



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- enero de 2024

Contenido

1. Total de Peticiones registradas en el mes.....	3
Grafica 1. Total de peticiones.....	3
2. Canales de interacción.....	4
Grafica 2. Canales de interacción.....	4
3. Tipologías o modalidades.....	4
Grafica 3. Tipologías.....	5
Tabla 1. -Reclamos-.....	6
4. Subtemas.....	6
Tabla 3. -Subtemas-.....	7
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	8
Tabla 4. Traslados.....	8
6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	9
7. Peticiones cerradas del período.....	9
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	9
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	10
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	11
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	12
Grafica 4. Requerimientos por localidad.....	12
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	13
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	13
11. Participación por tipo de requirente.....	14
Grafica 6. Tipo de persona.....	14
12. Calidad de requirente.....	14
Tabla 7. Calidad de requirente.....	14
13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	15
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	15





14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	16
15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	16
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	17
16. Calidad de peticionario.....	17
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	17
17. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	18
18. Conclusiones y recomendaciones.....	19

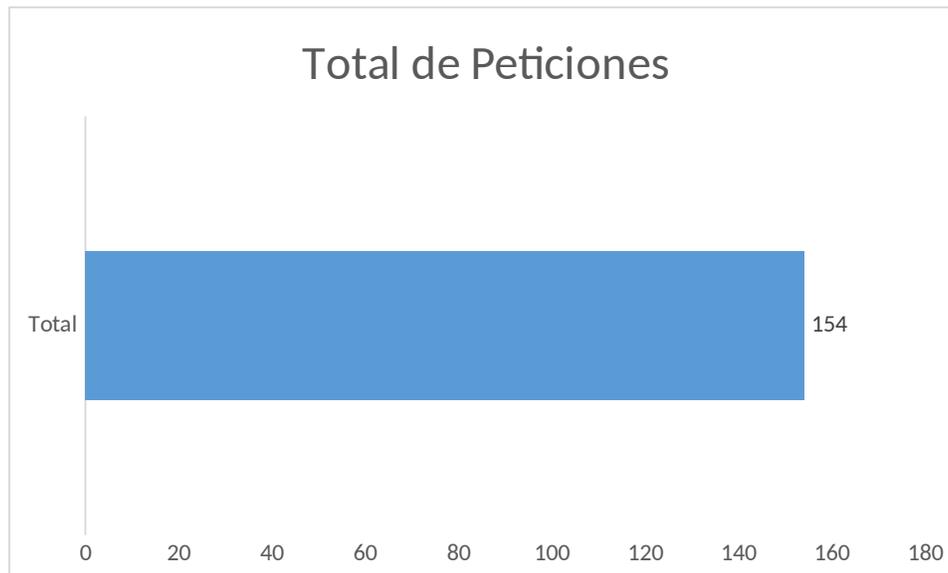




INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO 2024

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Conforme a la gráfica anterior y de acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ciento cincuenta y cuatro (154) peticiones ciudadanas. Éstas también se encuentran registradas en el sistema de gestión documental del Instituto - Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

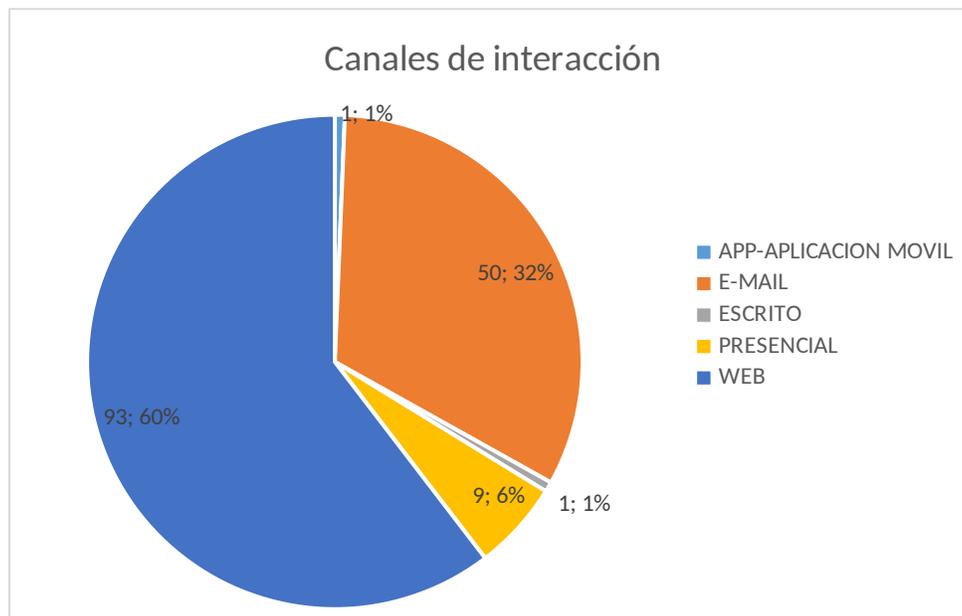
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.



2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el web como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 93 peticiones que corresponden el 60% de los requerimientos, seguido del correo electrónico con 50 peticiones que corresponden al 32%, presencial con 9 peticiones que corresponden el 7%, App-Movil con 1 petición que representa el 1% y presencial con 1 petición que representa el 1% del total de las peticiones registradas.

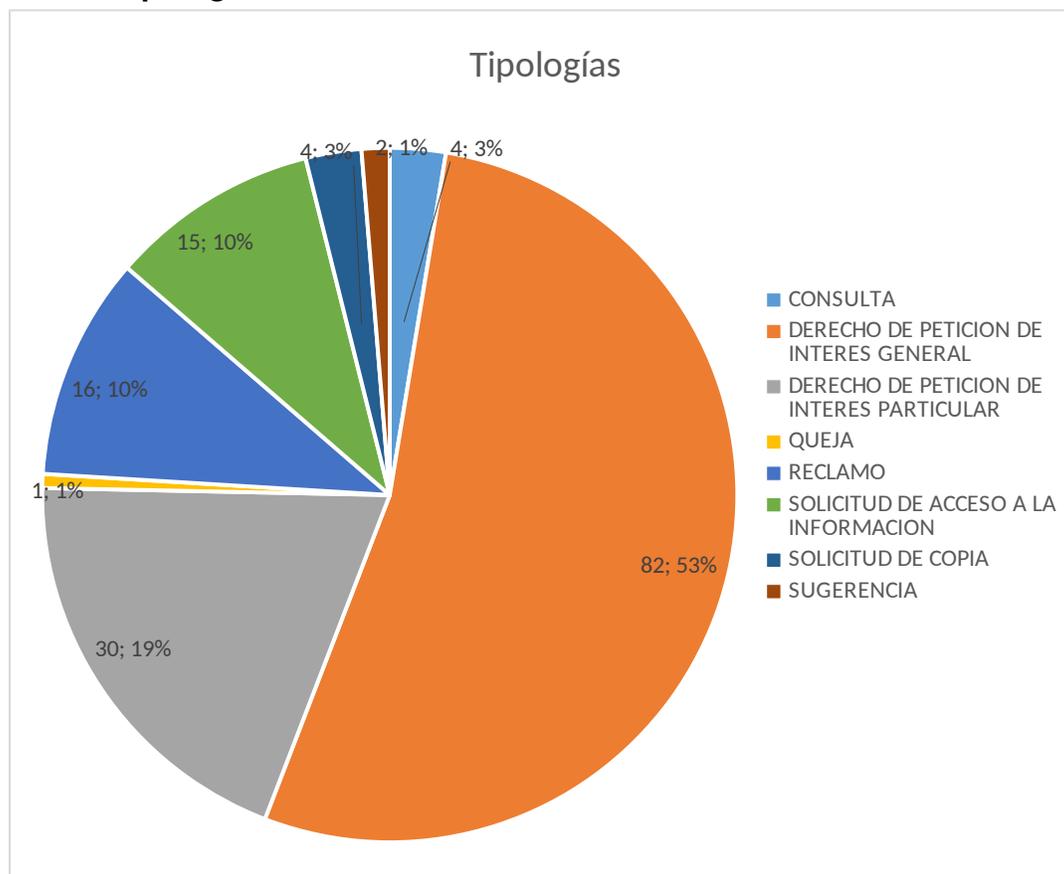
3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el



sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v7, 26.12.2023), los 154 requerimientos registrados en el mes de enero corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

El derecho de petición de interés general fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones con un total de 82 registros, lo que corresponde al 53%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento:

Derecho de petición de interés particular con 30 registros que corresponden al 19%, reclamo con un total de 16 registros, correspondientes al 10%, solicitud de acceso a la información con un total de 15 registros que corresponden al 10%, solicitud de copia con un total de 4 registros que corresponden al 3%, consulta con 4 registros que representa el 3%, sugerencia con un total de 2 registro correspondiente al 1 % y 1 queja que representa el 1%.





Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron dieciséis (16) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. -Reclamos-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	238012024	20245110000652	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
2	375632024	20245110001742	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
3	386042024	20245110002402	Reclamo referente a la falta de respuesta a cobro de póliza.
4	393602024	20245110002772	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	393702024	20245110002842	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
6	452122024	20245110003182	Reclamo referente a la corrección de respuesta.
7	452482024	20245110003202	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	546262024	20245110004542	Reclamo referente a la corrección de certificado de prácticas del tiempo total de su desarrollo.
9	546532024	20245110004632	Reclamo referente a la falta de respuesta a Solicitud de carta de prácticas del años 2022.
10	615222024	20245110005272	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	615522024	20245110005312	Reclamo referente a la inconformidad con respuesta emitida bajo la resolución 1059 de 28-12-23
12	616422024	20245110005352	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
13	680452024	20245110006202	Reclamo referente a la inconformidad con respuesta emitida bajo la resolución 1066 de 28-12-23
14	692852024	20245110007102	Reclamo referente por demoras en los tramites en Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
15	729842024	20245110007112	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
16	784312024	20245110008272	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de concepto de norma.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de enero





corresponde a la información del Sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2023, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de ciento treinta y seis (136) en el mes de enero.

Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	T	P
	o	o
	r	r
	c	c
	e	e
	n	n
	t	t
	a	a
	j	j
	a	a
	j	j
	e	e
ADMINIS TRACIO N DEL TALENT O HUMAN O	7	5, 1 5 %
ADMINIS TRATIVO CONTRO L INTERN O DISCIPLI NARIO	1	0, 7 4 %
ADMINIS TRATIVO GESTION ADMINIS TRATIVA	1	0, 7 4 %
COPIA DE DOCUM ENTOS	4	2, 9 4 %
EXPEDICI ON DE CONCEP TOS SOBRE PATRIM	1	0, 7 4 %





ONIO ARQUITE CTONIC O		
EXPOSIC IONES Y SERVICI OS EDUCATI VOS Y CULTUR ALES DEL MUSEO DE BOGOTA	1	0, 7 4 %
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUES TA	1 1	8, 0 9 %
INFORM ACIÓN GENERA L DE LA ENTIDA D	1	0, 7 4 %
INFORM ACIÓN PUBLICA CIONES DEL IDPC	2	1, 4 7 %
INFORM ACIÓN TRAMIT ES Y SERVICI OS	9 2	6 7, 6 5 %
INFORM ACIÓN B IENES MUEBLE	1	0, 7 4 %



SE		
INMUEBLES BIC		
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	2	1,47 %
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	1	0,74 %
INFORMACIÓN MONUMENTOS	2	1,47 %
PARTICIPACION	1	0,74 %
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	3,68 %
RECORRIDOS PATRIMONIALES	3	2,21 %
Total general	13	13,06 %



	0
	0
	%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con lo tabla anterior, el subtema con más registros durante el mes de enero fue:

- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron 92 solicitudes que representan el 67.65%, las cuales corresponden a las solicitudes que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

El comportamiento de los demás subtemas en el mes de enero fue el siguiente:

- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron once (11) solicitudes, lo que representa el 8.09%.
- Copia de Documentos: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 2.94%.
- Administración de Talento Humano: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 5.15%.
- Planes Especiales de Manejo y Protecciones del Patrimonio Cultural: cinco (5) solicitudes, lo que representa el 3.68%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, del total de solicitudes recibidas durante el mes de enero, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a cinco (5) de ellas, con destino a las siguientes entidades:

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
IDPAC	3	60,00%
SECRETARIA DE CULTURA	1	20,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20,00%



Total general	5	100,00%
----------------------	----------	----------------

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladaron tres (3) peticiones al IDPAC, una (1) a la Secretaria de Cultura y una (1) a la Secretaria de Gobierno.

6. Subtema Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se registraron peticiones relacionadas con “Veedurías Ciudadanas”.

7. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se detalla la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el período de análisis, así como las peticiones cerradas de períodos anteriores.

Tabla 5. Peticiones Cerradas

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	39	4	43
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	6	1	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	11	6	17
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	4	1	5
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	45	18	63
Total general	106	30	136

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 154 requerimientos registrados en el mes de enero en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 99 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.



De los 26 requerimientos ingresados y recibidos en enero (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 7 durante el período del informe, los cuales fueron resueltos dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.

De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se respondieron y cerraron 30 en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

En la siguiente tabla se detallan los tiempos de respuesta promedio en días, utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones y discriminados por tipo de requerimiento:

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				12					12
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	2	1				8		2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			7			5		8	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			12		9	9	5		10
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			16			10		13	14
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	7	12	11		8	6		8	10
Total general	4	4	10	12	8	7	6	10	7

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 4 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 4 días promedio
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Queja: 12 días promedio
- Reclamo: 8 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 6 días promedio.
- Sugerencia: 10 días promedio.

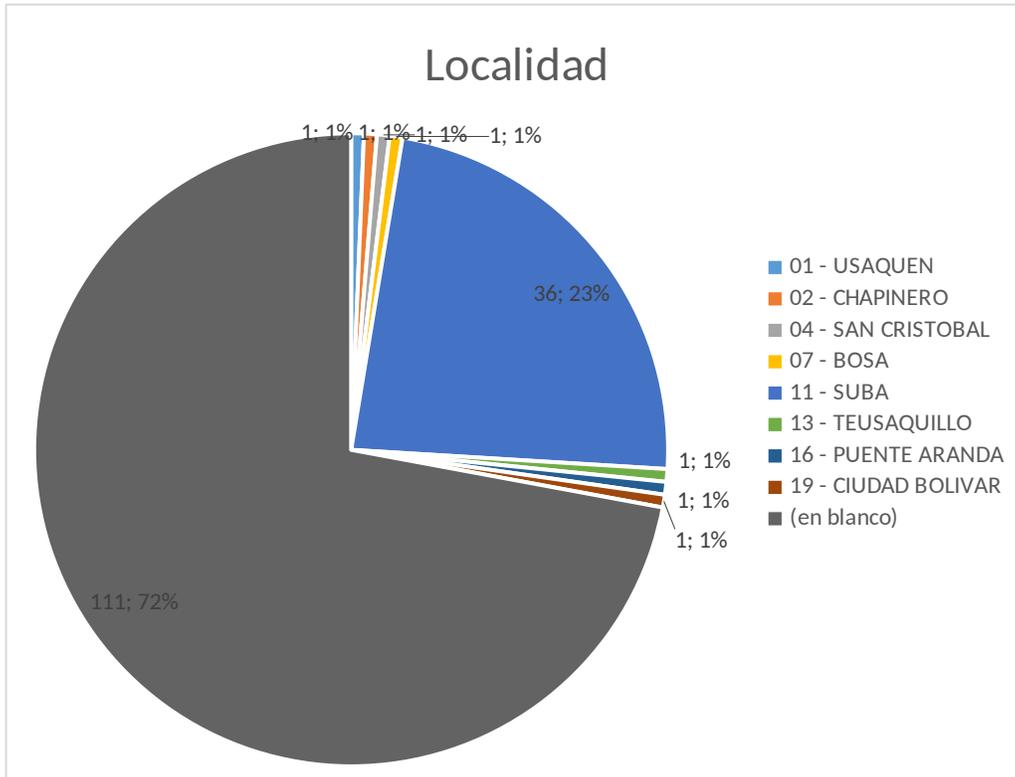
Es importante precisar que la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, realiza el seguimiento permanente a las peticiones y envía un reporte semanal a cada



una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.

Grafica 4. Requerimientos por localidad



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

- 01 - Usaquén: se registró 1 que representa el 0.65%.
- 02 - Chapinero: se registró 1 que representa el 0.65%.
- 04 - San Cristóbal: se registró 1 que representa el 0.65%.
- 07 - Bosa: se registraron 1 que representa el 0.65%.
- 11 - Suba: se registraron 36 que representan el 23.38%.
- 13 - Teusaquillo: se registró 1 que representa el 0.65%.
- 16 - Puente Aranda: se registró 1 que representa el 0.65%.
- 19 - Ciudad Bolívar: se registró 1 que representa el 0.65%.

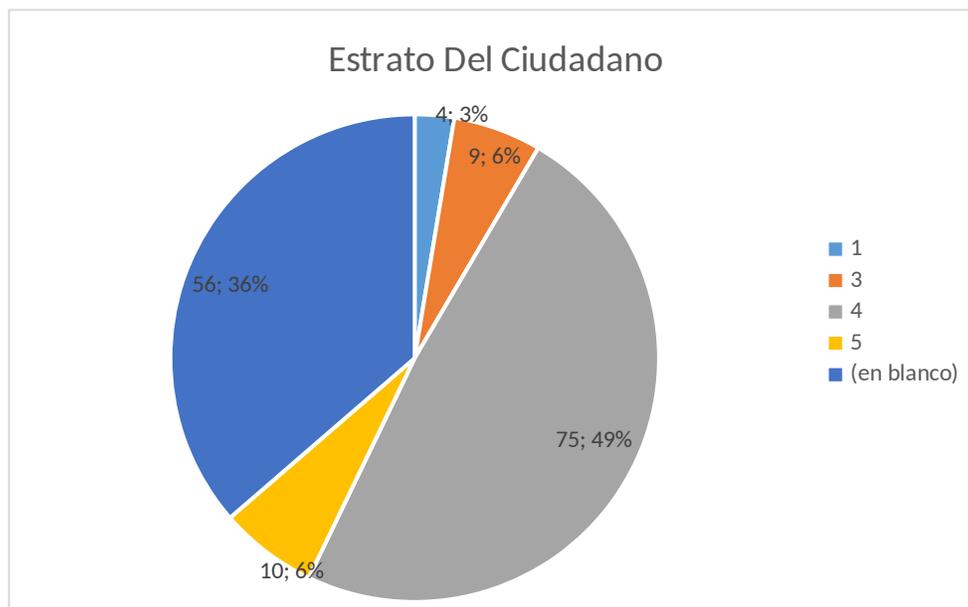




En blanco: se registraron 111 que representa el 72.08%.

10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

Grafica 5. Estrato del ciudadano



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

Estrato 1: se registraron 4 que representa el 2.60%.

Estrato 3: se registraron 9 que representa el 5.84%.

Estrato 4: se registraron 75 que representa el 48.70%.

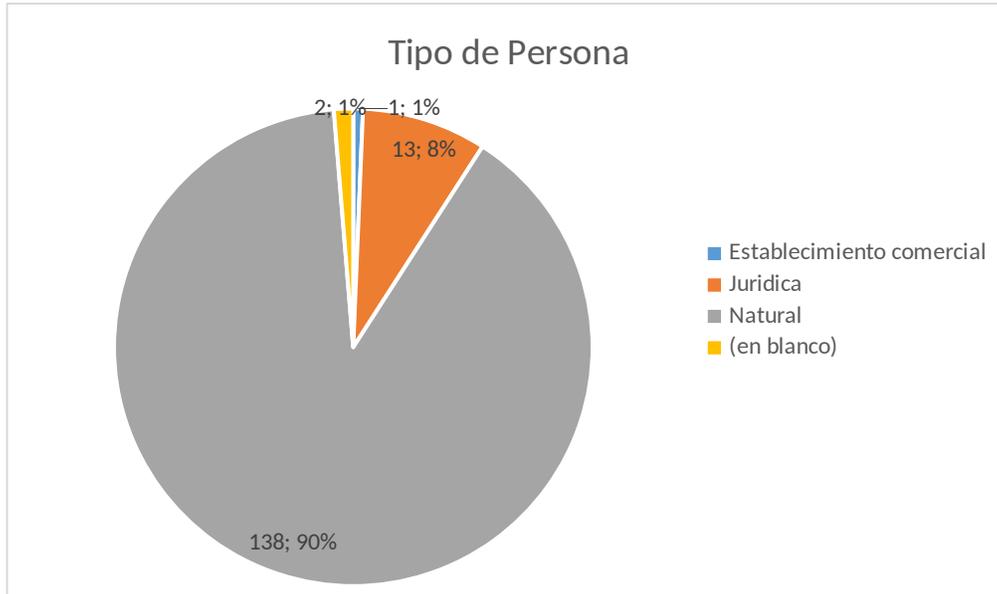
Estrato 5: se registraron 10 que representa el 6.49%.

En blanco: se registraron 56 que representa el 36.36%.



11. Participación por tipo de requirente.

Grafica 6. Tipo de persona



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados por tipo de persona que, durante este periodo, registraron sus peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- Persona jurídica: se registraron 13 peticiones que corresponden al 8.44%.
- Persona natural: se registraron 138 peticiones que corresponden al 89.61%.
- Establecimiento Comercial: se registró 1 petición que corresponde al 0.65%.
- En blanco: se registraron 2 peticiones que corresponden al 1.30%.

12. Calidad de requirente.

En la siguiente tabla se muestra la calidad de los requirentes que registraron sus solicitudes:

**Tabla 7. Calidad de requirente**

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJ E
ESTABLECIMIENT O COMERCIAL	1	0.65%
IDENTIFICADO	151	98%
ANONIMO	2	1%
Total general	154	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que una (1) solicitud, que representa el 0.65%, corresponde a establecimiento comercial, ciento cincuenta y un (151) solicitudes, que representan el 98%, corresponden a personas identificadas y dos (2) solicitudes, que representan el 1%, fueron anónimas.

13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de veinte seis (26) peticiones ciudadanas, las cuales se encuentran también registradas en el sistema de gestión documental del Instituto –Orfeo, como se muestra en la siguiente gráfica:



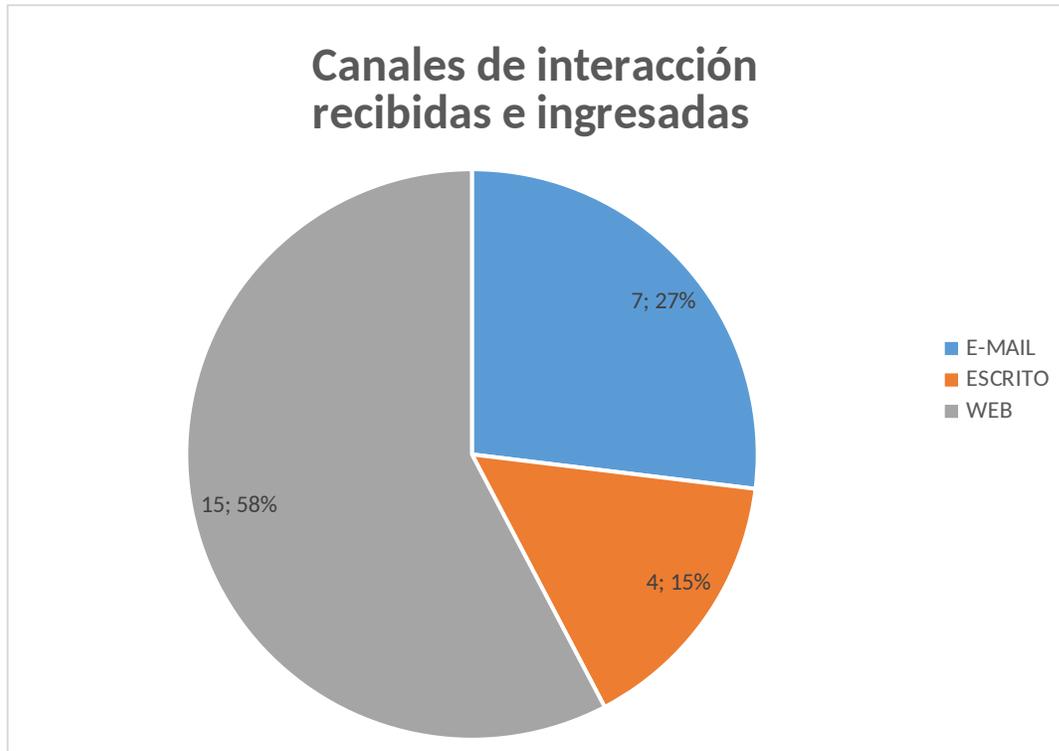
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

**Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas**

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, los canales que más utilizó la ciudadanía fue el web con quince (15) solicitudes que representan el 58%, correo electrónico con siete (7) solicitudes que representan el 27% y el escrito con cuatro (4) solicitud que representan el 15% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v7, 26.12.2023), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de enero corresponden a:



Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran que la tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el Derecho de petición de interés particular con veintidós (22) solicitudes que representan el 84%, Derecho de Petición de interés general con dos (2) solicitudes que representan el 8% y dos (2) solicitudes de información que representan el 8%.

16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	25	96%
ANONIMO	1	4%
Total general	26	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





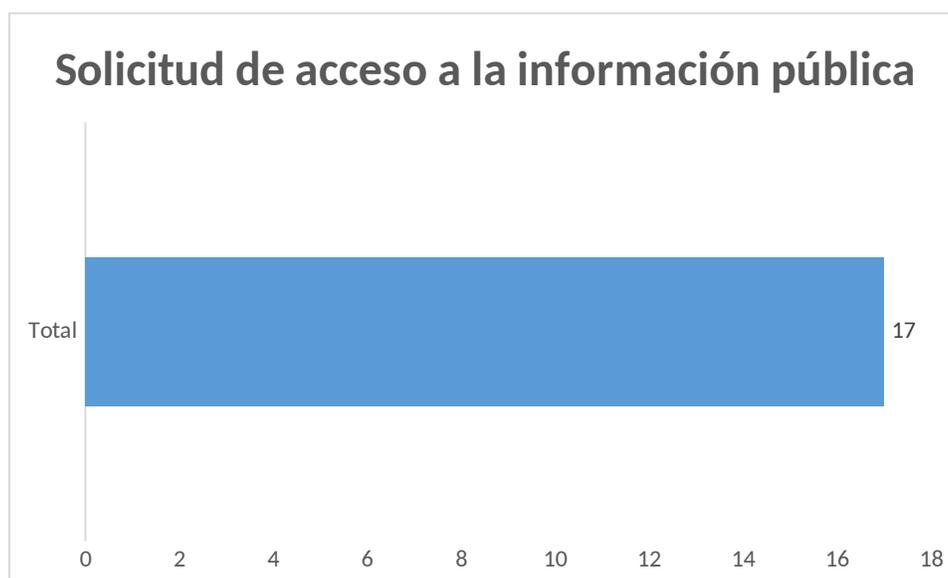
En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de enero. Se observa que veinticinco (25) solicitudes, que representan el 96%, corresponden a personas identificadas y una (1) solicitud, que representa el 4% que corresponde a personas anónimas.

17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural por medio de sus diferentes canales de atención recibió, registró e ingresó un total de diecisiete (17) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 17 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de las solicitudes, se recibieron 5 por mujeres, 9 por hombres, 2 por empresas y 1 por anónimo; de las cuales se respondieron 8 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.

Del total de solicitudes no fue negada la información a ninguna y se respondieron con un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles.



En la siguiente tabla se muestra los días hábiles de respuesta de cada solicitud de acceso a la información pública:

Tabla 9. Días hábiles de respuesta

Radicado Bogotá te Escucha	Días Hábiles de respuesta
245892024	10
385712024	7
386112024	5
393442024	9
507022024	5
517702024	6
628242024	2
390822024	8

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento cincuenta y cuatro (154) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión diecisiete (17) peticiones más, recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero de 2024.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento setenta y uno (171) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 106 peticiones del periodo actual y a otras 30 del periodo anterior.

Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20245100038583 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 29-02-2024 16:37:59 Fecha firma: 29-02-2024 16:37:59
Revisó:	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia





	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 1739646d4cca8f8411706be21aa004a85ec4b0be21e6c360182e22a89d19639a Codigo de Verificación CV: 5d0e9	

