

Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Mayo 2025

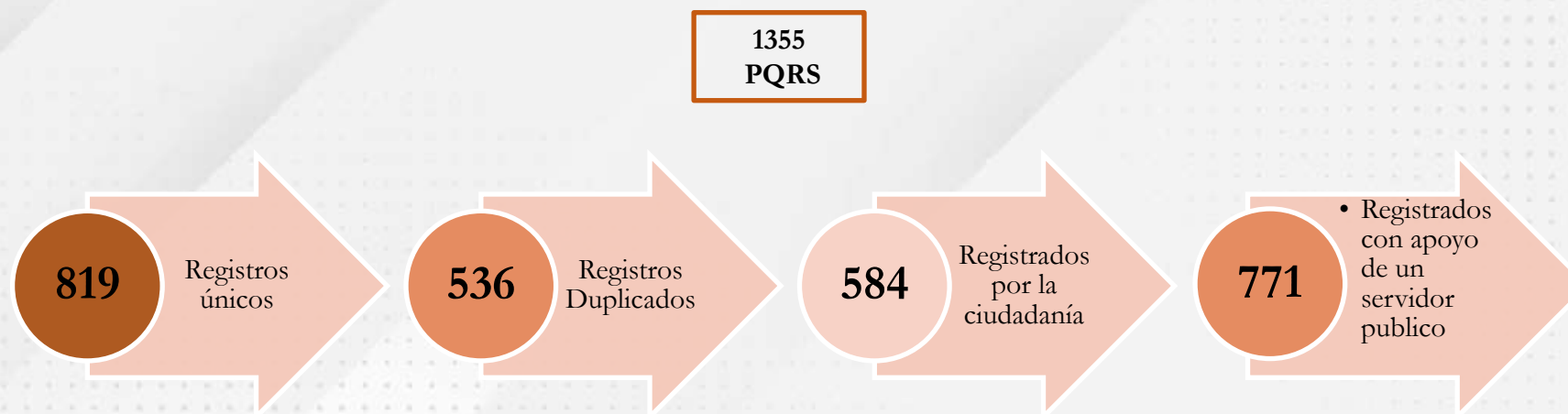


CONSIDERACIONES GENERALES

1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.).
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual.
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de mayo de 2025.

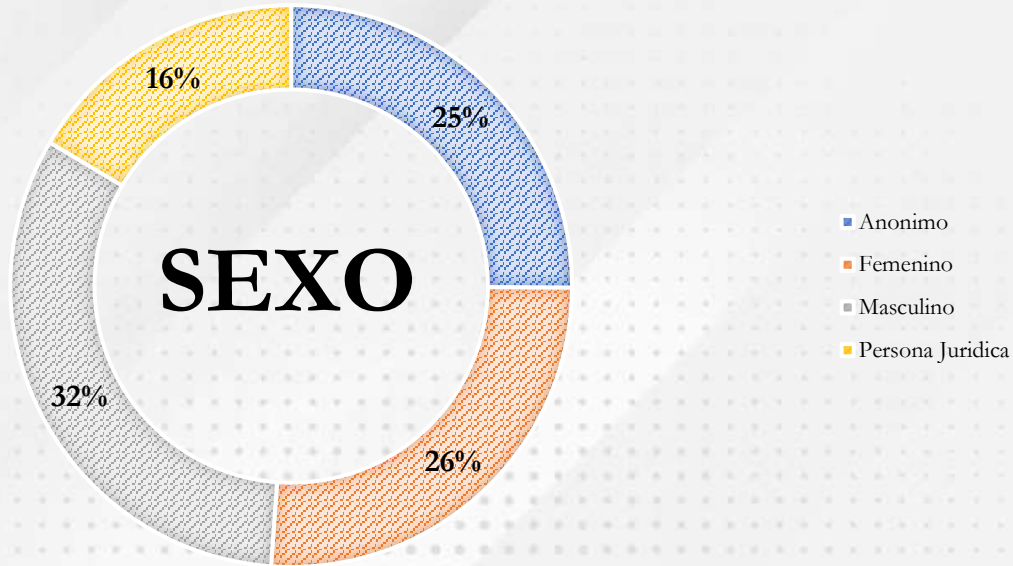
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



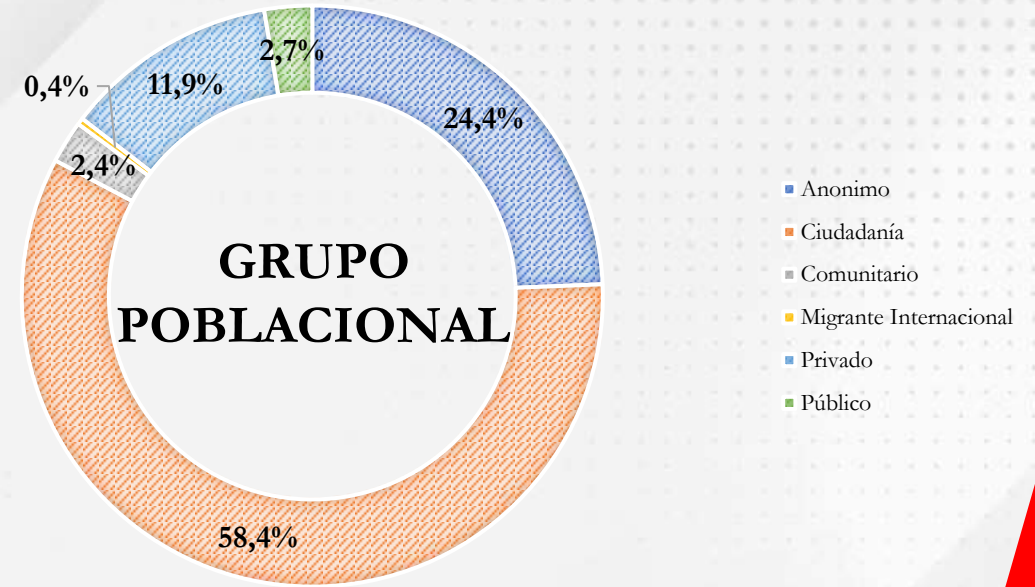
Del total de requerimientos registrados en el mes de mayo de la vigencia 2025, se puede identificar que de los 1.355 PQRS registrados 819 fueron ingresos únicos lo que quiere decir que son las peticiones que llegaron en este periodo, sin embargo las 536 son registros duplicados teniendo en cuenta la trazabilidad de movimientos que realizó la petición en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha.

584 de las peticiones fueron registrados directamente por la ciudadanía en el Bogotá te Escuchas y 771 se registraron con apoyo de un servidor publico.

SEGMENTACIÓN DE LA CUIDADANÍA ATENDIDA

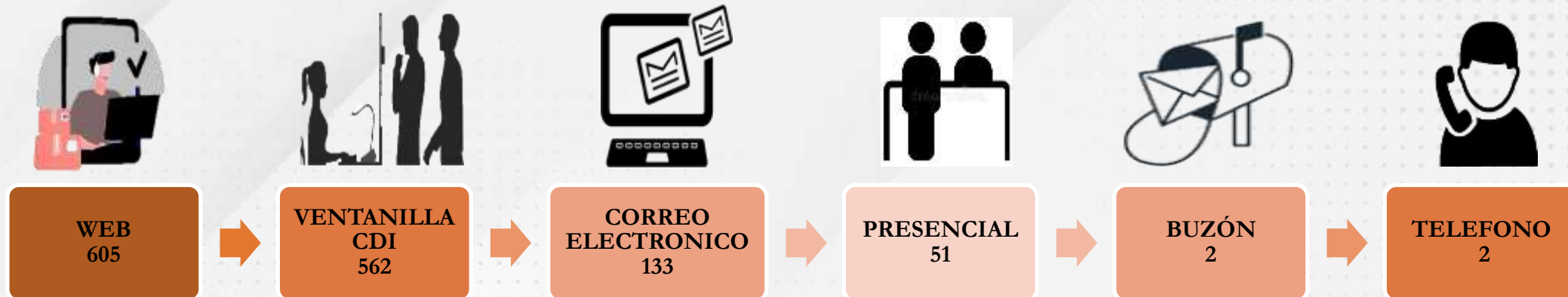


Del total de requerimientos registrados en el mes de mayo de la vigencia 2025, el 32% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 26% por ciudadanos de sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 25% y el 16% fueron solicitudes de requirente jurídico.



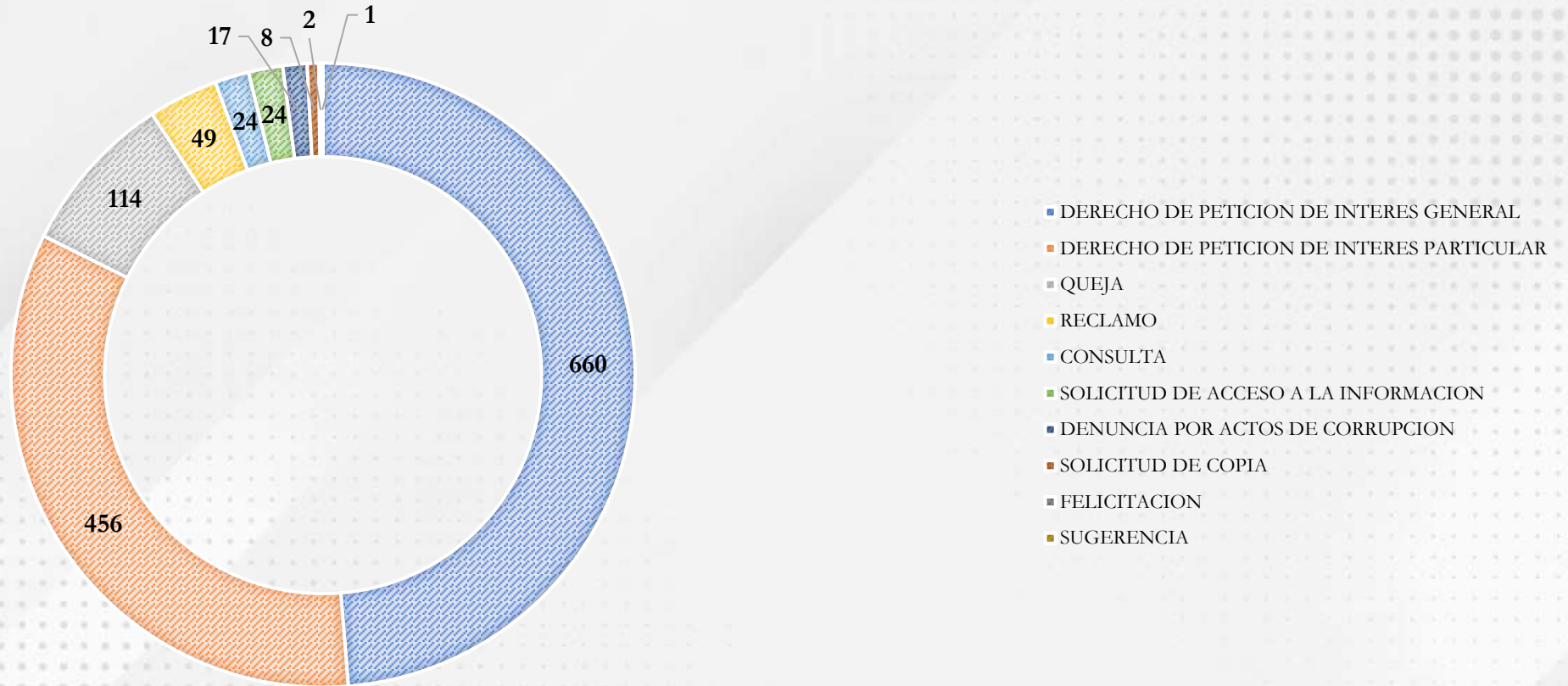
Teniendo en cuenta el grupo poblacional que se acerca a la entidad a atendida, el 58.4% es ciudadanía en general, el 24.4% es un grupo anónimo, el 11.9% grupo privado, el 2.7% pertenece a entidades publicas, el 2.4% a grupos comunitarios y con un 0.4% grupos de migrantes internacionales.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 605 representando el 44,6%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, el segundo canal más usado, es la ventanilla CDI con un total de 562 peticiones que corresponde a un porcentaje del 41.5%, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 133 peticiones representando el 9,8%.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

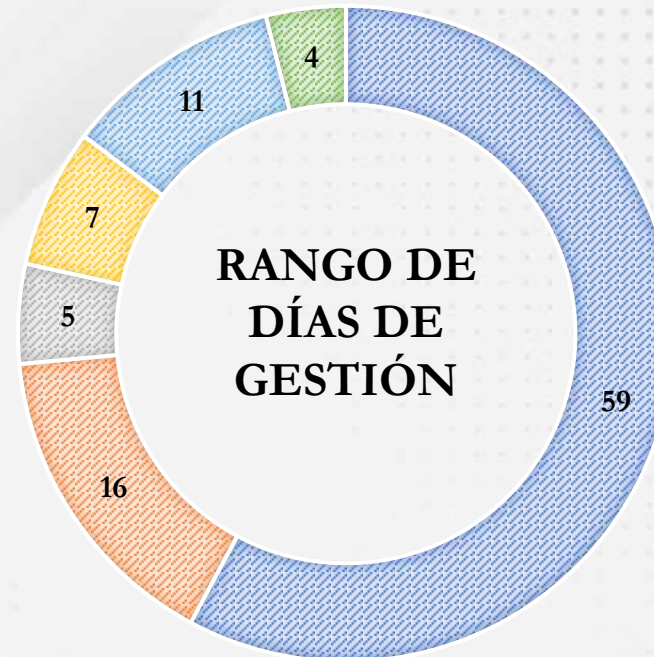


Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés general” con 660 peticiones representando el 48.7% y el “Derecho de Petición de Interés particular” con 456 peticiones representando el 33.7%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de mayo, le sigue la queja con 114 peticiones representando el 8.4%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



■ 0-3. ■ 11-15. ■ 16-30. ■ 4-5. ■ 6-10. ■ Mas de 30.



En el mes de mayo del año 2025 se registraron 102 solicitudes de información, de las cuales 15 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 45 peticiones de las 102 que ingresaron como solicitudes de información, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información.”

SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	382	4,8
Datos Estadísticos e Información General de la Localidad	93	1,2
Conflictos por Convivencia	88	1,1
220 Dirección para la Gestión Policiva	68	0,8
Contravenciones Comunes Código de Policía	17	0,2
TOTAL 5 SUBTEMAS	648	8
OTROS SUBTEMAS	7376	92
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	8024	100

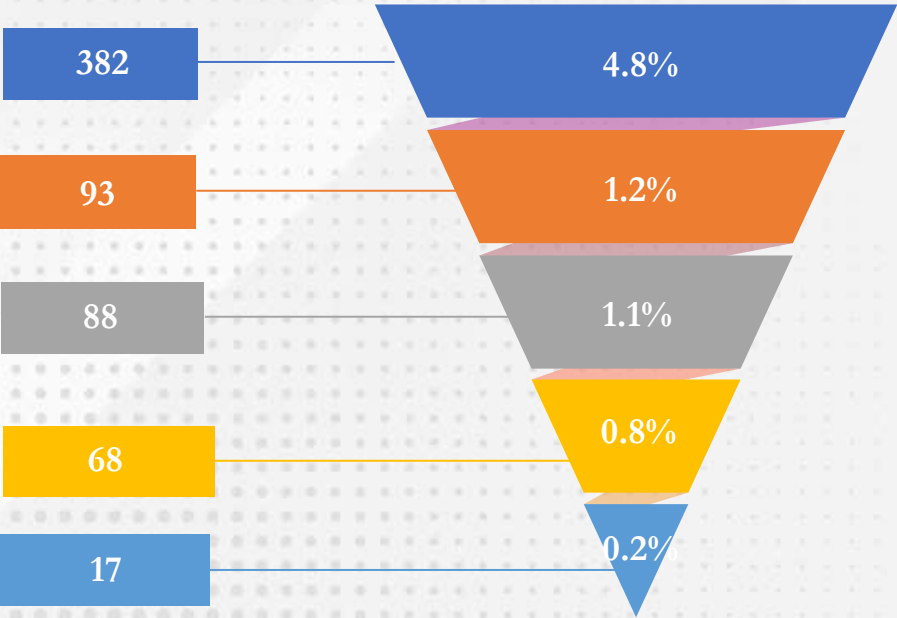
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.

Datos Estadísticos e Información General de la Localidad.

Conflictos por Convivencia.

220 Dirección para la Gestión Policiva.

Contravenciones Comunes Código de Policía.



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” con 382 peticiones en comparación con el subtema “*Datos Estadísticos e Información General de la Localidad*” con 93 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Conflictos por Convivencia*” con 88 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 68 las peticiones relacionadas con “*220 Dirección para la Gestión Policiva*” y finalmente el subtema “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” que cuenta con 17 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	930	27
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	334	10
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	207	6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	207	6
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	160	5
TOTAL 5 SUBTEMAS	1838	54
OTROS SUBTEMAS	1589	46
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3427	100

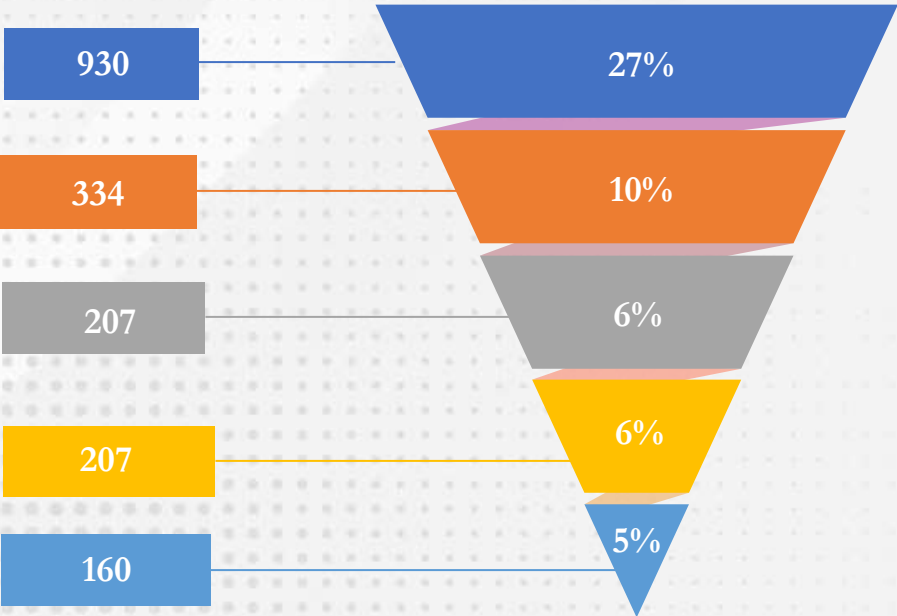
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP.

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 930 peticiones en comparación con el subtema “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 334 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 207 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 207 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP” y finalmente el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” que cuenta con 160 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de mayo se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, las cuales no eran competencia de la SDG a otras entidades por no competencia, de las cuales del total de peticiones ingresadas a la Secretaría de Gobierno el 18% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 10.4% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 8.8% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 7.8% a la “*Unidad administrativa especial de rehabilitación y mantenimiento vial - UAERMV*”, el 7.7% a la “*Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y justicia*” y el 7.7% “*Instituto del Desarrollo Urbano – IDU*” clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

VEEDURIAS CIUDADANAS

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	68
TOTAL	68

En el mes de mayo se respondieron 68 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

PQRS CERRADAS

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	8	72,7%	3	27,3%	11
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	47,8%	12	52,2%	23
Alcaldía Local de Bosa	21	22,6%	72	77,4%	93
Alcaldía Local de Candelaria	18	36,7%	31	63,3%	49
Alcaldía Local de Chapinero	9	23,7%	29	76,3%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	33	28,7%	82	71,3%	115
Alcaldía Local de Engativá	25	36,2%	44	63,8%	69
Alcaldía Local de Fontibón	40	39,2%	62	60,8%	102
Alcaldía Local de Kennedy	33	32,0%	70	68,0%	103
Alcaldía Local de Mártires	9	69,2%	4	30,8%	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	17	45,9%	20	54,1%	37
Alcaldía Local de Rafael Uribe	8	20,0%	32	80,0%	40
Alcaldía Local de San Cristóbal	17	18,9%	73	81,1%	90
Alcaldía Local de Santa Fe	38	58,5%	27	41,5%	65
Alcaldía Local de Suba	33	31,7%	71	68,3%	104
Alcaldía Local de Sumapaz	6	85,7%	1	14,3%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	11	42,3%	15	57,7%	26
Alcaldía Local de Tunjuelito	15	31,3%	33	68,8%	48
Alcaldía Local de Usaquén	19	32,8%	39	67,2%	58
Alcaldía Local de Usme	23	32,4%	48	67,6%	71
Dependencias de Nivel Central	343	6,6%	4.824	93,4%	5.167
TOTAL	737	11,6%	5592	88,4%	6329

Durante el mes de mayo del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **59.6%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el **93.4%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.4%**.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	0	0,0%	37	100,0%	37
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Bosa	0	0,0%	36	100,0%	36
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	26	100,0%	26
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	22	100,0%	22
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	38	100,0%	38
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	41	100,0%	41
Alcaldía Local de Fontibón	1	1,4%	72	98,6%	73
Alcaldía Local de Kennedy	0	0,0%	76	100,0%	76
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	27	100,0%	27
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	116	100,0%	116
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Suba	2	4,1%	47	95,9%	49
Alcaldía Local de Sumapaz	1	25,0%	3	75,0%	4
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	3,8%	25	96,2%	26
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	46	100,0%	46
Alcaldía Local Usme	0	0,0%	38	100,0%	38
Dependencias de Nivel Central	66	6,8%	907	93,2%	973
TOTAL	71	4,2%	1624	95,8%	1695

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.695** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **95.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.624** respuestas efectiva.

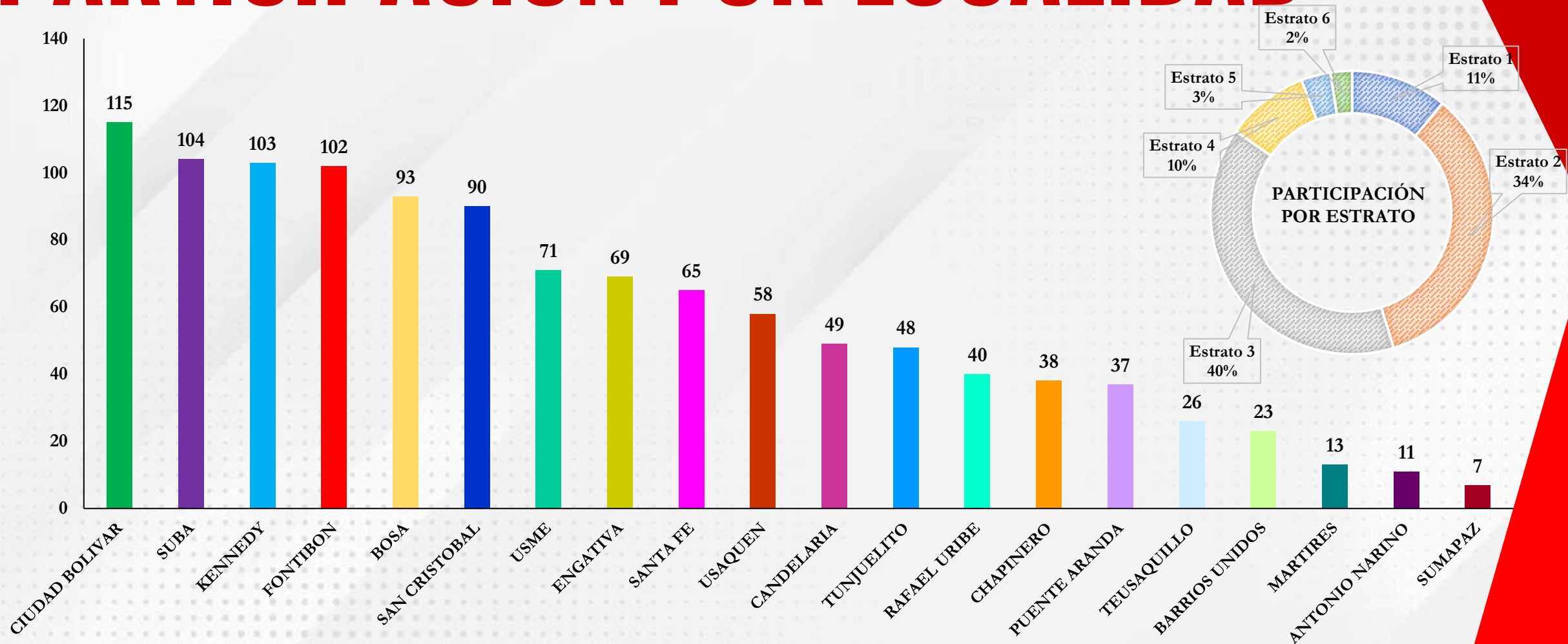
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	-	-	13	18	-	-	10	-	-	-	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	11	10	-	9	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Bosa	18	14	13	19	25	49	37	-	-	-	18
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	14	22	18	14	-	-	-	-	15
Alcaldía Local de Chapinero	6	-	11	14	15	-	12	-	-	-	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	5	10	10	10	9	-	8	13	-	-	10
Alcaldía Local de Engativá	12	-	11	11	13	10	3	-	-	12	11
Alcaldía Local de Fontibón	10	-	13	12	-	12	10	-	-	-	13
Alcaldía Local de Kennedy	10	-	11	14	11	13	9	9	12	10	12
Alcaldía Local de Mártires	-	21	15	13	7	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	15	18	15	6	-	-	-	-	15
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	12	12	-	-	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	11	12	14	11	9	-	-	-	11
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	11	12	12	12	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Suba	-	-	14	15	11	8	15	-	-	16	14
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	-	11	-	-	15	-	-	-	12
Alcaldía Local de Teusaquillo	10	-	13	12	15	-	19	-	-	-	13
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	17	12	14	-	-	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	10	11	9	8	8	-	-	-	10
Alcaldía Local de Usme	-	8	6	9	7	-	-	-	-	-	7
Dependencias Nivel Central	11	19	11	14	11	17	14	-	5	-	13
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	6	8	4	6	-	-	-	-	-	6
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	2	2	1	1	1	1	1	1	-	1
TOTAL	4	4	7	5	2	4	10	3	3	13	6

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de mayo del 2025, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

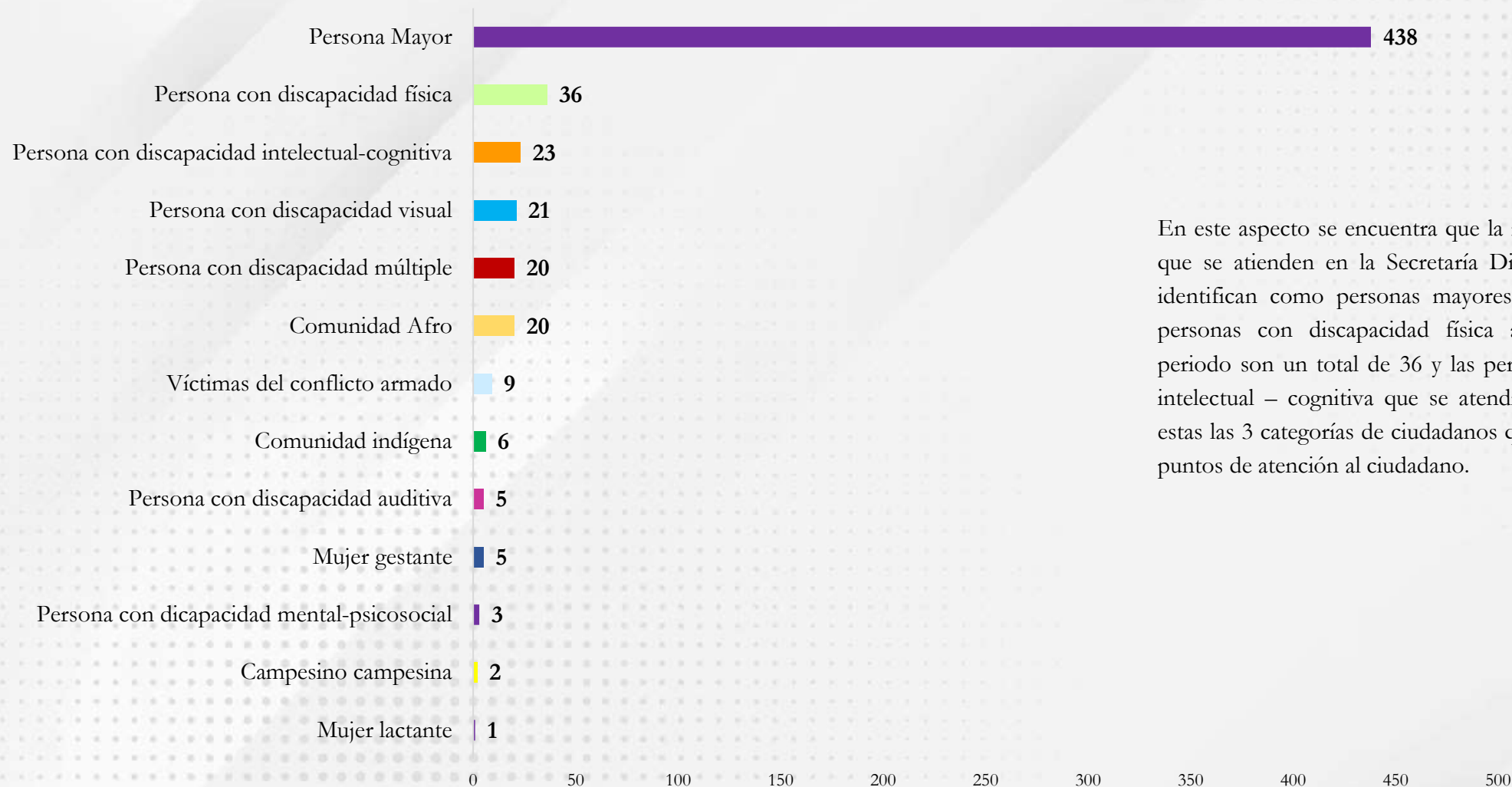
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 6 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 40% se ubicó dentro del estrato 3, el 34% en el estrato 2, el 11% en el estrato 1 el 10% en el estrato 4, el 3% en el estrato 5 y el 2% en el estrato 6. Además, se evidencia que las localidades en las que se tuvo mayor participación en cuanto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía son: Ciudad Bolívar, Suba Kennedy, Fontibón, Bosa y San Cristóbal.

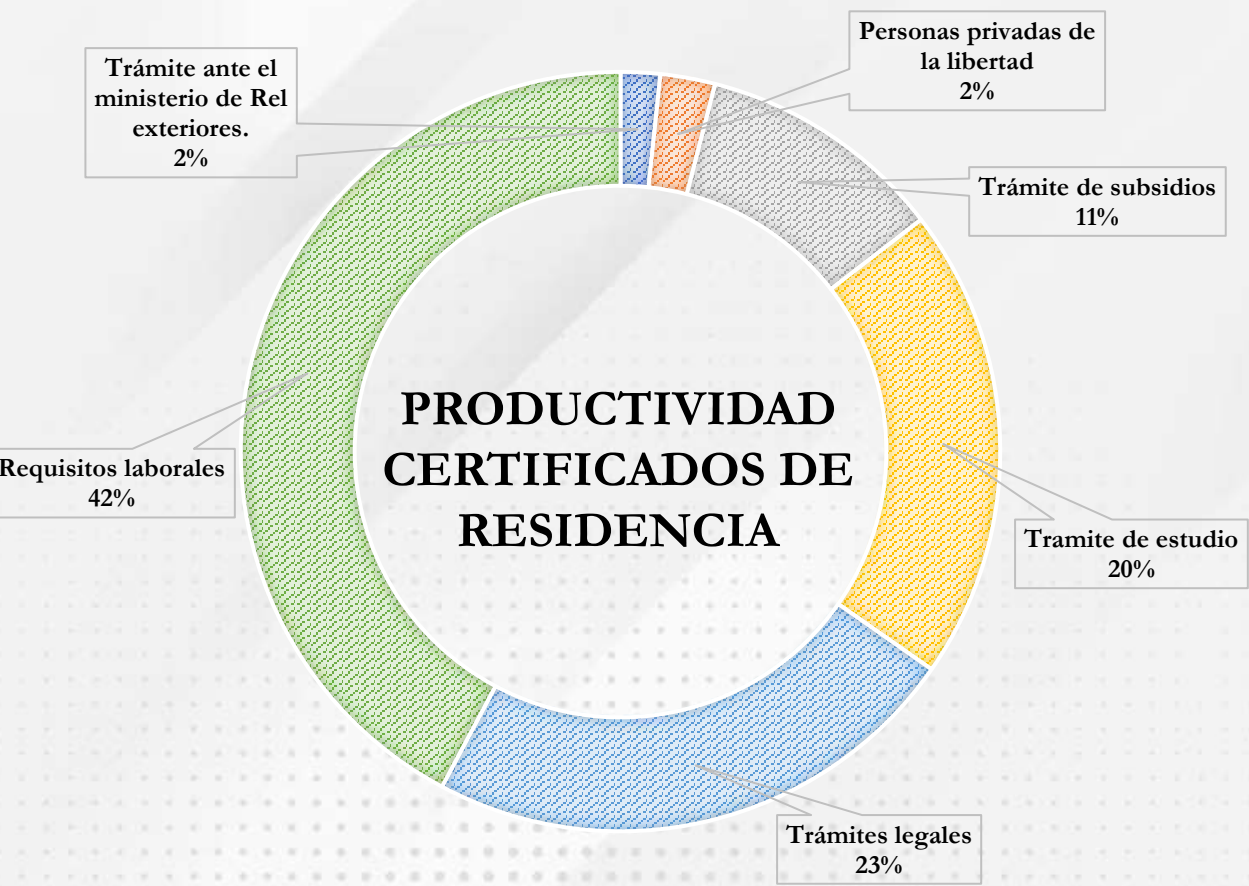
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



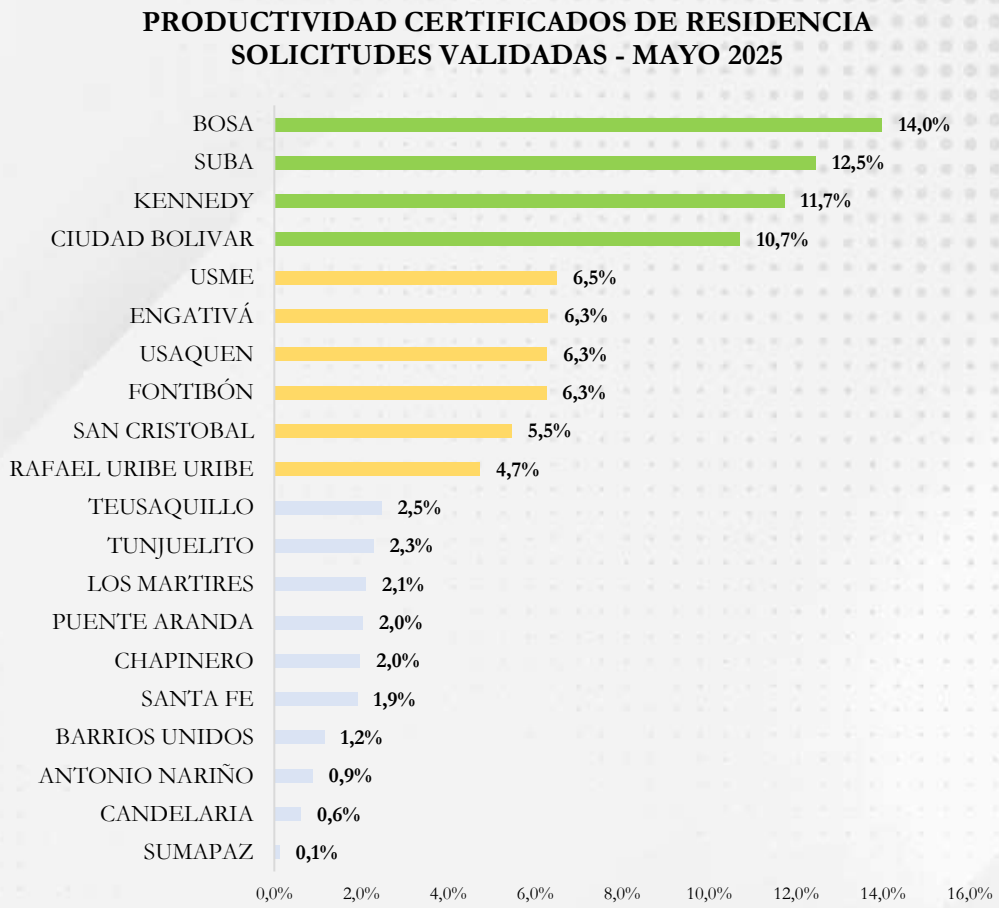
En este aspecto se encuentra que la mayoría de las personas que se atienden en la Secretaría Distrital de Gobierno, se identifican como personas mayores con un total 438, las personas con discapacidad física atendidas durante este periodo son un total de 36 y las personas con discapacidad intelectual – cognitiva que se atendieron fueron 23 siendo estas las 3 categorías de ciudadanos que mas se acercan a los puntos de atención al ciudadano.

OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 42% respecto al total, seguido de un 23% para Trámites Legales, el 20% para Tramite de Estudio, el 11% para Trámite de Subsidios, 2% para Tramites para Personas Privadas de la Libertad y finalmente el 2% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



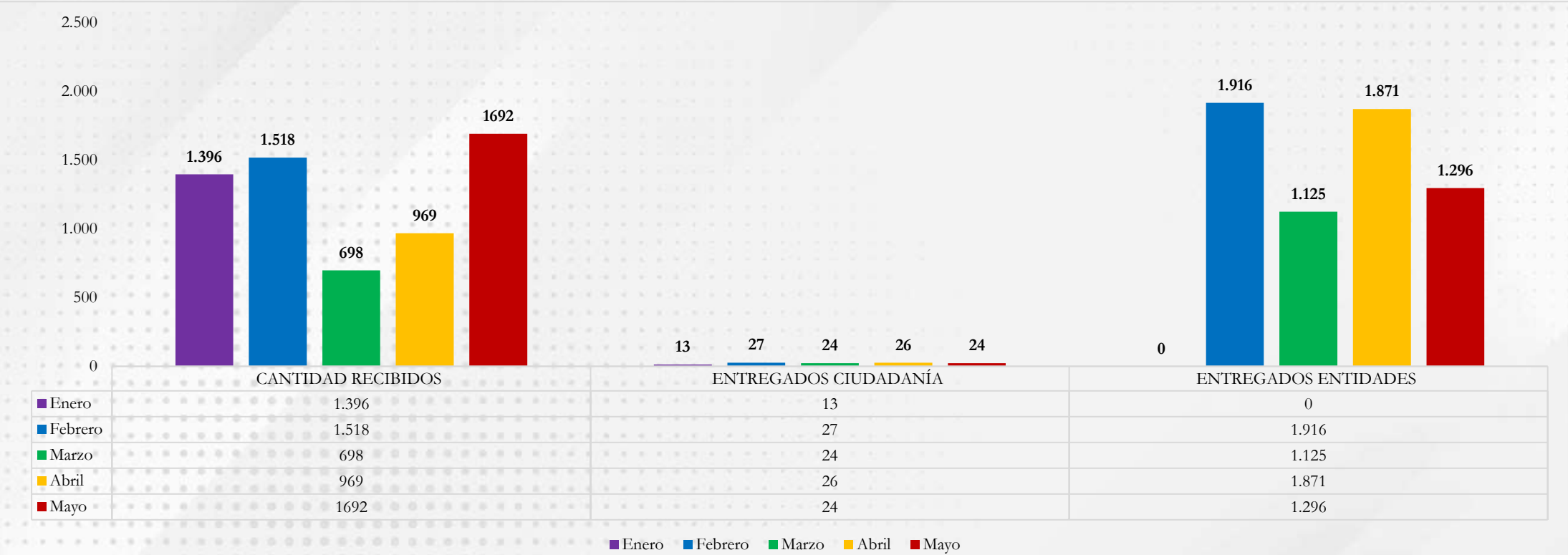
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Usme, Engativá y Usaquén las cuales expidieron un total de 6.414 certificaciones de los 4.353 certificados que se aprobaron en general.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANTIDAD RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADOS ENTIDADES
Enero	1.396	13	0
Febrero	1.518	27	1.916
Marzo	698	24	1.125
Abril	969	26	1.871
Mayo	1692	24	1.296
TOTAL	6.273	114	6.208

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 28 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de mayo del año 2025 se recibieron en la SDG 1.692 y se entregaron 24 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.296.



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LOCALIDAD	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL VIRTUAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO	CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	APORTE A LA CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL LOCALIDADES
Antonio Nariño	100%	10	0	10	5,0	0,0	4,8
Barrios Unidos	100%	46	0	46	5,0	0,1	
Bosa	99%	245	1	246	5,0	0,6	
Chapinero	100%	11	2	13	5,0	0,0	
Ciudad Bolívar	99%	152	0	152	4,9	0,4	
Engativá	99%	132	2	134	5,0	0,3	
Fontibón	98%	34	0	35	4,9	0,1	
Kennedy	100%	69	0	69	5,0	0,2	
La Candelaria	81%	130	0	134	4,1	0,3	
Los Mártires	96%	61	1	62	4,8	0,2	
Puente Aranda	81%	9	0	9	4,1	0,0	
Rafael Uribe Uribe	98%	244	0	250	4,9	0,6	
San Cristóbal	99%	223	0	227	5,0	0,6	
Santa Fe	100%	187	0	187	5,0	0,5	
Suba	95%	41	6	47	4,7	0,1	
Sumapaz	99%	0	0	0	4,9	0,0	
Teusaquillo	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Tunjuelito	99%	19	0	19	4,9	0,0	
Usaquén	100%	80	2	82	5,0	0,2	
Usme	99%	28	1	29	4,9	0,1	
Nivel Central	100%	34	0	3	5,0	0,1	
SuperCADE 20 de Julio	100%	25	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE Américas	0%	1	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Bosa	99%	49	2	0	5,0	0,1	
SuperCADE CAD 30	100%	21	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE Engativá	0%	21	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Manitas	84%	70	0	0	4,2	0,1	
SuperCADE Suba	0%	3	0	0	0,0	0,0	

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	1945	4,9	4,8	98%	4,9
Canal Virtual	17	3,5	0,0	1%	
Canal Telefónico	15	4,8	0,0	1%	
Total de Encuestas del mes			1977	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en mayo del año 2025 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **93%** de percepción positiva del servicio.

GRACIAS

