



ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y USUARIO

Secretaria General – Servicio al ciudadano

**Puntos de Atención al Ciudadano
Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales
UTT's**

Fecha de aplicación:

Del 02 de enero al 30 de abril de 2023



PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

OBJETIVO

Medir la satisfacción del ciudadano y/o usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR en Bogotá sede central, y en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de contar con resultados que sean insumo para el análisis interno y a su vez generar acciones correctivas, preventivas y de mejora, frente a la calidad del servicio prestado.

ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 02 de enero y el 30 de abril de 2023, a los ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre la Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

METODOLOGÍA

La encuesta de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario fue aplicada a los ciudadanos seleccionados aleatoriamente a través de los canales de atención telefónico, presencial y chat.

A los ciudadanos se les solicitó responder el cuestionario diseñado, que permite medir la satisfacción en el formato F-PAC-004 - Encuesta de Calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Posteriormente, se consolidó y tabuló los resultados de acuerdo con la escala valorativa definida por la Agencia, y se analizaron los datos respectivos.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ESCALAS VALORATIVAS

Formato: F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

PERCEPCIÓN

Oportunidad

Tiempo de espera para ser atendido

1. Inmediato | 2. Entre 10 y 20 min | 3. Entre 21 y 30 min. | 4. Más de 30 min

Conocimiento

Conocimiento de trámites y servicios de la ADR

1. Si | 2. No

Calidad de información

Información acorde a lo solicitado

1. Si | 2. No

Satisfacción

Calidad en la prestación del servicio

1. Deficiente | 2. Regular | 3. Bueno | 4. Muy bueno | 5. Excelente | 6. No marcado

GESTIÓN

Efectividad

Respuesta efectiva a requerimiento

1. Si | 2. No

Oportunidad

Tiempo de respuesta de la entidad

1. Deficiente | 2. Regular | 3. Bueno | 4. Muy bueno | 5. Excelente | 6. No marcado

Confianza

La Agencia le genera confianza y credibilidad

1. Si | 2. No

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ESCALAS VALORATIVAS

Formato: F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Reconocimiento

| | | | | | |
|---|------------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| ¿Como se enteró de los servicios que presta la ADR? | 1. Información directa | 2. Redes sociales | 3. web | 4. Otro ¿cuál? | |
| ¿cuáles fueron los medios de participación para acudir a la ADR? | 1. Presencial | 2. Telefónico | 3. chat | 4. Correo electrónico | 5. Redes Sociales |
| ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? | 1. Si | 2. No | | | |
| ¿A través de qué tipo de organización ejercería control social a la ADR ? | 1. Asociaciones | 2. Consejo comunitario | 3. Resguardo o cabildo indígena | 4. Entidades publicas | 5. Ciudadanía en general |

FICHA TÉCNICA

| | |
|-------------------------|--|
| Titulo de investigación | Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural. |
| Naturaleza del estudio | Cuantitativa |
| Técnica | Encuesta presencial, telefónica y virtual F-PAC-004 |
| Cobertura geográfica | Nacional |
| Población objetivo | Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. |

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

FICHA TÉCNICA

Marco muestral

La muestra se crea al consolidar el total de los ciudadanos atendidos en el cuatrimestre inmediatamente anterior por los canales presencial, telefónico y chat; posteriormente, se toma una muestra mínima del 20% del total de los ciudadanos atendidos en dicho periodo, en los canales mencionados y se realiza la aplicación de las encuestas conforme a la muestra, como se observa en la siguiente tabla:

437 Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:

| UTT | Total atenciones por UTT de Sep - Dic 2022 | Encuestas a aplicar |
|------------------|--|---------------------|
| 1 Santa Marta | 2 | 1 |
| 2 Cartagena | 227 | 45 |
| 3 Montería | 70 | 14 |
| 4 Cúcuta | 33 | 7 |
| 5 Medellín | 37 | 7 |
| 6 Manizalez | 609 | 122 |
| 7 Tunja | 12 | 2 |
| 8 Ibagué | 274 | 55 |
| 9 Popayán | 245 | 49 |
| 10 Pasto | 12 | 2 |
| 11 Neiva | 130 | 26 |
| 12 Villavicencio | 136 | 27 |
| 13 Cundinamarca | 106 | 21 |
| Sede central | 294 | 59 |
| TOTAL ADR | 2187 | 437 |

Tamaño de la muestra

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

FIGHA TÉCNICA

| | |
|-----------------------------|---|
| Unidad de observación | Medición de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR. |
| Método de supervisión | Revisión del 100% de las encuestas contestadas por el canal telefónico, presencial y virtual. |
| Periodo de trabajo | Recolección de información del 02 de enero al 30 de abril de 2023. |
| Incentivos | Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes. |
| Instrumentos de recolección | Cuestionario estructurado de opinión (F-PAC-004), es la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario realizada por los canales telefónico, presencial y virtual, con una duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente. |
| Entregables | De Acuerdo con lo establecido en el procedimiento, los entregables definidos son: un informe cuatrimestral que tiene como instrumento de investigación la encuesta, la tabulación de las encuestas con las respuestas de los entrevistados en formato Excel (F-PAC-009), el cuestionario (encuestas físicas (transferidas a PDF) y digitales) del nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales. |
| Unidad de muestreo | Se diligencia una encuesta de opinión sobre el grado de satisfacción de cada ciudadano o usuario que equivale a un registro, cada registro expresa la opinión del usuario en una escala calificativa que va desde "Excelente" hasta "Deficiente", tiempo de duración y respuestas negativas o afirmativas. |
| Muestreo | La aplicación de las encuestas se realiza con base en una muestra mínima del 20% del total de las atenciones presenciales y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia, según el procedimiento interno; entre el 02 de enero al 30 de abril de 2023. |



PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

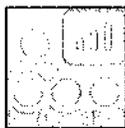
OBSERVACIONES

- Aunque la muestra a analizar es de 431 encuestas, en total se recibieron, tabularon y analizaron 451 mediante el formato F-PAC-004 (Encuesta de satisfacción) esto sobre la muestra mínima antes mencionada.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



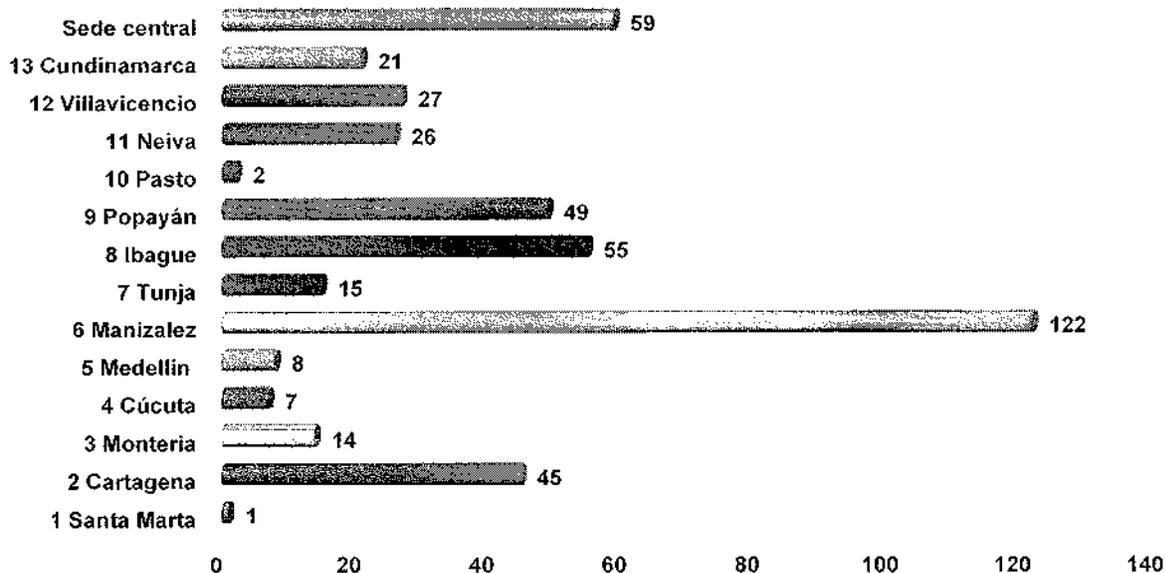
| PRESENCIAL | TELÉFONICO | VIRTUAL |
|--------------------------------|------------|---------|
| 305 | 133 | 13 |
| 68,62% | 29,49% | 2,88% |
| TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 451 | | |

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA UNIDAD TÉCNICA TERRITORIAL



Gráfica 2

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el primer periodo evaluado de la vigencia 2023, la Entidad ha fortalecido sus canales de servicio, específicamente el canal telefónico con una nueva línea gratuita nacional de atención a los ciudadanos, facilitando el suministro de información de los trámites y servicios brindados; adicionalmente, para el primer cuatrimestre se contó con la primera fase de la convocatoria 2023 en donde se recibieron alrededor de 3.000 solicitudes de información por los diferentes canales de servicios habilitados por la Entidad. A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos presentados a la Agencia:

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

1. Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?



Gráfica 3

En la gráfica 3, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados respondieron con satisfacción el tiempo de espera para recibir la asesoría por parte de la persona encargada para realizar la atención; los encuestados recibieron una asesoría inmediata, en el 80,70% de las encuestas analizadas.

De las 451 encuestas analizadas, 364 correspondientes a el 80,70% se calificaron dentro del rango inmediato y 76 correspondiente al 16,85% dentro del tiempo de espera de 10 a 20 min; la Entidad continúa realizando acciones disminuir los tiempos de espera en sus atenciones.

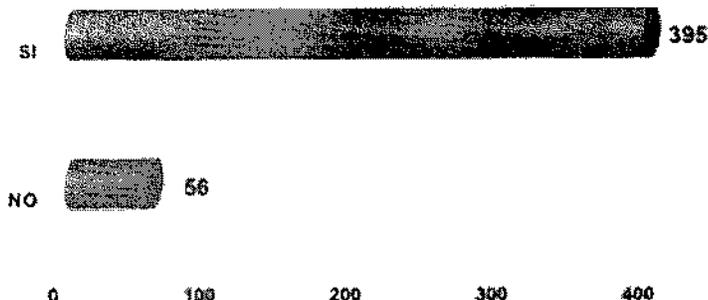
PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?

Los ciudadanos encuestados manifestaron conocer la Entidad en un 87% correspondiente a los datos analizados que se muestran en la gráfica. En el segundo cuatrimestre, la Agencia continuará participando en eventos de promoción de la Entidad y difusión de los trámites y servicios de la ADR.

¿CONOCE LOS TRÁMITES?



Gráfica 4

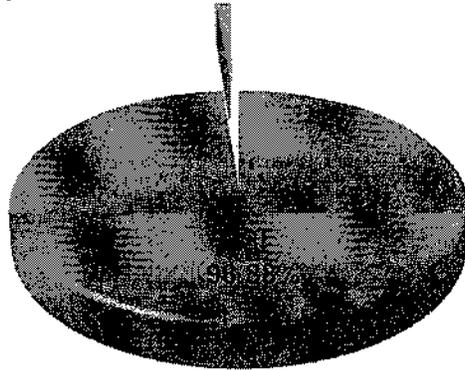
PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

- 3. ¿La asesoría e información suministrada fue acorde con lo solicitado?

INFORMACIÓN ACORDE

NO
1,33%



Grafica 5

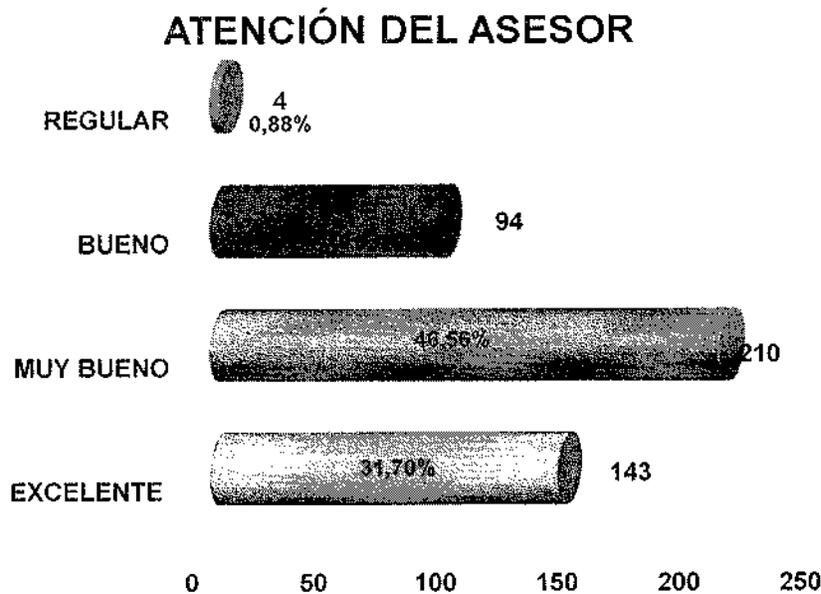
Los ciudadanos y usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por los asesores de la Entidad; el resultado positivo es producto de las constantes capacitaciones que se realizan al interior de la Entidad para fortalecer el conocimiento sobre los trámites y servicios, y así realizar una adecuada difusión y entrega de información al momento de atender los canales de servicio habilitados por la ADR. Lo anterior, se puede evidenciar porcentualmente en la gráfica 5 que muestra un 99,88% de asertividad en la información suministrada.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

4. ¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del punto de atención al ciudadano?

Se puede observar en la gráfica 6 que la calificación de mayor porcentaje es una atención "muy buena" con un 45,56% seguida de la calificación "excelente" con un 31,70% seguida de bueno, con el 20,84%, sumatoria que equivale al 99,10% en respuestas positivas del ciudadano hacia el asesor. El Equipo de Servicio al Ciudadano tiene el propósito de seguir fortaleciendo los conocimientos de la oferta institucional y los protocolos para entregar la mejor asesoría durante el relacionamiento con el ciudadano. Con respecto al 0,88% de calificaciones regulares, se observan inconformidades respecto al tema de Cofinanciación y estructuración de proyectos y las convocatorias para vincularse laboralmente con la Entidad, el Ciudadano sugiere que estas sean más visibles en la página web.



Gráfica 6

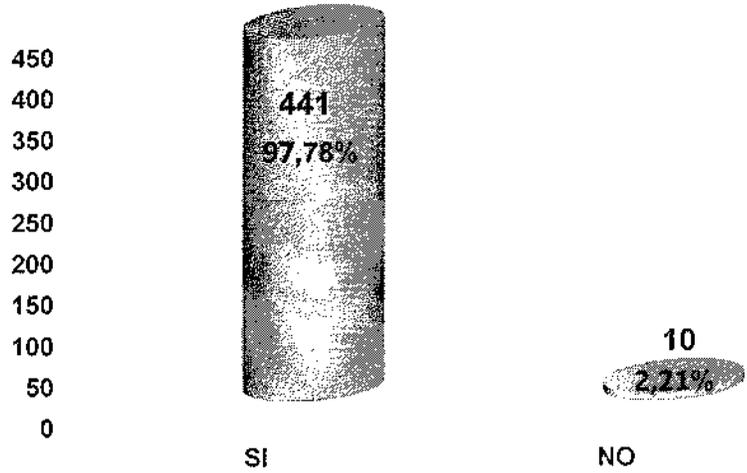
PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

5. ¿La Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

De acuerdo con la gráfica 7, se puede observar que la satisfacción del ciudadano y/o usuario, con respecto a su requerimiento o consulta fue positiva, teniendo un 99,78% de satisfacción en la gestión realizada por la Agencia para resolver su consulta o requerimiento, este porcentaje corresponde a 441 encuestas de las 451 analizadas; así las cosas, si bien, la respuesta efectiva de la entidad es satisfactoria con un alto porcentaje positivo, se debe seguir trabajando en poder aumentar la posibilidad de que el ciudadano y/o usuario reciba una respuesta efectiva, con una información clara y completa respecto a su consulta.

RESPUESTA EFECTIVA



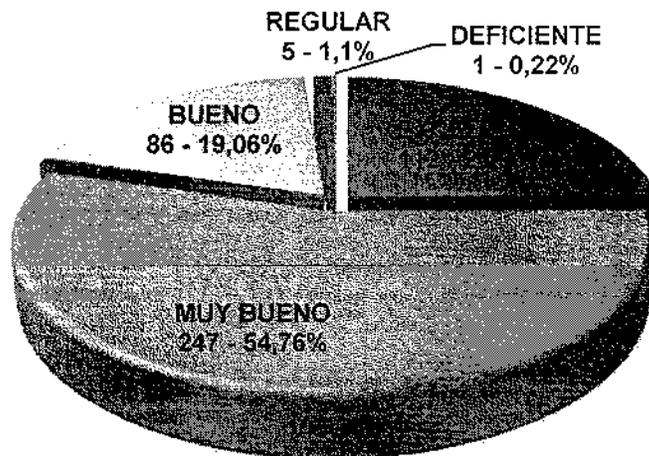
Gráfica 7

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

- 6. ¿La información suministrada por la Entidad con respecto a su requerimiento fue?

INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 8

El 54,76% de los ciudadanos y/o usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta, manifestaron recibir una muy buena información con respecto al requerimiento solicitado, seguido de la opción "excelente" con un 24,83% y la opción Bueno con el 19,06%, sumatoria que equivale al 98,65% de concepto positivo por parte de los ciudadanos encuestados.

Si bien en la pregunta anterior, los ciudadanos manifestaron estar satisfechos con la respuesta al requerimiento, en esta pregunta se puede decir que la calidad de la información entregada por la Entidad varía en los diferentes rangos de evaluación y logra un 98,65% de conformidad de los ciudadanos frente a la asesoría y orientación recibida.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

| | EXCELENTE ★★★★★ | MUY BUENO ★★★★ | BUENO ★★★ | REGULAR ★★ | DEFICIENTE ★ | EN BLANCO ☆☆☆☆☆ |
|---------------|--------------------|-------------------|--------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Nivel Central | 30 | 14 | 12 | 2 | 1 | 0 |
| UTT-1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-2 | 25 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-3 | 5 | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-4 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-5 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| UTT-6 | 0 | 114 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-7 | 1 | 0 | 13 | 1 | 0 | 0 |
| UTT-8 | 11 | 23 | 20 | 1 | 0 | 0 |
| UTT-9 | 10 | 25 | 14 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-11 | 3 | 15 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-12 | 18 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| UTT-13 | 0 | 16 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 112 | 247 | 86 | 5 | 1 | 0 |
| | 24,83% | 54,76% | 19,06% | 1,1% | 0,22% | 0 |

En la tabla anterior, se detallan las calificaciones entregadas por los ciudadanos para cada UTT y la Sede Central según las encuestas analizadas. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de las respuestas se encuentran entre las calificaciones "excelente" y "muy bueno", predominando la segunda calificación mencionada.

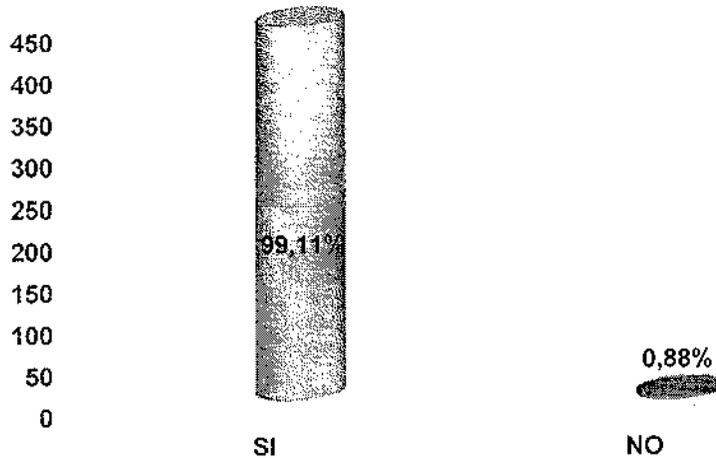
Cabe resaltar el gran esfuerzo que han realizado en capacitación al personal de los Puntos de Atención de las Unidades Técnicas Territoriales y la Sede Central, para dar una mejor asesoría y orientación a los ciudadanos.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

7. ¿El servicio prestado por la Agencia de Desarrollo Rural le genera confianza y credibilidad?

CREDIBILIDAD Y CONFIANZA

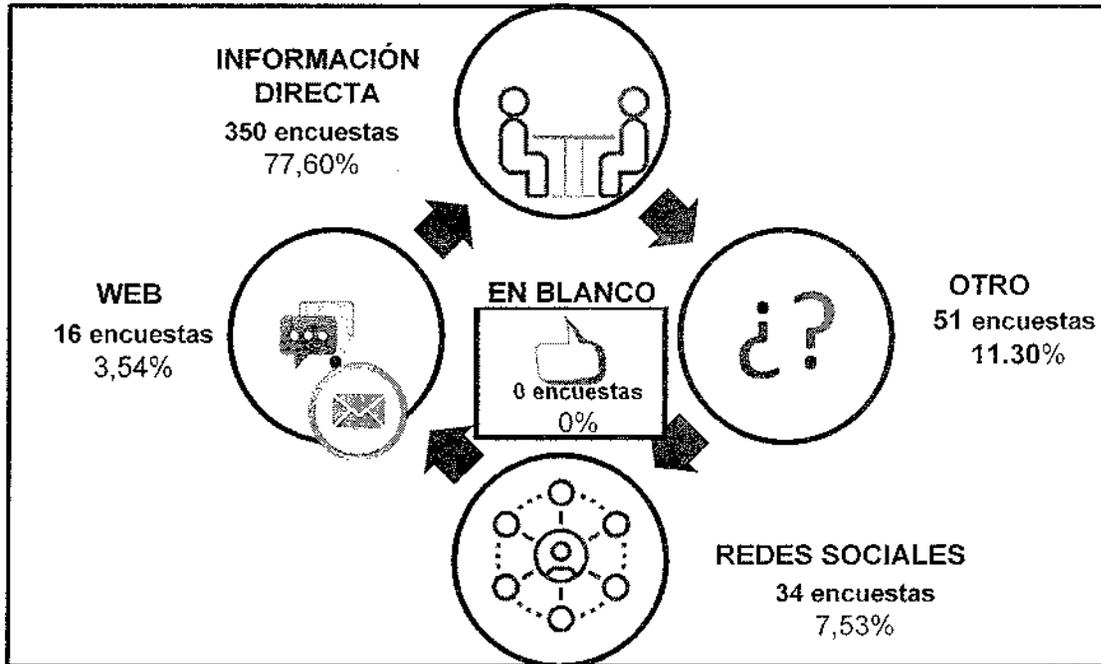


Gráfica 9

Los ciudadanos encuestados manifestaron tener credibilidad y confianza en la entidad con respecto a la información suministrada y los servicios prestados.

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 8. ¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?



Gráfica 10

Como se puede apreciar en la gráfica 10, los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, en mayor porcentaje por "información directa" es decir, conocieron de parte de un asesor los trámites y servicios brindados por la Entidad.

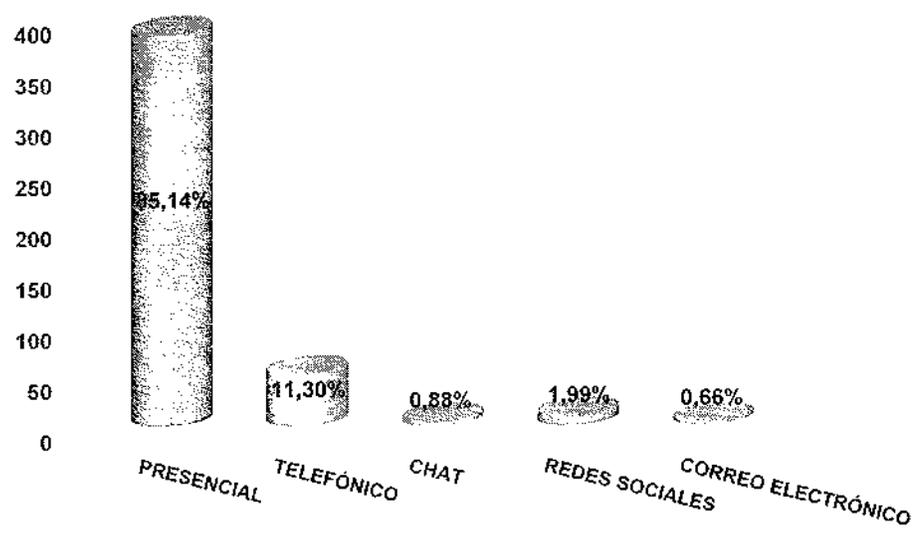
Por otra parte, se observa un alto número de respuestas entregadas en la casilla "otro" que corresponden al voz a voz de amigos, compañeros de trabajo e incluso por casualidad que se acercaron a los puntos de atención.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la información aportada por los ciudadanos y/o usuarios a través de sus respuestas, se puede evidenciar su preferencia por el canal presencial, especialmente en las Unidades Técnicas Territoriales según las encuestas analizadas.

9. ¿Cuáles fueron los medios de participación utilizados para acudir a la ADR?



Gráfica 11

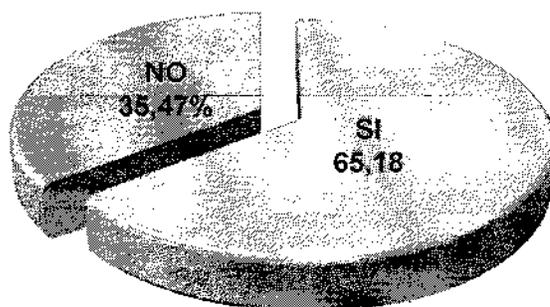
En la gráfica 11, se puede observar que en un mayor porcentaje los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal presencial, marcando esta opción en 384 encuestas del total analizado; en segundo lugar los ciudadanos prefieren interactuar telefónicamente con la Entidad. Ahora bien, como se mencionó antes, la Agencia durante el primer cuatrimestre ha realizado importantes esfuerzos para fortalecer el canal telefónico como lo es la línea gratuita nacional y el trabajo de un asesoramiento especializado a través del call center.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 10. ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? En caso que su respuesta sea afirmativa, conteste la pregunta 11

¿CONOCE LOS MECANISMOS PARA EJERCER CONTROL SOCIAL?



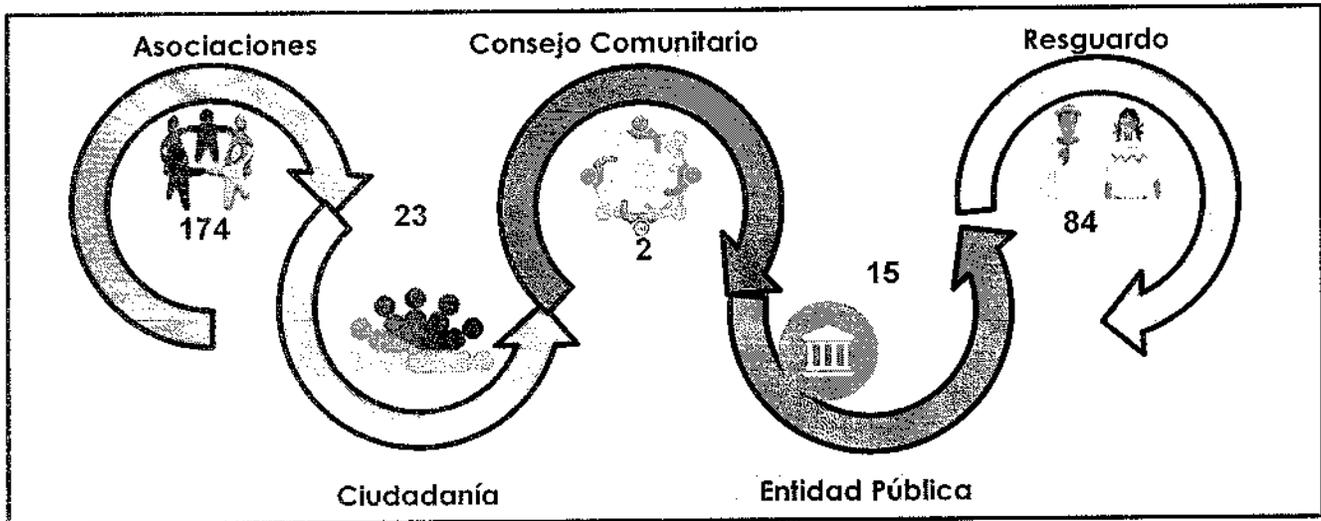
Gráfica 12

Con respecto a la pregunta 10, los ciudadanos y usuarios manifestaron en un 65,18% conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, existe un alto porcentaje de ciudadanos que manifiestan no conocer ningún mecanismo para ejercer control social, esta respuesta permite implementar acciones que promuevan y/o den a conocer los mecanismos en caso de que los ciudadanos o grupos de valor quieran acceder a ellos.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

● 11. ¿ A través de qué tipo de organización ejercería el control social a la ADR?



Gráfica 13

174 ciudadanos encuestados señalaron que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones, en tanto que 84 manifestaron hacerlo mediante “resguardos indígenas”, la respuesta en esta pregunta se puede vincular a la razón asociativa de la Entidad y la promoción de la misma.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

CONCLUSIONES

- El 85,14% de los usuarios y/o ciudadanos encuestados prefieren acudir ante la Entidad a través del canal presencial en las UTT's.
- Frente a la satisfacción de la información o respuesta entregada por la Entidad, los ciudadanos y usuarios manifestaron haber recibido la información por parte de la Entidad. El mayor porcentaje se encuentra en *muy bueno*, así las cosas se debe continuar promoviendo la respuesta oportuna, clara y de fondo a la ciudadanía.
- La Agencia de Desarrollo Rural durante el primer cuatrimestre, realizó importantes esfuerzos para fortalecer su canal telefónico y así brindar un mayor y mejor servicio a la ciudadanía.
- Los ciudadanos esperan de la Entidad una respuesta más oportuna a la hora de realizar un requerimiento.

PRIMER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

ADR

Agencia de Desarrollo Rural
El mundo es nuestro hogar

RECOMENDACIONES

- Verificar las causas de las calificaciones negativas obtenidas en algunas UTT's con el fin de construir acciones de mejora en la atención brindada.
- Continuar abordando las medidas de divulgación digital de los trámites y servicios brindados y la promoción del portafolio de trámites y servicios disponible en la página web de la Entidad.
- Los ciudadanos recomiendan hacer más tangible y visible el enfoque diferencial en los trámites y servicios entregado por la Agencia.
- Coordinación constante con las áreas misionales para brindar información detallada de la oferta misional a los ciudadanos que se contactan con servicio al ciudadano de la Entidad.



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

PRIMER INFORME DEL ANALISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario- (F-PAC-004) Versión 05, aprobada el 08 de octubre de 2020 en el Sistema Integrado de Gestión.



John Fredy Toro González
Secretario General (E)

Elaboró: Kelly Stefania Mogollón Duarte, Contratista 
Revisó: Hilda Ramirez, Contratista Secretaria General

