

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Informe

PQRSD cuarto trimestre 2019 (Q4)

Vigencia 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019

Secretaría General

Bogotá

2020-01-15



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN:	3
2. ALCANCE:	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:	3
4. RESULTADOS:	3
4.1 Avances frente a recomendaciones previas:.....	3
4.2 Resultados Generales:.....	4
4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:.....	4
4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:	5
4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:	6
4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:.....	6
4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:.....	7
4.2.5.1 Servicio de Calibración:	7
4.2.5.2 Servicios de Capacitaciones en Metrología:	8
4.2.5.3 Asistencia Técnica:.....	8
4.2.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:	9
4.2.5.5 Materiales de Referencia:	9
4.2.6 Por laboratorio:	10
4.3 Solicitud de información pública:	10
4.4 Reclamos presentados:.....	10
4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:.....	11
5 RECOMENDACIONES:	12
6 CONCLUSIONES:	12

1. INTRODUCCIÓN:

Como último informe del año 2019, el presente informe está basado en los procedimientos internos, así como con la normatividad vigente, los que orientan y reglamentan la recepción, el seguimiento, y las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

2. ALCANCE:

El informe analiza las PQRSD radicadas en el Sistema Único de Radicación de Documentos SURDO, entre 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019 presentadas ante INM. Adicionalmente se incluye comparativo frente a periodos anteriores, considerando que la fecha de elaboración contiene datos de reporte del día martes 07 de enero de 2020.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

Una vez obtenido el reporte del sistema informático, y basados en el mismo, se clasifica y describe la información según cada uno de los servicios que presta la entidad. Adicionalmente se discrimina por diferentes variables como tiempo de respuesta, tipologías, motivos y calidad de la respuesta.

La principal categoría de análisis corresponde a los tiempos de respuesta de las PQRSD frente a servicios que presta la entidad: Calibración, Capacitaciones en metrología, Asistencia Técnica, Comparación Interlaboratorios / Ensayos de Aptitud, y Producción y comercialización de Materiales de Referencia.

Para presentar esta información, se hace una clasificación, en la que se precisan los servicios y áreas que intervienen, el número de PQRSD atendidas por cada una de ellas, las principales causas, buscando que cada área presente ante el Sistema Integrado de Gestión las acciones de mejora a que haya lugar.

Para determinar si hubo oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se contaron los días hábiles, acogiendo lo señalado en el artículo 62 de la ley 4 de 1913, y en el procedimiento E4-01-P-01 PQRSD- V1 del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

SOLICITUD	RECIBIR	RADICAR	DIRECCIONAR	ANALIZAR	PROYECTAR RESPUESTA	RESPONDER	CIERRE	TOTAL DÍAS
Solicitudes Congreso de la República		1		1	1	2		5
Petición entes externos		1		3	3	3		10
Solicitud documentos		1		3	3	3		10
Solicitud de información		1		3	3	3		10
Atención a Periodistas		1		3	3	3		10
Petición		1		5	5	4		15
Queja		1		5	5	4		15
Reclamo		1		5	5	4		15
Sugerencia		1		5	5	4		15
Denuncia		1		5	5	4		15
Felicitación		1		5	5	4		15
Consultas		1		18	7	4		30

Tabla No. 1. Tiempos de respuesta (incluye ley 1755)

A partir del análisis presentado, se elaboran las conclusiones y se proponen recomendaciones tendientes a la mejora continua en la gestión de las PQRSD en la entidad.

4. RESULTADOS:

4.1 Avances frente a recomendaciones previas:

Aquí se hace una revisión general de la atención prestada a las recomendaciones y conclusiones del informe inmediatamente anterior, en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD recibidas.

En cuanto a las opciones de mejora de tiempos de respuesta, se ha logrado un muy buen resultado, sin embargo, teniendo en cuenta las recomendaciones del informe inmediatamente anterior el porcentaje de respuesta pasó de 99% al 95% de efectividad.

En cuanto a los ajustes en el sistema de Radicación, con el fin de minimizar errores y mejorar en el trámite de las PQRSD, se ha empezado a probar una nueva herramienta.

Desde el proceso, se generó una capacitación y socialización (por medios de comunicación interna) sobre el mismo, dedicando especial cuidado al tema de tiempos de respuesta.

4.2 Resultados Generales:

Durante el trimestre cuatro de 2019, se recibieron trescientos treinta y siete (337) PQRSD. De estas, trescientos treinta (330), fueron respondidas y, 315 de ellas, tuvieron respuesta dentro del término respectivo de ley, sin embargo, 15 fueron respondidas de manera extemporánea. Para más detalle, se puede consultar el numeral 4.5 del presente informe

Promedio General en días para Respuesta de las PQRSD –Q4	
Promedio	5.3
Máximo	24
Mínimo	0

Tabla No. 2. Promedio general de tiempos de respuesta

Se destaca que el tiempo promedio de respuesta (en días), tuvo una desmejora, al pasar de 3.9 en el tercer trimestre del año, a 5.3 en periodo.

4.2.1 PQRSD Clasificadas Por Servicios Prestados:

La clasificación de las PQRSD permite identificar que las relacionadas con temas misionales comprendieron un 47% del total, mientras que las relacionadas con temas de los procesos de apoyo correspondieron al 53% restante.

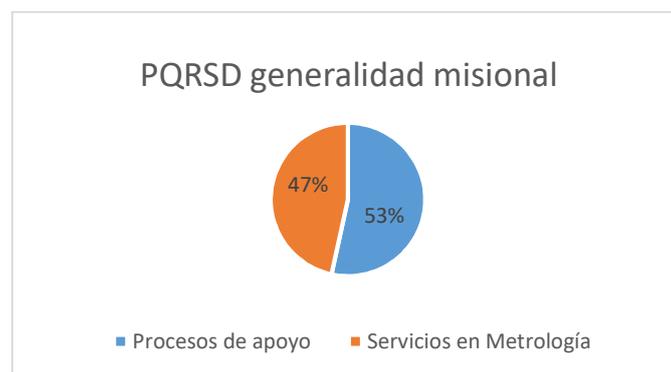


Gráfico 1 Distribución de PQRSD por generalidad misional Q4 2019

De las PQRSD radicadas en el trimestre evaluado, se observa que se preserva la proporción de participación de los servicios prestados por el INM. La mayor cantidad de estas radicaciones, se presentaron en el servicio de Calibración (24% del total

y 52% de las que corresponden a los servicios), seguido por Capacitaciones en Metrología (8% del total y 17% de las recibidas por servicios).

Servicio/Proceso de apoyo	Nro. PQRSD	% del total	% del grupo
Servicios de Calibración	82	24%	52%
Capacitaciones en Metrología	26	8%	17%
Asistencia Técnica	24	7%	15%
Comparación Interlaboratorios	21	6%	13%
Red Colombiana de Metrología	3	1%	2%
Materiales de Referencia Certificados	1	0%	1%
Contratación	78	23%	43%
Atención al Ciudadano	56	17%	31%
Servicios Administrativos	39	12%	22%
Servicios en Línea	4	1%	2%
Talento Humano	3	1%	2%
Total	337	100%	

Tabla No.3 PQRSD por servicio_Q4_2019

Los procesos administrativos tienen una participación en la que Atención al Ciudadano es la que ha recibido más comunicaciones, seguida de Contratación y servicios administrativos.

4.2.2 PQRSD Clasificadas Por Tipología:

Para esta vigencia, las tipologías de las PQRSD radicadas, tuvieron su mayor registro en las Peticiones con un 48.7%, Solicitudes de Información con el 40.4%, Consulta 4.5%, Petición de Entes Externos 4.5%, Reclamos con un 1.2% y el 0.9% restante corresponde a las demás clasificaciones.

TIPOLOGÍA	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Variación con Q3 - 2019	Variación con Q4 - 2018
ACCIÓN DE TUTELA	3	1	2	2	0	●	●
CONSULTA	15	21	21	31	15	●	●
DENUNCIA	0	0	0	0	1	●	●
FELICITACION	1	0	1	1	0	●	●
PETICION	164	198	173	204	164	●	●
PETICION ENTES EXTERNOS	16	25	17	13	15	●	●
QUEJA	0	1	1	0	1	●	●
RECLAMO	11	18	10	10	4	●	●
SOLICITUD CONGRESO REPUBLICA	0	0	1	1	0	●	●
SOLICITUD DOCUMENTOS	1	4	5	2	1	●	●
SOLICITUD INFORMACION	97	151	151	196	136	●	●
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	●	●
Total	308	420	383	460	337		

● Disminuyeron ● Iguales ● Aumentaron

Tabla No.4 Tipología de PQRSD_Q3 – Comparativo con periodo anterior y mismo periodo del año anterior

En términos generales, se presentó disminución del número de PQRSD radicadas en comparación con el periodo anterior (26.7%), sin embargo, con respecto al mismo periodo del año anterior, hubo un incremento (8.6%).

4.2.3 PQRSD Clasificadas Por Motivo:

El motivo de mayor influencia en la clasificación de PQRSD hace referencia a temas propios del servicio con un 97%, lo cual equivale a 326 radicados; Atención al Ciudadano con un 1% equivalente a 2 radicados, el restante 2% corresponde a los otros motivos de clasificación equivalente a 10 radicados. La forma en que se hace esta clasificación, se basa en el conocimiento y concepto de la(s) persona(s) que radica(n).

MOTIVO	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
Atención al Ciudadano	10	13	46	69	2
Calidad en Servicios	0	8	10	3	0
Demora en el servicio	0	0	1	0	0
Información Errónea	0	1	3	0	0
Información Suministrada	6	4	7	9	5
Irregularidades en el servicio	1	2	1	0	2
Propio del Servicio	291	390	315	378	326
Solicitud de Información de Clientes	0	2	46	1	0
Falta de Información	0	0	0	0	1
Protección de Datos personales	0	0	0	0	1
Total	308	420	383	460	337

Tabla No.5 PQRSD por Motivo_ Q4

4.2.4 PQRSD Clasificadas Por Áreas:

En este punto, se muestra un resumen a nivel de las áreas en general (aquí se suman las coordinaciones pertenecientes a cada área), frente a las cifras de PQRSD que atendió, ya sea misional o administrativo. En este trimestre, el área que más atendió PQRSD fue la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos con un 41%, Secretaria General con un 33%, Subdirección de Metrología Física con un 11%, Subdirección de Metrología Química y Biomedicina con 8%, Dirección General con un 6%.

PQRS D POR ÁREAS	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
DIRECCIÓN GENERAL	45	37	36	37	19
SUBDIRECCION DE METROLOGÍA FÍSICA	33	30	33	58	38
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	142	221	209	255	139
SECRETARIA GENERAL	83	121	95	95	112
CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0
SUBDIRECCIÓN DE METROLOGÍA QUÍMICA Y BIOMEDICINA	4	6	3	10	28
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	2	4	2	0
COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	2	1	2	0
COMISION DE PERSONAL	0	0	2	0	1
Total	308	420	383	460	337

Tabla No.6 PQRSD por áreas. Q4

Como en los periodos anteriores, comparados aquí los últimos trimestres evaluados, se ve como la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos – SIST, se mantiene como el área que más PQRSD atiende; pues es la cara al cliente. Seguido está la Secretaría General, quien se encarga de la parte financiera y de contratación.

4.2.5 PQRSD Clasificadas Por Servicios:

A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD a nivel de los servicios que presta INM, en donde se muestran las cifras referentes al área que las atendió, y su tipología.

4.2.5.1 Servicio de Calibración:

En este trimestre, y para el servicio de calibración, se recibieron ochenta y dos (82) PQRSD, que representan el 24% del total recibido; las tipificadas en este servicio, se referían a Solicitudes de Información un 70% y Peticiones 27%. Las Consultas, y Reclamos 3%.

TIPO DE PQRSD PARA CALIBRACIÓN	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
CONSULTA	5	11	5	13	2
PETICION	36	20	19	19	22
PETICION ENTES EXTERNOS	1	2	1	0	0
RECLAMO	5	3	4	4	1
QUEJA	0	0	1	0	0
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	0	2	2	0
SOLICITUD INFORMACION	39	52	72	99	57
Total	86	88	104	137	82

Tabla No.7 Tipología Calibración. Q4

En cuanto a laboratorios que atienden la PQRSD para el servicio de Calibración, en este trimestre, el laboratorio que tuvo más PQRSD fue Administración Metrología que se encuentra en el área de SIST con un 88%, Metrología Dimensional y Masa, cada uno con un 5%, sumando los restantes (Volumen, Temperatura y Humedad, Tiempo y frecuencia) con un 2%.

PQRSD CALIBRACIÓN POR LABORATORIO	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
SIN LABORATORIO RELACIONADO	74	76	93	121	74
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	1	3	1	0	0
FUERZA	0	0	0	0	0
MASA	1	4	1	5	2
METROLOGIA DIMENSIONAL	3	0	1	6	1
PRESION	1	1	1	0	2
TEMPERATURA Y HUMEDAD	1	2	2	2	1
TIEMPO Y FRECUENCIA	2	0	1	2	1
VOLUMEN	0	1	2	1	1
DENSIDAD	0	1	0	0	0

PAR TORSIONAL	1	0	0	0	0
POTENCIA Y ENERGIA ELECTRICA	2	0	0	0	0
ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	0
Total	86	88	102	137	82

Tabla No. 8 calibración por laboratorio Q4

Para este servicio se presentó un (1) Reclamo durante el periodo evaluado.

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 7271 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	Gestión De Servicios Metrológicos

Tabla No.9 Reclamos Calibración Q4

4.2.5.2 Servicios de Capacitaciones en Metrología:

En el servicio de capacitaciones en Metrología, se recibieron veintiséis (26) PQRSD, que representan el 8% del total de radicadas. Estas fueron atendidas por la Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos.

Capacitaciones en Metrología	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
CONSULTA	0	0	1	0	0
PETICION	18	20	18	20	9
SOLICITUD INFORMACION	25	51	38	40	17
PETICION ENTES EXTERNOS	0	0	1	0	0
RECLAMO	0	0	1	0	0
Total	43	71	59	60	26

Tabla No.10 PQRSD Capacitación Q4

Frente al periodo anterior se presenta una variación significativa, al tener una reducción del 57%, situación similar frente a los otros trimestres del año. Ante el mismo periodo para el 2018, también se presentó una reducción del 40%.

4.2.5.3 Asistencia Técnica:

En este periodo, para los servicios de Asistencia Técnica se presentaron seis (6) PQRSD, equivalentes al 7% del total de radicadas. Estas fueron atendidas y resueltas por diferentes áreas. No se presentaron Reclamos.

Asistencia Técnica	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
CONSULTA	4	3	3	7	9
PETICION	1	5	2	5	4
PETICION ENTES EXTERNOS	0	1	0	1	2
RECLAMO	0	0	0	0	0

SOLICITUD DE INFORMACION	1	5	5	10	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
Total	4	6	10	23	24

Tabla No. 11 tipos de PQRSD para Asistencia Técnica Q4

4.2.5.4 Comparaciones Interlaboratorios/ Ensayos de Aptitud:

Para Comparación Interlaboratorios, se presentaron treinta y siete (37) PQRSD, ellas fueron atendidas por diferentes áreas. No se presentaron reclamos. El porcentaje de PQRSD radicadas para este servicio, es de 8%.

Comparación Interlaboratorios	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
CONSULTA	1	0	0	1	0
PETICION	12	23	12	21	6
PETICION ENTES EXTERNOS	1	0	0	0	0
SOLICITUD INFORMACION	17	27	13	13	14
RECLAMO	0	2	0	1	1
SOLICITUD DOCUMENTOS	0	1	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	1	0
Total	31	53	25	37	21

Tabla No. 12 tipos PQRSD Comparación Interlaboratorios Q4

Para este servicio se presentó un (1) Reclamo durante el periodo evaluado.

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 7338 0	Propio del Servicio		Comparación Interlaboratorios	Gestión De Servicios Metroológicos

Tabla No.13 Reclamos comparaciones interlaboratorios Q4

Durante esta vigencia se presentaron dos (2) apelaciones por este concepto.

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	NOMBRE ACTUACION
19 3930 14	COMPARACION INTERLABORATORIOS	APELACION 17043
19 4053 15	COMPARACION INTERLABORATORIOS	APELACION 17043

Tabla No.14 Reclamos comparaciones interlaboratorios Q4

4.2.5.5 Materiales de Referencia:

Para este servicio, se recibieron ocho (08) PQRSD, las cuales fueron atendidas por diferentes áreas. Ninguna de ellas hace referencia a reclamo, todos están relacionadas con Solicitudes de Información, Petición, Sugerencia y Consulta.

Materiales de Referencia Certificados	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
SOLICITUD INFORMACION	3	1	4	6	0
PETICION	0	0	1	2	1
SUGERENCIA	0	1	0	0	0
CONSULTA	0	0	1	0	0
Total	3	2	6	8	1

Tabla No. 15 Tipos de PQRSD para Materiales de Referencia Q4

4.2.6 Por laboratorio:

Según la información registrada, los laboratorios que más PQRSD recibieron, fueron: Tiempo y Frecuencia (07), Temperatura y Humedad (06), Masa (04), Presión y Volumen cada uno con tres (03).

Laboratorio	Consulta	Petición	Reclamo	Solicitud de Información	Queja	Petición entes eternos	Total
MASA	3	1	0	0	0	0	4
METROLOGIA DIMENSIONAL	0	2	0	0	0	0	2
TIEMPO Y FRECUENCIA	2	3	0	0	1	1	7
TEMPERATURA Y HUMEDAD	1	2	0	2	0	1	6
DENSIDAD	0	0	0	1	0	0	1
PRESION	0	1	0	2	0	0	3
VOLUMEN	1	2	0	0	0	0	3
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	0	0	0	0	0	0	0
PAR TORSIONAL	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRACION METROLOGIA	0	1	0	2	0	0	3
Total	7	12	0	8	1	2	27

Tabla No. 16 PQRSD por total laboratorios Q4

4.3 Solicitud de información pública:

Para este periodo, según la información obtenida de Sistema de Radicación, NO se identificaron Derechos de Petición-Solicitud de Información Pública, amparado por la ley 1712.

4.4 Reclamos presentados:

Según la información del Sistema de Radicación en SURDO, aquí se presenta el consolidado de los reclamos, el área que los atendió y el laboratorio respectivo, la información detallada de cada uno de ellos, puede ser revisada en el archivo: PQRSD_2019_Q3, adjunto a este informe.

NUMERO RADICACIÓN	MOTIVO PQRSD	LABORATORIO	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19 7271 0	Propio del Servicio		Servicios de Calibración	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
19 7338 0	Propio del Servicio		Comparación Interlaboratorios	GESTION DE SERVICIOS METROLOGICOS
19 7488 0	Propio del Servicio		Servicios en Línea	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES
19 8893 0	Propio del Servicio		Atención al Ciudadano	SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES

Tabla No. 16. Reclamos presentados Q4

4.5 PQRSD pasados en tiempos de Respuesta:

En esta oportunidad, se hace necesario poner énfasis en el manejo de tiempos, a pesar de haber disminución en el promedio de tiempos de respuesta, en esta oportunidad y en relación con las anteriores vigencias, el número de PQRSD respondidas de manera extemporánea fue de 3, a pesar de tener las alarmas y escalamientos propios de la herramienta SURDO, y desde Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento a cada una de las actuaciones que están llegando a fechas límites para su atención y respuesta.

Aquí el cuadro resumen de las PQRSD respondidas fuera de tiempo:

NUMERO RADICACION	NOMBRE TRAMITE	TEMA PQRSD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIEMPO LEY	REAL
19 7463 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	17
19 7646 0	PETICION	Servicios Administrativos	GESTION FINANCIERA	15	24
19 7672 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	18
19 7718 0	PETICION	Servicios Administrativos	GESTION FINANCIERA	15	16
19 8062 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios Administrativos	GESTION FINANCIERA	10	15
19 8138 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	18
19 8216 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	16
19 8255 0	SOLICITUD INFORMACION	Comparación Interlaboratorios	GRUPO DE GESTION DE ENSAYOS DE APTITUD Y AUTOMATIZACION	10	13
19 8389 0	SOLICITUD INFORMACION	Servicios Administrativos	GESTION FINANCIERA	10	15
19 8695 0	PETICION	Talento Humano	COMISION DE PERSONAL	15	En proceso al cierre de informe
19 8798 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	16
19 8807 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	16
19 8810 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	16

19 8811 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	16
19 8819 0	PETICION	Contratación	GESTION JURIDICA	15	16

Tabla No. 17. Áreas Vs PQRSD Fuera De Tiempo Q4

5 RECOMENDACIONES:

Como en cada informe de PQRSD, a continuación, se presentan algunas recomendaciones en procura del mejoramiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD presentadas ante INM.

- Como en cada trimestre, se sugiere que las áreas afectadas generen planes de mejora que induzcan al progreso en los índices de respuestas para los usuarios y ciudadanía en general. Estas deben estar regidas por el proceso de mejora definido por el SIG.
- Se hace necesario que cada funcionario siga siendo consciente de las responsabilidades frente a los Derechos de Petición, teniendo en cuenta lo definido en el artículo 31 de la ley 1755, (Falta Disciplinaria).
- Se sugiere aplicar diferentes mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad de repuesta de las PQRSD.
- Se aconseja realizar capacitaciones y campañas de socialización, frente al procedimiento de PQRSD, con el objetivo de hacer más efectivo el tratamiento y cumplimiento de estas actuaciones del ciudadano/cliente

6 CONCLUSIONES:

- La cantidad de derechos de petición redujo, sin embargo, el número de PQRSD respondidas fuera de tiempo aumentó.
- El número de reclamos se redujo en un 60%, al tiempo que no se presentaron Acciones de tutela.
- A pesar de haber mejorado, se debe continuar observando mecanismos que permitan mejoras continuas, especialmente en la calidad y los tiempos de repuesta de las PQRSD.

RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera
Revisó: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez
2020-01-17
Anexos: libro en Excel: PQRSD_2019_Q4