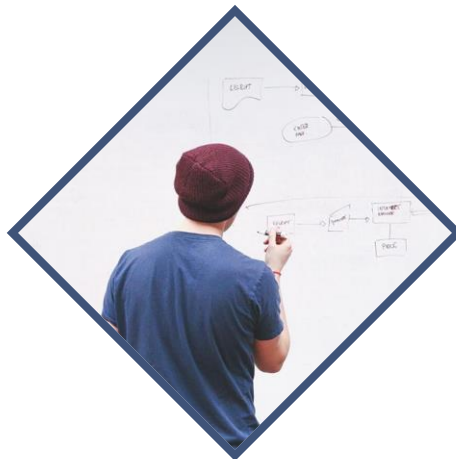


# PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2024

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Decreto 335 del 2021, la Dirección de Atención al Ciudadano, presenta el siguiente informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias recibidas por la Gobernación de Santander a través de sus diferentes canales o medios de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2024, con el fin de analizar y establecer el cumplimiento de las metas propuestas por la Gobernación de Santander, que buscan satisfacer de manera ágil y eficiente los requerimientos de los ciudadanos, cumpliendo con los términos de Ley.

En este orden de ideas, se ha de establecer que la información suministrada ha sido tomada, teniendo como referencia los reportes de gestión y datos que arroja el sistema Forest, que, siendo dinámico, puede presentar variaciones en la información aportada, pues diariamente se alimenta la base de datos y procedimientos de gestión aplicados en la Dirección de Atención al Ciudadano.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



7,329

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES  
7,094

QUEJAS  
45

RECLAMOS  
159

SUGERENCIAS  
2

DENUNCIAS  
29

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES 
 ■ QUEJAS 
 ■ RECLAMOS 
 ■ SUGERENCIAS 
 ■ DENUNCIAS



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




  
 @GOBERNACIONDESANTANDER



# ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Marzo 31 de 2024, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 335 de 2021 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
● NORMAL	20	64	994									
● FINALIZADO	1629	2445	712									
● VENCIDO	296	940	229									

● NORMAL ● FINALIZADO ● VENCIDO

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones  
7 días

Quejas  
6 días

Reclamos  
7 días

Sugerencias  
9 días

Denuncias  
8 días

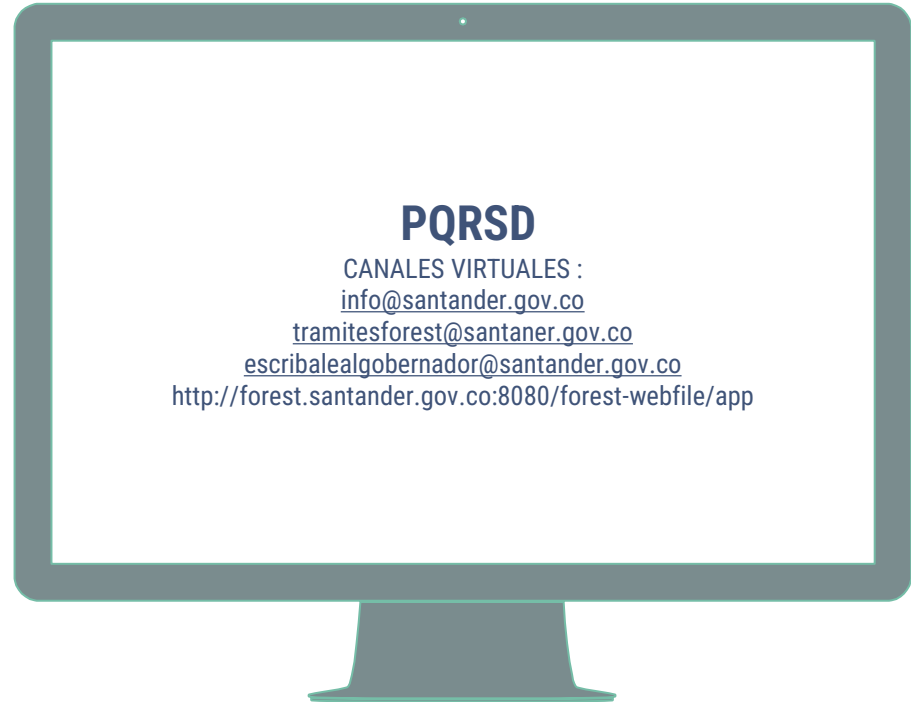
SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
VIRTUALES 4,198

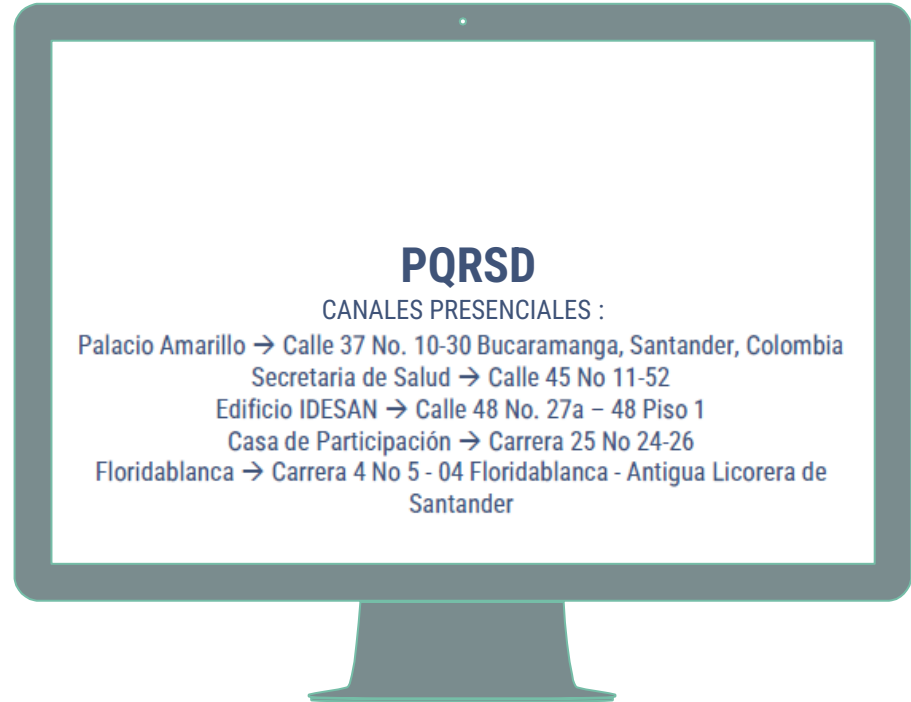


SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
PRESENCIALES 3,131



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



NÚMERO DE ACCIONES  
TUTELAS RECIBIDAS DURANTE  
EL PRIMER TRIMESTRE 3,658  
DEL 2024



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



“ A CONTINUACIÓN PODRÁ  
ENCONTRAR EL ESTADO DEL  
TRÁMITE DE CADA SECRETARÍA  
A PQRS

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





## DESPACHO DEL GOBERNADOR

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	35	1	1	7	44
Oficina Casa Santander	3				3
Oficina de Contratacion	5	2		9	16
Oficina de Prensa y Comunicaciones	7	2	1		10
Oficina Primera Dama	7				7
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>80</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE AGRICULTURA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Grupo de Gestión Rural Local	2		2
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	1		1
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	17	1	18
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>21</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	65	10	75
<b>Total general</b>	<b>65</b>	<b>10</b>	<b>75</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	19		19
Dirección de Desarrollo Social	6	1	7
Dirección de Juventudes	2		2
Grupo de comunidad LGBTI	6	2	8
Grupo de Infancia y Adolescencia	4		4
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	14	1	15
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>55</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA DE HACIENDA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Cobro Coactivo	128	36	1	7	172
Dirección de Contabilidad	57	5	1		63
Dirección de Ingresos	341	188	6	35	570
Dirección de presupuesto	14				14
Dirección de Tesorería	23				23
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	141	6		9	156
SECRETARIA DE HACIENDA	19	1			20
<b>Total general</b>	<b>723</b>	<b>236</b>	<b>8</b>	<b>51</b>	<b>1018</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	5				5
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	16		10		26
Dirección de Gestión de infraestructura	20		10	9	39
Dirección de proyectos de infraestructura	39		8	1	59
Grupo de Proyectos Especiales	3				3
Grupo de Valorización	5				5
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	122		9	1	134
<b>Total general</b>	<b>210</b>		<b>37</b>	<b>2</b>	<b>271</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	37	37
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>37</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LAS TICS

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Sistemas de Información	6		6
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	9	1	10
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Regional y Territorial	1			1
Dirección de Proyectos de Regalías	4			4
Grupo de Evaluación y Seguimiento	1			1
Grupo de Planificación e información territorial	18		5	24
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	11			11
<b>Total general</b>	<b>35</b>		<b>5</b>	<b>41</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	44	44
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DEL INTERIOR

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las victimas	28	3		3	34
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	432	137	1		570
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	52	7		13	72
Grupo de Paz y Derechos Humanos	48	5	1		54
SECRETARIA DEL INTERIOR	56	5		36	97
<b>Total general</b>	<b>616</b>	<b>157</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>827</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA PRIVADA

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
SECRETARIA PRIVADA	3	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA AMBIENTAL

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Asuntos Ambientales	3		3
SECRETARIA AMBIENTAL	23	2	25
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>28</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
Dirección de Desarrollo Empresarial	1	1
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	9	9
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA ADMINISTRATIVA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general	
Dirección de Atención al Ciudadano	1				1	
Dirección de Recursos Físicos	48		2	2	52	
Dirección de Talento Humano	422		72	4	60	558
Grupo de Bienestar Social Laboral	40		3		1	44
Grupo de Gestión Documental	25		6		16	47
Grupo de Pasaportes	85		24			109
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	5			1		6
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	40		2	1	1	44
<b>Total general</b>	<b>666</b>		<b>109</b>	<b>6</b>	<b>80</b>	<b>861</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
JUVENAL DÍAZ MATEUS  
GOBERNADOR

# SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	35	7	2	28	72
Dirección de Permanencia Escolar	44	14		4	62
Dirección de Talento Humano Docente	3	31	1	166	201
Dirección Estratégica	5	2			7
Equipo de Tesorería	31	15		35	81
Equipo Fondo de Servicios Educativos	69		1		70
Grupo de Cobertura Educativa	28	7	1	14	50
Grupo de Administración de la Planta	428	196	9	761	1394
Grupo de Apoyo Jurídico	246	1		2	249
Grupo de Atención al Ciudadano	46	9		1	56
Grupo de Bienes y Servicios	25	7		2	34
Grupo de Calidad Educativa	46	18	1	3	68
Grupo de Carrera docente	16			1	17
Grupo de Desarrollo Docente	80	7			87
Grupo de Inspección y Vigilancia	91	11		1	103
Grupo de Nomina	190	104	13	12	319
Grupo de Planeación Educativa	2				2
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	15	14		1	30
Grupo Historias Laborales	120	34	2	129	285
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	10	1			11
<b>Total general</b>	<b>1530</b>	<b>478</b>	<b>30</b>	<b>1160</b>	<b>3198</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE SALUD

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	6				6
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	119	2			121
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	29	11		2	42
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	5	1		1	7
Dirección de Salud Integral	3				3
Grupo de Participación Social en Salud	3	1			4
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	130	13		1	17
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	3	1			4
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	32				32
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	61	1			62
Grupo de Gestión de la Salud Pública	2				2
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas	2				2
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	3				3
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	3				3
Grupo de Promoción y Prevención	1			1	2
Nutrición - Secretaría de Salud	1				1
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	3				3
Salud Ambiental - Secretaría de Salud	80	14		1	14
Salud Mental - Secretaría de Salud	1	1			2
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaría de Salud	2				2
SECRETARIA DE SALUD	57	2		2	61
Servicio Social Obligatorio S.S.O	11	1			12
Tuberculosis y Lepra - Secretaría de Salud		1			1
Tutelas - Secretaría de Salud	2	1			3
<b>Total general</b>	<b>559</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>648</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO


DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Oficina de Control Disciplinario	33	4	37
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA 	Finalizado	Total general
Oficina de Control Interno	2	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA JURIDICA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Total general
Oficina Juridica	68	8	1	77
Tutelas Gobernacion	1			1
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>78</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO





# OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	62	2	1	1	66
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>66</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FEBRERO	2	0
MARZO	8	0

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	11	0
FEBRERO	10	0
MARZO	13	0

SECRETARIA DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	1	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FEBRERO	1	0
MARZO	0	0

OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	15	0
FEBRERO	29	0
MARZO	10	0

SECRETARIA DE HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	4	0
FEBRERO	8	4
MARZO	3	4

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA ADMINISITRATIVA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FBRERO	4	0
MARZO	1	0

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FBRERO	1	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





## RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

1. Se recomienda dar trámite y respuesta de fondo que resuelva la inquietud, clara y precisa dentro del mismo proceso.

2. Se invita a todos los funcionarios a dar respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el decreto 335 del 2021; teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 31 de la ley 1755 de 2015.

3. Los tiempos de respuesta bajaron significativamente, se invita a seguir respondiendo dentro de los términos de Ley establecidos.

4. El número de procesos vencidos disminuyó en relación con el año anterior, se felicita a los funcionarios y contratistas por la excelente labor realizada a lo largo del primer trimestre.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





## RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

5. Durante el primer trimestre del año fiscal 2024, se recibieron 3,658 solicitudes de Tutelas, en comparación con las 1,765 recibidas durante el mismo período en 2023, lo que representa un aumento del 107,19%.

6. El número de Tutelas experimentó un aumento principalmente debido a las solicitudes de nombramientos de docentes en la planta de Educación por concurso de méritos. Asimismo, se registraron nombramientos del concurso Territorial 9 en la planta central, lo que contribuyó a un primer trimestre atípico en la Gobernación de Santander.

7. Durante el primer trimestre de 2024, hemos observado un aumento significativo en las PQRSD recibidas a través de nuestros canales virtuales. En comparación con el año 2023, donde se registraron 3.197 solicitudes, en el presente año se han recibido 4.198 solicitudes, lo que representa un incremento del 31,29% en el uso de los canales virtuales.

8. Se ha observado un notable crecimiento en las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024, especialmente a través de nuestros canales virtuales, como los correos institucionales [info@Santander.gov.co](mailto:info@Santander.gov.co) y [tramitesforest@Santander.gov.co](mailto:tramitesforest@Santander.gov.co). Este aumento ha generado congestión en nuestra infraestructura digital, impactando el flujo normal de procesos y su posterior asignación a las distintas áreas de la Gobernación.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# FELICITACIONES



A LAS SIGUIENTES SECRETARIAS , POR DAR TRAMITE OPORTUNO A LAS PQRSD:

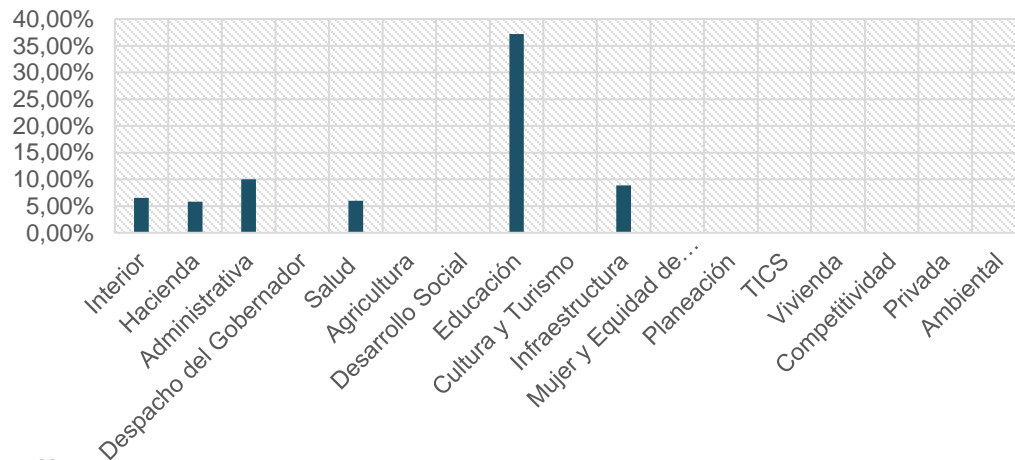
1. SECRETARIA DE HACIENDA
2. SECRETARIA DE SALUD
3. DESPACHO DEL INTERIOR

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## TRAMITE PQRSD



**Nota:** las Secretarías que no tienen índice de porcentaje, no aplican por tener menos de 100 PQRSD recibidas durante el trimestre.



GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
JUVENAL DÍAZ MATEUS  
GOBERNADOR

# FARID YAMID BLANCO EBRATH

DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

