



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

**INFORME PQRSD CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO
MARZO Y ABRIL DEL 2017**

KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO
Profesional de Apoyo

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
MAYO DE 2017



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:

Garantizar la transparencia y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Universidad.

Para darle cumplimiento a este objetivo es muy importante la participación de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las solicitudes; de igual manera tener una vocación de servicio que permita un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:

La oficina de archivo y correspondencia es la encargada de administrar y distribuir a cada proceso la petición realizada por los usuarios externos e internos. Por tal motivo la oficina de control interno hace el seguimiento a que las PQR se estén respondiendo de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Con la información recolectada se analizó la siguiente información de los meses enero, febrero, marzo y abril de 2017.

MARCO NORMATIVO:

1. **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la pública” Artículo 76
2. **Acuerdo 060 de 2001** “Por la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”
3. **Resolución Rectoral 0584 de 2012** “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”
4. **Resolución Rectoral 0584 de 2012** “Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones”



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

RESULTADO POR DEPENDENCIAS

Revisada la información reportada por la oficina de Archivo y Correspondencia, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2017 la oficina de Control Interno de Gestión procedió a tomar una muestra aleatoria 42 (Petición/Tutelas) con el fin de realizar seguimiento a las PQRSD relacionadas con los derechos de petición y acciones de tutelas que fueron radicadas en las siguientes oficinas:

- Oficina Jurídica
- Consejo Académico
- Consejo Superior
- Oficina de Personal
- Bienestar Institucional
- Oficina de Tesorería
- Servicios Generales

Oficina Jurídica

En la oficina jurídica se recibieron ocho (8) peticiones de las cuales 4 se dieron respuesta oportuna, 3 eran de notificaciones judiciales y 1 petición no se encontró la respuesta.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Observación
000255	19/01/17	19/01/17	Juzgado primero civil del circuito	Paola Alejandra Cagua Reina	18/01/17	Oficina Jurídica	Respuesta oportuna





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

000297	20/01/17	20/01/17	Juzgado promiscuo del circuito	Juzgado promiscuo del circuito	23/01/17	Oficia Jurídica	Notificación al profesor Jaime Rincón para que sea parte del proceso judicial 201467 como perito evaluador del avalúo de servidumbre. Notificado el profesor sale una resolución rectoral de fecha 23/01/17
000755	17/02/17	17/02/17	Juzgado primero penal del circuito	Ángela Marcela Gaganzo Azuero	30/01/17	Oficia Jurídica	Respuesta oportuna
000845	02/03/17	02/03/17	Juzgado primero penal	Ángela Marcela Gaganzo Azuero	07/03/17	Oficia Jurídica	Respuesta oportuna
000995	14/03/17	14/03/17	Juzgado tercero penal del circuito de Villavicencio	Jineth Monras Torres	16/03/17	Oficia Jurídica	Respuesta oportuna
001096	21/03/17	21/03/17	Procuraduría general del estado	Procuraduría general del estado	-----	Oficia Jurídica	No se encuentra respuesta
001089	21/03/17	21/03/17	Juzgado séptimo administrativo o oral del circuito	Ángela Andrea Hoyos Salazar	30/01/17	Oficia Jurídica	Notificación del auto admisorio de la demanda calendado el 30 de enero de 2017





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

001090	21/03/17	21/03/17	Juzgado séptimo administrativo o oral del circuito de Villavicencio	Ángela Andrea Hoyos Salazar	30/01/17	Oficina Jurídica	Notificación del auto admisorio de la demanda calendarado el 30 de enero de 2017
--------	----------	----------	---	-----------------------------	----------	------------------	--

- **Consejo Académico**

En el Consejo Académico se presentaron Veinte (20) peticiones de las cuales siete (7) fueron contestadas de manera extemporánea y trece (13) de manera oportuna.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Observación
000256	19/01/17	19/01/17	Estudiante	Johan David Rincón Molina	31/01/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000311	23/01/17	23/01/17	Estudiante	Huber Marcel Arango López	31/01/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000477	31/01/17	31/01/17	Estudiante	Diana Carolina Aguilera Bueno	07/02/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000478	31/01/17	31/01/17	Estudiante	Lina Fernando Mur Quiñones	07/02/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000502	01/02/17	01/02/17	Estudiante	Huber Marcel Arango López	17/02/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000774	17/02/17	17/02/17	Estudiante	Carlos Alejandro González Cárdenas	22/03/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000836	01/03/17	01/03/17	Estudiante	Martha Ramos Fonseca	22/03/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (14 Días)





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

000887	07/03/17	07/03/17	Estudiante	Aldahir Alessandro Perdomo Rey	15/03/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
000937	10/03/17	10/03/17	Estudiante	Mauro Da Silva Ríos	30/03/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (13 Días)
000946	13/03/17	13/03/17	Estudiante	José Rubén Mora González	22/03/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
00947	13/03/17	13/03/17	Estudiante	Jaime Alfonso Gutiérrez Robayo	22/03/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
001036	16/03/17	16/03/17	Estudiante	Brayan Sánchez Reina	07/04/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (16 Días)
001097	21/03/17	21/03/17	Estudiante	Neidy Tatiana Novoa Giraldo	07/04/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (13 Días)
001138	24/03/17	24/03/17	Estudiante	Jonathan Stiven Martínez Cardona	07/04/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
001183	29/03/17	29/03/17	Estudiante	Edgar Leonardo Velásquez Villar	18/04/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (12 Días)
001222	03/04/17	03/04/17	Estudiante	Frank Alexis Rico Parrado	07/04/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
001280	06/04/17	06/04/17	Estudiante	James Andrés Romero Pinzón	21/04/17	Secretaria General	Respuesta oportuna
001375	24/04/17	24/04/17	Estudiante	Diego Alejandro Perdon Herrera	15/05/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (14 Días)
001415	26/04/17	26/04/17	Estudiante	Juan David Gordillo Novoa	22/05/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (17 Días)
001457	28/04/17	28/04/17	Estudiante	Diana Garzón	22/05/17	Secretaria General	Respuesta extemporánea (15 Días)



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

- **Consejo Superior Universitario**

En el Consejo Superior Universitario se recibieron tres (3) peticiones de las cuales, dos (2) se contestaron de manera oportuna y una se dio traslado a la oficina de Control Interno Disciplinario que corresponde a la apertura de indagación en un proceso.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Observación
000106	13/01/17	13/01/17	Estudiante	Oscar Adrián Gómez Avella	08/03/17	Oficina de Control Interno Disciplinario	Traslado a la oficina de Control Interno Disciplinario el día 8 de febrero 2017. La oficina de Control Interno Disciplinario queja instaurada por el estudiante Oscar Adrián por las irregularidades en la elección del representante estudiantil. La oficina de C.I.D dio apertura de indagación el día 8 de marzo de 2017.
001455	28/04/17	28/04/17	Estudiante	Aris Ramos Fernández	22/05/17	C.S.U	Respuesta oportuna
000270	19/01/17	19/01/17	Estudiante	Andrea Vanessa Campos Álvarez	14/02/17	C.S.U	Respuesta oportuna





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

• **Oficina de Personal**

En la oficina de Personal se presentaron cuatro (4) peticiones, 2 se contestaron de manera extemporánea.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Contestación
000134	16/01/17	16/01/17	administrativo	Humberto Urrego Sánchez	21/02/17	Oficina de Personal	Respuesta extemporánea (25 Días)
000982	14/03/17	14/03/17	Comunidad en General	María del Carmen Quesada González	22/03/17	Oficina de Personal	Respuesta oportuna
001470	26/04/17	26/04/17	Comunidad en General	Gloria Isabel Polania Perdomo	16/05/17	Oficina de Personal	Respuesta extemporánea (13 Días)
001374	21/04/17	21/04/17	Comunidad en General	Claudia Yamile Cendales Debía	08/05/17	Oficina de Personal	Respuesta oportuna

• **Bienestar Institucional**

En Bienestar Institucional se presentaron tres (3) peticiones, 2 se contestaron oportunamente y 1 no se encontró la respuesta.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Observación
000045	11/01/17	11/01/17	Estudiante	Angie P. Gordillo S. Y Allison Michel	-----	Bienestar Institucional	No se encuentra la respuesta
000116	13/01/17	16/01/17	Estudiante	Manuel Alfonso Barrios Castellanos	26/01/17	Bienestar Institucional	Respuesta oportuna
000858	03/03/17	03/03/17	Estudiante	Ricardo Molina	07/03/17	Bienestar Institucional	Respuesta oportuna





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

- **Oficina de Tesorería**

En la oficina de Tesorería se recibieron 2 peticiones contestadas de manera oportuna.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Observación
001249	05/04/17	05/04/17	Admtivo	Humberto Urrego Sánchez	18/04/17	Oficina Tesorería	Respuesta oportuna
001250	05/04/17	05/04/17	Admtivo	Humberto Urrego Sánchez	18/04/17	Oficina Tesorería	Respuesta oportuna

- **Servicios Generales**

En Servicios Generales se recibió una (1) petición que fue contestada oportunamente.

No Radicado	Fecha Recibido	Fecha Radicado	Entidad Remitente	Persona Remitente	Fecha respuesta	Oficina Responde	Observación
000819	22/02/17	22/02/17	Estudiante	José Gustavo Páez Morales	07/03/17	Servicios Generales	Respuesta oportuna



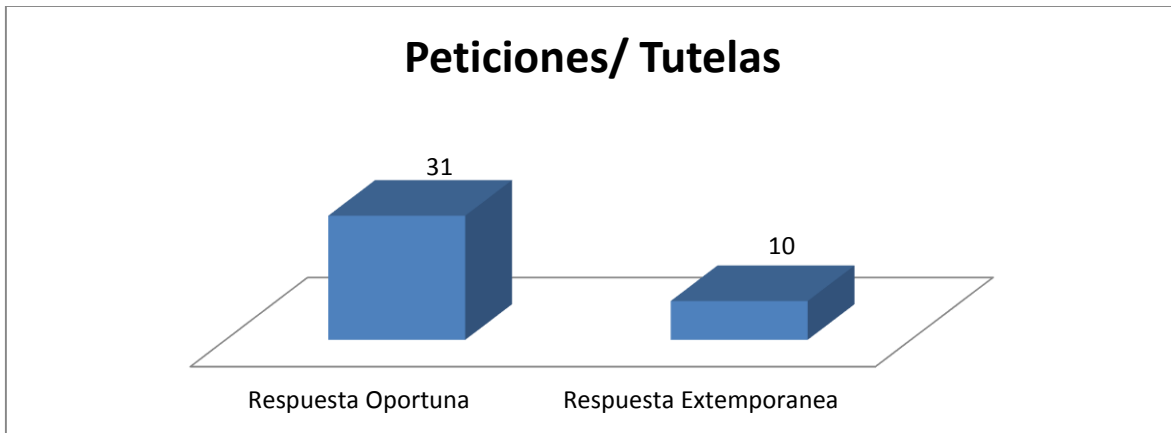


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

CONSOLIDADO GENERAL DE LA PETICIONES

En la gráfica siguiente permite establecer que de las 41 (Peticiones/ Tutelas) 31 se respondieron de manera oportuna que corresponden al 76% de la muestra y 10 de manera extemporánea que corresponden al 24%.



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Respuesta oportuna	31	76%
Respuesta extemporánea	10	24%

RESULTADOS SOBRE EL USO Y CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS SERVICIOS AL CIUDADANO Y SEGÚN TIPO DE USUARIO

Para el Correspondiente análisis se verificaron los siguientes lineamientos:

- Protocolo servicio al ciudadano
- Carácter de La Petición
- Tipo de Usuario
- Canal Utilizado



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

Carácter De La Petición

De acuerdo a las peticiones presentadas durante el cuatrimestre de enero a abril del presente año se reportó un total de 2569 en las siguientes modalidades: solicitud de información, peticiones simples, quejas, invitaciones, información, derechos de petición y tutelas y citaciones o notificaciones.

- **Solicitud de información:** se reportó para el mes de enero 252 solicitudes de información, el mes de febrero 336, el mes de marzo 209 y en el mes de abril 277 para un total de 1074.
- **Peticiones simples:** se reportó para el mes de enero 432 peticiones, el mes de febrero 310, el mes de marzo 302 y en el mes de abril 236 para un total de 1280.
- **Quejas:** se reportó para el mes de enero 4 quejas, el mes de febrero 3, el mes de marzo 3 y en el mes de abril 2 para un total de 12.
- **Reclamos:** en el mes de febrero se presentó 1 reclamo y en el mes de marzo 3 para un total de 4.
- **Invitaciones:** se reportó para el mes de enero 7 invitaciones, el mes de febrero 13, el mes de marzo 24 y en el mes de abril 13 para un total de 57.
- **Información:** se reportó para el mes de enero 15 peticiones de informaciones, el mes de febrero 5, el mes de marzo 53 y en el mes de abril 1 para un total de 74.
- **Derechos de petición y tutelas:** se reportó para el mes de enero 11 tutelas y derechos de petición el mes de febrero 11, el mes de marzo 12 y en el mes de abril 8 para un total de 42.
- **Citaciones y notificaciones:** se reportó para el mes de enero 13 peticiones, el mes de febrero 4, el mes de marzo 7 y en el mes de abril 6 para un total de 30.

Consolidado de carácter de la petición								
Mes	Solicitud de información	Peticiones simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derecho de petición y tutelas	Citación y notificación
Enero	252	432	4	0	7	15	11	13
Febrero	336	310	3	1	13	5	11	4
Marzo	209	302	3	3	24	53	12	7
Abril	277	236	2	0	13	1	8	6
Total	1047	1280	12	4	57	74	42	30



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

TIPO DE USUARIO

Las peticiones realizadas por los diferentes tipos de usuarios fue de 2680 estudiantes, docentes, usuarios externos, administrativos, órganos de control y órgano judicial evidencia que para los meses de enero, febrero, marzo y abril se recibieron PQRSD registradas de la siguiente manera.

- **Estudiantes:** se reportó para el mes de enero 363 peticiones, el mes de febrero 341, el mes de marzo 302 y en el mes de abril 265 para un total de 180.
- **Docentes:** se reportó para el mes de enero 5 peticiones, el mes de febrero 14, el mes de marzo 13 y en el mes de abril 19 para un total de 51.
- **Usuarios externos:** se reportó para el mes de enero 92 peticiones, el mes de febrero 298, el mes de marzo 387 y en el mes de abril 318 para un total de 1095.
- **Administrativos:** se reportó para el mes de enero 14 peticiones, el mes de febrero 24, el mes de marzo 18 y en el mes de abril 17 para un total de 73.
- **Órganos de control:** se reportó para el mes de enero 256 peticiones, el mes de febrero 6, el mes de marzo 5 y en el mes de abril 11 para un total de 278.
- **Órgano judicial:** se reportó para el mes de enero 10 peticiones, el mes de febrero 6, el mes de marzo 14 y en el mes de abril 4 para un total de 34.

TIPO DE USUARIO						
Mes	Estudiantes	Docentes	Usuarios externos	Administrativo	Órgano de control	Órgano judicial
Enero	363	5	92	14	256	10
Febrero	341	14	298	24	6	6
Marzo	265	13	387	18	5	14
Abril	180	19	318	17	11	4
Total	1149	51	1095	73	278	34





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

CANAL UTILIZADO

Los diferentes canales de atención que tiene la Universidad para atender las peticiones de los usuarios son: personal, correo electrónico, telefónico y el buzón virtual

- **El canal:** más utilizado por los usuarios fue el personal reportando para el mes de enero 489 peticiones, en el mes de febrero 345, en el mes de marzo 380 y en mayo 226 para un total de 1480.
- **Telefónico:** en el mes de enero se reportó 119 peticiones telefónicas, en el mes de febrero 254, en el mes de marzo 195 y en el mes de mayo 194 para un total de 182.
- **Correo electrónico:** para el mes de mayo 38, en el mes de junio 37, en el mes de julio 64 y en agosto 43 para un total de 842.
- **Buzón virtual:** para los meses de enero 14, en el mes de febrero 53 en el mes de marzo 63 y en el mes de abril 46 para un total 176.

El total de las peticiones recibidas por los canales mencionados anteriormente para el cuatrimestre fue de 2569.

CANAL UTILIZADO				
Mes	Personal	Correo electrónico	Telefónico	buzón virtual
Enero	489	38	199	14
Febrero	345	37	254	53
Marzo	380	64	195	63
Abril	266	43	194	46
Total	1480	182	842	176





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

CONCLUSIONES

- De la información reportada por la oficina de archivo y correspondencia se pudo evidenciar que en el formato de planilla de control de correspondencia recibida PD-001-F17, no se establece si se trata de una Tutela o un Derecho de Petición razón por la cual se dificultó establecer si las respuestas se dieron en los tiempos establecidos por la ley.
- Se pudo evidenciar que de las 41 peticiones que se hicieron en los meses de enero, febrero marzo y abril del presente año, 31 se contestaron de manera oportuna y 10 de manera extemporánea teniendo como porcentaje de cumplimiento el 76%.
- De acuerdo a las peticiones presentadas durante el cuatrimestre del presente año se reportaron un total de 2546 peticiones en las diferentes modalidades: solicitud de información, peticiones simples, quejas, invitaciones, información, derechos de petición y tutelas y citaciones o notificaciones.
- Las peticiones presentadas con mayor número fueron realizadas por parte de los estudiantes con un total de 1149, seguido de usuarios externos con un total de 1095.
- El canal de atención más utilizado fue el personal con un total de 1480 peticiones.
- La Universidad de los Llanos cuenta con un protocolo de atención al ciudadano PT-COM-01 elaborado el 29 de junio de 2016 en donde se establece cual va hacer la atención a la hora de radicar algún documento como por ejemplo: atributos del buen servicio, protocolo para los canales de atención de la Universidad, protocolo ciudadanos con discapacidad, protocolo atención telefónica, protocolo atención virtual, protocolo a redes sociales, protocolo de correspondencia todo ello obedece al mejoramiento en cuanto a la calidad del servicio. La oficina de Control Interno de Gestión en su próximo informe evaluará si esos protocolos son tenidos en cuenta en cuanto a la prestación del servicio y si al ciudadano se le brinda la atención y un buen servicio.
- Es necesario que la Universidad de los Llanos implemente la ley 1755 de 2015 en cuanto a la atención y aplicación de los términos de las peticiones debido a que se reglamenta la petición como derecho fundamental y en caso de incumplimiento por la no atención y demora en su contestación, se puede incurrir en falta disciplinaria según como lo establecido en su artículo 31 de la presente ley.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

Artículo 31. Falta disciplinaria. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

Firmas:

ORIGINAL FIRMADO

KATHERINE AYA MALDONADO
Profesional de Apoyo

ORIGINAL FIRMADO

GIOVANNY GARCÍA BAQUERO
Asesor Control Interno de Gestión



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio