



<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES P.Q.R.D.F  
SEMESTRE I- 2022**

**WILLIAM ECHAVARÍA LOTERO  
JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

**MEDELLÍN  
2022**

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022



<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	2
2.	MARCO LEGAL / CRITERIOS.....	2
3.	OBJETIVO.....	2
4.	ALCANCE.....	3
5.	METODOLOGIA.....	3
6.	DESARROLLO.....	3
6.1.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	3
7.	OBSERVACIONES.....	12
8.	RECOMENDACIONES.....	12
9.	ALERTAS TEMPRANAS.....	12
10.	CONCLUSIONES.....	12

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo, en cumplimiento de lo previsto en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, las cuales fijan responsabilidades y obligaciones a las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces de vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las disposiciones legales, se rinde el informe de PQRDF correspondiente al primer semestre del 2022.

Lo anterior en aras de analizar el estado actual del servicio de atención al ciudadano que presta la Institución Universitaria Pascual Bravo, e identificar recomendaciones de mejora y a partir de allí, sugerir a la institución estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo a la atención de las PQRDF.

## 2. MARCO LEGAL / CRITERIOS

El presente informe de seguimiento tuvo en cuenta los siguientes criterios normativos:

- ✓ **Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna IIA**, Normas sobre atributos: **1110**-Independencia y Objetividad, **1120**-Objetividad Individual. Normas sobre Desempeño: **2060**-Informe a la Alta Dirección y al Consejo, **2100**-Naturaleza del Trabajo, **2110**-Gobierno, **2120**-Gestión de Riesgos, **2130**-Control y **2500**-Seguimiento del Progreso.
- ✓ **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ **Ley 1474 de 2011**. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- ✓ **Ley 1755 de 2015**. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

- ✓ **Decreto 1166 de 2016**, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- ✓ **Ley 1712 de 2014**, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- ✓ **Decreto Legislativo 491 de 2020**, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
- ✓ **Acuerdo 060 de 2001**, "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".

### 3. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento y el tiempo de respuesta a la gestión del sistema de atención de las PQRDF, presentadas por los usuarios internos y externos de la Institución Universitaria Pascual Bravo con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2022, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### 4. ALCANCE

Periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

## 5. METODOLOGÍA

El seguimiento efectuado utilizo como actividades metodológicas las siguientes:

- ✓ Solicitud de información y soportes al área responsable.
- ✓ Análisis y criticidad de la información allegada.
- ✓ Verificación de la información.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Evaluación y Control realizo el seguimiento y verificación al cumplimiento de la gestión de las PQRDF de la Institución Universitaria Pascual Bravo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo 491 de 2020 de acuerdo con la información suministrada por la Secretaria General, mediante comunicación interna con radicado No. 202200075 del 15/07/2022, verificándose lo siguiente:

- **VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRDF– SEMESTRE 2022-1**

Se constato, que el proceso de Gestión Atención al Usuario, este cumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, evidenciando que la Institución para el primer semestre 2022, aplicó el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 que hace referencia a la ampliación de términos para atender las peticiones así:

*“(…) Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

- (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo (...).*

De acuerdo a lo anterior, las entidades públicas cuentan con un término de treinta y cinco (35) días para resolver las consultas elevadas en relación con las materias a su cargo durante la vigencia de la emergencia sanitaria. En tal sentido, se tiene que las entidades públicas deben dar respuesta a las peticiones que sean presentadas ante ellas por cualquier ciudadano, dentro del plazo allí señalado. Una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Se evidencio, que la Institución Universitaria Pascual Bravo a través del proceso de Gestión Atención al Usuario, a partir del 1 de julio de la presente anualidad normaliza los tiempos de respuestas de las PQRDF, este obedece, con la derogatoria de los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, donde se vuelven a quedar vigentes los términos de respuesta establecidos en las Leyes 1755 de 2015 y 1437 de 2011 de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

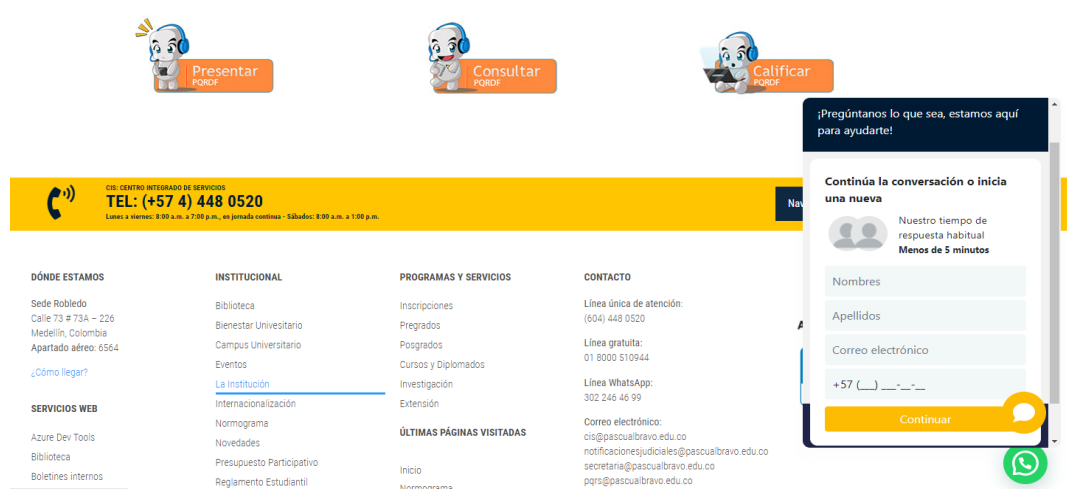
La Institución Universitaria Pascual Bravo estableció para la recepción y tramites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRDF), los siguientes canales:

- ✓ Sitio web: <https://pascualbravo.edu.co/ayuda/p-q-r-d-f/generar-p-q-r-d-f/>
- ✓ Correo electrónico ([cis@pascualbravo.edu.co](mailto:cis@pascualbravo.edu.co) y el [pqrs@pascualbravo.edu.co](mailto:pqrs@pascualbravo.edu.co))
- ✓ Línea única de atención: (+57 4) 448 0520
- ✓ Línea gratuita: 01 8000 510944
- ✓ Chat en línea
- ✓ Chat a través de WhatsApp

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

✓ Ventanilla única: atención presencial



Se evidenció que el proceso de Gestión Atención al Usuario publicó en la página web de la Institución, los dos (2) informes trimestrales de las PQRDF de 2022, en donde se relacionan la gestión de la atención de las PQRDF. En los informes se relacionan la cantidad de solicitudes que se recibieron a través de la herramienta MERCURIO.



Fuente: Imagen 1, pantallazo de la página web institucional.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

Se evidenció, los controles que aplica la herramienta el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5, así:

- ✓ Controles preventivos a través del Sistema de Información Documental MERCURIO, mediante el WorkFlow genera alertas del 0% al 50%, y del 80% al 100% previo al vencimiento de los términos que establece la ley, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable de la gestión de respuestas y faltando uno y dos días para cumplirse el plazo se envía con copia al superior inmediato, con el objetivo de que la respuesta se emita en los términos legales.
- ✓ Controles detectivos trimestrales, mediante el monitoreo de los plazos de respuesta a través de Mercurio, en el que se identifican las PQRDF tramitadas en términos y las que no, se comunican a las dependencias sobre estos vencimientos.



Fuente Imagen Nro. 2 Pantallazo del sistema

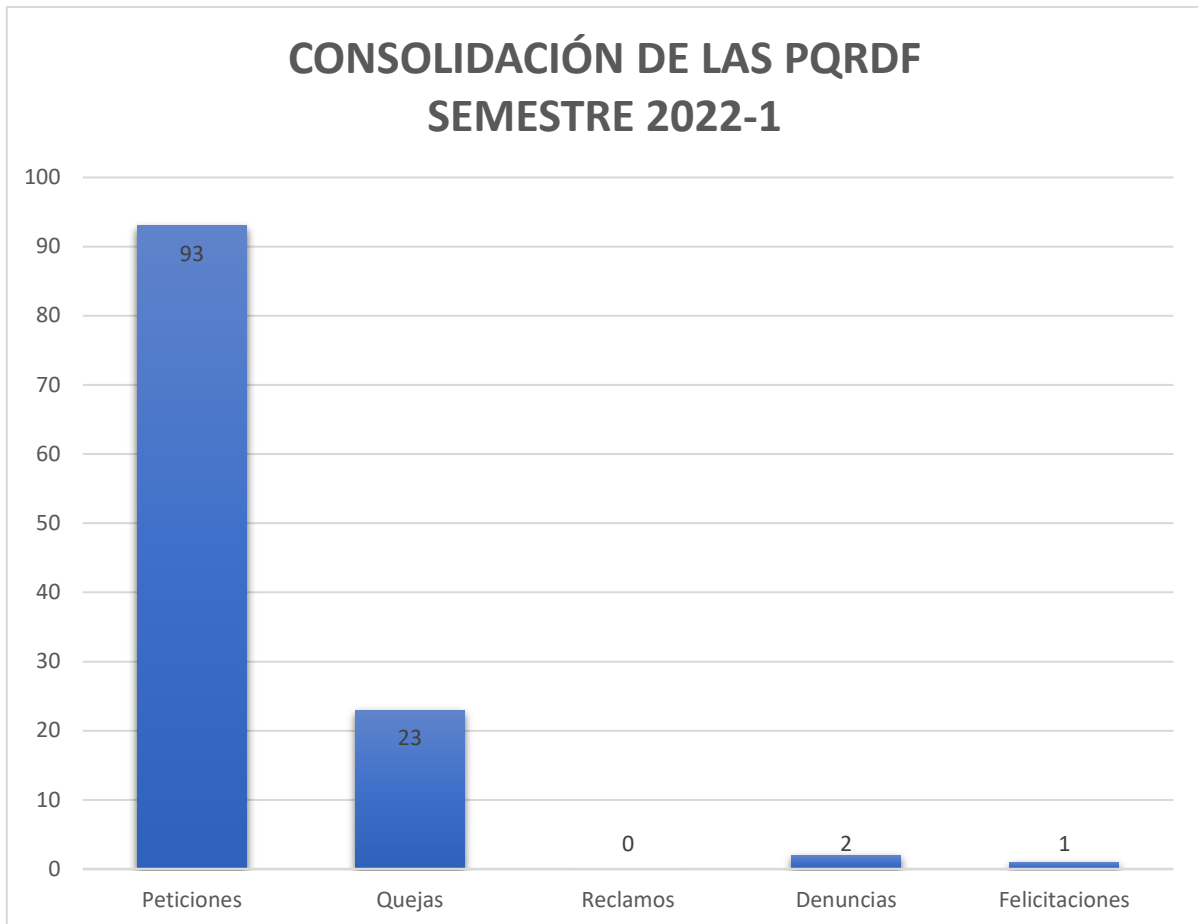
<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022



<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

- CONSOLIDACION DE LAS PQRDF SEMESTRE 2022-1**

La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió un total de 119 PQRDF en el primer semestre de 2022, evidenciándose que dichas solicitudes se les remitieron a los diferentes líderes de procesos, con el objetivo de dar respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos por ley, lo anterior, con base en la información proporcionada por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO 6.5.



Fuente Imagen Nro. 3 Grafico de consolidación de las PQRDF.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022



## INFORME DE LEY

Código: EIM-FR-28

Versión: 02

Página: 1 de 13

Dependencia	Total PQRDF Semestre 1-2022	Apreciaciones del Auditor
ADMISIONES Y REGISTRO	11	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo se evidencia que una se encuentra en proceso de respuesta
CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA	3	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTACION BASICA	2	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DEPARTAMENTO DE MECANICA	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	26	Se evidencio que la mayorias de solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley y dos derechos en proceso.
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	Se evidencio que la Mayoria solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley y dos derechos de petición en proceso.
DIRECCION FINANCIERA	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del término que consagra la Ley.
DIRECCIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
FACULTAD DE INGENIERIA	8	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.
FACULTAD DE PRODUCCION Y DISEÑO	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
OFICINA DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
OFICINA DE VIRTUALIDAD	0	Se evidencio que para este primer semestre no hubo PQRDF, para esta dependencia
PRACTICAS	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del término que consagra la Ley.
SECRETARIA GENERAL	21	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo un derecho de petición se encuentra en proceso.
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley. Sin embargo un derecho de petición se encuentra en proceso.
Regionalización	1	Se evidencio que la solicitud allegada a la dependencia fue resuelta dentro del término que consagra la Ley.
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	5	Se evidencio que las solicitudes allegadas a la dependencia fueron resueltas dentro del término que consagra la Ley.

Fuente Imagen Nro.4 PQRDF por dependencias.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

De acuerdo con lo anterior, se evidencio lo siguiente:

- ✓ La Institución Universitaria Pascual Bravo recibió y gestiono en el semestre 1-2022 un total de 119 PQRDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones).
- ✓ Para este primer semestre, todas las dependencias que se les allego las diferentes PQRDF, fueron resueltas en el tiempo cumpliendo así los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
- ✓ Durante el semestre 1-2022, en atención de quejas, reclamos o denuncias por actos de corrupción o fraude, se evidencio que no se tramitaron ni se recibieron PQRDF por actos de corrupción y fraude.
- ✓ Durante el primer semestre 2022, se evidencio que la Institución no recibió la calificación de las encuestas de satisfacción por la prestación del servicio del trámite de las PQRDF.



Fuente Imagen Nro.5 pantallazo de la herramienta Mercurio – encuesta de satisfacción.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

- ✓ En cuanto a las denuncias anónimas, se invita al líder del proceso que administra el sistema de recepción de las PQRDF, el estudio de la pertinencia de agregar la recepción de denuncias con la connotación de anónimas y crear un protocolo para la recepción de estas.

## 7. OBSERVACIONES

Durante el seguimiento del presente informe no se presentaron observaciones ni desviaciones.

## 8. RECOMENDACIONES

- 8.1. La Oficina Asesora de Evaluación y Control, considera como buenas prácticas, en estudiar la pertinencia de construir una guía o procedimiento para el tratamiento de las denuncias anónimas. Como también mirar la oportunidad de parametrizar el sistema de las PQRDF para recibir las denuncias anónimas.

## 9. ALERTAS TEMPRANAS

La Institución Universitaria Pascual Bravo, debe continuar con el cumplimiento de atender con oportunidad las PQRDF dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1437 de 2011., todas estas orientadas a la publicidad de la información, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas y a prevenir la corrupción estatal.

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022



<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 13

## 10. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Evaluación y Control en el semestre 1-2022, se estableció que la Institución Universitaria Pascual Bravo a través del proceso de Gestión Atención al Usuario, cumple con las obligaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1437 de 2011, para la atención con oportunidad de las PQRDF.

Cordialmente,

### **WILLIAM ECHAVARRÍA LOTERO**

Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control

	Nombre y cargo	Firma
<b>Proyecto</b>	Juan David Roldan Cañola	
	Yurany Esledy Valencia Rivera	
<b>Revisó</b>	William Echavarría Lotero	
<b>Aprobó</b>	William Echavarría Lotero	

<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022