



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/04/2025
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (enero - febrero - marzo 2025)
Objeto del Informe:	Presentar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, correspondiente al primer trimestre de 2025.
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRS, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias, de los requerimientos radicados en la entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2025.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANCP-CCE- Ciudadanía
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Nelson Felipe Gaitán Chacón
Cargo:	Contratista- Relacionamento Estado Ciudadano
Área:	Grupo Relacionamento Estado Ciudadano-Secretaría General
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres
Área:	Grupo Relacionamento Estado Ciudadano-Secretaría General
Cargo:	Contratista- Relacionamento Estado Ciudadano

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

3. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE- busca a través del informe trimestral de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el período comprendido entre el (1) de enero y el (31) de marzo de 2025, realizando seguimiento, alerta y evaluación al proceso de las PQRSD.

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE- de conformidad con lo establecido en la Ley No 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"*, publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del primer trimestre del 2025 en el portal web, para garantizar principios como el de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad y divulgación proactiva de la información.

Así mismo, de acuerdo con la resolución 373 del 2024 *"Por medio del cual se adopta el manual PQRSD de la ANCP-CCE"* menciona en su capítulo 9. Seguimiento y control de las PQRSD lo siguiente:

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano o quien haga sus veces deberá elaborar el "Informe trimestral general de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" o el documento que corresponda, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre respectivo, de acuerdo con la matriz de control de las PQRSD establecida para ello. En todo caso, cada dependencia por parte del Gestor Documental o quien haga sus veces debe adoptar la matriz como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las PQRSD recibidas en la Entidad y asignadas a la dependencia. De igual manera las diferentes áreas deberán suministrar la información que se solicite referente a la gestión de las PQRSD de cada dependencia que el GREC determine.

Por otro lado, de acuerdo con el Plan de Acción Institucional 2025 se estableció como actividad: Monitorear con oportunidad las PQRSD de la Agencia, cuyo producto son los informes trimestrales de las PQRSD.

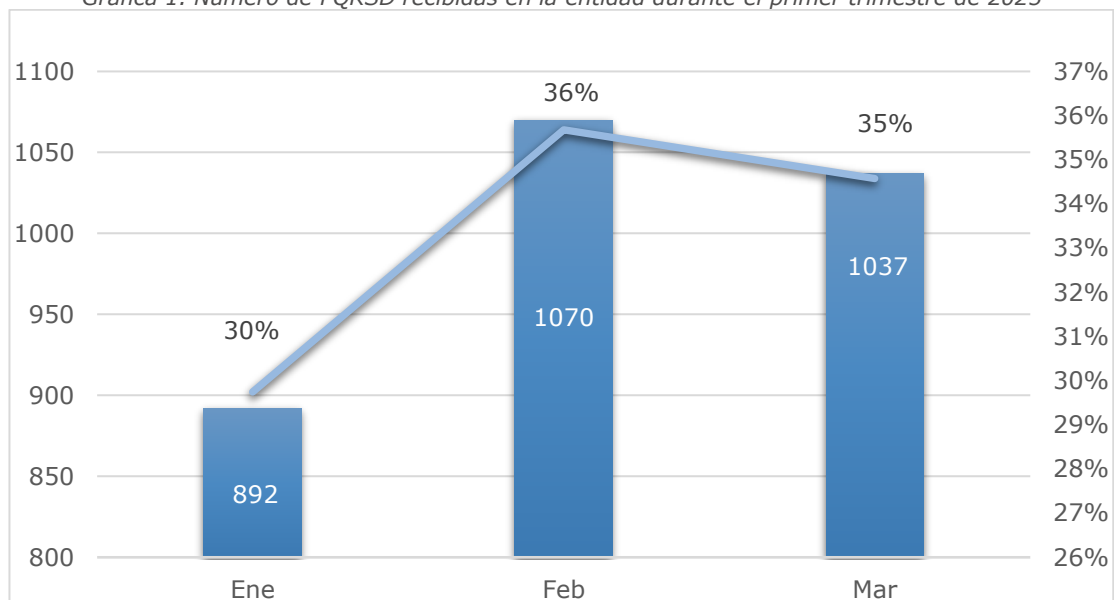
Con base en lo anterior, el presente documento resume la gestión de las PQRSD de la entidad, con base en la información y datos suministrados por parte de cada una de las áreas.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

4. Frecuencia de las PQRSD recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el primer trimestre de 2025 se recibieron **2.999** requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Secretaría General y las Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico. Las peticiones recibidas por mes se desagregan de la siguiente manera:

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2025

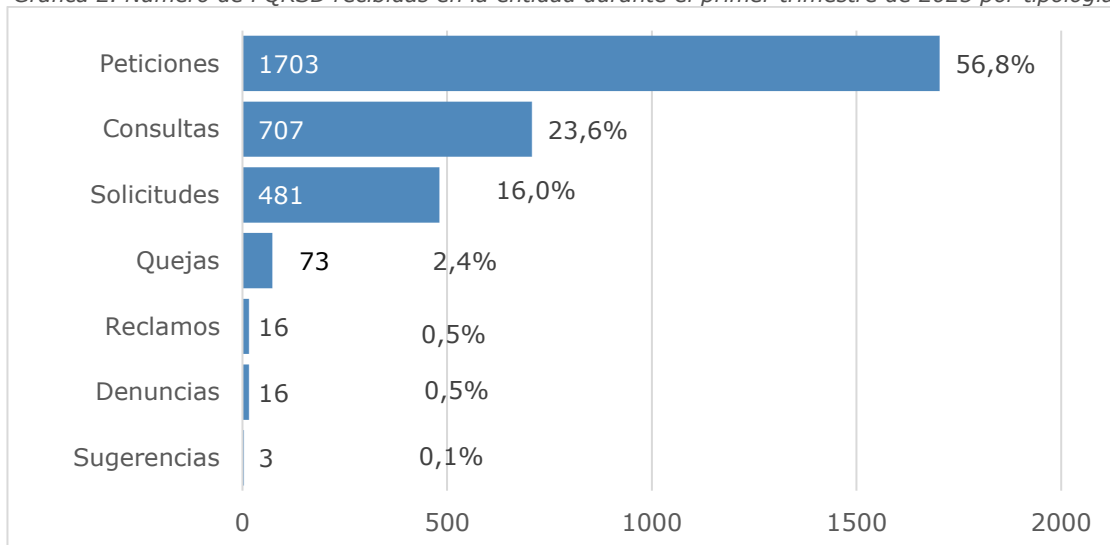


Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Durante el primer trimestre del 2025, el mes con mayores requerimientos fue febrero con el 36%, seguido de marzo con el 35% y enero con el 30%.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Gráfica 2. Número de PQRS recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2025 por tipología

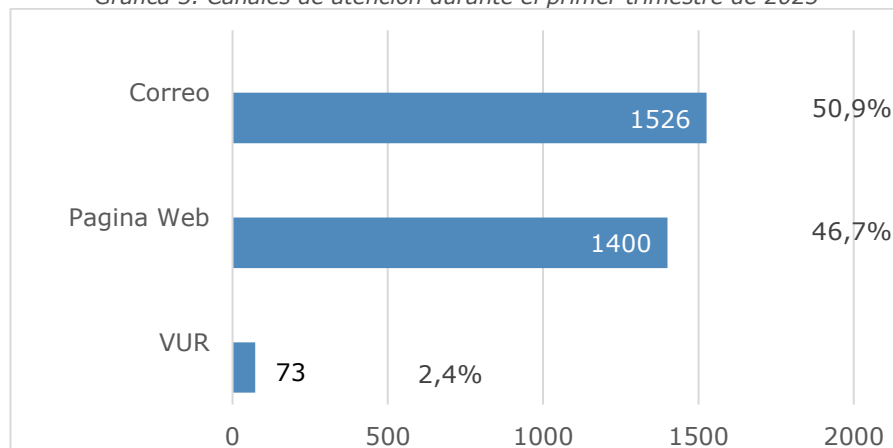


Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

En la anterior gráfica, se evidencia que el **56,8%** de las PQRS son peticiones de interés particular o general, el **23,6%** consultas, el **16,0%** solicitudes, el **2,4%** quejas, el **0,5%** reclamos, el **0,5%** denuncias y el **0,1%** sugerencias.

5. PQRS recibidas por los canales de atención

Gráfica 3. Canales de atención durante el primer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero al 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

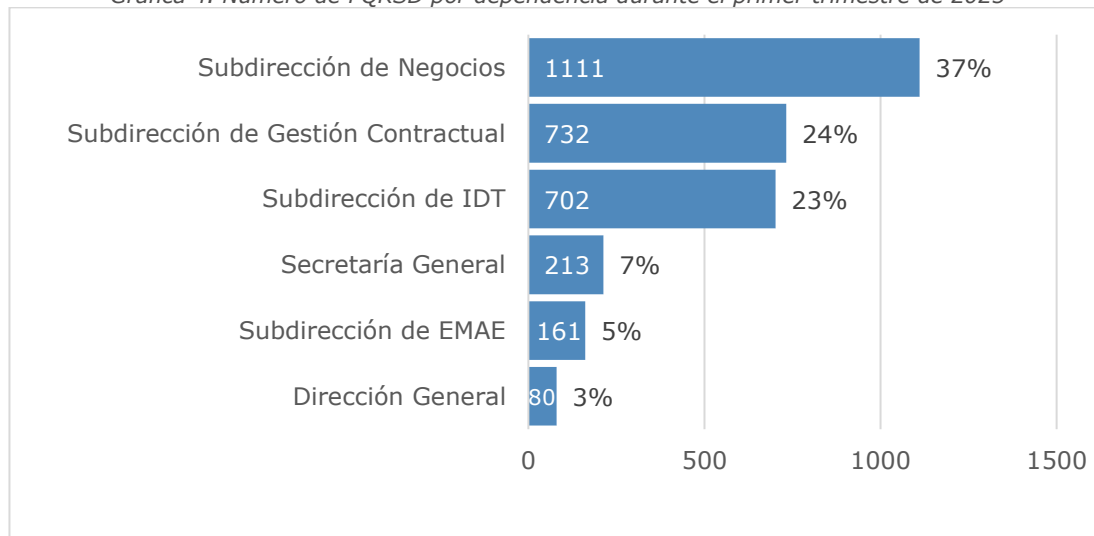
La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este primer trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico de ventanilla única con mil quinientos veintiséis (**1.526**) requerimientos, que corresponden al cincuenta, nueve por ciento (**50,9%**) de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con mil cuatrocientos (**1.400**)

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

requerimientos, lo que equivale al cuarenta y seis, siete por ciento **(46,7%)** y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron setenta y tres (73) requerimientos que representa el dos, cuatro por ciento **(2,4%)**.

6. Gestión de las PQRS en las áreas misionales y de apoyo

Gráfica 4. Número de PQRS por dependencia durante el primer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Las PQRS que se radicaron en la entidad fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias, a través del aplicativo POXTA, con el fin de centralizar la información y que sean los mismos quienes gestionen al interior de su equipo de trabajo la consolidación de la respuesta o el trámite interno al que haya lugar.

En el primer trimestre 2025, a la Dirección General se asignaron ochenta **(80)** peticiones, representando el tres por ciento **(3%)**, a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico ciento sesenta y uno **(161)** con el cinco por ciento **(5%)**, a la Secretaría General doscientos trece **(213)** con el siete por ciento **(7%)**, a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico setecientos dos **(702)** con el veintitrés por ciento **(23%)**, a la Subdirección de Gestión Contractual setecientos treinta y dos **(732)** que equivalen al veinticuatro por ciento **(24%)** y a la Subdirección de Negocios mil ciento once **(1.111)** con el treinta y siete por ciento **(37%)**.

En el mismo sentido, se identificaron los temas frecuentes por cada tipo de petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) han sido recibidas en la Entidad, las cuales se describen así:

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Peticiones: Durante el primer trimestre del 2025 se recibieron un total de 1.703 peticiones, que equivalen al 56,8% del total de las PQRS, los asuntos más consultados fueron:

- Validación de certificados de contratos CCE.
- Investigación de irregularidades en contratos.
- Procesos de cobro.
- Solicitud de capacitación SECOP II.
- Solicitud de capacitación TVEC
- Solicitud de capacitación de contratación
- Contratos de obra pública
- Contratación directa
- Aplicación Documentos Tipo
- Solicitud capacitaciones CCE
- Apoyo técnico en la gestión contractual
- Ley de Garantías
- Liquidación de contratos
- Contratistas – pago de seguridad social
- Contratos celebrados con las entidades del estado
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Datos Abiertos
- Aclaración de cambio de herramienta en compra publica

Consultas: Se recibieron 707 consultas, que corresponden al 23,6% del total de PQRS recibidas durante el primer trimestre del 2025. Los temas más solicitados fueron:

- Índices de capacidad financiera.
- Obligatoriedad en el Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para las entidades públicas.
- Incumplimiento de los proveedores de los diferentes instrumentos de agregación de demanda.
- Ley de garantías
- MIPYMES
- Conceptos CCE
- Uso de SECOP II
- Publicidad SECOP I
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Solicitud de información y publicidad SECOP II

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Solicitudes: se recibieron 481 solicitudes que corresponden al 16,0% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2025, sobre los siguientes temas:

- Solicitud de capacitaciones para el estudio de análisis del sector.
- Información pública datos de entidad/proveedor (búsqueda de proceso/contrato).
- Solicitud de información de direcciones IP.
- Solicitud de información de la contratación realizada por las diferentes plataformas SECOP I, SECOP II y TVEC.
- Solicitud de información de procesos contractuales.
- Solicitud de información laboral de funcionarios.
- Solicitudes de experiencias en contratos.
- Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda.
- Solicitud de uso de símbolos patrios
- Solicitud copia de conceptos CCE
- Obligatoriedad de documentos tipo

Quejas: Se recibieron 73 quejas que corresponden al 2,4% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública.
- Reportes de entidades en mora.
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE.

Reclamos: Se recibieron 16 reclamos que corresponden al 0,5% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2025, los temas más relevantes fueron:

- Apoyo técnico en la gestión contractual actualización y modificación.
- Notificación de fallas.

Denuncias: Se radicaron 16 denuncias que corresponden al 0,5% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2025, algunos de los temas fueron:

- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad
- Reporte de entidades en mora
- Irregularidades en contratos

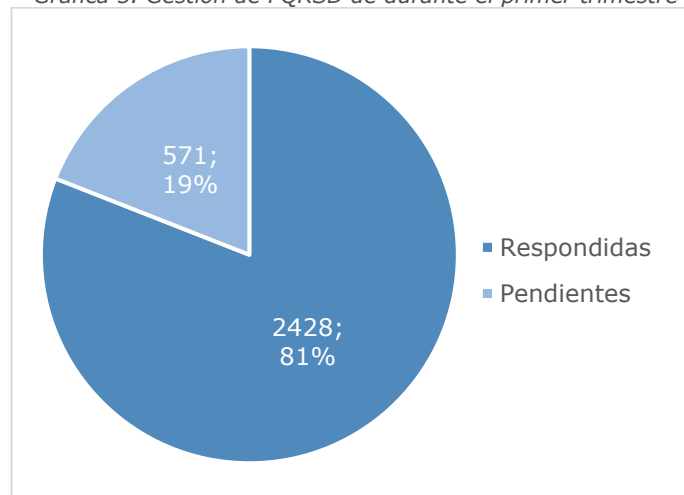
INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Sugerencias: Se recibieron 3 sugerencias que corresponden al 0,1% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2025 relacionadas con:

- Creación y publicación de procesos.
- Sugerencias SECOP.

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 5. Gestión de PQRSD de durante el primer trimestre



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Del total de PQRSD recibidas **(2.999)** durante los meses de enero, febrero y marzo del 2025, se encuentran pendiente por dar respuesta **571**, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente período.

8. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el primer trimestre de 2025, se evidenció que **20** peticiones, fueron tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Tabla 1. Radicados extemporáneos durante el primer trimestre de 2025

Radicado	Tipología normativa	Área / Dependencia	Tiempo de elaboración y emisión de Respuesta ¹
ENERO			
P20241211012414	Peticiones	Subdirección IDT	17 días
P20241212012453	Peticiones	Subdirección IDT	16 días
P20241227012831	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20241223012773	Peticiones	Secretaría General	18 días
P20241202012069	Peticiones de interés particular	Subdirección de EMAE	20 días
P20241218012632	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días
P20250124000634	Traslado por competencia	Secretaría General	7 días
FEBRERO			
P20250123000572	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	18 días
P20250210001224	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días
P20250210001240	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días
P20250128000763	Peticiones	Subdirección IDT	16 días
MARZO			
P20250303002057	Peticiones de interés particular	Subdirección IDT	16 días
P20250224001801	Peticiones	Subdirección de Negocios	18 días
P20250225001834	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250225001861	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250225001862	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250225001870	Peticiones	Subdirección de Negocios	17 días
P20250303002032	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días
P20250304002111	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250304002116	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	12 días

Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

¹Para este punto se hace la claridad que el tiempo de elaboración de la respuesta es a partir de la recepción de la PQRS al área competente hasta el día en que se expide el comunicado de salida.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

9. Traslados por competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades ciento setenta **(170)** peticiones que corresponden a los cinco puntos siete por ciento **(5,7%)** del total de las PQRS recibidas.

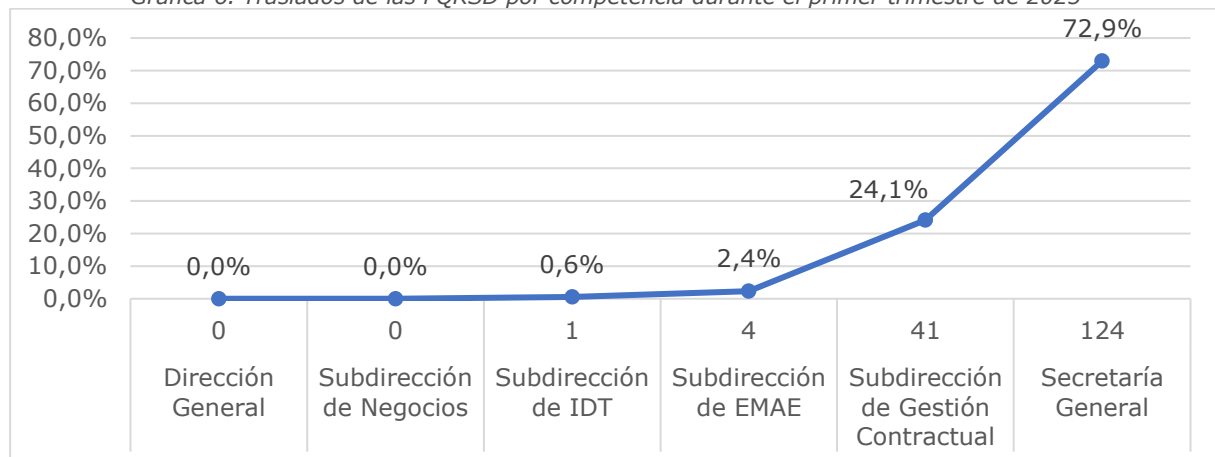
Tabla 2. Traslados por competencia durante el primer trimestre de 2025

PQRS Traslado por Competencia	PQRS	
Secretaría General	124	72.9%
Subdirección de Gestión Contractual	41	24.1%
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	4	2.4%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	1	0.6%
Total	170	100%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General ciento veinticuatro **(124)** traslados que corresponden al **72,9%**, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con cuarenta y uno **(41)** traslados que equivale al **24,1%**, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico con cuatro **(4)** traslados que equivale al **2,4%**, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con **(1)** traslado que equivale al **0,6%**, la Subdirección de Negocios y la Dirección General no reportaron traslados por falta de competencia en el trimestre.

Grafica 6. Traslados de las PQRS por competencia durante el primer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia, que generan traslados por falta de competencia a las entidades a las que son remitidas:

Tabla 3. Temas de los traslados por falta de competencia durante el primer trimestre de 2025

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

TEMAS DE TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE LE DIO TRASLADO
Irregularidades de los procesos de contratación de los municipios	Entidades dueñas de los procesos, Contraloría General de la República.
Subsanación de procesos contractuales en municipios.	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Vulneración de los derechos	Defensorías de pueblo
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	Se remite a las entidades relacionadas en la petición, de igual forma, en algunos casos no se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos.

Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

10. Traslados entre áreas

De acuerdo con lo anterior se realiza un análisis de los traslados internos que realiza la Agencia con la información suministrada por las áreas y/o dependencias de la agencia:

Tabla 4. Traslados por falta de competencia durante el primer trimestre de 2025

Traslado de PQRS entre las áreas de la ANCP-CCE								
Origen \ Destino	Dirección General	Secretaría General	Subdirección de Negocios	Subdirección de IDT	Subdirección de EMAE	Subdirección de Gestión Contractual	Totales	%
Subdirección de IDT	2	2	15		6	10	35	29,9%
Subdirección de Gestión Contractual	0	1	5	11	1		18	15,4%
Subdirección de Negocios	1	2		14	0	8	25	21,4%
Dirección General		6	2	0	6	4	18	15,4%
Secretaría General	3		0	3	1	3	10	8,5%
Subdirección de EMAE		2	1	3		5	11	9,4%
Subtotales	6	13	23	31	14	30	117	100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

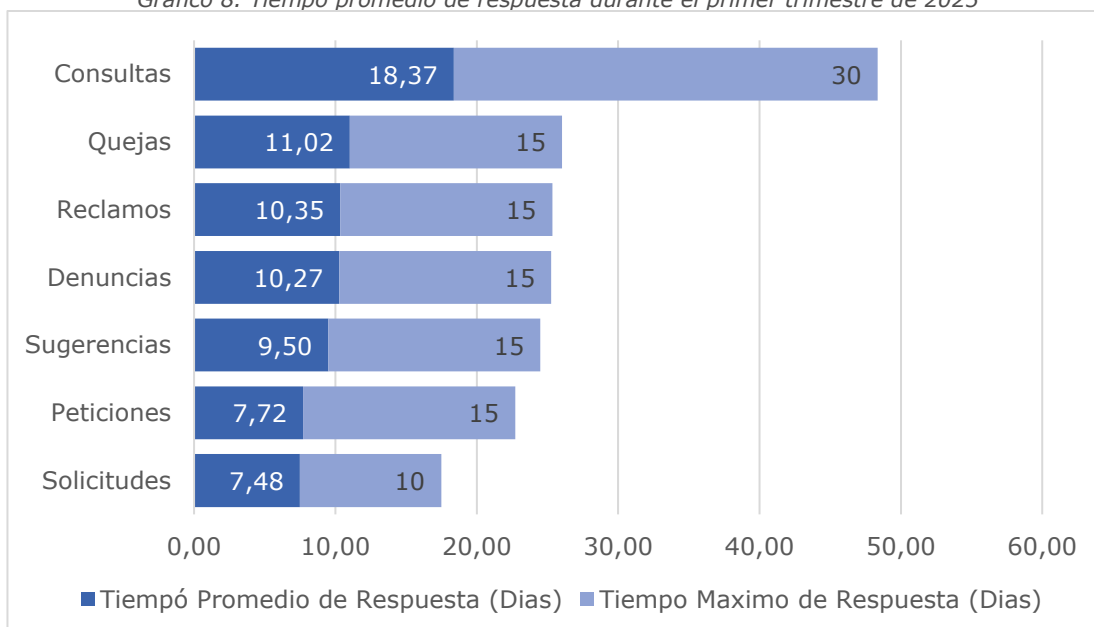
Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de IDT traslado a otras dependencias 35 peticiones, seguido de la Subdirección de Negocios con 25 peticiones, la Subdirección de Gestión Contractual con 18, Dirección General con 18 peticiones, la Subdirección de EMAE con 11, y la Secretaría General con 10.

Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de Gestión Contractual con 30 peticiones, Subdirección de IDT con 31, Subdirección de Negocios con 23, Subdirección de EMAE con 14, Secretaría General con 13 y Dirección General con 6.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

11. Tiempo promedio de respuesta

Gráfico 8. Tiempo promedio de respuesta durante el primer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

12. Solicitudes de acceso a la información pública

De acuerdo con el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, las entidades deben generar informes de solicitudes de acceso a la información, identificando el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información pública.

Durante el primer trimestre de 2025 se negó (1) solicitud de información, correspondiente de la Subdirección de IDT.

Tabla 5. Solicitudes de información pública negadas durante el primer trimestre de 2025

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Área o Dependencia	Radicado de entrada	Peticionario	Asunto
Subdirección de IDT	P20250214001487	Fundación Para el Estado de Derecho	Solicitud de información sobre el estado de un proceso de concurso de méritos.

Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

De acuerdo con lo anterior, durante los meses enero, febrero y marzo del 2025 la ANCP-CCE recibió 1 solicitud de acceso a la información, a las cuales la dependencia que la gestiona tuvo que negar el acceso a esta información por ser reservada y confidencial.

13. Capacitaciones en Gestión de PQRS

El Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano durante la vigencia del 2025 ha realizado las siguientes capacitaciones:

Tabla 6. Temas de las capacitaciones durante el primer trimestre de 2025

Capacitaciones en gestión de PQRS – 1Q 2025			
Fecha	Tema	Grupo o Área	Número de Asistentes
12/02/2025	Gestión de PQRS en POXTA	Grupo de Talento Humano	9
20/02/2025	Formato matriz de registro y seguimiento de la gestión de PQRS	Gestores documentales de PQRS de la ANCP-CCE	8
25/03/2025	Gestión de PQRS en POXTA	Grupo interno de contratos, asuntos legales y judiciales	34

Fuente: Elaboración Propia

Con base en la tabla anterior, durante el primer trimestre se realizaron 3 capacitaciones, a las cuales asistieron **51 personas**, entre funcionarios y contratistas principalmente de la Secretaría General.

14. Análisis y/o conclusiones del informe

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por el Grupo de Relacionamento Estado- Ciudadano de la Secretaría General de las PQRS

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

radicadas en la Entidad en el primer trimestre del 2025, se concluye y se realizan las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer este procedimiento:

- Continuar con las capacitaciones a las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRSD frente a las generalidades de las peticiones y sus términos de respuesta. Para la vigencia 2025 se ha trazado una meta de capacitar al mayor número de funcionarios y contratistas, para lo cual se ha logrado avanzar significativamente al llegar a **51 personas** durante el trimestre, se espera capacitar más personas para el segundo trimestre.
- El mes con mayor número de PQRSD fue febrero con **1.070** peticiones. Así mismo realizando una comparación con el mismo periodo de tiempo de la vigencia anterior, se identifica que se recibieron menos peticiones.
- Con relación a los traslados por falta de competencia, se resalta una disminución considerable, pasando del **10%** del total de PQRSD trasladadas como faltas a otras entidades durante el último trimestre (octubre, noviembre y diciembre) del 2024 al **5,7%** para este primer trimestre del 2025, lo cual demuestra la gestión del equipo REC en hacer pedagogía sobre la misionalidad de la agencia con los grupos de valor, para el siguiente trimestre se seguirá avanzando en campañas y capacitaciones a los ciudadanos para dar a conocer las funciones de la agencia y reducir el porcentaje de faltas de competencia.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el primer trimestre de 2025 fue el correo electrónico con un total de **1.526** equivalente al **50,9%**, seguido de la página Web con un total de **1.400** que corresponde al **46,7%** de las PQRSD.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Negocios con **1.111** que corresponde al **37%**, seguida por la subdirección de Gestión Contractual con **732** que corresponde al **24%** del total de los requerimientos.

Es importante mencionar que el detalle de la información de las peticiones que durante este periodo de tiempo informado se encuentran pendiente de respuesta, como la tipología, el área asignada entre otras variables es susceptibles de cambio para el siguiente periodo.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

15. ANEXOS

[Anexos Informe PQRS 1Q 2025](#)

16. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Felipe Gaitán Chacón Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	07/04/2025	Felipe GAITAN
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	07/04/2025	Edgar
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	08/04/2025	Alejandro
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	10/04/2025	Ana María Tolosa Rico

17. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		01
01	Creación y estandarización de formato	25/09/2023	Elaboró	Diana Carolina Montenegro	Contratista grupo de REC Secretaría General
			Revisó	Liseth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General
			Aprobó	Liseth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General