



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**

FEBRERO 2015

Carrera 8 No. 10 – 65
CP 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 2 de 12

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A ENERO 2015.**
 - 1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.**
 - 1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.**
 - 1.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS.**
 - 1.4 TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTOS.**
 - 1.5 TEMAS Y SUBTEMAS REITERATIVOS EN LA SECRETARÍA GENERAL.**
 - 1.5.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURIAS CIUDADANAS EN LA SECRETARIA GENERAL.**
- 2. REQUERIMIENTOS CERRADOS DICIEMBRE 2014.**
 - 2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.**

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 3 de 12

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Decreto 371/2010 numeral 3 Artículo 3 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Ley 1474/2011 Artículo 76, presentamos el informe de gestión de las peticiones ciudadanas en la Secretaría General que fueron tramitadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, que sirve como herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por esta Secretaría, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

El capítulo 1 presenta información cuantitativa de la Secretaría General, en cuanto a requerimientos recibidos por dependencias, tipología, canales de atención, temas subtemas más relevantes específicamente los relacionados a las Veedurías Ciudadanas.

El capítulo 2 describe la gestión adelantada por las áreas de la Secretaría General para la emisión de respuestas y el comportamiento en cuanto a la oportunidad de la respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° CO232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 4 de 12

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS SECRETARÍA GENERAL A ENERO 2015.

1.1 GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL.

En el mes de enero de 2015, fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **13.930** peticiones ciudadanas. Es de recordar que el Sector de Gestión Pública viene presentando una alta participación dentro del total de peticiones recibidas en el Distrito Capital (16.30%), debido a se tiene parametrizada la central de quejas SDQS la línea 195 y la Dirección de Asuntos Disciplinarios como dependencias que trasladan al Distrito las peticiones que registra la ciudadanía.

De acuerdo a los reportes generados por el SDQS, de los **2.268** requerimientos registrados en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., **1.397** corresponden a la Subdirección de Calidad de Servicio - Central de Quejas y Soluciones SDQS y **759** a la Subdirección Operativa- Línea 195, 29 a la Dirección de asuntos Disciplinarios referidas especialmente a denuncias por actos de corrupción, tanto de personas naturales como jurídicas. Es importante aclarar que las tipologías inicialmente seleccionadas las ingresa la ciudadanía por lo que en muchos casos realmente no corresponden a dicho tema, sin embargo y en aras de la transparencia para que la ciudadanía, sí, así lo decide pueda seleccionar el tema "Denuncias por actos de corrupción" estas son direccionadas automáticamente a la Dirección Distrital de Asuntos disciplinarios que traslada a la entidad competente actualizando la tipología indicada, por ultimo encontramos **83** requerimientos ingresados directamente a las demás dependencias de la Secretaría General para su gestión.

ENTIDAD	DEPENDENCIA	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1397	2268
	Subdirección Operativa - línea 195	759	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	29	
	Otras Dependencias Sec- Gral	83	

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

Nº C0232624 / Nº GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 5 de 12

1.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL.

A continuación se muestra la información relacionada con las dependencias de la Secretaría General que recibieron peticiones ciudadanas para su respectiva gestión y respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL		
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	22	38	
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	10		
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	3		
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2		
OFICINA ASESORA DE PRENSA	1		
SUBDIRECCION OPERATIVA	SUPERCAD CAD	12	45
	SUBDIRECCION OPERATIVA	6	
	CADE TOBERIN	6	
	SUPERCAD BOSA	5	
	SUPERCAD AMERICAS	3	
	CADE SANTA HELENITA	2	
	CADE SERVITA	2	
	SUPERCAD SUBA	2	
	CADE CANDELARIA	1	
	CADE CHICO	1	
	CADE FONTIBON	1	
	CADE KENNEDY	1	
	CADE LA VICTORIA	1	
	CADE LOS LUCEROS	1	
CADE YOMASA	1		
TOTAL SECRETARIA GENERAL	83		

Las cifras muestran que la Subdirección Operativa, recibió el mayor número de peticiones (45) de las cuales 6 corresponden al nivel central y 39 a la Red CADE, siendo el subtema más reiterado la atención y servicio a la ciudadanía.

En segundo lugar se encuentra la Subdirección Distrital de Inspección y Vigilancia y control de personas jurídicas sin ánimo de Lucro y en tercer lugar la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO232624 / N° GP0113

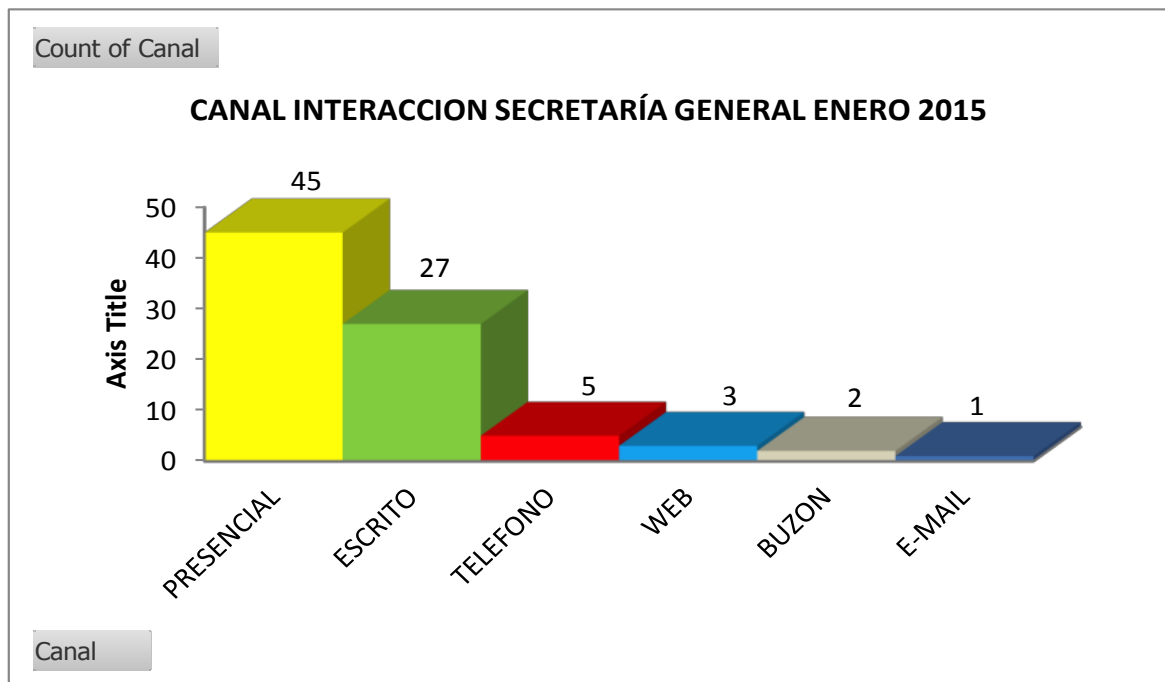


2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



1.3 CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No. 1 Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte SDQS generado 06/01/2015

En el mes de enero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones a la Secretaría General, es el canal “Presencial” con 45 peticiones que representan el **54.21%** del total recibido, siendo la Subdirección Operativa – Red Cade los puntos en donde se radicaron el mayor número de peticiones por este medio (**29**).

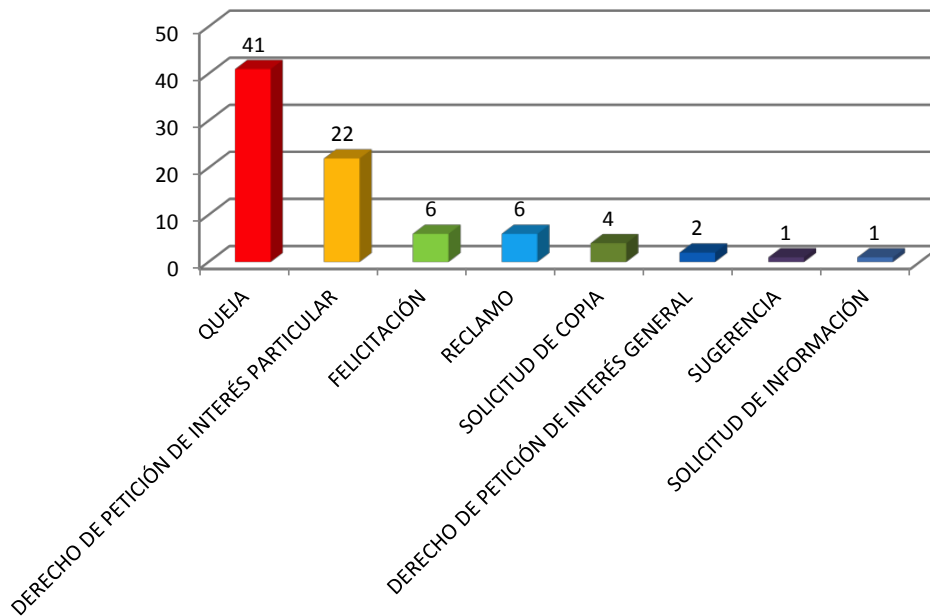
En segundo lugar se encuentra el canal “Escrito” recibidos subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de personas jurídicas sin animo de lucro con **22** peticiones que representan el **26.50%** del total recibido por la Secretaría General.



1.4. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES

Count of Tipo petición

TIPOLOGIA DE PETICIONES SECRETARIA GENERAL ENERO 2015



Tipo petición

Gráfica No. 2 Peticiones clasificadas según Tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 06/02/2015

La “Queja” es la tipología de mayor representación en las peticiones interpuestas ante la Secretaría General, con **41** peticiones que representan el **49.39%** del total recibido, en la gran mayoría direccionadas a la Subdirección Operativa – Red Cade con **32** peticiones, en donde los temas más relevantes “La función de la administración pública” y quejas contra servidores de diferentes entidades como ETB, CODENSA, Secretaría de Hacienda y Cades.

La segunda tipología es la “derechos de petición de interés particular” asignadas a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, en donde se manifiestan posibles conductas inadecuadas no solo de servidores públicos sino también de personas naturales y jurídicas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 8 de 12

Como tercera tipología está “La Petición de Interés Particular” que representa el **26.50%** del total de peticiones recibidas, las cuales están dirigidas a la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro, referentes a temas de información de expedientes y copia de documentos como lo más sobresaliente, y por ultimo está “La Felicitación” dirigidas a la Subdirección Operativa, específicamente en la Red CADE, donde los ciudadanos manifiestan su satisfacción por el servicio y atención recibida por los funcionarios de la red.

1.5 SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN LA SECRETARÍA GENERAL

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permiten evaluar y establecer los temas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

DEPENDENCIA	N PETICIONES	SUBTEMAS
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO	22	* ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA * ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO * ACCESO A LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y GARANTIA DE DERECHOS DEL DISTRITO * AYUDA HUMANITARIA-EMERGENCIA: VALORACION Y ASIGNACION * COPIA AUTENTICA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	10	
OFICIAN DE PRENSA	1	
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	3	
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL	2	
SUBDIRECCION OPERATIVA		* ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA * ASIGNACION DE TURNOS
TOTAL SECRETARIA GENERAL		83

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 9 de 12

Uno de los subtemas más sobresalientes la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro, referentes a temas de información de expedientes y copia de documentos, seguido del “acceso a medidas de asistencia y garantía de derechos del Distrito y la Nación” en donde personas en condición de víctimas o desplazadas solicitan información sobre auxilios y ayudas humanitarias en la Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas, La paz y la reconciliación.

1.5.1 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS EN LA SECRETARIA GENERAL.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para este periodo la Secretaría General no recibió requerimientos relacionados a este tema en especial.

2. REQUERIMIENTOS CERRADOS ENERO 2015.

Las dependencias de la Secretaria General dieron respuesta al **30%** del total de requerimientos recibidos en el mes de diciembre, y un total de **25** peticiones cerradas recibidas de periodos anteriores así:

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 10 de 12

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL		PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS ENERO	PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL	
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION		5	15	20	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		6	10	16	
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO		3	2	5	
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARIA PRIVADA			4	4	
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		2		2	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			2	2	
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES			1	1	
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL			1	1	
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC			1	1	
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL			1	1	
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO			1	1	
SUBDIRECCION OPERATIVA		SUBDIRECCION OPERATIVA	3	21	24
		SUPERCADE CAD	8	1	9
		SUPERCADE BOSA	4		4
		LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA		4	4
		CADE SANTA HELENITA	2	1	3
		CADE TOBERIN	3		3
		SUPERCADE AMERICAS	3		3
		CADE SERVITA	2		2
		SUPERCADE SUBA	2		2
		CADE CANDELARIA	1		1
		CADE FONTIBON	1		1
		CADE BOSA		1	1
		CADE PLAZA DE LAS AMERICAS		1	1
TOTAL		45	67	112	

Para este periodo contamos con un total de 112 requerimientos cerrados siendo con 58 peticiones la Subdirección Operativa – Red Cade la dependencia con el mayor número de cierres registrados.

Los requerimientos recibidos en enero, no necesariamente son atendidos dentro del mismo mes, ya que depende del tipo de requerimiento y la fecha de recibido, la fecha máxima de respuesta se puede prolongar para el siguiente mes.

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° C0232624 / N° GP0113



2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 11 de 12

2.1 TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar a los requirentes.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	PROMEDIO DEPENDENCIA
DESPACHO ALCALDE MAYOR - SECRETARÍA PRIVADA	14	12		14				13
DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES				62				62
DIRECCION JURIDICA DISTRITAL		12						12
OFICINA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC					9			9
OFICINA ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION	9	13		11			10	11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				41			8	25
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO	1			15	1			6
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL				35				35
SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL		1						1
SUBDIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTJURIDICO				60				60
SUBDIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO		7		1	13	9		7
SUBDIRECCION OPERATIVA	CADE BOSA			15				15
	CADE CANDELARIA			1				1
	CADE FONTIBON		1					1
	CADE PLAZA DE LAS AMERICAS			88				88
	CADE SANTA HELENITA			1				1
	CADE SERVITA			1	14			8
	CADE TOBERIN			9	1			5
	LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA			15	23			19
	SUBDIRECCION OPERATIVA			21	20	16		19
	SUPERCADE AMERICAS			1	1			1
	SUPERCADE BOSA				2			2
	SUPERCADE CAD			10	1			5
SUPERCADE SUBA				2			2	
PROMEDIO TIPOLOGIA SECRETARIA GENERAL	8	8	10	19	13	9	9	11

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas se encuentra **11** días lo que indica que la entidad responde en los términos estipulados por la Ley, sin embargo encontramos altos promedios de tiempos en la tipología “queja” y en diferentes dependencias así:

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0232824 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DICIEMBRE DE 2014

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 12 de 12

Dirección Distrital de Relaciones Internacionales: requerimiento N° 186952014 con fecha de registro 30 de septiembre 2014 y cerrada 5 /01/2015 determinado como una queja con un promedio 62 días debido a la consolidación de la respuesta ya que fue asignada y trasladada causando el retraso anteriormente mencionado.

La Subdirección Administrativa el requerimiento n° 443982014 con fecha de registro 12/11/2014 asignado a la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de personas jurídicas sin ánimo de Lucro de la Secretaría General el día 14/01/2015 y cerrado el 3/02/2015, obtuvo 41 días promedio.

La Subdirección de Gestión Documental con el número de requerimiento 591472014 con fecha de asignación 18/12/2014 y solucionada por asignación a la Subdirección operativa el día 29/01/2015 tiempo promedio 35 días

La Subdirección Distrital de Defensa Judicial y Prevención del daño antijurídico presenta el requerimiento n° 365342014 asignado el 4/11/2014 y con radicado de respuesta 27/01/2015 tiempo promedio 60 días.

En la Subdirección Operativa encontramos el requerimiento n° 128932014 con fecha de ingreso 22/09/2014 y cierre 30/01/2015 con un promedio de 88 días esto debido a varias asignaciones a dependencias y consolidado de respuesta definitiva.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Jarol Hernandez, Maria del Rosario Almeida

Carrera 8 No. 10 – 65
CP: 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C0232624 / N° GP0113

2212100-FT-177 Versión 04

BOGOTÁ
HUMANANA