

**INFORME UNIFICADO DE PQRSD  
TERCER TRIMESTRE (JULIO – SEPTIEMBRE) 2022  
INVAMA**

**PRESENTACIÓN**

El Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe del tercer trimestre 2022 (julio - septiembre), de seguimiento a la atención brindada por parte de la Institución a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con las que interactúa la entidad.

Se presenta el informe de seguimiento y gestión a las **PQRSD** elaborado por la Unidad Técnica desde el área de Atención al Usuario, la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios del Instituto de Valorización de Manizales, **INVAMA**. Así mismo, hace parte de sus funciones, el gestionar las peticiones, controlar los términos para dar respuesta a las PQRSD y apoyar en la descongestión de las dependencias, presentando un primer nivel de servicios en la atención de las peticiones ciudadanas. Por otra parte, se encarga de promover la cultura de atención al ciudadano, la atención a las PQRSD por parte de las dependencias, y el cumplimiento de los protocolos de atención, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio.

**OBJETIVO:**

Realizar el seguimiento, la verificación y la evaluación de la oportunidad de respuesta y el cumplimiento de la normatividad vigente en la gestión de las PQRSD, formulada por los ciudadanos al Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, en el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2022.

A continuación, se presentan las siguientes definiciones:

- **PETICION:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  
- **RECLAMO:** Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los requerimientos que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  
- **SUGERENCIA:** Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
  
- **CONSULTA:** Es un requerimiento que se presenta al INVAMA en temas técnicos o especializados relacionados con su objeto misional, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta. Debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
  
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Por medio de este el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta el INVAMA. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  
- **SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta el INVAMA. Debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
  
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

- **TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



## RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN:

El Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, tiene dispuesto diferentes canales de servicio para los ciudadanos a través de los cuales recibimos los diferentes requerimientos:

 <b>CANALES DE ATENCIÓN -INVAMA-</b>			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	kra 21 # 29-29 primer piso módulo 5	Lunes a Viernes 8 am a 5 pm
	Sede Administrativa Alcázares	Calle 3 C 22 -92	Lunes a jueves de 7:30 am a 5 pm y viernes de 7am a 3pm
TELEFÓNICO	Línea de atención	8891030 - 8891020	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web ( <a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a> )	( <a href="https://invama.gov.co/">https://invama.gov.co/</a> ) <a href="http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php">http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php</a>	El portal web, las redes sociales y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico atención al ciudadano	<a href="mailto:atencionalcliente@invama.gov.co">atencionalcliente@invama.gov.co</a>	
	CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano)	<a href="mailto:CIACInvama@invama.gov.co">CIACInvama@invama.gov.co</a>	
	REDES SOCIALES	Facebook (Invama-Instituto de Valorización de Manizales) Instagram <a href="#">invama_mzles</a> Twitter <a href="#">@InvamaMzles</a> WhatsApp (3504053493)	



1. Aplicativo PQRSD ([http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd\\_informacion.php](http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php) )
2. Contact Center (8891020 - 8891030)
3. Ventanilla única (Sede Alcázares – Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC).
4. Canal virtual (<https://invama.gov.co/>, redes sociales: WhatsApp (3504053493)
5. Correo electrónico [atencionalcliente@invama.gov.co](mailto:atencionalcliente@invama.gov.co)

De acuerdo a los canales de atención dispuestos por INVAMA, se cuenta que del total de peticiones registradas (11659), los canales más utilizados fueron Contact center con un total de solicitudes recibidas de 7956, equivalentes al 69%, seguido por ventanilla única con 1998 solicitudes radicadas que equivalen 18%, las redes sociales (1282) lo que equivale a 11% (en especial WhatsApp quien es el que

recoge el mayor número de solicitudes); la participación de la página web con 163 solicitudes reportadas, con un porcentaje del 2%, y correo electrónico (260), con un 1% del total de solicitudes por canales de atención.

En esta selección se incluyen todas las solicitudes y servicios que se reciben en la institución de la ciudadanía en general.

CANALES DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Tercer trimestre 2022					
CANAL	JULIO	AGOS	SEPT	TOTAL	%
Contact Center	2270	2822	2864	7956	69%
Ventanilla Única CIAC	221	1254	523	1998	18%
WEB	44	58	61	163	2%
Redes Sociales	568	705	9	1282	11%
Correo Electrónico	97	62	101	260	1%
<b>TOTAL</b>	<b>3200</b>	<b>4901</b>	<b>3558</b>	<b>11659</b>	<b>100%</b>

TABLA 1. Canales de atención. De recepción de solicitudes

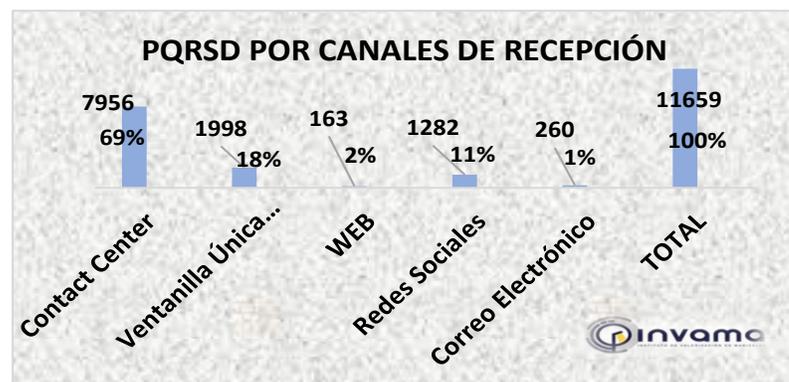


GRAFICO 1 PQRS D por canales de atención

## CONTÁCTENOS:

-  **Sede principal Barrio Alcázares:**  
Calle 3C 22-92 Barrio Alcázares, Manizales - Caldas  
código postal (17001)
-  **Horario Atención:**  
Lunes a Jueves de 7:30 am - 5:30 pm  
Viernes de 7:30 am - 4:30
-  **Centro Integrado de atención al usuario CIAC:**  
Cra. 21 No. 29 - 29 primer piso del Concejo de Manizales, Manizales - Caldas
-  **Horario Atención:**  
Lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm Jornada Continua

-  **Líneas de Atención:**  
+57 (606) 8891020 - +57 (606) 8891030
-  **Línea Whatsapp:**  
350 405 3493
-  **Correo Electrónico:**  
- Atención al ciudadano:  
atencionalcliente@invama.gov.co  
- Centro Integrado de Atención al Usuario:  
ciacinvama@invama.gov.co  
- Notificaciones Judiciales:  
notificacionesjudiciales@invama.gov.co



## TRÁMITES QUE SE REALIZAN EN LÍNEA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE Julio - septiembre 2022

Este es el resultado de los trámites que se realizan en línea, desde nuestro portal web. <https://invama.gov.co/>



Desde el Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC, se tramitaron un total de 958 solicitudes, estas equivalen al 91%, por la página los ciudadanos tramitaron 220 solicitudes con un porcentaje del 5% y sede Alcázares tramito un total de 174 solicitudes que equivale al 4%. Lo que significa que nuestro punto de atención CIAC impacta de manera positiva el servicio y la oportunidad del mismo. Ya que todos estos trámites se realizan de manera inmediata, la mayoría son de paz y salvos.

TRÁMITES EN LÍNEA JULIO - SEPTIEMBRE 2022					
LUGAR	JULIO	AGOS	SEP	TOTAL	%
CIAC	221	214	523	958	91%
PÁGINA	93	67	98	258	5%
ALCAZARES	67	61	79	207	4%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>342</b>	<b>700</b>	<b>1423</b>	<b>100%</b>

TABLA 2. Trámites en línea

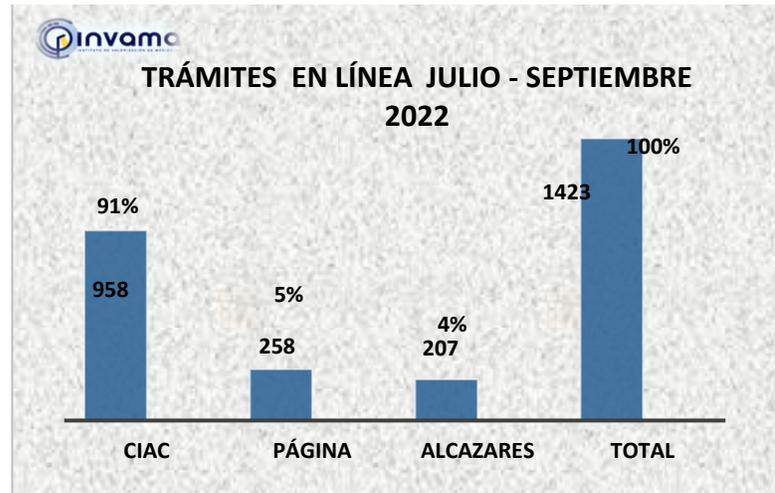


GRAFICO 2. Trámites en línea primer trimestre

### CLASIFICACIÓN PQRSD

(Web <https://invama.gov.co/peticiones-quejas-yreclamos/>)

A continuación, se describen las categorías y análisis asociadas con la información de las PQRSD recibidas en por el Invama en los meses de julio a septiembre de 2022

PQRSD Julio - Sep 2022					
CLASIFICACION	JULIO	AGOS	SEP	TOTAL	%
PETICIONES	56	42	90	188	27%
QUEJAS	18	17	29	64	9%
RECLAMOS	7	17	31	55	8%
SUGERENCIAS	8	6	11	25	4%
DENUNCIAS	0	0	1	1	1%
AGRADECIMIENTOS	4	2	2	8	1%
DERECHOS DE PETICION	17	22	63	102	14%
PROCESOS JURÍDICOS	7	9	7	23	3%
DAÑOS E INSTALACION A.P	80	93	74	247	35%
RECURSOS DE REPOSICION	0	1	0	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>209</b>	<b>308</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Clasificación de acuerdo al tipo de solicitud

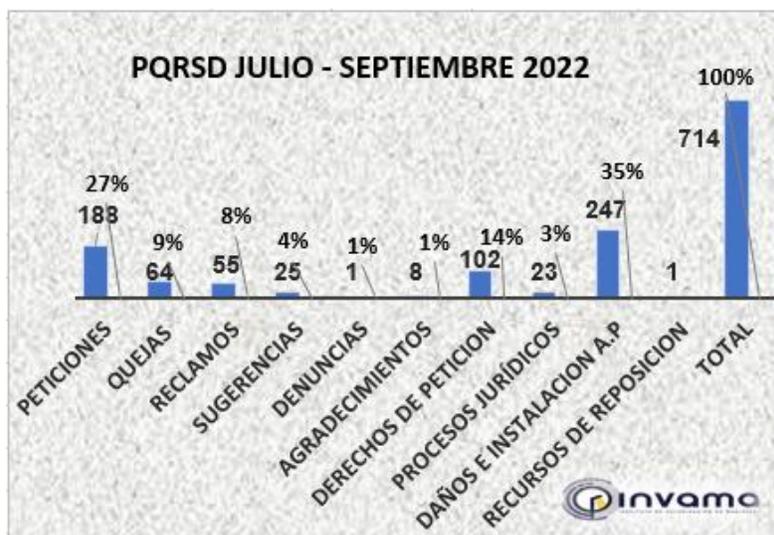


GRAFICO 3. Clasificación de PQRSD

Durante el tercer trimestre del 2022 (julio - septiembre) se recibieron 714 requerimientos. De estos, en septiembre se registraron el mayor número de requerimientos de la ciudadanía con un 44% (308), seguido del mes de agosto con un 30% (209) y julio con 30% (197).

Como se evidencia en la tabla, del total de solicitudes, el área de alumbrado público representa mayor participación durante el tercer trimestre con un total de 247 requerimientos que equivalen al 35% del total de solicitudes radicadas.

También se encuentran las Peticiones con un total de 188 solicitudes representan el 27%. Esto obedece al número de solicitudes que llegan de la ciudadanía por las diferentes necesidades en cuanto al alumbrado público de la ciudad. Le siguen derechos de petición con un total de 102 requerimientos que representan el 14%.

Están también en forma representativa las quejas con un total recibidas de 64 solicitudes equivalentes al 9%, reclamos 55 con un porcentaje de 8%, sugerencias fueron 25 que equivalen a 4%, denuncias y agradecimientos en menor porcentaje 1%.

## DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA

Distribución por dependencias de los requerimientos recibidos durante el período analizado (julio – septiembre).

PQRSD POR ÁREA julio - septiembre 2022					
ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL	%
GERENCIA	2	2	2	6	1%
FINANCIERA	35	22	20	77	20%
JURIDICA	8	7	10	25	6%
U. TÉCNICA	4	11	57	72	18%
A. PÚBLICO	90	93	21	204	52%
SISTEMAS	1	1	3	5	1%
CONTROL INTERNO	0	2	0	2	1%
G. HUMANA	2	1	2	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>139</b>	<b>115</b>	<b>396</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Distribución por dependencias

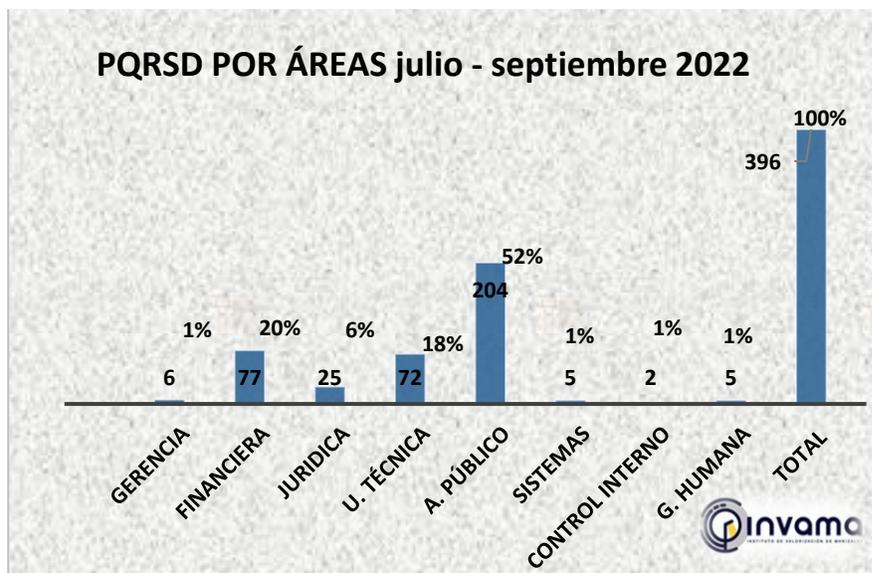


Gráfico 4. Distribución por dependencias

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde al proceso de Alumbrado Público con 204 requerimientos, equivalentes al 52%; seguido de financiera con 77 solicitudes que equivalen al 20%; Unidad técnica con 72

solicitudes que equivalen al 18% y Unidad jurídica con 25 requerimientos equivalentes al 6%. Las demás dependencias con un porcentaje menor, representadas en 1 a 5 solicitudes.

### **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA**

El proceso de Atención al Usuario, en cabeza del Líder de la Unidad Técnica realiza seguimiento y acompañamiento permanente, a todas las dependencias. Se trata de brindar el soporte y ayuda necesaria para evitar el vencimiento de los términos y dar respuesta a los requerimientos que se radican por parte de la ciudadanía.

La oportunidad de respuesta refleja la eficacia en los tiempos requeridos y estimados para dar cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía en general.

Del total de 437 solicitudes se da cumplimientos al 98% con un total de 429 solicitudes que se han tramitado oportunamente. De este resultado se puede decir que se vienen realizando procedimientos de control para mejorar el proceso de respuesta oportuna.

Al cierre del mes de septiembre se encuentran 8 requerimientos vencidos, a lo que se le da tramite de manera extemporánea,

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>cantidad</b>	<b>%</b>
<b>TRAMITADO OPORTUNO</b>	429	98%
<b>PENDIENTE VENCIDO</b>	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

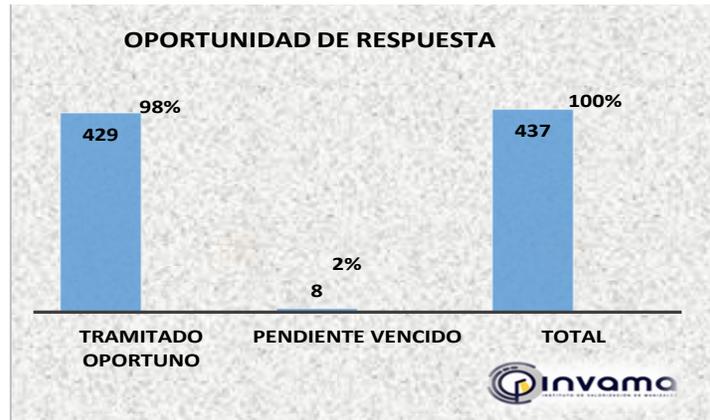


Gráfico5 Oportunidad de respuesta

Es importante aclarar, que existen algunas modalidades que no requieren respuesta y las acciones judiciales se determina el término dentro del proceso y por tanto es variable. Además, no requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuestas emitidas por las entidades.

### PERCEPCIÓN DE LA ENTIDAD POR PARTE DE LOS GRUPO DE VALOR A LOS SERVICIOS Y TRÁMITES.

La encuesta de satisfacción la aplica el INVAMA a la ciudadanía a través de los canales:

Web:

[https://docs.google.com/forms/d/1YhQo\\_5y2TP7H\\_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYO\\_MRVmqTPzA/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYO_MRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true), Contact Center (8891020 – 8891030), y ventanilla Única (CIAC). Los resultados permiten concluir una favorabilidad para la gestión de la entidad, respecto a: recepción, trámite, respuesta y servicio que presta. Además, se destaca la mejora considerable a la oportunidad y pertinencia en la información brindada por parte de los funcionarios de la entidad



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Para el III trimestre del año 2022 se recibieron un total de 162 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace

[https://docs.google.com/forms/d/1YhQo\\_5y2TP7H\\_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1YhQo_5y2TP7H_Mf0yomGVq1BNmAcnm0rYOMRVmqTPzA/viewform?edit_requested=true), la fecha de aplicación fue del 01 de julio al 30 de septiembre de 2022.

1. ¿Cual fue el propósito de su visita?

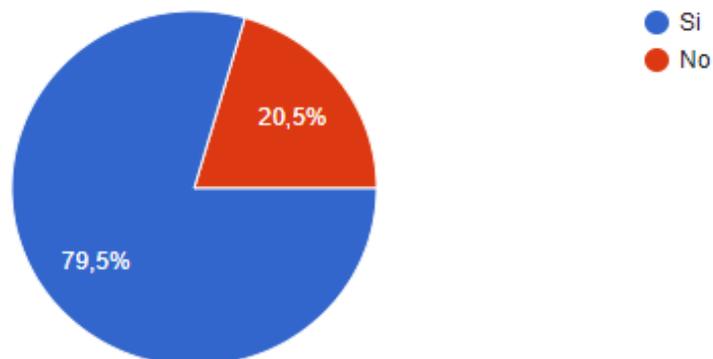
160 respuestas



El mayor número de usuarios que visitan la página web, lo hacen para hacer trámites en línea lo que representa el 48%.

2. ¿ Ha encontrado la información y/o trámite que necesitaba realizar?

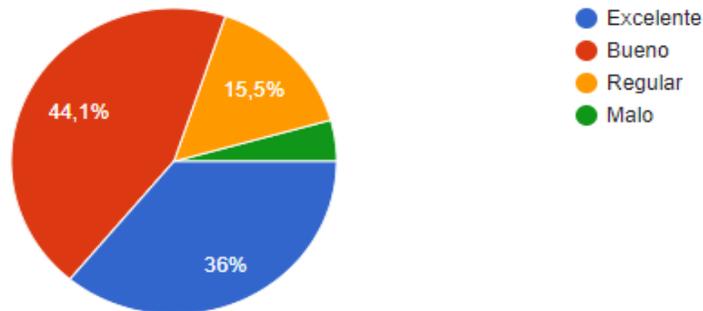
156 respuestas



El 79.5% de la persona que consultan la página web, manifiestan conformidad con la información allí suministrada.

¿Cual de las siguientes opciones describe mejor su impresión sobre la utilidad del servicio en la web?

161 respuestas

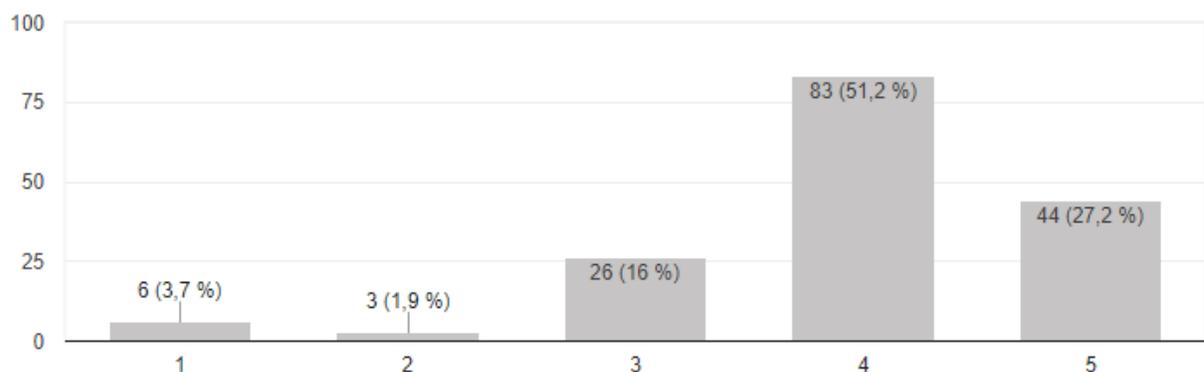


Para el 44.1% de los usuarios que consultan en la página web de la institución la impresión es buena, 36% califica de excelente la utilidad de la información

4. En una escala del 1 al 5 ¿ Cómo califica la satisfacción del servicio? (Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto)

162 respuestas

4. En una escala del 1 al 5 ¿ Cómo califica la satisfacción del servicio? (Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto)



Para 83 usuarios la calificación del servicio es calificado en 4 con un porcentaje del 27.2 % de satisfacción con la información que se encuentra en la página web.

Esta encuesta busca identificar las necesidades de los usuarios que interactúan con el sitio web del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA-, y de esta manera detectar y mejorar la accesibilidad de la ciudadanía y tener mayor acercamiento con nuestro grupo de valor.

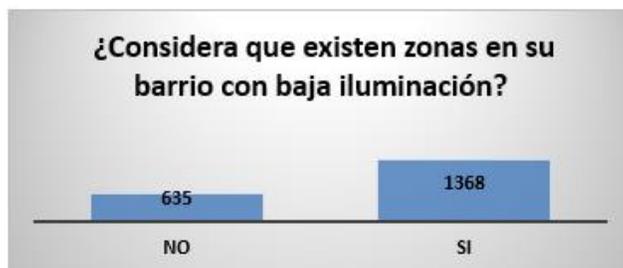
- Propósito de la consulta.
- Búsqueda de información
- Facilidad de navegación.
- Información clara y precisa.

### ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

**¿Considera que existen zonas en su barrio con baja iluminación?**

¿Considera que existen zonas en su barrio con baja iluminación?	Total muestra	%
No	635	32%
Si	1368	68%
Total muestra	2003	100%

¿Tabla 10 como es la iluminación en su barrio?



¿Gráfico 10 como es la iluminación en su barrio?

La ciudadanía en general considera que hace falta mayor iluminación en algunos sectores. El total de usuarios encuestados que calificaron NO fue de 635 lo que representa el 32%.

**¿Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad?**

¿Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad?	Total muestra	%
No	1182	59%
Si	824	41%
<b>Total muestra</b>	<b>2006</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad

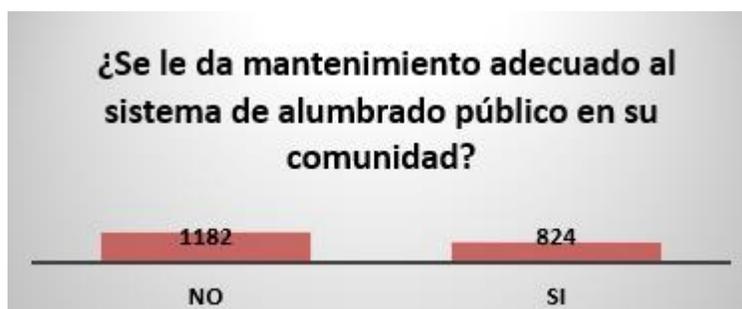


Gráfico 11 Se le da mantenimiento adecuado al sistema de alumbrado público en su comunidad

Del total de usuarios encuestados (2006) el 59% (1182) afirman que falta mantenimiento en el alumbrado público en algunos lugares de la ciudad.

**¿Sabe usted cuál es la empresa encargada del alumbrado público en la ciudad?**

¿Sabe usted cuál es la empresa encargada del alumbrado público en la ciudad?	Total muestra	%
No	64	3%
SI	1935	97%
<b>Total general</b>	<b>1999</b>	<b>100%</b>

Tabla 11 cuál es la empresa encargada del alumbrado público



Gráfico 11 cuál es la empresa encargada del alumbrado público

La ciudadanía (1935) 97% identifica claramente quien es la empresa prestadora del servicio de alumbrado público del municipio de Manizales.

### OPORTUNIDAD DE GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO (julio – septiembre 2022)

Esta es la oportunidad a la gestión realizada a todas las solicitudes radicadas en cuanto a reparaciones, instalaciones y demás de alumbrado público para el tercer trimestre de 2022.

El mes de más solicitudes recibidas es septiembre, para un total de 1060 requerimientos, se ejecutan 719 y están en estado pendiente 341, equivalentes al 68%; lo sigue el mes de agosto donde se radicaron 659 solicitudes, de las cuales 587 fueron ejecutadas y en estado pendiente se encuentran 72, equivalentes al 89%. Por último, está el mes de julio, el cual cuenta con 555 solicitudes radicadas, ejecutadas 503 y en estado pendiente 52 que equivalen al 91%.

MES	TOTAL SOLICITUDES	EJECUTADAS	PENDIENTES	%
JULIO	555	503	52	91%
AGOSTO	659	587	72	89%
SEPTIEMBRE	1060	719	341	68%
TOTAL TRIMESTRE	2274	1809	465	100%

Tabla 12. Oportunidad de Gestión Alumbrado Público

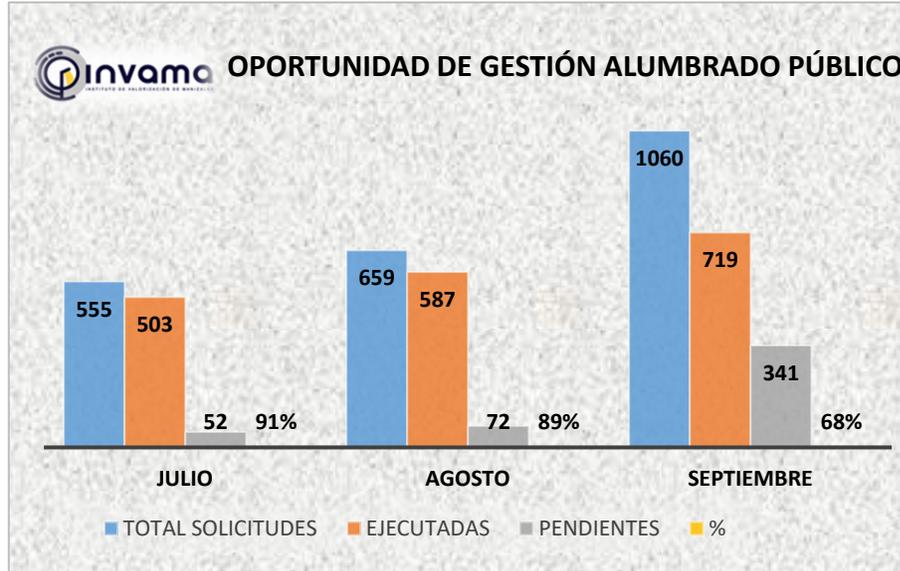


Gráfico 12 Oportunidad de Gestión Alumbrado Público

El total de solicitudes recibidas para el tercer trimestre es de 2274 y se han ejecutado 1809, en estado pendiente 465.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado por el proceso de Atención al Usuario se evidencia que la entidad gestiona y tramita todas las PQRSD, que ingresan a través de los diferentes canales, de manera oportuna.

De igual manera, permite concluir que es necesario continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% y se refleje en la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.

Con base en la información que se ha presentado, el proceso de Atención al Usuario sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias que pueda presentar la ciudadanía, usuarios y partes de interesadas.

- Para el tercer trimestre se puede concluir que la oportunidad de respuesta por parte del Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA- ha sido favorable con un 94% de todos los requerimientos recibidos por parte de la ciudadanía.
- Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de Calidad a las PQRSD.
- Se recomienda a todas las dependencias la revisión permanente a los términos de respuesta de los requerimientos que estén bajo su responsabilidad.
- Hacer uso de las buenas prácticas utilizando el Sistema de Gestión Documental, siguiendo el proceso correcto para llevar la trazabilidad de cada uno de los radicados marcados como PQRSD. Lo anterior con el fin de mejorar los resultados de gestión.
- Se invita a los funcionarios a tener como hábito en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y atender a los mensajes enviados por el proceso de atención al usuario, con el objetivo de que estén al día con los radicados asignados.
- Atender y responder los correos de reportes PQRSD enviados periódicamente por el área de atención al usuario e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Elaboró



LINA CONSTANZA MORALES FRANCO  
Prof. Universitario Atención al Usuario |