



**MEMORANDO**  
**20181400094483**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 31/08/2018

Página 1 de 9

**PARA**        **Doctora María Paula Jaramillo Restrepo**  
                  **Superintendente de Servicios Públicos (E)**

**DE**            **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO**    **Informe de atención a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones**  
                  **(QSR y F) de la SSPD - I semestre de 2018.**

---

Respetada Doctora:

La Oficina de Control Interno presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al I semestre de 2018, en desarrollo de lo previsto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone:

*OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público (.....). (subrayado fuera de texto)*

Enterado lo anterior, es importante establecer que las Quejas, Reclamos y Sugerencias son las comunicaciones a través de las cuales los usuarios de la SSPD manifiestan descontento, protesta o inconformidad, respecto de la conducta de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (**QUEJA**), además pueden exigir, reivindicar o demandar una solución frente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (**RECLAMO**), permitiendo inclusive a la ciudadanía presentar ideas o propuestas para mejorar el servicio o gestión de la entidad. (**SUGERENCIA**).

Por otra parte, y aunque no se encuentre contemplado en la norma, la Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento institucional, incluye en el presente informe las comunicaciones a través de las cuales los usuarios felicitan a la Entidad por las buenas prácticas realizadas en desarrollo de su labor misional.

En ese estado de cosas, a continuación, se presenta un informe donde se destacan los resultados del seguimiento y evaluación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (en adelante QRS y F), presentados por los ciudadanos a la SSPD durante el primer semestre de la vigencia 2018.

### **1. OBJETIVO**

Analizar el comportamiento y trámite de las QSR y F que ingresaron a la entidad en el primer semestre de 2018, identificando las variables críticas del servicio y planteando recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación de la Superservicios con el ciudadano y comunidad en general.

### **2. FUNDAMENTO LEGAL:**

La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76, ordena a la Oficina de Control Interno vigilar que se preste de acuerdo con las normas legales la atención de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la alta administración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A su turno el artículo 5° del Decreto 2641 de 2012, indica que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno.

### **3. METODOLOGIA:**

Para la realización del presente informe, se tomó como insumo los informes estadísticos trimestrales con corte marzo y junio de 2018, generados por Dirección General Territorial DGT.

Adicionalmente se verifico el cumplimiento de las actividades que componen el procedimiento, "Gestión Trámites Internos" SC-P-007, vigente durante el periodo objeto de este informe y ligado al Proceso de Participación y Servicio Ciudadano liderado por la Dirección General Territorial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Posteriormente a partir de un cuadro comparativo del número de QSR y F presentadas durante el segundo semestre de 2017<sup>1</sup> Vs. las QSR y F presentadas en el primer semestre de 2018, se evaluó el progreso de las mismas en la entidad.

Finalmente, teniendo en cuenta que el insumo base de revisión aportado por la DGT, corresponde a un universo de 40 QRS y F recibidos en el primer semestre de 2018, se verificó en detalle:

- El contenido de cada solicitud,
- El canal de atención utilizado,
- La tipificación de cada comunicación en el aplicativo ORFEO según las TRD correspondientes
- El termino de respuesta
- Se contrastó la información con lo contenido en la herramienta ACL (Software de Auditoria Análisis de datos e Información) como fuente del Aplicativo ORFEO.

---

<sup>1</sup> Fuente informe de Trimestral QRSF enero-marzo de 2018 / Informe Trimestral abril – junio 2018. Generados por la Dirección General Territorial.

#### **4. ESTRUCTURA PARA LA ATENCION DE QSRF en la SSPD:**

Para la atención de las QRS y F presentadas por los usuarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene a disposición los siguientes canales de atención:

##### **TELEFÓNICO**

- Línea gratuita nacional: 01-8000-910305
- Línea de atención en Bogotá: (57-1) 691-3006

##### **VIRTUAL**

- **Correo electrónico:** [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)
- **Formulario de contacto:** Canal para enviar mensajes a la entidad.
- **Chat con el ciudadano.** Atención y orientación sobre los tramites de la entidad. Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. - sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- **Foro virtual.** Espacio abierto para la discusión de temas de interés relacionados con las funciones y gestión de la entidad.
- **Portal Web:** Sitio web institucional.
- **Te Resuelvo:** Plataforma de trámites y servicios
- **Oficinas digitales:** Equipos tecnológicos que ofrecen acceso a la plataforma de trámites y servicios Te Resuelvo.

##### **PRESENCIAL**

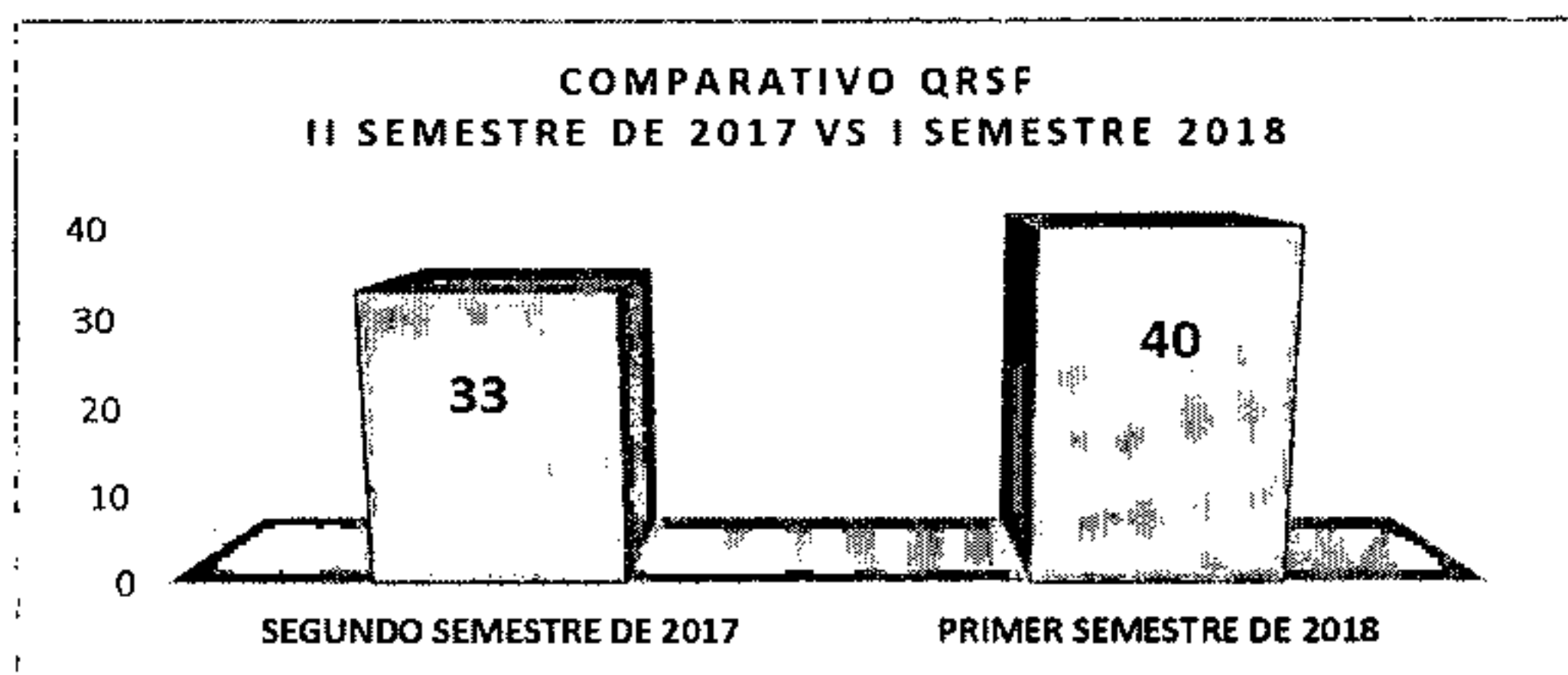
Es el canal donde existe contacto directo con el ciudadano, cuando éstos acceden a los Puntos de Atención Superservicios – PAS, y a las Direcciones territoriales donde hace presencia la SSPD.

#### **5. COMPARATIVO DE QRS y F RADICADOS EN LA SSPD**

##### **II SEMESTRE DE 2017 vs. I SEMESTRE DE 2018.**

Como se indicó previamente, como insumo básico del presente informe se tomaron los informes trimestrales generados por la Dirección General Territorial, evidenciándose que, según la DGT durante el primer semestre de 2018, fueron radicados en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 40 peticiones clasificadas como QRS y F.

En contraste el informe de QRSyF generado para el segundo semestre de 2017, por la Oficina de Control Interno a través del memorando N° 20181400040783 de fecha 28 de marzo de 2018, estableció que para el periodo analizado (II semestre de 2017), la entidad recibió 33 QSR y F.



Fuente informe de Trimestral QRSF DGT enero-marzo de 2018 / abril – junio 2018 – Informe QRS y F Control Interno II Semestre 2017

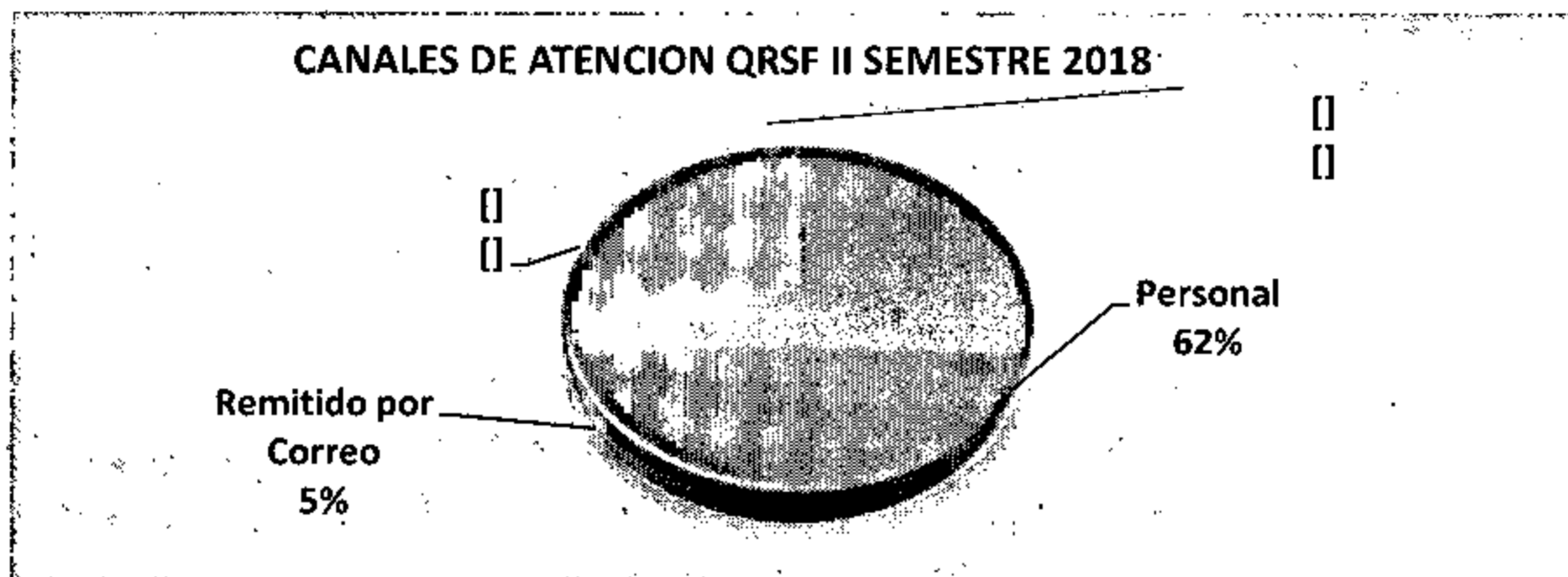
Del análisis de la información graficada en el cuadro anterior, se tiene que si bien es cierto en el segundo semestre del año 2017 se presentaron un total de 33 QSR y F, esta cifra respecto del primer semestre de la vigencia 2018, presentó un aumento de 17.5%.

#### **6. COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QSR y F**

Dando cumplimiento a la metodología indicada, se verificó la aplicación de cada canal de atención en la recepción de las Quejas, Solicitudes, Reclamos y Felicitaciones durante el 1° semestre de 2018, evidenciando:

- Personal : 25 radicados
- Remitidos por Correo : 2 Radicados
- Te Resuelvo : 9 Radicados
- Web : 4 Radicados

Lo anterior se analiza en puntos porcentuales, así:



Puente informe de Trimestral QRSF DGT enero-marzo de 2018 / abril - junio 2018

Lo anterior evidencia que el canal por el cual los ciudadanos presentan más QRS y F, es el canal personal seguido por el uso de la plataforma: "Te Resuelvo". Ahora teniendo en cuenta que este servicio inicio en el mes de mayo de 2018, se evidencia una aceptación positiva del nuevo canal de atención por parte de los usuarios.

### 6.1 TIPOS DE QRSF PRESENTADAS EN LA SSPD DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018.

En desarrollo de presente informe se analizan los puntos de origen de las QRSyF presentadas en la entidad, esto para conocer en qué área se originó la Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación presentada por los ciudadanos.

TIPO QRSF \ AREA	DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	DIRECCION TERRITORIAL NORTE	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	DIRECCION TERRITORIAL SU-ROCCIDENTE	CALL CENTER	TOTAL
FELICITACION	15	1	1	0	14	0	31
QUEJA	4	1	0	0	0	2	7
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	0	2
							40

Del análisis de cuadro anterior se evidencia que las mayores QRS y F allegas a la entidad en el primer semestre de 2018 fueron las Felicitaciones con 31 radicados recibidos, 2 sugerencias recibidas para la mejora del servicio de la entidad y 7 quejas presentadas principalmente por:

Item	Motivo de Queja	Area	Cantidad
1	No se le brindo al usuario atención en el horario de la entidad	DTC	1
2	Mal servicio brindando por el Call Center	Call Center	2
3	Mal servicio de un funcionario de Chat	Chat	1
4	Mala atención de los encargados de resolver los abusos de las empresas	DTC	1
5	La plataforma no deja ingresar las quejas contra las empresas prestadoras de servicios	Página Web	1
6	La plataforma no genera certificados de estado del trámite consultado	Página Web	1
<b>Total</b>			<b>7</b>

Se tiene entonces que la Dirección Territorial Centro es el área que mayor número de QRSyF generó en el primer semestre de 2018, con 15 felicitaciones recibidas principalmente, por brindar una buena atención al usuario, seguidas por la Dirección Territorial Suroccidente con 14 Felicitaciones recibidas.

Por otra parte, llama la atención que en la Dirección Territorial Oriente durante el periodo evaluado no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

## 6.2 TERMINO DE ATENCION DE QRSF

Teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>, dispone que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; se debe entender que el termino para la atención de una QRSF es de 15 días hábiles. Así las cosas y como se indicó en la metodología a continuación, se presentan los resultados del ejercicio de esta verificación:

RADICADO DE ENTRADA	FECHA RADICADO	TIPO DE TRAMITE REAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA	TERMINO DE ATENCION DEL QRSF EN DIAS HABLES
20185290187892	02/03/2018	QUEJA	20188000432751	09/04/2018	23 DIAS
20188100076732	08/03/2018	FELICITACION	20188000429451	09/04/2018	19 DIAS
20188100066162	28/02/2018	FELICITACION	20188000429491	09/04/2018	25 DIAS
20188100066562	28/02/2018	FELICITACION	20188000429521	09/04/2018	25 DIAS
20188100067492	01/03/2018	FELICITACION	20188000429611	09/04/2018	24 DIAS
20188100072752	06/03/2018	FELICITACION	20188000429651	09/04/2018	21 DIAS
20188500023272	02/03/2018	FELICITACION	20188000429791	09/04/2018	23 DIAS

### Observación N° 1: Extemporaneidad en la Atención de Peticiones

La Dirección General Territorial como área encargada de surtir las respuestas a las QRSF presentadas en la entidad a través de los diversos canales de atención, no está dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 que prevé un plazo perentorio para atender las comunicaciones presentadas por los ciudadanos.

## 7. VERIFICACIÓN RADICADOS QRSF EN ACL (Software de Auditoria Análisis de datos e Información)

Analizadas las tipologías de TRD asignadas a cada uno de los 40 QRS y F, se encontró que los mismos fueron tipificados de la siguiente manera:

- 4: 1097 Queja Sobre Gestión Y Servicio
- 13: 1101 Sugerencia Sobre Gestión y/o Servicio
- 5: 0026 P.Q.R.

<sup>2</sup> Artículo 13 Ley 1755 de 2018

- **14:** 0030 Remisión de Información
- **1:** 0767 Recibo Documentación / Información General

Sobre el particular, resultar pertinente recordar que los códigos que deben utilizarse en cumplimiento de las Tablas de Retención Documental (TRD) previstas por el Grupo de Gestión Documental para tipificar las Quejas, Reclamos y Sugerencias sobre la gestión y el servicio de los servidores de las Superintendencia, son los códigos de la Serie N° 58 *QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA SOBRE GESTIÓN Y SERVICIO* y la Subserie N° 01, que comprenden:

**1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO**  
**1099- RECLAMO SOBRE GESTION Y/O SERVICIO**  
**1101- SUGERENCIA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO**

Con ocasión de lo anterior, y teniendo en cuenta que como insumo del presente informe, se contó con la información de la herramienta ACL (Software de Auditoria Análisis de datos e Información) que acoge los datos de los radicados contenidos en el aplicativo ORFEO, se procedió a filtrar dicha información por el criterio: *Tipificación actual radicado de entrada*, tomando los tipos documentales que se deben asignar a las quejas reclamos y sugerencias que son allegados a la SSPD con ocasión del servicio prestado por la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

TIPIFICACION RADICADO DE ENTRADA	AREA	NUMERO DE RADICADOS	TOTAL
1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	72
	SECRETARIA GENERAL	2	
	DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	10	
	DIRECCION TERRITORIAL NORTE	55	
	DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	1	
1099- RECLAMO SOBRE GESTION Y/O SERVICIO	0	0	0
1101- SUGERENCIA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO	DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	16	16
<b>Total Radicados TRD Serie N° 58 QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA SOBRE GESTIÓN Y SERVICIO.</b>			<b>88</b>

Fuente herramienta ACL (Software de Auditoria Análisis de datos e Información)

Ahora, analizadas las 88 comunicaciones radicadas bajo las tipificaciones previstas por las TRD, se encontró:

- 20 de las 40 comunicaciones indicadas por la DGT en los informes trimestrales remitidos a la OCI.
- 56 comunicaciones que contenían principalmente peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio por parte de las empresas de servicios públicos vigiladas por la SSPD.
- 4 comunicaciones relacionadas con quejas competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- 1 comunicación que contiene una denuncia presentada en la Dirección Territorial Norte con el radicado N° 20188200000662.
- 7 radicados que verificado su contenido (ver cuadro), se evidencio que se trataban de QRS y F, que no estaban relacionadas en los informes trimestrales remitidos por la de DGT

item	Radicado N°	FECHA	CONTENIDO	AREA
1	20185290278412	02/04/2018	RECLAMO POR DEMORA EN LA EXPEDICIÓN DE UNAS COPIAS	DGT
2	20185290277432	01/04/2018	DEMORA EN LA RESPUESTA DE UN DERECHO DE PETICION	D.T. SUR OCCIDENTE
3	20185290345222	19/04/2018	QUEJA POR MAL SERVICIO	DGT
4	20188200639102	04/05/2018	QUEJA POR MAL SERVICIO	D.T. NORTE
5	20188500062462	25/05/2018	FELICITACION POR NUEVA PLATAFORMA VIRTUAL	DGT
6	20185290555602	06/06/2018	FELICITACION POR BUEN SERVICIO DE FUNCIONARIOS	DGT
7	20185290555812	06/06/2018	FELICITACION POR BUEN SERVICIO DE FUNCIONARIOS	DGT

Teniendo en cuenta lo anterior, aunado a las disposiciones de las TRD se tiene que, en el primer semestre de 2018, se recibieron 88 QRSyF sin embargo, solo 31 de estas comunicaciones es decir el 35.22% corresponden a Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones sobre el servicio prestado por la SSPD.

### **Observación N° 2: Inadecuada Tipificación**

Identificado que el contenido de solamente 35.22% de las comunicaciones radicadas sobre quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la gestión y el servicio prestado por la entidad, corresponden efectivamente a la Serie N° 58 QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA SOBRE GESTIÓN Y SERVIC., se evidencia desconocimiento por parte de las áreas en la tipificación de los documentos, acorde con las TRD, previstas por el Grupo de Gestión Documental.

Lo anterior encuentra su soporte en el "Instructivo Producción y Recepción de Documentos ( GD-I-001) que a la letra dice:

*"Todos los documentos generados en la entidad deben estar ligados a los tipos documentales establecidos en la Tablas de Retención Documental (TRD), con el fin de identificar los asuntos por los cuales fueron creados, ligando así la producción documental con las series y sub series definidas en las TRD, la responsabilidad al momento de asignar el tipo documental será del área que crea, o tenga injerencia en el documento."*

### **Observación N° 3: Inobservancia procedimiento Gestión trámites internos**

El radicado N° 20188200000662 contiene una denuncia presentada por un usuario el día 02 de enero de 2018. Sin embargo, se estableció que dicha comunicación no fue puesta en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario Interno, como lo disponía la actividad 3 del Procedimiento Gestión Trámites Internos (SC-P-007). En su lugar a través del radicado N° 20188200005681 de fecha 18 de enero de 2018, se remitió copia de dicha comunicación a la Procuraduría General de la Nación – Regional Atlántico.

Esta situación evidencia desconocimiento de lo que indicaba la actividad 3 del Procedimiento "Gestión Trámites Internos" (SC-P-007), generando de esta manera un riesgo de debilidad en el seguimiento y control de las denuncias recibidas al interior de las Direcciones Territoriales, pues se le dio a la comunicación una gestión distinta a la prevista en el procedimiento correspondiente.

## **8. DENUNCIAS**

Para la Oficina de Control Interno, guarda especial importancia además del seguimiento de las QRSF recibidas en la entidad, la atención de las denuncias presentadas por los usuarios en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En ese estado de cosas, se solicitó información sobre el particular al despacho a través del Dr. Julián Alberto Moreno Bonilla, asesor del despacho de la Superintendente, quien indico:

### ***Canal de denuncias y consultas éticas: Primer semestre de 2018***

*En octubre de 2017, se implementó una herramienta "in-house" para la recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas en general, que captura la información clave y permite adjuntar al denunciante documentos, videos, fotos o archivos que soporten su denuncia. Este canal garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante lo cual genera confianza en el canal; además, está disponible 7x24 a través de la página web de la entidad.*

*Entre enero 1 y junio 30 de 2018, se radicaron en dicha línea cerca de 94 tramites; sin embargo, todos ellos hacían referencia a quejas y consultas sobre la prestación de servicios públicos o asuntos de otros entes de vigilancia. A cada una de estas comunicaciones, se les dio el respectivo traslado a la dependencia o entidad competente para su respuesta. Así pues, en el primer semestre del año no se recibió ninguna denuncia por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas en dicha línea.*

*Durante el periodo en mención, se realizaron acciones para dar a conocer este canal de denuncias dentro de la estrategia de comunicaciones de la entidad. En enero, se publicó en los medios internos como carteleras digitales, intranet y correo electrónico, todo en el marco del plan anticorrupción. Posteriormente en marzo y junio, se socializó la línea a través de las redes sociales de la entidad, incluyendo temas pedagógicos para el uso pertinente de este canal."*

## **9. CONCLUSIONES**

De la información evaluada en el presente informe, se concluye que las QSR y F, que los ciudadanos durante el primer semestre de 2018, han presentado un número creciente de felicitaciones a la entidad con ocasión del buen servicio recibido tanto por los servidores públicos como de los canales de atención, observándose que este crecimiento guarda relación con la implementación de nuevos canales de atención.

Contrastando la información remitida por la DGT y la información generada por la herramienta de auditoria ACL (con fuente de información ORFEO), se evidencio inconsistencia en la misma, afectando su confiabilidad, situación generada por la utilización por parte de los servidores encargados de realizar la tipificación de los QSR y F, de tipologías distintas a las previstas por el Grupo de Gestión documental,

Se concluye además que, no todas las QRSyF allegadas a la entidad son objeto de seguimiento y control, por parte del área líder del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, esta situación impacta en la institucionalidad de la entidad, ya que conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos respecto del servicio prestado por la SSPD, fortalece la misma y se convierte en insumo esencial para la mejora continua de la entidad.



Finalmente, y atendiendo que se siguen presentando algunas situaciones que fueron evidenciadas en el informe de QRSyF expedido por la OCl correspondiente al segundo semestre de 2017<sup>3</sup>, no se encuentra que las observaciones y recomendaciones generadas por esta oficina hubieran tenido ninguna acción de mejoramiento por parte del área responsable de la atención de QRSyF.

## **10. RECOMENDACIONES**

Ante las situaciones expuestas en el presente informe, y atendiendo que se continúa con la indebida tipificación de los documentos allegados a la entidad, se hace necesario reiterar lo recomendado en el informe memorando N° 20181400040783 de fecha 28 de marzo de 2018:

- i. Realizar sesiones de capacitación para los servidores encargados de la tipificación de documentos
- ii. Sensibilizar a los servidores del área líder del proceso, sobre la importancia del cumplimiento de los términos de Ley para dar las respuestas a estas comunicaciones; así como, las implicaciones disciplinarias que el incumplimiento genera.

Como quiera que las quejas constituyen una de las formas de iniciar una acción disciplinaria, se sugiere incluir en la actividad 4 del Procedimiento Gestión Trámites Internos PS-P-002, el término QUEJA cuando se evidencie por parte del responsable que el documento contiene temas disciplinarios, a fin que estos sin mayores dilaciones sean remitidos a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

Es de indicar que como resultado del presente informe se generaron 3 (tres) observaciones, por tal motivo el líder del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora – **MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles**. Indicando el origen de la acción como Acción de mejora en el aplicativo SIGME

La Oficina de Control Interno continuara con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundara en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Copia:

Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial  
Lida Constanza Cubillos - Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Magda Yaneth Castañeda - Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Proyectó: Andrea Sierra Ochoa – Oficina de Control Interno  
Revisó: Myriam Herrera Durán – Jefe Oficina de Control Interno

<sup>3</sup> Memorando N° 20181400040783 de fecha 28 de marzo de 2018