

**Informe del
Defensor del Ciudadano
Secretaría Distrital de Gobierno
1 de enero al 31 de diciembre
Año 2020**

Introducción

El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad. Dicha figura esta reglamentada en el Decreto 847 de 2019 para las entidades y organismos del Distrito Capital.

En dicho Decreto se precisa que esta figura debe ser ejercida por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. En el caso de la Secretaría Distrital de Gobierno, se designó, a través de la Resolución 1126 de 29 de septiembre 2017, al servidor público que ejerza el cargo de Subsecretario de Gestión Institucional.

De igual forma, es preciso mencionar que el Defensor dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Funciones:

- Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. (Decreto 847 de 2019, Artículo 14)

1. Gestión desarrollada por la Defensora del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno

Teniendo en cuenta el anterior Decreto, y dadas las competencias conferidas a esta figura por la

Resolución 1126 de 29 de septiembre 2017, este documento presenta las acciones desarrolladas por la Defensora del Ciudadano durante el año 2020.

A través del aplicativo CRONOS utilizado por el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno, fue posible establecer que el 100% de los objetivos propuestos se han cumplido; adicionalmente, se han disminuido las peticiones en trámite, producto de la depuración y migración hecha de las bases de Google Drive hacia CRONOS de los periodos 2017 al 2020. Lo anterior se traduce en las siguientes estadísticas:

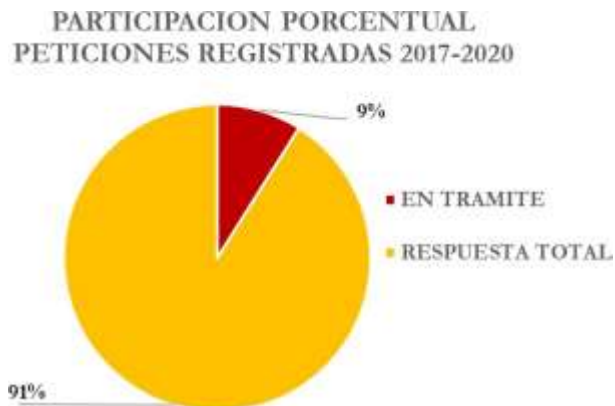
- Del total de peticiones ciudadanas registradas **desde el año 2017 hasta el 2020 (190.076)**, solo se tienen en trámite el **9%** de estas, lo cual equivale a **17.016** peticiones.

Grafica No. 1



- Por otra parte, se tienen **173.060** peticiones con **respuesta total**, lo cual equivale al **91%** del total, una vez realizada la verificación de su estado de gestión en CRONOS.

Grafica No. 2



Lo anterior ha permitido que la Defensora del Ciudadano, además de propender por un mejoramiento constante del Servicio a la Ciudadanía, genere acciones desde el proceso de Atención a la Ciudadanía a los Promotores de la Mejora de las Alcaldías Locales, basadas en un mayor grado de seguridad en los resultados reflejados en las cifras proyectadas.

Desde la implementación del aplicativo CRONOS se ha fortalecido el seguimiento de las peticiones, procurando que cada una de éstas tenga una respuesta con calidad y oportunidad, y buscando que dicho seguimiento se realice de manera actualizada, ordenada y permita establecer acciones de mejora a tiempo. De esta forma, CRONOS constituye un esfuerzo de la administración por realizar un seguimiento oportuno a la respuesta de las peticiones ciudadanas, garantizando el cierre de éstas en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

2. Actualización de todos los procedimientos y documentos del Sistema de Gestión que determinan el proceso de Atención a la Ciudadanía.

Durante la vigencia 2020 y en atención a las necesidades de actualización documental relacionadas con los manuales y procedimientos del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se realizó la actualización de los siguientes documentos:

- **Manual de Atención a la Ciudadanía:** se incluyeron aspectos relacionados con la encuesta de percepción del servicio, así mismo, se adoptaron lineamientos del Manual de Atención a la Ciudadanía del Distrito, garantizando de esta forma, que la operación del proceso SAC en la Secretaría Distrital de Gobierno, esté acorde con los parámetros distritales; Matiz – Mapa de procesos (http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v4.pdf) Sitio Web (<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-16>).
- **Manual de Atención Incluyente:** se realizó la proyección y consolidación de este Manual con el fin de garantizar la atención preferencial a grupos poblacionales establecidos, está en curso la actualización Matiz – Mapa de procesos (<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002.pdf>), Sitio Web (<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-17>).
- **Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía:** se incluyeron cambios relacionados con el registro y clasificación de denuncias ciudadanas por presuntos actos de corrupción (<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/denuncia-actos-corrupcion>).
- **Manual de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés:** Permite identificar y categorizar el tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés de la entidad, brindando una orientación en materia de trámites y procedimientos administrativos (OPAs), con el objeto de identificar los intereses y necesidades del solicitante. Matiz – Mapa de procesos (<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/caracterizaciones/sac-c.pdf>), Sitio Web (<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-5>)
- **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía:** Para la Secretaría Distrital de Gobierno, la ciudadanía es la razón de ser del servicio público, por tanto, nos preocupamos por ofrecer servicios con calidez y amabilidad, rapidez, respeto, dignidad y humanidad, y efectividad.

Reconociendo los derechos y deberes de los ciudadanos y compromisos de los servidores públicos en la prestación del servicio Sitio Web (<http://www.gobiernobogota.gov.co/content/defensor-del-ciudadano>).

3. Implementación y fortalecimiento de los Centros de Documentación e Información.

Conforme a las necesidades del servicio, se pusieron en funcionamiento veintiún (21) Centros de Documentación e Información (CDI), dotándolos del equipamiento necesario para su operación, así como del talento humano que garantizara su adecuado desarrollo. En las siguientes tablas se presenta el costo de funcionamiento de los CDI realizados.

Tabla No. 1.
Inversión Centros de Documentación e Información- CDI

Elementos tecnológicos	Marca	Cantidad	Costo
Computador: monitor – CPU – mouse óptico USB, teclado.	PC Smart	1	\$ 3.122.317
Escáner	HP	1	\$ 1.756.196
Lector código de barras	HONEYWE	1	\$ 386.448
Impresora térmica	ZEBRA	1	\$ 391.653
Impresora Multifuncional	HP	1	\$ 4.522.445
Total			\$ 10.179.059
Talento Humano	Vinculación	Cantidad	Costo
Auxiliar Administrativo G-19	Planta	1	\$ 2.129.000
Auxiliar administrativo	Contratista	1	\$ 2.401.000
Promedio			\$ 2.265.000
Costo de un (1) CDI			\$ 12.444.059
Funcionamiento por los veintiún (21) CDI's			\$ 261.325.239

4. Requerimientos gestionados por la Defensora del Ciudadano

En el marco del cumplimiento de su función de “Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”, se detallan a continuación los requerimientos gestionados y reasignados por la Defensora del Ciudadano, con destino a las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales; lo anterior, con el fin de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

Es importante indicar que la Defensora del Ciudadano, reasignó todos los casos a través del aplicativo de gestión documental ORFEO a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales; y mediante el presente oficio informativo copia a la Dirección

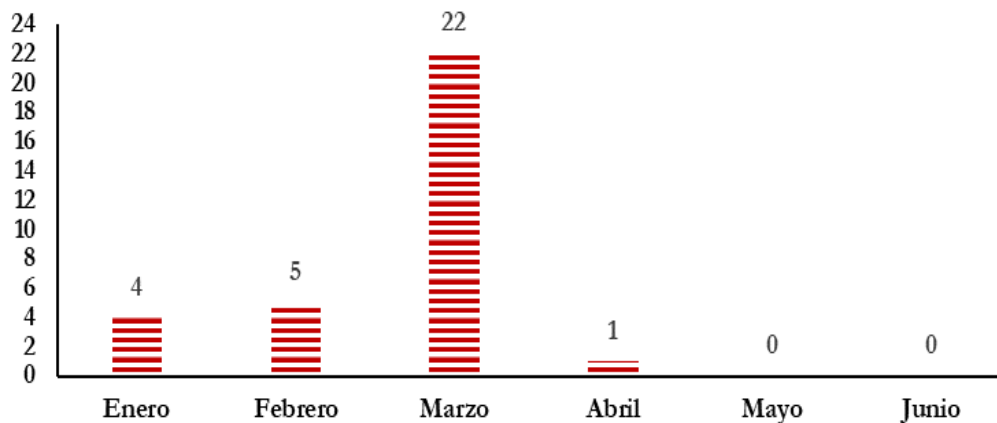
Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, indicando las acciones realizadas para poner en conocimiento de la dependencia o entidad correspondiente, la necesidad de dar trámite y respuesta cada derecho de petición ciudadano.

Tabla No. 2.

Total de requerimientos Gestionados por el Defensor de la Ciudadanía

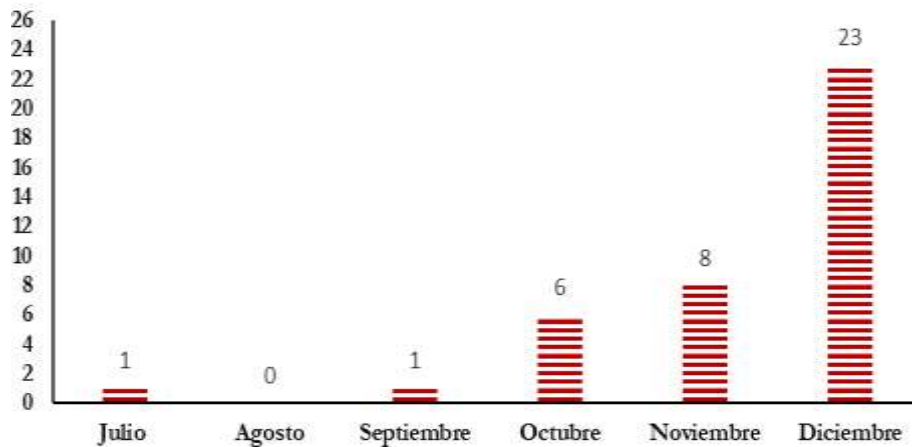
Vigencia	Mes	Sin Respuesta	% En Trámite	Con respuesta	% Respuesta Total	Total General
2020	Enero	0	0%	4	100%	4
	Febrero	0	0%	5	100%	5
	Marzo	0	0%	22	100%	22
	Abril	0	0%	1	100%	1
	Mayo	0	0%	0	0%	0
	Junio	0	0%	0	0%	0
	Julio	0	0%	1	100%	1
	Agosto	0	0%	0	0%	0
	Septiembre	0	0%	1	100%	1
	Octubre	0	0%	6	100%	6
	Noviembre	0	0%	8	100%	8
	Diciembre	8	60%	15	40%	23
Total		8	11%	63	89%	71

Gráfica No. 3
Peticiones gestionadas por el Defensor del Ciudadano enero a junio 2020



Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2020, el Defensor del Ciudadano Lúbar Andrés Chaparro Caro gestionó un total de treinta y dos (32) requerimientos, representados en la gráfica No. 3.

Gráfica No. 4
Peticiones gestionadas por el Defensor del Ciudadano julio a diciembre 2020



Desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020, la Defensora del Ciudadano, Ana María Aristizábal Osorio gestionó un total de treinta y nueve (39) requerimientos, representados en la gráfica No. 4.

De acuerdo con las cifras anteriores, se puede concluir que el periodo más representativo fue marzo con veinte dos (22) requerimientos y diciembre con veintitrés (23) requerimientos.

4.1. Total de requerimientos gestionados por el Defensor de la Ciudadanía según dependencia destinataria.

Ahora, respecto a los destinatarios relacionados de cada requerimiento, la localidad de Barrios Unidos fue aquella donde se envió la mayor cantidad de requerimientos solicitando que se informe al peticionario, con copia al despacho del Defensor de la Ciudadanía, las acciones realizadas por la Alcaldía Local con relación a los derechos de petición expuestos en cada requerimiento, lo anterior, con el fin de resolver de forma completa la petición ciudadana, en pro de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición y de la coordinación administrativa e interinstitucional.

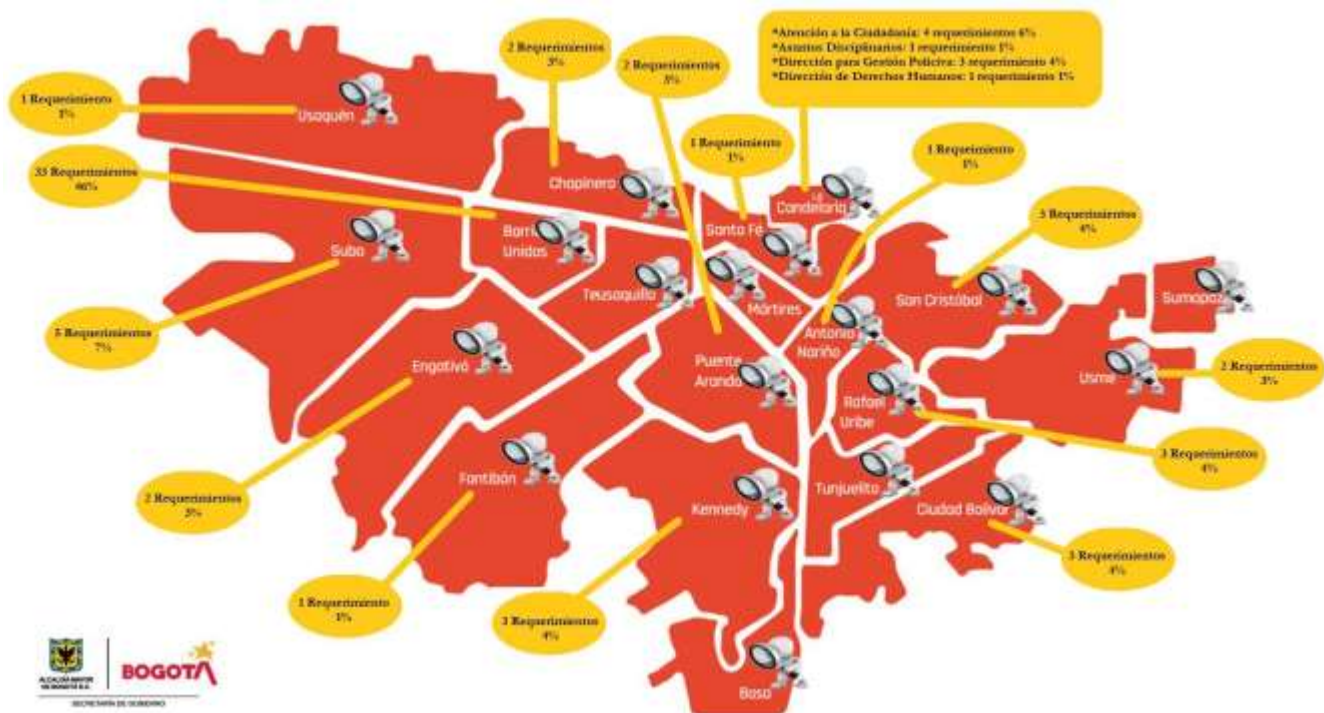
A continuación, se expone en primer lugar, la tabla de destinatarios de requerimientos gestionados por del Defensor de la Ciudadanía; en segundo lugar, se presenta el mapa de interacciones del Defensor del Ciudadano en el cumplimiento de sus funciones con las dependencias (Nivel Central y Alcaldías Locales) y/o entidades del Distrito.

Tabla No. 3
Lugares destino de los requerimientos gestionadas por el Defensor de la Ciudadanía

Entidad/Dependencia	Cantidad	Participaciones %
Alcaldía Local de Suba	5	7%
Alcaldía Local de Kennedy	3	4%
Alcaldía Local de Rafael Uribe	3	4%
Alcaldía Local de San Cristóbal	3	4%
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	3	4%
Alcaldía Local de Engativá	2	3%
Alcaldía Local de Usme	2	3%
Alcaldía Local de Puente Aranda	2	3%
Alcaldía Local de Chapinero	2	3%
Dirección para la Gestión Políciva	3	4%
Asuntos Disciplinarios	1	1%
Alcaldía Local de Barrios Unidos	33	46%
Alcaldía Local de Santa Fe	1	1%
Dirección de Derechos Humanos	1	1%
Alcaldía Local de Antonio Nariño	1	1%
Dirección local de Educación Usaquén	1	1%
Nivel Central	4	6%
Alcaldía local de Fontibón	1	1%
Total	71	100%

Nota: Al final del presente documento, se adjunta como anexo una base de datos que relaciona los requerimientos gestionados por el Defensor de la Ciudadanía a las Dependencias de la Secretaría de Gobierno y Alcaldías Locales, en cumplimiento de sus funciones y competencia.

Mapa 1. Distribución de requerimientos por localidad-2020.



No se reseñan en el mapa las localidades de **Bosa, Tunjuelito, Mártires, Sumapaz, Teusaquillo**, ya que no tuvieron requerimientos reasignados por la Defensoría del Ciudadano.

4.2. Estado de Gestión de los Derechos de Petición asociados a los requerimientos gestionados por el Defensor de la Ciudadanía.

Al revisar el estado de gestión de los Derechos de Petición cuyo trámite y respuesta fue solicitado por la Defensora de la Ciudadanía vía aplicativo de gestión documental ORFEO, dirigido al respectivo responsable de la dependencia del Nivel Central o Local donde se había asignado previamente, se encuentra que:

- De los requerimientos que motivaron la intervención del Defensor de la Ciudadanía; el **95% tienen respuesta total**, y el **5% aún están en trámite**.
- Los meses donde se refleja mayor número de requerimientos con respuesta total producto de la gestión del Defensor del Ciudadano, fueron los meses de marzo correspondiente al **100%** y diciembre con un porcentaje del **83%**, cada uno con respuesta total a las peticiones.

Tabla No. 4.
Total de requerimientos Gestionados por mes vigencia 2020

Vigencia	Mes	Sin Respuesta	% En Trámite	Con Respuesta	% Respuesta Total	Total General
2020	Enero	0	0%	4	100%	4
	Febrero	0	0%	5	100%	5
	Marzo	0	0%	22	100%	22
	Abril	0	0%	1	100%	1
	Mayo	0	0%	0	0%	0
	Junio	0	0%	0	0%	0
	Julio	0	0%	1	100%	1
	Agosto	0	0%	0	0%	0
	Septiembre	0	0%	1	100%	1
	Octubre	0	0%	6	100%	6
	Noviembre	0	0%	8	100%	8
	Diciembre	4	17%	19	83%	23
Total		4	5%	67	95%	71

En la tabla No 5, se examinan las cifras según las dependencias donde se asignaron de los derechos de petición que motivaron la intervención del Defensor del Ciudadano, y se encuentra que:

- Las localidades y dependencias que dieron respuesta total a los requerimientos asignados por el Defensor(a) del Ciudadano, fueron Suba, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Chapinero, Usme, Antonio Nariño, Santafé, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Puente Aranda, Usaquén, Nivel Central, Asuntos Disciplinarios, Derechos Humanos y Gestión Policiva, para un total de 67 requerimientos gestionados por el Defensor(a) del Ciudadano y que cuentan con respuesta total.
- Las localidades y dependencias que cerraron la vigencia 2020 con requerimientos en trámite porque se recibieron en el último mes del año son, Barrios Unidos con (3) requerimientos y la localidad de Fontibón con (1) requerimiento.

Tabla No. 5.
Destinatarios por Localidad y Dependencias Nivel Central de las peticiones gestionadas por el Defensor de la Ciudadanía

Destinatario	En Trámite	% En trámite	Respuesta Total	% Respuesta total	Total general
Suba	0	0%	5	100%	5
Kennedy	0	0%	3	100%	3
San Cristóbal	0	0%	3	100%	3
Engativá	0	0%	2	100%	2
Chapinero	0	0%	2	100%	2
Usme	0	0%	2	100%	2
Asuntos Disciplinarios	0	0%	1	100%	1
Derechos Humanos	0	0%	1	100%	1

Gestión Policiva	0	0%	3	100%	3
Antonio Nariño	0	0%	1	100%	1
Santa Fe	0	0%	1	100%	1
Rafael Uribe Uribe	0	0%	3	100%	3
Ciudad Bolívar	0	0%	3	100%	3
Puente Aranda	0	0%	2	100%	2
Barrios Unidos	3	9%	30	91%	33
Usaquén	0	0%	1	100%	1
Fontibón	1	100%	0	0%	1
Nivel Central	0	0%	4	100%	4
Total general	4	4%	67	96%	71

Mapa 2. Distribución de requerimientos con respuesta total por localidad-2020.



No se reseñan en el mapa, las localidades de Bosa, Tunjuelito, Mártires, Sumapaz y Teusaquillo, ya que no tuvieron requerimientos reasignados por el Defensor del Ciudadano.

5. Conclusiones

Desde el año 2020 se definió un plan de descongestión para hacer seguimiento y control a los requerimientos ciudadanos, apoyando las dependencias y localidades que más requerimientos acumulados tienen. Gracias al comprometido trabajo realizado a mayo del año 2021, se logró disminuir un 38% las peticiones pendientes en Alcaldías Locales y un 69% las peticiones pendientes en el nivel central, reduciendo los tiempos de respuesta.

Se propone como meta para el cierre de la vigencia 2021 reducir en un 80% los requerimientos pendientes y los tiempos de respuesta.

Anexo

Requerimientos gestionados por el Defensor del Ciudadano II Semestre 2020

A continuación, se relaciona los requerimientos que fueron recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2020 por el Defensor del Ciudadano, gestionados con cada dependencia y/o localidad para su respectiva respuesta.

FECHA DE ENTRADA	CORREO	RADICADO DE ENTRADA	ESTADO DEL TRAMITE	DEPENDENCIA
12/11/2020	mafe.hior@gmail.com	20206210044522	EN TRAMITE	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
11/11/2020	rcuspoca@yahoo.com	20206210044022	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
11/11/2020	albert.sww@gmail.com	20206210044012	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
9/11/2020	edificiodianaph@gmail.com	20206210043612	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
6/11/2020	julioramirez@jcr.net.co	20206210043262	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
21/10/2020	liz_0901@hotmail.com	20206210040902	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
26/10/2020	ximenaurrego11@gmail.com	20206210041562	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
27/10/2020	elquipe2015@gmail.com	20206210041792	EN TRAMITE	ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON
3/11/2020	camo321@hotmail.com	20206210042542	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
4/11/2020	lozano1087@gmail.com	20206210042892	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
28/10/2020	ce.ecotorre@gmail.com	20206210042092	EN TRAMITE	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
22/10/2020	administrador@ellabradoriv.com	20206210040952	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
20/10/2020	a4jaime@gmail.com	Información Incompleta	CERRADA	EL USUARIO NO COMPLETO LA INFORMACIÓN
20/10/2020	nazly.luque@ccb.org.co	20206210040542	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
15/10/2020	mariadelosol.msol28@gmail.com	20206210039612	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
3/10/2020	natalyduarte1022@gmail.com	20206210038452	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
23/09/2020	seleccionybienestar@holdingdeseguridad.com.co	20206210036432	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
17/09/2020	jennyplazasangel@hotmail.com	2020621003	RESPUESTA	ALCALDIA LOCAL DE

20		5792	TOTAL	BARRIOS UNIDOS
6/10/2020	joalperilla@gmail.com	20204211835012	RESPUESTA TOTAL	NIVEL CENTRAL
5/10/2020	rhumanos@alicorpsas.com.co	20204211819362	RESPUESTA TOTAL	NIVEL CENTRAL
5/10/2020	gerencia@santanavargas.com.co	20206910839041	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
17/11/2020	disabelaldana@gmail.com	20206210044722	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR
19/11/2020	mafergalvis@gmail.com	20206210045342	EN TRAMITE	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
24/11/2020	gatog51@hotmail.com	20206210045582	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
23/11/2020	esrlili@gmail.com <esrlili@gmail.com>	20206210045642	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
27/11/2020	ruth.rahat@outlook.com	20204212528162	RESPUESTA TOTAL	NIVEL CENTRAL
28/11/2020	jucecu@hotmail.com	20206210046422	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
13/11/2020	magdalenadiaz341@gmail.com	20204212529332	RESPUESTA TOTAL	NIVEL CENTRAL
7/12/2020	cesaremore@hotmail.com	20206230455491	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
10/12/2020	andresmelor@hotmail.com	20206210047882	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
12/10/2020	alejandranieto74@gmail.com	20206210047952	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
12/02/2020	a.cruz@inmobiliariaamaya.com	20206210046932	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
15/12/2020	natarilo@gmail.com	20206210048632	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
16/12/2020	lauris2134@gmail.com	20206210049042	EN TRAMITE	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
16/12/2020	alvaro.morarteaga@gmail.com	20204212705582	RESPUESTA TOTAL	NIVEL CENTRAL
16/12/2020	carreteroemilio@yahoo.es	20206210049162	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
21/12/2020	sergioesteban100490@gmail.com	20206210049922	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS
21/12/2020	gm.diesel@hotmail.com>	20206210049932	RESPUESTA TOTAL	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS