




Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.

Subred Integrada de Servicios de Salud

Procedimiento: Procedimiento recepción, tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas

Copia no controlada

	Subred Integrada de Servicios de Salud	
	Proceso: Participación comunitaria y servicio al ciudadano	
	Subproceso: Servicio al ciudadano	
	Procedimiento: Procedimiento recepción, tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas	
	Código	03-01-PR-0001
	Fecha	2021-02-15
	Versión	9.0

Objetivo

Brindar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos, familias y partes interesadas, con criterios de calidad y en los tiempos establecidos por ley, propendiendo por el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud, en las Unidades de la Subred Sur Occidente.

Lider

Jefe Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano (Oficina Participación Comunitaria y Servicios al Ciudadano)

Alcance

Este procedimiento inicia con la recepción de las peticiones de los ciudadanos y/o partes interesadas a través de los diferentes mecanismos de escucha con los que cuenta la Subred Sur Occidente y finaliza con el seguimiento a planes de mejoramiento como medida de autocontrol del mismo.

Definiciones

Anónimo: Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto Amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona o alguna situación.

MECANISMOS DE ESCUCHA: Medios por los cuales se reciben los diferentes tipos de requerimientos del ciudadano y/o partes interesadas

Escrito: Usando el formato de registro de derechos de petición el ciudadano puede manifestar por escrito, depositándolo en el Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades ubicados en cada centro de atención o en la Sede Principal para recepción de correspondencia: Asdincgo Calle 9 No. 39-46

Presencial: El ciudadano puede manifestar Verbalmente su percepción de la Institución con cualquier colaborador de la Unidad de Atención, quien debe abordarlo de forma amable y resolutiva, sin embargo al no poder resarcir la situación al momento de la atención, presente los canales de escucha que tiene habilitados la entidad, de ser necesario transcriba la petición y deposítela junto con el usuario en cualquier buzón de sugerencias o diríjalo al área de servicio al ciudadano

Web: El ciudadano puede manifestar su percepción por medio electrónico en la página Web de la Subred Integrada de Servicios Sur Occidente ESE www.subredsuoccidente.gov.co en donde se recibe las 24 horas del día, o por correo electrónico a contactenos@subredsuoccidente.gov.co

Aplicativo SDGPC: El ciudadano puede manifestar su inconformidad por medio del SDGPC (Sistema Distrital Quejas y Soluciones) en la página Web www.bogota.gov.co en el link de Quejas y Soluciones.

Telefónicamente: El Centro de atención telefónica 5551347

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: El sistema Distrital de Quejas y Soluciones BOGOTA TE ESCUCHA (SDGPC) es una herramienta virtual que permite registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción

Resarcir: Dar una cosa o hacer un beneficio a una persona como reparación de un daño, perjuicio o molestia que se le ha causado.

TIPOS DE PETICION

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública

Solicitud de información o Solicitud de Documento: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias o la expedición de copias y el desglose de documentos.

Derechos de petición de interés general: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Derechos de petición de interés particular: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Denuncia por posibles actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético - profesional.

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre

materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública.

Propio de la Entidad: Cliente Interno: Manifestaciones de colaboradores de OPS y/o personal de planta donde reportan usuarios agresivos identificados durante el proceso de atención

Registros

03-01-FO-0003 Formato de Derechos de Petición

03-01-FO-0015 Acta apertura de buzón de requerimientos

Instructivo de Apertura de Buzón

Matriz de Requerimientos

03-01-FO-0011 Formato de Gestión de Respuesta a PQRS

03-01-FO-0025 Plantilla oficio respuesta PQRS

Formato de Edicto Fijatorio

Formato de Seguimiento a Respuestas

02-03-FO-0001 Formato Plan de Mejoramiento

03-01-FO-0045 Lista de verificación adherencia a procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

03-01-FO-0012 Formato evaluación de satisfacción en la respuesta

03-01-IN-0007 Instructivo de teleauditoria de satisfacción en la respuesta de PQRS

14-06-FO-0008 Planilla de control de entrega de documentos y/o correspondencia

Aplicación

Dirigido al equipo de Servicio al Ciudadano, Líderes, Salud Pública, Oficina Jurídica y Contratación, Talento Humano y Control Interno Disciplinario y Humanización.

Aplica a todos los procesos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE

Archivos adjuntos

- 03-01-PR-0001 Procedimiento recepción tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas V.09.xlsx

Actividades del Procedimiento

Tarea	Responsables	Descripción	Documentos y/o registros asociados
<p>1. Recepcionar requerimientos y/o felicitaciones de ciudadanos y/o partes interesadas por los diferentes mecanismos de escucha con los que cuenta la Subred Suroccidente</p>	<p>Colaborador de equipo de Servicio al Ciudadano: Operativo de PQRS de cada Unidad</p> <p>Responsable encargado del sistema PQRS de las áreas de Jurídica y Contratación, Control Interno Disciplinario, Salud Pública o Talento Humano.</p>	<p>Clasifique los requerimientos instaurados por los ciudadanos y/o partes interesadas, dando trámite de acuerdo a los mecanismos de escucha, de la siguiente forma:</p> <p>Telefónico o Presencial: Diligencie el formato de derechos de petición para darle trámite a la misma, aclarando el medio de recepción o registre en el aplicativo SDGPC.</p> <p>Medio electrónico: Realice el trámite como petición escrita.</p> <p>Buzón de comentarios: Realice la apertura del Buzón de comentarios de acuerdo al instructivo y de trámite como petición escrita</p> <p>Correspondencia: De acuerdo al manual de correspondencia.</p>	<p>03-01-FO-0003 Formato De Derechos De Petición</p> <p>03-01-FO-0015 Acta De Apertura De Buzón</p> <p>03-01-IN-0009 Instructivo De Apertura De Buzón</p>

Copia no controlada

<p>2. Clasificar y remitir los requerimientos recibidos al responsable de cada unidad o proceso</p>	<p>Colaborador de equipo de Servicio al Ciudadano: Operativo de PQRS de cada Unidad</p> <p>Responsable encargado de las PQRS de las áreas de: Jurídica, Contratación, Control Interno Disciplinario, Salud Pública o Talento Humano</p> <p>Profesional de la Central de peticiones de la Subred Sur Occidente</p> <p>Jefe de Control de Calidad del Grupo de Gases Medicinales</p>	<p>1. Analice los requerimientos recibidos por los diferentes mecanismos de escucha y clasifíquelos por tipo de peticiones (ver definiciones).</p> <p>2. Ingresar los comentarios en la Matriz de Requerimientos</p> <p>3. Escanee el requerimiento e ingrese las peticiones al aplicativo SDGPC (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) generándose consecutivo correspondiente y registrándolo en el comentario del usuario.</p> <p>3.1 Si los requerimientos son de competencia de otras dependencia de la Subred: Jurídica (Reclamaciones Laborales de funcionarios de la Subred, y peticiones que realizan entidades de vigilancia y control), Contratación (Peticiónes de Empresas interesadas en participar en procesos de contratación, Peticiónes o reclamaciones relacionados con procesos de licitación realizados, solicitudes de certificaciones laborales funcionarios.), Control Interno Disciplinario (Denuncias por actos de corrupción), Salud Pública Establecimientos que solicitan conceptos sanitarios, denuncias contra establecimientos que no cumplen condiciones higiénico sanitarias, fumigaciones y desratización en espacio público, y todas las que correspondan a los componentes de Salud Pública; Gobernanza, Espacio Público, Espacio Vivienda, Espacio Trabajo, Vigilancia en Salud Pública, Programas (vacunación), vigilancia epidemiológica) o Talento Humano (Peticiónes relacionadas con el bienestar de funcionarios, Peticiónes de Trámites Pensionales, Peticiónes de Sindicatos, Peticiónes de solicitud de empleo, Peticiónes o reclamos por acoso laboral.), trasládelas por el aplicativo SDGPC. (Las peticiones clasificadas para las Áreas de Jurídica y Contratación, Control Interno Disciplinario, Salud Pública y Talento Humano, realizarán la gestión de la respuesta pertinente con cierre del requerimiento en el aplicativo SDGPC.</p> <p>3.2. Traslade las peticiones que no son de competencia de la Subred a las entidades correspondientes, a Nivel Distrital a través del aplicativo SDGPC y por notificación escrita si la entidad no cuenta con SDGPC o es de carácter Nacional o Privado (Para esto no aplica el registro en el aplicativo SDGPC).</p> <p>3.3. Si la petición hace referencia a Gases Medicinales remita mediante ORFEO al Director de Servicios Complementarios quien a su vez trasladara al Jefe de Control de Calidad del Grupo de Gases Medicinales quien dará trámite y Gestión de Acuerdo al Manual de Gases Medicinales y al instructivo de quejas sobre gases medicinales y en el Informe Trimestral especifique las manifestaciones recibidas de esta categoría</p> <p>4. Ingrese los comentarios al Sistema de Gestión Documental ORFEO desde donde se notificará al líder o responsable del área involucrada para que realice el análisis, seguimiento y proyección de la respuesta mediante el Formato de Gestión de Respuesta el cual se encuentra en el ORFEO y la plataforma ALMERA. Si el comentario es una Felicitación mediante ORFEO envíelo mediante INFORMADOS al líder para que se realice la socialización con el colaborador o servicio reconocido y la Oficina de Servicio al Ciudadano se encargará de emitir respuesta al usuario y publicar en cartelera.</p> <p>Nota: En virtud del principio de eficacia, cuando una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.</p>	<p>03-01-FO-0026 Matriz De Requerimientos</p> <p>Aplicativo SDGPC</p> <p>ORFEO</p>
---	--	--	--

Subred Integrada de Servicios de Salud - Procedimiento: Procedimiento recepción, tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas

<p>3. Atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas de acuerdo al decreto 1166 de 2016</p>	<p>Operativo de PQRS de cada Unidad</p> <p>Referente de Servicio al Ciudadano de cada Unidad</p>	<p>Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la Subred en su lengua o dialecto. Si al momento de la recepción no se cuenta con intérprete en la planta de personal para traducir directamente la petición, se dejara constancia de ese hecho mediante acta y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.</p>	<p>02-01-FO-0001 Acta</p> <p>GRABACION EN CUALQUIER MEDIO DIGITAL</p>
<p>4. Analizar la situación presentada</p>	<p>Líder de la sede/áreas involucradas</p>	<p>1. Realice análisis de la petición e identifique la necesidad o expectativa del peticionario.</p> <p>2. En caso de requerirse, contacte al ciudadano para ampliar la información y brindar opciones como forma de resarcir la situación presentada.</p> <p>3. Establezca comunicación con las áreas o colaboradores involucrados para identificar las causas que generaron la petición y las acciones a las que haya lugar, con el fin de que la situación no se vuelva a presentar.</p> <p>4. Diligencie cada campo del formato de Gestión de Respuesta registrando al finalizar la proyección de la misma, para ello debe diligenciarlo digitalmente sin realizar la impresión del mismo en el marco de la "Directiva Presidencial Numero 04 de 2012", que da origen a políticas de "Eficiencia Administrativa y Cero Papel", en la administración pública, de modo que se debe enviar el formato digital mediante el aplicativo de gestión documental, que permite identificar la trazabilidad y gestión del mismo.</p> <p>5. Envíe el Formato de Gestión de Respuesta mediante ORFEO dentro de los tiempos establecidos</p>	<p>03-01-FO-0011 Formato De Gestión De Respuesta a Los Requerimientos</p>
<p>5. Seguimiento a la proyección de la respuesta</p>	<p>Operativo de PQRS de cada Unidad</p> <p>Referente de Servicio al Ciudadano de cada Unidad</p> <p>Profesional de la Central PQRS de la Subred Suroccidente</p> <p>Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano</p>	<p>1. Si al día sexto, la Oficina de Servicio al Ciudadano no ha recibido la respuesta, se enviará recordatorio vía E-MAIL u oficio al líder responsable.</p> <p>2. Si al día séptimo, no se cuenta con la respuesta, se notificará a los directivos del área o proceso involucrado.</p> <p>3. Los tiempos de Ley para dar respuesta inician a partir de la recepción oficial del requerimiento por parte de la Subred (ESCRITO: -Correspondencia: Sello de Gestión Documental - Apertura de Buzones: Sello de Servicio al Ciudadano y Acta que lo soporta. WEB - PRESENCIAL - APLICATIVO SDGPC Y TELEFONICAMENTE: Se deben radicar en el aplicativo SDGPC donde automáticamente se registra la fecha de inicio de los términos de Ley)</p>	<p>Comunicación Adjuntando los soportes correspondientes</p> <p>03-01-FO-0015 Acta apertura de buzón de requerimientos</p> <p>Matriz de requerimientos</p>
<p>6. Proyectar respuesta inicial</p>	<p>Operativo de PQRS de cada Unidad</p> <p>Referente de Servicio al Ciudadano de cada Unidad</p>	<p>1. Revise el formato de Gestión de Respuesta identificando que cumpla con los criterios de calidad (claridad, coherencia, oportunidad y pertinencia). Si no cumple con los criterios debe devolverse al líder notificando la razón</p> <p>2. Si cumple con los criterios deberá transcribir y elaborar la respuesta al peticionario mediante el formato de ORFEO y por este medio remita posteriormente a la Central de PQRS</p> <p>3. Diligencie todos los campos de la Matriz de Control de la Subred Sur Occidente</p>	<p>03-01-FO-0025 Plantilla oficio respuesta PQRS</p>
<p>7. Analizar y dar visto bueno a respuesta inicial</p>	<p>Profesional de la Central PQRS de la Subred Suroccidente</p>	<p>Analice la petición y la respuesta enviada por Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta los criterios de respuesta y directriz de la Alcaldía Mayor y la Secretaria Distrital de Salud, Si cumple con los criterios de calidad imprímala para aval y firma de la Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur Occidente, si NO, se realiza gestión con el responsable para que mejore la respuesta o se amplíe la información con el usuario, familiar o líder de la sede.</p>	<p>03-01-FO-0025 Plantilla oficio respuesta PQRS</p>

Subred Integrada de Servicios de Salud - Procedimiento: Procedimiento recepción, tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas

8. Proyectar respuesta final	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano Social Subred Sur Occidente	1. Avale la respuesta. Si NO esta conforme; devuélvala para los respectivos ajustes SI es conforme; Avale y firme origina.	03-01-FO-0025 Plantilla oficina respuesta PQRS
9. Descargar respuesta del sistema distrital de quejas y soluciones	Profesional de la Central PQRS de la Subred Sur Occidente	Digitalice la respuesta final con las respectivas firmas e ingrésela al aplicativo SDGPC antes de vencimiento de términos.	No Aplica
10. Entregar respuesta al ciudadano y/o publicar en cartelera-pagina web	Colaborador de la Central PQRS de la Subred Sur Occidente Colaborador Operativo de PQRS de cada Unidad Referente de servicio al ciudadano de cada unidad	1.Solicite envío de respuesta al Ciudadano al Área de Correspondencia, con base en las siguientes orientaciones y de acuerdo al instructivo de envío de correspondencia: Anónimo y-o respuesta sin dirección de correspondencia: Realice el formato de Edicto Fijatorio para ser publicado en la cartelera institucional y pagina web según el manual para la gestión de peticiones ciudadanas - Línea Técnica de la Secretaria General Dirección del Ciudadano: Entréguela a la Dependencia de correspondencia para envío al domicilio del ciudadano. Devoluciones: Realice publicación en cartelera y pagina web y envíe a la sede correspondiente para el archivo Correo Electrónico: Haga envío de la respuesta mediante email y selle el oficio certificando su envío 2.Archive cada comentario con el formato de Gestión de Respuesta enviado por el Líder - Anexos si lo amerita y la Respuesta enviada al Ciudadano.	Formato De Edicto Fijatorio 14-06-FO-0008 Planilla de control de entrega de documentos y/o correspondencia Formato de Publicación de Edictos
11. Articulación de humanización en línea con quejas y felicitaciones	Profesional de Humanización de la Subred Suroccidente Profesional de la Central de peticiones de la Subred Suroccidente Operativo de la Subred Sur Occidente Referente de servicio al ciudadano de cada unidad Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	1. Los 5 primeros días de cada mes se realizará monitoreo a las quejas motivadas por la atención deshumanizada y felicitaciones 2. Se solicitará al Operativo de PQRS de cada Unidad, la relación del total de Quejas y Felicitaciones recibidas en el mes inmediatamente anterior, revisando el requerimiento emitido por el usuario y su adecuada clasificación. 3. Si la Queja no cumple el criterio de Atención Deshumanizada; se dejará registrado en acta, el Número de Comentario y la Observación Respectiva, realizando el cambio respectivo en la base de datos de PQRS (Esto los 5 primeros días de cada mes a fin de que quede registrado en los datos emitidos por la oficina de Servicio al Ciudadano) 4. Se solicitará al Operativo de PQRS de cada Unidad copia de las Quejas que cumplen con los criterios y de las felicitaciones para la respectiva intervención por parte del Equipo de Humanización. 5. Una vez terminado el proceso de monitoreo de Quejas y Felicitaciones, el operativo de PQRS de cada Unidad firmara el acta junto con el Profesional de Humanización de la Subred Suroccidente y enviaran copia de la misma al correo ciudadano.pqrs@subredsuroccidente.gov.co	02-01-FO-0001 Acta

Subred Integrada de Servicios de Salud - Procedimiento: Procedimiento recepción, tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas

<p>12. Manejo de quejas por atención deshumanizada de los colaboradores de ordenes de prestación de servicios y personal de planta de la Subred - gestión manifestaciones cliente interno</p>	<p>Profesional de Humanización de la Subred Suroccidente</p> <p>Referente de Bienestar y Lide de Proyecto de Talento Humano</p> <p>Profesional de la Central de peticiones de la Subred Suroccidente</p> <p>Operativo de la Subred Sur Occidente</p>	<p>*CASOS DE RESOLUCIONES DE CONFLICTO ENTRE COLABORADOR - COLABORADOR Ó COLABORADOR - LIDER El subproceso (talento humano, bienestar, servicio al ciudadano - humanización) que reciba el requerimiento del colaborador donde se expone una situación de conflicto entre colaborador - colaborador ó colaborador - Líder, deberá remitir el caso al subproceso que corresponda de acuerdo a las siguientes especificaciones:</p> <p>- Si la solicitud de resolución de conflictos involucra personal de planta, estos casos serán asumidos por la Psicóloga de talento humano encargada de las resoluciones de conflicto, siempre y cuando se cuente con este recurso y el subproceso que identifique esta solicitud reportará a través del ticket con todos los datos adjuntando el requerimiento del colaborador (Si se cuenta por escrito).</p> <p>- Si el conflicto involucra colaboradores de OPS, será realizado el espacio de resolución de conflictos por el profesional designado del equipo de humanización y se notificara al subproceso de humanización vía correo electrónico humanizacionsuroccidente@gmail.com adjuntando el comentario.</p> <p>*CASOS DE USUARIOS, PACIENTES Y/O FAMILIARES AGRESIVOS Si el requerimiento es recepcionado a través del buzón de comentarios de usuarios, Servicio al Ciudadano deberá trasladar a humanización vía correo electrónico humanizacionsuroccidente@gmail.com, la queja interpuesta por el colaborador para su respectiva intervención y reportara al usuario a la EPSS brindando respuesta al colaborador de la gestión realizada. En caso de que se reporte agresión física al colaborador reportara a seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Base de Datos: Talento Humano</p> <p>Matriz Drive Gmail: Cliente Interno</p>
<p>13. Realizar teleauditoria de la satisfacción de la respuesta</p>	<p>Profesional de la Central de peticiones de la Subred Sur Occidente</p> <p>Colaborador de la Central de peticiones de la Subred Sur Occidente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Filtrar la Matriz de requerimientos mensuales 2. Obtener la muestra general y por unidades 3. Identificar usuarios para realizar llamadas 4. Realizar llamadas 5. Diligenciamiento del formato de evaluación 6. Análisis de las observaciones <p>Siguiendo el Instructivo de Teleauditoria que reposa en ALMERA</p>	<p>03-01-IN-0007 Instructivo de teleauditoria de satisfacción en la respuesta de PQRS</p> <p>03-01-FO-0012 Formato evaluación de satisfacción en la respuesta</p> <p>Matriz de Requerimientos del Periodo</p>
<p>14. Informes</p>	<p>Profesional de la Central PQRS de la Subred Suroccidente</p> <p>Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano</p>	<p>Realice Informe Trimestral frente al seguimiento y análisis de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y felicitaciones recibidas y atendidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, a través de los diferentes canales de atención gestionados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo y fortalecimiento del proceso interno de la institución, con el fin de garantizar el derecho a la salud a los ciudadanos.</p>	<p>Matriz de Requerimientos del Periodo</p>
<p>15. Fin</p>			

Copia no Controlada

