



**INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS POR ATENCIÓN AL
 CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE DEL 01 DE ENERO AL 31
 DE MARZO DE 2020.**

1. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE INTERPUSIERON LAS PQRSD

Dentro los canales de comunicación el más utilizado por la comunidad en general fue a través del canal telefónico.

CANALES DE RECEPCION				
Canal de Atención	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Línea telefónica	1236	51%	479	384
Correo electrónico	986	42%	1856	507
Módulo PQRSD	85	4%	22	63
Chat	68	3%	68	0
TOTAL	2375	100%	1421	954

Tabla 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT

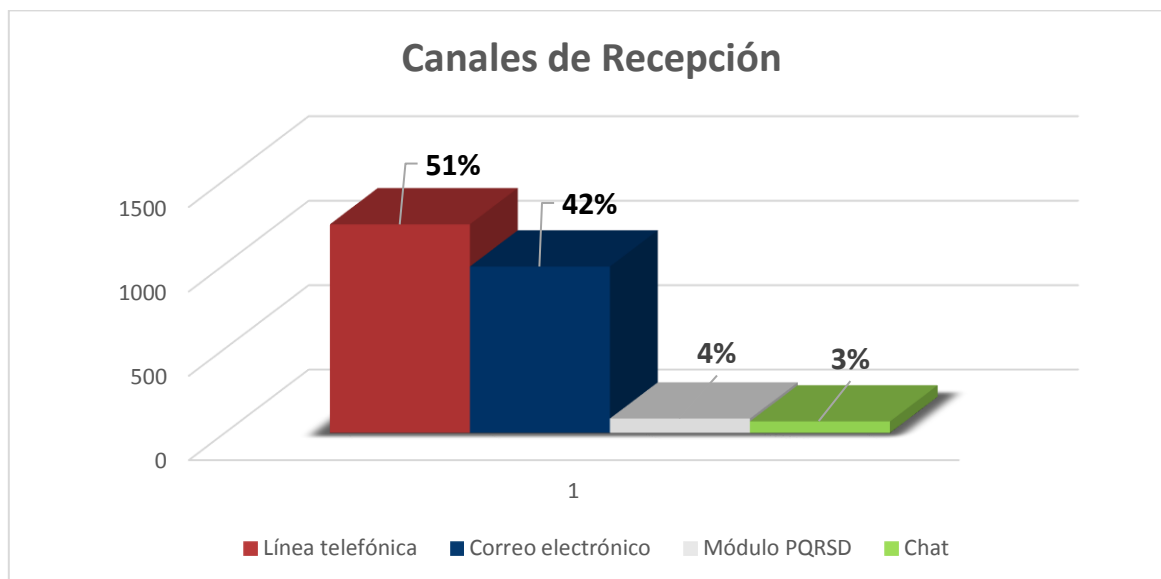


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSD

TIPO DE ASUNTO PQRSD				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Académico	1413	59,5%	968	445
Administrativo	497	20,9%	203	294
Financiero	458	19,3%	246	212
Calidad del servicio	7	0,3%	4	3
TOTAL	2375	100%	1421	954

Tabla 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

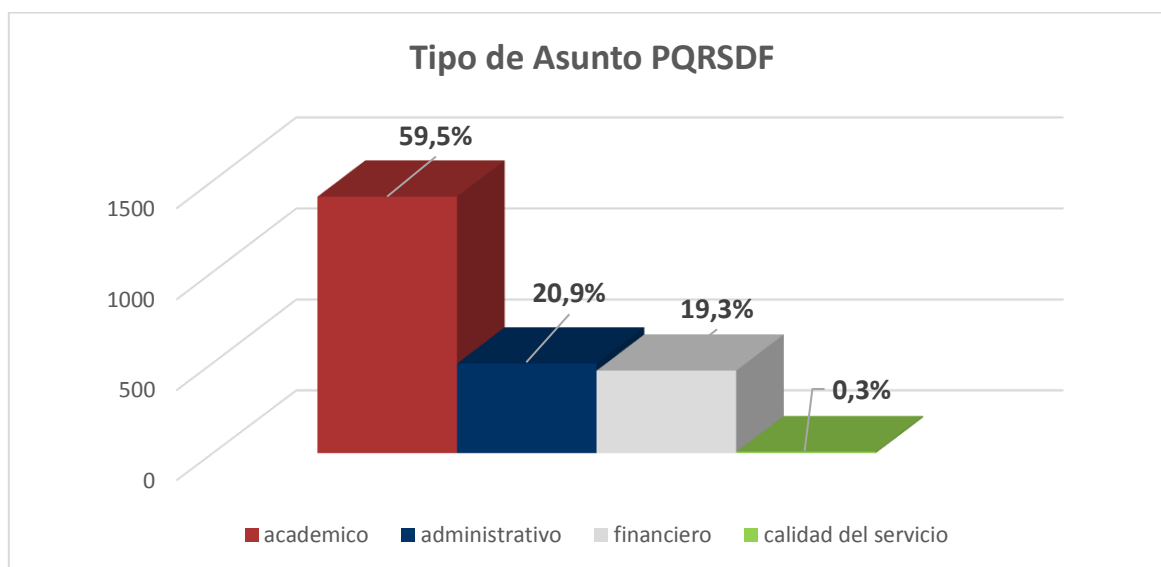


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Se evidencia que los temas referentes al asunto académico son los más representativos entre las partes interesadas.



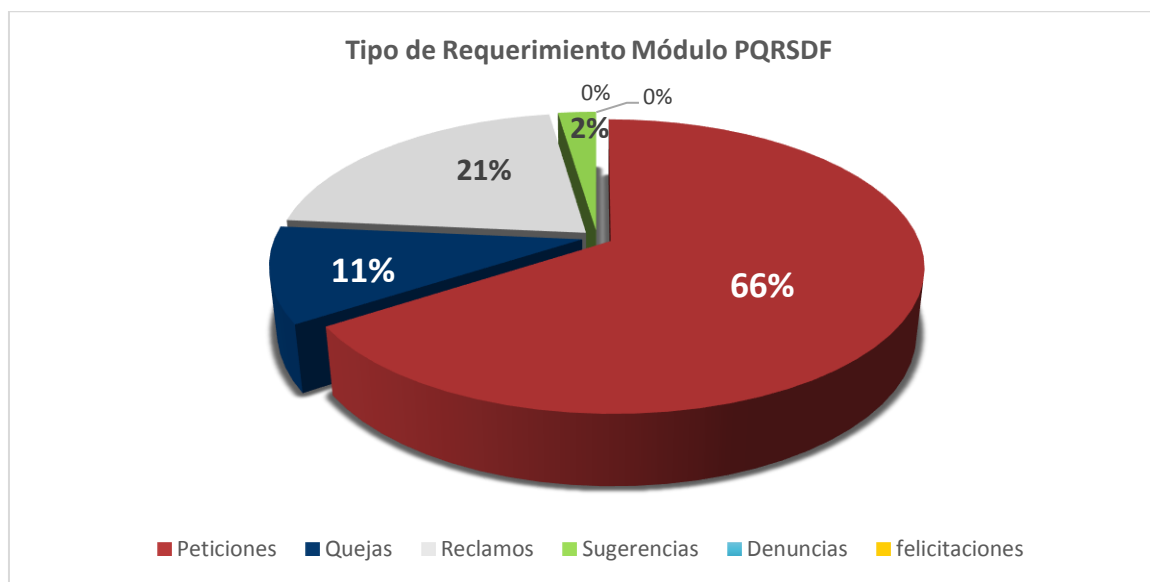


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 enero al 31 Marzo de 2020 y que fueron atendidas.

TIPO DE REQUERIMIENTO MODULO PQRSD				
Tipo Requerimiento	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Peticiones	56	66%	14	42
Quejas	9	11%	0	9
Reclamos	18	21%	6	12
Sugerencias	2	2%	2	0
Denuncias	0	0%	0	0
felicitaciones	0	0%	0	0
Total	85	100%	22	63

Tabla 3: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento



Gráfica 3: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

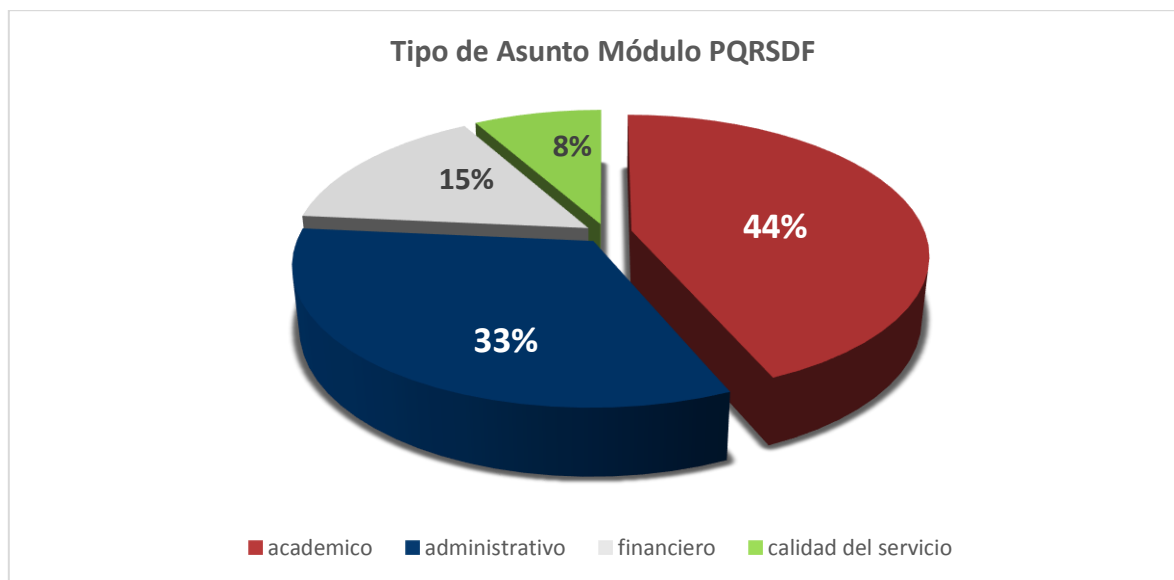
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



3.1. TIPO DE ASUNTO

TIPO DE ASUNTO MÓDULO PQRSD				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras dependencias
Académico	37	44%	7	30
Administrativo	28	33%	8	20
Financiero	13	15%	3	10
Calidad del servicio	7	8%	4	3
Total	85	100%	22	63

Tabla 4: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto



Gráfica 4: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

Los asuntos más consultados por la comunidad en general fueron los de tipo académico siguiendo los administrativos.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

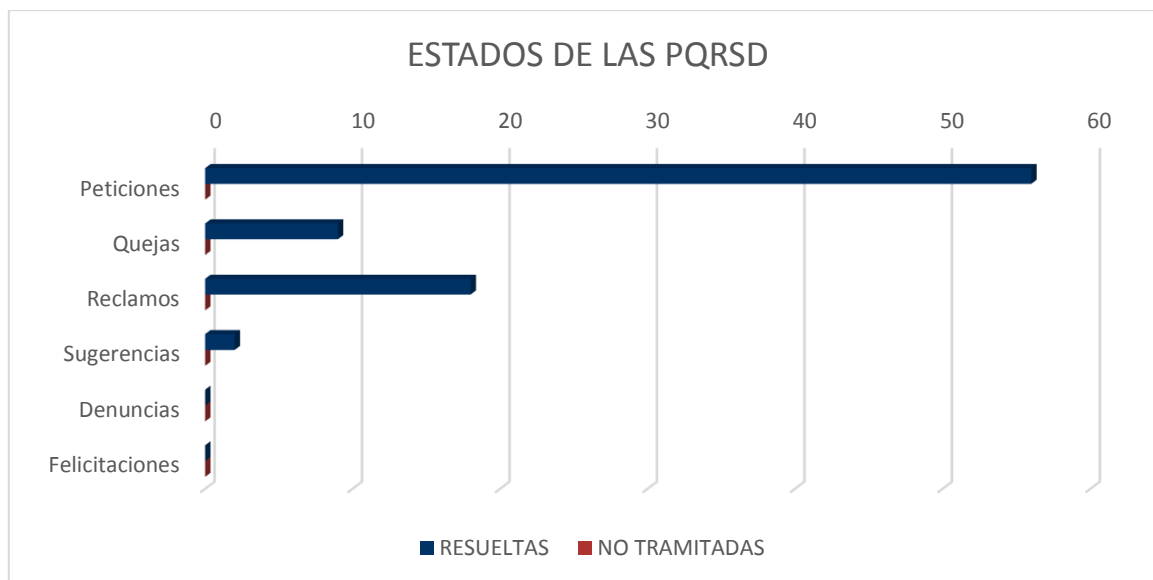


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

Atención al Ciudadano en el periodo del 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 85 requerimientos de la cuales 85 fueron resueltas por las diferentes dependencias.

Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	56	66%	0	0%
Quejas	9	11%	0	0%
Reclamos	18	21%	0	0%
Sugerencias	2	2%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%
Total	85	100%	0	0%

Tabla 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



Grafica 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



3.3. CLASIFICACIÓN INTERPUESTA POR EL MÓDULO PQRSD REEDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

Dependencia	Cantidad
Atención al Ciudadano	22
Bienestar Universitario	3
CREAD Unipamplona	1
División Postgrados	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Facultad de Educación	1
Gestión Proyectos	2
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	1
Gestión de Pagaduría y Tesorería	5
Registro y Control Académico	27
Secretaría General	2
Servicio y asistencia TI	1
Gestión de Vicerrectoría Académica	13
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5
Total	85

Tabla 6: clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.

3.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

Las PQRSD, fueron tramitadas dentro los términos de ley a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	
Peticiones	14	64%	14	64%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	6	27%	6	27%	0
Sugerencias	2	9%	2	9%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	22	100%	22	100%	0

BIENESTAR UNIVERSITARIO					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	2	67%	2	67%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	1	33%	1	33%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	3	100%	3	100%	0



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



CREAD UNIPAMPLONA					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	1	100%	1	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	1	100%	1	100%	0

DIVISIÓN POSTGRADOS					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	0	0%	0	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	1	100%	1	100%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	1	100%	1	100%	0

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	1	100%	1	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	1	100%	1	100%	0

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	1	100%	1	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	1	100%	1	100%	0



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



GESTION PROYECTOS					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	2	100%	2	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	2	100%	2	100%	0

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	1	100%	1	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	1	100%	1	100%	0

GESTIÓN DE PAGADURIA Y TESORERIA					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitada
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	0	0%	0	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	5	100%	5	100%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	5	100%	5	100%	0

REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitada
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	19	70%	19	70%	0
Quejas	5	19%	5	19%	0
Reclamos	3	11%	3	11%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	27	100%	27	100%	0



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

SC-CER96940



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



SECRETARIA GENERAL					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	2	100%	2	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	2	100%	2	100%	0

SERVICIO Y ASISTENCIA TI					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	1	100%	1	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	1	100%	1	100%	0

GESTION DE VICERECTORIA ACADEMICA					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	8	62%	8	62%	0
Quejas	3	23%	3	23%	0
Reclamos	2	15%	2	15%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	13	100%	13	100%	0

VICERRETORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad
Peticiones	4	80%	4	80%	1
Quejas	1	20%	1	20%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0
Total	5	100%	5	100%	1



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

SC-CER96940



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



3.5. RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO PARA RESOLVER
C-0001	02/01/2020	ANGEL RAFAEL ANAYA PUERTA	08/01/2020	4
R-0002	03/01/2020	BREYNNER FABIAN ARIZA FLOREZ	08/01/2020	3
P-0003	04/01/2020	ANNY MILENA GOMEZ	08/01/2020	2
P-0004	07/01/2020	DANNA SALAZAR	09/01/2020	2
S-0005	09/01/2020	CRISTIAN CABALLERO	09/01/2020	1
P-0006	13/01/2020	JUSTO RUBEN ALVAREZ SANCHEZ	13/01/2020	1
P-0007	13/01/2020	YISSETH LORENA GARCERANT LAVERDE	29/01/2020	12
C-0008	13/01/2020	RONALD ALFONSO ROLON SANCHEZ	29/01/2020	1
R-0009	14/01/2020	SOFIA DEL PILAR	15/01/2020	1
P-0010	15/01/2020	LISNETH CASTRO ARANGO	15/01/2020	1
G-0011	17/01/2020	ANDRES FELIPE RAMIREZ ORJUELA	17/01/2020	1
P-0012	18/01/2020	GENNY SAMARIS SANTANDER GUTIERREZ	24/01/2020	4
E-0013	20/01/2020	NINI YOHANA LUNA BECERRA	04/02/2020	11
P-0014	21/01/2020	MARCO TULIO MÁRQUEZ ROZO	21/02/2020	22
P-0015	21/01/2020	ALEXIS OLVANY TORRES CHAPETA	05/02/2020	10
E-0016	23/01/2020	ALBA YANETH SAENZ FORERO	23/01/2020	1
P-0017	24/01/2020	LINA MARIA MURILLO PEREZ	07/02/2020	10
C-0018	24/01/2020	DANIEL FELIPE	27/01/2020	1
I-0019	25/01/2020	SHIRLY KLISSMEIDY	27/01/2020	1
I-0020	27/01/2020	ANGIE TATIANA SOLANO RODRIGUEZ	29/01/2020	2
I-0021	27/01/2020	ELSA PONCE	29/01/2020	2
P-0022	28/01/2020	JUAN	29/01/2020	2



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



R-0023	28/01/2020	JHON EDUARD NUÑO ARENAS	31/01/2020	3
R-0024	28/01/2020	JHON EDUARD NUÑO ARENAS	31/01/2020	3
G-0025	28/01/2020	NORA OFELIA SARMIENTO VIVIESCAS	06/02/2020	7
P-0026	28/01/2020	JHON ALEXANDER ROZO CAMARGO	29/01/2020	1
P-0027	28/01/2020	JHON ALEXANDER ROZO CAMARGO	29/01/2020	1
P-0028	29/01/2020	JOSE FRED QUIROZ	03/02/2020	2
P-0030	29/01/2020	ANGELA DELGADO	29/01/2020	1
C-0031	30/01/2020	INES ALCIRA DAZA VITOLA	03/02/2020	2
Q-0032	31/01/2020	NAYERLY SIRLEY LIZARAZO PORTILLO	04/02/2020	2
Q-0033	04/02/2020	LILIAN CONTRERAS	06/02/2020	2
Q-0034	04/02/2020	LILIAN CONTRERAS	04/02/2020	1
P-0035	05/02/2020	VALENTINA DE LA CRUZ	06/02/2020	1
C-0036	05/02/2020	ANGEL RAFAEL ANAYA PUERTA	01/04/2020	39
P-0037	05/02/2020	ELKIN FRANKLIN MÁRQUEZ GELVES	06/02/2020	1
P-0038	05/02/2020	MARIA TERESA VERANO YAÑEZ	05/02/2020	1
Q-0039	07/02/2020	ROCIO BARRIOS VILORIA	17/02/2020	6
R-0040	08/02/2020	YEDINSON	11/02/2020	1
P-0041	10/02/2020	JESSIKA ALEXANDRA PALACIOS OLIVEROS	11/02/2020	1
I-0042	11/02/2020	LUIS ENRIQUE ACOSTA	11/02/2020	1
R-0043	11/02/2020	YEDINSON	11/02/2020	1
R-0044	11/02/2020	SANDRA MILENA HENAO DUQUE	11/02/2020	1
R-0045	11/02/2020	SANDRA MILENA HENAO DUQUE	17/02/2020	4
P-0046	12/02/2020	LUIS GABRIEL ORDOÑEZ VIDAL	12/02/2020	1
R-0047	13/02/2020	KAREN YURLEY ROMERO VANEGAS	18/02/2020	3
I-0048	14/02/2020	PEDRO ALEJANDRO FLORES AMADO	17/02/2020	1
P-0049	17/02/2020	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	18/02/2020	1
R-0050	18/02/2020	ANGY CAROLINA PEREZ SUAREZ	03/03/2020	10



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



C-0051	19/02/2020	SANDRA PAOLA ANAYA TOBAR	19/02/2020	1
I-0052	20/02/2020	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	21/02/2020	1
Q-0053	20/02/2020	ISABEL	04/03/2020	9
C-0054	20/02/2020	LIZETH VANESSA CRIOLLO ORTIZ	21/02/2020	1
R-0055	21/02/2020	CHRISLY MARCELA CASTRO ORTIZ	24/02/2020	1
Q-0056	24/02/2020	ANDREA LIZETH NAVARRETTE CARDENAS	26/02/2020	3
Q-0057	24/02/2020	SANDRA LILIANA AGUILAR CALLEJAS	26/02/2020	2
R-0058	25/02/2020	KAREN DAYANNA URBINA RODRIGUEZ	04/03/2020	6
P-0059	25/02/2020	YISSETH LORENA GARCERANT LAVERDE	17/03/2020	15
P-0060	26/02/2020	DIEGO STEVAN PARADA LEAL	26/02/2020	1
P-0061	26/02/2020	DIEGO STEVAN PARADA LEAL	26/02/2020	1
P-0062	27/02/2020	KATTY CATAÑO	27/02/2020	1
E-0063	27/02/2020	JENNY PAOLA CAMACHO MEDINA	04/03/2020	4
R-0064	02/03/2020	DARLY RODRIGUEZ	16/03/2020	10
P-0065	02/03/2020	RUDY	03/03/2020	1
I-0066	04/03/2020	VICTOR HUGO BARRERA ORTIZ	18/03/2020	10
P-0067	04/03/2020	JEANNI MILEY LIZCANO MONTES	04/03/2020	1
S-0068	04/03/2020	HECTOR JULIO BENAVIDES CABUYA	04/03/2020	1
I-0069	04/03/2020	HECTOR JULIO BENAVIDES CABUYA	18/03/2020	10
P-0070	05/03/2020	RUDY	15/04/2020	23
E-0071	05/03/2020	ARLES ESTEBAN VALENCIA ZAMBRANO	06/03/2020	1
P-0072	05/03/2020	ARLES ESTEBAN VALENCIA ZAMBRANO	17/03/2020	2
R-0073	06/03/2020	LEXIS MANUEL FANEITE NOGUERA	06/03/2020	1
R-0074	09/03/2020	DARLY RODRIGUEZ	16/03/2020	5
P-0075	09/03/2020	IVAN ALFORNSO QUINTERO DUARTE	09/03/2020	1
P-0076	09/03/2020	IVAN ALFORNSO QUINTERO DUARTE	18/03/2020	7
I-0077	09/03/2020	LUZ ELIS	19/03/2020	1



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



R-0078	19/03/2020	MARIA PAOLA FLOREZ CUICAS	03/04/2020	10
P-0079	25/03/2020	ALBA NURY OSORIO ALZATE	27/03/2020	2
Q-0080	26/03/2020	FREDDY LEONARDO ORTIZ CARRILLO	27/03/2020	1
R-0081	26/03/2020	DEOGRACIAS MENDEZ	27/03/2020	1
Q-0082	26/03/2020	ALEXANDRA JAKELINE BECERRA SANDOVAL	27/03/2020	1
I-0083	26/03/2020	ANGIE TATIANA SOLANO RODRIGUEZ	30/03/2020	2
P-0084	29/03/2020	PATRICIA JACQUELINE NIÑO RAMIREZ	30/03/2020	1
I-0085	30/03/2020	ANGIE TATIANA SOLANO RODRIGUEZ	31/03/2020	1

Cordialmente

Sandra Marcela Cabeza Mogollón
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo de PQRSD de la Universidad de Pamplona 2020.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750