

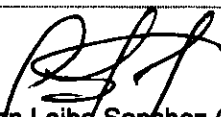
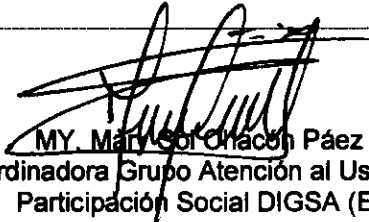
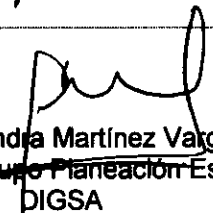
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Octubre 2015	Versión inicial.
2	Diciembre 2016	Se realizan cambios de acuerdo con la normatividad legal vigente y encaminado a línea de acción de orientación e información.
3	Agosto 2021	En consecución con el acuerdo 075 del 17 de diciembre del 2020 "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional", se hace necesaria la actualización para el direccionamiento estratégico el cual facilite el ejercicio de la participación social identificando las necesidades y requerimientos de los usuarios para contribuir con el mejoramiento continuo institucional.
4	Noviembre 2022	Se ajusta procedimiento acorde a cambios normativos y actualización del proceso 1. Actualización 6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento con Directiva Permanente Nro. 0122009436902 del 11 de Agosto de 2022. 2. Actualización en 7. Políticas de Operación, numeral 7.1 - 7.4 3. Actualización en 8. Descripción de Actividades y puntos de control, numeral 1 4. Actualización 9. Flujograma 5. Actualización en 10. Documentos y registros relacionados, numeral 10.1 y 10.4 NOTA: PROASIG-PROPLAES 1. Este documento fue revisado por PROASIG. PROPLAES libera el documento 2. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite. Fue traducido a lenguaje claro.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Alta Dirección	
Revisó:	 AASD. John Leibe Sanchez Gomez Proceso Atención al Usuario y Participación Social-PROAUPS Gestor de Calidad	 MY. Mary Sol Oración Páez Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA (E)
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Lider Área Sistemas Integrados de Gestión PROASIG-ARSIG	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Alta Dirección
Elaboró:	 AASD. John Leibe Sanchez Gómez Proceso Atención al Usuario y Participación Social- PROAUPS Gestor de Calidad	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

1. Presentación

En el presente procedimiento se establecen lineamientos para el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Reconocimientos (PQRSR), teniendo en cuenta los ajustes realizados en el módulo web de PQRSR y el acuerdo 075 del 17 de diciembre de 2020 "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

2. Objetivo

Recepcionar, clasificar, tramitar y realizar seguimiento a las PQRSR, que realizan los Entes de Control, la ciudadanía y usuarios en general, a través de los canales de recepción institucionales y de carácter oficial establecidos por la DIGSA dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

3. Alcance - Aplicación

Inicia con la recepción de las PQRSR interpuestas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la DIGSA, continua con su revisión, clasificación, direccionamiento por competencia funcional, validación y alcance de la información contenida en las PQRSR y finaliza con la respuesta suministrada al usuario para atender su necesidad, de acuerdo con las Políticas de Operación y la normatividad legal vigente.

4. Definiciones

Administrador PQRSR:	Persona encargada de administrar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y requerimientos en el módulo web de PQRSR. (Manual Guía de Navegación usuario administrador Micrositios).
Gestor PQRSR:	Persona encargada de gestionar y hacer seguimiento a las PQRSR que interponen los usuarios por los diferentes canales de comunicación que tiene la Entidad. (Manual Guía de Navegación usuario administrador Micrositios).
Información:	Es un requerimiento que hace una persona Natural o Jurídica con el fin de obtener copias de documentos o indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa.
Petición:	Solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante la cual cualquier persona por motivos de interés general o particular realiza al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial, con la cual busca la resolución de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.(Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).
Queja:	Es la manifestación verbal o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario, a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial, dando a conocer un hecho o situación irregular de una entidad, un servidor público o de un particular que realiza una atención en salud o un servicio público dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).
Reclamo:	Es el derecho de carácter respetuoso presentado a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial, que tiene toda persona de exigir, reivindicar o

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

Reconocimiento: Acción mediante la cual se hace una distinción, reconocimiento o se enaltece a una persona, institución, proceso o procedimiento, por sus características, cualidades o rasgos y servicios prestados dentro de su misionalidad y funcionalidad dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario de manera respetuosa a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que brinda el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

5. Acrónimos

DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar.
DISAN ARC :	Dirección de Sanidad Armada Nacional.
DISAN EJC:	Dirección de Sanidad Ejército Nacional.
ESM:	Establecimiento de Sanidad Militar.
JEFSFA FAC:	Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana.
PQRSR:	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento

Proveedor	Entrada – insumo
Supersalud	Circular externa 000008 del 14 de septiembre de 2018. "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la Circular 047 de 2007". Circular externa 017 del 7 de septiembre de 2020. "Instrucciones para el reporte de información relacionada con la atención en salud, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y procesos judiciales y se modifican instrucciones de las circulares 04 y 08 de 2020".
Ministerio de Defensa Nacional	Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016. "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa".
Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional	Acuerdo No. 075 de 17 Diciembre del 2020 "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"
Dirección General de Sanidad Militar	Directiva Permanente 005 (388286) del 20 de mayo de 2015. "Lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario en el Subsistema de salud de las Fuerzas Militares". Directiva Permanente Nro. 0122009436902 del 11 de Agosto de 2022. "Implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social dentro del SSFM". Módulo PQRSR de la página web DIGSA. Salud.SIS Información del usuario

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Usuarios SSFM	Petición, queja, reclamo, solicitud y reconocimiento (PQRSR).
----------------------	--

7. Políticas de Operación

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos PQRSR	7.1	Toda PQRSR que ingrese por los diferentes canales dispuestos por la DIGSA deberán ser cargados al sistema integrado de PQRSR web: www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Término para Resolver las PQRSR: según Acuerdo 075 del 17 Diciembre de 2020, las peticiones deben ser evaluadas y valoradas de acuerdo con las características de cada caso, verificando la necesidad de inmediatez que se requiera y serán atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos en la normatividad legal vigente aplicable al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares. <table><tr><th>Normatividad legal</th><th>Términos Establecidos de Respuesta</th></tr><tr><td>Petición</td><td>10 días hábiles</td></tr><tr><td>Queja</td><td>15 días hábiles</td></tr><tr><td>Reclamo</td><td>10 días hábiles</td></tr><tr><td>Supersalud Riesgo de Vida</td><td>Inmediato – 2 días</td></tr><tr><td>Supersalud Regulares</td><td>5 días hábiles</td></tr><tr><td>Solicitud documentos</td><td>10 días hábiles</td></tr><tr><td>Petición información entre entidades</td><td>10 días hábiles</td></tr><tr><td>Consultas</td><td>30 días</td></tr><tr><td>Traslados por competencia</td><td>5 días hábiles</td></tr></table> Fuente : Directiva Permanente Nro. 0122009436902 del 11 de Agosto de 2022	Normatividad legal	Términos Establecidos de Respuesta	Petición	10 días hábiles	Queja	15 días hábiles	Reclamo	10 días hábiles	Supersalud Riesgo de Vida	Inmediato – 2 días	Supersalud Regulares	5 días hábiles	Solicitud documentos	10 días hábiles	Petición información entre entidades	10 días hábiles	Consultas	30 días	Traslados por competencia	5 días hábiles
Normatividad legal	Términos Establecidos de Respuesta																					
Petición	10 días hábiles																					
Queja	15 días hábiles																					
Reclamo	10 días hábiles																					
Supersalud Riesgo de Vida	Inmediato – 2 días																					
Supersalud Regulares	5 días hábiles																					
Solicitud documentos	10 días hábiles																					
Petición información entre entidades	10 días hábiles																					
Consultas	30 días																					
Traslados por competencia	5 días hábiles																					
Información	7.2	Los datos mínimos que debe contener la PQRSR en concordancia con la normatividad vigente son: Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado; tipo de documento; número de documento, dirección, teléfono fijo, numero celular, correo electrónico, ubicación, tipo de solicitud dependencia, asunto - solicitud (el objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento), documentos anexos (la relación de documentos que se acompañan).																				
Usuario	7.3	Que, en ejercicio de sus derechos, puede presentar de manera respetuosa PQRSR, sobre el cual sienta inconformidad por falta de oportunidad de la información, así como de la deficiencia o baja calidad de los servicios de salud ofrecidos y que sean competencia de la DIGSA, DISAN y/o ESM, de igual manera el reconocimiento de la labor prestada por un funcionario. Las PQRSR recibidas por los diferentes medios, se atienden conforme a la normatividad legal vigente.																				
Modulo web PQRSR	7.4	En caso de presentar fallas el módulo PQRSR es necesario que para la atención al usuario se relacione la información mediante el Formato																				

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1 Proceso Atención al Usuario y Participación Social
---	---	--

		Formato para recepcionar PQRSR en SSFM DIGSA- MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-FU.95.1-13
Salud.SIS	7.5	Se debe validar en salud.SIS los datos del usuario con el propósito de asignarlo al competente o si falta algún dato.

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción de actividades	Registros
1. Recepcionar los PQRSR desde los diferentes canales habilitados por la DIGSA: Si es presencial: Se atiende de forma personal al usuario en la oficina de atención al usuario de la DIGSA, Dirección de Sanidad EJC, Dirección de Sanidad ARC, JEFSA FAC y ESM y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR destinado para ese fin. Si es medio escrito: Se recibe a través de la Oficina de correspondencia de la DIGSA o Buzón de Sugerencias, ubicados en la avenida calle 26 Nro. 69-76 centro empresarial Elemento Torre Tierra 4 piso. Horario de atención de lunes a viernes de 08:00 – 05:00 pm, y se tramita a través del Sistema de Administración de correspondencia o de la apertura del buzón. Paso seguido, se crea la petición a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Si es página web: formulario habilitado para recibir PQRSR de los usuarios, el cual asigna consecutivo de manera automática, en el enlace: https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=34445 Si es canal Telefónico: La PQRSR se recibe por el PBX. (601) 3238555, Línea gratuita 018000111335 y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Si es correo electrónico: se recibe a través del correo atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Si los anteriores canales no llegaran a estar disponibles, entregar al usuario el formato para recepcionar PQRSR DIGSA para su diligenciamiento y recepcionar el formato para su trámite en el aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Responsable: Gestores asignados del área de PQRSR. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR En el aplicativo web de PQRSR Base de datos correspondencia Buzón de sugerencias/acta de apertura En el aplicativo web de PQRSR En el aplicativo web de PQRSR En el aplicativo web de PQRSR Base de datos correspondencia Correo electrónico enviado por el usuario. Formato para recepcionar PQRSR en SSFM DIGSA- MDN-COGFM-PROAUPS- DIGSA-FU.95.1-13 En el aplicativo web de PQRSR

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

2. Revisión de requisitos del requerimiento por parte del funcionario de atención al usuario para tramitar de las PQRSR. Cumplimiento de los requisitos para el cargue del requerimiento Sí cumple: Se efectúa trámite de gestión. No cumple: Respuesta al peticionario, orientando al peticionario qué requisitos son necesarios adjuntar para dar inicio a la gestión. Ver punto de control. Responsable: Gestor de PQRSR. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR
3. Analizar, tipificar y asignar la PQRSR en el aplicativo web sistema integrado, a la instancia competente. 3.1. No es necesario asignar por instancia competente: se emite respuesta final al peticionario. 3.2. Si es necesario asignar por instancia competente: se realiza gestión en área competente y se genera respuesta final al usuario. Responsable: funcionario Atención al Usuario (Gestor de PQRSR). Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 años de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR
4. Realizar el seguimiento de los requerimientos desde que ingresan al módulo PQRSR hasta el cierre respectivo del requerimiento o solicitud. Ver punto de control. Responsable: Gestor de PQRSR. Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 años de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR Correo electrónico o documento físico (oficios recabando las PQRSR en estado abierto a las Direcciones de Sanidad. Aplicativo web PQRSR Informe semanal STAFF
5.Consolidar el Informe Trimestral de PQRSR del SSFM. De acuerdo con la información suministrada por las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y del módulo web, con el fin de enviarlo al Mindefensa. Retroalimentar resultado a DISAN Ejército, DISAN Armada, JEFSA FAC. Socializar con la subdirección de salud, con el grupo de gestión de calidad y grupo de seguimiento y evaluación.	Informe trimestral de atención al usuario informado al señor Director y enviado mediante correo electrónico a la coordinación de atención y orientación ciudadana MDN. Documento físico (oficio retroalimentado a las Direcciones de Sanidad y a la Jefatura de Salud).

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Responsable: funcionario (a) Líder ARPQR DIGSA. Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a), con especialización en ciencias sociales con 2 años de experiencia.	
6. Archivar documentos de acuerdo con los lineamientos emitidos por gestión documental de la DIGSA. Responsable: Gestor documental del área. Perfil: Técnico en gestión de archivo con experiencia de 1 año.	Archivo de gestión oficina atención al usuario.
Fin	

Puntos de control

Actividad donde se controla:	2. Revisión de requisitos del requerimiento por parte del funcionario de atención al usuario para tramitar las PQRSR.
Como se controla:	1. Verificando información del usuario en Salud.SIS 2. Verificando la tipificación del PQRSR.
Criterio de aceptación	1. Si el requerimiento corresponde al tipo, asunto, estado y funcionario responsable dentro del módulo de PQRSR. 2. Si la respuesta es oportuna (Política de Operación 7.1) y si es coherente con lo solicitado por el usuario.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	1. Volver a tipificarlo en caso de ser un requerimiento de DIGSA si es de las DISAN o Jefatura notificarlo. 2. Llamar, enviar correos u oficios a las Direcciones de sanidad, jefatura de salud, Hospital militar o a sus ESM para que brinden respuesta de las peticiones.
Registro de la acción tomada:	Envío de correos electrónicos- llamadas telefónicas-oficios.
Responsable del control:	Gestor PQRSR (Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 años de experiencia) y funcionarios de Atención al Usuario

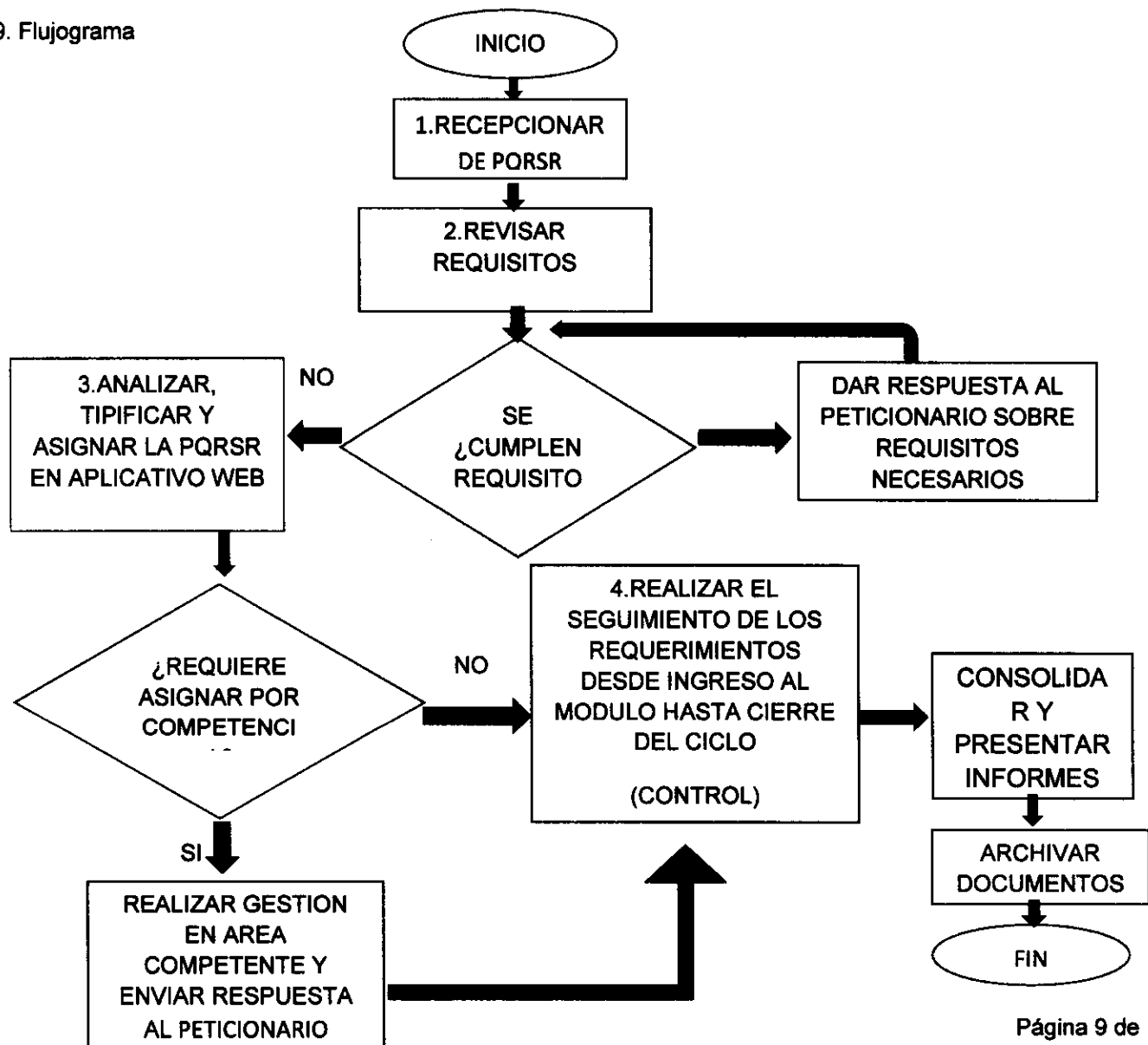
Puntos de control

Actividad donde se controla:	4. Realizar el seguimiento de los requerimientos desde que ingresan al módulo PQRSR hasta el cierre respectivo del requerimiento o solicitud.
Como se controla:	Verificando que la respuesta que se le brinda al usuario sea coherente y oportuna (Política de Operación 7.1).
Criterio de aceptación	Si la respuesta es oportuna (Política de Operación 7.1) y si es coherente con lo solicitado por el usuario.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	1. Cambiar el estado del requerimiento a estado abierto e informar a los funcionarios de las DISAN o Jefatura.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1 Proceso Atención al Usuario y Participación Social
--	---	--

	2. Llamar y enviar correos a las Direcciones de sanidad, jefatura de salud, Hospital militar o a sus ESM para que brinden respuesta coherente a las peticiones realizadas por el usuario.
Registro de la acción tomada:	Envío de correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Módulo PQRSR.
Responsable del control:	Gestor PQRSR Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 años de experiencia y quien es responsable del manejo y control de los funcionarios de Atención al Usuario y Gestor módulo PRQSR.

9. Flujograma



	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

10. Documentos y registros relacionados

10.1	Formato para recepcionar PQRSR en SSFM DIGSA- MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-FU.95.1-13
10.2	Informes trimestrales PQRSR – DIGSA
10.3	Consulta de trazabilidad de los PQRSR, desde perfil administrador página web https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co
10.4	Historial informes trimestrales, página web: https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso

Fin.