



Bogotá, 31 de agosto de 2018

Señora Ministra
CARMEN INÉS VÁSQUEZ CAMACHO
Ministerio de Cultura
Ciudad,

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, primer semestre de 2018.

Respetada señora Ministra, reciba un cordial saludo:

Con relación al asunto, la Oficina de Control Interno se permite presentar el Informe del seguimiento al Proceso de peticiones, quejas y reclamos, del primer semestre de 2018.

Con el fin de darle cumplimiento a lo establecido en el capítulo VI, y en especial al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, que expresa; *“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”*.

Conforme lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley en mención, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2018, según información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 19 de julio de 2018, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizar de forma cuantitativa y cualitativa, cada uno de los canales de recepción del proceso y retroalimentar el proceso.

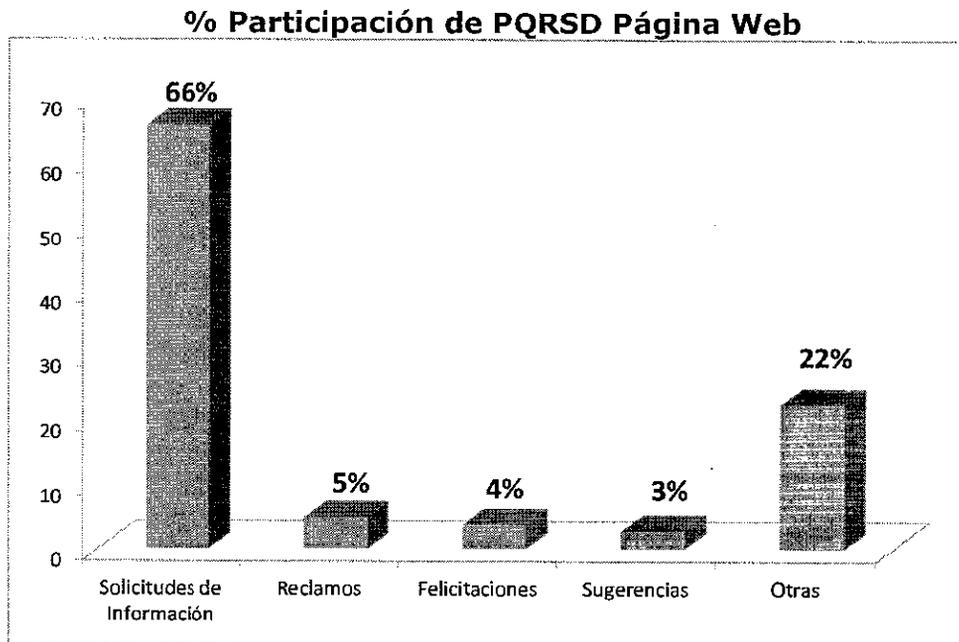
Así las cosas, este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de enero y el 31 de mayo de 2017, contemplando entre otros aspectos, los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos que tienen los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la entidad, y a la vez, determina las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con la finalidad de que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia. *max*



Adicionalmente, con el fin de realizar un seguimiento específico a Derechos de Petición, se solicitó al Grupo de Servicio al Ciudadano, un reporte sobre el estado de las Peticiones, con corte 30 de Junio de 2018.

I. PÁGINA WEB, APLICATIVO PQRSD.

Con base en la información suministrada, la gráfica 1 permite evidenciar, que entre enero y mayo de 2018 se recibieron 1.486 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio, distribuidas así; 978 solicitudes de información, correspondientes al 66%; 74 reclamos, correspondientes al 5%; 57 felicitaciones, correspondientes al 4%; 43 sugerencias, correspondientes al 3% y un 22% restante, correspondiente a 334 solicitudes, que contemplan solicitud de copias, consultas, derechos de petición, agradecimientos, solicitud de congresistas, entre otras.



Gráfica 1

Los temas más relevantes relacionados con las solicitudes son: el XVI Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá, solicitud de consulta sobre el pago o cobro de impuestos a los espectáculos públicos, solicitud de información y documentos de declaratoria de bienes inmuebles y solicitud de información respecto: - proceso de salida de obras, - sobre recursos provenientes de la estampilla procultura, - sobre PEMP, - sobre el proceso de asignación de ISSN, - sobre convocatoria de estímulos, s, entre otros.



II. PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS.

Dentro del periodo de seguimiento, se recibieron un total de 682 PQRSD, de las cuales, 679 solicitudes, equivalentes al 99% del total fueron atendidas dentro de los términos.

Al respecto, la tabla 1 permite apreciar que las dependencias o grupos del Ministerio que más solicitudes de PQRSD recibieron por parte de la ciudadanía mediante el aplicativo web fueron: - Museo Nacional 186; - Dirección de Patrimonio 146; - Dirección de Artes 53; - Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano 89; - Biblioteca Nacional 61; - Programa Nacional de Concertación 30; - Programa Nacional de Estímulos 20; seguidos de otras dependencias como son; - Dirección de Poblaciones, - Dirección de Fomento Regional, - Dirección de Cinematografía, - Grupo de Gestión Humana, - Oficina Jurídica, - Grupo de Financiera, entre otros.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN LA WEB PRIMER SEMESTRE 2018				
Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Artes	53	52	1	98
Museo Nacional	186	186	0	100
Dirección de Patrimonio	146	146	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	89	89	0	100
Biblioteca Nacional	61	61	0	100
Programa Nacional de Concertación	30	30	0	100
Oficina Jurídica	24	24	0	100
Programa Nacional de Estímulos	20	20	0	100
Otras dependencias	93	91	2	98
TOTAL	682	679	3	100

Tabla No. 1

Así mismo, la tabla 1 permite evidenciar que el 99% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en la Ley.

De otra parte, frente a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2018, 106 solicitudes, equivalentes al 15% diligenciaron la encuesta de percepción del servicio a través de la página web. Al respecto, 24 de las 106 encuestas reportaron una percepción regular y mala por parte de la ciudadanía y en cuyo



particular, cada área del Ministerio tomó acciones oportunas, enviando respuestas y aclarando las peticiones y solicitudes.

III. VENTANILLA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.

Durante el primer semestre de 2018 se recibieron en la Oficina de Atención al Ciudadano, un total de 512 solicitudes a través de correo certificado, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias del Ministerio, según su competencia.

Cómo se puede apreciar en la tabla 2. Las dependencias que más solicitudes recibieron mediante correo certificado fueron: - la Dirección de Patrimonio con 200; - Oficina Jurídica 53, Dirección de Artes 48, - Grupo de Servicio al Ciudadano 47; - Grupo de Gestión Humana 43; - Dirección de Poblaciones 22, - Secretaría General 19, - Grupo de Infraestructura 13, respectivamente y otras dependencias 57.

Oportunidad de Respuesta a PQRSD Recibidas en Ventanilla de Correspondencia
Primer Semestre de 2018

Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	200	199	1	99,5
Oficina Jurídica	53	51	2	96
Grupo de Gestión Humana	43	43	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	47	47	0	100
Dirección de Artes	48	48	0	100
Programa Nacional de Concertación.	10	10	0	100
Dirección de Poblaciones	22	12	10	55
Secretaría General	19	14	5	74
Grupo de Infraestructura	13	13	0	100
Otras dependencias	57	53	4	93
TOTAL	512	490	22	92

Tabla 2

De otra parte, si bien el corte hecho por el Grupo de Servicio al Ciudadano da cuenta del reporte hasta el 31 de mayo de 2018. La Oficina de Control Interno, con el fin de adelantar un seguimiento a la oportunidad en la respuesta a los Derechos de Petición, solicitó con corte a 30 de junio el consolidado de solicitudes recibidas y contestadas en término, y en dónde adicional al reporte que se puede apreciar en la tabla 2, en la que se relacionan 22 PQRSD atendidas fuera de términos, entre los meses de mayo y junio y se reportan 5 PQRSD adicionales atendidas fuera del tiempo, representadas de la siguiente manera;



DEPENDENCIA	RADICADOS	PQRSD atendidas fuera de término
Dirección de Poblaciones	MC05121E2018. MC05996E2018. MC10826E2018. MC10662E2018. MC10713E2018. MC09344E2018. MC08798E2018. MC8698E2018. MC08474E2018. MC10913E2018. MC06361E2018. MC06909E2018. MC10739E2018. MC06289E2018.	14
Secretaría General	MC05817E2018. MC05425E218. MC10788E2018. MC11930E2018	5
Grupo de Convenios y Contratos	MC23973E2017 MC02542E2017	2
Despacho de la Ministra	MC09257E2018. MC15491E2018.	2
Oficina Asesora Jurídica	MC00757E2018. MC00945E2017.	2
Dirección de Patrimonio	MC08928E2018.	1
Despacho Viceministra	MC08755E2018.	1

Tabla 3

De acuerdo con lo anterior, es importante mencionar también que frente a los términos de respuesta, la Dirección de Poblaciones, de acuerdo al reporte solicitado presenta PQRSD contestados fuera de tiempo hasta con 28 días, como es el caso de PQR identificada con el radicado MC05996E2018; MC06289E2018, con 27 días; MC06361E2018, con 26 días; MC06909E2018, con 25 días; MC08474E2018, con 21 días, entre otros.

Así mismo, la Secretaría General con el radicado MC05425E2018, 21 días fuera de término; MC10788E2018, con 12 días; Despacho de la Ministra, MC09257E2018, con 10 días fuera de término, respectivamente.

Al respecto, frente al seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta adelantado por la Oficina de Control Interno, el 16 de agosto de 2018 se remitió dicha información a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de poner en conocimiento la situación presentada, para que desde su competencia se inicien y adelanten los trámites respectivos a que haya lugar, de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) el cual dispone; "Falta Disciplinaria.- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver,

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia

Conmutador (57 1) 342 4100

www.mincultura.gov.co



la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta primera parte del código constituirán falta gravísima para el Servidor Público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.” (Negrilla fuera de texto)

En el mismo sentido, de acuerdo a la Resolución Interna N° 2865 de 2016, de fecha 25 de Octubre de 2016, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias" el cual dispone en su artículo 24 lo siguiente;

"ARTICULO 24° FALTA DISCIPLINARIA: La falta de atención a las peticiones y a los términos a resolver, sin justificación alguna, constituyen falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con lo señalado en la ley disciplinaria.”
(Negrilla fuera de texto)

IV. CORREOS ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Frente a la información relacionada con el manejo de correos electrónicos, la tabla 4 permite evidenciar que en el primer semestre de 2018, el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano registró mediante correo electrónico, un total de 2.870 solicitudes, de las cuales, 292, equivalentes al 10%, fueron registradas al buzón atencionalciudadano@mincultura.gov.co y el 89.8%, correspondiente a 2.578 solicitudes fueron dirigidas directamente a correos institucionales en las diferentes áreas del Ministerio.

De acuerdo a la tabla 4, las áreas que más solicitudes recibieron a través del correo, atencionalciudadano@mincultura.gov.co durante el semestre fueron: - Dirección de Patrimonio con 66 solicitudes; - Dirección de Artes 51 solicitudes; - Programa Nacional de Estímulos 23 solicitudes; - Grupo de Gestión Humana 21 solicitudes; - Dirección de Poblaciones 17 solicitudes; - Dirección de Cinematografía y - Grupo de Servicio al Ciudadano 15 solicitudes, respectivamente y el -Programa Nacional de Concertación 13 solicitudes, entre otros.

Así mismo, de las 2.578 solicitudes que llegaron directamente a las dependencias y de las cuales, las áreas remitieron copia de la respuesta al Grupo de Servicio al Ciudadano, el Programa Nacional de Estímulos reporta el 84% de las solicitudes, correspondientes a 2.175 PQRSD contestadas en términos.

Le siguen, Grupo de Servicio al Ciudadano con 133 solicitudes, correspondientes al 5% y Dirección de Patrimonio con 103 solicitudes, correspondientes al 4%, entre otros.



**Oportunidad de Respuesta a PQRSD Recibidas Mediante Correo Electrónico
Primer Semestre de 2018**

Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	66	66	0	100
Oficina Jurídica	14	13	1	93
Grupo de Gestión Humana	21	21	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	15	15	0	100
Dirección de Artes	51	51	0	100
Dirección de Poblaciones	17	11	6	65
Dirección de Cinematografía	15	15	0	100
Programa Nacional de Concertación	13	13	0	100
Programa Nacional de Estímulos	23	23	0	100
Otras dependencias	57	57	0	100
TOTAL	292	285	7	95,8

Tabla 4

V. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Para la atención telefónica el Ministerio cuenta con una línea nacional gratuita y varias extensiones para recibir PQRSD, a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano. De tal manera, que entre enero y mayo de 2018 se recibieron un total de 17.810 llamadas, de las cuales el 99% fueron orientadas a las diferentes áreas del Ministerio y el 1% restante, se trató de peticiones de información atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

VI. ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2018 se recibieron 1.827 encuestas de ciudadanos que calificaron la prestación de servicios personalizados.

De tal manera, como se aprecia en la tabla 5, respecto a la oportunidad de Respuesta a PQRSD, mediante la atención personalizada por parte de las diferentes áreas del Ministerio, el reporte del Grupo de Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de mayo arroja los siguientes resultados;



Oportunidad de Respuesta a PQRSD, Mediante Atención Personalizada

Dependencia	Cantidad	%	Satisfacción del Servicio			
			E	B	R	M
Biblioteca Nacional	713	39,0	611	101	0	1
Dirección de Patrimonio	245	13,4	211	31	3	0
Museo Nacional	219	12,0	210	9	0	0
Programa Nacional de Estímulos	122	6,7	111	11	0	0
Dirección de Cinematografía	62	3,4	53	9	0	0
Grupo de Servicio al Ciudadano	80	4,4	73	7	0	0
Dirección de Comunicaciones	134	7,3	130	4	0	0
Dirección de Artes	69	3,8	66	3	0	0
Programa Nacional de Concertación	47	2,6	45	2	0	0
Dirección de Fomento Regional	77	4,2	72	5	0	0
Otras Dependencias	59	3,2	37	22	0	0
TOTAL	1827	100	1619	204	3	1

Tabla 5

Tal como se aprecia en la tabla 5, la Biblioteca Nacional reporta la visita de 713 ciudadanos, correspondientes al 39% del total de solicitudes recibidas y en dónde a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario 611 personas calificaron el servicio como excelente, 101 bueno y tan solo 1 ciudadano calificó el servicio como malo.

La Dirección de Patrimonio reporta la visita de 245 ciudadanos, correspondientes al 13% de los visitantes y de los cuales 211 calificaron el servicio como excelente y el 1%, correspondiente a 3 ciudadanos, calificaron el servicio como regular.

Igualmente, el Museo Nacional reporta la visita de 219 ciudadanos, correspondientes al 12% y en dónde 210 encuestas de satisfacción califican como excelente el servicio prestado; la Dirección de Comunicaciones 134 visitas, correspondientes al 7.3% y 130 evaluaciones con calificación excelente; el Programa Nacional de Estímulos 122 visitas, correspondientes al 6.7% y 111 evaluaciones con calificación excelente, entre otros.



Así mismo, de las 1.827 visitas personalizadas que fueron atendidas durante el primer semestre del año, el 88%, correspondiente a 1.619 visitantes, calificaron como excelente la prestación del Servicio por parte del Ministerio; el 11%, correspondiente a 204 visitantes, calificaron el servicio como bueno, el 0.1%, correspondiente al 3 visitantes calificaron el servicio como Regular y tan sólo 1 visitante, calificó el servicio como malo.

VII. QUEJAS Y RECLAMOS.

Quejas y Reclamos

Dependencias y Programas	Cantidad	Queja	Reclamo	Atendidas en Término	Atendidas fuera de Término	% de Respuestas Oportunas
Biblioteca Nacional	9	0	9	9	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	14	0	14	14	0	100
Dirección de Patrimonio	14	0	14	14	0	100
Museo Nacional	11	0	11	11	0	100
Dirección de Artes	3	0	3	3	0	100
Dirección de Cinematografía	6	0	6	6	0	100
Otras Dependencias	13	0	13	13	0	100
Total	70	0	70	70	0	100

Tabla 6

La tabla N° 6 permite evidenciar que durante el primer semestre de 2018, frente al tema de Quejas y Reclamos, se recibieron 70 reclamos y ninguna queja, las cuales en su totalidad fueron atendidas dentro de los términos señalados en la ley.

De igual forma, frente al número de quejas y reclamos recibidos, el Grupo de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Patrimonio recibieron 14 Reclamos, respectivamente; Museo Nacional 11; Biblioteca Nacional 9; Dirección de Cinematografía 6; Dirección de Artes 3 y 13 responden a otras dependencias, dentro de las cuales, el Programa Nacional de Concertación reporta 5, el Programa Nacional de Estímulos 2, Dirección de Poblaciones, Grupo de Infraestructura, Museo de la Independencia, Museo de Arte Colonial, Oficina Jurídica y Oficina Asesora de Planeación, 1 reclamo, respectivamente.

Es de aclarar que los reclamos presentados durante el periodo evaluado, no se presentaron con respecto a conductas o irregularidades de los procesos o



funcionarios de la entidad y todas las solicitudes fueron atendidas por cada una de las dependencias, dentro de los términos esperados.

Frente a los reclamos interpuestos, los temas recurrentes fueron, entre otros;

Museo Nacional: Reclamos por mala atención del personal de vigilancia a la entrada del Museo. Reclamo por el mal funcionamiento del ascensor para personas con discapacidad. Mala atención por parte del personal de la tienda.

Dirección de Patrimonio: Reclamos por concepto desfavorable para demoler obras. Reclamo por incumplimiento de la Escuela Taller de Buenaventura con los estudiantes del curso de cocina. Reclamo por demora en las solicitudes presentadas

Biblioteca Nacional: Reclamos por incumplimiento en los horarios de atención de la Biblioteca. Reclamo por exponer datos personales. Reclamo por mala atención al público en la sala Daniel Samper. Reclamo por el mal funcionamiento de la plataforma de expedición de recibos del depósito legal.

Dentro de los reclamos, en otras dependencias, se relaciona una reclamación al Programa Nacional de Estímulos, respecto a los resultados de evaluación de los proyectos y en la Dirección de Poblaciones, reclamos frente a que no se contestan las peticiones que interponen ante la Dirección.

Frente al reclamo por la falta de oportunidad en la respuesta a Derechos de Petición por parte de la Dirección de Poblaciones, tal y como se manifestó anteriormente, en el punto de Oportunidad en la Respuesta a PQRS, en dónde la Dirección en mención relaciona 14 Derechos de Petición fuera de términos, la Oficina ofició al Grupo de Control Interno Disciplinario para que adelante las acciones pertinentes.

CONCLUSIONES.

Con base en la información registrada, se puede afirmar que los usuarios en general consideran que el Ministerio de Cultura está brindando una atención adecuada y en consecuencia, se encuentran satisfechos con el servicio que recibieron, a través de los diferentes canales de atención y por parte de las diferentes dependencias del Ministerio.

De acuerdo al comportamiento del buzón institucional y la página web de PQRS, se puede evidenciar que los ciudadanos están utilizando cada vez más los medios electrónicos como mecanismo para interponer solicitudes ante el Ministerio.

Frente al nivel de solicitudes recibidas y los términos en los que se está dando respuesta a los Derechos de Petición, se logra evidenciar que en el Ministerio las solicitudes se resuelven dentro de los parámetros establecidos por la Ley. 



Aspecto a destacar respecto a recomendaciones anteriores:

De manera reiterativa, la Oficina de Control Interno de Gestión ha recomendado al Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano dar aplicabilidad, no sólo al Procedimiento Interno de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, código: P-GAC-008; en el cual se ha establecido como uno de los criterios internos de la entidad y como punto de control del Procedimiento, punto 3.6. que el Grupo de Servicio al Ciudadano consolidará la información sobre las peticiones de los ciudadanos, analizarla y establecer las estadísticas trimestralmente y elaborará como soporte de la actividad, un Informe de Atención de PQRSD. Sino que de acuerdo a la Resolución 2865 de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe de conformidad con lo establecido en el artículo 36º, rendir un informe trimestral, sobre el número de peticiones, quejas y reclamos interpuestas ante el Ministerio, así como de su respuesta y de las acciones tomadas para su cumplimiento.

Al respecto, en correo electrónico del 7 de mayo de 2018 y como respuesta a la recomendación hecha frente al particular, en el informe de PQRSD del 2º semestre de 2017, el Grupo de Servicio al Ciudadano responde a la Oficina de Control Interno que; “en segundo semestre el último seguimiento se realizó bimestral obedeciendo a los cortes de los indicadores teniendo en cuenta la evaluación de desempeño” y en el cual se manifiesta que en 2018 “se va a empezar el primer trimestre con el seguimiento de diciembre, dando cumplimiento a los términos de respuesta de ese ese mes y así presentar un informe veraz y completo, terminado el año con el trimestre de septiembre, octubre y noviembre”

Por lo anterior, se recalca la recomendación de dar cumplimiento al procedimiento interno P-GAC-008 y a la Resolución 2865 de 2016, en los cuales se establece que el Grupo de Servicio al Ciudadano dará cuenta de cuatro (4) informes trimestrales al año, respetando las vigencias fiscales y los cortes de seguimiento a la gestión de; Enero – Marzo, Abril – Junio, Julio – Septiembre y Octubre – Diciembre. O en su defecto ajuste la resolución a las mediciones de los indicadores.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere tal y como lo ha planteado el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano en sus informes de PQRSD, que los derechos de petición que se reciban por cualquier canal de comunicación, en el momento de llegada, deben ser radicados en correspondencia y dirigidos al Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano con el fin de direccionarlos y hacer seguimiento al área que le corresponde de acuerdo a su tema.
- Se recomienda que el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano lidere una campaña y sensibilización frente a la aplicación de la encuesta de



satisfacción a usuarios ya que aún hay visitas y atención personalizadas que no se están evaluando en cuanto a la calidad en el servicio.

- Finalmente, considerando que entre el periodo de febrero a junio, fecha en la que la Oficina solicitó el reporte en la oportunidad de respuesta a PQRSD y considerando que de 512 Solicitudes, el 5%, correspondiente a 27 PQRSD se contestaron fuera de términos, se recomienda que de forma articulada entre la Secretaría General, el Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Control Interno Disciplinario se adelante una sensibilización y capacitación sobre la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado: Juan Manuel Manrique Ramirez
Jimmy León Casas
Revisado: Mariana Salnave Sanin