

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN AGOSTO DE 2023

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **300 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Agosto de 2023 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **279 están satisfechos** con la atención recibida. De los 300 usuarios encuestados, **296 recomendarían** al Hospital Regional de Duitama con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla de semaforización obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad.

SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACION	98.8%	100%
DUITAMA URGENCIAS	91.3%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	85%	95%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	95%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	96%
TOTAL 300 ENCUESTAS		

Se puede determinar que los servicios ambulatorios se encuentran debajo del indicador de excelencia.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

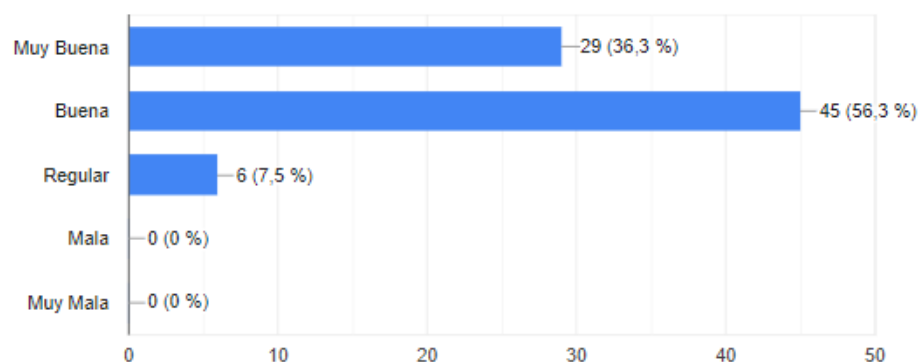
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

80 respuestas



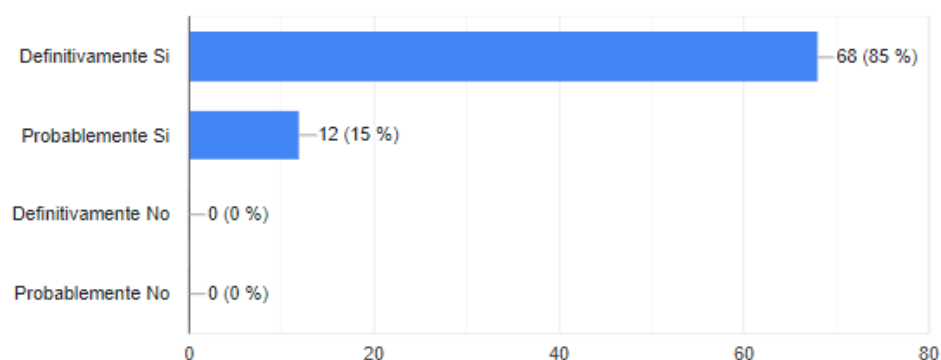
La tabla anterior indica que el 91.3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

80 respuestas

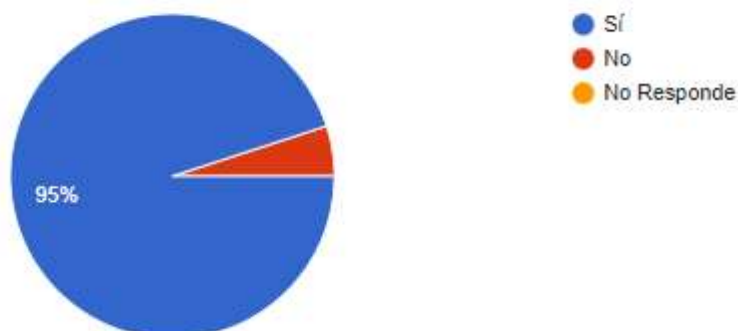


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 95% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicito a todo el personal de enfermería porque desde el primer momento que ingrese practican la humanización en salud con los pacientes
-  Felicito a los doctores de pediatría y personal de enfermería por excelente atención
-  Felicitaciones gracias a los servicios prestados muy buena atención
-  Felicito a la doctora Ana María Porras
-  Muchas gracias doctor Héctor Mota porque en realidad dio con mi problema y ahora esto más tranquilo felicitaciones
-  Felicitaciones, excelente atención muy cordiales
-  Excelente servicio felicitaciones al personal, enfermería, médicos y humanización
-  Muy agradecida con todo el personal en general la atención espectacular muchas gracias hermosa labor
-  Gracias por su atención me parece muy excelente
-  Felicitaciones para la señora Georgina del área de humanización por estar pendiente de los pacientes
-  Fui atendida y escuchada por el medico de una forma cordial
-  No tengo ninguna la atención es muy buena
-  Felicitarlos por el trabajo y dedicación
-  La felicitación es por la mejora en el tiempo para la atención
-  Felicitar a la doctora cirujana, y jefes de enfermería y a la psicóloga Yesica excelente
-  Todos atienden muy bien
-  Los felicito a todos que sigan así

-  Felicitaciones al personal del hospital por su empatía y por la excelente prestación del servicio
-  Servicio de atención muy bueno y oportuno
-  Felicitaciones para todos Dios los bendiga
-  Felicitaciones por el servicio eficiente y rápido contando con todos los protocolos y la organización muy excelente
-  Agradezco al hospital por sus servicios nos gustaría que nuestra eps nos autorice todos los servicios aquí
-  Muy buena atención gracias por la atención
-  Muy contento con la atención ha mejorado mucho

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Solicito sean más ágiles y rápidos los resultados de los exámenes
-  Demora en la atención en consulta externa de la niña, más de hora y no habían personas
-  Muchas gracias por tu atención prestada más cuidado a los niños más chiquitos
-  Darle prioridad a los niños pequeños en las filas no hay fila preferencial
-  La atención fue regular porque el niño consulto por la diarrea y vómito y no le hicieron coprológico
-  Crear un área de aseo para las personas que lo necesitan, por respeto con el personal médico y usuarios, hay personas en abandono en muy malas condiciones y no tienen elementos de aseo
-  Mi hermano no le pusieron manilla morada y se lo solicite al enfermero mucha demora para asignar cama, el estaba muy ansioso
-  Hay mucha montonera en los pasillos donde ponen suero, demasiada gente, personas que no usan correctamente el tapabocas, es demorada la atención con especialistas especialmente fines de semana
-  Sugiero que los médicos revisen más seguidos a los pacientes que estamos aquí en observación porque pasa mucho tiempo y no dicen nada
-  Mucha demora para que nos llamen
-  Disminuir el tiempo de espera de atención para el triage 2 es muy demorado
-  Sugiero que le den prioridad a los niños, que se agilice su atención y que haya un espacio amigable con los niños
-  Ampliar más la sala de urgencias porque la gente no tiene donde sentarse

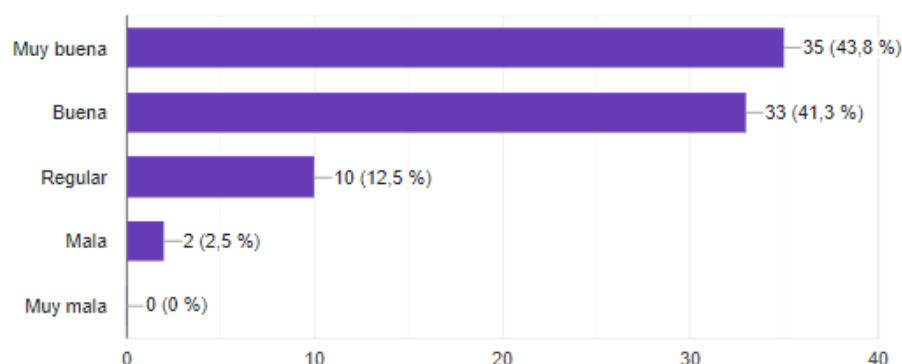
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

80 respuestas



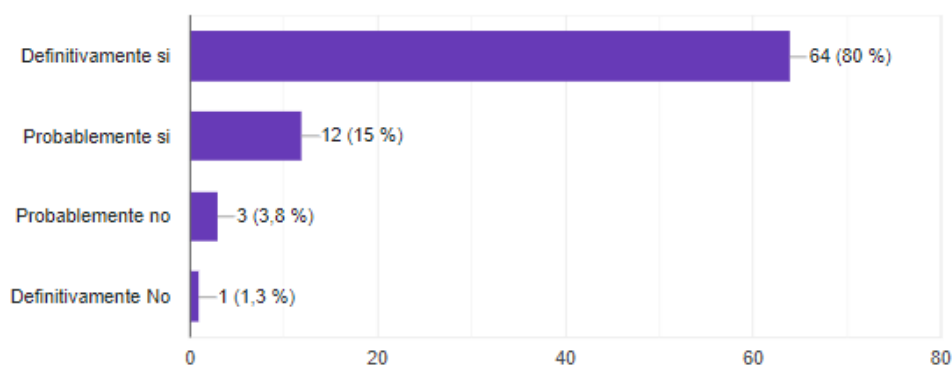
La tabla anterior indica que el 85% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas



El 95% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones a la cirugía ambulatoria por su servicio y atención
-  Buena atención
-  Buena atención es mi primera vez
-  Muy demoradas las citas dure mes y medio esperando una radiografía mucha demora en facturación, les falta atención al público falta de respeto vendiendo productos y atendiendo
-  Solución verídica
-  Buena atención por particular de salas de cx
-  Agradezco a cada persona profesional y administrativa que ha dispuesto toda su atención, amabilidad recursos y tiempo para mi recuperación la atención es excelente y estoy muy satisfecho con todo gracias
-  Personal calificado por la atención del usuario felicitaciones, los mejores especialistas están en esta institución
-  Felicitaciones y bendiciones infinitas al personal del hospital fuimos muy bien recibidos dese que entramos hasta que salimos su atención fue excelente mil y mil gracias
-  Felicitaciones por el buen servicio prestado
-  La atención muy buena en salas de cx
-  Felicitaciones de mi parte estoy muy contenta con la son muy atentos me doy cuenta, gracias por todo Dios me los bendiga grandemente
-  A todo el personal muchas gracias por su atención
-  Agradezco a todo el personal del hospital regional de Duitama por su excelente atención
-  Agradecido con el servicio, trato muy bueno con sus pacientes y acompañantes
-  Muy buena atención
-  Felicitaciones a todo el personal por brindarnos una mejor estabilidad llevando a cabo todos los procedimientos que se generen en el hospital garantizando una mejor salud con respeto responsabilidad en el manejo de utensilios

-  La atención es excelente por parte de todo el personal me siento muy satisfecha con la atención brindada a mi hijo
-  Felicitar al talento humano que nos brindó atención por la excelente calidad en los servicios prestados
-  Felicitación a la encargada de la sala de cx ambulatoria de humanización nos da la información de manera respetuosa y amable
-  Excelente institución atención y manejo adecuado gracias al personal por su atención brindada
-  Felicitación por brindarnos un apoyo sostenible y el manejo de seguridad y manejo de protocolos en donde se lleve a cabo
-  Excelente atención gracias
-  Fue muy buena la atención el medico que hizo la cirugía y las enfermeras que estaban de turno
-  Estamos muy satisfechos con la atención en general
-  Seguir mejorando para mejorar cada día mas
-  Gracias por el servicio y la atención prestada al cuerpo médico anestesióloga, enfermería muy amables en su atención gracias humanización
-  Gracias por la atención dios los bendiga
- 

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Deberían agilizar más el proceso de digiturno y la atención brindada ha sido buena
-  El día 22 de agosto de 2023 fuimos atendidos por dos funcionarias en el consultorio N °7 de consulta externa, para la programación de una endoscopia quienes son personas que no saben entender a un paciente y más de la tercera edad, programando las citas como a ellas les place y sin dar opciones para el paciente sabiendo que la señora sildana sisa vienen de lejos y que por condición de transporte es muy difícil el desplazamiento, me comunico dos veces por teléfono a rogarle si podía la endoscopia más temprano y porque la funcionaria quiere cancelar el examen que había sido programado para el 24 de agosto, a la 1 de la tarde, una falta de respeto esas señoritas
-  Mejorar el tiempo de la cita
-  Servicio de Soat, muy mala atención negligencia en el servicio.
-  Demora en el servicio
-  No hay fila preferencial en facturación, para todos es la misma
-  Nunca cumplen con la hora de la cita, es inaudito tanta demora y negligencia en cuanto al servicio prestado
-  Buena atención, demora en las agendas de las citas
-  Regular la atención en el servicio
-  Demoras en las citas y horarios asignados, más información en el tiempo de espera, nos citan a todos a la misma hora
-  Demora en las citas

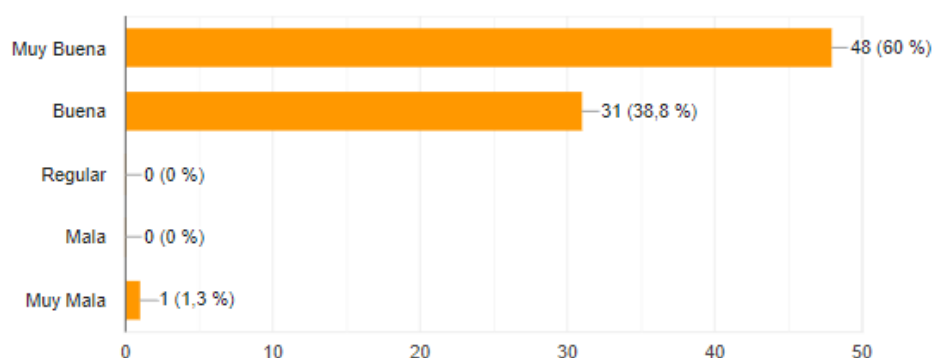
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

80 respuestas



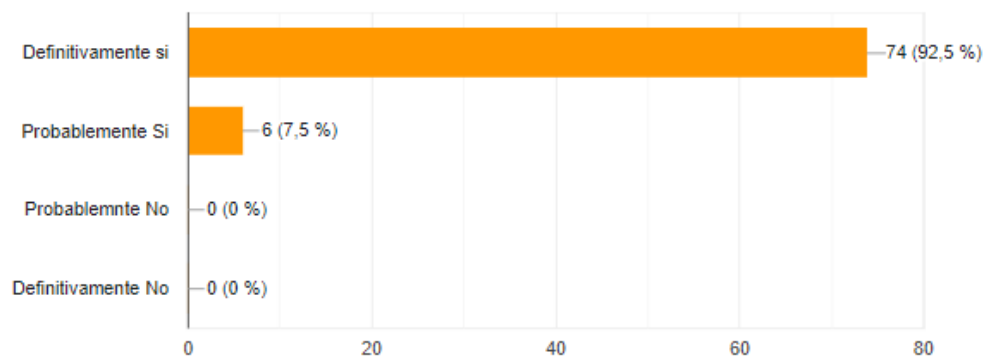
La tabla anterior indica que el 98.8 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

80 respuestas



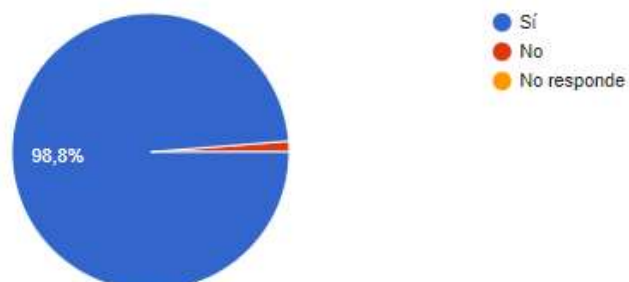
El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuarios?

 Copiar

80 respuestas

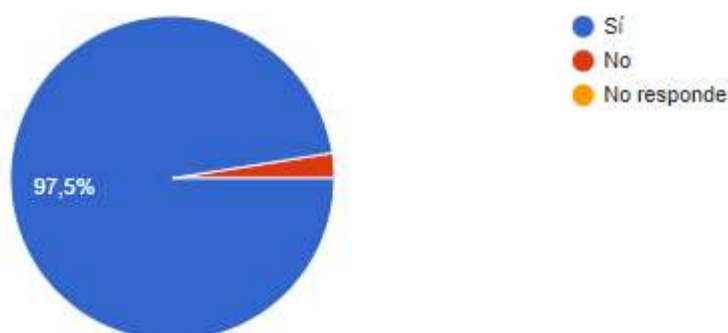


El gráfico anterior indica que el 98.8 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Indicador de Satisfacción de la Alimentación

¿Considera adecuada la alimentacion en el servicio de hospitalizacion de acuerdo a su diagnostico?

80 respuestas



Se observa que el 97.5 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones a todos en general por el buen servicio que nos prestaron gracias
-  Fue atendido muy bien y conmigo como acompañante muy bien en A2
-  Me pareció adecuado el manejo de medicamentos, trato y felicitar a Eliana de humanización quien me acompañó en mi hospitalización

-  Buen servicio prestado por todo el personal del hospital
-  Agradecida por la paciencia tenida con el tema de remisión gracias
-  Felicito a todo el personal del hospital por su atención oportuna y adecuada su trato con el paciente y entre compañeros de trabajo. Felicito a quien corresponda por la renovación y arreglos hechos para el mejoramiento de sus áreas
-  Felicito a la doctora Liz de humanización por su apoyo y acompañamiento en todo el proceso de hospitalización
-  Falta de claridad por el docto pulido hacia los pacientes, no me gusto el modo de el con los familiares no hablaba con nosotros de cómo iba a ser la cirugía , muy triste con el doctor pulido que tristeza
-  Felicitaciones a toda la unidad hospitalaria en especial a la trabajadora social y humanización Eliana Galindo y todo su equipo de trabajo que nos colaboró y estuvo pendiente de nuestro paciente y nos ayudó bastante en la tutela y en todo lo que necesitamos en cuanto a traslado
-  Mejorar la comunicación con la nutricionista y al momento de que los pacientes con las indicaciones de los doctores por motivos de que no como carnes rojas. El hospital no tiene en contemplado a pacientes como yo
-  Gracias por todo
-  Señor Doctor Carvajal muchas gracias por atender al señor Leónidas mil y mil gracias que dios te bendiga
-  Felicito al personal del hospital por la excelente atención tanto de la persona internada como a los familiares
-  Felicitar primeramente al Hospital Regional de Duitama, y su excelente personal por toda la gran atención brindada a mi familia, mil bendiciones a todos los médicos, y enfermeras que le han prestado su atención cuidado y conocimiento a mi familia
-  Felicito fueron excelentes personas y que nos dieron la atención requerida
-  Gracias a los médicos y enfermeras por ayudar a que mi papa se dejaran operar
-  Felicito al servicio por su buena atención y amabilidad
-  Gracias a todo el personal médico por su atención y cuidado muy buena atención y calidad en la atención que envidia los que son atendidos aquí excelente todo
-  Agradecida con el servicio trato muy bueno con sus pacientes y acompañamiento
-  A todo el personal muchas gracias por su atención
-  Agradezco a todo su excelente atención gracias
-  Gracias por la atención prestada muy buen servicio y muy bueno el servicio de humanización
-  Gracias al personal B2 por la atención prestada muy buen servicio
-  Me llama mucho la atención la buena organización y el servicio que brindan de humanización en Bogotá no se ve nada de eso
-  Agradezco el apoyo emocional que me brindo psicología y trabajo social, muchas gracias doctoras
-  Agradecimiento a todo el personal del hrd por su excelente servicio de salud prestada. Dios les bendiga infinitamente

-  Agradecimiento al hospital de Duitama, por la atención y servicios prestados durante la atención del paciente, por su amabilidad y dedicación
-  Doy gracias a todos por la atención prestada a mi esposo a médicos y especialistas todo el equipo de enfermería y humanización nos dieron mucho ánimo con nuestras pacientes gracias a dios los bendiga
-  Se les agradece la atención prestada en el tiempo que hicieron en el procedimiento
-  Agradecimiento de todo el personal de enfermería médicos y humanización del B2 infinitas gracias
-  Les agradezco por la paciencia y gran acompañamiento que brindan todos

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Algunas auxiliares son muy mal contestadas yo hice una sugerencia de no poder movilizar a mi paciente y ella me contesto muy feo y la respuesta será por lo que pesa y me toco llevarla a bañar creo que son funciones de una auxiliar de enfermería, se llama María. Gracias por su atención, la comida muy tarde fría y con paciente diabética
-  Mejorar la silla o sofá para el acompañante donde pasa la noche el acompañante, exigen permanencia pero es muy incómodo. Ser más delicados al ingreso en la noche/madrugada mayor prudencia y empatía con las personas que están descansando tener en cuenta que el descanso y el sueño es importante para mejorar, más respeto el personal haba muy duro en las noches
-  Creo que el personal debe estar más atento al momento de vigilar el medicamento intravenosa, se acaba el medicamento pita y a veces se demoran demasiado en acudir, se quedan en el cuarto y no salen, vigilar más frecuentemente, vigilar al paciente

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

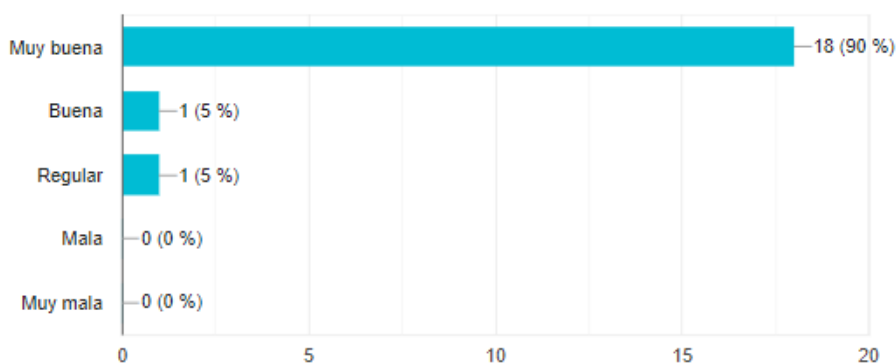
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (20 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

20 respuestas



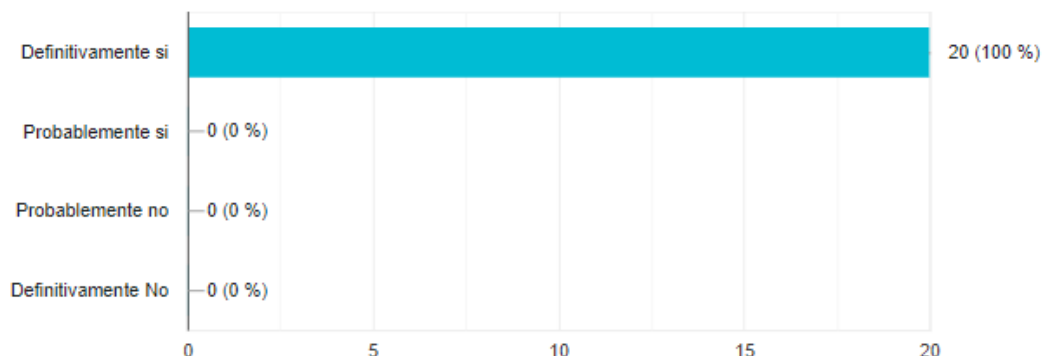
La tabla anterior indica que el 90% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

20 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Muy buen servicios en odontología y medico también en laboratorio
-  Buen servicio todos son amables
-  Buen servicio
-  Gracias por la atención
-  Me gusto todo

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Mejoraras, no hay buen espacio, está en malas condiciones
-  Que tomen todos los exámenes para adultos mayores
-  Que todos tomen los exámenes para los controles prenatales porque nos toca desplazarnos a otras ciudades

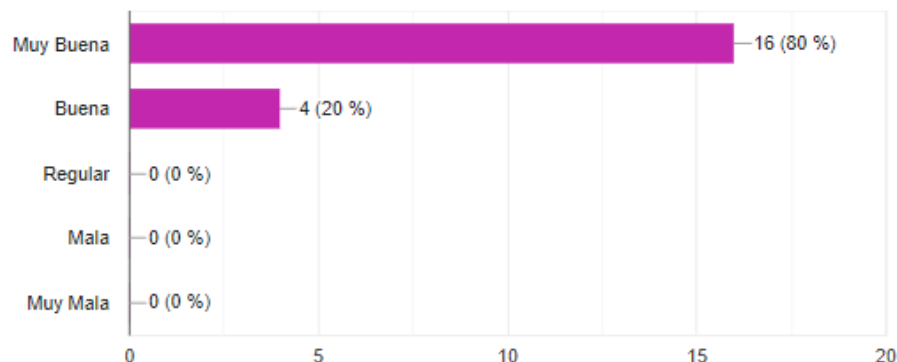
SANTA ROSA - URGENCIAS (20 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

20 respuestas



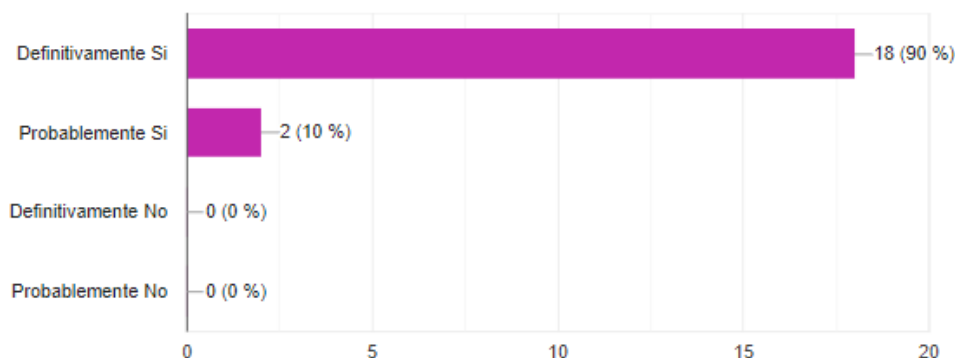
La tabla anterior indica que el 95 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

20 respuestas



El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- El servicio fue rápido y eficiente, me recupere pronto y excelente todo
- Desde que llegue fueron muy atentos y preguntaron qué servicio necesitaba desde la portería, enfermera y doctor. Me sentí muy bien reflejan confianza y comodidad los felicito
- Continuar con el tratamiento eficiente con sus pacientes
- Agradecer el servicio a todos los que nos atendieron, muchas gracias muy amables

-  Gracias por la atención prestada
-  Buen servicio y atención durante la vigencia
-  Es agradable el trato hacia el paciente
-  Servicio muy bueno para los pacientes
-  Gracias por la excelente atención porque es muy rápido y nos dieron a conocer que la que pasaba con el y nos expliquen bien, muy buena la atención espero sigan así
-  Muy bien atendida gracias
-  El día de hoy vine para atención por urgencias con el Doc David me atendió muy bien, me examino con la enfermera Nelly también me atendió muy bien. Gracia por la atención
-  Me siento muy bien atendido por el médico y el enfermero muy buena atención, mis felicitaciones al médico, muy buen atención
-  La atención del médico Julio y la enfermera excelente
-  Que sean más amables
-  Quiero felicitar al personal que se encontraba en servicio noche por su maravillosa atención y amabilidad
-  Felicitarlos por el buen servicio que brindan con amabilidad que Dios los bendiga

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Sugiero que en el área de urgencias cuenten con suministros para la atención como antibióticos u otros que ya en ocasiones el usuario no puede salir directamente a comprar y no se le brinda algo con que iniciar tratamiento
-  Que cuando activo las citas se mejor el trato y no sean de malgenio

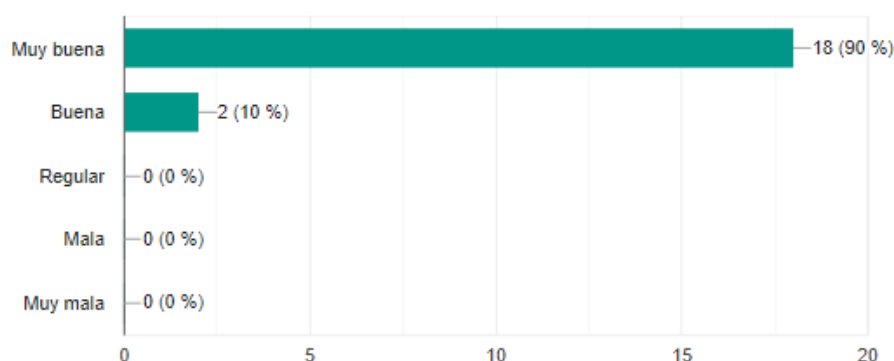
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (20 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

20 respuestas



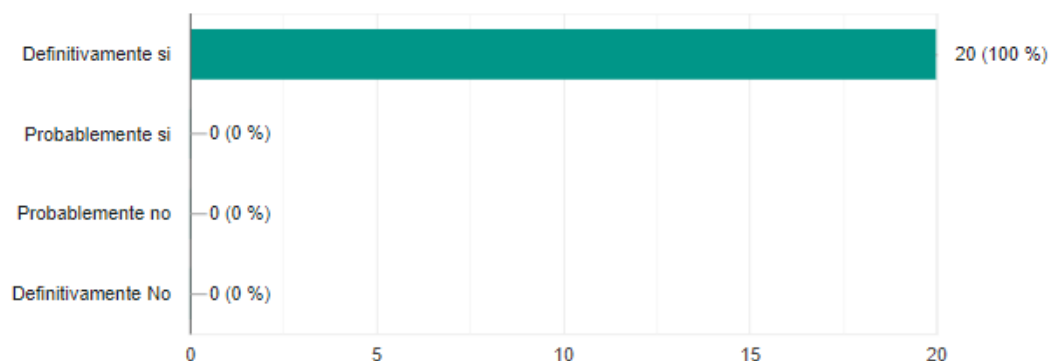
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

20 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones
-  Muy buen servicio en odontología y medico también en laboratorio
-  Buen servicio
-  Gracias por la atención
-  Me gusto como me valoraran
-  Gracias
-  Buena atención con mi hija gracias
-  Felicitaciones y gracias por el servicio que prestan
-  Todo bien
-  Excelente servicio

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Agosto del 2023 se recibieron y tramitaron 9 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Agosto de 2023

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
☐ Notificado	2023-0104	3/08/2023	2023-08-11 10:43:49	5	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Leidy Johana Cuta Colmenares	Manifiesta dificultades con funcionario de ventanilla de facturación de consulta externa por trato recibido
☐ Notificado	2023-0105	11/08/2023	2023-08-11 10:01:35	0	Usuario Externo	Felicitación	Maricela Pinzón Cardozo	Felicitaciones, no tener en cuenta es una prueba de funcionamiento por parte de la Oficina de Control interno de gestión
☐ Notificado	2023-0106	17/08/2023	2023-08-28 16:27:50	6	Usuario Externo	Denuncia	Luz Mery Tibaduiza Garcia	Manifiesta perdida de protesis dental de usuaria que estuvo hospitalizada
☐ Notificado	2023-0107	22/08/2023	2023-08-28 16:29:31	4	Usuario Externo	Petición	Lady Katerine Ortiz Camargo	Reporta que la EPS no le ha garantizado el proceso de autorización y obtención de resultados de analisis
☐ Notificado	2023-0108	22/08/2023	2023-09-11 16:43:05	14	Usuario Externo	Denuncia	LORENA CACHAYA	Informa que hubo dificultades en la atención de paciente que requirió corsé y fue movilizado bruscamente
☐ Notificado	2023-0109	24/08/2023	2023-09-04 15:06:29	7	Usuario Externo	Queja	Luz Amparo Fonseca López	Manifiesta dificultades con funcionario de ventanilla de facturación de consulta externa por trato recibido
☐ Notificado	2023-0110	25/08/2023	2023-08-28 16:30:20	1	Usuario Externo	Queja	Vanessa alejandra maldonado hernandez	Usuaría informa que acudió a una cita que no tenía programada y requiere sustentar ausencia

Notificado	2023-0111	28/08/2023	2023-09-11 11:51:58	10	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Queja	Ángela Johanna Vega Ariza	Se reporta que paciente no está conforme con el proceder administrativo en atención de urgencias y en contexto de código gris
Notificado	2023-0112	31/08/2023	2023-09-11 11:54:45	7	Usuario Externo	Queja	Edmar Alvarez Ponton	Usuario informa espera innecesaria en atención de valoración de medicina general en urgencias

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Julio del 2023 es de **6** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Agosto del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **266** acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados.

Amablemente

Daniel Sebastián Fuentes Martínez
Sistema de Información y Atención al Usuario
ESE Hospital Regional de Duitama

Elaboró: Juliana Sofía Herrera Morales
Profesional de Atención al Usuario