

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**PERIODO
III TRIMESTRE 2021**

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DEL 2021



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

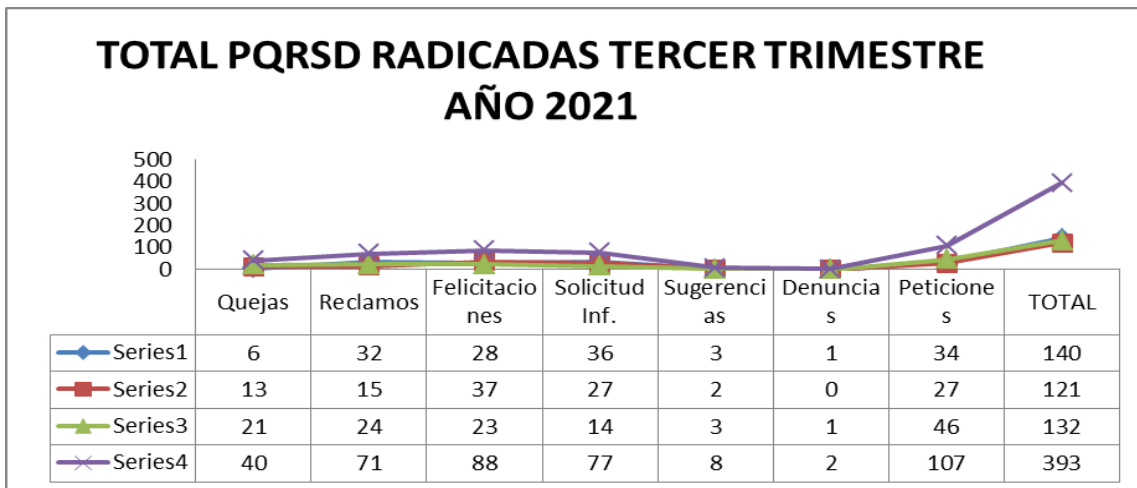
www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, que es la dependencia encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

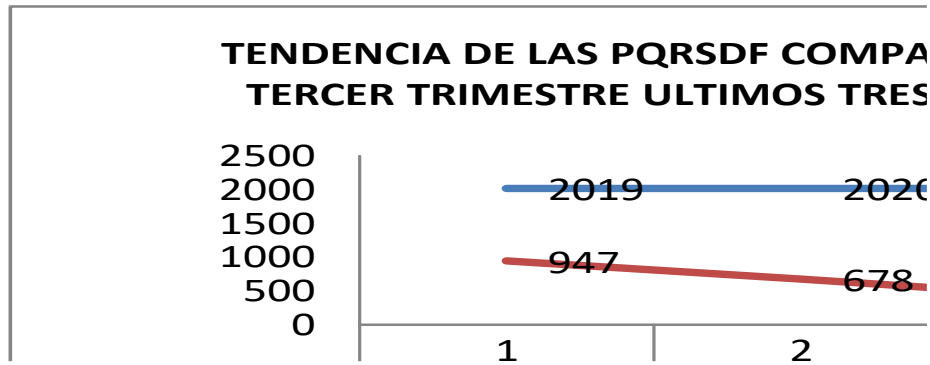
TOTAL, DE LAS PETICIONES III TRIMESTRE AÑO 2021



Durante el III trimestre del año 2021 se recibieron un total de 393 PQRSD, evidenciando que las solicitudes de información fueron 77 y representan un 19,5% de total de las radicaciones, y en las cuales se identifica como causa de la solicitud principalmente asignación de citas médicas, solicitudes de radicación de hojas de vida, programación de procedimientos quirúrgicos entre otros.

De las 393 manifestaciones el 28.2 % con (111) tiene relación con algún derecho del usuario vulnerado por los funcionarios de la ESE, desde la Subdirección de defensoría al Usuario se informa al jefe del Servicio correspondiente y se solicita la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes, los planes de mejora formulado son aprobados por la dirección del servicio al que se solicitó, desde la Subdirección de defensoría al usuario se realiza seguimiento al cargue del plan de mejora en Almera y al cumplimiento de las acciones proyectadas

COMPORTAMIENTO DE PQRSD III TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un análisis comparativo del III trimestre del 2019 al III trimestre de 2021 encontramos: que en relación con el año 2019 se presentó una disminución del 59% y con relación al año 2020 fue de un 44%. Se concluye que hay un marcado descenso en el volumen de PQRSD.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

TERCER TRIMESTRE 2021

PROCESOS INVOLUCRADO	III TRIM 2021
Hospitalización	48
Ambulatorio	20
Urgencias	17
Hotelería	0
Facturación	9
Imágenes D	3
Apoyo D	1
A. Usuario	3
Farmacia	4
Quirúrgico	3
Infraestructura	0
Banco de Sangre	1
G. Información	0
Otros Procesos	2
TOTAL	111

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

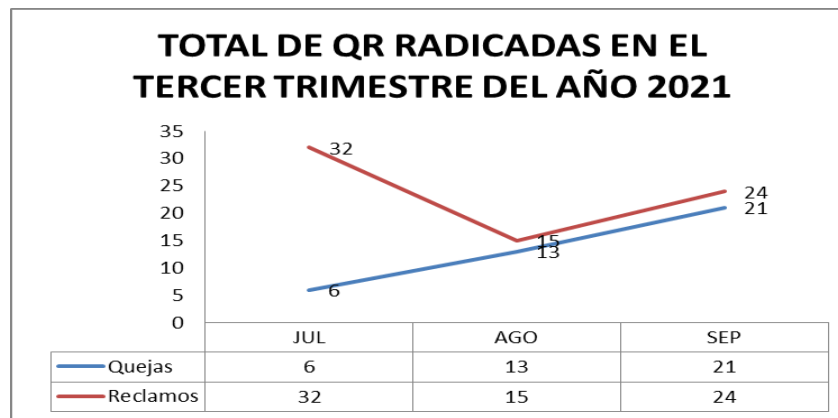
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el tercer trimestre del año 2021, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso de hospitalización con un total de 48 QR radicadas representa un 43% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso ambulatorio con un total de 20 QR interpuestas, las cuales representan un 18% del total de las QR radicadas y seguido del proceso de urgencias con un total de 17 QR radicadas que ocupan un 15% del total de las QR radicadas del periodo.

En este informe podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR, son los mismos de los periodos anteriores y a su vez los que tienen más contacto con el usuario.

QUEJAS Y RECLAMOS

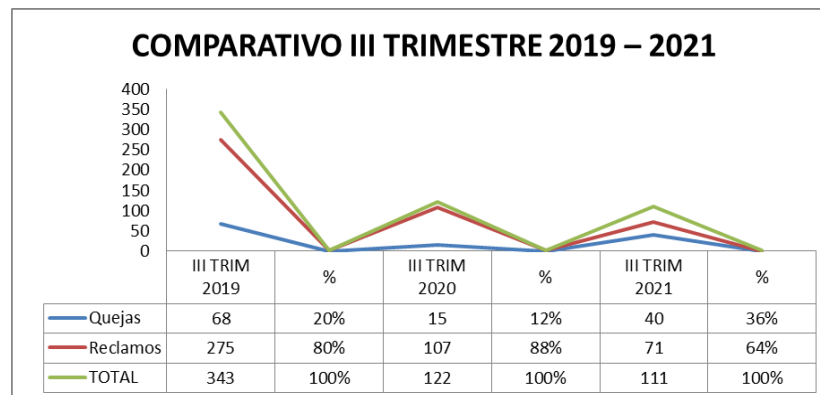
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE AÑO 2021



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el tercer trimestre del año 2021 se presentaron un total de 111 QR, evidenciando una disminución del 11% con respecto al año 2020 en el mismo periodo.

COMPARATIVO QR III TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



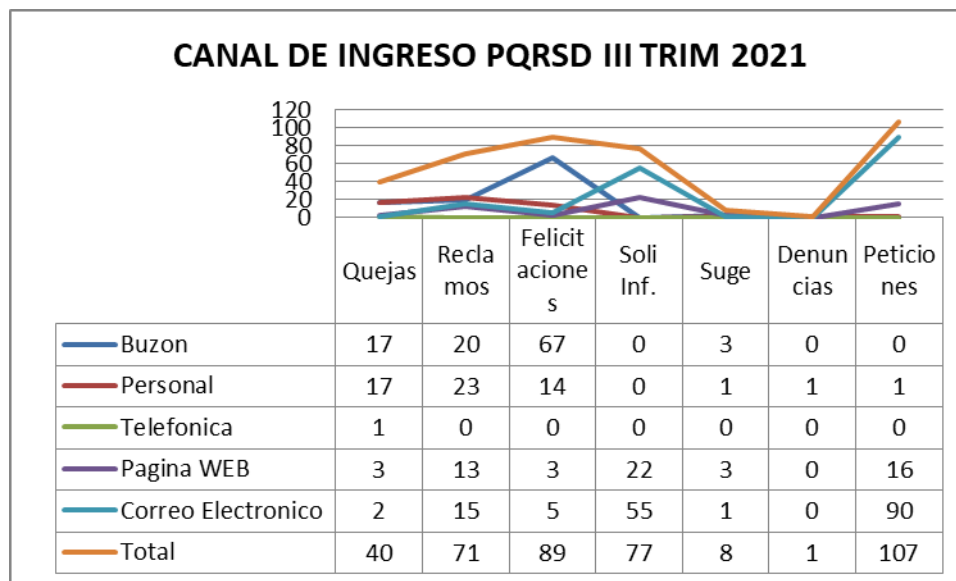
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, evidenciamos una tendencia a la baja, a pesar de que ya este periodo no se tiene limitación en el acceso de los usuarios a los servicios.

CANALES DE INGRESO III TRIMESTRE 2021

CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2021						
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	Total
Quejas	17	17	1	3	2	40
Reclamos	20	23	0	13	15	71
Felicitaciones	67	14	0	3	5	89
Soli. Inf.	0	0	0	22	55	77
Sugerencias.	3	1	0	3	1	8
Denuncias	0	1	0	0	0	1
Peticiones	0	1	0	16	90	107
TOTAL	107(27.2%)	57 (14.5%)	1 (0.2%)	60 (15.2%)	168 (42.7%)	393

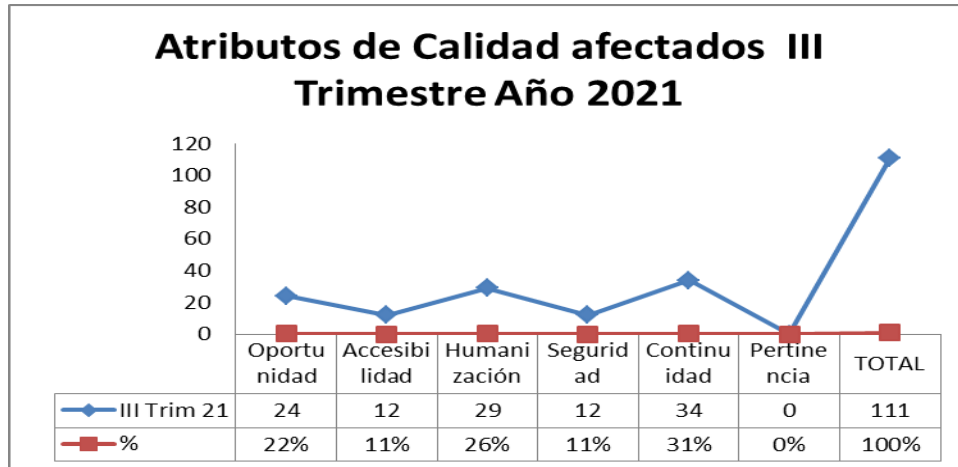
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2021



Es de anotar que el canal preferido por los ciudadanos es el correo electrónico. Por otra parte **se cuenta con 12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más práctica la radicación de la manifestación,

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS

TERCER TRIMESTRE 2021

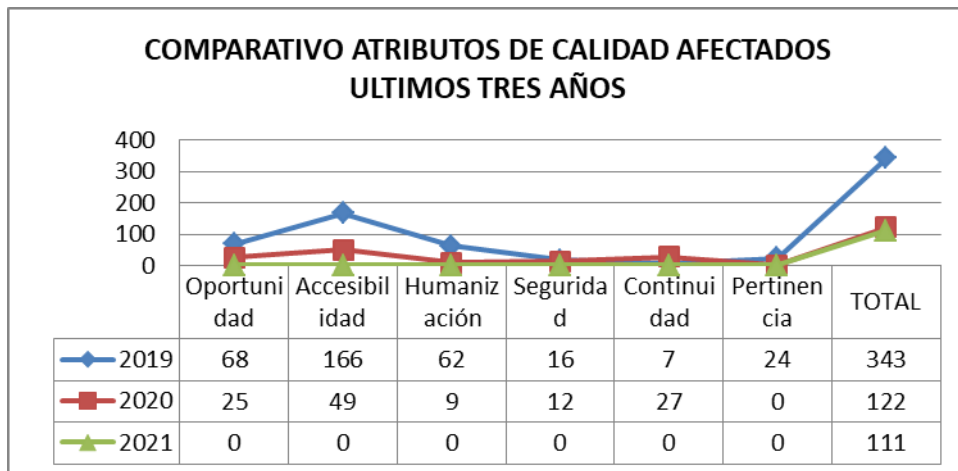


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

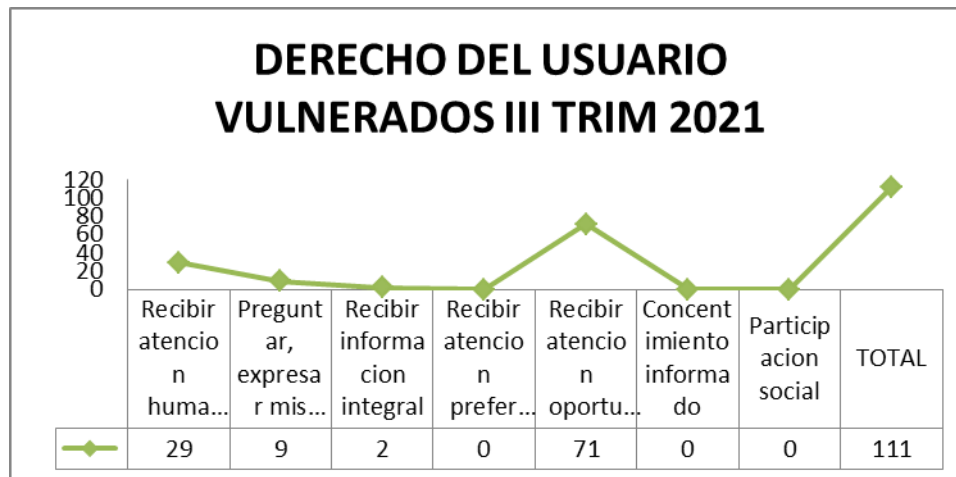
El atributo de calidad más afectado durante el tercer trimestre del año 2021 es la continuidad.

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS

SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS ULTIMOS TRES AÑOS



Se realiza un análisis a las manifestaciones radicadas y cuáles de ellas están asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que para el año 2021 con relación al año 2020 y 2019, tienen tendencia a la baja y los atributos que más se ve afectados son: accesibilidad y oportunidad.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS
TERCER TRIMESTRE 2021:**


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el III trimestre se observa que el 64 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y segura, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2020 se evidencia una leve disminución del 17%, lo sigue el derecho a recibir atención humanizada, el cual representa un 20% del total de las peticiones, y este por el contrario presenta un aumento del 19.5%

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL III TRIMESTRE 2021 HUS BOGOTA

ORDEN CONSECUTIVO DE CAUSA DE QR	CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR III TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE (# QR)	CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR III TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE (# QR)
1	AJ	Falta de calidez y trato amable.	20	AJ	Falta de calidez y trato amable.	28
2	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece <u>el personal médico</u> .	13	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal de enfermería</u> . Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	11
3	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece <u>el personal de enfermería</u> . Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	11	R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas call center	10
4	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece <u>el personal administrativo</u> , facturadores, secretarias, vigilantes.	10	S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente	7
5	V	<u>Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos</u> para obtener atención elementos suministrados de mala calidad.	6	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece <u>el personal médico</u>	6

Como evidenciamos en el cuadro, para el III Trimestre tres (3) de las primeras cinco (5) causas de QR **cambiaron su orden**, lo que permite evidenciar que los planes de mejora que se han venido implementando han generado un impactado positivo al igual que las otras dos (2) causas del trimestre anterior como son la "Dificultad en la comunicación telefónica para la

asignación de las citas call center y las posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente” ya no están entre las cinco (5) primeras causas de QR del III Trimestre 2021.

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QRSDF:

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las Quejas y Reclamos, para la Vigencia 2021 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) institucional donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRS en un promedio de 2% sobre el total de Quejas y Reclamos interpuestas interviniendo las cinco principales causas identificadas.

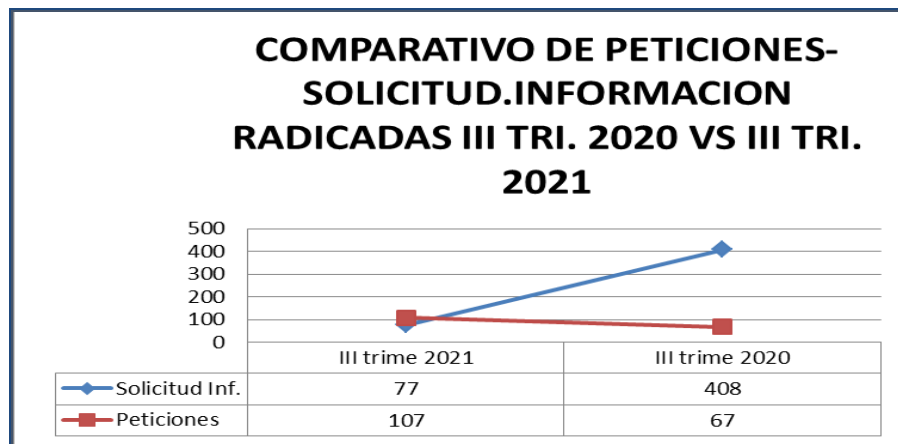
Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

Para el III Trimestre se formularon # 03 Planes de Mejora con fuente PQRSDF los cuales se encuentran publicados en el PUMP de cada Proceso en el sistema ALMERA, se encuentran en desarrollo y son:

ID	PROCESO	FUENTE	CAUSA	# ACTIVIDADES ASIGNADAS	% CUMPLIMIENTO
2037	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	PQRS	Aumento de la PQRS por inoportunidad en la respuesta telefónica para asignación de citas en Imágenes Diagnósticas.	3	82%
2229	HOTELERIA	PQRSD	El 70% de las PQR recibidas a 30 de Junio de 2021, son atribuidas a falta de calidez y trato amable por parte del personal de vigilancia hacia el cliente externo.	2	0%
2252	FACTURACION Y RECAUDO	PQRSD	Para el año 2021 se han radicado 9 quejas y reclamos del servicio de facturación de las cuales 3 son por causa AJ falta de calidez y trato amable	2	0%

SOLICITUDES DE INFORMACION

COMPARATIVO PETICIONES - SOLICITUDES DE INFORMACION TERCER TRIMESTRE AÑO 2020 VS TRIMESTRE AÑO 2021



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior tanto la radicación de peticiones como solicitudes de información, tienen una tendencia a la baja, presentado una disminución del 62%, probablemente está dado por la apertura de los servicios y la normalización de los servicios al levantarse las medidas por pandemia.

Los usuarios ya no tienen limitaciones de solicitar la información personalmente lo que hace que dejen de enviarse solicitudes al correo electrónico.

COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION TERCER TRIMESTRE 2021 VS TERCER TRIMESTRE 2020.

CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	III TRIM 2021	%	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	III TRIM 2020	%
Existencia de Pacientes en el HUS	5	6%	Existencia de Pacientes en el HUS	11	3%
Citas Medicas	11	14%	Citas Medicas	207	51%
Empleo	13	17%	Empleo	22	5%
Exámenes	5	6%	Exámenes	62	15%
Otros	4	5%	Historia Clinica	57	14%

Se puede observar que la causa de la solicitud de información de los dos periodos comparados es la misma, pero con una tendencia importante a la disminución, este efecto puede estar dado por la apertura de los servicios, el levantamiento de las restricciones por pandemia, ya que los usuarios pueden acceder sin barreras a la información requerida.

SUGERENCIAS

Sugerencias con fuente PQRSD: Durante el III trimestre del año 2021, los Usuario presentaron 7 sugerencias de las cuales gestionaron así:

Petición # 20213659 sugiere: *“...utilizar un aromatizante o solucionar ventilaciones para los baños de la sala de espera.”*. No se gestiona, puesto que se cuenta con un plan de trabajo cada dos horas la limpieza y desinfección de los baños de la sala de bienvenida, se evidencia que es mas la cultura de los usuarios de no dejar los lugares en buen estado.

Petición # 20213781 Sugiere: *“más orientación las personas llegan ajenas a los requisitos”*. No se gestionó, ya que el servicio de consulta Externa tiene asignadas dos orientadoras con actividades claras, con unas metas definidas, brindando información oportuna a pacientes y/o familiares.

Petición # 20213798 Sugiere: *“...mejorar el aseo de los baños de las habitaciones la verdad es muy superficial la desinfección que hacen...”*; se gestionó con el área de hotelería, la cual aseguro iniciar un plan de trabajo con la supervisora del contrato de aseo, con el fin de evaluar la limpieza y desinfección que se realiza.

Petición # 20214041 Sugiere: *“...dar capacitación sobre la importancia de retirar los accesos venosos después de la inyección del contraste de cualquier tipo..”*; No se gestionó; el servicio cuenta con protocolos establecidos para estos procedimientos, y ya están socializados al personal.

Petición # 20214094 Sugiere: “...que el hospital brindara a las personas que acompañan a los pacientes hospitalizados en las noches el servicio de alojamiento un lugar adecuado donde puedan dormir o descansar...”; No se gestionó; cada habitación cuenta con un sofá, que puede ser utilizado por el acompañante para su descanso y acompañamiento al usuario.

Petición # 20214161 Sugiere: “...la instalación de un buzón de PQRS en el servicio de urgencias que favorezca la voz del cliente interno...”; No se gestionó; ya el servicio de urgencias cuenta con dos buzones de sugerencia asignados para la voz del cliente paciente / familia...

Petición # 20214372 Sugiere: “...en el área de urgencias se tenga en cuenta al paciente y familiar y se busque la forma de que se tenga un acompañamiento familiar ya que esto le refleja al paciente y familiar fortaleza en su parte emocional porque es muy duro que no se tenga contacto por los días que uno está en urgencias...”; No se gestionó; ya el servicio de urgencias tiene definido protocolo de acompañamiento familiar al paciente en urgencias, sin embargo este estaba limitado por los lineamientos establecidos por pandemia.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2021

Del total de 305 manifestaciones PQRSDF se dieron respuesta oportuna al peticionario al 81%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 248 peticiones, quedando 57 peticiones (el 19%) pendientes de respuesta, en razón a que las mismas se pueden emitir posterior al 30 de septiembre de 2021, por lo tanto **se concluye** que durante el III trimestre /2021, se dió respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.

III Trimestre año 2021						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones clasificación según	JUL	AGOS	SEP	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	6	13	21	40	13%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	29	73%
Reclamos	32	15	24	71	23%		61	86%
Solicitud Inf.	36	27	14	77	25%		71	92%
Sugerencias	3	2	3	8	3%		6	75%
Denuncias	1	0	1	2	1%		1	50%
Peticiones	34	27	46	107	35%		80	75%
TOTAL	112	84	109	305	100%		248	81%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

PUMP. Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD: Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 3 manifestaciones relacionadas con Novedades de seguridad, las cuales 3 fueron investigadas por el Equipo de Seguridad del paciente.

Plan Operativo Anual (POA 2021).

Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

HUS BOGOTA: Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2021

A continuación, se describen las 5 principales causas de Quejas y Reclamos radicadas durante el tercer trimestre del año 2021.

CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR III TRIMESTRE 2021	TOTAL	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	20	19%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	11	11%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	13	13%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	10	10%
V	Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	6	6%

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QRSDF:

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las Quejas y Reclamos, para la Vigencia 2021 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) institucional donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRS en un promedio de 2% sobre el total de Quejas y Reclamos interpuestas interviniendo las cinco principales causas identificadas.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los Directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

Para el III Trimestre se formularon # 03 Planes de Mejora con fuente QRSDF los cuales se encuentran publicados en el PUMP de cada Proceso en el sistema ALMERA, se encuentran en desarrollo y son:

ID	PROCESO	FUENTE	CAUSA	# ACTIVIDADES ASIGNADAS	% CUMPLIMIENTO
2037	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	PQRS	Aumento de la PQRS por inoportunidad en la respuesta telefónica para asignación de citas en Imágenes Diagnósticas.	3	82%
2229	HOTELERIA	PQRSD	El 70% de las PQR recibidas a 30 de Junio de 2021, son atribuidas a falta de calidez y trato amable por parte del personal de vigilancia hacia el cliente	2	0%

			externo.		
2252	FACTURACION Y RECAUDO	PQRSD	Para el año 2021 se han radicado 9 quejas y reclamos del servicio de facturación de las cuales 3 son por causa AJ falta de calidez y trato amable	2	0%

INDICADOR:

Para el tercer trimestre del año 2021 el número de Quejas y Reclamos radicados es 111 de las cuales son 40 quejas y 71 reclamos

Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{\# Total de QR radicadas} * 100}{111} = \frac{60}{111} * 100 = 10.8 \%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del tercer trimestre año 2019, 2020 y 2021, encontramos que: para el año 2019 se presentó una disminución del 3.7 % del total QR radicadas, y con respecto al año 2020 del 1.1%; lo que evidencia que para tercer trimestre del año 2021 se cumplió con el resultado de la meta trazada, sin embargo cabe aclarar que debido a la pandemia y al cierre de algunos servicios por orden nacional y departamental la atención de los usuarios disminuyó y de la misma forma disminuyeron las **QR**.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO III TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 98 = 0* / 45 = 0
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 0 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 3*4 = 4*100 / 5 = 90%

Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 100 $0 / 100 * 100 = 0$
---	--	---

1. Como se puede evidenciar para el segundo trimestre 2021, de 111 QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 3 planes de mejora de 4 que se requerían dando un cumplimiento del 75%
3. Del total de 111 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO(0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

CONCLUSIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2021

- Desde la Subdirección de defensoría al Usuario, se debe continuar trabajando en la solicitud y seguimiento a la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información Almera.
- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.


 Elaboró: **MARISOL GARAVITO BEJARANO**
 Subdirectora de Defensoría al Usuario