INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

III TRIMESTRE 2022

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Contenido

Introducción 3
Objetivo 3
Alcance 4
Definición de las Variables 4
Modelo de Encuesta 5
Muestra 6
Resultados de la Encuesta 7
Población Encuestada 7
Canales de Atención 8
Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD 9
Canal WhatsApp 11
Canal Correo Electrónico 11
Canal Telefónico 12
Canal Presencial 13
Canal Sede Electrónica (Página Web) 14
Canal Correo Certificado 15
Conclusiones 18

Introducción

En el marco de MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG, el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSOR -2020 y como parte de los MECANISMOS PROPUESTOS, el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades del Grupo de Relación con el Ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se envía por correo electrónico a los ciudadanos en el momento que se hace llegar la respuesta a sus solicitudes, y tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad, el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad; a través de cada uno de sus canales de atención como: ***canal línea celular (WhatsApp), telefónico, virtuales (Página Web, Correo electrónico), correo certificado y el canal Presencial.***

Adicionalmente, la encuesta cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el *1 de julio y el 30 de septiembre de 2022*, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de julio, agosto y septiembre presentados en gráficos; un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

Objetivo

Realizar un seguimiento y análisis de la atención a los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de estos, respecto a la atención que brinda el Instituto Nacional para Sordos-INSOR al momento de tramitar una PQRSD y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

Alcance

El Grupo de Relación con al Ciudadano, elabora cuatro informes trimestralmente al año, para tener un seguimiento más oportuno frente a las inquietudes de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos y así poder tomar decisiones para la mejora de la prestación de servicios en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece MIPG.

De las 237 PQRSD que ingresaron durante el III trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 48 encuestas, evidenciando que tan solo un 20.25% de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

Definición de las Variables

Actitud del servidor público que lo recibió

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la actitud, amabilidad manifestada por el servidor público en el momento de recibir su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Tiempo de respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Claridad de la información suministrada

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al profesionalismo y conocimientos del servidor público al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la Calidad de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.

Modelo de Encuesta

La encuesta se encuentra alojada en el link https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD INSOR, la cual tiene las opciones de indicar si el ciudadano es sordo u oyente, adicionalmente porque canal presentó su solicitud, la cual consta de cinco**(5)** preguntas para los canales *(Presencial, Telefónico, Canal WhatsApp* y cuatro **(4)** preguntas para los canales *(Correo Electrónico y Página web)* y donde los ciudadanos pueden elegir entre las opciones de respuesta: *Excelente, Bueno, Aceptable, Regular o Malo*. Es importante mencionar que nuestra encuesta es accesible para la población sorda y se encuentra en Lengua de Señas Colombiana-LSC.

https://youtu.be/AqJNzHRRBY0

Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Existiendo una

modalidad para hacerlo, por el enlace *https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301* que se les envía a través de correo electrónico en la respuesta brinda de acuerdo al trámite de PQRSD. De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web en el siguiente enlace *https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/*

Siendo nuestra muestra de 20.25%, equivalente a 48 encuestas diligenciadas de 237 PQRSD recepcionadas en el III trimestre del presente año.

Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que se encuentran en la encuesta de satisfacción relacionada a continuación:

E- Excelente **B**- Bueno **A** –Aceptable **R** - Regular **M**- Malo

Tabla 1. Convención Calificación Cuantitativo y Cualitativo

Método cuantitativo	Método cualitativo
10 - 9.0	*Excelente (E)*
8.9- 8.0	*Bueno (B)*
7.9 - 6.0	*Aceptable (A)*
5.9 - 1.0	*Regular (R)*
0.0	*Malo (M)*

Preguntas

1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada III Trimestre 2022

Población	Cantidad	%
Oyente	30	62.50%
Sorda	18	37.50%
Total	**48**	**100%**

Gráfica 1. Población encuestada III Trimestre 2022

En la *Tabla No.2* muestra que, en el III Trimestre de 2022, **18** ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y **30** ciudadanos oyentes. Se resalta un aumento de 25.6% a 37.50% de población sorda encuestada para este trimestre.

Es importante mencionar, que, desde el grupo de Relación con el Ciudadano, se crearon algunas estrategias de invitación, para que la población en general participe en brindar su percepción frente a los servicios prestado por la entidad. Igualmente realizar la gestión interna con respecto a este tema con los servidores públicos.

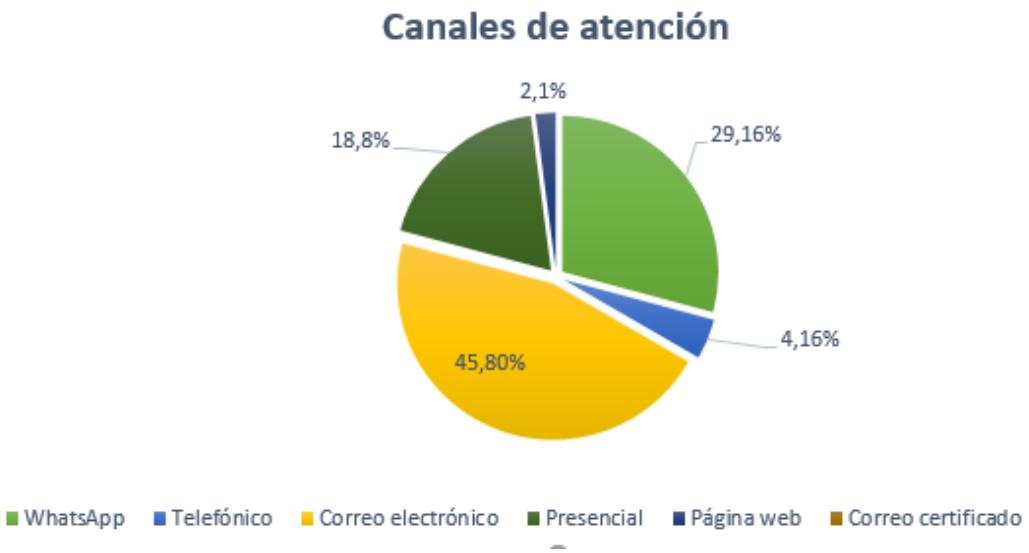
Para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es muy importante conocer la percepción de este grupo de valor, debido a que nuestra misión es *"Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para*

la población sorda en Colombia." y con dicha participación podremos seguir, mejorando en nuestra labor siempre apuntando a las necesidades de la población sorda en Colombia.

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados III Trimestre 2022

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	14	29,16%
Telefónico	2	4,16%
Correo electrónico	22	45,80%
Presencial	9	18,8%
Página web	1	2,1%
Correo certificado	0	0%
Total	**48**	**100%**



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados III Trimestre 2022

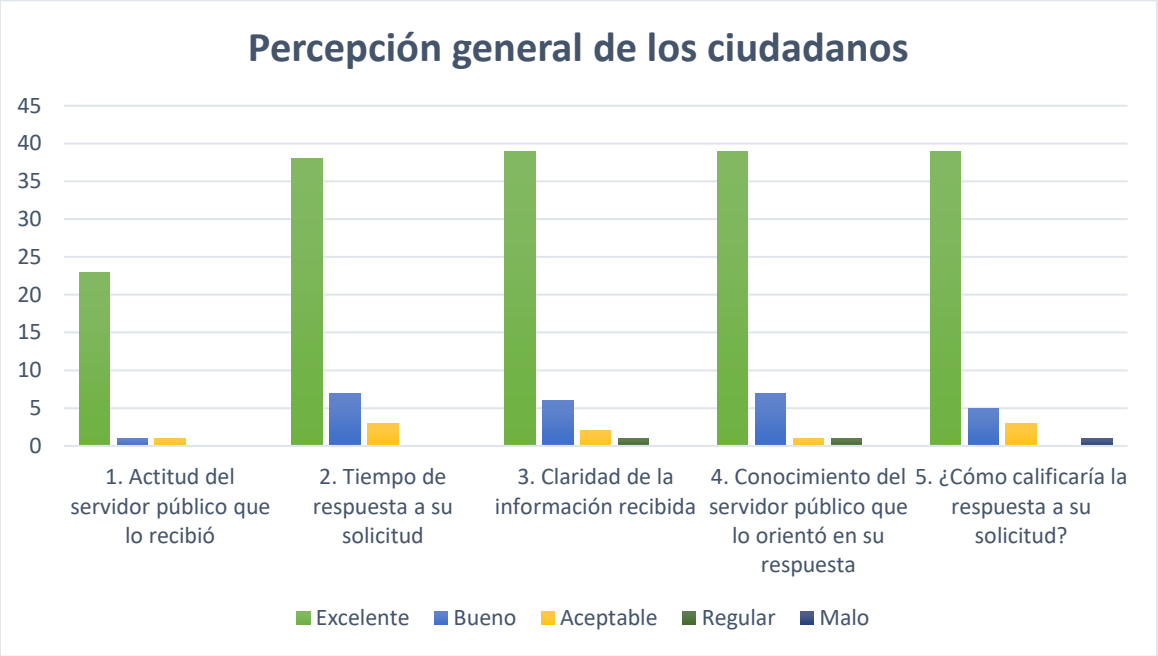
En la *Tabla No. 3* y la *Gráfica 2*, indica que los canales más calificados son: el *Correo Electrónico* con **22** encuestas con un **45.80%**, seguido el *Canal WhatsApp* **14** encuestas con un **29.16%**. Por medio de estos dos canales se radican la mayor cantidad de PQRSD en la entidad.

Para el canal de *Correo Certificado y Página Web*, es importante indicar a los ciudadanos puedan calificar nuestros servicios, en este caso se solicitará que se socialice una invitación por las redes sociales de la entidad.

Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD

Tabla 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – III Trimestre 2022

	1. Actitud del servidor público que lo recibió	2. Tiempo de respuesta a su solicitud	3. Claridad de la información recibida	4. Conocimiento del servidor público que lo orientó en su respuesta	5. ¿Cómo calificaría la respuesta a su solicitud?	Total por valoración en # de respuestas y %	
Excelente	23	38	39	39	39	178	82,67%
Bueno	1	7	6	7	5	26	15,84%
Aceptable	1	3	2	1	3	10	1,48%
Regular	0	0	1	1	0	2	0,00%
Malo	0	0	0	0	1	1	0,00%
Total	25	48	48	48	48	217	100%



Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – III Trimestre 2022

En la *Tabla No. 4* y *Gráfica No.3* se muestra la percepción general de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención, teniendo en cuenta: ***Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta***.

Se observa que las 48 encuestas, que corresponden a 217 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en mayor

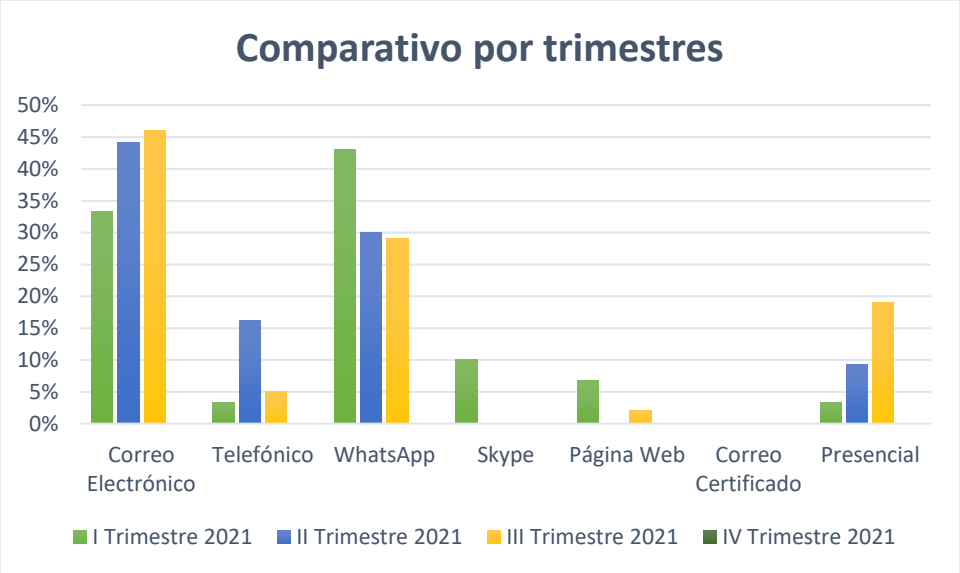
porcentaje, con 178 que equivale a un de 82.67% y 26 que equivale a 15.84%, respectivamente. Se resalta que la casilla *Actitud*, presenta menor cantidad de respuestas debido a que canales como *Correo electrónico y Página web* no cuentan con esta opción.

Ahora, de las 48 respuestas relacionadas a calidad de la respuesta (Pregunta 5), se puede observar que 42 (color verde), se posicionan en *Excelente y Bueno*, lo que corresponde al 94% del total.

A continuación, se muestra el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción. Señalamos la información de los trimestres I, II y III de la vigencia de 2022.

Tabla 5. Resultados % - I, II y III Trimestre 2022

	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022	IV Trimestre 2022
Correo Electrónico	33.3%	44,18%	45.8%	
Telefónico	3.3%	16,20%	4.16%	
WhatsApp	43%	30,20%	29.16%	
Skype	10%	0%	0%	
Página Web	6.7%	0%	2.1%	
Correo Certificado	0%	0%	0%	
Presencial	3.3%	9,3%	18.8%	



Gráfica 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD

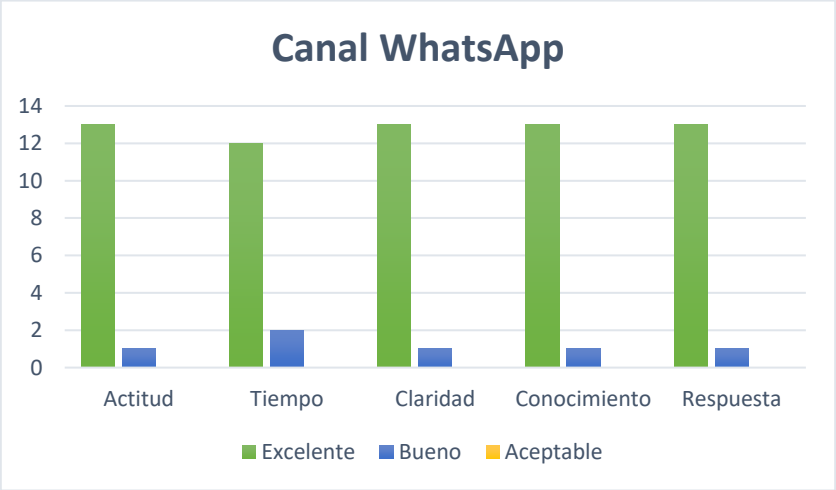
Recordamos que la línea de comunicación por Skype fue descartada, desde el II trimestre, debido a su poco uso por parte de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Canal WhatsApp

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **70** respuestas en **14** encuestas de las 48 contestadas por los ciudadanos; cada una con 6 preguntas. A continuación, en la *Tabla No.6 y la Gráfica No.5* se muestra las calificaciones obtenidas de ***Excelente*** en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **91%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **9%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)- III Trimestre 2022

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	13	12	13	13	13	64	91%
Bueno	1	2	1	1	1	6	9%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0
Total	**14**					70	100%



Gráfica 5. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp) - III Trimestre 2022

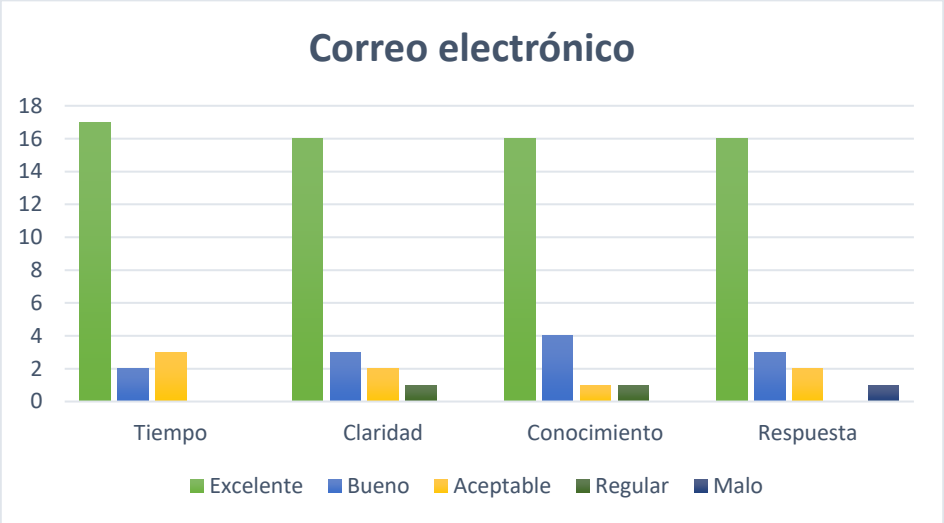
Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **53** respuestas, en **22** encuestas de las **48** contestadas por los ciudadanos con **4** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.7 y la Gráfica No.6* se indica que se obtuvieron las calificaciones de ***Excelente*** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **77.30%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos

evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **12.30%** del total de las respuestas recibidas, en la calificación de ***Aceptable*** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **4.8%** del total, en ***Regular*** un 2% en el ítem de *Tiempo* y un 1% en ***Malo.***

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico III Trimestre 2022

	Correo electrónico					
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	17	16	16	16	65	73,80%
Bueno	2	3	4	3	12	13,60%
Aceptable	3	2	1	2	8	9,0%
Regular	0	1	1	0	2	2%
Malo	0	0	0	1	1	1%
Total		**22**			**88**	100%



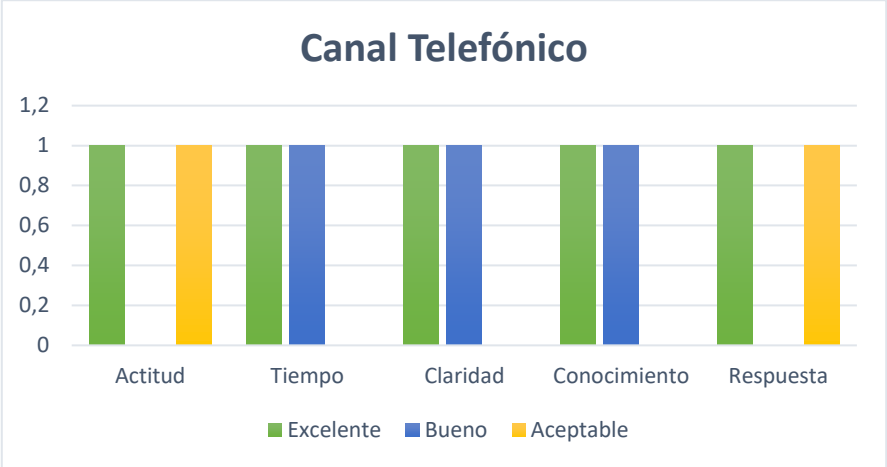
Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico III Trimestre 2022

Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* se recibieron **10** respuestas, en **2** encuestas de las **48** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.8 y la Gráfica No.7* se indica que, el ítem contestado de ***Excelente*** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **50%**; un 30% ***Bueno*** en *Tiempo, Claridad y Conocimiento* y, un 20% en *Actitud y Respuesta.* Este ítem se analizará más adelante con el espacio de Sugerencias que fue diligenciado.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico III Trimestre 2022

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	1	1	1	1	5	50,0%
Bueno	0	1	1	1	0	3	30,0%
Aceptable	1	0	0	0	1	2	20,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**2**					10	100%



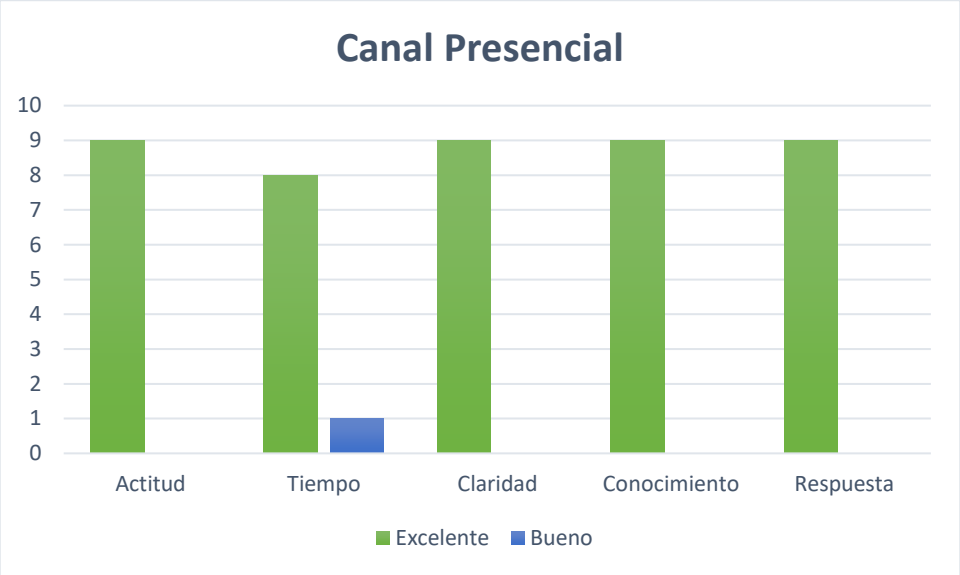
Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico III Trimestre 2022

Canal Presencial

Para el canal *Presencial* se recibieron 20 respuestas, en 9 encuestas de las **48** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.13 y la Gráfica No.10* se indica que, el ítem contestado de Excelente en los ítems *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 90% y la calificación ***Excelente*** en los temas de *Actitud y Respuesta,* que corresponde a un **97.8%** y un 2.2% en ***Bueno.***

Tabla 13. Resultados Canal Presencial III Trimestre 2022

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	9	8	9	9	9	44	97,8%
Bueno	0	1	0	0	0	1	2,2%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**9**					45	100,0%



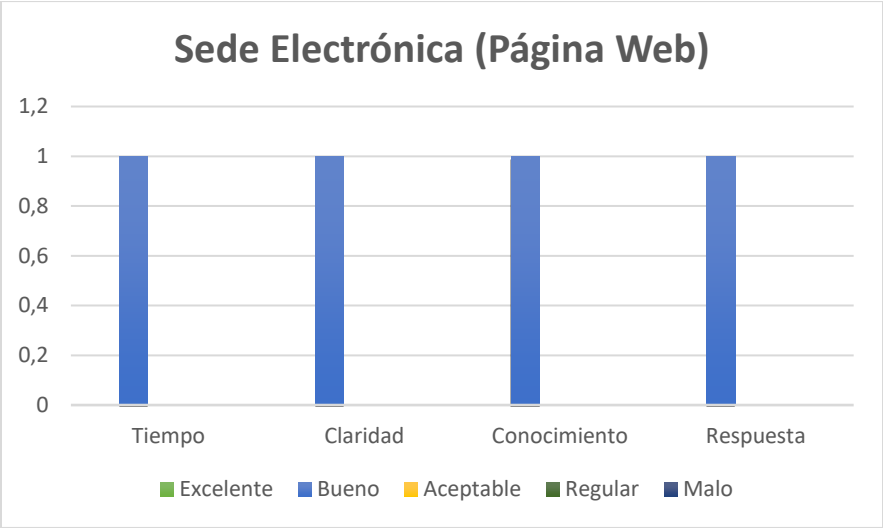
Gráfica 10. Resultados Canal Presencial - III Trimestre 2022

Canal Sede Electrónica (Página Web)

Para el canal *Presencial* se recibieron 4 respuestas, en **1** encuesta de las **48** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.13 y la Gráfica No.10* se indica que, el ítem contestado de Excelente en los ítems *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 90% y la calificación ***Bueno*** en los temas de *Actitud y Respuesta,* que corresponde a un **100%**.

Tabla 14. Resultados Canal Sede electrónica (Página web) - III Trimestre 2022

Sede electrónica (Página WEB)						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	0	0	0	0	0	0%
Bueno	1	1	1	1	4	100%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	**1**				**4**	100%



Gráfica 11. Resultados Canal Sede electrónica (Página web) - III Trimestre 2022

Canal Correo Certificado

En el canal *Correo Certificado,* no se registraron respuestas de calificación en el III trimestre.

A continuación, en la *Tabla No.12* se presenta el cálculo de las calificaciones obtenidas de ***Excelente y Bueno*** de los diferentes canales de atención obteniendo un **94%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **204** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **217** respuestas totales obtenidas. Los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre ***Excelente y Bueno*** fueron los canales de ***WhatsApp*** y ***Correo electrónico***.

Tabla 12. % Relación Canal-Valoración Excelente y Bueno - III Trimestre 2022

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	64	6	70
Correo electrónico	65	12	77
Telefónico	5	3	8
Página web	0	4	4
Correo certificado	0	0	0
Presencial	44	1	45
Total por valoración	178	26	204
			94% del general

Para finalizar, 20 de los 48 ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción realizaron comentarios en el espacio de la pregunta ***¿Qué sugerencias tiene para mejorar nuestro servicio en el INSOR?***

Los comentarios realizados se dividen en 3 grupos:

1. Corresponde al 65%, con 13 comentarios. El ciudadano manifiesta satisfacción y/o agradecimiento por la atención. Ejemplo de estas respuestas son:

    - "Ninguna, el personal que está al servicio del ciudadano, desde los guardas de seguridad, hasta el personal que atiende, son amables, respetuosos y saben dirigir a quien le corresponde la orientación. Muchas gracias ☺"
    - "gracias atencion bien videochat"
    - "Todo bien"
    - "Muy buena y completa la asesorúa"

2. Corresponde al 15%, con 3 comentarios. El ciudadano recomienda a la entidad lo siguiente:

    - "Pagina web no accesibles"
    - "Compartir personas sordas señas diferentes con Ecuador Colombia y comprender mejor"
    - "Mas acesible por avance tecnologico visual - escrito para sordos"

3. Corresponde al 10% con 2 comentarios en torno a una mala experiencia con la atención o respuesta a las PQRSD:

    - "Realicé una llamada para informaciòn basica y en vez de darmela, me piden datos y luego me contestan por correo que no tiene el servicio. me podìan decir eso por llmada. muy regular la atención
    - Se demora mucho la respuesta

4. Corresponde al 10%, con 2 comentarios. Los ciudadanos manifestaron no tener sugerencias:

    - "Ninguna"

Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

En comparación a los anteriores trimestres, se evidencia un aumento en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, como se muestra en la Tabla 13; el porcentaje se puede notarse un poco elevado respecto a los anteriores, pero se debe a la reducción en la cantidad de PQRSD atendidas en el presente trimestre.

Tabla 13. Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
I Trimestre 2022	313	30	9.58%
II Trimestre 2022	349	43	11.9%
III Trimestre 2022	237	48	20.25%

El hecho que se mantenga el número de encuestas diligenciadas, a pesar de la reducción de las PQRSD recibidas, da cuenta que las estrategias utilizadas para potenciar el diligenciamiento han sido efectivas: cambio en el mensaje de los correos electrónicos, la divulgación por redes sociales, entre otros.

Oportunidades de Mejora

Después de realizar un análisis cualitativo de las encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos se generan las siguientes oportunidades de mejora:

- Con el fin de ampliar el conocimiento de la percepción de los ciudadanos respecto a la atención, se plantea la posibilidad que el sistema ORFEO pueda enviar dicha encuesta (de forma automática) a los correos un tiempo después de dar respuesta a la solicitud del ciudadano. Se garantizaría con ello, un 100% de envíos.

- Respecto al video de los “Tips” del uso de los canales de atención, este se encuentra en gestión de la oficina de Comunicaciones, quienes se comprometen a entregar y difundir el video en redes sociales durante los meses de octubre y noviembre.

- Se continúa realizando un Seguimiento a las respuestas (semanal), con el fin de detectar tiempos, y faltas a los protocolos (adjunto de encuesta, firma, evidencias en ORFEO, entre otros) para las respuestas a las PQRSD por parte de los funcionarios encargados.

- El Grupo de Relación con el ciudadano, continuará requiriendo a la oficina de Comunicaciones el video para divulgar el enlace web de

la encuesta de satisfacción en redes sociales, para incentivar a aquellos ciudadanos que hayan solicitado trámites o servicios a Insor.

- Respecto al comentario de la atención poco efectiva, vía telefónica, a uno de nuestros ciudadanos, se realizará una sesión con el grupo de Relación con el Ciudadano con el fin de afianzar conceptos de lenguaje claro, asertivo, cálido y efectivo con nuestros grupos de interés. Información que se procurará compartir con la toda la entidad.

- En cuanto a los comentarios que señalan demoras en la respuesta a las peticiones, desde el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se realizó un reconocimiento a los funcionarios de las dependencias destacados por su pronta, cálida y asertiva respuesta a PQRSD, lo cual se constituye en una motivación para dar celeridad a la gestión de las peticiones asignadas.

Conclusiones

En este trimestre, se evidencia un número importante de encuestas diligenciadas por los ciudadanos sordos en un 37.5%, un claro aumento respecto a los dos trimestres anteriores.

Los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Correo electrónico con un 45.8% y el Canal WhatsApp con un porcentaje 29.16%. Es importante fortalecer la evaluación de canales como *Página web* mediante el uso del Formulario web.

Se muestra la percepción general de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención, teniendo en cuenta: ***Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta***; de los cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en un porcentaje del 94% del total; lo que evidencia que la entidad continúa respondiendo las solicitudes antes de los tiempos de ley y que las respuestas que se están suministrando por parte de la entidad, son claras, cálidas y efectivas.

Fecha: *06/Octubre/2022*