicados fueron tramitados de acuerdo a los términos, 43 radicados fueron atendidos, pero incumpliendo los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020 y en los 2 radicados faltantes no se requería emitir respuesta.

Lo anterior implica que, pese a que la entidad ha venido atendiendo en términos de calidad las peticiones presentadas por los ciudadanos, aun se vienen presentando incumplimientos en los términos de respuesta.

- ❖ Otro punto a resaltar es el referente a los soportes de envío de las respuestas a las peticiones, ya que de los radicados analizados en 15 no se registra soporte del envío de la respuesta ni por medios físicos ni virtuales pese a que se encuentra proyectadas las respectivas respuestas. Lo anterior, implica que no es posible realizar la validación de los términos de respuesta a fin de constatar el cumplimiento de la norma y de la entidad.
- ❖ De la muestra analizada se logra constatar que el medio de recepción mas usado por la ciudadanía para la presentación de sus PQRS es a través de correo electrónico.

## 6. CONCLUSIONES

En concordancia a las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno a través de la muestra seleccionada y cotejadas con el aplicativo Orfeo, para el mes de diciembre de 2021 se observó lo siguiente:

- ❖ De la información registrada en la matriz “*Copia de Bases dependencias\_Revisión DICIEMBRE (003)*”, las dependencias con mayor cantidad de radicados son: Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Administración de tierras de la Nación, Subdirección Administrativa y Financiera.
- ❖ De la información general se observa que las Dependencias que reportan más radicados tramitados son: Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión y Subdirección de Seguridad Jurídica.
- ❖ Se observa que de los 67 radicados analizados en la muestra, 22 presentaron una respuesta dentro de los términos; en 43 radicados, se presentó respuesta al ciudadano por fuera de los tiempos previstos en la norma, en 2 no aplica.
- ❖ De los 67 radicados analizados el 96% de las respuestas dadas al ciudadano fueron proferidas con calidad, lo que implica que la Entidad atendió de fondo la solicitud realizada en cada caso.
- ❖ De los 67 radicados analizados, en 53 se encuentra correcta la tipificación, presentando una mejoraría en comparación con el informe anterior, en la cual se habían registrado 51 radicados bien tipificados.

## 7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para consideración del responsable del proceso y las partes que intervienen en el mismo; que, si bien no son de obligatorio cumplimiento e implementación, buscan contribuir al mejoramiento continuo del proceso de Gestión del Modelo de Atención, en materia de atención al ciudadano:

1. Estudiar la viabilidad de implementar un plan choque que permita la atención de los 824 radicados del mes de diciembre de 2021 que a la fecha no reportan respuesta. Lo anterior, a fin de fortalecer el modelo de atención de la entidad frente a las peticiones de los ciudadanos.

2. Continuar aunando esfuerzos tendientes a realizar el correcto análisis de la información previa a la tipificación de los radicados, a fin de realizar la correcta contabilización de los términos de respuesta al ciudadano.
3. Realizar el seguimiento de los soportes de envío de las respuestas a los ciudadanos, con el fin que todos los radicados, cuya respuesta fue proyectada, procedan a ser notificadas en debida forma.

Aprobó:

**ANA MARLENNE HUERTAS LOPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (e)  
**(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)**

Proyectó:

**ELIANA PAOLA CASTRO ARRIETA**  
Contratista Oficina de Control Interno  
**(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)**

**JESUS MIGUEL BUELVAS DE LA ESPRIELLA**  
Contratista Oficina de Control Interno  
**(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)**

Anexo 1. Muestra\_Informe\_PQRS\_II\_SEMESTRE\_2021\_COMPLEMENTARIO

29 de abril de 2022.